



Notions élémentaires sur le sommeil

Le manque de sommeil est l'un des sujets d'insatisfaction le plus souvent signalé par bon nombre d'adultes sur le marché du travail. Ne pas dormir assez a des répercussions sur plusieurs aspects de notre vie : niveaux d'énergie, humeur, appétit, motivation, concentration et efficacité. Lorsque nous manquons de sommeil, nous sommes plus susceptibles de ressentir le stress et des émotions. Notre travail sera probablement touché, tout comme notre capacité à répondre efficacement à des membres du personnel en détresse et à gérer les émotions négatives dans le milieu de travail en général.

Le cycle du sommeil

Il est utile de bien comprendre les renseignements généraux sur le sommeil et le cycle du sommeil.

- L'adulte moyen a besoin d'environ six à neuf heures de sommeil. Dormir toujours moins de six heures par nuit peut donner lieu à une gamme de conséquences sur la santé. À l'inverse, dormir toujours plus de neuf heures peut créer une léthargie excessive et de la fatigue.
- Nous avons deux principaux types de sommeil : (1) le sommeil paradoxal, qui est caractérisé par les rêves et qui correspond à l'état dans lequel la récupération de nos fonctions cérébrales et corporelles se déroule, y compris la conservation de l'énergie et le renforcement de la mémoire; (2) le sommeil lent, qui est caractérisé par quatre stades qui vont du sommeil léger au sommeil profond qui permet de récupérer. Nous passons par les stades 1, 2, 3, 4 et le sommeil paradoxal pendant la nuit. Chaque cycle complet dure environ 90 minutes et à mesure que la nuit progresse, nous passons plus de temps dans le sommeil paradoxal (ce qui nous permet de nous sentir « rétabli » ou reposé).
- La structure du sommeil peut être perturbée par plusieurs facteurs, y compris les niveaux de stress, un moral bas et la dépression, l'anxiété, des problèmes de santé physique, la médication et des préoccupations au sujet du sommeil.
- La bonne nouvelle est que notre corps est très résilient et peut récupérer d'un manque chronique de sommeil en quelques jours à une semaine.



Situations qui déclenchent de la COLÈRE et façons d'y répondre		étapes et actions.
Situation	Réponses qui sont le plus susceptibles de déclencher de la colère	Réponses qui sont le moins susceptibles de déclencher de la colère
Vous deviez choisir une personne parmi plusieurs candidats qualifiés à qui accorder une promotion. Aujourd'hui, vous annoncez quel membre du personnel a reçu la promotion.	Parler des membres du personnel d'une façon irrespectueuse : « <i>Je sais que vous rêvez tous de décrocher cet emploi.</i> » Dire aux membres du personnel que seule la personne retenue était qualifiée alors que les autres n'étaient pas assez bonnes.	Remercier tous les candidats pour l'intérêt qu'ils ont démontré. Reconnaître les efforts qu'ils ont déployés. Reconnaître que la décision a été difficile à prendre (au besoin). Rappeler aux membres du personnel que de nouvelles occasions peuvent continuer de se présenter.
Votre équipe accuse du retard pour finir un projet en raison de la négligence d'un membre de l'équipe.	Mentionner à l'équipe que le retard est attribuable à ce membre de l'équipe. Démontrer votre frustration en hochant la tête, en soupirant et en critiquant le membre du personnel derrière son dos.	Démontrer un esprit d'équipe aux membres du personnel. Diminuer le blâme porté au membre du personnel et mettre l'accent sur l'importance de terminer le projet en équipe. Valider les sentiments de frustration : « <i>Je peux comprendre que tous ressentent de la frustration lorsqu'ils doivent faire des heures supplémentaires. Je vous apprécie réellement pour votre professionnalisme et pour votre façon de vous en tirer en tant qu'équipe.</i> »
Votre équipe s'agrandit et il n'y a pas assez de bureaux pour tous.	Accorder les bureaux aux membres du personnel que vous appréciez le plus, sans	Rendre le processus aussi transparent que possible. Mentionner aux membres du



	consulter l'ensemble du personnel au sujet de l'attribution de l'espace.	personnel les critères sur lesquels vous fondez vos choix (possiblement la charge de travail, l'ancienneté ou la description de travail). Remercier les membres du personnel de leur compréhension. Aviser les membres du personnel que vous cherchez à fournir à tous l'espace dont ils ont besoin.
Pendant une réunion d'équipe que vous présidez, deux collègues de travail s'engagent dans un débat qui devient animé.	Prendre part à la dispute. Dire quelque chose d'irrespectueux : « <i>Ok, ne piquons pas une crise à cause de cela.</i> »	Tenter de diminuer l'intensité de la situation en parlant de façon calme et en employant un ton léger : « <i>Je suis content de voir que nous avons tous une opinion forte sur cette question.</i> » Reprendre le contrôle de la réunion : « <i>Malheureusement, nous devons traiter d'autres sujets. Nous devons peut-être prévoir une autre réunion pour parler uniquement de cette question.</i> »
Un membre du personnel travaillant à l'accueil vient d'être victime d'abus verbal de la part d'un client et il semble être bouleversé.	Demander ce qui s'est passé et repartir, sans offrir de paroles de réconfort ou d'appui.	Demander ce qui s'est passé en démontrant une attitude attentionnée. Exprimer votre préoccupation au sujet de la façon dont le membre du personnel a été traité. Faire preuve d'empathie pour le membre du personnel : « <i>Personne ne devrait être traité de cette façon au travail. Nous devons remplir un rapport d'incident.</i> »



<p>Un membre du personnel et vous êtes en désaccord au sujet de questions liées au travail. Le membre du personnel semble éprouver de la frustration et de l'agacement.</p>	<p>Continuer à affirmer votre point de vue et prendre un ton hostile. Dire quelque chose d'irrespectueux : « <i>Que tu aimes cela ou non, c'est comme ça que je le veux. Peut-être que tu ne comprends toujours pas. Est-ce que je dois l'expliquer de nouveau?</i> »</p>	<p>Suspendre la conversation. Reconnaître ce que vous voyez : « <i>Tu sembles vraiment éprouver beaucoup de frustration à ce sujet.</i> » Il peut s'avérer utile de verbaliser les émotions avant de poursuivre tout raisonnement rationnel. « <i>Dis-moi ce qui se passe. Pourquoi éprouves-tu de la contrariété?</i> » Rester calme, axé sur la tâche et respectueux.</p>
<p>Un membre du personnel vient de terminer un appel avec un client et il semble éprouver beaucoup de frustration.</p>	<p>Prendre pour acquis que le membre du personnel n'a pas traité l'appel de façon compétente : « <i>As-tu besoin d'aide pour traiter les appels téléphoniques?</i> »</p>	<p>Accorder le bénéfice du doute au membre du personnel. Demander ce qui s'est passé. Faire preuve d'empathie à l'égard du membre du personnel. Cela aide parfois à calmer le membre du personnel lorsque vous reformulez calmement ce qu'il a dit en utilisant des mots plus simples : « <i>Donc le client s'est fâché et t'as traité de stupide puisqu'il croyait que tu avais perdu son dossier?</i> »</p>
<p>Il est vendredi et la journée achève. Vous venez de donner une grande tâche importante à un membre du personnel et elle doit être terminée avant la fin de la journée.</p>	<p>Mentionner directement cette tâche de dernière minute. Après tout, cela fait partie de son travail.</p>	<p>Reconnaître le besoin pour le membre du personnel de quitter le travail à l'heure. Reconnaître l'avis tardif touchant la tâche et remercier le membre du personnel pour sa compréhension. Dresser un plan relativement à ce qui est raisonnable et réalisable.</p>



Situations qui déclenchent de la TRISTESSE (ou de la SOUFFRANCE) et façons d'y répondre		
Situation	Réponses qui sont le plus susceptibles de déclencher de la tristesse (ou de la souffrance)	Réponses qui sont le moins susceptibles de déclencher de la tristesse (ou de la souffrance)
Un des membres de votre personnel vient de se voir refuser une subvention pour laquelle il avait déployé beaucoup d'efforts pour remplir la demande et qu'il espérait obtenir.	S'attarder sur les éléments négatifs et sur le passé. Dire des choses qui ne sont pas productives : « <i>Wow, c'est dommage. Cette subvention t'aurait aidé grandement. Tu as déployé tellement d'efforts. Ce sont deux semaines de ta vie qui sont perdues à jamais.</i> »	Faire preuve d'empathie envers le membre du personnel : « <i>C'est frustrant puisque tu as travaillé tellement fort pour présenter une demande pour cette subvention.</i> » Se concentrer sur les éléments positifs : « <i>Tu n'as pas obtenu la subvention, mais tu as préparé une très bonne proposition que tu pourras utiliser pour d'autres projets.</i> »
Pendant un événement social pour l'équipe, vous vous rendez compte qu'un membre du personnel tente de se mêler à des collègues, mais qu'il n'est pas accepté.	Ignorer ce que vous avez vu et aller parler avec d'autres personnes occupant un poste de gestion.	Faire un effort pour que tous se sentent inclus. Bavarder avec le membre du personnel.
Un membre du personnel semble éprouver de la honte lorsqu'il reçoit de la rétroaction négative de votre part au sujet de son travail.	Ignorer ce que vous voyez en pensant, « <i>Ce n'est pas mon problème.</i> » Continuer à donner de la rétroaction négative.	Parler de façon respectueuse et d'un ton léger. Reconnaître ce que vous voyez. Faire preuve d'empathie envers les sentiments du membre du personnel : « <i>C'est difficile d'entendre ce type de rétroaction. Toutefois, nous savons que cela contribue à nous rendre meilleurs à long terme. Comment puis-je</i>



		<i>t'aider à t'améliorer? »</i>
Un membre du personnel très apprécié des autres démissionne et les membres du personnel semblent tristes de le voir partir.	Ne pas souligner son départ imminent.	Reconnaître la situation et les sentiments des membres du personnel : « <i>Nous sommes tous tristes de voir cette personne partir.</i> » Se concentrer sur les éléments positifs : « <i>Elle part pour commencer un nouvel emploi très excitant. Nous lui souhaitons tous le meilleur.</i> »
Il y a eu une mise à pied massive aujourd'hui dans l'entreprise et certains des membres du personnel, bien qu'ils aient été épargnés, sont silencieux et inquiets.	Se concentrer sur les éléments négatifs : « <i>C'est tellement silencieux maintenant que certains d'entre vous sont partis. Cela va ressembler à un village fantôme ici.</i> »	Faire preuve d'empathie à l'égard des sentiments des membres du personnel. Garder une attitude neutre. Se concentrer sur les éléments positifs : « <i>L'entreprise tente toujours de trouver d'autres postes dans l'entreprise pour le personnel mis à pied.</i> » (au besoin).