

Dans la vie professionnelle comme dans la vie privée, il est essentiel de savoir exprimer son désaccord ou faire une critique constructive. La méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure), de Sharon A. et Gordon H. Bower, est un outil de communication qui permet de faciliter les échanges, diminuer le stress engendré par des situations tendues, désamorcer rapidement et de manière objective les tensions, que ce soit avec un collègue, un collaborateur ou avec sa hiérarchie.



## Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les 4 étapes de la méthode DESC
- Construire une critique constructive et exprimer son désaccord avec la méthode DESC
- Être plus à l'aise dans une situation de tension afin de la faire évoluer de façon réaliste et satisfaisante pour les deux parties



## Public cible :

Toute personne souhaitant mieux gérer les tensions et faire des critiques constructives



## Durée (jour et heure) :

1 jour  
7 heures



## Nombre de participants :

Groupe de 8 à 15 participants



## Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire



## Coût de la formation :

De 1.100 €/j à 1.400 €/j selon les besoins d'adaptation (hors frais de vie et de déplacement)



## Programme :

*Cette formation est essentiellement pratique et s'appuie sur des mises en situation.*

### 1- Présentation de la méthode

- Définition et intérêt
- Les champs d'utilisation du DESC
- Les 4 étapes de la méthode décortiquées
- Les précautions à prendre

### 2- Applications pratiques de la méthode

- Mises en situation : utilisation de la méthode dans différents cas de figure
- Conseils et bonnes pratiques



## Compétences visées :

- ✕ Communiquer de manière constructive en évitant les accusations, les jugements et les critiques
- ✕ Développer l'écoute active
- ✕ Décrire objectivement une situation ou un comportement sans émettre de jugement
- ✕ Exprimer ses sentiments et besoins de manière honnête et respectueuse
- ✕ Formuler des suggestions ou des solutions de manière positive et constructive
- ✕ Utiliser la méthode DESC dans différentes situations professionnelles : donner des feedbacks, rechercher des solutions, gérer des désaccords, etc.
- ✕ Conclure une conversation de manière ouverte, en résumant les points abordés et en encourageant une communication continue
- ✕ Gérer ses émotions et rester calme lors de discussions émotionnellement impliquantes



## Modalités pédagogiques : pédagogie active et participative Formation délivrée en présentiel ou en distanciel

- ✕ Exposés théoriques et apports d'outils
- ✕ Exercices en binômes et en sous-groupes
- ✕ Mises en situation de cas concrets



## Evaluations :

- ✕ Evaluation de la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de mises en situation, exercices pratiques...
- ✕ Evaluation/bilan de la formation à chaud
- ✕ Evaluation/bilan de la formation à froid (3 à 6 mois après)