



How to stay calm and composed even in the most trying situations.

Keeping Your Cool Under Pressure

Sous pression? Gardez votre sang-froid.

Comment rester calme et serein, même dans les situations les plus contrariantes.

by / par Mergé Gupta-Sunderji

WE'VE ALL HAD the experience of saying or doing something in the heat of the moment that we've regretted later. In a professional environment, its consequences can carry serious negative repercussions to both career and business success. So it's worthwhile knowing how to stay composed, positive, and unflappable even in trying moments, and how to think clearly and stay focused under pressure.

It's valuable to start by looking at some of the science. The amygdala is the part of the brain that is known for controlling emotion. It regulates the fight, flight, or freeze response, and it kicks into gear when you are angry or upset. Basically, when threatened, your amygdala takes over and can respond irrationally. Your logical brain knows that a calm composed response to a difficult situation would be much more appropriate, but the amygdala "hijacks" the response and causes you to lose your cool. The phrase "amygdala hijack" was coined by Daniel Goleman in his 1998 book *Working With Emotional Intelligence* to describe this loss of self-control that can occur in difficult situations. So is it possible to overcome the amygdala hijack? Yes, here are three proven tactics.

First, identify your main triggers. What are the things that cause you to get upset, irritated, or impatient? Perhaps it's people interrupting you, colleagues who seem incompetent, someone who talks too much, customers who are rude, co-workers who

are tardy, overall clutter or untidiness in your home or office, or too much noise. Ask yourself: What are the things that not only irritate me, but also drain my mental capacity? Get these down on paper. If you can clearly articulate what causes you to lose your cool, then you've just taken a giant step towards overcoming your amygdala response.

Second, recognize and know that you control the outcome of any situation. You no doubt work with employees or clients who "push your buttons" (or hijack your amygdala). It's important to recognize that these people are behaving predictably. Your past experience with any specific amygdala hijacker means that you can expect or at least guess what they are going to say or do that will make you upset or angry. Realizing that this behaviour is predictable and that they're not going to change their behaviour means that the only thing you can change is your own response or behaviour. Managing how you react will improve your control of the situation. The only person you can control in such a situation is yourself. Keep in mind this simple formula: $\text{Event} + \text{Response} = \text{Outcome}$.

When something triggers an amygdala hijack, your response to this event will determine the outcome.

Finally, here's one more method that you can use to maintain greater self-control when you are facing stressful or difficult circumstances. Do math. Remember that

the amygdala is the emotional centre of your brain; math however is a logical activity based in your neo-cortex. By doing a math problem in your head, you will engage the logical part of your brain and overcome the amygdala hijack. Make up a complicated math problem - 823 times 14, or 1,144 divided by 8 - anything, it doesn't matter what the actual numbers are, only that you have a math problem and that you try to work it out. It doesn't even matter if you get the answer correct; it's the action of trying to work it out in your head that will engage your logical brain. This technique is very effective at moving your brain activity from the amygdala - which is emotion, to your neo-cortex - which is logic, comprehension, and decision-making. By forcing your brain to switch gears, you disengage the amygdala response. As odd as this method sounds, don't discount it until you try it. ■

NOUS AVONS TOUS, sous l'impulsion de la colère, dit un mot ou fait un geste de travers. Dans un environnement professionnel, les conséquences d'un tel dérapage peuvent avoir de graves répercussions à la fois sur la carrière et la réussite en affaires. Il est donc utile de savoir comment rester serein, positif et imperturbable même dans les moments les plus difficiles, et d'apprendre à rester lucide et concentré lorsque l'on est sous pression.

Pour commencer, il est intéressant de regarder ce qui se passe du point de vue scientifique.

L'amygdale est la partie du cerveau qui contrôle les émotions. Lorsque vous êtes fâché ou contrarié, elle déclenche une réponse d'affrontement, de fuite ou de paralysie. En fait, lorsqu'elle est menacée, votre amygdale prend le dessus et peut réagir de façon irrationnelle. Votre cerveau rationnel, lui, sait qu'une réponse calme serait plus appropriée, mais l'amygdale inhibe la réponse et vous fait perdre votre sang froid. Dans son livre *L'intelligence émotionnelle au travail (Working With Emotional Intelligence)* publié en 1998, Daniel Goleman décrit la stimulation de l'amygdale qui peut, dans des situations difficiles, se traduire par une perte de la maîtrise de soi. Il est pourtant possible de contrôler la situation. Voici trois tactiques efficaces pour y parvenir.

D'abord, identifiez les événements déclencheurs. Qu'est-ce qui vous contrarie, vous fâche ou vous agace? Il s'agit peut-être de gens qui vous coupent la parole, de collègues qui vous semblent incompetents, de quelqu'un qui parle trop, de clients impolis, de collègues toujours en retard, de la pagaille ou du désordre général de votre maison ou de votre bureau, ou d'un trop-plein de bruit. Demandez-vous quelles sont les situations qui non seulement vous contrarient, mais qui épuisent vos capacités mentales, et notez-les. Lorsque vous parviendrez à déterminer clairement ce qui vous fait perdre votre sang-froid, vous aurez fait un grand pas vers la maîtrise des impulsions de votre amygdale.

Ensuite, il vous faut prendre conscience que vous êtes le seul maître de la situation et que vous en contrôlez l'issue. Vous travaillez sans doute avec des employés ou des clients qui vous poussent à bout (ou stimulent votre amygdale). Grâce à votre expérience passée en compagnie de ces personnes, vous pouvez anticiper ou tout du moins deviner ce qu'elles vont dire ou faire qui suscitera votre colère. Il est important de reconnaître qu'elles agissent de façon prévisible et aussi que leur comportement ne changera pas. La seule chose que vous pouvez donc changer est votre propre réponse ou comportement. En maîtrisant votre réaction, vous pourrez contrôler la situation plus aisément. Il n'y a que vous-même que vous pouvez contrôler dans une telle situation. Rappelez-vous cette simple formule : événement + réponse = résultat.

Lorsqu'un événement stimule votre amygdale, l'issue de cet événement (le résultat) dépendra de la manière dont vous réagissez (la réponse).

Enfin, il existe une autre méthode pour rester maître de soi dans des situations stressantes ou difficiles : faites un calcul mental. Nous avons vu que l'amygdale est le centre émotionnel de votre cerveau. Or, le calcul mental est une activité logique qui s'effectue dans votre néocortex. En résolvant un problème mathématique, vous activez la partie rationnelle de votre cerveau et désamorçerez les impulsions de l'amygdale. Pensez à un problème compliqué (823 fois 14,

ou 1 144 divisé par 8). Les chiffres ne sont pas importants, il suffit simplement de tenter de résoudre un problème mathématique. Vous n'avez même pas à trouver la bonne réponse; c'est l'action de réfléchir au problème qui permettra d'activer votre cerveau rationnel. Cette technique se révèle très efficace pour transférer l'activité de votre cerveau de l'amygdale (qui contrôle les émotions) au néocortex (duquel émanent la logique, la compréhension et la prise de décision). En détournant l'attention de votre cerveau sur un problème différent, vous désactivez la réponse de l'amygdale. Bien que cette méthode puisse vous paraître étrange, ne l'écartez pas avant de l'avoir essayée. ■

MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, turns managers into leaders. This speaker/author gives people practical tools to achieve leadership and communication success. Join the conversations at www.mergespeaks.com/blog or contact her at 403 605 4756.

► **MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, transforme les gestionnaires en leaders. Conférencière et auteure, elle fournit des outils pratiques aidant à mieux communiquer et diriger. Participez aux discussions à www.mergespeaks.com/blog ou contactez Merge au 403 605 4756.**

TD Insurance Meloche Monnex

"I got huge savings through my professional group rates."

— Bob Raposo
Satisfied client since 2005



See how good your quote can be.

At TD Insurance Meloche Monnex, we know how important it is to save wherever you can. As a **Certified General Accountant**, you can enjoy preferred group rates and other exclusive privileges, thanks to our partnership with your Association. You'll also benefit from great coverage and outstanding service. We believe in making insurance easy to understand so you can choose your coverage with confidence.



Get an online quote at
www.melochemonnex.com/cga
or call 1-866-269-1371

Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m.
Saturday, 9 a.m. to 4 p.m.



Member benefit program
available in Alberta and Ontario

The TD Insurance Meloche Monnex home and auto insurance program is underwritten by SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY. The program is distributed by Meloche Monnex Insurance and Financial Services Inc. in Quebec and by Meloche Monnex Financial Services Inc. in the rest of Canada.

Due to provincial legislation, our auto insurance program is not offered in British Columbia, Manitoba or Saskatchewan.

*No purchase required. Contest organized jointly with Primum Insurance Company and open to members, employees and other eligible persons belonging to employer, professional and alumni groups which have an agreement with and are entitled to group rates from the organizers. Contest ends on January 31, 2013. 1 prize to be won. The winner may choose the prize between a Lexus RX 450h with all basic standard features including freight and pre-delivery inspection for a total value of \$60,000 or \$60,000 in Canadian funds. The winner will be responsible to pay for the sale taxes applicable to the vehicle. Skill-testing question required. Odds of winning depend on number of entries received. Complete contest rules available at www.melochemonnex.com/contest.

©/The TD logo and other trade-marks are the property of The Toronto-Dominion Bank or a wholly-owned subsidiary, in Canada and/or other countries.