

Oser des conversations courageuses

La méthode DESC permet de se préparer à donner un message « difficile » tout en gardant à la fois le respect pour soi et le respect pour l'autre. Nous voulons soigner le lien et lui permettre de vivre à long terme. Ni hérisson, ni paillason !

L'efficacité du DESC réside dans l'expression des faits et des ressentis - incontestables - tout en évitant les opinions. Ainsi le DESC permet de traiter une situation insatisfaisante sans la juger.

D Pour décrire la situation	Décrire le comportement ou l'évènement qui pose problème en termes précis, concrets, observables et incontestables	« Je n'ai pas reçu le document X que tu t'étais engagé à me fournir hier pour la direction, je l'ai informée que nous n'avions pas encore de réponse à lui communiquer »
E Pour exprimer ses émotions	Exprimer son ressenti que l'acte posé a fait naître en moi	« Sylvie était hors d'elle, ce qui m'a mise mal à l'aise. J'étais également agacée de ne pas obtenir de réponse de ta part malgré mon insistance »
S Pour suggérer des solutions réalistes	Proposer une alternative réaliste et constructive	« Je te suggère de m'informer au préalable si tu ne peux pas répondre à ma demande dans les temps »
C Pour conséquences positives pour les 2	Mettre en évidence les avantages de cette solution pour chacun	« Cela me permettra d'anticiper vis-à-vis de la direction et nous serons tous les 2 plus à l'aise pour lui répondre en donnant une image professionnelle de notre travail »

Travail en sous-groupe pendant 20'

- A exprime une situation conflictuelle
- B écoute et aide à rejouer la situation en termes de DESC en respectant les 4 étapes
- C observe et aide A et B si nécessaire en faisant des suggestions inspirées du DESC

Analyse

- Quels apports positifs en retirez-vous ?
- Une étape est-elle plus difficile à mettre en œuvre ?
- Quelles questions subsistent ?
- Etes-vous prêt à oser des « conversations courageuses » pour ne plus accumuler de rancœur ?

Oser des conversations courageuses

Repensez à un cas récent de communication professionnelle difficile, au cours duquel votre interlocuteur s'est montré contrariant ou adoptait un comportement que vous avez ressenti comme négatif.

Comment vous exprimez-vous pour réguler cette tension ?

D : descriptions des faits. (objectifs, pas subjectifs)

E : Mon ressenti (en « je », pas en « tu »).

Oser des conversations courageuses

S : suggestion positive. (Une demande, pas une idée irréaliste)

C : Les conséquences positives (pour vous deux)

Ouvrez-vous à la discussion qui s'installe naturellement, voyez si vous pouvez reformuler et garder l'expression de votre ressenti sans « tomber » dans le repli ou l'agression. Ni hérisson, ni paillason. Bon courage, c'est apprentissage vaut vraiment la peine.