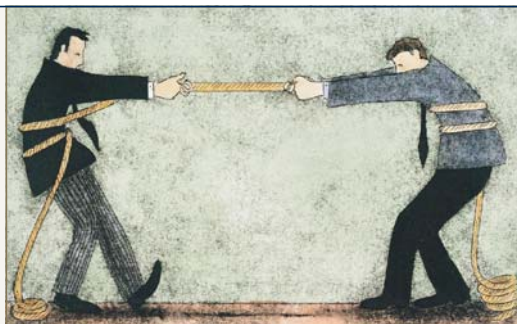


RÉGULER LES TENSIONS GRÂCE À LA MÉTHODE DESC

► A l'origine des conflits, il y a souvent des situations de tensions qui faute d'être explicitées, dégénèrent en situation de crises, plus lourdes à traiter. Pour éviter cela, il faut apprendre à exprimer les problèmes que l'on rencontre avec les personnes concernées. Une telle démarche ne va cependant pas de soi : il faut en effet dire ce qui ne va pas tout en préservant la relation avec l'autre. La méthode DESC est un excellent outil pour vous aider à relever ce challenge !



Respecter 4 points de vigilance

Nous avons tout intérêt à soigner notre expression si nous voulons que nos paroles rencontrent une bonne écoute.

Tout message reçu comporte en effet :

- une partie informative,
- une partie émotionnelle.

Il faut donc être attentif à soigner ces deux aspects.

Et pour éviter que l'autre ne se sente agressé ou condamné par nos paroles, il vaut mieux éviter de tomber dans certains pièges...

Méfiez-vous de la généralisation.

Quand vous exposez les faits qui sont à l'origine du problème rencontré, vous devez être attentif à ne pas transformer quelques cas particuliers en règle générale. En effet, la généralisation présente deux inconvénients :

- L'imprécision : la généralisation noie des cas précis dans un ensemble d'où ils ne ressortent pas distinctement. Il y a un effet de brouillard, de flou.
- L'exagération : la généralisation transforme quelques cas particuliers en une règle. Elle augmente la dimension du problème comme à travers des verres grossissants et manque ainsi d'objectivité. Par son exagération, la généralisation amène l'interlocuteur à se défendre et à se fermer : il perçoit l'intervention comme une injustice et une marque de mauvaise foi.

Aussi...

- Evitez l'utilisation d'un pluriel alors que le problème ne se pose que dans un seul cas.
- Evitez l'utilisation des mots « toujours » ou « jamais », qui ne laissent la place à aucune exception.

- Citez des exemples concrets et précis. Votre interlocuteur doit savoir clairement de quoi, de qui vous parlez.

Évitez l'accusation.

On peut être tenté d'accuser l'autre, surtout lorsqu'on est très en colère. Cela a le mérite de nous soulager. Mais accuser peut mettre le feu aux poudres...

- lorsque nous attribuons à l'autre la responsabilité de nos propres sentiments ;
- lorsque nous soulignons la responsabilité de l'autre dans les problèmes ;
- lorsque nous lui prêtons des intentions négatives en lui faisant un procès d'intention.

Tenez compte du statut de l'interlocuteur et respectez la personne.

- Il faut tenir compte, dans sa façon de parler, du statut de l'interlocuteur et du respect auquel a droit toute personne.
 - Imposer violemment son point de vue est une attitude incompatible avec une relation de qualité.
 - Elle sera totalement choquante si l'interlocuteur est, par exemple, un supérieur hiérarchique.
- Cherchez à susciter l'ouverture chez l'interlocuteur qui est ainsi invité à réfléchir. Vous pouvez dire, par exemple : « *Que penseriez-vous de ... ?* » ; « *Vous est-il possible de... ?* »
En position hiérarchique, cette façon de vous exprimer préserve parfaitement votre autorité.





Veillez à créer une image positive de votre solution.

Il s'agit de créer, dans l'esprit de l'interlocuteur, une image mentale positive de la solution que vous lui proposez.

En faisant cela, vous conjuguez la force de deux mécanismes mentaux.

- Par l'évocation des problèmes, vous amenez l'interlocuteur à se faire une image négative de la situation actuelle et à vouloir la corriger. Vous jouez là sur un moteur de l'action qui est de « chercher à éviter quelque chose ».
- En lui décrivant ensuite la situation une fois restaurée, grâce à votre solution, vous l'amenez à se faire une

image positive. Vous jouez alors sur le second moteur de l'action qui est de « chercher à obtenir quelque chose ».

Pour créer une image, utilisez le pouvoir évocateur des mots.

Par exemple, si vous dites : « Son chiffre d'affaires a augmenté », l'image d'une montée s'impose dans l'esprit de votre interlocuteur et y imprime le message.

Si, par contre, vous dites : « Son chiffre d'affaire est loin d'avoir baissé », aucune image n'est créée.

Aussi, pour dire une chose positive, évitez les mots négatifs accompagnés d'une négation.

Les quatre étapes de la méthode DESC

Pour exprimer une difficulté à la personne qui en est à l'origine, suivez les quatre temps de la méthode DESC.

- Temps 1 : Description de la situation
- Temps 2 : Expression du problème
- Temps 3 : proposition d'une Solution
- Temps 4 : mise en évidence des Conséquences positives de cette situation

Temps 1 : Description de la situation

Il s'agit de décrire la situation qui génère le problème. Pour cela :

- Veillez particulièrement à ne faire ni généralisation, ni accusation.
- Veillez à faire une description factuelle, précise, concrète et sereine.

Temps 2 : Expression du problème

Il s'agit d'exprimer le problème posé par cette situation. Pour cela :

- N'utilisez les mots négatifs que pour inciter à trouver une solution.

- Evitez généralisation et accusation.
- Exprimez-vous de manière précise, concrète et sereine.

Temps 3 : proposition d'une Solution

Il s'agit de proposer une solution pour résoudre ou faire disparaître le problème. Pour cela :

- Montrez-vous constructif : si possible, proposez et demandez à votre interlocuteur ce qu'il en pense.
- Vous pouvez utiliser la forme interrogative pour exprimer votre idée, ainsi elle est suggérée et non imposée.

Temps 4 : mise en évidence des Conséquences positives de cette situation

Il s'agit de présenter les conséquences positives de la solution proposée, et de rendre ainsi sa solution attirante. Pour cela, utilisez la force évocatrice des mots positifs.