

STORYBOARD CONFLIT LATENT



Sophie Metsemakers

18/01/2022

Contextualisation de la formation

Ce module sur le conflit latent est un élément de l'unité d'apprentissage sur la gestion de conflit. Il s'intègre dans le dispositif général « Écoute active et gestion de conflit »

Public

Ce module s'adresse aux conseillers professionnels de la Banque Populaire et vient à la suite de la formation en présentielle proposée par la banque à ses collaborateurs.

Objectifs de la formation

À l'issue de cette formation, les conseillers seront en capacité :

- d'identifier les situations de conflits latents et
- d'adapter leurs comportements professionnels afin de prévenir des situations de conflit.

Ambiance du module

Le sujet du conflit pouvant être source de stress, l'environnement choisi pour faire évoluer les apprenants est celui de la bande dessinée. L'intention ici, est de dédramatiser le sujet tout en apportant des éléments concrets, pouvant être mis en place dans un environnement professionnel.

La bande dessinée permet de reproduire des situations professionnelles réelles, tout en distanciant le collaborateur. Il est ainsi engagé dans la situation tout en lui permettant de ne pas se sentir pointé du doigt.

La vague fait référence aux engagements de la Banque Populaire dans le milieu maritime, elle représente aussi les difficultés qui peuvent submerger parfois, mais surtout la vague que l'on peut surfer et donc dompter.

Au niveau graphique, elle fait le lien avec l'univers de la bande dessinée qui est utilisé dans le module.

Ces choix visent l'engagement des apprenants dans le processus.

Types d'évaluations

Les évaluations proposées dans ce module seront de forme formative. Elles proposeront aux apprenants des feedbacks qui leur permettront de monter en compétences.

Organisation du module

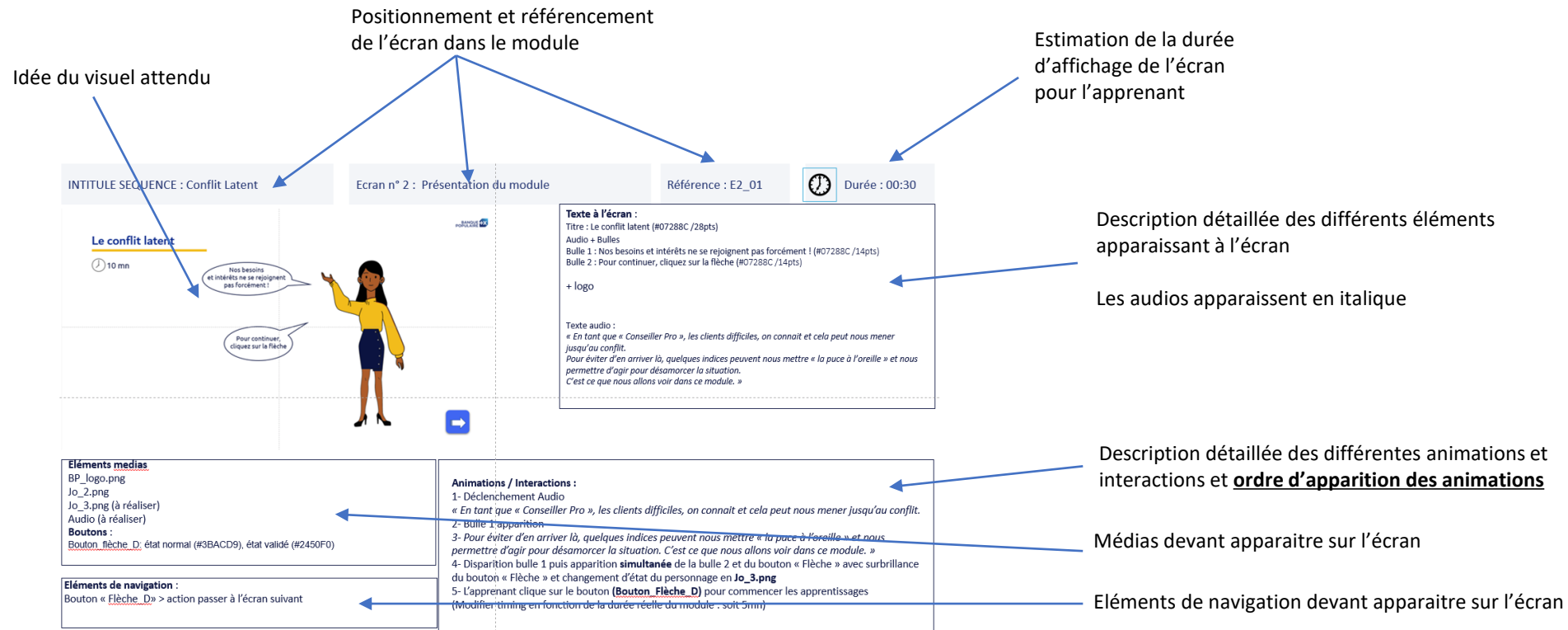
Structure du module

Introduction				
Ecran	Référence écran	Description	Objectif écran	Durée
1	E1_01	Écran d'accueil	Splash screen	10''
2	E2_01	Introduction	Présentation module	30''
3	E3_01	Navigation	Présentation objectifs et navigation	20''
Système d'apprentissage				
Ecran	Référence écran	Description	Objectif écran	Durée
4	E4_01	Situation d'évitement	Exposition d'une situation	20''
5	E5_01	Situation d'évitement	Proposition de réflexion via drag and drop	1'30''
6	E6_01	Situation d'évitement	Apport théorique	20''
7	E7_01	Prêt d'intention négatif	Proposition de réflexion via QCU	30''
8	E8_01	Prêt d'intention négatif	Apport théorique	30''
Système de sortie				
Ecran	Référence écran	Description	Objectif écran	Durée
9	E9_01	Conclusion et sortie	Rappel des éléments essentiel + Mémo + sortie	30''

Comment lire ce storyboard

Ce storyboard détaille les principes de fonctionnement et donne une image du module sur le conflit latent lorsqu'il sera réalisé.

Il présente tout d'abord l'intention donnée à ce module ainsi que les choix graphiques, d'apprentissages et de navigation.



Présentation de la charte graphique

Police

Titre cours

Dubaï medium #07288C

Titre exercice/évaluation

Ubuntu #F2BC1B

Corps de texte

Ubuntu #0B1340

Instructions

Ubuntu / 10 pts / Italique / #0B1340

Logo



Nuancier



#07288C



F3F5F8



F2BC1B



#0B1340



#3BACD9

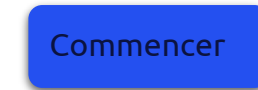


#2450F0

Navigation



#3BACD9



#2450F0



#11DB33



#075915



Flèche_G



Flèche_D



Fermer



Recommencer



Bienvenue dans le module



Le conflit latent

Un module pour être plus zen...

Commencer

Eléments médias

Image vague : Wave.png

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_Commencer : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Texte à l'écran :

Texte 1 : Bienvenue dans le module (28pts / centré / # F2BC1B)

Texte 2 : le conflit latent (Dubai medium_ombre légère / 40pts/ #07288C)

Texte 3 : Un module pour être plus zen (18pts /#2450F0)

+ logo

+ photo d'illustration

Eléments de navigation :

Bouton « C'est parti ! »

Animations / Interactions :

Apparition du texte « Un module pour être plus zen» entrée rapide par la gauche 01,00 sec

puis apparition du bouton « Commencer » Entrée rapide par la gauche 00,25 après le précédent

L'apprenant clique sur le bouton (**Bouton_Commencer**) pour commencer le module auto formatif



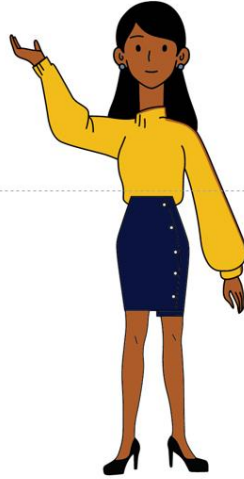
Le conflit latent



10 mn

Nos besoins
et intérêts ne se rejoignent
pas forcément !

Pour continuer,
cliquez sur la flèche



Texte à l'écran :

Titre : Le conflit latent (#07288C /28pts)

Audio + Bulles

Bulle 1 : Nos besoins et intérêts ne se rejoignent pas forcément ! (#07288C /14pts)

Bulle 2 : Pour continuer, cliquez sur la flèche (#07288C /14pts)

+ logo

Texte audio :

« En tant que « Conseiller Pro », les clients difficiles, on connait et cela peut nous mener jusqu'au conflit.

Pour éviter d'en arriver là, quelques indices peuvent nous mettre « la puce à l'oreille » et nous permettre d'agir pour désamorcer la situation.

C'est ce que nous allons voir dans ce module. »

Éléments medias

Logo : BP_logo.png

Avatar : Jo_2.png

Avatar : Jo_3.png (à réaliser)

Audio (à réaliser)

Boutons :

Bouton_flèche_D: état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Éléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Animations / Interactions :

1- Déclenchement Audio

« En tant que « Conseiller Pro », les clients difficiles, on connait et cela peut nous mener jusqu'au conflit.

2- Bulle 1 apparition

3- Pour éviter d'en arriver là, quelques indices peuvent nous mettre « la puce à l'oreille » et nous permettre d'agir pour désamorcer la situation. C'est ce que nous allons voir dans ce module. »

4- Disparition bulle 1 puis apparition **simultanée** de la bulle 2 et du bouton « Flèche » avec surbrillance du bouton « Flèche » et changement d'état du personnage en **Jo_3.png**

5- L'apprenant clique sur le bouton (**Bouton_Flèche_D**) pour commencer les apprentissages
(Modifier timing en fonction de la durée réelle du module : soit 5mn)



Le conflit latent



Identifier les situations de conflits latents

Adapter son comportement professionnel afin de prévenir des situations de conflit

Vous pouvez vous déplacer dans le module grâce aux flèches



A l'écran :

Titre : idem écran n°2

Audio + texte

- Texte 1 : Identifier les situations de conflits latents (#07288C /18pts)
- Texte 2 : Adapter son comportement professionnel afin de prévenir les situations de conflit (#07288C /18pts)

Bulle 1 : « Vous pouvez vous déplacer dans le module grâce aux flèches » (#07288C /14pts)

Texte Audio:

« Je vous propose d'étudier quelques situations pour pouvoir identifier les situations de conflits latents et voir comment adapter son comportement professionnel afin de prévenir les situations de conflit. »

+ logo

+ boutons navigation

Éléments médias

Avatar : Jo_1.png

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_flèche_D: état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Bouton_flèche_G : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Éléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Bouton « flèche_G » > action passer à l'écran précédent

Animations / Interactions :

1- Déclenchement audio

2- Apparition du texte 1 synchronisé avec leur apparition dans l'audio / entrée rapide par la gauche 01,00 sec

3- Apparition du texte 2 synchronisé avec leur apparition dans l'audio / entrée rapide par la gauche 01,00 sec

4- Apparition bulle 1 explicative après texte 2

Puis apparition du boutons navigation avec surbrillance flèche_D

L'apprenant clique sur la flèche droite (flèche_D) pour avancer dans le module auto formatif



Situation 1



Si Mme Traysse était votre cliente, quelle attitude adopteriez-vous ?

(Cliquez pour continuer)



A l'écran :

- Titre : Situation 1
- Bande dessinée 2 cases
- Texte 1 : Si Mme Traysse était votre cliente, quelle attitude adopteriez-vous ?
- Texte 2 : (Cliquez pour continuer)

Éléments médias

Bande dessinée : Evitement1.png

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_flèche_D: état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Éléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Animations / Interactions :

Apparition du bouton **flèche_D** avec surbrillance après 5 sec

L'apprenant clique sur le bouton **flèche droite (flèche_D)** pour avancer dans le module auto formatif



Situation 1

Si Mme Traysse était votre cliente,
quelle attitude adopteriez-vous ?

Faites glisser les images vers le texte de votre choix



BD 1

BD 2

Je choisis

BD 3

BD 4

J'évite



Eléments médias

Bande dessinée : Conflit_latent.png

Logo : BP_logo.png

Vignettes : BD1(email)-BD2(téléphone)-BD3(ignore)-BD4(RDV) (à produire)

Boutons :

Bouton_flèche_D : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Bouton_flèche_G : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Eléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Bouton « flèche_G » > action passer à l'écran précédent

A l'écran :

- Bande dessinée 2 cases
- **Texte** : Si vous étiez dans cette situation, quelle attitude adopteriez-vous ?
- *Faites glisser les images vers le texte de votre choix*
- **Feedback BD1 positif (Bravo) et négatif (Dommage) calque 1 [réponse attendue : BD1 sur J'évite]**

A limiter

L'email est utile pour les communications factuelles, qui ne sont pas source d'interprétation. Dans ce cas, le dialogue avec le client par téléphone ou en rendez-vous permettra de comprendre le mécontentement et de proposer des solutions adaptées

- **Feedback BD2 positif (Bravo) et négatif (Dommage) calque 2 [réponse attendue : BD2 sur Je choisis]**

Bon réflexe (uniquement pour FB positif)

Le dialogue est une solution qui permet d'éclaircir des malentendus, de questionner sur les origines du mécontentement et d'évoquer des pistes de solutions

- **Feedback BD3 positif (Bravo) et négatif (Dommage) calque 3 [réponse attendue : BD3 sur J'évite]**

Attention

Le client peut se sentir ignoré et entrer dans un conflit ouvert.

Téléphoner à un client mécontent permet de maintenir le dialogue tout en cherchant des solutions

- **Feedback BD4 positif (Bravo) et négatif (Dommage) calque 4 [réponse attendue : BD4 sur Je choisis]**

Intéressant

Proposer un rendez-vous est une bonne solution si celui-ci est proche dans le temps.

Apporter une réponse rapide évite d'alimenter un conflit latent

Animations / Interactions :

Drag and drop des images vers le texte, pour chaque image un feedback est proposé, quelle que soit la réponse choisie

Apparition des boutons navigation après 00:50 sec

Flèche_D en surbrillance

L'apprenant clique sur le bouton **flèche droite (flèche_D)** pour avancer dans le module auto formatif



Situation 1

L'**évitement** est une stratégie d'adaptation mise en place pour ne pas se trouver confronté avec un facteur de stress.

Mais elle est souvent source d'aggravation du conflit.



A l'écran :

- Texte 1 :

L'**évitement** est une stratégie d'adaptation mise en place pour ne pas se trouver confronté avec un Facteur de stress. Mais elle est souvent source d'aggravation du conflit.

- Image

Eléments médias

Image conseiller : evitement6.png

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_fleche_D: état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Bouton_fleche_G : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Eléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Bouton « flèche_G » > action passer à l'écran précédent

Animations / Interactions :

Apparition image evitement6 après 00:10 sec entrée rapide par la droite

Puis apparition des boutons navigation, Flèche_D en surbrillance

L'apprenant clique sur le bouton **flèche droite (flèche_D)** pour avancer dans le module auto formatif



Situation 2



À la place du conseiller que répondriez-vous ?

(Cochez la réponse de votre choix)

- ☐ « Absolument pas, vous vous trompez complètement ! »
- ☐ « J'imagine que votre situation vous inquiète, voyons ensemble qu'elles sont vos options »
- ☐ « Je ne suis pas là pour vous juger ! Mais vous connaissez nos conditions de prêt, ce n'est pas possible ! »

Valider



A l'écran :

- Situation 2
- Bande dessinée 1 cases « **Vous refusez ma demande, car vous pensez que je ne suis pas capable de vous rembourser !** »
- QCU : A la place du conseiller que répondriez-vous ?

Choix 1 : « Absolument pas, vous vous trompez complètement ! »*Feedback : Attention, Votre cliente peut se sentir jugé et bloquer le dialogue.**La reformulation et le questionnement vous évitera d'entrer dans une situation de conflit ouvert.***Choix 2 : « J'imagine que votre situation vous inquiète, voyons ensemble qu'elles sont vos options »***Feedback : Bravo En étant empathique, vous montrez à votre cliente votre intérêt pour sa situation et vous ouvrez le dialogue vers des solutions positives***Choix 3 : « Je ne suis pas là pour vous juger ! Mais vous connaissez nos conditions de prêt, ce n'est pas possible ! »***Feedback : Intéressant N'hésitez pas à vérifier si votre cliente a bien compris toutes les conditions et à la questionner sur ses inquiétudes.**Votre interlocutrice comprendra mieux votre refus, si les conditions sont claires pour elle et si vous ne fermez pas totalement le dialogue*

Eléments médias

Vignette bande dessinée Cliente mécontente avec bulle de texte (à produire)

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_valider: état normal #11DB33), état validé (#2450F0)

Bouton_flèche_D: état normal (#3BACD9), état validé (#075915)

Eléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Bouton « valider » > accéder au feedback du quiz

Animations / Interactions :

QCU

L'apprenant clique sur le bouton **Valider** pour valider sa réponse et recevoir le feedbackPuis apparition du bouton **Flèche_D**L'apprenant clique sur le bouton **flèche droite (flèche_D)** pour avancer dans le module auto formatif



Etude de cas 2

Le **prêt d'intention négative** est un des risques d'obstacles à la réussite d'une médiation. Il est également identifié comme l'une des trois attitudes caractéristiques de la dynamique conflictuelle. (*Wikipédia*)



A l'écran :

Texte 1 : Le **prêt d'intention négative** est un des risques d'obstacles à la réussite d'une médiation. Il est également identifié comme l'une des trois attitudes caractéristiques de la dynamique conflictuelle. (*Wikipédia*)

Image

Eléments médias

Image conseiller : pret-_intention.png

Logo : BP_logo.png

Boutons :

Bouton_flèche_D : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Bouton_flèche_G : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Eléments de navigation :

Bouton « Flèche_D » > action passer à l'écran suivant

Bouton « flèche_G » > action passer à l'écran précédent

Animations / Interactions :

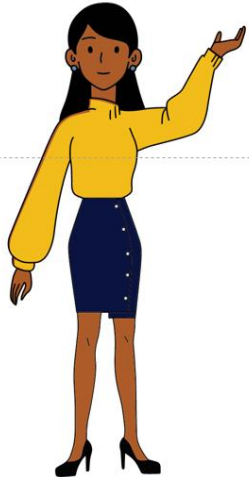
Apparition image pret_intention2 après 00:10 sec entrée rapide par la droite

Puis apparition des boutons navigation, Flèche_D en surbrillance

L'apprenant clique sur le bouton **flèche droite (flèche_D)** pour avancer dans le module auto formatif



Le conflit latent



Félicitation !
Vous avez mené à bien ce module sur le conflit latent.

Écoute

Empathie

Dialogue

Vous pouvez télécharger le
mémo ici

Merci d'avoir suivi ce module !
Vous pouvez recommencer ou quitter l'espace de formation



A l'écran :

Titre : idem écran E2_01

Texte 1 : Félicitation ! Vous avez mené à bien ce module sur le conflit latent.

Texte 2 : Écoute

Texte 3 : Empathie

Texte 4 : Dialogue

Texte 5 : Merci d'avoir suivi ce module ! Vous pouvez recommencer ou quitter l'espace de formation

Bulle 1 : Vous pouvez télécharger le mémo ici (texte en ubuntu 14pts sauf « ici » en ubuntu 18pts)

Texte audio:

« Félicitation ! Vous avez mené à bien ce module sur le conflit latent. Vous savez maintenant que écoute, empathie et dialogue sont vos atouts pour désamorcer un conflit latent. A vous de jouer ! »

Éléments médias

Avatar : Jo_2.png

Logo : BP_logo.png

Mémo : memo_conflit.pdf

Boutons :

Bouton_flèche_G : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Bouton_fermer : état normal (#11DB33), état validé (#075915)

Bouton_recommencer : état normal (#3BACD9), état validé (#2450F0)

Éléments de navigation :

Bouton « flèche_G » > action passer à l'écran précédent

Bouton « croix » > sortir du module

Animations / Interactions :

1- déclenchement audio

2- Apparition des textes 1,2,3,4 synchronisée avec leur apparition dans l'audio – entrée brusque par la gauche

3- Apparition Bulle 1 – Intégrer la possibilité de télécharger le mémo en cliquant sur « ici »

4- Apparition texte 5 simultané aux 3 boutons de navigation