

Je formule **une demande**

Pourquoi ?

Cet outil s'appelle le DESC. Vous pouvez l'utiliser pour :

- › faire une demande
- › exprimer vos limites, dire non
- › faire un retour, une critique constructive.

Cet outil est issu des techniques de communication dite non violente. Il vise à améliorer votre assertivité, c'est-à-dire à vous affirmer, à dire ce que vous pensez, tout en vous respectant et en respectant l'autre.

Il est très utile par exemple pour préparer une demande :

- › lors d'un entretien (de fonctionnement ou d'évaluation) avec votre responsable
- › à vos collègues.

Il peut être également utilisé pour des situations de votre vie quotidienne.

Comment ?

Préparez-vous grâce aux questions du canevas. Il est préférable de faire ce retour à l'oral plutôt qu'à l'écrit. On distingue 4 moments :

- › D : la description des faits. Des faits précis avec des dates et un comportement concret. Evitez les généralisations (« jamais, toujours, on m'a dit que »)
- › E : l'expression des émotions – quel impact a cette situation sur moi ?
- › S : la solution – quelle est ma demande ?
- › C : la conséquence – en quoi la proposition est-elle gagnant-gagnant pour chacun-e ?

N'hésitez pas à consulter l'exemple pour cerner de quoi il s'agit.

Un truc pour réussir ?

- › Parlez uniquement de faits ou des comportements précis (« je constate que cette semaine, ... »)
 - › N'attendez pour formuler votre retour s'il s'agit d'une situation de conflit.
 - › Parlez à la première personne, en votre nom (« je suis mal à l'aise » plutôt que « tu me rends mal à l'aise »).
 - › Faites un retour sur les comportements de la personne plutôt que sur la personne elle-même (« je ne supporte plus que tu m'interrompes » plutôt que « je ne supporte plus toi et ta manière d'interrompre tout le monde »).
 - › Exprimez-vous seul-e devant la personne concernée (pas devant les autres).
-



Exemple

Vous vous sentez mal à l'aise face à des bénéficiaires ayant un handicap mental car vous ne savez pas comment réagir, vous vous sentez un peu démuni·e. Vous pourriez demander à votre responsable une formation afin de pouvoir mieux les accueillir ou les recevoir.

Description de la situation ou d'un comportement problématique	Faits concrets et observables. Description simple sans exagération, sans généralisation (« jamais », « toujours »)	<i>J'accueille occasionnellement des personnes ayant un handicap mental (environ une fois par mois).</i>
Expression de l'émotion ou des sentiments créés par la situation	Je : l'émotion nommée tournée vers la situation ou le comportement de la personne (non vers la personne elle-même « tu »)	<i>Je me sens souvent mal à l'aise car je ne connais pas ce type de handicap, je ne sais pas comment réagir, je me sens un peu perdu·e.</i>
Suggestion	Comment améliorer la situation ? Proposez des solutions concrètes, réalistes, formulées positivement.	<i>Je pense qu'il serait intéressant que je suive une formation afin d'être familiarisé·e avec ce type de public.</i>
Conséquences positives de la solution	Si nécessaire : quelles seraient les conséquences négatives si le problème ou le comportement persistait.	<i>Ainsi, je pourrais mieux l'accueillir et mieux comprendre ce type de handicap.</i>



Mon DESC

Description de la situation	Faits concrets et observables. Description simple sans exagération, sans généralisation (« jamais », « toujours »)	
Expression de l'émotion	Je : l'émotion nommée tournée vers la situation ou le comportement de la personne (non vers la personne elle-même « tu »). Quel impact à la situation sur moi ?	
Suggestion	Comment améliorer la situation ? Proposer des solutions concrètes, réalistes, formulées positivement. Quelle est la demande concrète ?	
Conséquences positives	Quels seraient les bénéfices de ma proposition ou, si nécessaire : quelles seraient les conséquences négatives si le problème ou le comportement persistait ? en quoi est-ce gagnant-gagnant ?	