

## 1) COMMENT ADRESSER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE

Les conflits au travail sont inévitables. Toute organisation est porteuse de conflits et ils sont parfois souhaitables. Le conflit n'est pas un indicateur de mauvaise santé de l'organisation. Au contraire il invite à la recherche de solutions optimales. Plus tôt est déclenché le conflit, plus larges sont les possibilités de choix à ce stade. Ils sont gérables si on sait les utiliser. Le problème n'est pas le conflit mais la façon dont il est traité.

## 2) LE PRINCIPE DE LA METHODE.

Le D.E.S.C. est un outil de communication basé sur le modèle de l'Analyse Transactionnelle (AT) pour traiter un problème lors d'un conflit avec un collègue, un collaborateur, une connaissance personnelle et familiale. Bref dans tous les types de communication de la vie courante et professionnelle. La méthode D.E.S.C. se décompose en 4 phases bien distinctes :

- Décrire la situation avec objectivité ;
- Exprimer l'émotion que cette situation fait naître en soi;
- Affirmer qu'il y a au moins 1 Solution au conflit ;
- Identifier les Conséquences positives de cette solution pour chacun

La personne qui prend l'initiative de l'entretien de résolution de conflit déroule les étapes du DESC, sans laisser l'interlocuteur intervenir. Une fois que le message est délivré, elle fait silence pour laisser son vis à vis parler et ne reprend la parole que lorsqu'il ne dit plus rien ou l'y invite.

## 3) LA MÉTHODE DESC ÉTAPE PAR ÉTAPE

### D-DÉCRIRE LA SITUATION

Il s'agit de préciser à l'interlocuteur le contexte dans lequel se situe votre entretien. Vous allez donc faire une description des faits objectifs et factuel (donc inattaquables) qui sont à l'origine du conflit. Il est primordial, dans cette phase, de noter toutes les raisons, pour lesquelles, selon vous, vous en êtes arrivé là.

Comme vous exprimerez des faits avérés incontestables votre interlocuteur n'aura pas d'élément de contradiction à émettre face à des faits.

Il est impératif à ce stade d'être factuel et de bien distinguer ce qui est un fait d'une opinion ou d'un sentiment. Ex: «je constate que ....le fait en question »

Remarque : Si vous avez plusieurs faits à reprocher, essayez de les regrouper. Souvent ces faits font partie du même problème.

### E POUR EXPRIMER SES EMOTIONS

La force de cette étape réside dans la sincérité des propos tenus. Utiliser le «JE» jamais le «TU» trop accusateur. Il est souvent difficile de nommer nos émotions car nous n'y sommes pas habitués. Votre émotion doit être tournée vers le comportement de l'autre et non sur sa personne. (Voir liste ci-dessous)

Votre interlocuteur recevra vos paroles sur un registre sur lequel il ne peut pas répondre. Comment attaquer quelqu'un qui exprime ses sentiments.

Vous pouvez parler soit de votre émotion primaire, soit de votre émotion originelle.

**L'émotion primaire**, « Je suis en colère quand tu ne mets pas de casque en moto. »

**L'émotion originelle**, « J'ai peur qu'il t'arrive un malheur quand tu ne mets pas de casque

### ÉMOTIONS NÉGATIVES

EN COLÈRE	DÉPRIMÉ	CONFUS	IMPUISSANT	INDIFFÉRENT	EFFRAYÉ	BLESSÉ	TRISTE
agacé	accablé	dans le doute	anéanti	ennuyé	affolé	abusé	aigri
contrarié	découragé	déconcerté	attaqué	fatigué	anxieux	affligé	angoissé
déçu	déçu	désorienté	décomposé	las	avoir peur	blessé	désolé
dégoûté	déprimé	embarrassé	épuisé	maussade	bouleversé	démuni	estomaqué
exaspéré	désespéré	inquiet	handicapé	préoccupé	craindre que	horrifié	insatisfait
fâché	exténué	perdu	malade		effrayé	humilié	malheureux
furieux	honteux	perplexe	paralysé		nerveux	indigné	mécontent
impatient	impuissant	sans illusion	piégé		paniqué	insulté	
irrité	pessimiste	stressé	submergé		perturbé	offensé	
outré	se sentir mal					tourmenté	
						vexé	



## S POUR SOLUTION

Vous allez maintenant exprimer votre conviction qu'il existe une solution gagnant-gagnant pour sortir de ce conflit. Vous avez alors 2 possibilités :

- Soit vous pensez que votre interlocuteur est capable d'apporter une solution et que vous êtes prêts à en discuter. Vous direz alors simplement une phrase du genre « Je suis convaincu que nous pouvons trouver une solution à notre situation (problème, différent...) ». Et vous passez tout de suite à l'étape suivante du C ;
- Soit vous savez être le seul détenteur d'une solution, vous pouvez l'exprimer brièvement ou dire la simple phrase « Je suis convaincu qu'il y a une solution à notre situation (problème, différent...) » puis vous passez à l'étape suivante du « C »

Les solutions doivent être :

Modestes (ce qui ne veut pas dire minimalistes, mais plutôt faciles à atteindre pour encourager) ;

Réalistes ; De bon sens ; Proches dans le temps voire immédiates.

Par cette affirmation, vous revenez dans votre position factuelle et objective qui voit et fait les choses avec raison.

Vous aidez donc votre interlocuteur à prendre lui aussi cette position.

## C POUR CONSEQUENCES POSITIVE

Vous allez maintenant formuler, devant votre interlocuteur, les conséquences positives de la résolution de ce conflit, pour votre interlocuteur et pour vous.

Le fait de préciser ce que vous y gagnez évite de laisser penser à votre interlocuteur qu'il est manipulé. (Le DESC n'est pas une manipulation !)

Dans cette étape, vous créez un espace positif qui met votre interlocuteur en situation de chercher une issue plutôt que de poursuivre le conflit. Vous l'avez ainsi amené à traiter ce conflit dans les meilleures conditions, mais, par ce travail, vous vous êtes mis vous aussi, dans les meilleures conditions.

Votre DESC est terminé. Votre meilleur allié devient le silence. Faites-lui confiance !

Ne dites plus rien et laissez votre interlocuteur prendre la parole. Ne cherchez pas à la provoquer.

Vous venez de lui faire faire un vrai voyage intérieur inhabituel pour lui. Donnez-lui le temps de s'y habituer et de prendre conscience du résultat pour pouvoir vous le proposer.

## ET APRES...

Eh bien, ensuite, une discussion s'engage qui ne pourra pas avoir le ton d'avant.

Chacun de vous sera différent. Chacun de vous aura accès à des solutions nouvelles qui permettront de trouver la solution gagnant-gagnant.

Vous aurez ainsi une communication plus fluide et plus sincère et vous participerez activement au climat social dans lequel vous évoluez pour le rendre plus positif.

## CONSEILS

Pour que le DESC soit efficace, pensez à :

- Agir rapidement : Évitez d'attendre que les choses s'arrangent d'elles-mêmes !
- Traiter un seul problème à la fois : Pensez 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, évitez de mettre votre interlocuteur en défaut devant d'autres personnes.

Le DESC est un outil efficace, dès l'instant où il est préparé.

Au début, il est conseillé de se préparer et de le mettre par écrit. Cette méthode permet de choisir ses mots et de s'assurer qu'il commence bien par l'énoncé de faits.

Vous vous rendrez compte que, sauf compétences particulières dans ce domaine, nous ne sommes pas habitués à faire ces distinctions parfois subtiles mais qui ont un impact très négatif si elles ne sont pas respectées et si l'on émet une opinion au lieu d'un fait.