

Stress et styles de personnalité : le leadership en temps de crise

Monica Olsen, BScN BA, MHRD

Vu l'évolution incertaine dans le temps de la pandémie de COVID-19, les leaders devront de plus en plus penser aux conditions qui leur permettront de rester calmes et concentrés afin d'être mieux en mesure d'influencer et de calmer les autres. Comme le disait le Dr Paul Mohapel dans un bulletin antérieur au sujet de l'autocompassion et de la résilience, ce n'est pas le moment pour les leaders de laisser libre cours aux manifestations comportementales malsaines que sont le bourreau de travail, le superhéros, le perfectionniste et le « cavalier solitaire ». Il faut plutôt s'habituer à prendre conscience de ses pensées, de ses émotions et de ses sensations sans porter de jugement, ce qui peut nous aider à surmonter les réactions habituelles inutiles au stress et à choisir de façon réfléchie des réactions différentes.

Dans leur livre intitulé *Dealing with People You Can't Stand - How to Bring out the Best in People at Their Worst* (traiter avec des gens que vous ne pouvez pas supporter - comment faire ressortir le meilleur chez les gens dans leurs pires moments), Rick Brinkman et Rick Kirschner parlent de la façon dont chaque comportement cherche à atteindre un but ou à réaliser une intention. Les gens adoptent des comportements fondés sur leur intention et font ce qu'ils font en fonction de ce qui semble être le plus important dans l'immédiat. Comme cadre de référence général, nous parlerons de quatre intentions principales qui déterminent le comportement des gens et leur principal facteur de stress.

Le comportement change en fonction des priorités ou des intentions. Il est utile pour les leaders de cerner ces intentions en eux-mêmes et de reconnaître le lien avec leur propre comportement dans diverses situations. La maîtrise consciente de cette pratique permet aux dirigeants d'observer et de comprendre plus facilement comment ces intentions se manifestent chez les autres et, par conséquent, d'aider à désamorcer les comportements inutiles en fournissant les solutions les plus appropriées.

L'évaluation de la personnalité d'Insights Discovery associe quatre types d'énergie à des couleurs et aux intentions, facteurs de stress, signaux de stress et solutions qui leur correspondent.

Une urgentologue a récemment déclaré : « Nous sommes habitués à faire face à l'inconnu, mais la COVID est un exercice de vulnérabilité et de perte de contrôle qui dépasse tout ce que nous avons vécu auparavant. » Pour aider à atténuer cette anxiété, elle maintient une vie tranquille à la maison et, avant d'aller au travail, suit une routine quotidienne.

« J'ai la même routine chaque fois. Je mange un énorme repas au cas où je devrais sauter le lunch ou le souper. Ensuite, je donne un baiser à mon mari et à mes enfants avant de partir. Je me retourne toujours et je les regarde me faire signe par la fenêtre. Mon fils fait un petit signe de cœur avec ses pouces et ses index pour me rappeler d'être brave. Après cela, je peux affronter n'importe quoi. »

Dans une entrevue récente, le Dr Brené Brown, professeur de recherche qui a passé les deux dernières décennies à étudier les notions de courage, vulnérabilité, honte et empathie, a donné trois conseils.

- Reconnaissez à quel point la situation est nouvelle et inhabituelle : c'est difficile, c'est nouveau, et c'est pourquoi on se sent perdu, inconfortable et vulnérable.
- Rappelez-vous que la pandémie ne durera pas éternellement et essayez de garder cette perspective.
- oyez réalistes dans vos attentes : nous ne ferons pas les choses parfaitement.

Pour faire face aux nombreuses incertitudes et guider les autres dans ce milieu inconnu de la pandémie, vous devez d'abord prendre soin de vous-même. C'est une tâche que vous ne pouvez pas déléguer! Voici quelques questions percutantes pour vous aider à déterminer ce dont vous avez besoin, quelle que soit votre personnalité, pour renouveler votre énergie interne et gérer plus efficacement le stress.

- Qu'est-ce qui est essentiel à votre bien-être émotionnel, mental, physique et spirituel? Quelles pratiques devriez-vous adopter pour mieux prendre soin de vous-même et être ensuite capable de prendre soin des autres pendant ces moments difficiles?
- Écrivez-vous une lettre du point de vue d'un ami ou un être cher bienveillant, compréhensif et encourageant. Que vous dirait cette personne au moment où vous traversez cette période sans précédent?
- Comment pouvez-vous utiliser cette période pour créer des liens plus authentiques et bienveillants avec les gens de votre monde personnel et professionnel?
- Comment faites-vous preuve de courage et de vulnérabilité pour vous-même et pour les autres?
- En pensant à ce qui continuera à vous être utile après la pandémie, à vous et à votre équipe et peut-être à notre système tout entier, quel apprentissage pouvez-vous faire et que pouvez-vous réinventer pour vous-même?
- Quelles nouvelles possibilités se présentent maintenant que vous n'auriez peut-être jamais remarquées auparavant?
- Malgré les circonstances, qui choisissez-vous consciemment d'être, pour vous-même et pour les autres, à chaque instant?
- Comment pouvez-vous garder votre sens de l'humour intact au milieu de tout cela?

Prenez conscience délibérément de votre état d'esprit à divers moments au cours de votre journée, lorsque vous vous sentez mis au défi, et efforcez-vous de réduire votre stress. Ce faisant, vous serez mieux en mesure de remarquer où en sont les autres et de les aider à garder un meilleur contrôle. Nous allons nous en sortir ensemble!



Source : Adaptation de matériel du Insights Group Ltd., 2010-2016.

Monica Olsen, B.A. B.Sc.I., MHRD, est présidente d'Olsen and Associates Consulting, membre sénior du personnel enseignant à l'Institut de leadership des médecins de Joule inc., et éducatrice, animatrice et accompagnatrice externe auprès du Réseau universitaire de santé.