



La minute

formation

A-G-net 
Propreté & Services

La gestion des conflits

La méthode DESC





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"**



MÉTHODE DESC

Décrire ce que l'on constate

DÉCRIRE

Exprimer ses sentiments en utilisant "je"

EXPRIMER

Apporter une solution positive

CONCLURE

Demander à la personne en conflit de proposer une solution

SPÉCIFIER



MÉTHODE DESC

Décrire ce que l'on
constate

DÉCRIRE

EXPRIMER

Exprimer ses
sentiments en utilisant
"je"

Apporter une solution
positive

CONCLURE

SPÉCIFIER

Demander à la
personne en conflit de
proposer une solution

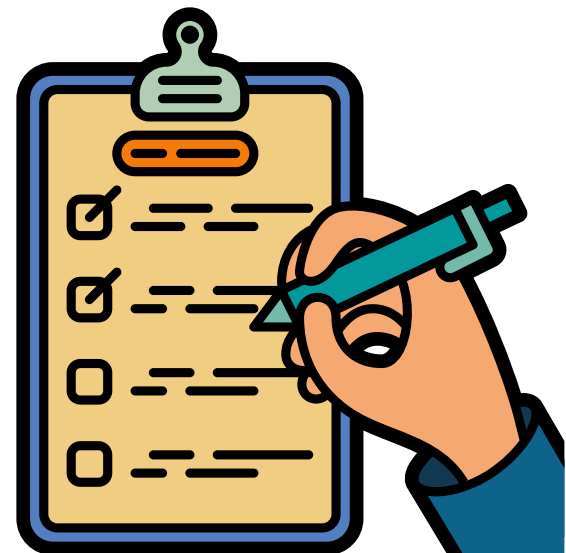
- **Présentez les faits**
- **Ne jugez pas**
- **Décrivez vos émotions
seulement**
- **Formulez vos réponses sous
forme de questions**
- **Concluez avec une solution
positive**



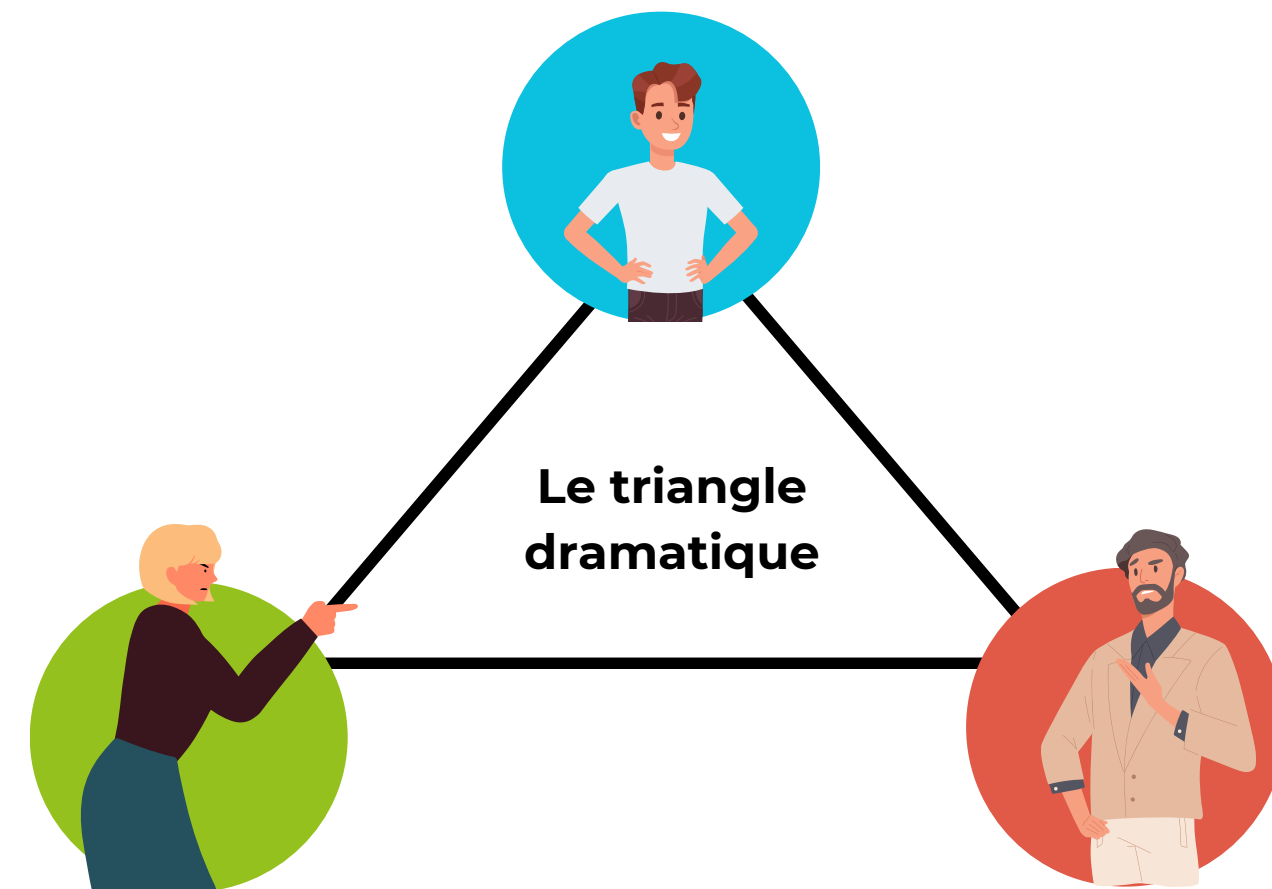
DÉMARCHE DE RÉOLUTION DE CONFLITS

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





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 ?”