La gestion des conflits

La méthode DESC

A-G-net
Propreté & Services

Module
COMMERCIAL

MÉTHODE DE PRÉVENTION DES CONFLITS

La méthode DESC permet de :

- Enoncer une critique sans brusquer l'interlocuteur et de corriger toute maladresse
- S'affirmer en tant que manager tout en responsabilisant le "fautif"

A-G-net
Propreté & Services

Module COMMERCIAL

MÉTHODE DESC

DÉCRIRE

Décrire ce que l'on constate

EXPRIMER

Exprimer ses sentiments en utilisant "je"

SPÉCIFIER

Demander à la personne en conflit de proposer une solution

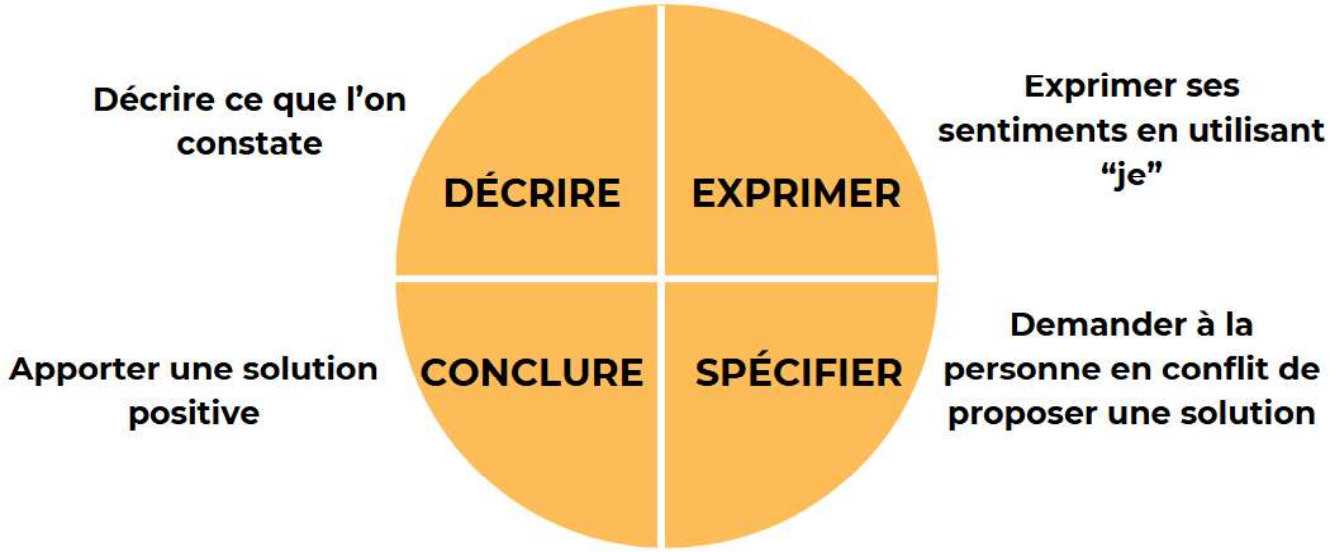
CONCLURE

Apporter une solution positive

A-G-net
Propreté & Services

Module
COMMERCIAL

MÉTHODE DESC



- **Présentez les faits**
- **Ne jugez pas**
- **Décrivez vos émotions seulement**
- **Formulez vos réponses sous forme de questions**
- **Concluez avec une solution positive**

A-G-net
Propreté & Services

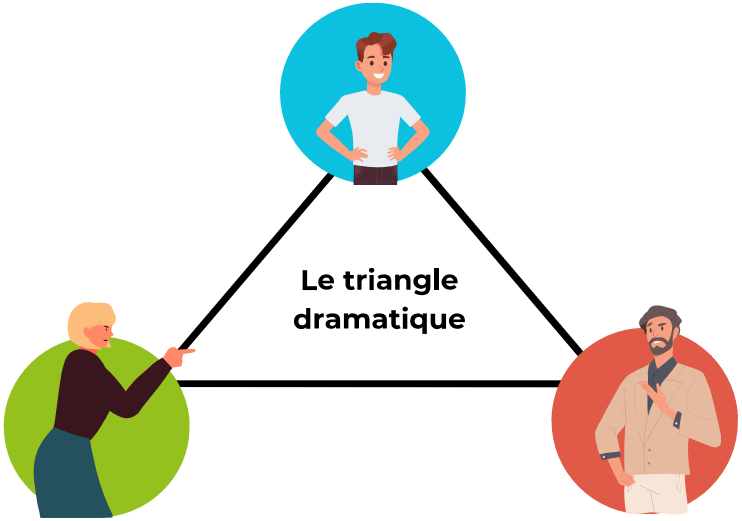
Module COMMERCIAL

DÉMARCHE DE RÉSOLUTION DE CONFLITS

Des situations complexes en gestion de conflits nécessitent une démarche structurée

- **Comprendre le conflit**
- **Analyser le conflit**
- **Le résoudre avec un plan d'action**

Test d'affirmation de soi



A-G-net
Propreté & Services

Module
COMMERCIAL

EXEMPLE D'UNE SITUATION AVEC LA MÉTHODE DU DESC

Décrire	**Les faits** Sans opinion, sans généralisation, et sans jugement de valeur	"Je n'ai pas eu de retour de votre part sur l'autocontrôle du site, alors que nous étions d'accord pour que je fasse le point avec le client aujourd'hui à 16h"
Exprimer	**Ses sentiments** dire "je" et non "vous"	"Je suis bien embêté car je ne peux pas faire le point avec le client"
Spécifier	**La solution** faire suggérer	"Quelles solutions proposez vous ?"
Conclure	**Positivement** avec les conséquences pour le collaborateur et l'équipe	"Merci pour votre solution, est-il correct de conclure que vous allez réaliser l'autocontrôle ce jour ?"