La dynamique entre les employés lors d'une période de stress intense

Nous réagissons tous différemment à une situation de crise telle qu'un ralentissement sérieux de l'économie ou une pandémie de grippe. Ces événements peuvent susciter des craintes, de l'angoisse, de la panique et modifier temporairement notre dynamique professionnelle, familiale et sociale. Il est parfois difficile de composer avec leur imprévisibilité, surtout si la crise comporte plusieurs vagues et que le cycle se répète au fil du temps. Afin de mieux gérer ces événements stressants, il est important de bien comprendre les répercussions qu'ils peuvent avoir sur nous, nos collègues et notre milieu de travail.

Le stress et ses réactions, chez vous et vos collègues

Lors d'une période de bouleversement, d'incertitude ou de crise, il est parfaitement normal :

- de se sentir dépassé par la situation ou de vivre un choc émotionnel
- d'éprouver de l'angoisse
- d'être préoccupé
- de se sentir confus
- de se sentir impuissant ou vulnérable
- de perdre confiance en soi ou les autres, d'avoir l'impression de ne plus avoir de but dans la vie ou d'avoir perdu tout contrôle de la situation

Les réactions au choc émotionnel varient selon notre personnalité, notre culture et les événements que nous avons vécus. Durant des périodes de grands bouleversements, nombreux sont ceux qui font appel à leurs valeurs culturelles ou ethniques les plus profondes afin d'y puiser du soutien et du réconfort. Nos croyances personnelles ou culturelles déterminent le sens que nous donnons à un événement critique et son impact sur nous. Certaines personnes ressentiront le besoin de maîtriser la situation, tandis que d'autres auront plutôt tendance à s'isoler, à éprouver de la colère ou à accepter ce qui s'est produit. En période de stress intense, comme les réactions varient énormément d'une personne à l'autre et sont extrêmement subjectives, il est très important de faire preuve de patience, d'ouverture d'esprit et d'empathie à l'égard de nos collègues.

L'impact du stress sur la dynamique entre les employés

Une situation stressante provoquera également une variété de réactions comportementales. Par exemple, si une personne réagit à la situation par des sentiments de colère, elle pourrait se mettre à crier ou utiliser un langage inapproprié. Selon certains spécialistes, lors d'une période de stress intense, les gens manifestent parfois un comportement régressif et gèrent moins bien leur travail ainsi que leurs relations avec leurs collègues, leurs superviseurs ou même des clients. Cependant, une situation de crise pourrait aussi faire ressortir ce qu'il y a de meilleur en nous, nous rapprocher de nos collègues ou donner un nouveau souffle à l'esprit d'équipe au travail.

Les réactions de stress à une situation de crise peuvent modifier la dynamique entre les employés ou compromettre l'harmonie au travail et entraîner, entre autres :

- un nombre accru de conflits interpersonnels
- une rupture de la communication entre collègues
- une détérioration ou une amélioration de la dynamique d'équipe, selon les relations au sein du groupe et la réaction de chacun à la situation de crise
- un isolement social dans le but de réduire les interactions ou de minimiser le risque d'infection (lors d'une pandémie de grippe)

Composer avec la maladie ou l'absence d'un collègue

Si des collègues doivent s'absenter durant une période de crise ou contractent la grippe lors d'une pandémie, les employés qui demeurent au travail pourraient subir un choc émotionnel et avoir une réaction de colère (car leur sécurité a été compromise) ou de peur extrême (car ils pourraient perdre un ami). En plus d'avoir des préoccupations, ils devront concerter leurs efforts et accepter une surcharge de

© Shepell·fgi 2009, une division de HRCO Inc.

travail en raison de l'absence de leur collègue. Si cette situation se prolonge, elle risque de devenir une source de stress et d'anxiété. Le cas échéant, prenez soin de votre santé émotionnelle et physique, et, afin de prévenir une aggravation de la réaction de stress, parlez de vos sentiments à votre supérieur immédiat.

Tous les employés sont responsables du maintien d'un environnement de travail positif, surtout en période de crise. Voyez à la clarté des rôles et des responsabilités et assurez une communication régulière entre les employés et les superviseurs afin de montrer que l'organisation prend les mesures de santé et de sécurité qui s'imposent.

Identifier les symptômes de stress

Bien que chacun exprime différemment son anxiété ou son stress, en général, les gens manifestent les symptômes de stress suivants :

- une difficulté à se concentrer
- de la fatigue ou une baisse d'énergie
- une humeur massacrante ou de l'impatience
- des inquiétudes excessives et de l'insécurité
- des symptômes physiques tels que des maux de tête, des maux d'estomac, une raideur au cou, des troubles du sommeil, une perte ou un gain d'appétit

Renforcer la résilience afin de surmonter les moments difficiles

Lors d'une période éprouvante comme une pandémie de grippe ou un ralentissement économique, une bonne résilience personnelle et professionnelle permettra de surmonter rapidement les difficultés. La résilience se définit comme étant la capacité de rebondir, l'aptitude à résoudre les problèmes et à s'adapter aux difficultés de la vie. L'Association américaine de psychologie associe la résilience à plusieurs facteurs, entre autres :

- la capacité de créer des plans d'action réalistes et de prendre les moyens de les mettre en œuvre
- une perception positive de soi, une attitude optimiste et une confiance en ses forces et capacités
- de bonnes habiletés en communication et des aptitudes de résolution de problème
- la capacité de maîtriser ses émotions et ses impulsions

Les moyens de renforcer la résilience comprennent les stratégies suivantes :

- **Maintenir des liens.** Afin de pouvoir compter sur un soutien lors d'une période de crise, il est important de garder le plus possible le contact avec des amis et des membres de la famille élargie en communiquant avec eux par téléphone, par courriel ou par écrit.
- **Demeurer en forme.** Il est important de continuer à pratiquer des activités physiques, d'étirer le plus souvent possible les muscles ankylosés, de bien s'alimenter et de bien se reposer afin de maintenir une bonne résistance au virus de la grippe.
- **Maintenir une attitude positive.** Une attitude optimiste vous permettra de voir le bon côté des choses et à moins vous préoccuper des événements sur lesquels vous n'exercez aucun contrôle
- **Gérer vos inquiétudes afin d'atténuer le stress.** Les préoccupations excessives à l'égard de ce qui *pourrait* se produire et aggraver la situation déclencheront dans votre corps un stress élevé qui se manifestera sous la forme d'une réaction de lutte ou de fuite.

Les renseignements et les ressources dans ce document vous sont fournis à titre d'information seulement. Ils ne devraient pas être interprétés comme étant des conseils prodigués par votre employeur, un médecin ou toute personne ou organisation autre que Shepell·fgi. Les renseignements médicaux sont de nature générale et ne devraient pas remplacer les conseils d'un professionnel de la santé. S'il s'agit d'une urgence médicale, consultez immédiatement un professionnel de la santé.

© Shepell·fgi 2009, une division de HRCO Inc.