



### EBS 2 - Techniques de communication interculturelle

#### APERÇU

---

Dans cet exercice de jeu de rôle basé sur un scénario, les membres de l'ONU-PE exploreront les moyens de mettre en pratique de manière efficace les concepts appris dans la **LEÇON 1.6 : LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERCULTUELLE**.

L'objectif de cette formation est d'appliquer les connaissances et les compétences acquises au cours de la leçon. L'objectif est d'améliorer vos capacités de résolution de problèmes en équipe et votre esprit critique afin d'anticiper les situations que vous pourriez rencontrer en tant que membre de l'ONU-PE. Ce scénario sur les techniques de communication interculturelle offre une formation pratique sur les connaissances à acquérir.

Les exercices basés sur des scénarios (EBS) offrent un ENVIRONNEMENT D'APPRENTISSAGE SÛR dans lequel vous pouvez appliquer les connaissances acquises dans les leçons de l'ONU-PE. Un scénario réaliste vous permet de réfléchir de manière critique et d'exercer vos compétences avant de commencer votre mission.

Ce scénario est lié aux :

#### Effets de l'engagement

- **EE3** - Soutenir l'instauration d'une culture de l'État de droit et des droits humains

#### Objectifs de l'engagement

- **EO1** - Renforcer la coopération locale et nationale avec l'UNIBAT
- **OT2** - Accroître le partage d'informations entre les autorités nationales locales et l'UNIBAT

#### Besoins en matière d'information

- **IR1** - Changements dans le mode de vie
- **IR2** - Prédominance d'un groupe ethnique
- **IR7** - Modifications du dispositif de sécurité local

#### Parties prenantes de la mission

- **MS2** - Dirigeants des communautés locales et institutions politiques

#### Messages clés

- **KM2** - Le respect du traité de Kalari et de l'État de droit est dans l'intérêt de tous les Caranais
- **KM6** - Les actes de violence, les menaces et les autres actes anarchiques commis au CARANA par n'importe quelle partie feront l'objet d'une enquête et seront traduits en justice

**ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE DURÉE SUGGÉRÉE**

<b>10 minutes</b>	Présentation de l'activité, de son objectif et de son environnement. Étude de documents sur les techniques de communication interculturelle.
<b>10 minutes</b>	Examen du scénario CARANA spécifique à l'EBS. Élaborer un plan d'engagement.
<b>30 minutes</b>	Jeux de rôle
<b>10 minutes</b>	Débriefing
<b>Tâche</b>	Rédiger un rapport de réunion (facultatif).

**LES POINTS À SOULIGNER LORS DE LA PRÉSENTATION**

Rappelez aux élèves les questions clés et les techniques de réunion qui permettent un engagement efficace avec les populations locales.

**Communication verbale** - Il s'agit notamment de poser des questions, de faire des déclarations et de modifier le ton et le volume de la voix.

**Communication non verbale** - Il s'agit des expressions faciales, des gestes et de la posture du corps : l'orateur fixe-t-il son public ou détourne-t-il le regard, sourit-il ou ne sourit-il pas ?

On ne parle pas à un civil comme on parle à un soldat, on ne parle pas à un enfant comme on parle à un adulte. En tant que communicateur efficace, vous adapterez votre communication à votre public.

**L'écoute active** - Il s'agit d'assister, de suivre et de réfléchir afin d'améliorer la compréhension mutuelle.

**Questions** - Pour obtenir des informations, une coopération, résoudre des problèmes, désamorcer des situations et motiver les individus.



### NOTES DE L'INSTRUCTEUR

---

Ce dossier doit être imprimé sur une seule face et distribué comme suit :

- **Instructeur** – Aperçu et guide d'activités
- **Tous les étudiants** – Aperçu du scénario, dossier de l'ONU-PE, listes de contrôle (voir la liste de contrôle de l'EBS), copies des rapports et des documents de référence
- **Participants** - Dossier(s) confidentiel(s) spécifique(s)

**Si un assistant linguistique est utilisé dans l'EBS, vous utiliserez la langue de mission comme langue pour les instructions.**



### APERÇU DU SCÉNARIO DE CARANA

---

Après des années de conflit violent entre le gouvernement du CARANA dominé par les Caranais et les forces rebelles, un accord de cessez-le-feu a été conclu et l'accord de paix de Kalari (KPA) a été signé le 1er mars 2019.

Le KPA a été facilité par l'organisation régionale, la Coalition régionale du continent (CRC), afin de mettre un terme à la violence et d'ouvrir la voie à un processus de paix au CARANA.

Le KPA prévoit qu'une mission mandatée par les Nations Unies prendra le relais de la mission d'observation légère du CRC au CARANA (CRCAC) afin d'aider à superviser et à vérifier le cessez-le-feu ainsi qu'à stabiliser le pays.

Dans sa résolution 1544 (M1 2017), le Conseil de sécurité des Nations Unies autorise la création de la Mission d'assistance des Nations Unies au Carana (MANUC) en vertu du chapitre VII de la Charte des Nations Unies.

En 2014, quelques petits mouvements rebelles de la province de TEREKI ont rejoint le groupe rebelle plus important et mieux organisé connu sous le nom de Mouvement patriotique du Carana (MPC) et ont formé une opposition militaire bien structurée et efficace. Le MPC a remporté quelques succès locaux dans l'ouest du pays face aux Forces de Défense du Carana (CDF), dominées par les Caranais, et a obtenu un soutien croissant de la population locale dans l'ouest du pays, ce qui a conduit le CDF à perdre le contrôle de parties importantes des hautes terres occidentales.

Le MPC, organisation se revendiquant comme laïque et qui jouit d'une large audience, compte au total 10 000 combattants, structurés en groupes de 700 hommes, avec 10 000 à 20 000 sympathisants, et opère dans l'ouest du Carana. Bien que les groupes n'aient pas de structure militaire interne définie, ils sont basés sur un système de sous-commandants disposant d'un nombre différent de combattants. La loyauté envers les sous-commandants est élevée et la discipline est bonne.

Le quartier général du MPC se trouve à ALUR, mais il s'agit davantage d'un QG symbolique que d'un siège opérationnel.

Le MPC a de plus en plus affaibli le CDF, lui laissant peu de moyens réels dans le sud du pays, dans la province de LEPPKO, et donnant l'occasion à des éléments de la minorité Tati, majoritairement musulmane, d'attaquer les institutions gouvernementales. Dans certaines régions, le MPC a supplanté le gouvernement et les fonctions administratives de base. Au départ, il ne s'agissait que de quelques incidents localisés, mais ils se sont rapidement transformés en activités plus radicales, notamment en représailles particulièrement brutales contre les civils de l'ethnie Caran. En raison du large soutien de l'opinion publique aux rebelles et du mécontentement à l'égard du gouvernement, le nouveau rôle du MPC est bien accepté par la population de l'ouest, majoritairement Kori.



Dans la perspective des futures élections, la direction du MPC développe actuellement sa plate-forme politique et se prépare à jouer un rôle politique à long terme. Compte tenu de sa capacité à coordonner les activités contre le gouvernement, il pourrait devenir une force politique efficace. Il bénéficie d'un large soutien de l'opinion publique à l'ouest du pays grâce à sa capacité à répondre aux préoccupations et aux besoins de la population là où le gouvernement n'a pas su le faire. L'agenda politique du MPC signifie qu'il a appelé tous ses membres à respecter l'accord de paix de Kalari et le programme de désarmement, démobilisation et réintégration (DDR).

Les relations entre le CARANA et le KATASI sont tendues. Le CARANA a accusé le KATASI à plusieurs reprises de soutenir les rebelles du MPC en leur fournissant de l'argent, des armes et des combattants ; ces allégations n'étaient pas dénuées de fondement et ont été corroborées par les rapports d'un certain nombre d'organisations internationales, bien que l'ampleur du soutien reste floue. Néanmoins, cela suffit pour que le CARANA rejette sur le KATASI la responsabilité de son incapacité à traiter avec le MPC.

Il y a eu une lutte interne pour le pouvoir entre les dirigeants des MPC au sein de la province de TERENI. Bien que peu nombreuse, la population de la capitale de TERENI a été poussée à se ranger du côté d'Amare EMEM ou de Jafari MEHSAH. Les dirigeants ont été moins loquaces dans leurs tentatives d'obtenir l'autorité dans la capitale, car ils ne veulent pas être perçus comme remettant en cause la cohésion du MPC. Leurs partisans sont moins préoccupés par les agendas politiques du MPC et ont exercé des pressions et des recrutements importants pour soutenir leur leader favori.



### DIRECTIVES CONCERNANT LES ACTIVITÉS POUR LES INSTRUCTEURS

---

1. Utilisez les premières minutes pour distribuer et permettre aux participants de lire le contexte et les instructions du scénario. Certaines notes sont confidentielles et ne doivent être vues que par le participant.
2. Distribuer les listes de contrôle - **Référence A, Référence C**
3. Répartir les participants en groupes de taille égale. Désigner dans chaque groupe :
  - Une personne pour jouer le rôle d'un ancien de TERENI Mussafah TEEHERI
  - Une personne pour jouer le rôle d'agent de sécurité (facultatif)
  - Une personne pour diriger l'engagement
  - Une personne pour agir en tant qu'assistant linguistique (l'utilisation de l'assistant linguistique est facultative)
  - Une personne chargée de la prise de notes

**REMARQUE :** Les membres du groupe doivent changer de rôle si une deuxième session est effectuée afin de s'assurer que chacun a la possibilité de s'exercer à un engagement.

4. Remettez à chaque participant son dossier afin de lui donner un aperçu de son rôle et/ou de son personnage.
5. Informer les groupes qu'ils peuvent trouver plus d'informations sur le Sage Mussafah TEEHERI, le MPC, les dirigeants de la province de TERENI, etc. par le biais d'informations de source ouverte (EBS 1-6 Médias et rapports).
6. Veiller à ce qu'un instructeur ou un candidat soit désigné pour observer le processus.
7. Donnez à chaque membre la possibilité d'étudier son propre dossier et de décider de sa stratégie.
8. Laissez les engagements se dérouler conformément au scénario. Laissez le scénario se dérouler pendant 10 minutes. Si les choses ne se passent pas bien, accordez à l'ONU-EE 5 minutes pour se regrouper et réactualiser son plan.
9. Les participants doivent, en utilisant des techniques d'engagement efficaces et de bonnes compétences en matière de communication, recueillir des informations complètes, reconnaître les problèmes et fournir au commandant une meilleure connaissance de la situation dans la zone d'opérations du bataillon.



10. Résultats attendus de la formation :

- Créer votre plan d'engagement.
- Déterminer votre méthode d'engagement.
- Se préparer à l'engagement - faites des recherches sur votre public, trouvez un terrain d'entente, anticipez les obstacles à la communication.
- Exécuter un engagement - utilisez un langage efficace, un langage corporel, une écoute active.
- Utiliser efficacement l'assistant linguistique (le recours à un assistant linguistique est facultatif).
- Créer un rapport de réunion (la création d'un rapport de réunion est facultative).

11. Les points de débriefing et questions que l'instructeur doit aborder et poser au groupe après l'EBS sont les suivants (il s'agit d'un exemple de questions qui peuvent être posées. Certains peuvent être omis et d'autres peuvent être ajoutés si nécessaire pour améliorer la formation) :

- Quelles sont les barrières à la communication évidentes dans ce scénario ? Par exemple, l'âge, la langue et/ou le langage corporel des membres de l'ONU-EE.
- Quels sont les facteurs culturels ou de genre qui peuvent être liés à l'obstacle ou aux obstacles ? Par exemple, les préjugés des membres de l'ONU-EE tels que le genre, la langue, l'importance des traditions et le jugement.
- Décrivez votre plan d'engagement
- Avez-vous progressé dans la réalisation des effets de l'engagement du commandant ? Comment ?
- Quel a été le résultat des objectifs de l'engagement que vous souhaitiez atteindre ?
- Qu'avez-vous découvert sur les besoins d'information ?
- Quels besoins d'information supplémentaires avez-vous tirés de cette discussion ?
- Votre équipe a-t-elle été autorisée à parler au Sage Mussafah TEEHERI ?
- Avez-vous pu aborder les thèmes de la mission ? Quelle a été la réponse du Sage ?
- Comment avez-vous réagi lorsque vous avez été confronté à des thèmes à éviter ?
- Que feriez-vous différemment la prochaine fois que vous rencontrerez le Sage Mussafah TEEHERI ?
- Quelle était votre stratégie de sortie si l'engagement se passait mal ?



### DESCRIPTIF DE LA TÂCHE DE L'ONU-EE

---

**Remarque :** Toute la coordination de votre mission a déjà été effectuée avec le QG de l'UNIBAT.

Les ONU-EE déployées dans la province de TEREINI sont chargées de développer et de gérer le flux d'informations afin d'établir un environnement de coopération avec la population locale. La population locale de cette région est difficile à comprendre car beaucoup soutiennent ouvertement le MPC et le considèrent comme le leader légitime du Carana. Bien que le MPC ait appelé ses membres à respecter l'accord de paix de Kalari et le programme de désarmement, de démobilisation et de réinsertion (DDR), il reste des partisans importants dans la région qui continuent à mener des activités belliqueuses.

Au cours des dernières semaines, des incidents ont provoqué une escalade des tensions près de la capitale de TEREINI. Il s'agit notamment d'agressions physiques, de troubles et d'un recrutement massif du MPC. Certains éléments indiquent que ces actions ne sont pas liées à une menace rivale contre l'autorité du MPC, mais à une forme de lutte interne pour le pouvoir.

En conséquence, l'ONU-EE a été chargée d'organiser des réunions avec un ancien de TEREINI afin de mieux comprendre ce qui se passe dans leur AO et ce qui provoque l'escalade des tensions. La réunion aura lieu dans le bureau du Sage, dans son entrepôt de ferraille. L'aîné a rencontré à deux reprises une ONU-EE d'une rotation précédente, qui a accepté d'aider la communauté locale à rénover le marché et l'école.

**Vous avez décidé en équipe que votre réunion avec le Sage devrait être liée aux :**

#### Effets de l'engagement

- **EE3** - Soutenir l'instauration d'une culture de l'État de droit et des droits humains

#### Objectifs de l'engagement

- **EO1** - Renforcer la coopération locale et nationale avec l'UNIBAT
- **OT2** - Accroître le partage d'informations entre les autorités nationales locales et l'UNIBAT

#### Besoins d'information

- **IR1** - Changements dans le mode de vie
- **IR2** - Prédominance d'un groupe ethnique
- **IR7** - Modifications du dispositif de sécurité local





### Parties prenantes de la mission

- **MS2** - Dirigeants des communautés locales et institutions politiques

### Messages clés

- **KM2** - Le respect du traité de Kalari et de l'État de droit est dans l'intérêt de tous les Caranais
- **KM6** - Les actes de violence, les menaces et les autres actes anarchiques commis au CARANA par n'importe quelle partie feront l'objet d'une enquête et seront traduits en justice

### Au cours de l'entretien avec le Sage Mussafah TEEHERI

- Maintenez la transparence du rôle et des intentions de l'ONU-EE.
- Organisez votre équipe et attribuez les responsabilités.
- Utilisez la technique d'approche appropriée pour mener à bien la mission.
- Utilisez un langage et un langage corporel adaptés à la personne que vous rencontrez.
- Essayez de déterminer ce qui se passe dans la région et qui est au cœur des tensions croissantes.
- Essayez de déterminer le niveau d'influence du Sage Mussafah TEEHERI dans la province.
- Préparer les rapports et déclarations appropriés (la création du rapport est facultative).



### NOTE CONFIDENTIELLE - SÉCURITÉ (FACULTATIF)

---

Vous agirez au titre d'assistant(e) administratif(ve) et de sécurité du Sage. Placez-vous derrière ou sur le côté de l'ONU-EE.

La réunion aura lieu dans le bureau du Sage, dans son entrepôt de ferraille. C'est son propre terrain, il s'y sent à l'aise.

Vous accueillerez l'équipe à l'extérieur de la salle. Vous ferez ce qui suit avant de la conduire dans le bureau :

- Se présenter en tant qu'assistant du Sage
- Indiquez explicitement que vous parlez « très bien anglais » si l'équipe a besoin de quoi que ce soit
- Informez l'équipe que le Sage est très occupé et qu'il n'est disponible que pour 30 minutes

Le Sage sera assis à une table avec deux chaises en face ; le chef de l'ONU-EE devra décider de l'emplacement de son assistant linguistique et du preneur de notes.

À la moitié de l'entretien (environ 10-15 minutes), vous recevrez un bref appel téléphonique (~20 secondes) pour planifier d'autres réunions avec le Sage. Il parlera plus fort que la réunion en cours afin d'être entendu au téléphone. Au bout de 30 minutes, vous l'informerez que le temps imparti est écoulé et qu'il doit se rendre à une autre réunion.



### DOSSIER CONFIDENTIEL – LE SAGE MUSSAFAH TEEHERI

---

Vous êtes un ancien de la province de TEREHI. Vous connaissez tous les membres locaux du MPC et êtes respecté pour votre connaissance de la province et votre position contre le président OGAVO. Bien que vous souteniez les causes du MPC, vous n'êtes pas un membre officiel du groupe et jouissez d'une relation de respect avec le groupe sans en être membre.

Vous êtes au courant d'activités récentes qui semblent déplacées compte tenu de l'engagement public du MPC à respecter le traité de Kalari et les efforts de désarmement, de démobilisation et de réintégration (DDR). Votre position respectée au sein de la communauté vous a permis de comprendre que, bien que le MPC ait ouvertement pris des mesures pour adopter un comportement politique neutre, une lutte de pouvoir au sein du MPC entre Amare EMEM et Jafari MEHSAH dans votre région est à l'origine d'un conflit entre leurs partisans. Les deux groupes s'efforcent de gagner du pouvoir et de recruter des membres fidèles à leur chef favori.

Bien que vous soyez conscient des causes des tensions, vous comprenez que la position que vous occupez est liée à votre impartialité dans la province et vous ne voulez pas en parler directement. Vous avez rencontré les ONU-EE à plusieurs reprises pour discuter des problèmes, de l'instabilité, des luttes de pouvoir et de l'impact sur la région. Même si vous considérez que la MANUC fait partie du problème du CARANA, il est important pour vous de comprendre ce qu'elles veulent savoir et d'être perçu comme une source fiable.

En raison de votre âge et de votre position, vous n'avez pas envie de discuter avec les femmes et vous avez tendance à vous adresser directement aux hommes présents dans la pièce, quelle que soit leur position d'autorité. Vous ne serrez la main qu'aux membres masculins de l'équipe.

Vous aimez beaucoup les voitures. Cette passion vous vient de votre père, qui a passé du temps à vous apprendre à réparer des moteurs de toutes sortes. Vous pouvez faire référence aux véhicules et souligner votre intérêt. Si l'équipe utilise ce moyen pour créer une conversation plus détendue, vous l'autoriserez, mais vous ne vous adresserez pas aux femmes, car vous ne pensez pas qu'elles soient de bonnes conductrices et qu'elles ne s'intéressent pas aux voitures.

Le temps est particulièrement important pour vous. Vous dites à l'équipe qu'elle a 30 minutes pour vous rencontrer parce que vous avez une autre réunion. Vous serez frustré si l'ONU-EE dépasse ce délai.

#### Lors de l'entretien mené par l'ONU-EE, vous devez :

- Suggérer que les Nations Unies n'assument pas leur responsabilité en tant que principal pourvoyeur de sécurité dans la région. Vous pensez que la police



- est aussi corrompue que le président. Vous comprenez qu'elle est contrainte d'accepter des pots-de-vin puisqu'elle n'est pas payée régulièrement.
- Interrogez l'ONU-ES sur ses propres expériences en matière de politique. Faites allusion au fait qu'il y a toujours des luttes pour le pouvoir en politique. Cette référence vague devrait inciter l'ONU-EE à demander des précisions.
  - Contournez toute question spécifique. Parlez d'histoires ou d'exemples qui ne disent pas ce qui se passe mais y font allusion. Soyez vague.
  - Ne donnez pas de noms précis, mais racontez une histoire qui montre que lorsque des personnes sont en compétition pour le pouvoir, elles et leurs partisans et amis sont souvent prêts à faire n'importe quoi pour les soutenir et essayer d'amener les autres à les soutenir également.
  - Suggérez que les difficultés rencontrées par les nouvelles organisations telles que le MPC peuvent souvent se manifester de manière inattendue.
  - Vous estimez que le CDF interfère et provoque les luttes internes au sein du MPC pour les séparer et faire couler le sang au sein de la population protestante.
  - Vous avez demandé à l'ONU de rénover l'école que vous avez fréquentée dans votre ville natale (MELLERI). Vous affirmez que la précédente ONU-EE qui vous a rendu visite vous a promis que ce projet avait été approuvé et que la construction commencerait bientôt. C'était il y a un an, et rien ne s'est passé.
  - Le marché d'ALUR n'est pas en bonne santé. Il a été le théâtre d'attentats à la bombe à deux reprises. Les gens ont peur de revenir, ce qui a un impact sur l'économie de la ville. Vous avez abordé cette question avec les Nations Unies à plusieurs reprises et vous estimez que l'on vous a fait de fausses promesses.
  - Vous devez vous adresser à l'ONU-EE de manière amicale et accessible. Vous restez délibérément vague sur des faits précis, mais vous leur racontez des histoires qui devraient leur donner des indices sur ce qui se passe dans la province.



### NOTE CONFIDENTIELLE - ASSISTANT(E) LINGUISTIQUE

---

Vous êtes un(e) assistant(e) linguistique à TERENI. Vous n'avez pas reçu de formation professionnelle. Vous avez une certaine connaissance de la langue de la mission et des langues locales. Vous avez été engagé(e) par la mission en tant qu'« assistant linguistique » et avez été sélectionné(e) pour participer aux entretiens avec le Sage Mussafah TEEHERI. Bien que n'étant pas membre du MPC, vous comprenez les préoccupations du groupe et pourriez témoigner de la sympathie à l'égard de nombre de leurs opinions et de leurs préoccupations. Vous savez qui est le Sage.

#### Au cours des entretiens avec le Sage TEEHERI, vous devez :

- Traduire ce que disent le Sage et les membres de l'ONU-EE, mais essayez d'être au centre de la conversation.
- Maintenir votre attention sur le Sage, mais pas sur le membre de l'ONU-EE.
- Garder le contact visuel avec le Sage et montrer que vous êtes proche de lui.
- Ajouter des commentaires et votre propre position pendant la traduction.
- En cas de questions posées par l'ONU-EE, corrigez-vous et interprétez comme il se doit.

#### Ne pas oublier :

- Vous avez une certaine connaissance de la langue de la mission.
- Vous comprenez la langue locale