

Le DESC

Dans quels cas l'utiliser ?

Traiter les griefs - Réussir à faire un reproche ou une critique sans choquer - Sortir des situations tendues - Éviter les conflits.

La méthode de la CONFRONTATION CONSTRUCTIVE : 4 étapes

1. **Décrire les faits (QQQOCCP)** pour « Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? Combien ? Pourquoi ? ».
2. **Exprimer les sentiments éprouvés en utilisant le message « je » ainsi que les conséquences subies.**
3. **Faire suggérer, suggérer et proposer une Solution.**
4. **Évoquer les Conséquences positives pour les deux parties et l'équipe + Conclusion.**

Exemples

Situation : Erreur dans un contrat client

1. **Décrire** : « J'ai constaté que pour la deuxième fois en 6 mois, vous n'avez pas respecté les dispositions juridiques applicables à la modification du contrat. »
2. **Exprimer** : « Je suis embêté(e), car cela a entraîné un différentiel dans la cotisation en défaveur du client. »
3. **Solution à faire suggérer (mode participatif)** : « Que comptez-vous faire pour éviter que cela se reproduise ? » « De quoi avez-vous besoin pour respecter le processus ? »
4. **Conséquences + Conclusion** : « Je suis satisfait(e) de la décision prise en commun, je vous propose que l'on fasse un point le... »

Situation : Retard à une réunion

1. **Décrire** : « Nous avons rendez-vous pour une réunion de travail à 15 h, il est 15 h 45. »
2. **Exprimer** : « Je suis très contrarié(e) par le retard que prend notre réunion, j'aimerais comprendre ce qui se passe... ? »
3. **Solution suggérée (mode persuasif)** : « Je comprends vos impératifs, reconnaissez que les miens sont importants aussi, je vous suggère... » « Que pensez-vous de... ? »
4. **Conséquences + Conclusion** : « Merci, nous pourrions ainsi... »

Situation : Non-respect du port des EPI (Équipement de Protection Individuelle)

1. **Décrire** : « J'ai constaté que vous ne portez pas des chaussures de sécurité malgré mes deux relances de la semaine dernière. »
2. **Exprimer** : « Je suis déçu(e) et je vous rappelle l'obligation du port des EPI ainsi que de ma responsabilité vis-à-vis de la sécurité des personnes. » « J'aimerais comprendre ce qui se passe précisément, alors que d'habitude vous le respectiez. »
3. **Solution proposée (mode directif)** : « Pour votre sécurité, j'exige le port de vos EPI dès que vous arrivez à votre poste de travail... »
4. **Conséquences + Conclusion** : « Cela permettra de travailler dans les meilleures conditions tout en préservant votre sécurité, je compte à nouveau sur votre engagement. »

Entraînez-vous au DESC

Votre situation :

1. **Décrire les faits (QQQOCCP)** pour « Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? Combien ? Pourquoi ? »
2. **Exprimer les sentiments éprouvés en utilisant le message « je » ainsi que les conséquences subies**
3. **Faire suggérer, suggérer et proposer une Solution**
4. **Évoquer les Conséquences positives pour les deux parties + Conclusion**