



# DESC

## Méthode DESC (de Sharon, Bower, 1976) Pour une communication personnelle ou professionnelle plus efficace

### {D} DECRIRE les faits

Je présente la situation avec des faits concrets et observables. Ma description sera simple, et que sur les faits, sans interprétation. Je fais attention à ne pas faire de jugement (subjectif) mais de décrire que ce que j'ai vu ou entendu (objectif).

### {E} EXPRIMER les émotions

Nous avons tous en nous les 4 émotions fondamentales : joie, tristesse, peur, et colère. Et des ressentis: fatigue, stress, tension, bonheur, sérénité...

Il me 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.

Je peux parler de mes émotions primaire ressentie par rapport à des faits : « Je suis en colère quand tu ne mets pas ta messagerie téléphonique ».

Puis sans oublier de parler de mon émotion originale qui 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 ».

J'utilise le « Je » et non plus le « tu » ou le « on ». Quand j'utilise le « Je », j'assume ma responsabilité de mes propos et de mes émotions. Contrairement si j'utilise le « Tu » qui est accusateur. Et mon interlocuteur se sentira agressé.

### {S} Spécifier des SOLUTIONS

Pour m'aider je peux répondre à ces exemples : « Comment améliorer la situation ? », « Comment s'y prendre pour... ? », « Concrètement que pourrions-nous faire pour... ? »

Les solutions doivent être claires, réalistes et réalisables.

Les solutions peuvent être trouvées ensemble ou je peux les proposer moi-même.

Si les idées viennent de lui, il y a plus de chances qu'il les applique par la suite...

### {C} Conséquences et CONCLUSION

Je donne les conséquences négatives et les inconvénients si le problème persiste.

Puis surtout, je donne les conséquences positives si chacun respecte les engagements pris dans la partie «solutions».

Pour convaincre, je pense à bien exprimer les conséquences positives pour l'autre à mettre en place votre solution.

## Conseils Je reste Vigilant(e) à :

### Agir rapidement

(Les choses s'arrangent rarement 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

(Autant pour mon interlocuteur et pour moi).

### Aborder le problème en privé

(L'échange se fera seulement entre les personnes concernées).