

Le DESC

À quoi sert-il ?	Quand l'utiliser ?	Quel format ?
Créer les bonnes conditions	Communication	Canevas

Outil de communication¹ en situation de conflit qui permet une expression du problème et une recherche de solutions entre deux personnes.

Pour quoi	S'exprimer et s'engager dans la résolution d'un conflit entre deux personnes
Pour qui	Toute personne souhaitant pacifier un conflit interpersonnel
Quand l'utiliser	Le plus rapidement suite à la situation-problème ET à un moment durant lequel les deux parties sont disponibles et prêtes à chercher un terrain d'entente
Nombre de participant·e·s	2

Comment l'utiliser ?

Une personne prend l'initiative d'exposer un problème interpersonnel en 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 par rapport au problème initié. 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 indiquer explicitement ce que l'on souhaite comme changements pour que le problème et le ressentiment ne se reproduisent plus ; ce peut être une modification de comportement ou la mise en place d'actions visant à régler ce problème. Vous vous mettez en mode résolution de problème et suggérez une ou plusieurs solutions afin de trouver un espace-solution commun pour les deux personnes ; il n'est pas question d'imposer mais, au contraire, de trouver une solution particulière et adaptée.

¹ Sharon A. et Gordon H. Bower (Asserting yourself 1976)

4. (C)ontrat

C'est déterminer les conséquences positives de la mise en œuvre du (S)pécifier. C'est également s'engager, une fois l'espace-solution commun trouvé, à tout faire pour mettre en place celui-ci.

Les trucs pour réussir ?

- › Un DESC pour chaque problème. Ne mélangez pas plusieurs problématiques et n'utilisez pas le DESC pour faire étalage de vieilles histoires.
- › Le DESC peut se faire par écrit ou oralement. L'écrit a l'avantage de ne pas être dans la confrontation directe, mais rend moins dynamique l'échange sur la recherche de solutions. En effet, la recherche de solutions sera enrichie de la présence des deux personnes ; sachez toutefois que l'expression et la gestion des émotions peuvent être plus difficiles lors d'un échange oral. 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 solutions créatives.

Et après ?

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.

Outil associé :

- › Les émotions de base

Un exemple :

Décrire les faits	<p>Présenter la situation sous forme de faits concrets, observables et non subjectifs.</p> <p>Ce ne doit absolument pas être perçu par l'autre comme un jugement ; ce doit être non discutable.</p>	<p>Dites : « Ce matin, tu es allé directement dans le bureau de Martine en arrivant. »</p> <p>Ne dites pas : « Ce matin tu as oublié de venir dans mon bureau. »</p> <p>(La personne avait peut-être une « bonne » raison d'aller d'abord chez Martine...)</p>
Exprimer ses émotions	<p>Exprimer ses émotions dans le cadre professionnel peut paraître bizarre au début. Pourtant, orienter le feedback d'une situation vers son propre ressenti permet de transformer la communication en demande plutôt qu'en jugement.</p> <p>Les quatre émotions de base sont : la joie, la tristesse, la colère et la peur. Elles se déclinent en multiples ressentis : fatigue, déception, stress, découragement ...</p> <p>Pour vous exprimer, utilisez le « Je » plutôt que le « Tu ».</p>	<p>Dites : « Lorsque tu as un changement de programme et que je n'en suis pas informé-e, j'ai peur que la tâche que je t'avais demandée ne soit pas faite. »</p> <p>Ne dites pas : « Tu me stresses parce que je ne sais pas si tu as fait ce que je t'ai demandé ! »</p>

Spécifier des solutions	<p>Les solutions sont là pour résoudre le problème actuel et/ou pour trouver des manières d'éviter que la situation (et l'émotion négative) ne se représente dans le futur.</p> <p>Elles peuvent être formulées sous forme de demandes ou de propositions.</p>	<p>Dites : « J'aimerais bien que tu me préviennes par téléphone au préalable si tu as un changement de programme. »</p> <p>Ou dites : « Comment pourrions-nous faire pour que je sois prévenu·e si tu as un imprévu ? »</p> <p>Ne dites pas : « Il faudrait que tu me téléphones dès ton changement de programme, ça résoudrait le problème. »</p>
Conclure un contrat	<p>Il s'agit là de s'assurer que la solution proposée convienne réellement aux deux parties.</p> <p>Il ne s'agit pas d'une menace mais véritablement d'un accord entre deux personnes.</p>	<p>Dites : « Es-tu d'accord de faire comme cela la prochaine fois? »</p> <p>Ou dites : « Je m'engage à faire ceci la prochaine fois. Peux-tu, de ton côté, t'engager à faire cela? »</p> <p>Ne dites pas : « Si tu ne fais pas comme cela, la prochaine fois, j'en réfère à la direction. »</p>

En pratique :

Voici un canevas pour mettre en place le DESC.

<p>Décrire les faits</p>	<p>Présenter la situation sous forme de faits concrets, observables et non subjectifs.</p> <p>Ce ne doit absolument pas être perçu par l'autre comme un jugement ; ce doit être non discutable.</p>	
<p>Exprimer ses émotions</p>	<p>Les quatre émotions de base sont : la joie, la tristesse, la colère et la peur. Elles se déclinent en multiples ressentis : fatigue, déception, stress, découragement,...</p> <p>Pour vous exprimer, utilisez le « Je » plutôt que le « Tu ».</p>	
<p>Spécifier des solutions</p>	<p>Les solutions sont là pour résoudre le problème actuel et/ou pour trouver des manières d'éviter que la situation (l'émotion négative) ne se représente dans le futur.</p> <p>Elles peuvent être formulées sous forme de demandes ou de propositions.</p>	
<p>Conclure un contrat</p>	<p>Il s'agit là de s'assurer que la solution proposée convienne réellement aux deux parties.</p> <p>Il ne s'agit pas d'une menace mais véritablement d'un accord entre deux personnes.</p>	