Créer des interventions sensibles aux conflits

# Guide de l’animateur - Personnel de mise en œuvre

# Table des matières

[**How to Facilitate this Course**](#_76txnzxhhoun)4

[How to Facilitate Instructor-Led Sessions](#_803rbpuzbs6g) 11

[Before the Session: Prepare](#_bf6wy1374rpd) 12

[After the Session: Follow up with Resources](#_hl55ukxw9ilt) 13

[Session Format](#_wsg0py8umdn2) 14

[Discussions](#_16n34259tztl) 14

[Activities](#_2le2fhhep17a) 15

[Surveys](#_nchupbqxu1zu) 15

[**Workshop Outline - Implementation Staff**](#_u7ljx2os1aty)16

[Course Level Objectives](#_s9hcb5thd0kz) 16

[**Analyzing Conflict**](#_kiwi5b636m82)17

[Section Objectives](#_kdcg8rfec8i3) 17

[Action Items](#_yj8glg1stg76) 17

[Discussions](#_cg4dekgcgxe7) 18

[Surveys](#_ts92p6u62ed) 18

[Activities](#_m62x2ti6gn37) 18

[Toolkit Resources](#_ydwqwls88reb) 18

[**Listening to the Community**](#_qju040exxme5)21

[Section Objectives](#_gepanjs6v5v3) 21

[Action Items](#_9uno8n9a0ebe) 21

[Discussions](#_z83b3uym48mo) 22

[Activities](#_voutgx3yn59f) 22

[Toolkit Resources](#_1716dmo6bbwp) 22

[**Assessing the Impact**](#_v8bpxk2obrj9)24

[Section Objectives](#_l3b3d7hau7k1) 24

[Action Items](#_hjs7qnjc0mzv) 24

[Discussions](#_a98pc9ytyvdk) 24

[Activities](#_n084x3om04ek) 25

[Toolkit Resources](#_ytoxrngwsm6w) 25

[**Applying Principles of Conflict Sensitivity**](#_x76wx84o5qh0)27

[Section Objectives](#_ylws9atxoegw) 27

[Action Items](#_rfir7ev5izd2) 27

[Discussions](#_gtwekx6srojb) 28

[Activities](#_vaqlcbsrmg6h) 28

[Toolkit Resources](#_ke8g7shjrfu0) 28

# Comment animer ce cours

Ce cours est conçu pour expliquer les principes et l'application de la **sensibilité aux conflits** au personnel de mise en œuvre qui participe à des programmes humanitaires et d'aide au développement.

Ce cours peut être dispensé de deux façons :

* Sous la forme d'un cours d'apprentissage en ligne que les participants suivent par eux-mêmes.
* Sous la forme d'un cours de formation « mixte » où les participants suivent les modules d'apprentissage en ligne, puis se réunissent en groupe (en ligne ou en présentiel) pour discuter du matériel et réaliser des activités supplémentaires avec un instructeur.

Le cours est composé de quatre rubriques :

* Analyse du conflit
* Être à l'écoute de la communauté
* Évaluation de l'impact
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits

Le matériel de cours comprend :

* Un **cours d'apprentissage en ligne** avec des modules pour chaque rubrique
* Une **présentation PowerPoint** pour chaque rubrique afin d'aider les instructeurs à animer des sessions de formation en groupe.
* Une **boîte à outils** avec des ressources auxquelles il est fait référence tout au long du cours
* **Des guides du participant, des guides de l'animateur et une fiche d'ordre du jour** pour l'ensemble du cours

Il existe plusieurs façons de dispenser les sessions sous la forme d’une formation « mixte » :

Option 1 : Les participants passent en revue chaque rubrique une à la fois



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Les participants suivent le module d'apprentissage en ligne pour la Rubrique 1 de manière autonome. | Les participants effectuent les « actions à entreprendre » assignées à la fin du module d'apprentissage en ligne. | Les participants répondent aux questions d'évaluation et de sondage dans le module d'apprentissage en ligne. | Les participants se réunissent avec l'instructeur (en présentiel ou en ligne) et suivent en groupe la session de formation dirigée par l'instructeur pour la Rubrique 1. |

****

**Répétez pour les Rubriques 2, 3 et 4. Reportez-vous à la boîte à outils lorsque nécessaire.**

Les sessions doivent être planifiées avec suffisamment de temps entre les sections pour permettre aux participants d’effectuer les actions à entreprendre.

* Un délai de 2 à 14 jours entre les sessions est considéré comme optimal.
* Le délai entre les session ne doit pas être inférieur à 1 jour.
* Le délai entre les session ne doit pas être supérieur à 1 mois.

**Remarque :** Vous voudrez peut-être adapter les actions à entreprendre, car les participants n'auront peut-être pas le temps de les compléter tels qu'elles sont écrites entre l'apprentissage en ligne et la formation dirigée par un instructeur.

Estimations de temps :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sujet | Apprentissage en ligne | Formation dirigée par un instructeur |
| Analyse du conflit | 15 à 35 min | 45 min |
| Être à l'écoute de la communauté | 20 à 40 min | 30 min |
| Évaluation de l'impact | 20 à 40 min | 30 min |
| Appliquer les principes de sensibilité aux conflits | 10 à 30 min | 35 min |

Option 2 : Les participants effectuent toutes les rubrique en une fois



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Les participants suivent les modules d'apprentissage en ligne pour toutes les rubriques de manière autonome. | Les participants effectuent les « actions à entreprendre » assignées à la fin de chaque rubrique. | Les participants répondent aux questions d'évaluation et de sondage pour chaque rubrique. | Les participants se réunissent avec l'instructeur (en présentiel ou en ligne) pour un atelier de groupe couvrant toutes les rubriques. |

****

**Reportez-vous à la boîte à outils lorsque nécessaire.**

Estimations de temps :

|  |  |
| --- | --- |
| Apprentissage en ligne | Formation dirigée par un instructeur |
| 65 à 145 min | 140 min |

## 

Les participants peuvent également suivre l'apprentissage en ligne individuellement sans formation dirigée par un instructeur.



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Les participants suivent les modules d'apprentissage en ligne pour toutes les rubriques de manière autonome. | Les participants effectuent les « actions à entreprendre » assignées à la fin de chaque rubrique. | Les participants répondent aux questions d'évaluation et de sondage pour chaque rubrique. |

****

**Reportez-vous à la boîte à outils lorsque nécessaire.**

|  |  |
| --- | --- |
| Rubrique | Estimations de temps : |
| Analyse du conflit | 15 à 35 min |
| Être à l'écoute de la communauté | 20 à 40 min |
| Évaluation de l'impact | 20 à 40 min |
| Appliquer les principes de sensibilité aux conflits | 10 à 30 min |

## Comment animer des sessions dirigées par un instructeur

Afin de s'assurer que tout le monde ait le temps de participer aux discussions et de bénéficier d’un suivi de l'animateur, **il est recommandée pour ce cours de créer des groupes de 8 à 16 participants**.

## Avant la session : Préparer

**1 semaine avant la session :**

* Étudier les matériaux
* Répétez pour valider le durées
* Compiler la liste des participants et avec leurs adresses de courriel
* Réserver le lieu et les besoins techniques pour la formation
* Envoyer des invitations d'agenda
  + Inclure des liens vers les sections d'apprentissage en ligne
  + Spécifier quelle section ils doivent préparer

**1 jour avant :**

* Envoyer un courriel de rappel aux participants
  + Leur rappeler de suivre l'apprentissage en ligne pour la section prévue
  + Joindre le Guide du participant et la Boîte à outils au courriel
  + Rappeler aux participants de télécharger ou d'imprimer leur Guide du participant et leur Boîte à outils (également disponibles dans la section Introduction du module d'apprentissage en ligne)
* Examiner le matériel
* Imprimer des exemplaires supplémentaires du Guide du participant et de la Boîte à outils
* Mettre à jour la présentation pour répondre à d’éventuels besoins spécifiques pour la formation
* Confirmer le lieu et les besoins techniques pour la formation

## Après la session : Effectuer un suivi avec des Ressources

* Partager les coordonnées pour l’envoi des questions de suivi
* Rappeler aux participants les sessions et événements à venir
* Assurer le suivi de toutes les questions soulevées au cours de la session.
* Distribuez un sondage de satisfaction, si vous avez développé quelque chose de spécifique à votre intervention ou à votre session

## 

## Format de la session

La présentation fournit un aperçu de comment dispenser le cours, y compris les discussions, les activités et les sondages.



### Discussions

* Placez l'invite sur la diapositive, puis encouragez les participants à penser à autant de réponses que possible.
* S'il y a des réponses souhaitées, celles-ci seront indiquées dans les notes du diaporama. Cette liste n'est pas exhaustive – il peut y avoir d'autres réponses valides – mais elle vous donnera des exemples de bonnes réponses. Adaptez et révisez attentivement ces notes avant la session de formation.
* Résumez les points clés avant de poursuivre.

### Activités

* Passez en revue les instructions de l'activité avec la classe
* Informez les participants du temps dont ils disposent pour effectuer l'activité.
* Observez les groupes, répondez aux questions posées, fournissez des éclaircissements ou des directives au besoin.
* Assurez-vous que tout le monde participe activement et que personne ne domine le groupe.
* Soyez attentif au temps et rappelez aux groupes le temps restant à mesure que vous approchez de la fin de la durée prévue.
* Posez des questions et laissez aux participants le temps de réfléchir à l'activité par la suite, lors du débriefing
* Résumez les points clés avant de poursuivre

### Sondages

* Lancez l'invite sur la diapositive
* Demandez aux participants de simplement lever la main si l'invite s'applique à eux
* Résumez les points clés avant de poursuivre
* Passez rapidement à la suite

# 

# Organisation de l'atelier de travail - Personnel de mise en œuvre

## Objectifs du niveau du cours

À la fin de ce cours, les participants devraient être en mesure de :

* Expliquer l'importance d'appliquer des stratégies sensibles aux conflits au travail d'aide
* Réaliser une analyse des conflits
* Décrire un processus pour mener des entrevues des membres de la communauté
* Évaluer la relation entre les conflits et les interventions d'aide
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits lors de la mise en œuvre des programmes d'aide
* Minimiser les effets négatifs et maximiser les effets positifs des programmes d'aide sur les conflits

## 

## Analyse du conflit

### Objectifs de la section

À la fin de ce cours, les participants devraient être en mesure de :

* Énumérer les activités impliquées dans l'analyse des conflits
* Identifier les diviseurs et les connecteurs
* Élaborer un plan d'action pour effectuer une analyse informelle des conflits pour votre programme
* Utiliser des outils d'analyse des conflits

### Actions à entreprendre

Les participants doivent effectuer les actions suivantes avant le début de la session dirigée par un instructeur :

* Demander à leur gestionnaire de programme si des plans formels pour effectuer une analyse des conflits sont disponibles
* Déterminer comment rendre compte de toute dynamique de conflit qu’ils observent.
* Vous renseigner pour savoir si le programme dispose d’un processus permettant des adaptations.
* Remplir le *Modèle d'analyse des conflits* dans leur boîte à outils
* Examiner les groupes qu’ils ont identifiés dans la section « Qui » :
  + Qui (le cas échéant) connaissent-ils déjà parmi ces groupes avec qui ils pourraient parler ?
  + Qui manque dans leur liste ?
  + Qui pourrait les mettre en contact avec des membres de la communauté difficiles à joindre ?
* Examiner le document *Atténuer les préjugés* dans leur boite à outils

### Discussions

* Actions à entreprendre pour l’analyse des conflits
* Débriefing

### Sondages

* La sensibilité aux conflits dans votre travail

### Activités

* Principes « RAFT »
* Connecteurs et diviseurs personnels
* Analyse des connecteurs et des diviseurs (voir *Analyse rapide des connecteurs et des diviseurs* dans la Boite à outils)

### Ressources de la boîte à outils

* *Feuille de travail Ne pas nuire*
* *Modèle de modalités de référence et de lignes directrices pour une analyse des conflits*
* *Modèle d'analyse des conflits*
* *Outils d'analyse des conflits*
  + *Arbre des conflits*
  + *L'oignon du conflit*
  + *Carte des acteurs*
* *Causes profondes des conflits*
* *Appliquer une perspective de genre aux diviseurs et aux connecteurs*
* *Atténuer les préjugés*
* *Modèle d'analyse rapide des conflits*
* *Analyse rapide des connecteurs et des diviseurs*

Notes

## 

## 

## Être à l'écoute de la communauté

### Objectifs de la section

À la fin de ce cours, les participants devraient être en mesure de :

* Décrire un processus pour mener des entrevues et des groupes de discussion avec les membres de la communauté
* Dresser une liste de groupes et de personnes avec qui parler
* Élaborer une série de questions pour la communauté dans leur région d'opérations
* Identifier des moyens de démontrer une écoute active

### Actions à entreprendre

Les participants doivent effectuer les actions suivantes avant le début de la session dirigée par un instructeur :

* Déterminer leur objectif d'une entrevue ou d'un groupe de discussion
* Dresser une liste des personnes à qui parler
* Élaborer une série de questions
* Identifier avec qui ils pourraient pratiquer l'entrevue
* Organiser la session d'entrevue (si applicable dans la phase actuelle de l'intervention).

### Discussions

* Actions à entreprendre pour mener des entrevues et des groupes de discussion avec les membres de la communauté
* Mauvaise écoute
* Écoute active
* Débriefing

### Activités

* Mauvaise écoute
* Écoute active

### Ressources de la boîte à outils

* *Élaborer des questions*
* *Sensibilité au genre pour les formateurs et les animateurs*
* *Groupes possibles de personnes à interroger*
* *Modèle de notes de terrain pour la collecte de données*
* *Techniques d'écoute active*

Notes

## 

## Évaluation de l'impact

### Objectifs de la section

À la fin de ce cours, les participants devraient être en mesure de :

* Évaluer l'impact d'une intervention sur un conflit et vice versa
* Identifier les risques associés à l'intervention
* Déterminer l'impact de vos actions sur un conflit

### Actions à entreprendre

Les participants doivent effectuer les actions suivantes avant le début de la session dirigée par un instructeur :

* Examiner le document *Atténuer les préjugés*
* Commencer à remplir le *Modèle d'évaluation* pour leur propre intervention
* Remplir la *Matrice de risques* au mieux de leurs capacités
* Dresser la liste des mesures concrètes qu’ils peuvent prendre pour atténuer les risques
  + Identifier les mesures les plus nécessaires
  + Identifier les mesures les plus réalistes
* Partager leurs Informations avec un collègue

### Discussions

* Actions à entreprendre pour l’évaluation de l'impact
* Débriefing

### Activités

* Générer des adaptations 1 sur 2
* Générer des adaptations 2 sur 2
* Générer des adaptations pour votre intervention

### Ressources de la boîte à outils

* *Modèle d'évaluation de l'impact*
* *Analyse de genre de l’impact du programme*
* *Dimension de genre appliquée aux impacts*
* *Matrice des risques*
* *La sensibilité aux conflits dans le cycle du programme*

Notes

## 

## Appliquer les principes de sensibilité aux conflits

### Objectifs de la section

À la fin de ce cours, les participants devraient être en mesure de :

* Énumérer les signes courants de conflit dans les interventions d'aide
* Identifier les signes de préjugés personnels
* Reconnaître les signes de stress
* Identifier les lignes directrices clés pour signaler les réussites et les défis aux responsables
* Décrire les mesures sensibles aux conflits à prendre pendant la mise en œuvre

### Actions à entreprendre

Les participants doivent effectuer les actions suivantes avant le début de la session dirigée par un instructeur :

* Renseignez-vous sur la politique de signalement de votre organisation
  + À qui faut-il signaler les réussites et les défis ?
  + Quand faut-il les signaler ?
  + Comment effectuer un suivi ?
* Examiner les documents sur les *traumatismes* dans votre trousse d'outils
* Proposer trois mesures à prendre pour améliorer les éléments suivants dans leur travail :
  + Respect
  + Reddition de comptes
  + Impartialité
  + Transparence

### Discussions

* Actions à entreprendre pour appliquer les principes de sensibilité aux conflits
* Débriefing

### Activités

* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Reconnaître
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Signaler
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Répondre

### Ressources de la boîte à outils

* *Liste de contrôle détaillée de sensibilité aux conflits*
* *Questions d'identification et de sélection des participants au programme*
* *Faire face aux traumatismes et à leurs conséquences*
* *Traumatisme vicariant*
* *Quand travailler en partenariat*
* *Les 10 Principes du partenariat*
* *Outil d'évaluation de la capacité de sensibilité aux conflits*

Notes