

LE PETIT LIVRE DU BIEN-ÊTRE · CHAPITRE 0.2 · FICHE DE RÉVISION, STYLE EXAMEN

Émotions, sentiments, humeur : mettre des mots

Intelligence émotionnelle Au travail aussi, on ressent : de la fierté, de l'agacement, de l'inquiétude. Les émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises ; elles signalent un besoin. Savoir les nommer, chez soi et chez les autres, évite bien des conflits et des décisions prises à chaud.

1 L'essentiel à savoir par cœur

- Une **émotion** est une réaction brève, du corps et de l'esprit, à un événement ; un **sentiment** est la façon dont on la vit et l'interprète, plus durable ; l'**humeur** est un fond diffus, sans cause précise.
- On distingue souvent **six émotions de base** : joie, tristesse, colère, peur, dégoût, surprise (travaux de Paul Ekman).
- L'**intelligence émotionnelle** regroupe cinq aptitudes : se connaître, se maîtriser, se motiver, l'empathie et les relations (Daniel Goleman).
- Nommer une émotion la fait baisser d'un cran : « je suis inquiet pour le délai » ouvre une solution, « c'est n'importe quoi » ferme la discussion.

6 émotions de base	**5** aptitudes émotionnelles	**1** nuit avant une décision à chaud	**4** temps : fait, ressenti, besoin, demande

2 La base légale, article par article

- Aucune loi ne régit les émotions, mais l'employeur protège la **personnalité** et la santé de chacun (CO 328 al. 1) : humiliations, cris et mises à l'écart n'ont pas leur place.
- Les directives de l'employeur (CO 321d) peuvent fixer des règles de communication respectueuse ; elles s'appliquent aussi aux cadres.
- Une décision importante (licenciement, sanction) prise sous le coup de la colère reste valable, mais elle peut être abusive si le motif est contraire à la bonne foi (CO 336).
- Une démission donnée sous le coup de l'émotion lie en principe le travailleur ; le Tribunal fédéral admet des exceptions si la volonté n'était manifestement pas réelle : mieux vaut laisser une nuit de réflexion.

3 Les règles, cas par cas

Situation	Règle	Article
Un collaborateur s'emporte en réunion	Interrompre calmement, reporter le sujet, en parler seul à seul	CO 328
Une collègue pleure après un retour critique	Laisser le temps, reconnaître l'émotion, revenir aux faits plus tard	Bonne pratique
Une démission criée dans un couloir	Proposer de confirmer par écrit le lendemain	CO 335
Un responsable qui crie régulièrement	Atteinte à la personnalité : l'employeur doit intervenir	CO 328 · LTr 6
Répondre à un courriel qui fâche	Attendre, relire à voix haute, puis répondre aux faits	Bonne pratique

4 La méthode, dans l'ordre

1. Nommer l'émotion.
2. Chercher le besoin.
3. Différer la réponse écrite.
4. Parler des faits.
5. Proposer une demande claire.

> **« Nommer l'émotion, c'est déjà la réguler. »**

6 Les pièges

Demander « calme-toi » : l'émotion monte d'un cran. Mieux vaut la reconnaître (« je vois que ça te touche »).

Côté RH et paie : Le rôle du service RH

- Former les cadres à reconnaître et accueillir les émotions : c'est une compétence de conduite, pas un trait de caractère.
- Inscrire dans le règlement des règles de respect qui valent pour tous, cadres compris.
- Pour agir sur le moment ou quand un sentiment s'installe, et pour distinguer conflit et abus, voir le chapitre suivant : émotion ou sentiment, agir au bon moment.
- Voir aussi le mobbing et conduire une équipe.

7 Le cas type du chapitre

La réunion qui dérape. Lors d'un point d'équipe, Julie apprend que le projet sur lequel elle travaille depuis trois mois est arrêté. Elle quitte la salle en claquant la porte. Son responsable veut lui adresser un avertissement.

a. Quelle émotion et quel besoin peut-on supposer ?

b. L'avertissement est-il la bonne première réponse ?

c. Que proposer ?

Corrigé en fin de fiche.

8 Le coin de l'expert

- Les modèles se complètent : Ekman pour les émotions de base, Plutchik pour leur intensité (roue des émotions), Goleman pour les compétences émotionnelles au travail.
- Le **travail émotionnel** (sourire au guichet, garder son calme face à un client agressif) est une charge réelle : il compte dans l'analyse des risques psychosociaux.
- La contagion émotionnelle est forte dans une équipe : l'humeur d'un responsable se diffuse ; d'où l'importance de son exemple.

10 Questions d'examen

1. Vrai ou faux ? Une émotion est plus brève qu'un sentiment.

2. Vrai ou faux ? Il existe des émotions mauvaises qu'il faut supprimer.

3. Vrai ou faux ? Nommer son émotion aide à la réguler.

4. Vrai ou faux ? Un responsable qui crie régulièrement porte atteinte à la personnalité.

5. Vrai ou faux ? Une démission criée dans un couloir est toujours nulle.

6. Vrai ou faux ? Le travail émotionnel compte parmi les risques psychosociaux.

7. Cas express : Faut-il sanctionner tout de suite une porte claquée ?

8. Résolvez le cas type de la section 7, « La réunion qui dérape », questions a à c.

9. Citez les étapes de la méthode, dans l'ordre, et la base légale du chapitre.

11 Corrigés

1. Vrai : L'émotion est une réaction ; le sentiment est la façon de la vivre.

2. Faux : Chaque émotion signale un besoin.

3. Vrai : Mettre des mots fait baisser l'intensité.

4. Vrai : L'employeur doit intervenir (CO 328).

5. Faux : Elle lie en principe ; confirmer par écrit le lendemain.

6. Vrai : Il fait partie de l'analyse des contraintes.

7. Pas en premier. Un entretien d'abord ; la sanction vise un comportement répété ou irrespectueux.

8.

1. De la colère, peut-être de la tristesse : son travail lui paraît perdu ; besoin de reconnaissance et d'avoir été informée avant.

2. Pas en premier : un geste isolé, compréhensible, appelle d'abord un entretien. Un avertissement se justifie pour un comportement qui se répète ou qui manque de respect envers une personne.

3. Un entretien le lendemain : reconnaître l'émotion, expliquer la décision, valoriser ce qui sera repris du travail, convenir de la façon de réagir la prochaine fois. Voir le feedback.

9. 1) Nommer l'émotion. ; 2) Chercher le besoin. ; 3) Différer la réponse écrite. ; 4) Parler des faits. ; 5) Proposer une demande claire. Base : CO 321d, 328, 335, 336 ; LTr 6 ; Ekman, Goleman.