Créer des interventions sensibles aux conflits

# Guide de l'animateur - Personnel de gestion et de soutien

# Table des matières

[Guide de l'animateur - Personnel de gestion et de soutien 1](#_Toc158908483)

[Table des matières 2](#_Toc158908484)

[Comment animer ce cours 4](#_Toc158908485)

[Comment animer des sessions dirigées par un instructeur 11](#_Toc158908486)

[Avant la session : Préparer 11](#_Toc158908487)

[Après la session : Effectuer un suivi avec des Ressources 12](#_Toc158908488)

[Format de la session 13](#_Toc158908489)

[Discussions 13](#_Toc158908490)

[Activités 14](#_Toc158908491)

[Enquêtes 14](#_Toc158908492)

[Organisation de l'atelier de travail - Personnel de gestion et de soutien 15](#_Toc158908493)

[Objectifs du niveau du cours 15](#_Toc158908494)

[Analyse du conflit 16](#_Toc158908495)

[Objectifs de la section 16](#_Toc158908496)

[Actions à entreprendre 16](#_Toc158908497)

[Discussions 17](#_Toc158908498)

[Enquêtes 17](#_Toc158908499)

[Activités 17](#_Toc158908500)

[Ressources de la boîte à outils 17](#_Toc158908501)

[Être à l'écoute de la communauté 18](#_Toc158908502)

[Objectifs de la section 18](#_Toc158908503)

[Actions à entreprendre 18](#_Toc158908504)

[Discussions 19](#_Toc158908505)

[Activités 19](#_Toc158908506)

[Ressources de la boîte à outils 19](#_Toc158908507)

[Évaluation de l'impact 21](#_Toc158908508)

[Objectifs de la section 21](#_Toc158908509)

[Actions à entreprendre 21](#_Toc158908510)

[Discussions 22](#_Toc158908511)

[Activités 22](#_Toc158908512)

[Ressources de la boîte à outils 22](#_Toc158908513)

[Appliquer les principes de sensibilité aux conflits 24](#_Toc158908514)

[Objectifs de la section 24](#_Toc158908515)

[Actions à entreprendre 24](#_Toc158908516)

[Discussions 25](#_Toc158908517)

[Activités 25](#_Toc158908518)

[Ressources de la boîte à outils 25](#_Toc158908519)

# Comment animer ce cours

Ce cours est conçu pour expliquer les principes et l'application de la **sensibilité aux conflits** au personnel qui participe à la planification et à la gestion des programmes d'aide humanitaire 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 | E-Apprentissage | ILT |
| 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 :

|  |  |
| --- | --- |
| E-Apprentissage | ILT |
| 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.**

|  |  |
| --- | --- |
| Sujet | 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

### Enquêtes

* 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 gestion et de soutien

## 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
* Décrire les causes des conflits
* Identifier les diviseurs et les connecteurs
* Élaborer un plan d'action pour effectuer une analyse 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 :

* Compléter le modèle d'analyse des conflits dans la boîte à outils
* Déterminer le temps et les ressources qui peuvent être alloués à la réalisation d'une analyse des conflits
* Amorcer une conversation sur l'intégration de l'analyse des conflits dans votre programme avec les partenaires ou les donateurs concernés
* Dresser une liste d'un large éventail de sources à qui parler pour votre analyse

### 

### Discussions

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

### Enquêtes

* 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*

## 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'interaction entre une intervention d'aide et le contexte local
* Identifier les risques associés à l'intervention
* Proposer des adaptations sensibles aux conflits pour leur intervention.

### Actions à entreprendre

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

* Commencer à remplir l'évaluation pour leur intervention
* Remplir une matrice des risques pour leur intervention
* Générer autant d'adaptations que possible
* Identifier trois adaptations réalistes qu’ils pourraient faire sur la base de cette évaluation
* Fixer une date pour commencer à mettre en œuvre ces changements
* Déterminer si les adaptations nécessitent des modifications budgétaires ou des conversations avec les donateurs

### 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 :

* Décrire des approches sensibles aux conflits pour :
  + Embaucher et former du personnel
  + Travailler avec des partenaires
  + La Gestion continue du programme

### Actions à entreprendre

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

* S’ils occupent un **poste de cadre supérieur**, ou s’ils **supervisent des collègues** qui travaillent dans le cadre d'un programme, ils doivent :
  + Élaborer un système de signalement de sensibilité aux conflits s’ils n’en n'ont pas.
  + Y inclure :
    - À qui faut-il signaler les réussites et les défis ?
    - Quand faut-il les signaler ?
    - Comment effectuer un suivi ?
* S’ils occupent un poste de **Directeur**, ils doivent :
  + Effectuer une *évaluation de la capacité de sensibilité aux conflits* de leur organisation
* S’ils **évaluent l'impact**, ou **effectuent des recherches et des analyses**, ils doivent :
  + Inclure au moins un indicateur de suivi et d'évaluation pour la sensibilité aux conflits dans chaque programme que vous soutenez.
  + Créer un résumé d'une page à partir d'une analyse de conflit existante
* S’ils sont **impliqués dans la communauté**, ou s’ils **interagissent avec des partenaires**, ils doivent :
  + Entamer une conversation sur les stratégies sensibles aux conflits avec les partenaires.
  + Dresser la liste des canaux de communication existants avec les communautés pour leur intervention actuelle.

### 

### Discussions

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

### Activités

* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Personnes
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Les partenariats
* Appliquer les principes de sensibilité aux conflits : Processus

### 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