



## Faire une critique constructive avec le DESC

La critique que nous adressons à quelqu'un doit apporter quelque chose à soi et à l'autre. C'est dans une attitude bienveillante qu'il est possible d'aborder la critique.

Il s'agit de donner son point de vue de façon respectueuse de l'autre en visant, au départ, un triple bénéfice : pour le salarié, pour soi, pour la relation. Pour être plus efficace nous vous conseillons de rester concentré sur une seule difficulté à la fois. En effet, si vous abordez plusieurs problèmes à la fois votre salarié aura l'impression de recevoir une avalanche de reproches, ce qui l'amènera à se défendre et donc à vous retourner également des reproches en retour. Il s'agit là pour vous de parvenir à discuter avec votre salarié sans vous disputer.

### Le DESC, une démarche en quatre étapes

Au démarrage, il s'agit d'attirer l'attention de votre salarié et d'obtenir sa disponibilité : vous pouvez l'inviter à boire un café dans la cuisine par exemple.

**D comme Décrire** les faits en 10 mots : parlez clairement. Faites preuve de fermeté. Après avoir énoncé les faits, laissez un temps de silence pour que le fait s'impose. Soyez attentif à la réception du message par votre salarié.

**E comme Exprimer** votre émotion : Exprimez ce que cela vous fait en évitant le message « tu » ou « vous ». Dites plutôt : « Je me sens... » ou « Je ressens... ». L'impact du message est très différent si vous dites « tu m'agaces quand tu laisses traîner le balai dans le couloir », plutôt que « Je me sens agacé quand le balai n'est pas rangé à sa place ». Ne dites pas « J'ai le sentiment... » ceci annonce une opinion et non un sentiment. Il est très important d'exprimer cette étape. Votre ressenti vous appartient, personne n'a le droit d'en juger. Vous informez votre salarié de l'effet des faits sur vous-même.

**S comme Solutions** : Il s'agit d'interpeller votre salarié et de susciter ses réactions pour résoudre le problème. Parfois, il peut être judicieux de rechercher à deux les solutions. Ce sera également l'occasion de rejeter les solutions qui ne conviennent pas pour ne garder que les plus favorables aux deux parties.

**C comme Conséquences** : Il s'agit, à cette étape, d'envisager les conséquences positives apportées par la mise en œuvre de la solution. C'est également une bonne façon de conclure positivement.