



CLE : S'exprimer efficacement avec la Méthode DESC



OBJECTIFS DE LA CLE :

- **Exprimer son point de vue et ses émotions**
- Se recentrer sur soi-même
- Faire avancer une relation en trouvant un terrain d'entente

PRINCIPE : Pratiquer l'assertivité, c'est-à-dire **exprimer ce qui compte pour soi, dans le respect de soi-même et de l'autre**, en utilisant la méthode **DESC en 4 étapes**.

D	Décrire la situation ou le comportement de la personne de façon précise et factuelle.	Evoquer précisément ce qu'il s'est passé, de manière la plus factuelle possible c'est-à-dire qui soit observable par tout le monde. Le fait doit être compris par votre interlocuteur comme une illustration et non comme une preuve accusatrice.
E	Exprimer les sentiments correspondants : votre perception et les impacts sur vous. Exprimer également vos propres besoins.	Dire clairement ce que vous ressentez ou avez ressenti au moment des faits, que ce soit positif ou négatif et énoncer les conséquences sur vous.
S	Solliciter l'autre sur sa perception et suggérer un changement .	Valider que l'interlocuteur a conscience des faits et de l'impact sur vous. S'intéresser à son point de vue et créer l'échange pour comprendre et favoriser l'expression de chacun. Evoquer une à deux idées avec votre interlocuteur permettant de consolider et/ou faire évoluer la situation.
C	Convaincre en précisant les bénéfices pour chacun et encourager.	Partager l'intérêt mutuel des propositions en récapitulant les avantages ou bénéfices tirés pour votre interlocuteur et pour vous-même. Remercier pour ce moment d'échange.

	Exemple personnel <i>« Vos enfants écoutent de la musique dans la maison alors que vous avez besoin de calme pour vous reposer »</i>	Exemple professionnel <i>« Un collègue avec qui vous travaillez sur un projet n'a pas réalisé la part de son travail, ce qui vous bloque dans l'avancement de votre propre travail »</i>
D	Vous écoutez de la musique à la maison	Cette partie du projet n'est pas complétée à ce jour.
E	Le volume sonore est fort pour moi, je me sens « agressée » et importunée. J'ai besoin de calme pour me reposer.	Je suis inquiète. Je ne peux pas avancer sur la suite de mon travail sans que votre partie ne soit réalisée. J'ai besoin d'avancer dans mon travail et de respecter les délais qui nous ont été fixés pour rendre ce dossier.
S	Qu'en pensez-vous ? Que pouvons-nous faire pour que je puisse m'accorder un moment de calme ? Je vous propose de réduire le volume pendant les 30 prochaines minutes puis d'être libre ensuite d'écouter la musique à votre gré.	Qu'en pensez-vous ? Que pouvons-nous faire ? Je vous suggère de voir ensemble quelle organisation nous pouvons mettre en place et quel retro planning ?
C	Cela me permettra d'avoir un temps de repos dont j'ai besoin, puis pour vous d'écouter librement votre musique ensuite. Nous aurons chacun pu répondre à notre besoin et notre envie, tout en respectant l'autre et il y a aura une bonne ambiance dans la maison. Je vous en remercie.	Cela nous permettra à tous les deux de réaliser notre travail dans les délais impartis. Je vous en remercie.

A NOTER :

Privilégiez au maximum « **je** » à la place de « tu », pour éviter que votre interlocuteur se sente agressé ou jugé, même si cela n'est pas votre intention. **Pratiquez-vous au quotidien** dans des situations simples afin d'approprier ce nouveau langage. Pour les situations plus délicates, **n'hésitez pas à préparer en amont** ce que vous souhaitez dire.

Pour approfondir chaque point de la méthode, vous pouvez vous référer aux clés : « Commencer par les faits », « Faire le lien entre émotions et besoins », « Exprimer un besoin », « Formuler une demande ».