

La méthode DESC

Lorsque nous avons un message négatif à communiquer, nous craignons souvent soit d'être « brut de décoffrage » avec le risque de vexer notre interlocuteur, soit d'être « trop gentil » et de ne pas être entendu dans notre demande.

Pour faciliter la communication de messages négatifs, La méthode DESC est un outil en 4 étapes pour oser exprimer un désaccord ou une critique, avec bienveillance et assertivité.

La méthode « DESC », par son nom lui-même, nous donne les étapes à suivre :

D = Décrire les faits

E = Exprimer mes Emotions

S = Spécifier des Solutions

C = Conséquences positives de la solution et Conclusion

➤ 1ère étape : Décrire les faits

C'est présenter la situation avec des faits concrets et observables. La description doit rester simple, sans exagération, elle doit surtout être objective.

Vous devez donc bien faire la différence entre un jugement (subjectif) et un fait (objectif). Souvent nous avons tendance à porter un jugement quand nous voulons décrire un fait. Il existe une technique très simple pour retrouver le fait concret qui nous a conduit à ce jugement, il suffit de se demander : « Qu'est-ce qui me fait dire cela ? ».

Exemple :

- **Jugement** : « Angeline est maladroite »
- ⇒ Qu'est-ce qui me fait dire cela ?
- **Fait** : « Angeline a fait tomber la pile de dossiers »

➤ 2ème étape : Exprimer nos émotions

Quel est notre ressenti de la situation ?

Pour vous inspirer : la joie, la tristesse, la peur, et la colère constituent nos 4 émotions primaires ; les émotions secondaires : surprise, dégoût, ... (voir la roue des émotions de Robert Plutchik :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Robert_Plutchik#/media/File:Plutchik-wheel_fr.svg

L'émotion ou le ressenti seront tournés vers le comportement de la personne, et non vers la personne elle-même.

Exemple :

- « tu me fatigues » sera remplacé par « Je suis fatiguée de t'appeler et que tu ne répondes pas au téléphone ».

⇒ **Utiliser le « Je » et non plus le « tu » ou le « on ».**

Quand vous utilisez le « Je », vous assumez la responsabilité de vos propos et de vos émotions : « Je suis agacé 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. »

➤ 3ème étape : Spécifier des solutions

Il s'agit de spécifier les comportements que vous attendez de la personne pour que le problème soit solutionné.

Exemple :

- J'attends de toi..., je te suggère de..., je préférerais que tu...

⇒ **Les solutions doivent être claires, réalistes et réalisables.**

➤ 4ème étape : Conséquences positives de la solution et conclusion

Mettez en évidence les avantages de cette solution pour les 2 parties, la notion de « gagnant-gagnant » inhérente à l'assertivité

Exemple : cela nous permettra de...

Pour que le DESC soit efficace, pensez à :

- **Préparer votre DESC,**
- **Respecter l'ordre des étapes,**
- **Trouver le bon moment (proche de l'action) et le bon endroit (en privé),**
- **Traiter un seul problème à la fois**