



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 ... ».



FICHE MÉTHODE

Prévenir les conflits en entreprise

Parfois inévitables, il est toutefois possible d'anticiper des conflits et de les réduire en utilisant des moyens humains et matériels dans l'entreprise.

1 > Former les managers aux techniques de communication

Développer l'écoute active, pratiquer l'empathie, le questionnement, la reformulation, l'assertivité, **aux techniques de développement personnel** (gestion des émotions, gestion du stress) **aux techniques de dépassement des conflits** (recours hiérarchique, arbitrage, négociation).

2 > Mettre en place des outils de communication pour améliorer la communication

- **Proposer une boîte à idées** : il peut s'agir d'une boîte physique mise à disposition des salariés et à portée de main ou d'une boîte virtuelle disponible sur l'intranet de l'entreprise. Cette boîte sera alimentée par les idées des salariés qui pourront contribuer à l'amélioration de l'activité de la PME et ainsi déceler des problèmes internes expliquant une démotivation ou une baisse de productivité. Ce dispositif ne fonctionne que si chaque salarié se sent impliqué, concerné, pris au jeu. Dans ce cas, récompenser chaque idée donnée pour aider à motiver et à fédérer les personnes autour de cette boîte à idées.
- **Prévoir et déclencher des entretiens individuels** pour collecter des informations, analyser les situations, anticiper les dérapages éventuels.
- **Proposer des réunions comme des réunions de résolution de problèmes** dès que des signes avant-coureurs émergent. L'animateur de la réunion devra rappeler les objectifs, se montrer ferme sur la méthode et la procédure à suivre, présenter explicitement chaque solution possible, les rendre visibles, faire des synthèses voire des pauses si des tensions montent.
- **Développer les outils collaboratifs** : mails, forum de discussion, chat pour développer la circulation de l'information et favoriser la communication ascendante.