

Communiquer avec efficacité : Méthode DESC (Sharon, Bower, 1976)

[D] DECRIRE LES FAITS

- C'est présenter la situation avec des faits concrets et observables. La description doit rester simple, sans exagération. Et surtout elle doit 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 ? ».

[E] EXPRIMER LES EMOTIONS

- Nous avons tous en nous les 4 émotions fondamentales : joie, tristesse, peur, et colère. Et des ressentis à chaque instant de la journée : fatigue, stress, tension, bonheur, sérénité... Il suffit juste de les exprimer : L'émotion ou le ressenti seront tournés vers le comportement de la personne, et non vers la personne elle-même.
- Vous pouvez parler soit de votre émotion primaire, soit de votre émotion originelle. L'émotion primaire est l'émotion ressentie par rapport à des faits : « Je suis en colère quand tu ne mets pas ta messagerie téléphonique ». L'émotion originelle est l'émotion qui se cache derrière l'émotion primaire. C'est l'émotion liée à notre vérité intérieure : « J'ai peur que nous perdions des clients importants »
- 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. Au contraire le « Tu » est accusateur. Votre interlocuteur se sentira agressé.

[S] SPECIFIER DES SOLUTIONS

- Il s'agit donc de répondre à une question comme par exemple : « Comment améliorer la situation ? »
« Comment s'y prendre pour... ? » « Concrètement que pourrions nous faire pour... ? »
- Les solutions doivent être claires, réalistes et réalisables.
- Vous pouvez proposer vous-mêmes des solutions. Vous pouvez aussi demander à votre interlocuteur de proposer ses propres idées. Si les idées viennent de lui, il y a plus de chances qu'il les applique par la suite...

[C] CONSEQUENCES ET CONCLUSION

- Donner les conséquences négatives et les inconvénients si le problème persiste.
- Surtout, donner les conséquences positives si chacun respecte les engagements pris dans la partie « solutions ».
- Pour convaincre, penser à bien exprimer les conséquences positives pour l'autre à mettre en place votre solution.

Pour que le DESC soit efficace...

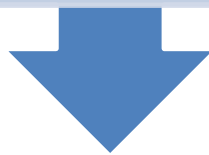
Agir rapidement

Éviter d'attendre que les choses s'arrangent d'elles-mêmes !



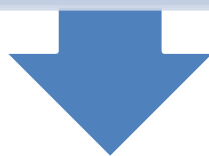
Traiter un seul problème à la fois

Penser à regrouper les faits en un problème commun à chaque fois que cela est possible



Trouver le bon moment d'agir

Vous êtes prêt ? Et votre interlocuteur, est-il disponible et prêt à l'écoute ?



Aborder le problème en privé

L'échange se fera seulement entre les personnes concernées.
Éviter de mettre votre interlocuteur en défaut devant d'autres personnes.