

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.12 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Opinions, faits, sentiments et intentions</i>	

Opinions, faits, sentiments, intentions

Spontanément, les personnes ont surtout tendance à exprimer des opinions en perdant de vue les faits précis qui en sont à l'origine. Il est fréquent également de déguiser les sentiments que l'on éprouve sous forme d'opinions plus ou moins rationnelles. Il est donc très utile de poser des questions sur les faits et sur les sentiments.

Avoir des opinions est légitime et inévitable, mais les exprimer n'est pas très utile car cela permet rarement de convaincre ceux qui ne les partagent pas.

Par contre, **les faits sont indiscutables**, et ne heurtent pas les sensibilités.

L'expression des sentiments est recevable car elle n'agresse pas les partenaires comme le fait souvent l'expression d'opinions et de jugements.

On améliore l'efficacité des échanges dans le groupe en s'efforçant de retenir l'expression trop rapide d'opinions, en s'attachant à présenter des faits, en indiquant les sentiments que ces faits provoquent avant d'en venir aux intentions.

Il convient donc, dans l'animation d'un cercle, de :

- ↑ bien distinguer les opinions des faits et des sentiments,
- ↑ favoriser l'expression des faits ou des sentiments éprouvés plutôt que l'expression des opinions.

Tout d'abord, il faut s'entraîner à distinguer les modes d'expression.

L'expression des opinions : des convictions, des jugements de valeur.

"Les techniciens du service entretien ne sont pas fiables"

"Ce n'est plus possible de travailler dans cet atelier"

"Le service commercial se moque de nous"

L'expression des faits : des informations vérifiables et parfois quantifiables.

"Nous avons 3 pannes, ou plus, chaque mois"

"L'encombrement des couloirs empêche la circulation des chariots"

L'expression des sentiments : des indications sur ce que l'on ressent personnellement.

"Nous sommes déçus par les résultats du service entretien"

"Je suis très contrarié de travailler à cet endroit"

"Nous sommes excédés par les méthodes des vendeurs"

L'expression des intentions : les actions envisagées, les projets.

« j'envisage de demander une étude sur les causes des pannes de machines trop nombreuses »

« Je vais transmettre au service commercial vos informations »

Gérard GEORGEAULT

"Si on a deux oreilles et une seule langue c'est pour écouter deux fois plus qu'on ne parle"

Epictète