

TECHNIQUE DU DESC

DECRIRE

Décrire les faits de manière objective et précise; décrire le comportement de l'interlocuteur de manière impartiale.
"je constate..."

EXPRIMER SON EMOTION

Exprimer les émotions que le comportement de l'interlocuteur a suscitées
"je ressens...".

SOLUTIONS

Suggérer des solutions, des modifications du comportement.
"je te propose..."

CONSÉQUENCES POSITIVES

Indiquer les conséquences positives de l'acceptation des solutions
"Ainsi nous pourrions..."

4 canaux de communication
=
4 réactions de votre environnement
LES 4 R

1 Manipulation = Revanche

2 Passivité = Remord

3 Colère = Ressentiment

4 Assertivité = Respectabilité

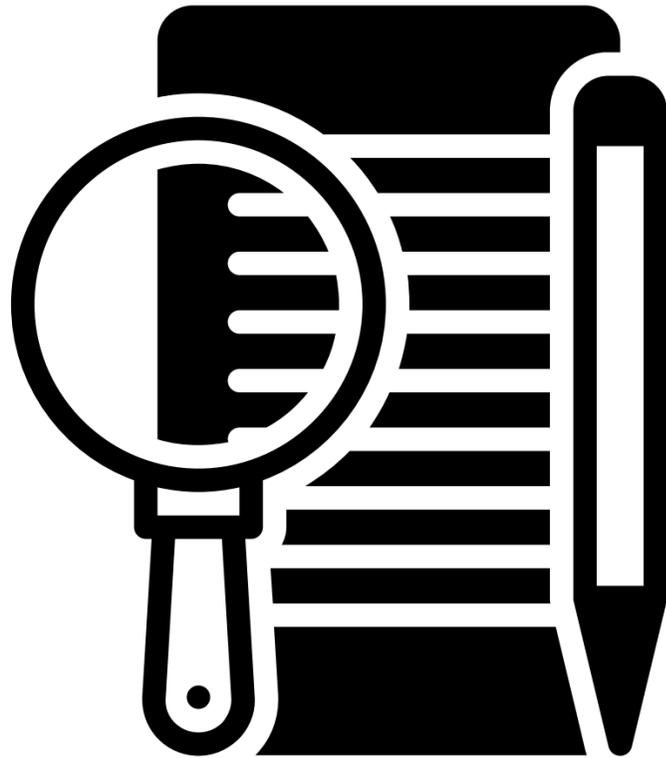


Pourquoi le DESC ?

Nous sommes tous un jour amenés à gérer une situation de conflit par exemple entre un collaborateur et nous-même ou entre collaborateurs, etc...

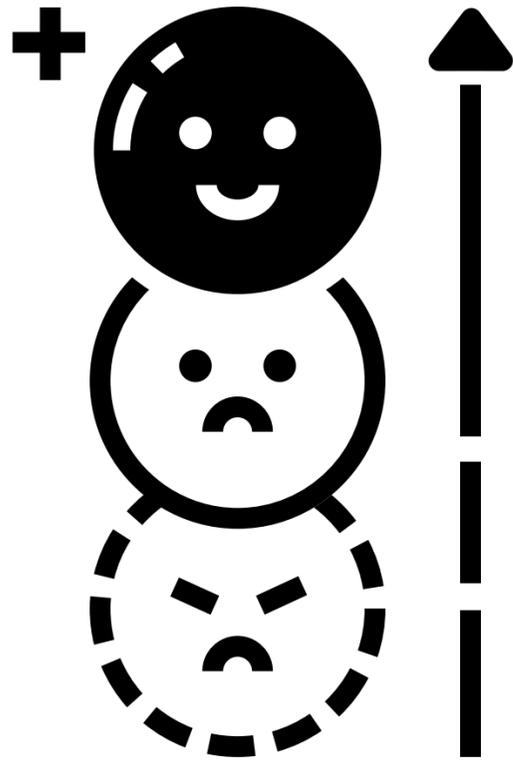
La méthode DESC développée par Sharon A. et Gordon H. Bower (Asserting yourself 1976), est dans ce cas d'une grande utilité.

Outre aider à résoudre des conflits elle permet aussi d'exprimer une critique constructive avec assertivité.



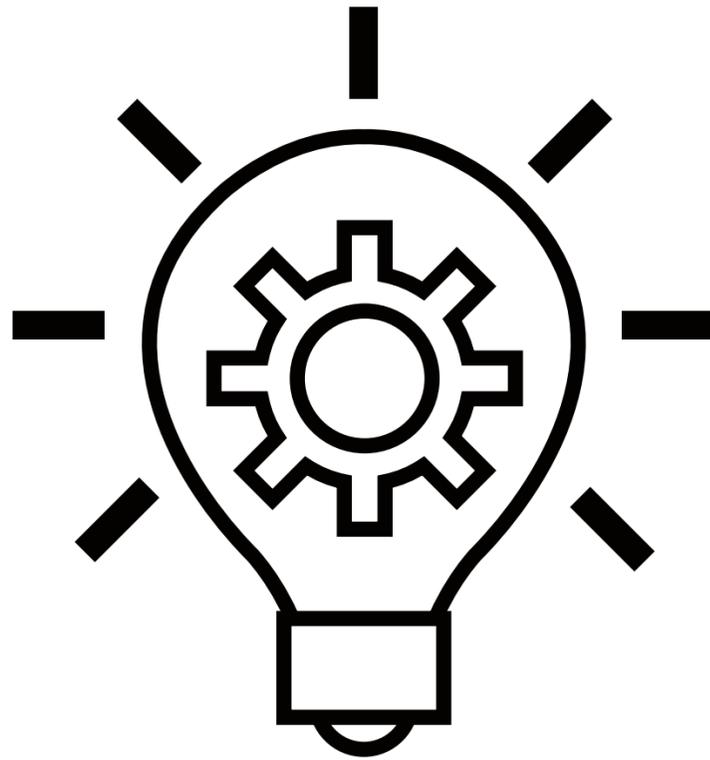
1/ Décrivez les faits objectivement et expliciter les conséquences

- Décrivez de façon neutre et factuelle la situation en utilisant le « Je » : « Je constate que je n'ai pas reçu le dossier X alors que nous étions d'accord pour que je le transmette à 17h à Barbara ».
- Indiquez les conséquences négatives ou les risques de la situation pour en montrer l'importance : « voilà les conséquences... »



2/ Exprimez votre ressenti face à la situation

- Il convient d'utiliser le « Je » pour exprimer son ressenti de manière authentique, libre et positive : « je suis déçu(e), mécontent(e), agacé(e) ».
- Quand vous utilisez le « Je », vous assumez la responsabilité de vos propos et de vos émotions : « Je suis agacé(e) quand tu ne réponds pas au téléphone. ». Au contraire, le « Tu » est accusateur. Votre interlocuteur se sentira agressé : « Tu m'agaces quand tu ne réponds pas au téléphone. »



3/ Spécifiez la solution

Cette étape diffère en fonction du fait que l'encadrant s'adresse à un collègue ou à sa hiérarchie.

- Avec un collègue

Impliquez votre interlocuteur et demandez-lui des propositions concrètes de solutions : « qu'allez-vous faire pour... ». Si les idées viennent de lui, il y a plus de chances qu'il les applique par la suite...

Évaluez les solutions envisagées.

Demandez à votre interlocuteur l'aide dont il a besoin plutôt que de l'assister en faisant directement des propositions : « de quelle aide avez-vous besoin ? »

Choisissez ensemble les actions à mener pour résoudre le problème

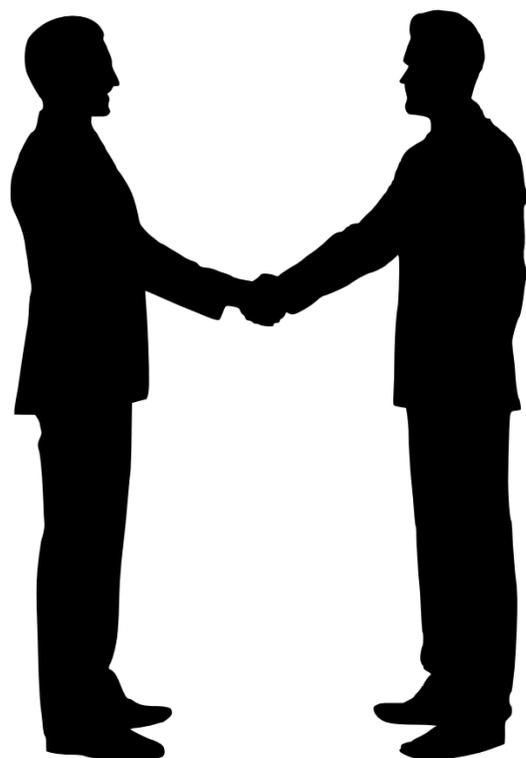
Définissez un plan d'action et des points de suivi.

- Avec sa hiérarchie

Proposez plusieurs propositions concrètes de solution : « voilà ce que je vous propose... ».

Faites évaluer les solutions envisagées : « quelle(s) solution(s) préférez-vous ? »

Faites choisir les actions à mener pour résoudre le problème : « laquelle souhaitez-vous que nous mettions en œuvre ? »



4/ Conclure positivement

- Reformulez et validez les engagements réciproques : « donc nous sommes d'accord sur..., vous allez... et je vais... »
- Mettez en évidence les bénéfices du changement pour votre interlocuteur, pour vous, pour l'équipe : « voilà ce que nous allons y gagner... »
- Une fois le « oui » obtenu, assurez de votre confiance dans la réussite future de l'interlocuteur.
- Planifiez le bouclage et prenez date : « je vous propose de faire un point le... » pour un entretien de suivi pour faire le point sur la pertinence des décisions prises.

