



**ADOPTER UNE
COMMUNICATION ADAPTÉE**



Jerôme Dahan

- Fondateur de Dahan Conseil en 2010, cabinet spécialisé en stratégie médias, communication verbale & non-verbale, formation et coaching
- Ancien **journaliste-présentateur** (Groupe NRJ, Lagardère, Tendances Ouest) avec plus de 10 ans d'expérience.

L'atout Jérôme Dahan : un accompagnement orienté sur la maîtrise de la personne, l'image, la relation de soi

Dahan Conseil

MÉDIAS ET COMMUNICATION ORALE



MANIFESTER L'ÉCOUTE ACTIVE





APPLIQUER LA MÉTHODE DESC



Méthode DESC (Sharon, Bower 1976)

- **Décrire** les **faits** établis (sans jugement ni généralisation)
- **Exprimer** son **ressenti** face aux faits (utiliser le *je*)
- **Spécifier / suggérer** une **solution**
- **Conclure positivement** (mettre en avant les solutions et leurs implication)



Décrire



Exprimer



Spécifier/suggérer



Conclure

Reformulation DESC

- **Décrire** les faits

« Je constate que je n'ai pas reçu le dossier X alors que nous étions d'accord pour que je le transmette à Barbara à 17h »

- **Exprimer** son ressenti

« Je me sens agacé car je ne peux pas livrer le travail attendu à Barbara et son équipe »

- **Spécifier / suggérer** une solution

« Quelle solution proposes-tu? » **ou** « Penses-tu me l'envoyer dans l'heure? Je préviendrais Barbara qu'il y aura un léger delta »

- **Conclure** positivement

« Nous allons pouvoir corriger ce retard en agissant ainsi »



Décrire



Exprimer



Spécifier/suggérer



Conclure

Avantages de la méthodes DESC

- ✓ Favorise une **communication assertive**
 - Permet d'exprimer ses besoins, sentiments et attentes **sans agressivité ni passivité**.
 - Encourage la prise de parole claire, directe et respectueuse.
- ✓ Réduit les risques d'escalade du conflit
 - Structure le message pour **éviter les jugements ou reproches directs**.
 - Limite les réactions défensives .
- ✓ Clarifie les situations ambiguës
 - Aide à **objectiver le problème** en partant de faits concrets.
 - Précise les **effets du comportement** sur soi ou sur le travail.



Avantages de la méthodes DESC

- ✓ **Renforce la relation professionnelle**
 - Encourage une écoute active et un dialogue constructif.
 - Respecte les deux parties, ce qui préserve la qualité de la relation.
- ✓ **Encourage la recherche de solutions**
 - La dernière étape (“C” pour **Conséquences ou Conclusion**) propose une ouverture vers un **changement concret**, une solution ou un compromis.
- ✓ **Accessible et facilement utilisable**
 - Méthode **simple, mémorisable et transférable** dans différents contextes (réunions, entretiens, feedback, terrain).



Ex. Will & Alicia

Will, j'ai appris que le dossier Morrison a été transférée à Diane ce matin?!

C'est un dossier sur lequel je travaille depuis trois semaines. Et tu le transferts à Diane?

Tu te moques de moi ? Tu aurais pu me consulter avant au moins! Des heures passé à travailler dessus pour rien! En plus, ça sera une cata à la fin, tu peux en être sûr ?



Reformulez cette phrase au moyen de DESC



Will & Alicia

D - Décrire les faits :

"Will, j'ai appris que l'affaire Morrison a été transférée à Diane ce matin. C'est un dossier sur lequel je travaille depuis trois semaines."

E - Exprimer ses émotions :

"Je me sens frustrée et mise à l'écart. J'ai l'impression que mon travail n'est pas reconnu à sa juste valeur."



Will & Alicia

S - Spécifier ses besoins :

"J'aimerais être consultée avant qu'une décision de ce type soit prise. Et je souhaiterais comprendre les raisons de ce transfert pour pouvoir m'améliorer si nécessaire."

C - Conclure positivement :

"Je tiens à ce que nous puissions travailler ensemble efficacement. Peux-tu m'expliquer ta décision et pouvons-nous convenir d'un processus pour l'avenir ?"



Extrait : Grey's Anatomy

A votre avis : dans cet échange, est-ce que la méthode DESC est appliquée?

- Si oui, pourquoi?
- Si non, que manque-t-il?



Essayez



Décrire les faits

Décrire les faits sans jugement ni généralisation.



Exprimer son ressenti

Exprimer son ressenti face aux faits en utilisant le pronom *je*.



Spécifier une solution

Spécifier ou suggérer une solution au problème.



Conclure positivement

Conclure positivement l'échange en mettant en avant les solutions trouvées.

