

Initiation au management

Quelques outils de gestion des conflits

Ce cours vous est proposé par Elodie Loubaresse, Maître de conférences en sciences de gestion, Université Paris-Saclay et AUNEGe, l'Université Numérique en Économie Gestion.

Table des matières

Préambule	2
Le rôle du manager dans la gestion des conflits	2
La méthode DESC	3
Conclusion	4
Références	5

Préambule

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre le rôle du manager en termes de gestion des conflits
- Connaître la méthode DESC au service de la gestion des conflits

Lorsque le conflit est présent dans l'organisation ou au sein de l'équipe, le manager ou les membres de l'équipe peuvent l'utiliser ou le résoudre. Cette leçon s'intéresse au rôle du manager dans la gestion des conflits et présente un outil particulier, la méthode DESC.

Le rôle du manager dans la gestion des conflits

Le manager a naturellement un rôle à jouer dans la gestion des conflits. En amont, il peut en effet intervenir dans la définition des objectifs, dans la répartition des tâches ou dans le recrutement des membres de l'équipe. Il contribue également à la communication au sein de l'équipe.

Une fois le conflit avéré, différents outils sont à sa disposition, notamment le recours à un coach extérieur.

Synthèse d'article

Comment le manager peut-il intervenir ?

- Pour éviter les conflits : entretien de la cohésion au sein de l'équipe.
- Face à un malentendu entre 2 collaborateurs : le pont relationnel, favoriser la communication.
- Face à la colère d'un collaborateur : se positionner en manager-coach.
- Quand le lien est brisé entre 2 collaborateurs : entretiens séparés.
- Quand le manager n'est pas neutre ou que le conflit est trop ancré : recours à un médiateur-coach externe à l'équipe.

Consultez l'article complet <https://www.devop.pro/etapes-gestion-conflits-manager.html>

La méthode DESC

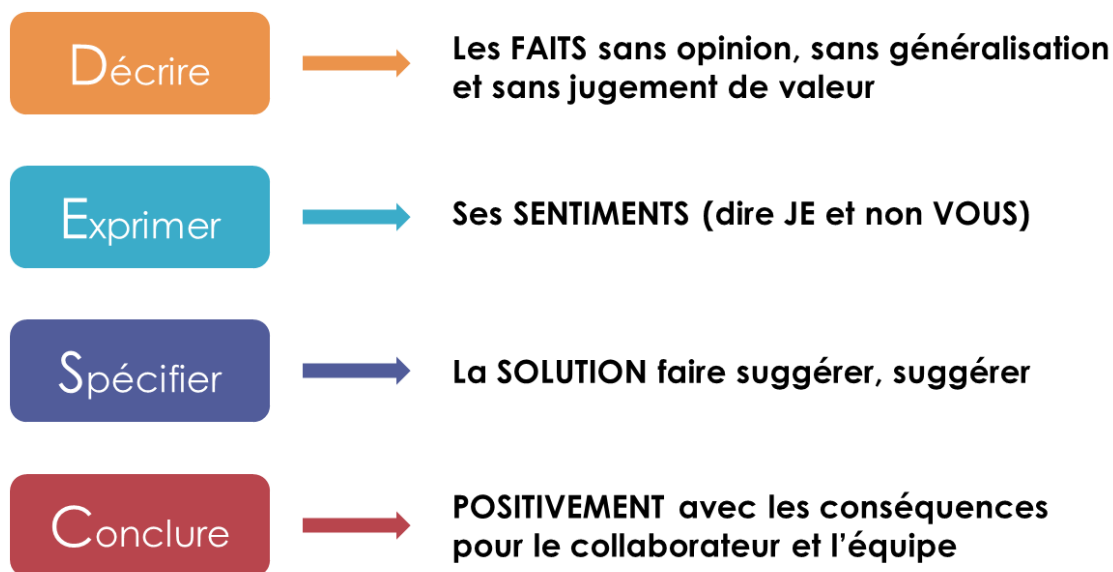
Au plan managérial, la méthode DESC est souvent citée. On y retrouve les principes « classiques » en gestion des conflits, tels que le fait de rester centré sur les faits, de proposer des solutions, ou encore d'écouter l'interlocuteur. Cette méthode se décompose en 4 étapes.

Synthèse d'article

- Décrire la situation (D) : il ne s'agit pas d'émettre des jugements mais uniquement de constater les faits tels qu'ils sont réellement ainsi que leurs effets.
- Exprimer ses ressentis (E) : l'expression de ses sentiments et de ses ressentis est essentielle dans la gestion de conflits. Quels que soient les problèmes, cette phase doit s'accompagner d'une séance d'écoute active.
- Spécifier des solutions (S) : pour désamorcer les tensions, il convient de proposer des solutions qui satisferont à tout le monde. Il est préférable de trouver la solution ensemble. Si vous êtes employeur et que vous envisagez une solution, vous devez la communiquer à vos collaborateurs.
- Conséquences et conclusions (C) : durant cette phase, revoyez tous les points clés de la situation de conflit. Il faut insister sur le fait que la solution prise est la meilleure pour tout le monde et qu'elle permettra non seulement d'atténuer les conflits de personnes, mais aussi de favoriser des relations efficaces à l'avenir.

Consultez l'article complet <https://www.afeeniteam.com/traiter-les-conflits-en-entreprise-grace-aux-outils-de-la-mediation-et-management/>

Voici une illustration concrète de la méthode DESC, appliquée dans un contexte classique de management d'équipe. Celle-ci est adaptée d'un schéma proposé par le site cegos.fr



Exemple

Décrire : « Je constate que je n'ai pas reçu le dossier X alors que nous étions d'accord pour que je le transmette à 17h à Barbara ».

Exprimer : « Je me sens agacé car je ne peux pas livrer le travail attendu à Barbara et son équipe ».

Spécifier : « Quelles solutions proposes-tu ? »

Conclure : « Nous allons donc pouvoir corriger ce retard en agissant ainsi ».

Consultez l'article complet <https://www.cegos.fr/ressources/mag/management/methode-desc-outil-efficace-pour-exprimer-son-desaccord>

Conclusion

Les conflits sont inhérents à l'activité humaine et apparaissent donc fréquemment dans les organisations. Différentes approches existent pour gérer les conflits, notamment l'outil DESC qui détaille plusieurs étapes à suivre. Le rôle du manager est également prépondérant pour organiser l'équipe, anticiper et désamorcer les conflits, si nécessaire.

Références

<https://www.devop.pro/etapes-gestion-conflits-manager.html>

<https://www.affeeniteam.com/traiter-les-conflits-en-entreprise-grace-aux-outils-de-la-mediation-et-management/>

<https://www.cegos.fr/ressources/mag/management/methode-desc-outil-efficace-pour-exprimer-son-desaccord>

Comment citer ce cours ?

Initiation au management, Elodie Loubaresse, AUNEGe (<http://aunega.fr>), CC – BY NC ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



Cette œuvre est mise à disposition dans le respect de la législation française protégeant le droit d'auteur, selon les termes du contrat de licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>). En cas de conflit entre la législation française et les termes de ce contrat de licence, la clause non conforme à la législation française est réputée non écrite. Si la clause constitue un élément déterminant de l'engagement des parties ou de l'une d'elles, sa nullité emporte celle du contrat de licence tout entier.