

DESC : être à l'aise, quand c'est difficile !

Décrire

décrivez les faits, les objectifs, le comportement ou la demande de votre interlocuteur.

« ce que JE comprends est.. »
« ce que je vois est... »

Exprimer

exprimez vos sentiments, vos inquiétudes ou votre désaccord relativement à cette demande ou au comportement.

« je suis exténué ... »
« je me suis fixé comme limite ... »

Suggérer

proposez une modification de la situation. Il n'est pas question d'imposer mais au contraire de trouver une solution en commun.

« je pense à cette solution... »
« ... me paraît être un bon compromis »

Conclure

concluez en sensibilisant l'interlocuteur aux bénéfices que vous pourriez tous les deux tirer de cette nouvelle solution.

« ainsi NOUS sommes tous les deux satisfaits »