

# Gérer les conflits avec la méthode DESC

Cours Pratique - 3h30

Réf : 9DE - Prix 2024 : 410€ HT

Comment se sortir d'une situation de conflit avec un collègue, un collaborateur, un manager ou un client ? La méthode DESC (Describe - Express - Search - Conclude) nous propose la voie de la collaboration, pour trouver une issue constructive au conflit basée sur la collaboration et renforçant la relation de travail.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Désamorcer et réguler les tensions par un partage authentique

Sortir du conflit en trouvant ensemble des solutions satisfaisantes pour les deux parties

Rester neutre et éviter de prêter des intentions

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Un atelier pratique d'une demi-journée pour clarifier les étapes de la méthode DESC par des exercices pratiques et des jeux interactifs, et appliquer cette technique sur des situations concrètes.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2021

### 1) Décrire la situation avec des faits (Describe)

- Décrypter le lien entre le stimulus et ses conséquences.
- Différencier les notions d'observations, faits, opinions, interprétations, généralisations, jugements et ressentis.
- Rester objectif en toute situation, en faisant le focus sur les actions et non sur les personnes.

*Travaux pratiques : Quiz sur la notion d'observations. Exercice d'analyse pour différencier faits et opinions. Échanges élaboration en commun : différencier les faits des opinions et des ressentis. Mises en pratique.*

### 2) Exprimer les conséquences (Express)

- Clarifier le mécanisme du stimulus à l'émotion.
- Prendre le temps d'identifier et accueillir ses émotions et identifier le lien avec ses ressentis corporels.
- S'exprimer avec le "je" et éviter le "tu/vous".

*Travaux pratiques : Échanges et retours d'expériences. Jeu sur les émotions. Quiz sur les émotions personnelles. Mises en pratique.*

### 3) Chercher ensemble des solutions (Search)

- Ouvrir le dialogue et collaborer vers des solutions.
- Oser se laisser surprendre par l'apparition de nouvelles pistes.
- Différencier besoin profond et moyen concret.

*Travaux pratiques : Exercice sur des choix de formulations. Jeu sur les besoins universels. Mises en pratique.*

### 4) Conclure (Conclude)

- Acter l'accord et l'engagement mutuel.
- Montrer de la reconnaissance et remercier.

## PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant mieux gérer les tensions et conflits dans lesquels elle est impliquée.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Prévoir un bilan si nécessaire.

*Travaux pratiques* : Synthèse : étude de cas et/ou mise en situation. Jeu de rôle (optionnel)  
sur des situations rencontrées dans le quotidien professionnel.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 03 juin, 16 sept., 18 nov.