

Faits sentiments opinions cc David Bédon

Distinguer trois sujets pour mieux communiquer

1. Les opinions

Nous sommes habitués à donner notre avis sur tout. Une opinion est un jugement. Or, l'opinion vise à catégoriser, classer et le jugement vise à convaincre. En cela elle est à la fois intrusive et violente, car elle cherche à imposer un point de vue.

Une opinion peut être élaborée à partir des opinions des autres mais aussi de nos réflexions personnelles.

Exemple : « si tu autorise les gens à emprunter sans carte, ils ne l'apporteront plus jamais »

2. Les sentiments

Un sentiment est un état affectif. Il influence notre perception des choses. En cela, il peut orienter nos opinions. Pourtant, ils sont indépendants de notre volonté et en cela, sont des faits de notre vie intérieure.

Exemple : « je suis vraiment exaspéré que les gens n'aient pas leur carte et que cela les indiffère. »

3. Les faits

Ce qui est reconnu comme certain, incontestable.

Exemple : « Cet usager a oublié sa carte. Si je lui permets d'emprunter les documents qu'il a choisis, cela lui évitera de repasser chez lui. »

Ou variante : « Si je lui interdis d'emprunter les documents qu'il a choisis, il sera obligé de repasser chez lui. »

Méthode

Pour distinguer une opinion d'un sentiment ou d'un fait, il suffit de mettre en début de phrase « je pense que... » ; « je ressens... » ; « tout le monde sait que... » ou « tout le monde peut constater... » et de choisir ce qui est le plus approprié :

- Je pense que si tu autorise les gens à emprunter sans carte, ils ne l'apporteront plus jamais.
- Je ressens vraiment de l'exaspération lorsque les gens n'ont pas leur carte.
- Tout le monde peut constater que cet usager a oublié sa carte.