



Centre de Paix  
ASBL

Bujumbura, Août / 2008

**RAPPORT DU PROJET XA06-01 / WACC :**

**« RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION POUR UNE PAIX  
DURABLE AU BURUNDI »**



**Atelier 1 : Mars 2008**

(Au Centre Communautaire de Bujumbura)



**Atelier 2 : Juillet 2008**

**ATELIERS SUR LE ROLE DE LA COMMUNICATION DANS LA  
RESOLUTION PACIFIQUE DES CONFLITS**

# **RAPPORT DU PROJET : « RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION POUR UNE PAIX DURABLE AU BURUNDI »**

## **ATELIERS SUR LE ROLE DE LA COMMUNICATION DANS LA RESOLUTION PACIFIQUE DES CONFLITS**

### **I. INTRODUCTION**

Le Burundi a connu, depuis son indépendance en 1962, une série de guerres interethniques dont la plus longue et la plus désastreuse fut celle de 1993. Elle dura jusqu'en 2003 ; quand le Gouvernement signa un accord de cessez-le-feu avec le principal mouvement armé, le CNDD-FDD<sup>1</sup>. En 2005, ce dernier accéda au pouvoir après avoir gagné les élections. Cependant, l'environnement sociopolitique actuel du pays mérite une attention particulière afin d'éviter le rebondissement des conflits inter ethniques. En effet, la violence, le banditisme, les tueries, ont pris une ampleur inquiétante. Et face aux défaillances judiciaires observées ces derniers temps, les victimes ont tendance à se faire justice ; ce qui est dangereux pour le pays. Il est donc plus que nécessaire, que les gens apprennent comment résoudre pacifiquement leurs conflits.

Par ailleurs, nous observons des conflits dans les ménages qui ont des origines diverses (la mauvaise gestion des biens familiaux, l'infection au VIH/SIDA, la divergence des croyances, l'éducation des enfants, etc.). C'est pourquoi, les encadreurs des jeunes et des femmes, les évangélistes, les conseillers,... doivent apprendre comment aider les gens à communiquer dans le but de régler pacifiquement leurs différends.

C'est dans ce cadre que le Centre de Paix a organisé deux ateliers de formation sur « ***Le rôle de la communication dans la résolution pacifique des conflits*** », grâce au soutien financier donné par la **WACC** (World Association for Christian Communication).

Lors du premier atelier, qui a eu lieu du 05 au 07 Mars 2008, la formation a été axée principalement sur le travail et le rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits tandis que pour le deuxième atelier, qui a suivi en Juillet (02-04/7/2008), l'accent a été mis particulièrement sur la communication inter personnelle.

Les journalistes, les communicateurs, les évangélistes, les encadreurs doivent comprendre que les messages qu'ils donnent ont une grande portée (négative ou positive) sur les rapports sociaux et que la communication est un outil précieux dans la recherche et le maintien de la paix, entre individus ou entre communautés. Pour cela, des exemples concrets ont été donnés. Les participants ont aussi analysé quelques articles de presse de sensibilités différentes; pour voir ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter.

### **II. OBJECTIFS:**

#### **II.1. Objectif global :**

Faire comprendre aux participants le rôle que joue la communication dans la résolution pacifique des conflits et faire des applications dans les Centres Communautaires de Conseil et de Développement (CCCD), mis en place par le Centre de Paix.

---

<sup>1</sup> Conseil National pour la Défense de la Démocratie/ Forces de Défense de la Démocratie

## **II.2. Objectifs spécifiques :**

### **a) Atelier 1 :**

- ❖ Renforcer la connaissance des agents de communication des confessions religieuses, partenaires du Centre de Paix, en matière des principes élémentaires de communication;
- ❖ Former 25 communicateurs en ce qui concerne l'importance de la communication dans la gestion des conflits ;
- ❖ Démontrer aux participants, à l'aide d'exemples, comment la communication joue positivement dans les rapports sociaux.

### **b) Atelier 2 :**

- ❖ Apprendre aux participants les techniques d'écoute dans le but d'aider les clients à résoudre leurs conflits ;
- ❖ Attirer l'attention des participants sur leur responsabilité devant l'accès facile à toutes les formes d'information ;
- ❖ Partager les expériences en matière de résolution pacifique des conflits (pour les deux ateliers).

## **III. LE PROFIL DES PARTICIPANTS ET DES FORMATEURS**

### **III. 1. Des participants :**

Les participants au premier atelier étaient pour la plupart ceux qui ont participé à la formation sur « *La collecte et le traitement de l'information* », en Août 2006 ; c'est-à-dire, les agents de communication dans les organisations partenaires du Centre de Paix. On avait aussi invité les journalistes des radios et des journaux à caractère religieux ainsi que les représentants de quelques organisations oeuvrant pour la paix dans notre pays.

Quant au deuxième atelier, les bénéficiaires de la formation étaient les correspondants du Centre de Paix, les agents des confessions religieuses, partenaires du Centre de Paix qui sont chargés de l'encadrement des femmes et des jeunes ou de l'évangélisation, ainsi que les conseillers des Centres Communautaires de Conseil et de Développement (CCCD) déjà mis en place.

A ceux-là se sont ajoutés ceux qui n'ont pas pu participer au premier atelier, par manque de temps.

(Voir les listes en annexe)

### **III.2. Des formateurs :**

La formation a été assurée par des personnes ayant des connaissances suffisantes en matière de communication et qui ont des expériences dans la résolution pacifique des conflits.

- **Atelier 1 :**

1. Mr.Tharcisse Ndarugirire :

Expert en Communication et Secrétaire Exécutif de l'Association Burundaise des Radiodiffuseurs (A.B.R.) ;

2. Mme Laetitia Ntavyohanyuma :

Journaliste ayant participé aux travaux de réconciliation des communautés dans les communes qui ont été plus frappées par les tueries interethniques ;

3. Mr. Freddy Nkurunziza :

Chargé du journal à la Radio « Ijwi ry'Amahoro » (la voix de la paix) et ayant fait un travail de recherche sur « *Le rôle de la communication dans la résolution pacifique des conflits* ».

- **Atelier 2 :**

1. Mme Joséphine Bigari :

Communicatrice sociale et responsable du service de lutte contre le VIH/SIDA (E.A.B.Bujumbura)

2. Mr Bonaventure Nikoyandoye :

Psychopédagogue, Promoteur de la santé et Expert en Counseling et Secrétaire Exécutif du Centre de Paix.

3. Mr Edmond Bayisabe :

Juriste et responsable du département de la jeunesse.

4. Mr.Tharcisse Ndarugirire : (Voir en haut)

**IV. LES THEMES DEVELOPPES (Pour les deux ateliers)**

- ❖ Quelques principes élémentaires de communication ;
- ❖ La gestion des conflits;
- ❖ Le travail et le rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits ;
- ❖ Analyse de quelques articles de presse produits par les médias de la haine et échange sur certains messages constructifs.
- ❖ La communication dans la gestion des conflits familiaux.
- ❖ Le comportement responsable (des lecteurs, auditeurs, téléspectateurs et internautes) face à l'accès facile à l'information.
- ❖ Les Centres Communautaires de Conseil et de Développement : cadre d'application de la communication interpersonnelle dans la prévention et la résolution pacifique des conflits.

## **V. METHODOLOGIE**

Chaque thème a été abordé à travers un exposé qui était suivi d'un débat. La méthode participative a été privilégiée.

## **VI. RESULTATS ATTENDUS :**

1. Les principes élémentaires de communication sont rappelés à 45 personnes issues des organisations partenaires du Centre de Paix ;
1. 45 participants sont formés sur l'utilisation de la communication dans la résolution pacifique des conflits ;
4. Le travail et le rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits sont portés à la connaissance de 25 personnes oeuvrant dans le domaine de la communication.
5. La communication comprise comme moyen d'éviter ou de bien gérer les conflits familiaux.
6. Les techniques d'écoute et d'orientation portées à la connaissance de 20 participants ;
7. Un comportement responsable, face à l'accès facile à l'information, conseillé aux participants.

## **VII. LE DEROULEMENT DES ACTIVITES**

### **VII. 1. Atelier 1**

#### **VII. 1.1. Ouverture des travaux :**

Les cérémonies d'ouverture de ces travaux ont été marquées par le discours prononcé par le Secrétaire Exécutif du Centre de Paix, lors du lancement des travaux du premier atelier, le 05/Mars/ 2008.

Dans ce discours, il a remercié les participants d'avoir répondu à l'invitation et a fait savoir que ce séminaire a été organisé conformément aux recommandations des autres formations qui ont eu lieu précédemment.



Le Secrétaire Exécutif du Centre de Paix (au milieu), prononçant le discours d'ouverture du séminaire.

Il a aussi rappelé que les organisations religieuses ont un grand rôle à jouer, dans la recherche et le maintien de la paix et que la communication est l'un des moyens qu'elles doivent utiliser.

## VII. 1. 2. Rappel de quelques principes élémentaires de communication

### a) Définition et différentes formes de communication

Comme le dit RUBONEKA Thaïs, « *la communication est l'échange d'informations, d'idées ou d'opinions entre deux ou plusieurs individus et qui tend à influencer ou à modifier les perceptions, les attitudes, les comportements, les opinions d'un individu ou d'un groupe d'individus* »<sup>2</sup>.

On distingue deux niveaux : **l'information**, c'est-à-dire « **ce qui se passe** » d'un interlocuteur à l'autre et **la relation**, c'est-à-dire « **ce qui se passe** » entre eux.

### Les types de communication :

- ❖ la communication intra personnelle où chacun se parle à lui-même ;
- ❖ La communication interpersonnelle qui constitue un dialogue simple entre deux individus ;
- ❖ La communication de groupe : il est ici question d'échanges qui se font dans un groupe ;
- ❖ La communication non verbale : gestuelle ou mimique ;
- ❖ La communication de masse : Livres, journaux et tout ce qui concerne l'audiovisuel.

La communication se distingue de l'information en ce sens que cette dernière revêt un caractère unidirectionnel. Il n'y a pas nécessairement d'échanges entre les acteurs. Tandis qu'en matière de communication, il y a échanges et même un feedback entre l'émetteur et le récepteur.

### b) Situation de communication

Toute communication est une activité produite dans un contexte. Elle n'est pas absolue mais relative. Elle est « **située** ». C'est pourquoi il est nécessaire de décrire **les composants d'une situation de communication** pour comprendre le fonctionnement de celle-ci.



Une vue des participants pendant la formation

---

<sup>2</sup> RUBONEKA Thaïs, Les auteurs Rwandais face à la thématique de la culture de paix, Butare, 1999, p.15

Une situation de communication a deux dimensions : temporelle et spatiale. Elle se compose de tous les éléments pouvant frapper l'entendement des interlocuteurs : les acteurs, les objets, les circonstances et leur contexte physique et social.

- ❖ **Les interlocuteurs** : La communication s'établit entre des interlocuteurs ; émetteurs et récepteurs, individuels et /ou collectifs. Souvent, les individus sont à la fois des émetteurs et des récepteurs. Il peut y avoir aussi les interlocuteurs collectifs dans le cas de la communication organisationnelle.
- ❖ **Les moyens de communication** : Pour communiquer, individus et organisations recourent à des moyens (média) qui supportent des signes selon différents registres relevant des codes sociaux.

c) Le contexte :

Il n'y a pas de signe hors contexte. Ce qui fait dire à R. Barthes que le signe est « oppositif » et non « positif ». Les signes sont ainsi manifestés dans des contextes qui interagissent sur leur portée. Ces contextes participent à la composition de la situation de communication.

### **VII .1.3. Notions sur la gestion des conflits**

#### **VII.1.3.1. Définition d'un conflit**

Un conflit est un affrontement entre les intérêts, les valeurs, les actes ou les procédures.

Un conflit est une situation dans laquelle deux personnes ou plusieurs voudraient atteindre des objectifs qu'elles espèrent obtenir l'un ou l'autre mais qu'elles ne peuvent atteindre en même temps.



Mr Ndarugirire abordant le sujet de gestion des conflits

Un conflit est une situation où deux personnes ou plusieurs, des entités sociales, perçoivent des intérêts qui sont mutuellement incompatibles ou opposés.

Un conflit est un comportement incompatible entre deux parties dont les intérêts sont incompatibles.

#### **VII.1.3.2. Les types et sortes de conflits :**

Comme les distingue WATZLAWICK, les situations de conflits sont de trois types :

- ❖ Une situation **approche-approche** : il y a agression de la part des deux acteurs en conflit.

- ❖ Une situation **approche-évitement** : il y a agression qui engendre comme réaction chez l'autre partie une fuite de situation.
- ❖ Une situation **évitement-évitement** : il y a fuite de la part des deux parties en conflit.

Les conflits sont de quatre sortes :

- ❖ Conflit ouvert : lorsque le comportement et les intérêts des parties en conflit sont incompatibles.
- ❖ Conflit latent : lorsque le comportement des deux parties est compatible mais les intérêts incompatibles.
- ❖ Faux conflit : lorsque le comportement des parties en conflit est incompatible mais les intérêts sont compatibles.
- ❖ Pas de conflit : quand le comportement et les intérêts ne sont pas en contradiction.

#### VII.1.3.3. Les causes des conflits

- ❖ La fausse interprétation du message :
- ❖ Les conflits liés à « l'illusion du choix possible » : quand une personne a envie de répondre par « je ne choisis ni l'un ni l'autre ».
- ❖ Les causes se rapportant à l'identité et la subjectivité des interlocuteurs en situation de communication
- ❖ Les causes en rapport avec « les règles des relations » fixées par les interlocuteurs.
- ❖ La confusion entre le contenu et la relation : un même contenu peut engendrer diverses relations selon sa formulation.

#### VII.1.3.4. Les parties d'un conflit :

Deux parties forment un conflit :

1°. La partie visible : ce sont les problèmes que le conflit soulève : la terre, les ressources, les finances, la forme de l'administration, les structures, les crises, les personnes en conflit ;

2°. La partie invisible : ce sont les racines des problèmes : les relations humaines, les rapports entre les hommes, le pouvoir, l'influence, les émotions, les sentiments, le dénigrement.

#### VII.1.3.5. Cadre d'analyse des conflits

Les trois composantes du conflit : les gens, le processus, les problèmes. Ce sont les grands outils d'analyse de conflits.

##### **Les gens :**

- ❖ Identifier les groupes et les gens impliqués ;
- ❖ Décrire les perceptions et les sentiments de ceux qui sont impliqués.

##### **Le processus :**

- ❖ Décrire la dynamique et le schéma que le conflit a suivi ;



- ❖ Décrire le schéma de la communication.

### Les problèmes :

- ❖ Décrire le nœud du conflit
- ❖ Dresser une liste des domaines majeurs de désaccord et les points à résoudre
- ❖ Décrire les ressources existantes pour le traitement de ces désaccords.

#### VII.1.3.6. Prévention et gestion communicationnelles

La communication offre des techniques pour la prévention et la gestion des conflits :

##### a) **L'assertivité :**

C'est une technique pragmatique qui donne une démarche pour parvenir à communiquer efficacement en évitant les maladresses. C'est une méthode dite « égocentrée », c'est-à-dire, plaidant pour un changement chez la personne qui prend conscience d'un problème et non pas chez celui qui pose ce problème.

*« Etre assertif c'est oser être soi-même, se libérer de ses complexes, de ses inhibitions, de ses bastilles intérieures, c'est vouloir obtenir, c'est-à-dire oser demander sans maladresse, sans déclencher frustration, rancœur ou blocage chez son vis-à-vis ».*

##### b) **La rencontre :**

C'est une autre technique proposée pour la gestion des conflits. Elle consiste à chercher à rencontrer la personne avec laquelle vous êtes en conflit. La rencontre suppose « *rester moi-même tout en étant avec l'autre, aller vers moi-même tout en allant vers l'autre, pas l'un ou l'autre mais l'un et l'autre* ».

La rencontre signifie qu'il y a partage des valeurs, échange d'affection, compréhension et soutien sans que l'un ou l'autre se sente materné par son partenaire. Pour y parvenir, il faut apprendre à s'écouter et à écouter l'autre.

##### c) **La métacognition :**

C'est une technique de remise en question des différentes formes de généralisation qui consiste à déconstruire les conclusions erronées et à remettre en cause les informations à la source de nos raisonnements.



L'individu doit d'abord prendre une distance objective face aux événements en portant attention à ses

propres comportements et à leurs conséquences avant d'identifier les indices qui marquent la présence d'un problème, la nature et les causes du problème et le contexte.

Pour prévenir et bien gérer les conflits, il est important de connaître la loi, la respecter, respecter le droit de l'autre et faire preuve d'humilité devant les erreurs, maladresses et irritations afin d'être sûr de soi, devant les manipulations et adopter un

comportement ferme et clair sans être agressif ni revendicatif.

Pour prévenir les conflits, on s'y prépare. Il faut échanger et fixer ensemble les droits respectifs.

#### VII.1.3.7. Etapes de sortie d'un conflit

Trois étapes sont incontournables : la négociation, la médiation et la réconciliation.

##### **a) Procédure de négociation :**

- ❖ **Commencer par consentir à travailler ensemble sur le problème**
- ❖ **Dites clairement à l'autre :**
  - + Vos attentes/besoins
  - + Les raisons de ces attentes/besoins
  - + Vos sentiments concernant ces attentes/besoins
- ❖ **Demander à l'autre de résumer :**
  - + Vos attentes/besoins
  - + Les raisons de ces attentes/besoins
  - + Vos sentiments concernant ces attentes/besoins
- ❖ **Ecouter l'autre s'exprimer sur :**
  - + Ses attentes/besoins
  - + Les raisons de ces attentes/besoins
  - + Ses sentiments
- ❖ **Résumer :**
  - + Ses attentes/besoins
  - + Les raisons de ces attentes/besoins
  - + Ses sentiments
- ❖ **Discerner ensemble les questions qui sont à traiter ;**
- ❖ **Faites du « brainstorming » pour faire surgir un maximum de solutions ;**
- ❖ **Faites des propositions de résolution en y ajoutant et en retirant des éléments ;**
- ❖ **Le moment venu, écrivez les accords ;**
- ❖ **Valoriser le fait d'avoir réussi ensemble à résoudre le problème.**

Les quatre étapes fondamentales pour inventer les solutions d'un conflit :

1°. Questions à résoudre :

- ❖ *Ce qui ne va pas ?*
- ❖ *Comment cela se manifeste ?*
- ❖ *Quels sont les faits contrariants au regard d'une situation préférable ?*

2°. Analyse diagnostique de la solution :

- ❖ *Sérier les questions*
- ❖ *Chercher les causes*
- ❖ *Etudier les failles*
- ❖ *Relever ce qui empêche de résoudre la question*

3°. Angles d'attaque

- ❖ *Quelle tactique ou remède envisager ?*
- ❖ *Quelle solution théorique ?*

#### 4°. Solutions

- ❖ *Ce qui peut être fait*
- ❖ *Mesures précises à prendre pour régler la question.*

### **Comment réussir une négociation ?**

La négociation est un mode de fonctionnement consensuel pour ajuster nos différences. Nous négocions tous les jours, utilisant une variété de styles et de stratégies ; mais il y a deux orientations principales de négociation :

- ❖ Compétition / rivalité
- ❖ La collaboration et son vrai sens

### **La médiation**

La médiation est une négociation facilitée. Au lieu de deux parties, une troisième personne ou partie intervient pour aider à trouver les besoins plus profonds des uns des autres et à explorer toutes les options possibles pour une solution au problème. Un médiateur intervient dans un conflit généralement quand les parties en conflit se sont engagées dans la direction de la compétition/rivalité. Le médiateur va essayer de faire basculer la négociation vers une négociation de collaboration. Il ne propose pas de solution, mais va essayer de créer des conditions d'écoute et d'entente nécessaires pour que les négociateurs trouvent eux-mêmes les solutions. Il n'est pas juge mais guide les deux parties à travers les techniques nécessaires pour négocier.

### **La réconciliation**

La réconciliation est l'acte par lequel les personnes séparées par un conflit se réunissent pour prendre quelques premiers pas ensemble. Il y a quatre dimensions :

- ❖ *La réconciliation avec Dieu*
- ❖ *La réconciliation avec le « moi »*
- ❖ *La réconciliation avec ses voisins et tout le monde*
- ❖ *La réconciliation de l'être humain avec la nature*

**Quatre piliers de la réconciliation** : la vérité, la justice, le pardon, la paix

#### **VII.1.4. Etude de cas**

##### **❖ Initiatives de « Accord Burundi »**

L'Agence de Coopération et de Recherche pour le Développement (ACCORD) a joué un rôle important pour répondre aux besoins humanitaires d'urgence à la suite de la guerre interethnique en octobre 1993, au Burundi.

En 2003, ACCORD a piloté un programme d'appui aux initiatives locales de construction de la paix pour rapprocher les communautés divisées par les conflits. Lorsque l'élite politico-militaire étaient entrain de discuter d'un accord qui a pris le nom d'Accord d'Arusha pour la Paix et la

Réconciliation, ACCORD s'occupait quant à lui à faire la même chose pour les gens non instruits ressortissants des communes les plus touchées par la guerre.

Ce programme pilote se voulait être le prolongement des négociations globales d'Arusha vers les communautés locales afin d'en donner un contenu local et de proximité et en même temps, donner à ces accords, une chance d'être viables et applicables.

Les groupes cibles du projet ont été des communautés des communes Rango, dans la province de Kayanza, au Nord du pays, de Buhiga dans la province de Karuzi, à l'Est, de Rugombo dans la province de Cibitoke, à l'Ouest, à la frontière congolaise ainsi que la population de la zone de Kamenge en Mairie de Bujumbura.

Par ailleurs, ces communautés ont bénéficié des formations sur la gestion des conflits, l'écoute empathique et la communication non-violente ; ce qui a changé leurs comportements, d'une manière positive. Elles ont acquis de bonnes méthodes de communiquer avec les autres sans user d'un langage violent.

La confiance a été rétablie de manière que la cohabitation pacifique a caractérisé ces gens qui étaient jadis divisés par des conflits ethniques.

#### ❖ **Négociation de paix par le Gouvernement et le Parti pour la Libération du Peuple Hutu- Forces Nationales de Libération (PALIPEHUTU-FNL)**

Après la crise socio-politique de 1993, le Burundi a accompli des progrès substantiels en matière d'apaisement des relations interethniques et de démocratisation de son espace politique. Ces avancées ont été possibles grâce à la volonté des Burundais eux-mêmes, qui ont su agir dans un esprit d'unité et de compromis mais aussi grâce à un fort investissement de la communauté internationale dans le processus d'Arusha. Pour tourner la page des années de guerre civile, renforcer les institutions démocratiques et poser les bases d'un véritable Etat de droit, il est nécessaire de conclure un véritable accord de paix avec le dernier mouvement rebelle encore actif dans certaines régions du pays (il s'agit du PALIPEHUTU-FNL).

Ainsi, les Burundais adoptent pour une solution négociée au conflit. Le Gouvernement et le PALIPEHUTU-FNL aboutissent à un accord de mise sur pied du Mécanisme Conjoint de Vérification et du Suivi du Cessez-le-feu, en septembre 2006, dont le bureau se trouve à Bujumbura. Les deux parties ont mis en avant le dialogue dans le but de trouver une solution à leur différend.



Les participants suivant avec attention l'exposé de Mme Ntavyohanyuma Laetitia.



Un participant demandant des éclaircissements

### **VII.1.5. Travail et rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits**

Les médias ont un effet certain sur le public. Des études ont confirmé l'effet des médias dans beaucoup de domaines cognitif, affectif et comportemental. Le public tire de la communication de masse, des enseignements qui, inévitablement l'incitent à changer parfois d'attitudes, d'opinions, de comportements. En temps de crise, les mass média peuvent jouer le rôle de régulateur de la tension ou de la température sociale. Parmi les atouts de la presse, il y a la capacité d'arriver partout et de mobiliser les foules.

Ainsi, les médias seront efficaces dans la prévention et la résolution pacifique des conflits dans ce sens qu'ils exercent une influence sur le comportement du public.

Le conférencier a alors distribué des articles aux participants afin de les analyser pour trouver ce qui est bon et ce qu'il faut éviter. Ce travail s'est fait en groupe. Deux groupes ont travaillé sur des articles positifs et deux autres ont analysé des messages négatifs.

Ce qu'il faut éviter dans la communication non violente :

- ❖ *Juger dans les propos*
- ❖ *Généraliser*
- ❖ *Culpabiliser*
- ❖ *Impliquer les autres*
- ❖ *Souhaiter des choses palpables*
- ❖ *Prendre parti*
- ❖ *Un langage vulgaire*

### **VII.2. Atelier 2**

Cet atelier a pu avoir lieu parce que le Centre de Paix venait d'enregistrer un reliquat considérable après l'organisation du premier atelier. Et cela a été possible parce que les participants de Bujumbura n'ont pas voulu être logés et par conséquent, les frais prévus pour l'hébergement et la restauration du soir n'ont pas été dépensés.

Ces travaux se sont déroulés du 02 au 04 Juillet 2008, dans les locaux du Centre Communautaire de Bujumbura.

#### **VII.2.1. Principes élémentaires de communication**

(Voir 7.1.2)

#### **VII.2.2. Gestion des conflits**

(Voir 7.1.3)

#### **VII.2.3. La communication dans la gestion des conflits familiaux**

Toute communication, qu'elle soit verbale ou non verbale, produit des effets sur les interlocuteurs dans un contexte précis. Et tout comportement est communication. Les conflits familiaux ont des causes variées. Dans beaucoup de cas, la question qui se

pose est celle de savoir quel comportement précède l'autre. Le contexte a aussi une grande part dans les conflits familiaux. Pour affirmer qu'il y a mésentente au sein d'une famille, il faut qu'il y ait des comportements inhabituels par rapport à ce à quoi la société s'attend.

Au Burundi, malgré l'existence d'une culture encourageant la cohabitation pacifique en famille, beaucoup de conflits s'observent ; aboutissant parfois à de nombreuses conséquences malheureuses.

La communication joue un rôle très important pour la prévention et la gestion des conflits. Elle peut faire bien agir ou induire de bons comportements. Elle aide à chercher le vrai sens d'un message et ainsi éviter le conflit qui pourrait naître de sa polysémie.



Joséphine Bigari expliquant le rôle de la Communication dans la résolution des conflits familiaux .

Elle a aussi un aspect fondamental de donner le sens de ce que nous faisons ou ce que nous voulons.

La communication offre des techniques pour la prévention et la gestion des conflits. (Voir 7.1.3.6)

Dans toute communauté humaine, les conflits sont inévitables mais on peut en réduire les conséquences. La communication ne suffit pas à elle seule pour la prévention et la gestion des conflits familiaux. Son apport se joint à celui des autres domaines tels que la médecine, la psychiatrie, le droit, la sociologie et d'autres encore.

#### **VII.2.4 Le comportement responsable face à l'accès facile à l'information**

Il y a plusieurs moyens d'accéder à l'information, et aujourd'hui plus qu'hier, ces moyens sont plus disponibles : communication de personne à personne, la radio, la télévision, les journaux, les livres et autres documents, l'Internet, etc.

L'accès à l'information est un droit de l'homme. Pourquoi avons-nous besoin d'être informés ?

Parce que l'information :

- ❖ éveille notre conscience et nous permet de savoir ce qui se passe autour et loin de nous ;
- ❖ elle nous permet de faire connaître aux autres ce que nous faisons, ce que nous pensons et ce que nous sommes ;
- ❖ elle nous permet de trouver des solutions aux problèmes qui nous arrivent ou de prévenir d'éventuels problèmes.

Cependant, l'accès facile à n'importe quelle information ne présente pas que des avantages. Il y a aussi des inconvénients :

- ❖ Risque de divulgation des confidences
- ❖ Risque de manipulation et de déformation de l'information qui peut être tirée de son contexte original ;
- ❖ Entorse aux valeurs et aux bonnes mœurs quand l'information porte atteinte à la morale ou à la pudeur.
- ❖ Etc.



Sur ce, l'émetteur et le récepteur de l'information, doivent tous être responsables. En effet, l'information peut transformer ou orienter les comportements et attitudes des individus ou des groupes. Elle joue donc sur la vie des gens, ou sur leurs rapports sociaux.

La transmission des messages pacifiants contribue à la prévention ou à la résolution des conflits.

### **VII.2.5. Les Centres Communautaires de Conseil et de Développement : cadre d'application de la communication interpersonnelle dans la prévention et la résolution pacifique des conflits.**



Les participants suivant avec attention

Dans toute société humaine, il y a des moments de tension ou de conflit entre individus ou communautés. La mise en place des Centres Communautaires de Conseil et de Développement (CCCD) a été faite dans le but d'aider la population à surmonter leurs problèmes par l'échange et le conseil.

La montée des phénomènes d'exclusion, l'accroissement de la pauvreté et la stigmatisation sociale à l'égard des personnes comme les séropositifs, les toxicomanes, les migrants, etc. font que les victimes aient besoin de l'intervention d'une autre personne qui les écoute, les conseille et les oriente en cas de besoin.

Et dans le domaine du VIH, l'Organisation Mondiale de la Santé définit le « counseling » comme étant « *un dialogue confidentiel entre un client et une personne prestataire de services en vue de permettre au client de surmonter le stress et de prendre des décisions personnelles par rapport au VIH/SIDA* ». Il permet d'évaluer le risque personnel de transmission du VIH et à faciliter l'adoption d'un nouveau comportement.

Après échange d'expériences de ceux qui ont déjà démarré les centres d'écoute, de conseil et de développement, le formateur a invité les autres participants à penser à l'ouverture de ces centres pour leurs organisations tout en promettant le soutien moral et technique du Centre de Paix.

Comme il l'a bien expliqué, le Centre Communautaire de Conseil et de Développement (CCCD), dénommé « ICAMBU » comprend 5 services à savoir :

- l'urgence
- l'information
- l'orientation.
- l'écoute
- l'assistance

Le travail qui s'effectue dans les CCCD est un bon exemple de communication en vue de résoudre les conflits.

## **VIII. LES RESULTATS DES EVALUATIONS**

1. L'arrangement de l'horaire a plu aux participants, car il a tenu compte de leurs propositions.
2. La formation reçue est d'une importance capitale vu la situation socio-politique du pays.
3. Les formateurs étaient à la hauteur de la formation, ils connaissaient bien leur matière.
4. Les différentes théories ont été illustrées par des cas concrets de notre pays.
5. Les conditions de travail étaient très bonnes.
6. Les participants ont été satisfaits de recevoir les copies de toutes les présentations.
7. Ils ont aimé l'attitude neutre du Centre de Paix parce que chaque participant a été respecté dans ses croyances.
8. Cependant :
  - ❖ Les participants n'ont pas bien apprécié la présentation orale des exposés, ils auraient souhaité la projection d'éléments essentiels. (En effet, l'appareil qui avait été prévu pour la projection n'a pas fonctionné)
  - ❖ Ils ont aussi déploré les nombreuses sorties prolongées des participants pendant les travaux du séminaire.

## **IX. RECOMMANDATIONS**

1. Le Centre de Paix devrait continuer ce travail de rassembler les différentes confessions religieuses (en touchant même les leaders), parce que, dans ces conditions, elles parviennent à travailler ensemble ; ce qui contribue aussi à une cohabitation pacifique entre les personnes de croyances différentes.
2. Prévoir pour l'avenir, la projection par Power Point et un technicien capable de faire des réparations éventuelles.
3. Les confessions religieuses devraient s'impliquer d'une manière particulière, aux côtés du Gouvernement, dans la recherche d'une paix durable au Burundi.
4. La mise en place des Centres Communautaires de Conseil et de Développement est recommandée aux différentes confessions religieuses ;
5. Le Centre de Paix est interpellé à faciliter la création d'un médium où les confessions religieuses pourraient donner leur message de paix.
6. Les stations émettrices existantes au Burundi devraient couvrir tout le territoire national ;
7. Il faut garder la neutralité dans la rédaction de l'information même quand cela ne favorise pas votre groupe ;
8. Ne jamais propager des mensonges ;
9. Eviter de donner l'information qui incite à la haine ou qui fait atteinte à l'intégrité morale ;
10. Eviter la passivité face aux conflits familiaux mais agir sans agression ;
11. Dans l'avenir, Il faudra organiser les séminaires en dehors de la ville afin d'éviter les sorties prolongées.



## **APPRECIATION GENERALE**

Nous constatons que nos objectifs ont été atteints et même en dépassant les résultats escomptés car nous avons pu organiser le deuxième atelier, pour un autre groupe, dont ceux qui font le conseil et l'orientation (Counseling) aux « clients », dans les Centres Communautaires de Conseil et de Développement (CCCD). Les récents rapports montrent que le nombre de clients, qui demandent une médiation pour régler leurs conflits, a augmenté. Trois nouveaux centres (CCCD) ont été installés au cours des deux derniers mois.

La réalisation de ce projet nous a amené à avoir d'autres idées : nous devons absolument continuer à attirer l'attention de nos concitoyens sur l'importance de la communication. Les nombreux conflits qui ont endeuillé le Burundi auraient pu être évités si la population avait cette habitude de chercher à se parler et à comprendre de la même façon leurs problèmes. Beaucoup de conflits familiaux éclatent parce que les concernés n'arrivent pas à communiquer. Pour cela, nous devons étendre cette formation à plusieurs groupes (femmes, jeunes, anciens combattants, ...) pour avoir des résultats beaucoup plus satisfaisants.



**Poucky Nkengurutse, rapporteur.**

\*\*\*\*\*  
\_\_\_\_\_

## **ANNEXE 1 : PROGRAMME DE LA FORMATION DU 05 AU 07 / Mars / 2008**

Heure	Mercredi 05/3/2008	Jeudi 06/3/2008	Vendredi 07/3/2008
8 H00- 10H00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrivée et installation des participants</li> <li>- Discours d'ouverture (R. L. du C.P.)</li> <li>- Présentation des participants (Mme Poucky)</li> </ul> <p><b>- Rappel de quelques principes élémentaires de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Définition et différentes formes de communication (Mr Freddy Nkurunziza)</li> </ul>	<p><b>- Gestion des conflits (Suite) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les mécanismes</li> <li>* Etude de cas</li> </ul> <p>(Mme Laetitia Ntavyohanyuma)</p>	<p><b>- Travail et rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Analyse des messages positifs</li> </ul> <p>(Freddy)</p>
10h00- 10h30	<b>P A U S</b>	<b>E C</b>	<b>A F E</b>
10H30-12H30	<p><b>- Rappel de quelques principes élémentaires de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Situation de communication</li> <li>* Axiomes de la pragmatique de la communication humaine</li> </ul> <p>(Mr Tharcisse Ndarugirire)</p>	<p><b>- Gestion des conflits (Suite et fin) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Prévention et gestion communicationnelles</li> <li>* Modes de régulation</li> <li>* Etapes de sortie</li> </ul> <p>(Tharcisse)</p>	<p><b>- La communication, moyen de construire la paix (quelques points de repère)</b></p> <p>(Laetitia et Tharcisse)</p>
12H30-14H30	<b>P A U S E</b>	<b>D E J E</b>	<b>U N E R</b>
14H30-16H00	<p><b>- La gestion des conflits:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Définition</li> <li>* Types et sortes de conflits</li> <li>* Causes des conflits (du point de vue communicationnel)</li> <li>* Les parties d'un conflit</li> <li>* Cadre d'analyse des conflits</li> </ul> <p>(Tharcisse)</p>	<p><b>- Travail et rôle des médias dans la résolution pacifique des conflits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Analyse des messages négatifs</li> </ul> <p>(Freddy)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux pratiques</li> <li>- Evaluation générale</li> </ul> <p>(Poucky et Tharcisse)</p>
16H00-16H30	<b>E V A L U A T I O N</b>		

## ANNEXE 2 : PROGRAMME DE LA FORMATION DU 02 AU 04 / Juillet / 2008

Heure	Mercredi 02/07/2008	Jeudi 03/07/2008	Vendredi 04/07/2008
<b>07h30-08h00</b>	- Arrivée et installation des participants - Mot d'accueil (Bonaventure) - Présentation des participants (Poucky)	Arrivée et installation des participants	Arrivée et installation des participants
<b>08h00-09h30</b>	<b>Principes élémentaires de communication</b>  (par Tharcisse Ndarugirire)	<b>La communication dans la gestion des conflits familiaux</b> par Joséphine Bigari (suite)  Débat + Travail en groupe (Joséphine et Tharcisse)	<b>Le comportement responsable devant l'accès facile à l'information</b> (du récepteur) (Edmond)
09h30-10h00	P A U S E C A F E		
<b>10h30-11h30</b>	<b>Principes élémentaires de communication</b> (suite) (Tharcisse )	<b>La communication dans la résolution pacifique des conflits</b> Etude de cas  (Edmond Bayisabe)	<b>Les CCD : cadre d'application de la communication interpersonnelle dans la prévention et la résolution pacifique des conflits.</b> (par Bonaventure Nikoyandoye)
<b>11h30-12h30</b>	<b>La gestion des conflits :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition</li> <li>• Types et sortes de conflits</li> <li>• Causes des conflits</li> <li>• Les parties d'un conflit</li> <li>• Cadre d'analyse des conflits</li> </ul> (Tharcisse)	<b>Le comportement responsable devant l'accès facile à l'information</b> (de l'émetteur)  (par Edmond Bayisabe)	<b>Les CCD : échange d'expériences</b> (Bonaventure et Joséphine)  <b>Evaluation générale</b> ( Poucky )  <b>Clôture des travaux</b> (Bonaventure)
12h30-14h30	P A U S E D E J E U N E R		
<b>14h30- 15h45</b>	<b>La communication dans la gestion des conflits familiaux.</b> (par Joséphine Bigari)	Travail en groupe (Edmond et Poucky)	
<b>15h45- 16h00</b>	<b>E V A L U A T I O N</b>		

**ANNEXE 3 : LISTE DES PARTICIPANTS AU SEMINAIRE DE  
FORMATION SUR LE RÔLE DE LA COMMUNICATION  
DANS LA RESOLUTION PACIFIQUE DES CONFLITS**

Centre Communautaire- Bujumbura, du 05 au 07/Mars/2008

<b>Nom et Prénom</b>	<b>Organisation</b>	<b>Téléphone</b>	<b>E-mail</b>
1. Jevon-Toura Ntungwanayo	Eglise Méthodiste Unie (EMUBU)	79 323 184	<a href="mailto:jevontoura@yahoo.com">jevontoura@yahoo.com</a>
2. Rév. Thierry Bahizi	Evangéliste / EA.B.- Bujumbura	22 22 26 41 77 764 112	<a href="mailto:Tathy02@yahoo.com">Tathy02@yahoo.com</a>
3. Jeanne Sabukumi	Eglise Anglicane de Bujumbura	79 718 956	<a href="mailto:mubuja@yahoo.fr">mubuja@yahoo.fr</a>
4. Rév. Emmanuel Ndikumazambo	E.B.P. de Muramvya	79 900 877	<a href="mailto:eebbuja@cbinf.com">eebbuja@cbinf.com</a>
5. Samuel Ndikumana	Eglise Adventiste du 7 <sup>ème</sup> Jour	77 732 297	<a href="mailto:ndikumanas@yahoo.fr">ndikumanas@yahoo.fr</a>
6. Michel Nizigiyimana	Christian Union Church	77 767 344	<a href="mailto:c.u.cbd2008@yahoo.fr">c.u.cbd2008@yahoo.fr</a>
7. Schamim Muhiteka	Communauté Islamique du Burundi	79 990 072	<a href="mailto:chamydjodjo@yahoo.fr">chamydjodjo@yahoo.fr</a>
8. Diallo Runezerwa	C.S.T. de Bujumbura	22 22 74 95	<a href="mailto:ndiallo2003@yahoo.fr">ndiallo2003@yahoo.fr</a>
9. Pascal Nakumuryango	Eglise Adventiste	77 739 428	<a href="mailto:pascalnaku@yahoo.fr">pascalnaku@yahoo.fr</a>
10. Rév. J.Paul Nemerimana	Eglise Anglicane de Matana	79 914 781	<a href="mailto:nemjepa@yahoo.com">nemjepa@yahoo.com</a>
11. Samuel Nsabimbona	Trans World Radio / Burundi	22 24 26 57 77 739 305	<a href="mailto:twrbu@yahoo.com">twrbu@yahoo.com</a>
12. Edmond Bayisabe	Eglise Anglicane de Bujumbura	77 735 835	<a href="mailto:edbaysabe@yahoo.fr">edbaysabe@yahoo.fr</a>
13. Bonaventure Nikoyandoye	Centre de Paix	22 24 91 07	<a href="mailto:nikobona@yahoo.fr">nikobona@yahoo.fr</a>
14. Emmanuel Sibomana	Eglise Méthodiste Libre	79 911 626	<a href="mailto:sibo29ask@yahoo.com">sibo29ask@yahoo.com</a>
15. Philippe Nakuwundi	Eglise Evangélique des Amis	79 499 291	<a href="mailto:naphilippe8@yahoo.fr">naphilippe8@yahoo.fr</a>
16. J. Bosco Ntungwanayo	Communauté des Eglises de Pentecôte	22 21 98 95	<a href="mailto:ntujebo@yahoo.fr">ntujebo@yahoo.fr</a>
17. Frédéric Bizimana	Centre de Paix	22 24 91 03	<a href="mailto:fbizima65@yahoo.fr">fbizima65@yahoo.fr</a>
18. Christine Inamuco	Journal « Umuntu-Lumière »	77 793 723 22 23 75 79	<a href="mailto:mucochris@yahoo.fr">mucochris@yahoo.fr</a>
19. Gorette Wege	E.A.B. Bujumbura	22 24 15 80	<a href="mailto:eebbuja@cbinf.com">eebbuja@cbinf.com</a>
20. Alexandre Sinzinkayo	Conseil National des Eglises	22 22 42 16 79 967 138	<a href="mailto:cnec@cbinf.com">cnec@cbinf.com</a>
21. Charlotte Inamahoro	Journal « Ubumwe »	22 22 41 47	
22. Chadric Ndayirorere	Radio « Ivyizigiro »	79 909 966	<a href="mailto:nchadric@yahoo.fr">nchadric@yahoo.fr</a>
23. Claudine Vyimana	Centre de Paix	22 24 91 05	<a href="mailto:peacecenter@cbinf.com">peacecenter@cbinf.com</a>
24. Vicomte Nkunda	FECABU	77 788 824	<a href="mailto:fecabu@onatel.bi">fecabu@onatel.bi</a>
25. Poucky Nkengurutse	Centre de Paix	22 24 91 06	<a href="mailto:pouckynkengu@yahoo.fr">pouckynkengu@yahoo.fr</a>

**ANNEXE 4 : LISTE DES PARTICIPANTS A L'ATELIER SUR LE ROLE  
DE LA COMMUNICATION DANS LA RESOLUTION  
PACIFIQUE DES CONFLITS**

**Bujumbura, Centre Communautaire, du 02 au 04 Juillet 2008**

<b>Nom et Prénom</b>	<b>Organisation</b>	<b>Responsabilité</b>
1. Jean Claude Nkezabahizi	Centre de Paix	Coordinateur des activités dans la Province Rutana
2. Rév. Diallo Runezerwa	E.A.B.- Bujumbura	Pasteur
3. Nahigombeye Damien	Eglise Catholique de Kayogoro	Conseiller
4. Rév. Simon Sibomana	E.A.B. de Rumonge	Correspondant du C.P.
5. Melchiade Irambona	Eglise Catholique de Mpinga	Conseiller
6. Shemsa Niyonkuru	Communauté Musulmane de Kanyosha	Encadreuse des femmes
7. Zawadi Nzeyimana	Communauté Islamique de Buyenzi	Représentante des femmes
8. Euphémie Karerwa	E.A.B. - Bujumbura	Responsable d'alphabétisation des adultes
9. Thaddée F. Niyobuhungiro	Eglise Adventiste du 7 <sup>ème</sup> Jour	Représentant des Jeunes
10. Rév. Déo Nzisabira	Eglise Anglicane de Matana	Pasteur
11. Françoise Ndayikunda	Eglise Adventiste du 7 <sup>ème</sup> Jour	Encadreuse des femmes
12. Olivier Bizimana	Eglise Anglicane de Ngagara	Représentant des jeunes
13. Jacqueline Inamariza	E.A. de Musaga	Encadreuse des femmes
14. Béatrice Ndayizeye	Eglise Anglicane de Nyakabiga	Conseillère
15. Ir Nyabenda Aaron	E.A.B. Bujumbura	Correspondant du C.P.
16. Rév. Concilie Girukwishaka	Eglise Méthodiste Unie de Kayero	Conseillère
17. Christian Djumapili	Eglise FECABU de Muzye	Conseiller
18. Arthémon Nziyumvira	E.A. de Rutana	Encadreur des jeunes
19. Odette Nahayo	Eglise Evangélique des Amis de Kamenge	Encadreuse des femmes
20. A. Parfait Habonimana	E.A. de Bitare	Correspondant du C.P.
21. Dorothée Ninkunda	E.A. de Kinindo	Encadreuse des femmes
22. A. Marie Mutamuriza	E.A. de Ngagara	Conseillère
23. Eugénie Ntihakose	E.A.B. Bujumbura	Responsable d'alphabétisation des adultes

## **ANNEXE 5 : RAPPORT FINANCIER**

<b>RAPPORT FINANCIER DE LA SUBVENTION ACCORDEE PAR LA WACC 2007-2008 (En Francs Burundais)</b>					
<b>N°</b>	<b>Libellé</b>	<b>Dépenses totales prévues</b>	<b>Dépenses totales réelles</b>	<b>Reliquat</b>	<b>Déficit</b>
1	Matériel	498 100	509 300		11 200
2	Location salle	240 000	240000	0	
3	Frais de restauration	1 886 000	1615500	270 500	
4	Frais d'hébergement	500 000	390000	110 000	
5	Frais de déplacement	1 385 000	1296800	88 200	
6	Frais de communication	355 000	282000	73 000	
7	Honoraire des formateurs	900 000	900000	0	
8	Location d'une caméra + tirage des photos	230 000	230000	0	
9	Frais des rapports	230 000	230000	0	
10	Multiplication des documents	30 000	32000		2 000
11	<b>Total</b>	<b>6 254 100</b>	<b>5725600</b>	<b>541 700</b>	<b>13 200</b>
12	<b>Solde</b>				<b>528 500</b>

La WACC a accordé une subvention au Centre de Paix de **5.332,68 US \$** ; soit **6.114.046 FBu**. Le montant total utilisé est de **5.725.600 FBu**. Le solde est de **528.500 FBu**.

**Nous proposons que ce montant soit affecté aux dépenses en communication.**

Fait à Bujumbura, le 8/9/2008  
Le Comptable a.i.



Frédien BIZIMANA