#### En très bref :

## outil de communication en situation de conflit. Il permet une expression du problème et une recherche de solution entre deux personnes.

#### Carte d’identité

**Pour quoi** : s’exprimer et s’engager dans la résolution d’un conflit entre 2 personnes

**Pour qui** : toute personne souhaitant pacifier un conflit interpersonnel.

**Comment** : une démarche basée sur 4 étapes et se concluant par un accord entre les 2 interlocuteur·trice. La DESC peut être fait par écrit (ce qui a l’avantage de ne pas être dans la confrontation directe mais rend moins dynamique l’échange sur la recherche de solution) ou par oral (l’expression des émotions peut être plus difficile, ainsi que la réception. La recherche de solutions sera enrichie de la présence des deux personnes).

Vous pouvez également commencer par un écrit si cela facilite l’expression de vos ressentis et, ensuite, passer à un échange oral pour faciliter la recherche de solution créative et

**Quand** : le plus rapidement suite à la situation-problème ET à un moment durant lequel les 2 parties sont disponibles, prêtes à chercher un terrain d’entente.

**Le truc pour réussir** : un DESC pour chaque problème. Ne mélangez pas plusieurs problématiques et n’utilisez le DESC pour faire étalage de vieilles histoires.

La mise en œuvre

**La suite** : le Desc se termine par une proposition et un engagement. Si la solution imaginée implique une ou plusieurs autres personnes, n’oubliez pas de valider le processus avec elle(s). Il est intéressant aussi de prévoir un moment de suivi pour évaluer l’impact de la mise en œuvre.

**Outils liés :** les outils de gestion de conflit et de communication (le HBDI ou la communication en 4 couleurs)

#### Le déroulé :

#### le DESC comprend 4 étapes :

1. (D)écrire : c’est expliquer avec des faits concrets et observables une situation ou un comportement problématique. Cette description doit être simple et sans exagération.
2. (E)xprimer : c’est faire connaître ses sentiments, ses émotions, ses désaccords que le problème crée chez vous. Vous devez parler de ce que vous ressentez (angoisse, énervement, peur etc…). Le fait d’exprimer ses émotions donne de la sincérité à la relation ; il est donc utile d’apprendre à les verbaliser.
3. (S)pécifier : c’est explicitement indiquer ce que l’on souhaite voir modifier pour que le problème et le ressentiment associé ne se reproduise plus. Ce peut être une modification de comportement, la mise en place d’actions qui visent à régler ce problème. Vous vous mettez en mode résolution de problème. Vous suggérez une ou plusieurs solutions afin de trouver un espace solution commun pour les deux personnes. Il n’est donc pas question d’imposer mais au contraire de trouver une solution particulière.
4. (C)ontrat : c’est donner les conséquences positives de la mise en œuvre de ce qui est imaginé dans le (S)pécifier. Et s’engager une fois l’espace solution commun trouvé à tout faire pour le mettre en place.

**Un exemple**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Décrire les faits | Présenter la situation sous formes de faits concrets, observables et non subjectifs.  Ce ne doit absolument pas être perçu par l’autre comme un jugement, ce doit être non discutable. | Dites : Ce matin, tu es allé directement dans le bureau de Martine en arrivant.  Ne dites pas : Ce matin tu as oublié de venir dans mon bureau.  (La personne avait peut-être une « bonne » raison d’aller d’abord chez Martine…) |
| Exprimer ses émotions | Cela peut paraître bizarre au début d’exprimer ses émotions car cela fait peu partie de notre culture.  Pourtant, orienter le feed-back à quelqu’un vers notre propre ressenti permet de transformer la communication en demande plutôt qu’en jugement.  Les 4 émotions de base sont : la joie, la tristesse, la colère et la peur. Elles se déclinent en multiples ressentis : fatigue, déception, stress, découragement, …  Utilisez pour le dire, les « Je » plutôt que les « Tu ». | Dites : Lorsque tu as un changement de programme et que je n’en suis pas informé, j’ai peur que la tâche que je t’avais demandée ne soit pas faite.  Ne dites pas : tu me stresses parce que je ne sais pas si tu as fait ce que je t’ai demandé ! |
| Spécifier des solutions | Les solutions sont là pour résoudre le problème actuel ou pour trouver des manières d’éviter dans le futur que la situation (et mon émotion négative) ne se représente.  Elles peuvent se formuler sous forme de demande ou de propositions. | Dites : J’aimerais bien que tu me préviennes par téléphone au préalable si tu as un changement de programme.  Ou dites : comment pourrions-nous faire pour que je sois prévenu si tu as un imprévu ? |
| Conclure un contrat | Il s’agit là de vous assurer que la solution proposée convienne réellement aux 2 parties.  Il ne s’agit pas d’une menace mais véritablement d’un accord entre 2 personnes. | Dites : Es-tu d’accord de faire comme cela la prochaine fois?  Ne dites pas : Si tu ne fais pas comme cela, la prochaine fois, j’en réfère à la direction. |