



FICHE MÉTHODE

Communiquer pour désamorcer un conflit avec un collaborateur

> Méthode DESC

Cette méthode permet aux collaborateurs de mieux communiquer et de clarifier une situation qui peut devenir conflictuelle :

- **D** comme Décrire la situation générant un rapport conflictuel : « tout à l'heure, pendant la réunion, vous m'avez interpellé ... » ;
- **E** comme Effet sur les émotions, ce qui perturbe et indispose : « votre remarque acerbe m'a surpris et déconcentré ... » ;
- **S** comme Solution à la relation conflictuelle : « la prochaine fois, lorsque vous souhaitez faire une remarque, je vous propose d'agir différemment ... » ;
- **C** comme Conséquences sur la construction de la relation, conclure en pointant les avantages croisés : « De cette manière, je répondrai à toutes vos questions en fin de réunion et ... ».