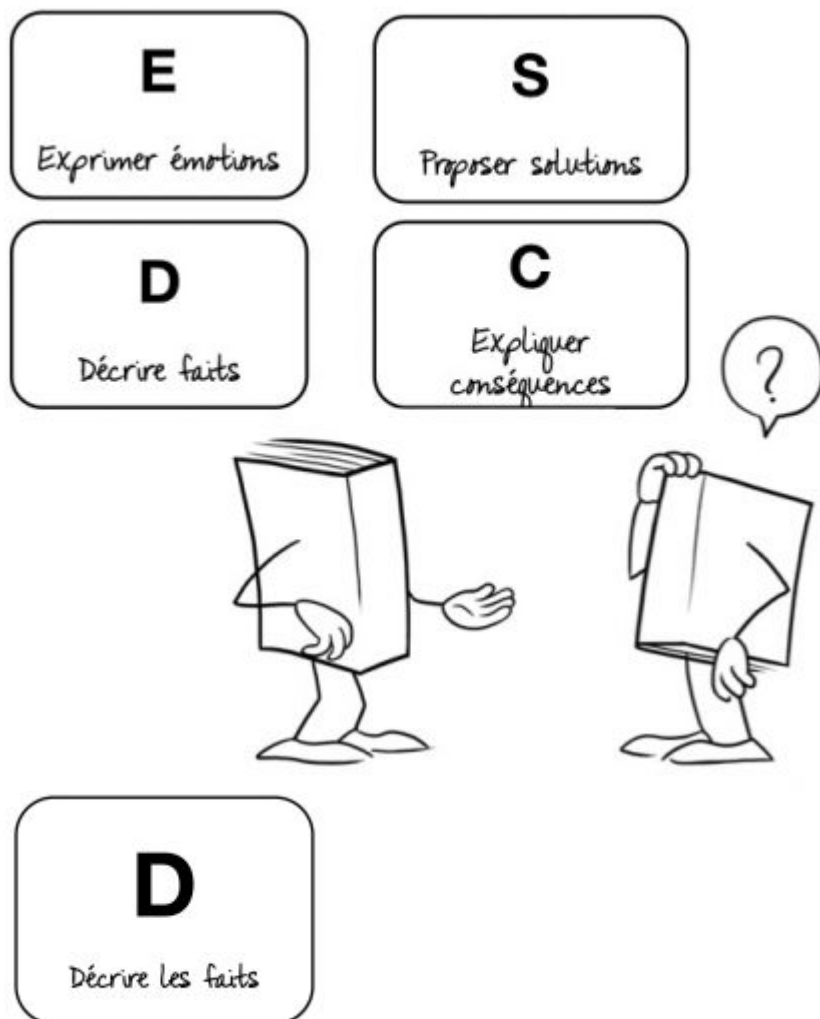


DÉMARCHE

Créée par Sharon A. et Gordon H. Bower en 1976, la méthode dite du « DESC » est utilisée pour résoudre un conflit, exprimer une critique constructive, argumenter pour convaincre... Dans un dispositif d'école citoyenne, c'est une ressource intéressante pour apprendre aux jeunes et aux adultes à gérer leur conflits de manière plus constructive. Pour les médiations, c'est également une source importante d'inspiration pour aider les protagonistes à mieux formuler leur position, voire pour les « reformuler » en vue de faciliter les échanges.

PRINCIPES



1ère étape « Décrire les faits »

Il s'agit de 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 conduits à ce jugement : il suffit de se demander « Qu'est-ce qui me fait dire cela ? ».

Nous pouvons également nous demander si « l'autre » serait d'accord de décrire les choses comme cela.

Exemple :

Jugement : « Martin est maladroit »

Qu'est-ce qui me fait dire cela ?

Fait : « Martin a fait tomber la pile de dossiers »



2ème étape « Exprimer nos émotions »

Il est souvent difficile de nommer nos émotions, notre ressenti car c'est encore bien loin de notre culture.

Pourtant nous avons tous en nous les 4 émotions fondamentales : la joie, la tristesse, la peur, et la colère que nous portons en nous depuis notre naissance. Et des ressentis à chaque instant de la journée : fatigue, stress, tension, bonheur, sérénité...

Il vous 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.

Exemple : « tu me fatigues » sera remplacé par « Je suis fatiguée de t'entendre parler si fort au téléphone »

Enfin, vous pouvez parler soit de votre émotion primaire, soit de votre émotion originelle.

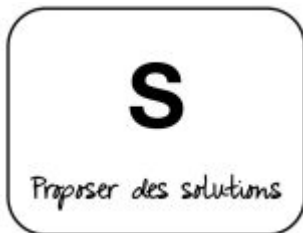
L'émotion primaire, c'est l'émotion ressentie par rapport à des faits : « Je suis en colère quand tu ne mets pas ta messagerie téléphonique »

L'émotion originelle, c'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 : « **Je** suis agacé quand tu ne réponds pas au téléphone. »

Au contraire le « Tu » est accusateur. Votre interlocuteur se sentira agressé : « **Tu** m'agaces quand tu ne réponds pas au téléphone. »



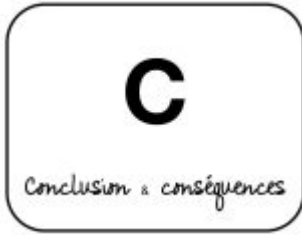
3ème étape « Spécifier des solutions »

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...



4ème étape « Conséquences 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, 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.

SOURCES

Dynamique-mag.com