



# COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE - LA MÉTHODE DESC

La communication est une valeur clé de notre CIUSSS, et nous devons tous adopter une approche respectueuse dans nos échanges. Des malentendus peuvent survenir, et c'est la responsabilité de chacun de favoriser une bonne communication afin de maintenir une culture de civilité et des relations positives au sein des équipes.

Pour aborder une situation avec confiance, commencez par consulter le document « Gestion d'une situation délicate entre collègues ». Ces questions de réflexion vous aideront à clarifier vos émotions et à préparer une discussion constructive avant d'utiliser la méthode DESC.

| Étapes   |   | Objectifs recherchés pendant cette étape   |
|----------|---|--|
| <b>D</b> | <b>Décrire la situation</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expliquer en utilisant des faits, des événements ou des actions concrètes.</li> <li>La description doit être sans jugement et sans exagération.</li> </ul>  |
|          |   | <p>Exemple :</p> <p><i>J'aimerais te parler d'un inconfort. J'ai remarqué que tu parles souvent fort au téléphone dans notre salle commune, durant les pauses.</i></p>   |
| <b>E</b> | <b>Expliquer les effets de la situation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exprimer ce que vous ressentez, en utilisant le « <b>JE</b> » et sans accusation.</li> <li>Parler de ce que vous ressentez (angoisse, peur, frustration, etc.).</li> </ul>                                |
|          |   | <p>Exemple :</p> <p><i>Cela me gêne, car ça rend la concentration plus difficile pour discuter ou simplement se détendre durant mon temps de pause.</i></p>  |
| <b>S</b> | <b>Suggérer une solution</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer une solution bénéfique pour les deux personnes, réaliste et sans arrière-pensées.</li> <li>Par exemple, mettre en place des actions visant à résoudre le problème ou le comportement.</li> </ul> |
|          |   | <p>Exemple :</p> <p><i>Est-ce que tu pourrais essayer de parler plus doucement ou de prendre les appels dans un endroit plus à l'écart ?</i></p>   |
| <b>C</b> | <b>Conclure de manière positive</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Validez les faits et les solutions trouvées ensemble.</li> <li>Mettre en évidence les bénéfices du changement.</li> </ul>   |
|          |   | <p>Exemple :</p> <p><i>Cela rendrait la pause plus agréable pour tout le monde et nous pourrions mieux en profiter. Qu'en penses-tu?</i></p>   |

## Les conditions gagnantes pour favoriser les échanges constructifs

**Agir rapidement** : Ne pas attendre que la situation prenne plus d'ampleur.

**Être calme** : S'assurer de rester respectueux.

**Choisir le bon endroit et le bon moment** : Aborder le problème en privé ; éviter de mettre votre interlocuteur en défaut devant vos collègues.

**Communiquer au « JE »** : « Je me sens perturbé » « J'ai un inconfort », etc.

**Être préparé** : Choisir les bons mots, mesurer les impacts de mes paroles ; s'assurer aussi que votre collègue soit disposé à écouter.

**Être à l'écoute de l'autre** : Laisser la personne s'exprimer, même si je ne suis pas d'accord avec ses propos.

**Favoriser une solution commune** : Trouver une solution satisfaisante ensemble.

## Des mots clés pour m'aider à :

**Exprimer ce que je sens** : Je me sens... Je ressens... Je vis...

**Exprimer des faits concrets et observables** : Je remarque que... J'ai constaté que...

**Exprimer les conséquences que cela apporte** : Cette situation a des conséquences sur ...

**Exprimer un besoin ou un souhait** : J'aimerais que ... Serait-il possible de... Vois-tu un inconvénient à...

**Chercher à comprendre le point de l'autre** : Comment vois-tu les choses ? Qu'est-ce que tu ressens par rapport à ça ?...

**Proposer des pistes de solutions** : Que penses-tu de...? J'ai pensé à... Aurais-tu une idée pour... ?

**S'engager à résoudre le conflit** : Je ferais attention à ... Je demanderai l'avis de l'équipe avant de ... Désormais, j'éviterai de...

## Sources

Méthode adaptée de la méthode DESC de Sharon A. et Gordon H. Bower et de la communication consciente selon l'approche de Marshall Rosenberg.  
Service du développement organisationnel du CIUSSS MCQ  
<https://factorial.fr/blog/methode-desc/>

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 

### **Autres exemples :**

**D :** J'aimerais te parler d'un point. Ce matin, tu as dit devant l'équipe que mon travail n'était pas bien fait.

**E :** Cela m'a mis mal à l'aise et a créé une tension dans le groupe.

**S :** Est-ce que tu pourrais me partager tes préoccupations en privé plutôt que devant tout le monde ?

**C :** Ça nous aiderait à régler les problèmes plus efficacement et à garder un climat respectueux. Qu'en penses-tu ?

**D :** J'ai remarqué que tu laisses le chariot de soins dans le corridor après ton passage.

**E :** Cela me gêne, car ça bloque le passage et c'est dangereux pour les résidents qui circulent

**S :** Est-ce que tu pourrais le ranger dans la salle de soins après chaque utilisation ?

**C :** Cela rendrait le corridor plus sécuritaire pour tout le monde. Qu'en penses-tu ?

**D :** J'aimerais te parler d'un point. J'ai remarqué que lorsque je demande de l'aide pour mobiliser Mme X, tu me dis souvent que tu n'as pas le temps et tu continues ta tâche.

**E :** Cela me met en difficulté, car je ne peux pas mobiliser Mme X seule en toute sécurité, et ça augmente mon stress

**S :** Est-ce que tu pourrais me dire quand tu serais disponible pour m'aider, ou qu'on s'entende sur un moment pour le faire ensemble ?

**C :** Ça rendrait le travail plus sécuritaire pour nous et plus confortable pour Mme X. Qu'en penses-tu?

**D :** J'aimerais te parler d'un point. J'ai remarqué que tu ne fais pas les soins d'hygiène prévus pour Mme X selon le plan de travail, et tu passes directement à la distribution des repas.

**E :** Cela me met en difficulté, car je dois reprendre ces soins plus tard, ce qui retarde mes autres tâches et crée de la tension dans l'équipe.

**S :** Est-ce que tu pourrais respecter l'ordre prévu dans le plan ou m'aviser si tu as un empêchement, pour qu'on s'organise ensemble

**C :** Ça nous aiderait à mieux respecter les horaires et à offrir des soins de qualité aux résidents?

**D :** J'ai remarqué que tu arrives souvent en retard pour la relève.

**E :** Ça me stresse, car je dois rester plus longtemps et ça retarde mes autres tâches.

**S :** Est-ce que tu pourrais essayer d'arriver 5 minutes avant pour la transmission?

**C :** Ça rendrait la relève plus fluide pour tout le monde.

**D :** J'ai remarqué que tu ne mets pas le panneau "sol mouillé" après avoir lavé le plancher.

**E :** Ça m'inquiète, car une personne pourrait tomber.

**S :** Est-ce que tu pourrais mettre le panneau chaque fois que tu laves?

**C :** Ça rendrait l'environnement plus sécuritaire pour les résidents

**D :** J'ai remarqué que tu ne remplis pas le registre après les soins.

**E :** Ça me dérange, car je ne sais pas ce qui a été fait et ça peut créer des erreurs.

**S :** Est-ce que tu pourrais le remplir juste après chaque soin?

**C :** Ça rendrait le suivi plus clair pour toute l'équipe.

**D :** J'ai remarqué que vous parlez de façon brusque à certains membres de l'équipe.

**E :** Ça me met mal à l'aise et ça crée une tension qui rend le travail plus difficile.

**S :** Est-ce que vous pourriez nous dire vos préoccupations calmement pour qu'on trouve une solution ensemble?

**C :** Ça aiderait à garder une bonne collaboration pour le bien-être de votre proche