

INTRODUCTION

Ce module sur le conflit latent (M2) est un élément de l'unité d'apprentissage sur la **gestion de conflit** (B). Il s'intègre dans le dispositif général « Écoute active et gestion de conflit »
Il 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.
A l'issue de cette formation, les conseillers seront en capacité d'identifier les situations de conflits latents et d'adapter leur comportements professionnels afin de prévenir des situations de conflit.

Durée de l'UA : 20 mn

Durée du module : 10 mn

Démarche pédagogique :
Inductive

SYNOPSIS MODULE :

Version : V1

Auteurs : Sophie Metsemakers

N° Etape	Objet/Nom de l'étape	Objectif / Intérêt pédagogiques	Contenu de formation	Type d'activités et descriptif	Ressources (documents de référence, matériels, autres sources)	Evaluation (formative, sommative, cas pratique)	Durée
B_M2_E1	Splash screen	Présenter l'intitulé du module			Logo + charte graphique	-	10 sec
B_M2_E2	Présentation du module	Replacer le module dans le contexte général de la formation	Situer le module dans le cours et l'UA. Décrire les objectifs du module, la durée	Chapitre d'introduction + sommaire		-	30 sec
B_M2_E3	Navigation	se repérer dans le module			gif du module + voix off	-	15 sec
B_M2_E4		Motiver l'investissement de l'apprenant	Phrase introductive à l'entrée dans le contenu	Texte : « Désamorcer un conflit latent, mission impossible ? Voyons cela dans plusieurs cas pratiques : »		-	10 sec
B_M2_E5	Animation du client insatisfait	Identifier des situations de conflit latent	Présenter une situation de prêt D'intention négatif	Animation – Le personnage exprime à son conseiller « vous refusez ma demande, car vous pensez que je ne suis pas capable de vous rembourser »	animation canva (à réaliser)	cas pratique	15 sec
B_M2_E6	Analyse de l'animation	Adapter un comportement professionnel dans une situation de conflit latent	Dans cette situation, quel comportement pourrait Prévenir l'apparition d'un Conflit ouvert ?	QCM proposant 3 comportements différents pour agir Dans cette situation, A la place du personnage que Répondriez-vous ?		Formative	30 sec
B_M2_E7	Apport pratique et théorique	Distinguer les comportements amenant à une conclusion positive des échanges	Feedback positif et feedback négatif	En fonction de la réponse		Formative	20 sec
B_M2_E8	Enregistrement d'un dialogue pro / client	Identifier des situations de conflit latent	Présenter une situation d'interprétation / jugement	Audio – échange téléphonique client/pro	Audio	Cas pratique	30 sec
B_M2_E9	Analyse de la situation téléphonique	Adapter un comportement professionnel dans une situation de conflit latent	Dans cette situation, quels Comportements pourraient Prévenir le conflit ?	Activité de tri des éléments favorisant le dialogue ou le conflit		Formative	40 sec
B_M2_E10	Apport théorique		Feedback	Cartes à retourner : Images + mots-clés	Images		20 sec
B_M2_E11	Bande dessinée d'un conseiller évitant la confrontation	Identifier des situations de conflit latent	Présenter une situation d'évitement	Bande dessinée 2 cases : un conseiller reçoit un mail sec d'un client, il réfléchit à la façon de répondre	Bande dessinée Canva (à réaliser)	Cas pratique	30 sec
B_M2_E12	Recherche de nouvelles possibilités		Dans cette situation, quel Comportement pourrait Prévenir le conflit ?	Proposition d'autres cases de BD à trier selon « je conseille » ou « je déconseille »	Bande dessinée Canva (à réaliser)	Formative	20 sec
B_M2_E13	Apport théorique sur le ressenti engendré par un comportement d'évitement		Feedback	Cases de BD à retourner avec explication du ressenti client		Formative	20 sec
B_M2_E14	Rappel des éléments essentiels vus dans le module	Feedback général	Citer les 3 signes de conflit latent	Image animée avec voix-off			20 sec
B_M2_E15	Quiz	Evaluer les acquis	QCM sur les différentes notions du conflit latent			Somative	
B_M2_E16	Score	Evaluer les acquis	Commentaire pourcentage de bonnes réponses				
B_M2_E17	Conclusion			Félicitations et remerciements + Mémo récapitulatif	PDF à télécharger	-	10 sec
B_M2_E18	Fin de module			invitation à quitter le module		-	10 sec

Repérer un conflit latent	Identifier des situations de conflit latent	Repérer parmi des exemples professionnels, ceux qui présentent des signes de conflit latent	QCM à réponses multiples
Repérer un conflit latent	Distinguer les comportements indiquant le conflit latent	Feedback sur la définition + des situations de conflits latents	Vidéo animée rappelant la définition et présentant 3 comportements