



PRÉVENTION DU STRESS ET DU BURN-OUT

Saviez-vous que 32,7 % des travailleurs belges ressentent du stress lié à leur travail et que le nombre de cas de burn-out a doublé en cinq ans ? Le stress et le burn-out sont des phénomènes bien présents dans notre société.



CETTE FICHE :

- a) explique de manière simple les phénomènes du stress et du burn-out.
- b) propose plusieurs pistes concrètes afin que vous puissiez, avec vos participants, mener une réflexion sur la manière de prévenir le stress et le burn-out.
- c) vous fournit des pistes et des outils qui vous seront utiles durant votre formation.

La fiche « Prévention du stress et du burn-out » fait partie de l'outil de formation « Aspects psychosociaux : outil pour le formateur ». Cet outil traite également des thèmes suivants : « Gestion d'équipe », « Les nouvelles formes d'organisation du travail », « Respect mutuel au travail », « De l'absence pour maladie au bien-être sur le lieu de travail » et « Comment assurer le bien-être psychosocial : une introduction au thème ». Dans le cadre de cette formation, il peut être intéressant de consulter ces fiches également.



OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

En vous basant sur cette fiche, vous pouvez organiser une formation sur le thème de la prévention du stress et du burn-out. À l'issue de cette formation, les participants doivent être capables de :

- définir le stress et le burn-out.
- citer les causes et les conséquences du stress.
- réfléchir activement à la mise en œuvre d'actions relatives à la prévention du stress.
- retrouver de plus amples informations sur le thème en utilisant la documentation complémentaire.



SERVICE PUBLIC FEDERAL
EMPLOI, TRAVAIL ET
CONCERTATION SOCIALE



Êtes-vous un expert en matière de stress ?

Parmi les affirmations suivantes, lesquelles sont vraies ?

Vous pourrez répondre à ces questions après avoir lu cette fiche.

1. Le stress est toujours une mauvaise chose et doit être évité.
2. On peut faire un burn-out du jour au lendemain.
3. Le stress est une réaction physique à un processus psychologique.
4. Le stress de mes travailleurs est uniquement une affaire privée.
5. Si on parle de stress avec les travailleurs, cela ne fait qu'aggraver la situation.
6. Tous les secteurs sont confrontés au burn-out dans une même mesure.



EXERCICE

1

Lisez les affirmations ci-dessus une à une et demandez aux participants de prendre position dans l'espace selon qu'ils soient d'accord ou non avec l'affirmation en question. Par exemple : d'accord = à droite, pas d'accord = à gauche. Demandez aux participants pourquoi ils ont choisi de se positionner ainsi ou pourquoi ils hésitent. Expliquez brièvement la théorie au moyen de ces affirmations et des observations des participants.

- **Objectif** : introduire le sujet et encourager l'interaction.
- **Durée** : 10 minutes.
- **Documentation** : après avoir parcouru cette fiche, il sera clair pour les participants de savoir quelles affirmations sont vraies et lesquelles ne le sont pas.

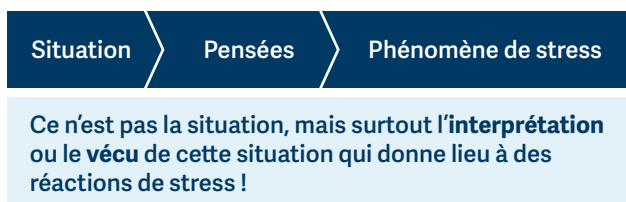


Témoignage de Tina (52 ans, responsable du personnel au sein d'une organisation industrielle) (PARTIE 1)

« Je viens d'être informée que Raoul, qui travaille à l'entrepôt, a cassé ce matin une poubelle à la suite d'un accrochage avec un collègue intérimaire. Je suppose qu'il doit y avoir des causes particulières. En effet, il y a deux jours, deux collègues de l'entrepôt sont venus me voir dans mon bureau pour me signaler qu'ils en avaient marre de la méthode de travail qui s'appliquait dans l'entrepôt. Je vais en discuter avec le responsable du département. »

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress est une réaction physique, automatique et inconsciente à un processus psychologique. Lorsque nous ressentons une situation comme stressante, menaçante ou éprouvante, notre corps sécrète différentes substances biochimiques (le cortisol, par exemple) qui nous donnent l'énergie de faire face à cette situation. Cette sécrétion s'accompagne de toutes sortes de processus physiques (par exemple, une augmentation de la tension artérielle et du rythme cardiaque). Le fait que vous trouviez ou non une situation stressante, menaçante ou éprouvante dépend entre autres de votre ressenti. Une même situation ne sera donc pas considérée comme stressante par tout le monde (par exemple, un de vos collègues panique chaque fois qu'il doit appeler un client, alors que vous-même aimez appeler les clients).

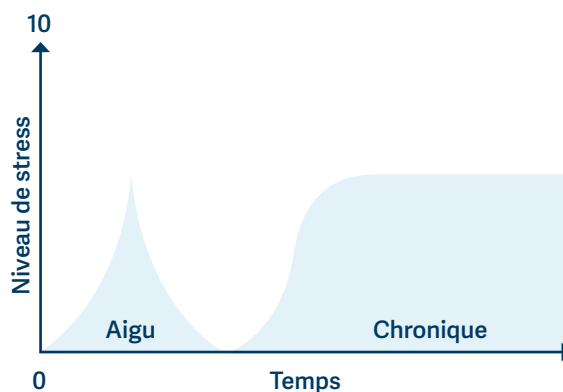


Dans certains cas, le stress a un effet positif. Lorsque vous ressentez du **stress aigu**, votre corps se prépare à « **se battre** », à « **fuir** » ou à « **se raidir** ». Il s'agit d'un mécanisme qui s'active en situation potentiellement mortelle (par exemple, si votre maison est en feu) et/ou pour vous aider à atteindre votre but (par exemple, respecter une échéance). Le stress ne devient un problème que lorsque notre charge (par exemple, la quantité de stress que nous ressentons) devient supérieure à notre capacité de charge (par exemple, les moyens dont nous disposons pour gérer la situation stressante).



Stress chronique

Chaque période de tension doit être compensée par une période de récupération équivalente. Le corps et l'esprit doivent pouvoir se reposer pour récupérer des stimuli qui ont été assimilés tout au long de la journée. **En cas de longue période de tension, le stress aigu peut devenir du stress chronique.** Nous oublions souvent que le stress est un processus physiologique au cours duquel notre corps libère toutes sortes de substances biochimiques (par exemple, le cortisol). Lorsque ces substances sont sécrétées de manière continue, elles s'accumulent dans le corps et peuvent avoir un impact négatif sur celui-ci. Pour cette raison, le stress chronique peut mener à long terme à un ensemble de problèmes physiques (par exemple, un système immunitaire affaibli), émotionnels (par exemple, une dépression) et cognitifs (par exemple, une baisse de la concentration).



CONCLUSION:
Stress positif = efficace et précis
Stress négatif = inefficace et/ou chronique



Envisagez le stress comme une jauge de carburant



Si le témoin de votre jauge de carburant s'allume, il ne serait pas raisonnable de coller une étiquette dessus pour le cacher ou de le casser et de continuer à rouler. C'est exactement ce que font les gens qui éprouvent du stress qui nuit à leur santé. Ils ignorent les avertissements et ne s'arrêtent pas pour faire le plein, avec toutes les conséquences que cela entraîne. Heureusement, vous pouvez apprendre à faire le plein à temps ! Même lorsque votre réservoir est à sec, vous pouvez parvenir à redémarrer le moteur.

Dans certains cas, le stress a un effet positif. Lorsque vous ressentez du **stress aigu**, votre corps se prépare à « **se battre** », à « **fuir** » ou à « **se raidir** ».



EXERCICE
2

Vous pouvez expliquer la métaphore ci-dessus en posant la question suivante aux participants : « Imaginez que vous montez dans votre voiture et que le voyant de votre tableau de bord s'allume pour indiquer que vous devez faire le plein. Que faites-vous ? » Laissez les participants répondre, ou posez les questions suivantes : « Qui va immédiatement faire le plein ? Qui pense pouvoir tenir encore un peu ? »

Le message que vous pouvez transmettre : tout comme il y a des différences dans les réponses, chaque personne réagira différemment aux signes de stress.

Conséquences du stress chronique



Au niveau individuel

Plaintes physiques

Par exemple :

- maux de tête, insomnies, douleurs musculaires, suffocation
- à long terme : maladies cardiovasculaires, troubles gastro-intestinaux, burn-out

Problèmes cognitifs

Par exemple :

- perte de mémoire, troubles de la concentration, rumination

Changements comportementaux

Par exemple :

- changement des habitudes alimentaires, boire/fumer davantage, absences répétées, agitation

Conséquences émotionnelles,

Par exemple :

- irritation, pleurs, pessimisme, angoisse, colère



Au niveau de l'équipe

- Conflits
- Mauvaise ambiance
- Distanciation
- Pression supplémentaire au travail
- Charge supplémentaire en raison de l'absence de collègues, de manque de personnel, etc.



Au niveau de l'organisation

- Taux élevé d'absentéisme
- Taux élevé de rotation du personnel
- Davantage d'erreurs et risque plus élevé d'accident
- Perte de continuité
- Moindre performance
- Baisse de productivité
- Grèves
- Atteinte à la réputation de l'organisation



EXERCICE
3

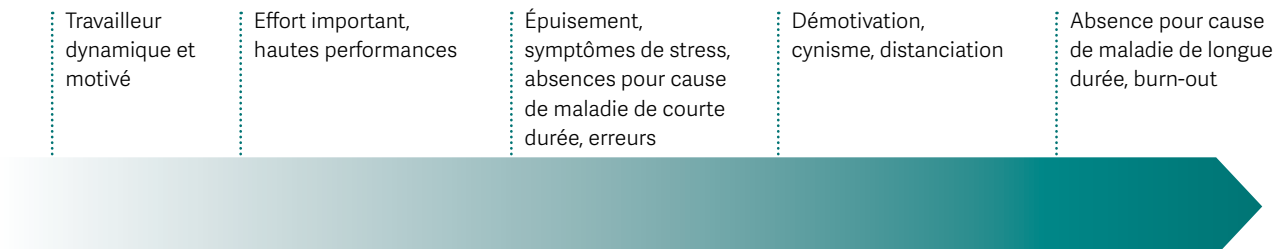
Répartissez les participants en 3 groupes. Le premier groupe reçoit pour tâche de réfléchir aux conséquences individuelles du stress, le groupe 2 doit réfléchir aux conséquences du stress pour l'équipe, et le groupe 3 fait un brainstorming sur les conséquences du stress pour l'organisation. Partagez ensuite les réponses avec l'ensemble du groupe.

- **Objectif :** faire réfléchir les participants à leurs propres réactions de stress et à celles des autres.
- **Durée :** 5 minutes d'exercice en petits groupes, 10 minutes de discussion avec l'ensemble des participants.
- **Documentation :** veuillez consulter les liens suivants pour plus d'informations : <https://www.stressburnout.belgique.be/fr> et <https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/burnout>.

Mais quand est-il question de burn-out ?

Le burn-out est le **stade final** d'une surcharge de longue durée due à du stress chronique qui a pour conséquence un épuisement total (voir schéma ci-dessous). Les travailleurs faisant un burn-out ressentent une fatigue extrême, parviennent moins bien à maîtriser leurs émotions et ont une capacité cognitive réduite (par exemple, problèmes de mémoire). Cela peut à son tour mener à un changement comportemental : les travailleurs se distancient mentalement de leur travail, se montrent cyniques par rapport à leur travail et se sentent démotivés, entre autres.

Le burn-out est un long processus.



CONSEIL : Pour mesurer le burn-out, vous pouvez proposer aux participants d'utiliser le Burnout Assessment Tool et les inviter à compléter le questionnaire (<https://burnoutassessmenttool.be>).

Attention : Ne poussez pas les participants à partager leurs réponses, mais encouragez de manière générale à discuter des résultats si quelqu'un était étonné par son score (par exemple, avec le supérieur hiérarchique, le service du personnel, la personne de confiance ou encore le service externe).

Remarque : Le questionnaire est disponible en français, néerlandais et anglais. Le site Web, le mode d'emploi et le manuel scientifique sont quant à eux disponibles en néerlandais et/ou en anglais.

Stress et burn-out : causes

Toute situation de travail implique des **exigences**. Les exigences du travail (par exemple, la pression au travail, une répartition peu claire des tâches et l'insécurité de l'emploi) demandent un certain effort physique et/ou psychique, ce qui prend beaucoup d'énergie. Lorsque ces exigences persistent, cela peut avoir pour conséquence que les travailleurs soient sujets à du stress chronique. Leur « réservoir de carburant » est dès lors « à sec ». Par ailleurs, toute situation de travail présente des ressources. Les ressources (par exemple, suffisamment de variété et de bonnes relations avec les collègues) aident les travailleurs à atteindre leurs objectifs de travail et leur donnent de l'énergie. Elles aident à « faire le plein ». De plus, les ressources protègent les travailleurs contre les exigences que leur travail impose. Elles augmentent la motivation et le plaisir au travail, et aident le travailleur à évoluer.

Lorsqu'un déséquilibre entre les exigences du travail et l'insuffisance des ressources persiste, cela peut entraîner du stress chronique ou un burn-out chez les travailleurs.

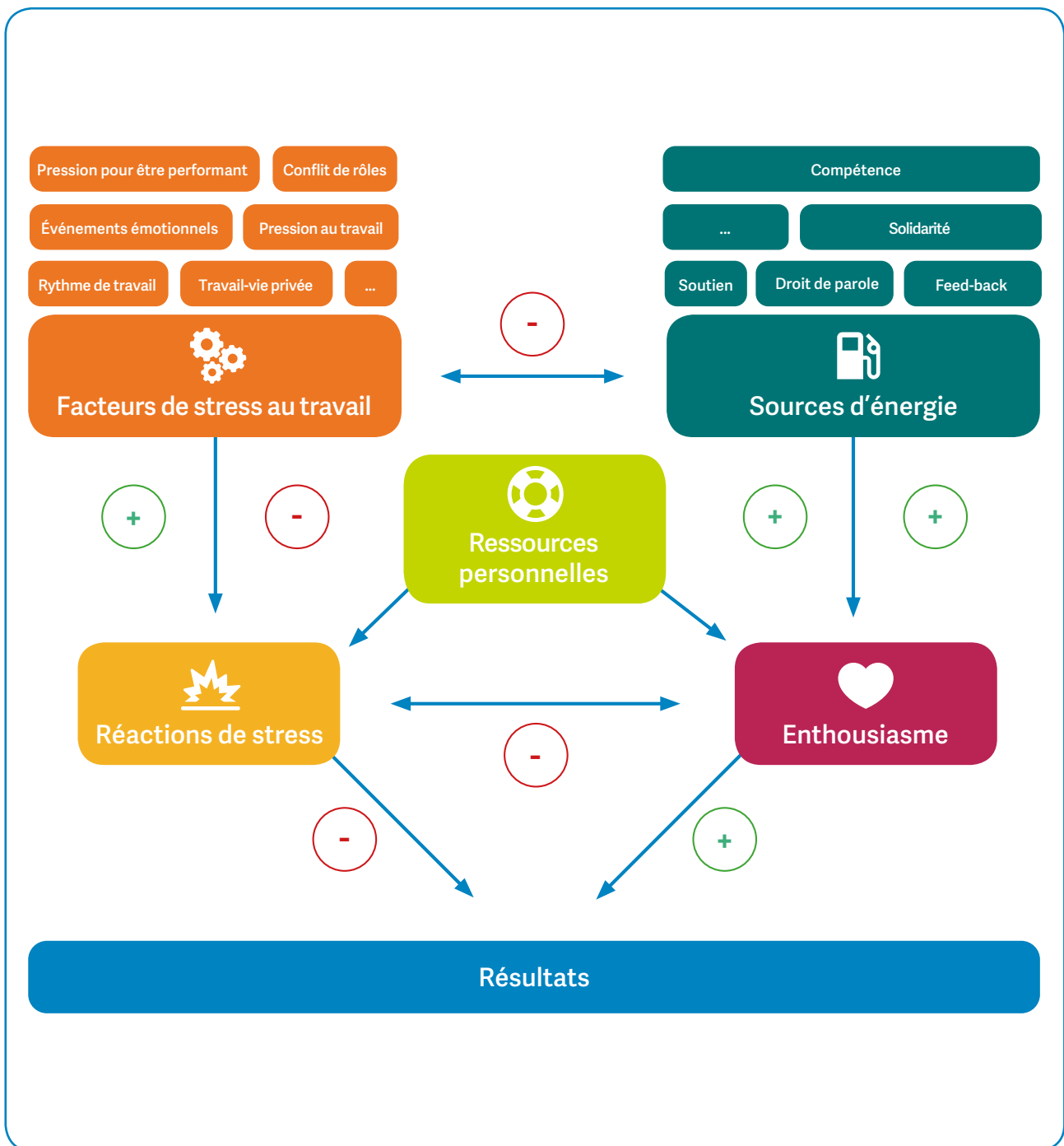
Les problèmes d'ordre privé, les vulnérabilités personnelles ou certains traits de caractère (exemple : voir figure ci-dessous), combinés à une situation professionnelle où les exigences du travail sont élevées et où les ressources sont insuffisantes, peuvent également jouer un rôle dans le développement du stress et du burn-out.





Témoignage de Tina (52 ans, responsable du personnel au sein d'une organisation industrielle) (PARTIE 2)

« Finalement, une analyse de risques aspects psychosociaux a mis en évidence 3 points problématiques importants au sein de l'entrepôt. Les travailleurs se sentent dévalorisés par rapport au reste de l'organisation, sont fatigués en raison du fait de devoir chaque fois former de nouveaux collègues temporaires et ressentent une pression supplémentaire au travail à cause d'une répartition illogique dans l'entrepôt. »



En pratique

... en tant qu'organisation

- **Dressez l'inventaire des facteurs de stress** au sein de votre organisation (par exemple, en réalisant une analyse de risques aspects psychosociaux), et mettez en place des actions sur cette base. Voici quelques questions pour orienter les participants :
 - Les travailleurs se sentent-ils suffisamment soutenus ? La répartition des tâches est-elle logique ? Les travailleurs trouvent-ils que leur travail est trop ou trop peu varié ?
 - Les travailleurs disposent-ils de matériel de travail de qualité en suffisance ?
- Chaque organisation est différente, et chaque plan d'action sera donc différent. En impliquant les travailleurs dans l'inventaire des facteurs de stress, vous faites déjà en sorte d'aborder le thème avec eux. Idéalement, le plan d'action fait l'objet d'un suivi par un groupe de travailleurs, qui veillent à maintenir l'attention sur ce thème au sein de l'organisation. En plus de tenir compte des points d'attention éventuels, cherchez à préserver les aspects positifs (par exemple, le soutien social de la part du supérieur hiérarchique).
- **Communiquez aux travailleurs les résultats et les points d'action.** Utilisez pour ce faire différents canaux, comme une assemblée du personnel, un message sur l'intranet et/ou une lettre qui accompagne la fiche de salaire.
- Prévoyez une **formation** pour les supérieurs hiérarchiques afin qu'ils puissent reconnaître les signes avant-coureurs chez les travailleurs et y réagir à temps.

... en tant que supérieur hiérarchique et au sein des équipes

- **Faites en sorte que la problématique du stress soit abordée de manière systématique.** Inscrivez le thème comme point fixe à l'ordre du jour d'une concertation d'équipe et/ou d'un entretien de fonctionnement (Comment les travailleurs ressentent-ils leur propre niveau de stress ?). Osez également remettre en question les processus de travail (Les tâches sont-elles réparties de manière logique et efficace ?).
- **Veillez à la bonne ambiance au sein de l'équipe :** il peut par exemple s'agir d'une grande activité de team-building. Par ailleurs, ne manquez certainement pas de demander à vos travailleurs leur avis, de leur dire un mot encourageant de temps à autre, de fêter les anniversaires, etc.



Demandez aux participants ce qui est mis en place (au sein de leur organisation) afin de prévenir le stress et le burn-out et quelles mesures supplémentaires pourraient encore être utiles. Demandez-leur de classer leurs actions par catégories : actions pour l'organisation, pour l'équipe et pour le travailleur individuel. Parcourez les différentes actions des participants à votre formation et les conseils repris dans cette fiche.

- **Objectif :** encourager les participants à concrétiser un plan d'action relatif au stress et au burn-out.
- **Durée :** 15 minutes.
- **Documentation :** En guise d'introduction ou de clôture pour cette partie, vous pouvez montrer la vidéo ludique suivante aux participants, où le personnage Ingrid De Witte teste différentes astuces pour se détendre :
<https://www.youtube.com/watch?v=IYHhOyU8wUk>
(durée : 2 minutes).

... pour soutenir individuellement les travailleurs

- **Engagez le dialogue :** si vos travailleurs sont accablés par le stress ou s'absentent pour cette raison, il peut être utile d'engager le dialogue (voir également la fiche « Gestion d'équipe »). Accordez également de l'attention aux éventuels problèmes d'ordre privé. Prenez le temps d'écouter sans juger. Examinez ensemble les adaptations possibles (par exemple, une réduction de la charge de travail).
- Prévoyez des **moments de réflexion individuels** (par exemple, par le biais d'entretiens de fonctionnement), également lorsque le travailleur ne présente pas encore de signes de stress manifestes.
- Organisez des **formations et/ou des ateliers** sur la résilience. Ils peuvent encourager les travailleurs à réfléchir à leur propre fonctionnement et aux actions individuelles qu'ils peuvent entreprendre pour améliorer celui-ci.
- Prévoyez un **accompagnement individuel** (par exemple, par la personne de confiance, le service RH ou un conseiller (externe) en prévention aspects psychosociaux). Des éléments tels que la pensée saine, l'assertivité, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la santé peuvent être abordés.

Témoignage de Tina (52 ans,
responsable du personnel au sein d'une
organisation industrielle) (PARTIE 3)

”

« Nous avons apporté des changements dans l'entrepôt. Grâce à une nouvelle procédure d'accueil des intérimaires, les collègues doivent moins se charger de la formation de ces intérimaires. De plus, les magasiniers sont désormais invités à nos réunions semestrielles avec le reste du personnel. Auparavant, seuls les employés y étaient conviés. Nous avons également adapté la répartition de l'entrepôt sur la base du feed-back des travailleurs. Par ailleurs, Raoul a précisé qu'il avait depuis longtemps dépassé ses propres limites et qu'il lui était difficile de continuer comme ça. Il a été décidé avec son responsable que Raoul ferait temporairement uniquement les shifts du matin. Cela l'aide à retrouver un équilibre, aussi bien au travail qu'en dehors de celui-ci (sachant que Raoul est récemment devenu un père célibataire). Je compte planifier régulièrement un entretien avec le responsable du département, et dans deux mois se tiendra une réunion avec l'ensemble de l'équipe afin de discuter des effets de nos actions et de procéder à des adaptations si nécessaire. »



EXERCICE
DE CLÔTURE

Vous pouvez utiliser le cas de Tina (3 parties) détaillé dans cette fiche pour inviter les participants à la réflexion.

- Donnez la partie 1. Demandez au groupe de faire un bref brainstorming sur une approche possible.
 - Donnez ensuite la partie 2 et demandez aux participants de poursuivre le brainstorming sur les actions qu'il est possible d'entreprendre.
 - Examinez ensemble les différentes actions et faites une comparaison avec la partie 3.
 - Précisez qu'il n'existe pas d'approche toute faite pour une situation. Il est toujours important de faire des choix mûrement réfléchis qui conviennent au contexte, ainsi que d'évaluer et d'adapter régulièrement cette approche en fonction des éventuels changements ou des conséquences des actions.
-
- **Objectif :** imaginer des actions adaptées à un contexte particulier.
 - **Durée :** 10 minutes.

Documentation et exercices



1

Site Web – <https://www.stressburnout.belgique.be/fr>

Lors de la formation, vous pouvez recommander ce site Web aux participants afin qu'ils se familiarisent avec les thèmes du stress et du burn-out. Ils peuvent entre autres y trouver des définitions du stress et du burn-out, une description des causes et des symptômes, ainsi que des témoignages à ce sujet. Le site Web est convivial et peut être utilisé facilement pendant ou après la formation afin d'y rechercher des informations complémentaires.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Demandez au groupe d'élaborer une politique relative à la prévention du stress et du burn-out. Encouragez les participants à se baser sur les informations du site Web. Ils apprendront ainsi à utiliser le site Web, et y trouveront des explications sur les mécanismes du stress et du burn-out.

2

Site Web – <https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/burnout>

Ce site Web contient une description claire du burn-out et de ses symptômes. Vous y trouverez également un aperçu des outils que le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale propose sur le thème du burn-out. Il contient également des parties consacrées à la réglementation, à la documentation externe et du matériel de sensibilisation. Le site Web peut venir compléter la matière donnée lors de la formation.

3

Burnout Assessment Tool

Cet outil est un questionnaire d'auto-évaluation sur le burn-out. Grâce à celui-ci, les participants peuvent déterminer le risque de burn-out de manière simple et rapide.

L'outil est disponible sur le lien suivant : <https://burnoutassessmenttool.be>.

Remarque : le questionnaire est disponible en français, néerlandais et anglais. Le site Web, le mode d'emploi et le manuel scientifique sont quant à eux disponibles en néerlandais et/ou en anglais.

4

Brochure « Stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention »

Cette brochure du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale fournit des informations détaillées sur les éléments suivants : (a) les notions de stress et de stress professionnel, (b) les modèles explicatifs de l'émergence du stress professionnel, (c) les méthodes d'évaluation, (d) l'impact des changements organisationnels et (e) la qualité de vie des travailleurs. En parcourant cette brochure, les participants à votre formation en apprennent plus sur l'approche pratique du stress au travail et peuvent ainsi l'appliquer immédiatement. La brochure (88 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/stress-au-travail-facteurs-de-risques-evaluation-et-prevention-le>.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Tracez deux colonnes. Intitulez la première « Facteurs de stress » et la deuxième « Conséquences du stress pour la santé ». Donnez à chaque participant deux post-it ou plus et demandez-leur de réfléchir aux éléments qui peuvent causer du stress et aux conséquences pour la santé du travailleur. Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Soumettez les affirmations suivantes au groupe, et demandez-leur si elles sont vraies ou fausses. Ils peuvent voter en utilisant des cartons (vert ou rouge) ou par le biais d'un sondage (au moyen de Poll Everywhere, par exemple).

1. Le burn-out ? C'est quelque chose qui ne m'arrivera jamais

En principe, tout travailleur est susceptible de faire un burn-out au cours de sa carrière (et 10,9 % des travailleurs belges obtiennent des résultats élevés en ce qui concerne les caractéristiques du burn-out). La recherche a démontré qu'une combinaison de hautes exigences du travail (par exemple, pression au travail) et de faibles ressources (par exemple, manque d'autonomie) constitue une cause de burn-out. Par conséquent, tout travailleur évoluant dans ce contexte peut être vulnérable au burn-out. La sphère privée peut également contribuer à cette situation.

2. Le stress est une caractéristique de la personnalité d'un individu

Tout le monde a des réactions automatiques de stress. Néanmoins, tous les facteurs de stress (la pression au travail, par exemple) n'engendrent pas immédiatement de telles réactions. Ce n'est que lorsque ces facteurs sont considérés comme menaçants que des réactions physiques automatiques se produisent. Les mêmes facteurs de stress peuvent donc engendrer du stress chez un travailleur et pas forcément chez un autre. Les expériences antérieures ou le contexte social jouent aussi un rôle. Le stress peut en effet être vu comme une expérience individuelle, mais le contexte de l'organisation peut également jouer un rôle déterminant pour différents travailleurs dans leur vécu du stress au sein de l'organisation.

3. De nos jours, on dit rapidement d'un travailleur qu'il fait un burn-out, alors qu'il est simplement surmené

Le burn-out n'est pas synonyme de surmenage ou de symptômes dus à des tensions. Ces trois termes sont liés au stress, mais leur gravité est différente. Les symptômes dus à des tensions sont des plaintes émotionnelles, mentales, physiques et/ou comportementales qui peuvent limiter le fonctionnement social ou professionnel. Le cas échéant, le travailleur n'est plus en état d'effectuer correctement son travail et risque de s'absenter pour cause de maladie. Le surmenage est une fatigue excessive. Dans la plupart des cas, un travailleur surmené s'absentera pour cause de maladie. S'il se repose suffisamment, il se rétablit relativement vite. Le burn-out est la forme la plus grave et se produit après une longue période (pouvant aller de 6 mois à 1 an) de surcharge avec plaintes chroniques. Le travailleur est absent pour cause de maladie, et, par conséquent, le processus de rétablissement dure plus longtemps.

4. Il n'y a pas de burn-out dans notre secteur

La recherche a démontré que tous les secteurs sont concernés par le burn-out, mais la fréquence diffère fortement d'un secteur à l'autre. Le burn-out est le plus fréquent dans le secteur de l'enseignement (20 %, risque lié à des résultats accrus relatifs aux symptômes), et il apparaît le moins dans les secteurs de la location et de la vente de biens immobiliers (8 %). Le secteur de la santé et du bien-être se situe au milieu du classement (15 %).

6**Fragment vidéo « Le burn-out, c'est quoi ? » issu de la vidéo « Les risques psychosociaux au travail »**

Dans ce fragment vidéo (qui commence à 3 minutes et 5 secondes et se termine à 7 minutes), la problématique du burn-out est expliquée en détail. Les causes, les conséquences et les différentes manifestations du burn-out y sont abordées. Vous pouvez utiliser ce fragment lors de votre formation en guise d'introduction.

La vidéo est disponible sur le lien suivant : <https://www.youtube.com/watch?v=ciUVD0HkwKM>.

7**Vidéo de sensibilisation : « Bien-être ou stress au travail : à vous de choisir! »**

Cette vidéo montre comment le stress et le burn-out peuvent évoluer dans un contexte professionnel. La vidéo (durée : 12 minutes et 10 secondes) peut aider les acteurs du monde de la prévention dans la sensibilisation à ce thème. Vous pouvez utiliser cette vidéo en guise d'introduction. La vidéo est disponible sur le lien suivant : <https://www.youtube.com/watch?v=n8EqNzdplC4>.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Montrez aux participants la première partie de la vidéo. Posez-leur les questions suivantes : qu'est-ce qui ne va pas dans ces situations ? Quels sont les facteurs qui font que la situation tourne mal ? Comment pourraient-ils éviter ces situations ? Que pourraient-ils améliorer la prochaine fois ? Discutez-en avec l'ensemble du groupe.