

LE PETIT LIVRE DU BIEN-ÊTRE · CHAPITRE 0.3

Émotion ou sentiment : agir au bon moment

Une émotion se vit sur le moment ; un sentiment s'installe et finit par colorer toute la relation de travail. Pour un cadre ou un service RH, savoir lequel on a en face…

TransparenceRH

20	48	4	3
minutes avant de répondre à chaud	heures pour revenir aux faits	temps : fait, ressenti, besoin, demande	niveaux : désaccord, conflit, abus



LA RÈGLE

Ce que dit la loi

L'employeur protège la **personnalité** et la santé de chacun (CO 328 al. 1 ; LTr 6 ; OLT 3 art. 2, santé physique et psychique) : il doit agir quand un conflit dégénère, pas seulement quand il y a plainte.



LA RÈGLE

À retenir

Sur le moment : **accueillir et différer**. Ne rien envoyer, ne rien décider, nommer l'émotion, revenir aux faits plus tard.



LA RÈGLE

La règle clé

Un collaborateur hausse le ton en réunion : Émotion : pause, puis échange à deux le jour même ou le lendemain (CO 328)



LA RÈGLE

Pour s'en souvenir

« On accueille une émotion, on traite un sentiment. »



LE PIÈGE

Le piège

Répondre à un sentiment comme à une émotion (« ça va passer ») ou à une émotion comme à une faute (avertissement pour une porte claquée). Le premier laisse pourrir, le second envenime.



LA BASE LÉGALE

Les références

CO 321d, 328, 335, 336 al. 1 let. d ; LTr 6 ; OLT 3 art. 2 ; TF 4C.343/2003 ; ATF 125 III 70.



Le cas express

Un collaborateur boude depuis deux mois : attendre ?

> ✓ **Non** C'est un sentiment : proposer un entretien, chercher le besoin, convenir d'une mesure et d'un bilan.



✓ À retenir, dans l'ordre

- ☐ Identifier : émotion, sentiment ou humeur.
- ☐ Sur le moment : accueillir et différer.
- ☐ Dans la durée : entretien en quatre temps.
- ☐ Distinguer désaccord, conflit et abus.
- ☐ Fixer une mesure et une date de bilan.

Base légale : CO 321d, 328, 335, 336 al. 1 let. d ; LTr 6 ; OLT 3 art. 2 ; TF 4C.343/2003 ; ATF 125 III 70.

Le chapitre complet, avec l'exercice : **transparencerh.ch/bd-emotion-sentiment-agir.html**

Repère d'information générale sur le droit suisse, sans valeur de conseil juridique individuel. Vérifié aux sources officielles le 10 novembre 2026.