



La Méthode **D.E.S.C**

Comment formuler un désaccord ou une critique avec assertivité

La méthode **DESC** est un outil de médiation qui favorise la bienveillance et l'assertivité pour des échanges constructifs.

En effet, combien sommes-nous à ne pas « **oser exprimer un désaccord ou une critique** », de peur que notre interlocuteur-trice nous interrompe ou qu'il-elle soit blessé-e ? Ou parce que nous craignons tout simplement d'être trop « **brut de décoffrage** » et de nous énerver en perdant le contrôle de la discussion... !!

Pourtant « **émettre et recevoir des critiques sont des situations fréquentes** », **puisque** nous ne pouvons pas et ne devons pas toujours être d'accord avec ce que font ou disent les autres. Ces craintes peuvent bien souvent venir de notre éducation avec « *la peur de déplaire, de décevoir, ou du conflit...* ».

D'un point de vue « assertif », les critiques doivent impérativement permettre de faire évoluer la situation de façon réaliste et bien sûr, satisfaisante pour les deux parties.

La Méthode **DESC** en 4 étapes pour « **oser exprimer un désaccord ou une critique** ».

L'efficacité du **DESC** réside tout d'abord dans l'expression de faits et de ressentis incontestables, tout en évitant les opinions qui sont opposables.

Ainsi le **DESC** permet de proposer une solution à une situation insatisfaisante sans pour cela, la juger.

1. **D** pour « **Décrire la situation** »



Soyez le plus possible précis(e) et factuel(le) :

« *Je n'ai pas reçu le document « X » que tu t'étais engagé(e) à me fournir hier pour le client « Y ». Je l'ai donc informé, que nous n'avions pas encore de réponse à lui communiquer* ».

2. **E** pour « Exprimer ses émotions, son ressenti »



Evoquez ce que cette situation insatisfaisante, provoque chez vous, en disant « Je », et en prenant la responsabilité de votre ressenti : « *Y était hors de lui, ce qui m'a mis(e) très mal à l'aise. J'ai également été agacé(e) de ne pas obtenir de réponse de ta part malgré mon insistance* ».

3. **S** pour « Solutions »



Si une situation ne vous convient pas, proposez alors une alternative constructive et surtout réaliste. Etre « assertif » c'est être force de proposition. Il sera toujours temps de demander ensuite à votre interlocuteur-trice, ce qu'il-elle en pense et d'être ouvert(e) à toutes ses suggestions : « *Je te suggère de m'informer en amont si tu ne peux pas répondre à ma demande dans les temps* » **ou**, mais seulement si vous êtes plus à l'aise avec une formulation plus douce : « *Je préférerais que tu m'informes tout de suite ou bien en amont, si tu ne peux vraiment pas répondre à ma demande dans les temps* ».

4. **C** pour « Conséquences Positives »



Mettez en évidence les avantages de cette solution pour les 2 parties, la notion de « gagnant-gagnant » inhérente à l'assertivité : « *Cela me permettra d'anticiper vis à vis du client et nous serons tous les 2 plus à l'aise pour lui répondre et donner une image professionnelle de notre entreprise* ».

En théorie, seulement 4 étapes, ça semble simple.

En pratique, voici quelques précautions à prendre quand même :

- **Un DESC se prépare toujours**, surtout les premières fois et au bout du 10^{ème}, vous le ferez presque spontanément.

→ **Réagir « à chaud » est bien souvent rarement bon.**

Ça nous empêche bien souvent d'être factuels. Nous risquons presque qu'à coup sûr, d'émettre une opinion du genre « *c'est inadmissible que tu ne m'aies pas répondu dans les temps* », suivie d'une accusation comme « *tu me déçois beaucoup* », et dans ce cas avez formulé une accusation plus qu'agressive, qui plus est... !!.

→ **Respecter l'ordre des étapes est un gage de quasi réussite.**

Cela donne de la clarté à votre discours et surtout en commençant par décrire la situation, vous évitez de tourner autour du pot. Ainsi, vous ressentirez un rapide soulagement, une fois « cette étape » passée.

→ **Exprimer vos émotions vous procurera autre soulagement.**

En salle de formation, il y a parfois un débat sur ce sujet « des émotions ». Les restes d'une époque malheureusement pas encore révolue, où les émotions dans l'entreprise, c'était vraiment tabou.

Nous sommes des êtres d'émotions et nos émotions nous renseignent sur nos besoins, qui sont universels et fondamentaux : « **Être écouté(e), respecté(e), partager, s'exprimer, comprendre** ». Quand une émotion se manifeste, il y a forcément à ce moment-là, un besoin non satisfait (*en dehors de la joie et des émotions qui en sont dérivées, la joie indiquant un besoin de la partager, de la maintenir*).

J'invite toujours les participants de mes formations, à chercher dans Google par exemple et parmi le vocabulaire des émotions, les mots qui sont « acceptables » dans l'entreprise, comme par exemple : « *Je suis gêné(e), mal à l'aise, inquiet(e), surpris(e)...* ».

Lorsqu'en fin de formation, après les nombreux entraînements j'observe que **les participants expriment leurs propres émotions de manière très fluide**, alors je ressens moi aussi de la joie... !!

→ **La méthode DESC appellera donc une réaction de votre interlocuteur.**

Je recommande de l'utiliser en priorité à l'oral. Si toutefois vous choisissez l'écrit, parce que vous vous sentez plus à l'aise avec ce mode d'expression, exposez uniquement la situation et votre ressenti. Le « **S** » de solutions, consistera dans ce cas, à proposer à votre interlocuteur d'en discuter ensemble de vive voix. Et ainsi vous ouvrirez à coup sûr, « le dialogue ».

→ **La méthode DESC s'utilise aussi « en privé ».**

« Si cela va sans dire, ça ira encore mieux en le disant. », comme disait Talleyrand. Même si vos mots et votre ton sont choisis avec grande précaution, **formuler une critique envers quelqu'un devant d'autres personnes mettra presque chaque fois, mal à l'aise votre interlocuteur**, qui pour du coup, aura du mal à réagir de « manière constructive ».

→ **Choisir l'endroit et le moment pour son DESC.**

L'objectif, rappelons-le, est de faire évoluer la situation de manière satisfaisante. Alors si j'ai un désaccord à exprimer à mon collègue ou mon manager et que je m'aperçois qu'il est déjà contrarié par une autre situation, je rédigerai par écrit mon **DESC** pour « garder les idées au clair » et seulement ensuite, je « rangerai pour 24 ou 48 heures mon dossier » et attendrai le moment « opportun » pour notre échange.

→ **Accueillir l'émotion de votre interlocuteur.**

Lorsque je commence à être à l'aise avec l'utilisation de mon **DESC**, je suis parfois surpris(se), voir contrarié(e) par la réaction de mon interlocuteur-trice, qui ne répond rien ... !! ou se met à son tour à critiquer mes actes, avec parfois véhémence. J'avais pourtant pris toutes les précautions en termes de mots et de posture pour ne pas juger ni blesser, d'où mon étonnement.

Il m'a fallu du temps pour intégrer un des aspects de « l'assertivité » : Être à l'aise avec les silences, les objections et l'attitude de l'autre. En effet, même en utilisant correctement la méthode **DESC**, nous ne sommes pas responsables de l'émotion de notre interlocuteur et c'est aussi **un vrai travail, d'apprendre à mieux réagir, à être à l'écoute de l'autre tout en gardant toujours à l'esprit notre objectif : préserver la relation.**

C'est à dire équilibrer le « **s'autoriser à dire** » & « **autoriser à dire** ».

+ Alors vous l'avez certainement compris :



« Être à l'aise pour formuler un désaccord ou une critique constructive, demande du temps et de l'entraînement ».



NEW START CONSULTING®

Cabinet Spécialiste en Recrutement & Intégration.
Formateur en Organisation, Optimisation, Développement & Performances commerciales. AMO des Collectivités Locales
<http://www.cabinetnewstartconsulting.fr>
newstartconsulting@bbox.fr
Tel : 06.09.34.84.04

