

Talk-shows radio pour construire la paix

un guide

2^{ème} édition

Ross Howard et Francis Rolt



 Search for
Common
Ground

 radio for
PEACEBUILDING
africa

Talk-shows radio pour construire la paix

un guide
2^{ème} édition

Ross Howard et Francis Rolt



2006 Search for Common Ground

Rue Belliard 205	1601 Connecticut Ave. NW
B-1040	Suite 200
Bruxelles	0009-1035 Washington, DC
Belgique	Etats-Unis
Tel. +32 2 736 7262	+1 202 265 4300
Fax +32 2 732 3033	+1 202 232 6718
E-mail: radiopeaceafrica@sfcg.be	
Sites internet: www.sfcg.org et www.radiopeaceafrica.org	

Le projet Radio for Peacebuilding, Africa est financé par le Département britannique pour le développement international (DFID), www.dfid.gov.uk

Cette œuvre est distribuée sous licence Creative Commons Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0 Belgique



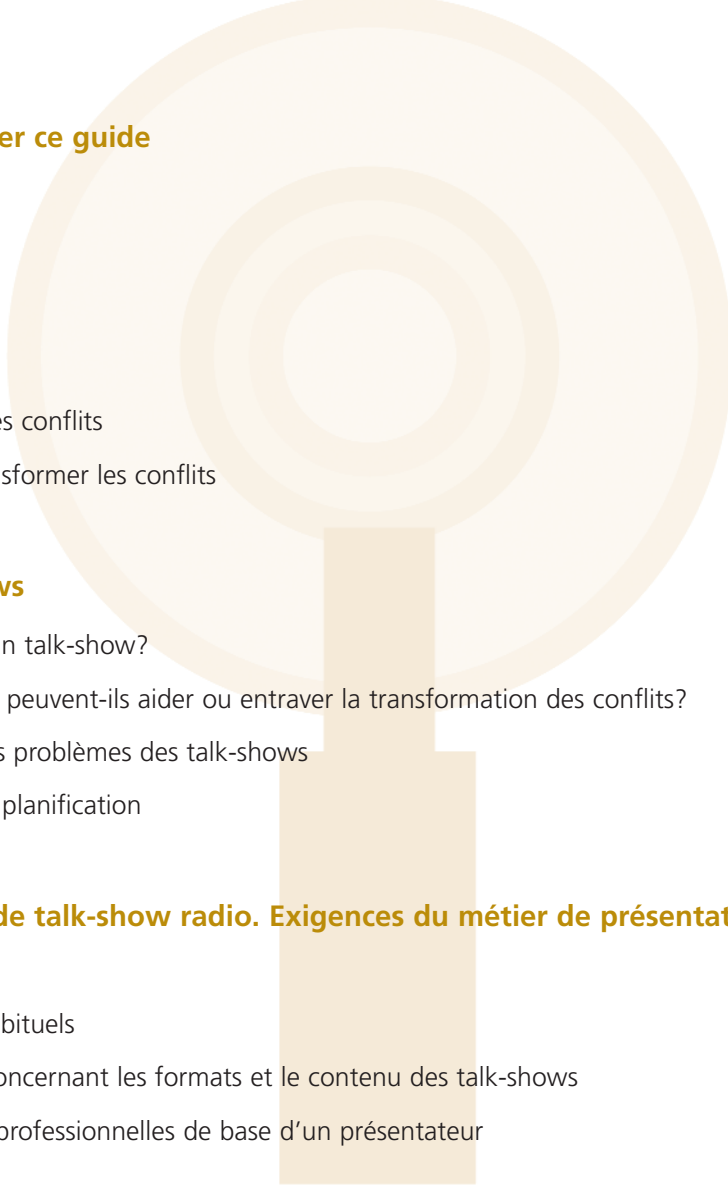
Pour voir la licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/be/deed.fr> ou envoyez une lettre à Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, Californie 94305, Etat-Unis.

Ceci est le Résumé Explicatif du Code Juridique (la version intégrale du contrat) disponible à l'adresse suivante: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/be/legalcode.fr>

Octobre 2006 – Deuxième édition
Editeurs: Francis Rolt, Yannick De Mol

ISBN 2-9600629-3-0

Image de couverture et illustrations de Julien De Man
Conception graphique et mise en pages : Saysouk Création Graphique / Altitude



Comment utiliser ce guide	4
Introduction	5
1. Conflits	6
1.1 Comprendre les conflits	6
1.2 Comment transformer les conflits	9
2. Les talk-shows	14
2.1 Qu'est-ce qu'un talk-show?	14
2.2 Les talk-shows peuvent-ils aider ou entraver la transformation des conflits?	14
2.3 Reconnaître les problèmes des talk-shows	15
2.4 Préparation et planification	20
3. Les formats de talk-show radio. Exigences du métier de présentateur	22
3.1 Le défi	22
3.2 Les formats habituels	22
3.3 Autres idées concernant les formats et le contenu des talk-shows	25
3.4 Les exigences professionnelles de base d'un présentateur	26
4. Questions et pratiques	27
4.1 Questions délicates	27
4.2 Pratiques, solutions et conseils	31
4.3 Points-clés	32
Conclusion	33

Comment utiliser ce guide

Ce guide s'adresse principalement à toute personne qui participe à la réalisation d'un talk-show¹ radiophonique dans une région ou un pays connaissant un conflit. Il se concentre principalement sur les conflits violents entre individus, groupes ou pays, ou qui sont susceptibles de le devenir. Certains professionnels de la radio seront peut-être familiers avec certains des concepts abordés, mais nous espérons que le guide contient un bon nombre de nouvelles idées efficaces.

Chacun aimerait vivre dans une société pacifique, où la haine et la violence n'auraient pas droit de citer. La question fondamentale est de savoir comment la faire exister. Ce guide comprend une série d'exemples et d'outils pouvant stimuler des discussions de groupe consacrées à la manière dont les talk-shows peuvent contribuer à la paix. Chaque chapitre commence par un court résumé reprenant les principales idées et concepts développés. Le guide rassemble les éléments suivants:

- Base théorique et ensemble de techniques d'analyse des conflits
- Instruments (illustrés par quelques exemples) à l'intention des professionnels de la radio désireux de réaliser des talk-shows pour construire la paix
- Définition et description des différents formats pouvant être utilisés dans un talk-show (avec leurs forces et leurs faiblesses)

Vous trouverez des encadrés fournissant des exemples et des citations. Certaines idées importantes, pouvant être utilisées comme sujets de discussion, sont mises en évidence dans les Tableaux.

La plupart des exemples viennent de pays africains, et le guide a été rédigé avec ce continent à l'esprit. Mais les questions abordées et les compétences identifiées sont pertinentes pour un grand nombre de pays.

Talk-shows radio pour construire la paix – un guide fait partie d'une série de guides² développés par et pour des professionnels de la radio voulant réaliser des programmes radio positifs en Afrique, des programmes qui font une différence. Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet Radio for Peacebuilding, Africa, un projet de l'ONG Search for Common Ground³. Il peut être lu du début à la fin ou vous pouvez simplement consulter les Tableaux comme référence. Quelle que soit votre utilisation de ce guide, vos commentaires, idées et expériences nous aideront à l'améliorer. Pour envoyer vos commentaires, veuillez écrire à l'adresse suivante radiopeaceafrica@sfcg.be.

Cette édition est une mise à jour du guide original publié en 2006. Les changements qui ont été apportés à ce guide ont été choisis sur base de commentaires reçus de votre part, vous les lecteurs, mais également sur base des recommandations formulées par les participants aux groupes de discussion organisés en Belgique, au Burundi et en Sierra Leone.

¹ Le terme anglais « talk-show » a été conservé car il est largement utilisé par les professionnels francophones. Il désigne un type d'émission de discussion particulier, répandu dans le monde anglo-saxon, qui mélange information et divertissement sur le mode de la conversation amicale et informelle. Plus d'explications, voir chapitre « Qu'est-ce qu'un talk-show? »

² Les autres guides de la série sont *Construire la paix – guide de la radio pour les jeunes* et *Feuilletons radio pour construire la paix – un guide*.

³ Le projet Radio for Peacebuilding, Africa (www.radiopeaceafrica.org) est géré par Search for Common Ground, ONG active dans le domaine de la transformation des conflits (www.sfcg.org). Le projet est entièrement financé par le Département pour le Développement International de Grande-Bretagne (DFID).

Les conflits sont omniprésents dans les médias. Ils font l'essentiel des bulletins d'informations et envahissent les talk-shows radio. En réalité, les talk-shows se nourrissent des conflits. Toujours à la recherche d'auditeurs, les animateurs et les producteurs de ce type d'émissions accueillent souvent des invités aux points de vue diamétralement opposés qui se contentent de hurler à l'antenne.

Ces voix peuvent bel et bien attirer du public, mais de telles émissions peuvent-elles apporter quoi que ce soit d'autre? En tant qu'animateurs de talk-show, devrions-nous utiliser les conflits et les désaccords pour attirer des auditeurs? Ne risquons-nous pas de faire plus de mal que de bien en exacerbant le conflit évoqué? Au lieu d'informer et/ou de divertir les auditeurs, les laissons-nous avec un sentiment de peur ou de colère, ou encore avec l'idée que le conflit ne peut que s'éterniser? Prenons-nous le risque de donner l'impression que la seule réponse aux désaccords réside dans le conflit destructeur, quitte à déstabiliser les communautés?

Ou, au contraire, devrions-nous tenter d'influencer positivement nos auditeurs et contribuer de la sorte à un processus d'où émergera la paix et non la violence?

Les bons talk-shows se caractérisent par la diversité, la spontanéité et la flexibilité; il n'existe donc pas de règles absolues sur comment aborder un conflit de la manière la plus constructive qui soit. A n'en pas douter, parler des conflits sur un mode intéressant et informatif en présentant des alternatives positives – tout en conservant l'écoute des auditeurs – représente un défi. Mais en tant qu'animateurs radio, nous ne pouvons nous contenter d'ignorer le conflit et présumer qu'il n'est que passager. Il existe des techniques fiables et certaines nouvelles compétences susceptibles de nous aider, nous, journalistes et animateurs, à aborder à l'antenne la question du conflit de manière efficace.

Le problème vient du fait que peu d'animateurs sont spécifiquement formés à leur travail. La majorité d'entre eux reconnaissent avoir besoin de connaissances complémentaires afin d'éviter les erreurs et les pièges les plus dangereux. Sans autre qualification qu'une formation en journalisme, il est possible d'animer un talk-show radio vif et attrayant pour les auditeurs. Malheureusement, de telles émissions se caractérisent bien souvent par beaucoup de discussions contre très peu de contenu. Et certains animateurs vont plus loin: ils grossissent les différences et exacerbent les conflits. Parfois, c'est par inadvertance, mais cela peut aussi être fait de manière intentionnelle. Ce constat vaut tant pour les radios commerciales que privées, contrôlées par l'État ou véritablement publiques, même si les pressions diffèrent quelque peu.

En tant qu'animateurs et producteurs, il est un fait que nous devons prendre davantage conscience de notre rôle et de l'importance du contenu de nos émissions, et que nous avons besoin de nouvelles compétences pour nous aider à améliorer nos talk-shows. Ce guide constitue un pas sur la voie de l'acquisition de ces connaissances supplémentaires et de la mise en pratique de certaines d'entre elles.

Résumé : Ce chapitre aborde les approches théoriques et pratiques des conflits qui, pour les experts œuvrant dans ce domaine, ne sont pas négatifs par essence. Les conflits sont inévitables et jalonnent la vie de chaque être humain. Ils peuvent être positifs et susciter la créativité comme ils peuvent déboucher sur la souffrance et la destruction. L'important est la manière dont les conflits vont être gérés, afin d'éviter qu'ils n'évoluent de manière violente. Nous nous limiterons à aborder les conflits sociétaux violents.

1.1 Comprendre les conflits

Pour avoir un impact positif sur les conflits violents, les professionnels de la radio doivent tout d'abord les comprendre.

Les diplomates, les négociateurs et les spécialistes des sciences sociales ont élaboré une approche sophistiquée des conflits. Pourtant, rares sont les journalistes et les présentateurs à en avoir entendu parler. Les journalistes relatent les conflits violents tels qu'ils se produisent et les présentateurs en parlent à l'antenne, mais bien souvent sans la moindre compréhension de leurs causes profondes, sans aucune connaissance des différents types de conflit ou de la manière dont ils peuvent être résolus. Comme le fait remarquer le spécialiste en analyse des conflits John Galtung, cela reviendrait à décrire une maladie sans en souligner l'origine et sans indiquer les médicaments à prendre pour en guérir¹.

Qu'est-ce qu'un conflit?

Une définition largement acceptée du mot **"conflit"** est la suivante:

Relation entre au moins deux parties (individus ou groupes) qui ont ou pensent avoir des objectifs, des besoins et des intérêts incompatibles.

Le conflit est un phénomène répandu. Il en existe de nombreux types (politiques, sociaux, économiques, religieux etc.) susceptibles ou non d'évoluer de manière violente. On les distingue aussi parfois en fonction des groupes ou individus impliqués (générations, castes, ethnies, nationalités, etc.). Certains spécialistes abordent également les conflits selon leur phase de développement. Ainsi l'on distinguera les étapes de 'pré-conflit', 'confrontation', 'crise', 'issue' et 'post-conflit'².

Ces catégories peuvent être utiles mais elles ne sont ni homogènes ni exclusives. Les utiliser permet d'étudier une situation mais ne doit en aucun cas faire oublier leur nature évolutive : les conflits ne sont pas statiques, ils se transforment et se superposent, ils changent de nature au gré du temps et des événements.

¹ Pour plus de détails sur les causes des conflits violents, les différentes formes de violence et les manières de mettre fin aux conflits, voir: J.Galtung, Conflict Transformation by Peaceful Means, 2000. Disponible en anglais sur www.transcend.org

² S. Fisher (dir.), Cheminer avec le conflit : compétences et stratégies pour l'action, RTC/IIED, 2002.

Les causes des conflits sont souvent multiples. Il est donc fondamental que les professionnels de la radio gardent à l'esprit que les conflits sont souvent le résultat d'une combinaison de pulsions, de désirs, de besoins, de croyances et de perceptions. Dans le cas de conflits violents, il y a souvent autant de manières de percevoir l'origine du conflit que d'acteurs impliqués, il ne s'agit presque jamais d'une simple opposition violente entre deux groupes en quête de pouvoir.

Les conflits peuvent aussi être le produit d'une confrontation entre croyances et faits concrets. La circoncision des femmes et les mutilations génitales féminines en sont un exemple – les différentes manières de décrire les pratiques prouvent qu'il s'agit d'une question conflictuelle. Dans ce cas, le conflit oppose des traditions culturelles (valeurs) aux conséquences physiques des pratiques (faits). La présentation des faits aux médecins concernant les conséquences physiques de certaines pratiques a convaincu nombre d'entre eux de la nécessité de modifier et/ou d'éradiquer celles-ci.

La plupart des évolutions qui surviennent dans une société s'accompagnent d'interrogations et de débats sur les mérites du changement. En soi, le désaccord ou le conflit fait partie intégrante de la vie de chacun. Si le conflit est bien géré, les deux parties développeront une approche commune concernant le rythme et l'ampleur du changement qui doit intervenir. Dans le cas contraire, il est probable que le conflit évolue de manière violente.

Violence

La violence « consiste en des actions, des mots, des attitudes, des structures ou des systèmes qui cause un préjudice physique, psychologique, social ou environnemental et/ou empêchent des gens d'atteindre leurs pleines potentialités humaines »³.

La violence physique (ou violence visible) est le type de violence le plus connu. Elle est souvent la seule forme de violence identifiée dans les médias. La violence visible a pour but « d'intimider, de contraindre, blesser et même tuer des personnes »⁴.

Mais des formes de violence dite « invisible » existent. Elles sont tout aussi dangereuses car elles peuvent aussi empêcher les individus de réaliser leur potentiel et sont susceptibles de déboucher sur la violence physique.

Deux grands types de violence invisible sont généralement reconnus : la violence culturelle et la violence structurelle.

La violence culturelle désigne les formes culturelles qui justifient ou glorifient la violence. Elle inclut notamment les discours de haine, la justification religieuse de la guerre, le recours à des mythes et légendes de héros de guerre, etc⁵.

Les discours de haine désignent un autre groupe comme inférieur, ne méritant pas le respect, ou comme responsable des problèmes actuels et suggèrent de recourir à la violence pour l'éliminer. Ce type de discours peut être adressé à l'égard d'un autre pays ou d'un autre groupe social (ethnie, religion, classe, etc.).

L'intolérance religieuse vis-à-vis des croyances et des coutumes d'autrui, la discrimination fondée sur le sexe, qui permet des pratiques contraires aux intérêts des femmes constituent d'autres exemples de violence culturelle.

³ S. Fisher (dir.), op.cit.

⁴ L. Reyhler, T. Paffenholz, Construire la paix sur le terrain, GRIP/Complexe, 2000

⁵ J. Lynch, A. McGoldrick, Peace Journalism, Hawthorn Press, 2005



Les animateurs de talk-shows peuvent contribuer aux conflits en montrant leurs propres préférences et préjugés.

La violence structurelle intervient lorsque des lois et des règles traditionnelles d'une société autorisent ou encouragent la violence à l'encontre d'un groupe de manière structurelle. Elle inclut notamment l'esclavage, le colonialisme, la ségrégation raciale, etc. La corruption, quand elle est promue au rang de système, relève également de la violence structurelle.

Il s'agit de systèmes politiques ou juridiques (comme dans le cas de l'apartheid en Afrique du Sud) qui ne considèrent pas les individus comme égaux mais aussi de systèmes sociaux dans lesquels les normes et les valeurs de la société empêchent certains individus de pouvoir exploiter leurs potentialités.

On le comprend, mettre un terme au conflit physique ne suffira pas pour instaurer une paix durable. Il faudra également envisager les autres types de violence.

Circonstances dans lesquelles les conflits tendent à évoluer de manière violente

Ces circonstances sont identiques pratiquement partout dans le monde:

- peu ou pas de communication entre les camps en désaccord;
- chaque camp se base sur de fausses idées et des préjugés à l'égard de l'autre camp;
- des griefs historiques ou de longue date opposent les deux camps;
- le pouvoir et/ou les ressources (nourriture, logement, emploi ou terres) ne sont pas répartis de manière équitable.

Par rapport au dernier point (une distribution inéquitable des ressources), il faut noter qu'il est pratiquement impossible pour des gens impliqués dans un conflit d'accepter comme « résultat » quelque arrangement que ce soit qui ne permet pas de satisfaire les besoins humains élémentaires, en ce compris de la nourriture et de l'eau en quantité suffisante, l'accès à un abri et des soins de base mais également une reconnaissance de leur identité.

Cet aspect est particulièrement important à garder à l'esprit pour des professionnels de la radio car cela signifie que ces individus dont les besoins ne sont pas satisfaits ne doivent pas forcément être perçus comme déraisonnables s'ils continuent leur lutte, même si elle semble être sans espoir. Cela signifie qu'un changement au niveau structurel doit être mis à l'ordre du jour afin de permettre la satisfaction de ces besoins. Si aucun accord n'est trouvé afin de modifier ces conditions, un conflit violent est presque inévitable.

Issue d'un conflit

Comment un conflit se termine-t-il? Que celui-ci oppose un homme et une femme, deux villages ou deux pays, les spécialistes en analyse des conflits pointent au moins quatre manières dont un conflit peut se terminer :

La domination ou la victoire d'un camp: En raison de sa supériorité physique ou financière, ou du soutien de certaines autorités telles que les tribunaux, un camp l'emporte et l'autre perd. Le perdant sera très probablement déçu et il se peut qu'il soit victime de violences. Au Nigeria, la guerre de 1967-70 menée contre le mouvement sécessionniste en faveur d'un Biafra indépendant a abouti à la victoire totale du gouvernement central, mais certains Igbo restent insatisfaits et continuent d'évoquer l'indépendance.

Le renoncement est une autre façon de mettre fin à un conflit, du moins temporairement. L'un des deux camps bat en retraite mais aucun camp n'est satisfait. A la fin du mois de mai 2000, épuisées par une guerre frontalière coûteuse et sanglante, l'Éthiopie et l'Érythrée ont toutes deux retiré temporairement leurs troupes de la région frontalière (l'Éthiopie a qualifié cet événement de victoire). Pourtant, les problèmes sous-jacents n'ont pas été résolus et continuent de créer des tensions.

Le compromis est le premier pas vers la solution au conflit. Les deux camps s'accordent sur au moins un petit changement, tel que le partage des ressources qui font l'objet du litige. Le partage ne sera peut-être pas équitable mais il satisfait temporairement les deux groupes. L'accord de 1996 entre le gouvernement malien et les groupes touaregs du nord du pays en est un exemple. Le gouvernement a accordé plus de pouvoir au niveau local au nord du pays, notamment dans les matières économiques. En échange, les Touaregs ont déposé les armes et suspendu leurs actions en vue d'obtenir l'indépendance totale.

La transcendance, ou le véritable terrain d'entente, implique pour les deux camps de parvenir à une nouvelle approche de leurs besoins réels et de trouver une nouvelle manière de partager les bénéfices de la collaboration. Ils respectent leurs différences et reconnaissent leurs problèmes communs. Tous deux œuvrent de concert à leur bien commun. Le conflit violent apparaît désormais comme moins souhaitable pour surmonter leurs différences. Il s'agit de la méthode la plus susceptible de donner naissance à une paix durable. L'accord de paix de 1992 mettant fin à la longue guerre civile au Mozambique l'illustre. À l'issue d'un processus long de dix ans, les deux camps sont parvenus à un accord sur le fait que la meilleure manière d'améliorer la vie de tout un chacun était de reconstruire l'économie agricole, accepter la régionalisation et organiser des élections libres.

1.2 Comment transformer les conflits

Des techniques pour construire la paix ont été développées depuis longtemps. Elles permettent de faire en sorte que les conflits n'évoluent pas de manière violente.

Les techniques traditionnelles incluent la facilitation et la médiation entre acteurs politiques (diplomatie officielle et méthodes non officielles), la formation d'organisations locales à résoudre les conflits individuels, la médiation judiciaire, etc.

Plus récemment des techniques novatrices ont été utilisées avec succès, comme l'utilisation du sport, d'activités culturelles afin de faire évoluer les rapports entre groupes sociaux ou entre acteurs politiques. Un large champ récemment reconnu pour son importance est celui des médias.

Radio et conflits

Parmi les médias audiovisuels, la radio est celui qui touche le plus grand nombre d'individus. Ce qui en fait un élément clé (particulièrement dans les pays du Sud) si l'on veut construire la paix.

Les radios contribuent, de manière significative ou non, soit à attiser les tensions, soit à renforcer une culture de dialogue et de tolérance. Toute radio joue un rôle dans la manière dont ses auditeurs, et donc la société, perçoivent les différents groupes et les conflits qui les opposent.

Il n'y a pas que les fameuses radios de la haine et les organes de propagande qui ont une influence négative sur l'évolution des conflits : un travail non professionnel suffit à, par exemple, renforcer les stéréotypes et les tensions. En fait, un grand nombre de professionnels de la radio ont un impact négatif alors qu'ils ne sont pas malintentionnés. Quantité de journalistes et de présentateurs contribuent par exemple à exacerber les tensions et rendre le dialogue difficile par l'utilisation d'un vocabulaire imprécis et sensationnaliste.

Moins connus sont les exemples d'initiatives radio ayant une influence constructive, ayant favorisé le dialogue et encouragé la compréhension mutuelle entre groupes ethniques, religieux, linguistiques ou autre. Passons en revue quelques-unes des fonctions positives que peut remplir la radio.

Le média radio peut :

- constituer un moyen de communication entre les protagonistes,
- rectifier des perceptions erronées en invitant des personnalités et des experts à s'expliquer clairement,
- montrer un aspect plus humain de l'autre,
- mettre en avant la dimension humaine du conflit en y associant des noms et des voix et en relatant à l'antenne des histoires vécues,
- fournir un exutoire aux auditeurs et aux protagonistes, les amener à envisager le problème d'une manière différente ou encore leur donner l'occasion de s'inspirer de solutions trouvées ailleurs.

Voilà précisément certaines des missions essentielles remplies par les négociateurs de conflit professionnels, les conseillers en matière de litige et les diplomates qui œuvrent à la résolution des conflits. Mais il s'agit également des missions quotidiennes des professionnels de la radio. Lorsqu'ils agissent de la sorte, ils jouent le rôle de médiateurs de conflit.



Les animateurs de talk-shows utilisent souvent les conflits pour faire de l'audience.

Techniques de transformation des conflits adaptées aux médias

De manière générale, la façon dont le conflit est représenté est décisive, car elle freine ou encourage sa véritable résolution par les protagonistes. Les journalistes et les producteurs ont tendance à dépeindre le conflit comme un « jeu à somme nulle », c'est-à-dire une opposition entre deux parties pour lesquelles tout est une histoire de victoire ou de défaite. Si je gagne, tu perds et vice versa. Mais nous avons vu dans les manières de sortir des conflits que des solutions où tout le monde sort gagnant (approche « gagnant-gagnant ») peuvent être trouvées. La manière dont on va représenter, envisager le conflit est donc fondamentale. A ce niveau, les hommes et femmes de média ont un rôle important à jouer.

Les outils présentés ci-dessous (carte des conflits, distinction positions/intérêts et distinction faits/valeurs) permettent d'envisager le conflit de manière différente. Il s'agit de techniques classiques d'analyse des conflits qui peuvent vous aider à mieux comprendre et mieux faire comprendre la situation.

Faire la carte d'un conflit

Cet exercice permet de mieux comprendre le conflit et d'identifier les différents facteurs qui l'influencent. Il permet aux professionnels de la radio d'envisager des questions qu'ils n'auraient pas forcément abordées et qui pourtant permettent de comprendre réellement la situation.

Les situations réelles de conflits sont complexes et les résumer est difficile. L'objectif n'est bien sûr pas de faire preuve de simplisme. Etablir une carte du conflit permet d'envisager la situation avec une grille de lecture plus riche. Ce qui peut mener à sa résolution.

Il existe une série de manières de réaliser une carte d'un conflit. En général, on dessine les résultats sur un panneau afin de « visualiser » le conflit.

Identifier les acteurs

Il s'agit d'identifier:

- Les principaux protagonistes/acteurs-clés du conflit.
- Les autres parties impliquées ou liées d'une manière ou d'une autre (y compris les groupes marginalisés ou les éléments externes).

Pour cela, on répond à la question suivante: qui a un intérêt en jeu dans le conflit?

Il est également utile d'envisager les relations entre les parties du conflit (alliances, rupture de communication, confrontations, contacts serrés?).

Identifier le problème

Il s'agit:

- d'identifier les positions de chacune des parties (voir le chapitre suivant). Lister les positions de toutes les parties (leurs exigences et objectifs déclarés).
- de définir le problème. Ce n'est pas facile car il s'agit de décrire ce sur quoi porte le conflit. Dans de nombreux cas, vous ne pourrez vous satisfaire d'une seule définition. Ecrivez les toutes, cet exercice a le mérite de démontrer la complexité des conflits.

Il est également conseillé d'identifier les peurs et les besoins des acteurs car, au bout du compte, on ne pourra trouver de solution satisfaisante et durable au conflit si l'on ne satisfait pas les besoins essentiels des acteurs. Il est important de garder à l'esprit et d'accepter le caractère subjectif des peurs et des besoins. Cet exercice n'a pas pour but de déterminer ce qui est raisonnable et ce qui ne l'est pas mais d'explorer les différentes perceptions de la réalité du conflit.

Positions et intérêts

Identifier les positions et les intérêts des camps qui s'opposent est un autre point important pour les professionnels désireux d'aborder un conflit.

La position cristallise bien souvent l'attention première des gens lors d'un conflit. Il s'agit d'une déclaration ou d'une action en vue de soutenir une demande ou un point de vue. Il peut s'agir d'une croyance concernant la manière d'obtenir ou de défendre ce dont l'un des deux camps pense avoir besoin. Les gens peuvent adhérer à une position ou en changer afin de trouver de nouvelles façons de faire avancer leurs demandes.

L'intérêt quant à lui constitue un besoin autrement plus fondamental et est la véritable raison qui motive une prise de position. Rarement affiché, il est pourtant bien réel. Derrière chaque position se cache au moins un intérêt. Il arrive que les positions des deux camps semblent totalement opposées mais que leurs intérêts cachés présentent des similitudes, voire une possibilité de terrain d'entente.

Parfois, un conflit ne peut trouver de solution tant que le débat ne porte que sur les positions, sans prendre en considération les intérêts de chaque camp. Les positions opposent les deux camps, explorer les intérêts est susceptible de les rapprocher.

Faits et valeurs

Un **fait** est une vérité concrète. Il s'agit d'une information susceptible d'être observée ou calculée, telle que « les vaches mangent de l'herbe » ou « le Kilimandjaro est haut de X mètres ». Un fait ne change pas, quelle que soit la personne qui le présente. En fin de compte, peut-être après une vérification indépendante, les faits sont acceptés.

La nature de la **valeur** est différente. Il peut s'agir d'une croyance profondément ancrée en soi ou d'un point de vue répandu, tel que: on ne peut tuer qu'en cas de légitime défense. Mais les valeurs ne sont pas vérifiées par les faits. Elles sont subjectives. Croire que les politiques agricoles de tel parti politique sont meilleures que celles d'un autre parti est une valeur.

Par exemple, un conflit entre deux dirigeants sur le nombre de soldats rebelles démobilisés constitue un conflit basé sur des faits. Le chiffre peut être vérifié, par des sources indépendantes si nécessaire.

En revanche, les désaccords sur l'autorisation ou l'interdiction de la polygamie, l'homosexualité ou l'avortement sont des conflits de valeur.

Les aptitudes essentielles pour orienter un programme radiophonique sur la voie de la résolution des conflits consistent à écouter et identifier les faits pour ensuite agir en fonction de ceux-ci.

Ici, le but est de réorienter la discussion et de délaissier la perception des causes du conflit fondée sur des valeurs pour se concentrer sur des faits avérés et rechercher des solutions à d'autres faits.

Les conflits de valeur sont plus délicats à résoudre. Les gens n'ont pas pour habitude de renoncer facilement à leurs valeurs. Toutefois, il est possible de se servir de faits admis de tous comme point

de départ afin d'encourager la tolérance vis-à-vis de valeurs différentes. Il est également parfois possible de rechercher d'autres valeurs partagées par les deux camps.

Dans un certain nombre de pays d'Afrique, des campagnes sanitaires et éducatives ont été menées en collaboration avec les communautés afin de mettre un terme aux mutilations génitales féminines. Elles ont encouragé ces communautés à conserver un rite d'initiation spécifique (une valeur) en vue de marquer la condition de femme, mais cette célébration se caractérise désormais par le sacrifice d'une chèvre ou d'une vache et les jeunes femmes ne subissent plus de violence physique.

Il est essentiel de commencer par faire le tri entre les faits et les valeurs avant d'entamer une discussion sur un conflit. Des faits solidement documentés peuvent constituer de puissants arguments pour dégager un premier accord entre différents protagonistes.

Trouver un terrain d'entente

Faire la carte du conflit, identifier les faits et les valeurs, et déterminer les véritables intérêts qui se cachent derrière les positions permet d'éviter les débats emprunts de colère et de haine pour orienter la discussion vers la recherche d'un terrain d'entente. Cette approche peut attirer des auditeurs précisément parce qu'elle aborde les conflits, mais sous l'angle de la résolution, au lieu de simplement exploiter les conflits et d'attiser les tensions.

Cette manière de faire de la radio nécessite un travail de recherche et de réflexion avant l'enregistrement. Il convient de réaliser une analyse du conflit afin d'identifier les sources et les formes du conflit. Il convient de préparer des questions à l'avance afin de faciliter l'identification et la distinction des faits et des valeurs. Ce type d'émission nécessite des techniques de facilitation prudentes afin d'amener les opposants à aller au-delà de leurs positions antagonistes et à rechercher les intérêts qu'ils peuvent avoir en commun ainsi qu'un véritable terrain d'entente.

2. Les talk-shows

Résumé: Les talk-shows radiophoniques diffèrent des émissions d'information et sont extrêmement populaires. Ce type de programmes peut avoir un impact positif sur les conflits. Ce chapitre explore comment les professionnels de la radio peuvent mieux se préparer afin de faire face à certains problèmes récurrents rencontrés dans la réalisation de talk-shows.

2.1 Qu'est-ce qu'un talk-show?

Les talk-shows sont uniques. Il ne s'agit pas de journalisme d'information quotidienne, visant à comparer données factuelles et déclarations des décideurs, ou à proposer un clair inventaire des événements. Les talk-shows peuvent inclure des invités insistant sur leurs faits et leurs points de vue, et débattant de la vérité. Les animateurs de talk-show peuvent également se contenter d'inviter des auditeurs choisis au hasard à s'exprimer au téléphone à propos de ce qu'ils ont entendu au cours de l'émission ou encore à propos d'un thème donné. Bien souvent, les talk-shows associent ces deux formats.

Contrairement aux bulletins d'informations, les talk-shows sont dynamiques et évoluent tout au long de l'émission à mesure que les opinions s'expriment et que les valeurs sont débattues. Pendant un talk-show, les gens parlent et expriment leurs opinions, ils s'opposent les uns aux autres. Mais ce qui importe le plus, c'est l'impact de l'émission sur les auditeurs et non le statut des invités ou la personnalité de l'animateur. Ce qui compte, c'est la façon dont les auditeurs sont affectés par ce qu'ils entendent.

L'implication des auditeurs, leur intérêt et leur enthousiasme fournissent déjà une indication sur le succès d'une émission. Mais la réussite sera plus grande si l'émission leur procure de nouvelles informations, de nouvelles clés de compréhension et, éventuellement, si elle instaure la confiance quant à la possibilité de trouver une issue positive au conflit abordé. En revanche, le résultat sera négatif si, après la diffusion du talk-show, les auditeurs sont perplexes, fâchés ou déprimés à cause de ce qu'ils viennent d'écouter.

2.2 Les talk-shows peuvent-ils aider ou entraver la transformation des conflits?

Les animateurs et les producteurs doivent admettre qu'ils ne peuvent à eux seuls trouver LA solution à un conflit. En revanche, ils peuvent ouvrir et élargir le débat, ce qui constitue l'une des nombreuses étapes cruciales sur la voie de la résolution d'un conflit violent. Les talk-shows font partie du processus. Les talk-shows réussis sont en mesure de prouver que le conflit peut être géré, à tout le moins entre les protagonistes invités pour les besoins de l'émission.

A court terme, aucune émission de radio à elle seule n'est en mesure de mettre fin à une guerre, ni même à un conflit mineur. Si les protagonistes ne sont pas encore quasi convaincus de vouloir entreprendre une action, aucune émission ne pourra les amener à réaliser cette action. Mais à long terme, après des mois et des années, un bon talk-show peut faciliter un changement de l'atmosphère qui entoure le conflit. Il est en mesure de modifier de manière subtile la façon de penser d'un grand nombre de personnes, de sorte que ceux-ci deviennent moins enclins à encourager ou commettre des actes violents. Il peut les inciter à reconnaître et apprécier à leur juste valeur les intérêts communs et à faire confiance aux autres. En les aidant à contrer les idées bellicistes, un bon talk-show peut amener ses auditeurs à imaginer différentes manières d'instaurer la paix.

Climat politique: Le talk-show de la BBC World Service's Africa intitulé Africa Live a récemment débattu de l'opportunité d'interdire les phone-ins**. La Commission nationale pour l'éducation civique du Ghana a déclenché le débat en affirmant qu'elle craignait que ce type d'émissions ne puisse empêcher la tenue de propos diffamatoires ou inconsidérés, susceptibles d'engendrer la violence. La Commission nationale souhaitait imposer une interdiction jusqu'à ce que les élections générales soient terminées. Entre-temps, les autorités ougandaises ont imposé une amende de 1.000 dollars et des excuses publiques à Radio Simba pour avoir invité des homosexuels lors d'un talk-show en direct. En Ouganda, la loi considère l'homosexualité comme un délit.*

*Africa Live, BBC World Service, 27/10/04

**Emissions au cours desquelles les auditeurs interviennent par téléphone

2.3 Reconnaître les problèmes des talk-shows

Gérer un talk-show de manière efficace n'est pas une mince affaire. L'exercice est complexe car il s'agit de jongler entre d'une part, les défis techniques et les questions intellectuelles telles que les différentes perceptions de la vérité qui peuvent apparaître, et d'autre part, les émotions - parfois imprévisibles - des invités et des intervenants par téléphone. Difficulté supplémentaire, cette complexité doit être présentée aux auditeurs de manière simple et compréhensible et ce, dans un laps de temps restreint. Enfin, viennent parfois s'ajouter des facteurs externes comme le contexte politique qui peuvent favoriser ou non les efforts réalisés pour informer le public. Comme l'a déclaré un présentateur de talk-show: *En Afrique, nos gouvernements et la presse [affirment qu'ils] mettent en pratique la démocratie, mais ils se contentent de l'affirmer.* Ce qui entraîne pas mal de confusion.

Outre les pressions politiques, les concepteurs de talk-show doivent également parfois faire face à des pressions commerciales qui ont pour but d'éviter le traitement de certains sujets graves. Il arrive que les annonceurs insistent pour qu'aucune critique ne soit diffusée avant ou après des publicités pour leur boisson rafraîchissante ou pour leur marque de cigarettes. Parfois, on peut se demander si la radio sert les intérêts du public ou uniquement les intérêts commerciaux et/ou politiques de son propriétaire. Les animateurs doivent également admettre que leur bagage personnel – leur éducation personnelle, leurs expériences, leurs valeurs et leurs émotions – influence la manière dont ils perçoivent une question ou abordent un invité ou un intervenant par téléphone.

En tant que présentateurs de talk-show, comment abordons-nous toutes ces questions? L'une des manières d'y répondre consiste à reconnaître dans un premier temps que certains problèmes et certains défis sont communs à presque tous les talk-shows. Les participants ont consigné par écrit les techniques et les approches que de nombreux animateurs ont développé afin de remédier à ces problèmes.

Problèmes et solutions possibles pour les talk-shows

PROBLÈME	DESCRIPTION	SOLUTION POSSIBLE
1. STRUCTUREL	Voici certains défis communs auxquels de nombreux talk-shows font face.	Voici uniquement quelques-unes des manières de résoudre les problèmes communs. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos expériences et vos idées.
Logistique		
Téléphones et lignes téléphoniques	La mauvaise qualité des lignes téléphoniques rend le discours des intervenants inintelligible ou coupe la parole d'un intervenant au moment où la discussion devient intéressante.	Ne dépend pas uniquement des personnes qui appellent. Laissez s'exprimer les citoyens ordinaires en invitant quelques-uns d'entre eux à prendre part à la discussion en studio.
Travailler seul	Aucune assistance. Le fait d'être à la fois le chercheur, le producteur, voire le technicien – tout en présentant l'émission – ne facilite pas la tâche.	Planifiez votre émission avec soin, et insistez auprès de votre patron pour obtenir un assistant, ou au moins une personne telle qu'un étu-

	Ces multiples casquettes rendent particulièrement délicat le filtrage des appels afin d'éviter les propos abusifs ou hors sujet.	diant en journalisme afin de filtrer les appels téléphoniques. Rappelez à votre patron que les appels non filtrés ouvrent la voie aux abus et aux éventuels risques provoqués par des personnes malintentionnées ou éminemment motivées par des intérêts politiques.
Finances	Pas de fonds de caisse pour le taxi ou les cartes de téléphone, ni pour les déplacements ou les abonnements à la presse, ce qui entrave le bon déroulement de l'émission. Cela restreint la diversité des invités et empêche de consacrer suffisamment de temps à rechercher les bonnes questions à poser.	Discutez-en avec votre patron, expliquez en quoi l'émission et la chaîne peuvent gagner en popularité en investissant un peu d'argent afin d'améliorer la recherche et la diversité des invités.
Mauvaises installations	Il se peut que les équipements en studio ne fonctionnent pas de manière optimale; il se peut que les installations prévues pour les invités soient inadéquates. Il s'avère parfois nécessaire de disposer d'un endroit relaxant et d'offrir une tasse de thé aux invités afin qu'ils se sentent à l'aise avant de passer à l'antenne pour discuter des expériences traumatisantes qu'ils ont vécues, d'envisager un terrain d'entente avec leurs opposants ou d'affronter des intervenants par téléphone en colère.	Essayez de rencontrer les invités avant l'émission dans un endroit où ils peuvent se détendre et faire connaissance avec vous, ce qui permet de les mettre à l'aise et d'envisager quelques-uns des domaines que vous comptez aborder au cours de l'émission. Mais n'allez pas trop loin – ne faites pas une interview, gardez cela pour le direct.
Politique	Bien souvent, les problèmes les plus complexes sont dus au contexte politique.	
Censure	Que ce soit par sédition, par le biais de secrets officiels ou de lois d'urgence, ou encore par la menace et la violence illégales, les gouvernements, les forces armées et ceux qui détiennent le pouvoir ont parfois l'impression de disposer de pouvoirs illimités pour exercer un contrôle sur ce qui passe à l'antenne. Cette censure peut se traduire par de fausses informations, un journalisme biaisé et de la propagande. La censure anéantit la crédibilité et la confiance envers les médias. La censure est l'ennemi d'une presse libre et constitue une dénégation de la démocratie.	Continuez à repousser la censure. Ne laissez pas les censeurs croire que vous continuerez à les craindre. Imposer une véritable censure requiert du temps, de l'argent et du personnel. Testez sans arrêt les possibilités de les contester, en garantissant votre sécurité. Assurez-vous que vous et les autres chaînes de radio disposent de plans afin de répondre à l'arrestation d'un journaliste ou d'un présentateur. Recherchez le soutien d'organisations internationales telles que l'IFEX, la FIJ, Reporters Sans Frontières et Article 19, afin d'apporter une réponse rapide si quoi que ce soit devait vous arriver, à vous ou à d'autres journalistes.
Impunité	Une culture de l'absence de responsabilité pour des actes insensés ou illégaux incite les fonctionnaires élus, les bureaucrates et d'autres sources importantes à ne pas prendre la parole à l'antenne. Ils estiment bien souvent que les talk-shows cesseront de couvrir un sujet s'ils refusent de le commenter.	Si un sujet a toutes les raisons d'être couvert, nous devons le faire et déclarer que les responsables invités à s'exprimer à ce sujet ont refusé de se déplacer ou de répondre aux questions. Conservez une trace écrite des personnes invitées, de leur réponse ou de leur absence de réponse, et continuez à les inviter.
Corruption	Exemple : des responsables exigent de l'argent en échange de leur intervention. Autre cas de figure: des pots-de-vin sont offerts aux présentateurs ou à leurs patrons pour éviter le passage à l'antenne de certains points de vue indésirables.	Un principe de base du journalisme veut que l'on ne verse pas d'argent en échange de commentaires. Si une personne souhaite de l'argent, c'est qu'elle ne mesure pas la valeur que confère un passage à l'antenne de ses idées et opinions. Les professionnels n'acceptent pas de pots-de-vin. Le journalisme ne s'achète pas.

Autocensure

Certaines expériences passées ou la crainte face à de puissants intérêts peut inciter les responsables politiques, les sources et les journalistes à en dire moins qu'ils ne le souhaiteraient. Les journalistes s'autocensurent également pour continuer à avoir accès à certaines personnalités. L'autocensure enterre la face cachée des problèmes et fait l'impasse sur les questions délicates. Il arrive également que les présentateurs ne sachent pas de quelle manière aborder un sujet qui, dans le passé, a entraîné des actes de violence. L'autocensure naît parfois d'une mauvaise expérience et se transforme en une mauvaise habitude qui détruit le journalisme professionnel.

Les obligations des journalistes professionnels que sont l'exactitude, l'impartialité et la responsabilité doivent l'emporter sur l'instinct premier de retenue, d'autocensure. Un article ou une émission précise et équitable constitue une bonne défense face aux critiques d'un camp ou l'autre.

Culture d'entreprise

Contrôle

Les propriétaires privés, et notamment les ONG, les Nations unies et les propriétaires commerciaux particuliers, estiment bien souvent qu'en raison de leur statut de propriétaire, ils sont en droit d'édicter le type de couverture et le contenu des émissions de la chaîne.

Toutes les chaînes de radio émettent sur les ondes publiques et sont donc publiquement responsables face à tout abus commis contre la liberté d'expression, qui est un droit fondamental. Tentez prudemment de repousser toute interférence du propriétaire. Résister à la pression fait partie du métier de présentateur responsable.

Intimidation

Certains propriétaires ou gestionnaires craignent le harcèlement ou les défaveurs du gouvernement. Ils découragent la présentation de sujets controversés dans les talk-shows. Les annonceurs peuvent également s'opposer à toute controverse lors d'émissions qui diffusent leurs spots publicitaires, et menacer de retirer leur publicité. L'intimidation peut aussi provenir des gestionnaires ou des collaborateurs désireux d'éviter toute controverse afin de satisfaire des intérêts spécifiques. Ils peuvent empêcher un présentateur ou un producteur responsable de bénéficier de soutien, de ressources et d'avancement.

Il est possible de résister à l'intimidation en procédant par de petites étapes, en présentant des sujets délicats ou controversés de temps à autres, au cours de différentes émissions séparées par des jours ou des semaines. En outre, la chaîne devrait rechercher d'autres annonceurs plus en accord avec les objectifs du talk-show. Résistez à l'intimidation sur le lieu de travail en encourageant la diffusion de normes professionnelles parmi vos collègues et en insistant sur l'équité qui doit caractériser le contenu du talk-show.

Mercantilisme

La publicité peut s'avérer une bonne chose, mais l'abus de messages publicitaires interrompant systématiquement un talk-show qui aborde de graves questions peut constituer un problème.

Les émissions populaires attirent les annonceurs mais l'intégrité et la cohérence des émissions méritent le respect. Expliquez au gestionnaire que l'abus de publicité peut nuire à l'intelligibilité d'une émission et entraîner un soudain revers de popularité, ce qui ne manquerait pas de déplaire aux annonceurs publicitaires. Insistez auprès des gestionnaires pour qu'ils recourent à moins de publicité, mais plus lucratives.

2. CULTUREL

Sujets tabous

Certains sujets tels que les questions sexuelles, les droits des femmes ou le travail des enfants ne sont pas débattus ouvertement et, dans certaines régions, même la religion et l'ethnicité constituent des tabous. Les gens peuvent se sentir gênés ou en colère lorsque les talk-shows débattent de sujets tabous.

Adoptez une approche progressive. Faites preuve de sensibilité. Expliquez aux auditeurs en quoi le sujet est important. Servez-vous des expériences et des souffrances vécues par des gens ordinaires pour démontrer les implications humaines des tabous. Discutez de la manière dont des tabous plus anciens ont disparu.

Traumatisme	Les individus ou les groupes ayant subi une expérience traumatisante comme un viol, une attaque ou une tentative de meurtre, ou encore ayant échappé à un génocide, peuvent être pratiquement incapables d'en parler de manière cohérente. Ils craignent d'être perçus de manière hostile ou de se voir reprocher la responsabilité de ce qui s'est passé par les présentateurs ou les personnes intervenant par téléphone.	Une fois encore, la sensibilité est essentielle. Rencontrez les invités avant l'émission afin de vous faire une idée des sujets qu'ils sont en mesure d'aborder. Rappelez-vous qu'il s'agit de victimes de violences illégales et faites preuve de sympathie à leur égard. Ne permettez pas aux autres invités ou aux intervenants par téléphone de leur faire porter la responsabilité de la violence dont ils ont souffert. Permettez aux victimes de traumatismes de se faire accompagner d'un ami.
Restrictions culturelles	Les restrictions traditionnelles à la liberté d'expression des individus en raison de leur race, de leur appartenance à une caste, de leur sexe, de leurs convictions religieuses ou d'autres caractéristiques, compliquent le débat sur le conflit qu'engendrent ces restrictions.	Invitez des personnes victimes de discrimination à relater leur expérience en tant qu'individu, et non en tant que membre d'une caste ou d'un groupe, au cours de l'émission. Il est toutefois inacceptable d'inviter quelqu'un à participer à un talk-show dans le seul but de distraire les auditeurs en raison de son manque d'éducation ou de ses opinions hors du commun. Traitez tout un chacun avec le même respect. Un talk-show doit toujours être synonyme d'égalité de droits.
Pauvreté	Les auditeurs qui n'ont pas accès à la radio ou au téléphone en raison de leur pauvreté sont exclus des talk-shows. Ces talk-shows ne sont donc plus représentatifs d'un vaste pan de la communauté.	Amenez le talk-show à la communauté: enregistrez-le dans un village reculé en rameutant les environs. Laissez les villageois se servir du micro. Ou envoyez un journaliste sillonner les rues des régions rurales avec un téléphone portable de manière à laisser s'exprimer les personnes qui ne disposent pas de téléphone.
3. PERSONNEL		
Propres croyances et valeurs	Nos valeurs personnelles forgées par les modèles familiaux et environnants, mais aussi par les expériences de la vie, influencent le plus fortement la manière première dont nous réagissons face aux invités et aux intervenants par téléphone. Il arrive que les attitudes et les idées de ceux-ci portent atteinte à nos valeurs. Le contrôle de notre propre colère constitue parfois un défi.	Une formation en matière de journalisme peut aider les présentateurs à surmonter leurs propres croyances et à adopter une approche plus neutre. Nous devons reconnaître les inévitables préjugés et préférences qui affectent le choix de nos paroles et les réponses que nous apportons aux invités et aux intervenants par téléphone. Nous devons réfléchir avant de répondre et tenter de découvrir les opinions et les intérêts des invités et des intervenants par téléphone au lieu de nous laisser dominer par nos propres opinions, préjugés et idées. Un présentateur en colère parvient rarement à contribuer de manière utile à la compréhension du sujet débattu.
Famille et clan	Il arrive que nos propres familles et clans désapprouvent une approche neutre. Il se peut qu'ils se sentent obligés de prendre parti pour un camp ou l'autre lors d'un conflit.	Nos responsabilités premières résident dans notre métier de journaliste et non dans la défense de la famille ou du clan. Notre personnalité et nos croyances privées ne doivent pas s'imposer à la conscience du public lorsque nous passons à l'antenne.

Expériences personnelles

Nos expériences personnelles sont importantes à nos yeux et nous pourrions être tentés de les incorporer à la discussion.

Les talk-shows existent avant tout pour informer les auditeurs. Nous choisissons les invités susceptibles d'apporter une contribution au débat et invitons les intervenants par téléphone à s'exprimer librement. Notre rôle est celui d'un facilitateur, dirigeant le flux d'informations et garantissant la liberté d'expression. Dès l'instant où nous parlons de nos propres expériences, nous cessons d'être un facilitateur. De plus les auditeurs pourraient se focaliser sur nos propres opinions et expériences au lieu d'apprendre celles des invités et des intervenants par téléphone et de rechercher un terrain d'entente. Un bon présentateur de talk-show n'a pas besoin de se servir du mot 'Je'.



Certains talk-shows sont réalisés dans des conditions difficiles.

De nombreux présentateurs affirment que le défi ultime consiste à prendre en charge les personnes qui souhaitent intervenir par téléphone au cours du talk-show. Leurs commentaires sont parfois incendiaires, hors sujet, incohérents ou interminables. Ainsi que l'a fait remarquer un présentateur radio, "Ce n'est pas facile d'être rapide. De nombreux Africains ont besoin d'au moins 40 secondes pour commencer à évoquer ce dont ils souhaitent parler". En outre, la tentation de laisser un auditeur parler parce qu'il n'y a personne d'autre en attente est grande. Toutefois, les appels interminables lassent les auditeurs, ce qui est la pire des maladies pour un talk-show. Si le présentateur n'interrompt pas ce genre d'appel, les auditeurs se tourneront vers une autre chaîne ou éteindront tout simplement leur poste de radio.

2.4 Préparation et planification

Comme nous l'avons affirmé au début de ce chapitre, le talk-show est un exercice où les défis ne manquent pas. De nombreux problèmes que nous venons de décrire ainsi que les réponses des présentateurs – tantôt délicates, tantôt courageuses, mais toujours personnelles – illustrent certains de ces défis.

Cependant, avant même d'explorer la question spécifique de la manière d'aborder les conflits, les participants à l'atelier organisé au Burundi s'accordaient à dire que la plupart des talk-shows se composent de deux éléments fondamentaux qui déterminent sa qualité. Le premier est le fait d'être bien préparé avant d'entrer en studio. Et le second de présenter l'émission de manière suffisamment professionnelle pour ressortir du studio avec un sentiment de fierté. Bien entendu, le second élément dépend principalement des seules aptitudes du présentateur. Mais tous les présentateurs peuvent entrer en studio en étant bien préparés, et en s'étant assurés que les exigences techniques ont été satisfaites. Ceci permet à l'animateur d'entamer le véritable travail de présentation de l'émission avec une certaine sérénité.

Liste de contrôle de planification d'un talk-show

- Un thème ou un fil conducteur pour l'émission
- Une idée neuve, basée sur les événements/questions d'actualité
- Un objectif pour l'émission. Une cible. Une intention
- Une séance de mise en commun d'idées avec des collègues, les membres de la rédaction, des experts
- Une première esquisse de l'émission
- Sources de recherche: médias, archives, bibliothèques, Internet, universitaires et experts
- Connaissances générales concernant les points de vue, les valeurs, les positions et les intérêts des invités
- Compréhension de la manière dont les auditeurs percevront les invités
- Questions préparées à l'avance
- Un entretien préalable à l'émission avec les invités
- Une introduction écrite préparée à l'avance afin de recentrer l'émission à l'intention des auditeurs et des intervenants par téléphone
- Invités alternatifs en cas d'annulation ou de désistement de dernière minute d'un invité
- Un examen consécutif à l'émission

Les talk-shows consacrés à la paix/guerre⁸

<p>I. BASÉS SUR LA RECHERCHE D'UN TERRAIN D'ENTENTE</p>	<p>I. BASÉS SUR LA GUERRE/VIOLENCE</p>
<p>Incitent les camps opposés à rechercher un terrain d'entente à l'antenne</p>	<p>Incitent les camps opposés à la confrontation ou à exprimer des points de vue extrêmes à l'antenne</p>
<p>Écotent les « Oui » (déclarations qui soutiennent « l'autre camp »)</p>	<p>Soulignent le désaccord</p>
<p>Débattent des <i>intérêts</i>, font ressortir les valeurs qui motivent chaque camp</p>	<p>Débattent des <i>positions</i> et non des <i>intérêts</i></p>
<p>Opèrent la distinction entre les désaccords sur les faits, sur les valeurs et sur les opinions</p>	<p>Mélangent les désaccords sur les faits, sur les valeurs et sur les opinions</p>
<p>II. BASÉS SUR LA RECHERCHE</p>	<p>II. BASÉS SUR LE RÉSULTAT/LA CONCLUSION</p>
<p>Encouragent l'analyse proactive des deux camps</p>	<p>Unilatéral</p>
<p>III. BASÉS SUR LA POPULATION</p>	<p>III. BASÉS SUR L'ÉLITE</p>
<p>Invitent les participants à parler de la manière dont ils ont fait l'objet de caricatures et/ou de stéréotypes</p>	<p>Autorisent la caricature et/ou le stéréotype d'un des deux camps</p>
<p>Humanisent les différents participants, aident les spectateurs/auditeurs à les connaître en tant qu'individus</p>	<p>Se concentrent uniquement sur les personnalités officielles (politiques, administratives, militaires/paramilitaires) et les déclarations officielles</p>
<p>Encouragent la dignité, reformulent les questions en un langage respectueux et dénué de jugement</p>	<p>Encouragent la puissance et la dignité de la bureaucratie</p>
<p>IV. BASÉS SUR LA SOLUTION</p>	<p>IV. BASÉS SUR LE CONFLIT</p>
<p>Encouragent la flexibilité et explorent les incertitudes</p>	<p>Encouragent les positions tranchées et se concentrent sur les « faits »</p>
<p>Invitent les participants à faire part de leurs espoirs et leurs rêves, à décrire des perspectives d'avenir</p>	<p>Encouragent la discussion sur le présent et non sur les perspectives d'avenir</p>

⁸ Tiré d'un tableau original du Professeur Johan Galtung, de *Transcend*, un réseau pour la paix et au développement, www.transcend.org

3. Les formats de talk-show radio

Exigences du métier de présentateur

Résumé: Il existe une série de formats utilisés dans les talk-shows qui peuvent être exploités pour construire la paix. Ce chapitre examine les forces et les faiblesses de ces différents formats. Il contient également une liste d'idées créatives vous permettant de surprendre et d'intéresser votre audience sans exacerber les conflits violents et une liste des exigences du métier de présentateur.

3.1 Le défi

Le précédent chapitre décrivait quelques-uns des défis structurels, culturels et personnels auxquels sont confrontés la plupart des présentateurs de talk-show. Heureusement, une bonne préparation et une bonne production facilitent la tâche du présentateur. Ainsi que l'a constaté un animateur de talk-show: *Recherches préalables et planification nous permettent de mieux orienter l'émission, au lieu de se contenter de suivre la direction choisie par les invités.*

Dans le cadre du processus de planification, il convient d'identifier le format le mieux adapté au sujet débattu. Tel format conviendra mieux qu'un autre à une discussion sur tel sujet ou tel conflit donné. Les formats sont parfois mélangés et certaines chaînes tentent de nouveaux formats. Un autre volet essentiel de la planification consiste à établir un relevé de nos compétences et des exigences professionnelles en tant que présentateurs, et de les actualiser. Traiter de questions conflictuelles requiert des compétences et des aptitudes supplémentaires.

Pour le présentateur et le producteur, les talk-shows en direct ou préenregistrés représentent un défi intellectuel et technique. Le format et le contenu sont essentiels si l'on souhaite retenir l'attention des auditeurs pendant une, deux ou même trois heures d'affilée. Les sujets doivent être choisis avec précaution. Ils doivent paraître pertinents aux yeux des auditeurs. Les sujets doivent être consistants sans être ennuyeux et le débat doit être animé mais toujours sous contrôle. L'émission doit être suffisamment organisée et ordonnée pour permettre aux auditeurs de suivre la conversation et les arguments, sans pour autant perdre en spontanéité.

Dans le meilleur des cas, un talk-show incite les auditeurs à écouter le débat mais aussi à débattre eux-mêmes de ce qu'ils entendent. Les meilleurs auditeurs sont ceux qui parlent de ce qu'ils entendent et qui souhaitent donner leur avis.

De nombreux talk-shows donnent l'occasion à ces auditeurs de prendre la parole en appelant au cours de l'émission. Et c'est cette interactivité qui donne toute sa valeur et sa force au talk-show. Les talk-shows peuvent prendre la forme d'une conversation entre le présentateur, les invités et les auditeurs. Ils permettent d'échanger et de diffuser des points de vue et de modifier la perception des choses. Cette qualité est d'autant plus précieuse lorsque la conversation porte sur un conflit. La radio interactive consiste véritablement à « parler aux gens et leur permettre de s'exprimer ».

3.2 Les formats habituels

Les formats les plus couramment utilisés pour les émissions de talk-show radio sont les tables rondes, les phone-ins⁴ et les interviews en face-à-face. Ces formats s'entrecroisent parfois dans une seule et même émission, dans un questions/réponses entre invités et intervenants par téléphone, dans des segments d'émission bien distincts ou sous d'autres formes. Il arrive également que des pressions de nature logistique, politique ou commerciale décrites dans le précédent chapitre influencent le choix du format.

⁴ Emissions au cours desquelles les auditeurs peuvent intervenir par téléphone, parfois appelées « à ligne ouverte »

Les différents formats que revêtent les talk-shows ont un grand potentiel en matière d'information et d'implication des auditeurs. Mais ils ont également leurs points faibles et peuvent se transformer en défis pour les présentateurs et les producteurs de talk-show désireux d'élaborer des émissions qui laissent un sentiment positif, et non négatif, aux auditeurs.

Les **tables rondes** ou panels ont un caractère direct. Le présentateur réunit des invités en studio ou au téléphone afin de débattre d'un sujet donné. La conversation se déroule entre les invités et le présentateur, et les auditeurs écoutent de manière passive. Le panel d'invités se compose en général d'experts indépendants tels que des universitaires, ou de membres de partis politiques ou de la société civile, de chefs tribaux ou encore de citoyens ordinaires aux opinions divergentes. Une combinaison de ces différents intervenants est évidemment possible.

Forces et faiblesses des tables rondes

Forces	Faiblesses
Opportunité de réunir des adversaires précédemment isolés ou dont la voix n'avait pu se faire entendre, et de marginaliser d'autres voix	Difficultés à trouver les invités adéquats afin de composer un panel représentatif de personnes sachant s'exprimer correctement
Excellente occasion de clarté de débat, de suivi des questions	Risque de déséquilibre et de domination d'un invité
Permettent une discussion sérieuse et approfondie	Risque d'ennui, conversation préparée
Facilitent la réunion de diverses perspectives, révèlent de multiples perspectives concernant un même sujet	Invités inconnus du public, manque de crédibilité
Facilitent l'équilibre des points de vue présentés	Absence de voix au chapitre du public dans les commentaires, les réactions, les perspectives
Créent un espace neutre et sûr pour la rencontre de deux adversaires	Risque de voir les opposants adopter une ligne dure et refuser d'envisager des solutions
Permettent de soulager la tension en donnant aux opposants l'occasion de se parler	Risque d'apparition ou de mise en évidence de désaccords
Peuvent inciter les participants à dégager une solution commune au problème	Plus efficace lorsque les adversaires ont des intérêts de nature similaire

En soi, le format de la table ronde peut être adapté. La table ronde peut quitter le studio et aller à la rencontre des populations, telles que les personnes déplacées et vivant dans un camp, et inviter les réfugiés du camp, leurs représentants et les responsables officiels en visite à se réunir et discuter des questions urgentes pendant l'émission. Sortir la table ronde du studio pour aller à la rencontre de la population peut s'avérer un gage de spontanéité et de crédibilité supplémentaire pour une émission.

Les **émissions de face-à-face** constituent une version plus restreinte des tables rondes et se composent seulement du présentateur et d'un ou deux invités. Les émissions de face-à-face permettent de sonder en profondeur les points de vue et les opinions d'un invité. Ce format permet également d'amener deux protagonistes, tels que des dirigeants politiques ou de la communauté, à débattre de la question qui les divise. Le présentateur agit en qualité de médiateur et pose des questions délicates, tout en recherchant des similitudes dans les réponses, laissant suggérer des intérêts communs et un terrain d'entente potentiel.

Les **émissions phone-ins** permettent de partager le pouvoir des talk-shows avec le public. Le présentateur octroie un bref temps de parole aux auditeurs, mais le contrôle et la pertinence des propos ne sont pas toujours au rendez-vous. Ces émissions peuvent constituer un dialogue entre le présentateur et les auditeurs ou donner lieu à un débat entre les invités en studio et les auditeurs. Ce type d'émission peut soulever de nouvelles questions ou mettre en avant des questions en suspens. Les intervenants par téléphone sont invités soit à commenter un sujet donné, soit à s'exprimer librement. Pour les présentateurs, ces émissions sont l'occasion de recadrer une question ou de la formuler différemment, de demander aux intervenants de réfléchir à la question sous un autre angle, de répondre à différents types de question et de faire part de leurs espoirs.

Forces et faiblesses des émissions phone-ins

Forces	Faiblesses
Garantissent l'anonymat aux intervenants craintifs	Dangers de l'anonymat des intervenants. Risque élevé d'accusations vengeresses, de calomnie et de désinformation
Démocratisent le débat. Impliquent le grand public sans restriction	Intervenants vagues, hors propos, malintentionnés s'ils ne sont pas filtrés au préalable
Offrent une grande diversité de points de vue et de perspectives du public	Les intervenants peuvent provoquer ou attiser des tensions avec des remarques injurieuses
Élément de surprise, spontanéité	Risque de perturbations techniques en raison de la mauvaise qualité des lignes téléphoniques, du bruit ambiant
Interactivité: les intervenants, le présentateur et les invités peuvent échanger des points de vue	Difficulté à gérer le temps, à contrôler les appels
Fournissent une réaction ou un commentaire de manière instantanée	Risque de transformation en « procès radio-phonique » des invités
Humanisent les problèmes. Donnent la parole aux gens ordinaires	Moins de temps pour approfondir les questions
Jaugent l'opinion publique (peu fiable)	Risque de flux d'appels non représentatifs organisés par un seul point de vue
Permettent au public d'avoir un accès aux experts, aux autorités, aux dirigeants	Absence de représentation du public n'ayant pas de téléphone ou de carte de téléphone.
Permettent de donner de l'air ou d'apaiser les sentiments du public	Difficulté à résumer les points de vue
Les arguments du public peuvent influencer la position des opposants	Les intervenants s'emparent de l'émission, en s'attaquant les uns les autres

Les **émissions mixtes** peuvent prendre la forme d'une discussion en table ronde préenregistrée ou en direct, suivie d'une plage où les auditeurs interviennent par téléphone afin de commenter cette discussion. Il est également possible de recourir à des interviews préenregistrées en rue ou de lire des lettres et des courriers électroniques afin de présenter d'autres points de vue et de favoriser une réaction. Autre possibilité: les intervenants par téléphone sont invités à poser des questions à certains invités en studio dans un genre de face-à-face. Le présentateur décide du nombre d'appels à accepter avant de passer au sujet suivant et d'accueillir d'autres invités. Dans ce cas, le présentateur sera souvent amené à rappeler le sujet de la conversation aux intervenants à mesure que celle-ci évolue.



Prendre des appels en direct à l'antenne peut s'avérer particulièrement difficile.

3.3 Autres idées concernant les formats et le contenu des talk-shows

Les tables rondes et les émissions phone-ins sont des formats fiables et durables, mais l'innovation et l'adaptation sont toujours possibles. Voici quelques idées et exemples recueillis par *Search for Common Ground*:

Droit de parole unilatéral. Crée une émission ou un segment d'émission où un seul point de vue est invité à s'exprimer. Cette méthode permet à un groupe marginalisé, à un groupe confronté à la critique publique ou à un groupe victime de violence culturelle de s'exprimer sans crainte de forte réaction immédiate. Cela permet aux auditeurs d'entendre des explications plus poussées et des sentiments humains. Des intérêts communs peuvent apparaître. Le présentateur doit à plusieurs reprises répéter l'objectif de l'émission et contrôler les appels. Pour les auditeurs, il doit être clair que le présentateur n'a aucun parti pris. Des réflexions d'un panel d'invités neutres peuvent encore venir se greffer.

Terrain d'entente. Réunit des individus ou des groupes ayant contre toute attente trouvé un accord concernant une question passée. Étudiez la manière dont ils y sont parvenus. Invitez les intervenants par téléphone à fournir d'autres exemples semblables tirés de leur propre expérience.

Etude de fonctionnement.

- Présentez un sujet controversé bien connu et demandez aux experts invités en plateau de discuter de la manière dont les techniques de résolution des conflits peuvent s'y appliquer.
- Invitez les intervenants par téléphone à réfléchir à la difficulté qu'éprouvent deux camps opposés à écouter l'autre et à collaborer avec ce dernier.
- Invitez les intervenants par téléphone à décrire un exemple de résolution de conflit ou de nouvel accord qu'ils ont vécu dans le cadre familial ou communautaire. Demandez en quoi ce fut un succès ou un échec.

Héros et histoires de réussites. Présentez des émissions consacrées aux grandes questions ayant trouvé un terrain d'entente. Interviewez les principaux médiateurs qui ont aidé les deux camps. Les exemples peuvent provenir de la communauté ou d'autres pays.

En 2004, le Studio Ijambo, le studio de production radio de SFCG au Burundi, a réuni des Burundais qui ont risqué leur vie pendant les heures les plus sombres de l'histoire de leur pays pour sauver des personnes d'un groupe ethnique différent du leur. Le Sommet des héros, basé sur quatre années d'émissions similaires programmées par le Studio Ijambo, a révélé un visage différent, plus humain, du Burundi à ses habitants et au reste du monde. Le sommet a permis à ces héros de faire entendre leur voix à travers l'ensemble du pays par la radio et la télévision, et a loué leurs qualités de leaders potentiels et de modèles à suivre.

Facilitation sur antenne. Invitez des membres de camps opposés à décrire un élément sur lequel ils sont susceptibles de trouver un accord. Invitez les intervenants par téléphone à soumettre une déclaration à propos de laquelle les deux camps pourraient trouver un accord. Attribuez un prix à la meilleure déclaration ou au plus important accord obtenu.

Regarder vers le futur. Invitez les personnes en plateau à évoquer l'avenir qu'ils souhaitent, même s'il leur semble peu réaliste. Bien souvent, cet exercice révèle des points d'accord et la discussion peut alors évoluer et aborder la manière de réaliser cette vision commune pour l'avenir.

Démocratisation des émissions phone-ins. Ces émissions permettent à toute une série de citoyens ordinaires de se joindre au débat, mais elles se limitent à ceux et celles qui ont accès au téléphone. Afin d'élargir le débat à ceux qui n'ont pas les moyens de se payer le téléphone ou qui ne disposent pas d'un service de téléphone, allez à leur rencontre! Réalisez l'émission sur le terrain, en direct ou enregistrée, dans la rue ou dans un village de campagne. Invitez la population locale à se servir du micro ou d'un téléphone portable comme s'il s'agissait de leur propre téléphone. Invitez les autres intervenants par téléphone à appeler l'émission à cet endroit. Instaurez un nouveau dialogue entre des communautés précédemment isolées.

3.4 Les exigences professionnelles de base d'un présentateur

Quiconque souhaite animer un talk-show doit disposer de certaines compétences et de certains traits de caractère essentiels, et ce, quel que soit le format de l'émission. Certaines de ces aptitudes sont pratiquement innées ou automatiques, tandis que d'autres s'acquièrent par l'éducation, la formation et l'expérience. Pour bien faire, un présentateur de talk-show qui aborde des questions épineuses et qui souhaite avoir un impact positif sur ses auditeurs doit être en mesure:

- de rechercher la clarification, de répéter les questions essentielles
- de centrer un débat, de souligner une question centrale dans la discussion
- de reconnaître et de mettre en avant les faits
- d'encourager la réflexion
- d'identifier, de synthétiser et d'exprimer clairement l'opinion publique
- de reformuler une question et de la replacer dans son contexte, en l'abordant sous un angle différent. Cela peut aller jusqu'à jouer l'avocat du diable et exprimer les points de vue des membres d'un autre camp de la manière dont ils le feraient
- d'orienter la discussion vers des aspects positifs au lieu de se contenter de souligner les aspects négatifs
- d'apaiser les sentiments violents, notamment les siens, plus particulièrement en se servant de l'humour
- d'agir en qualité de médiateur entre les adversaires
- d'identifier les positions des différents acteurs et d'inciter les adversaires à discuter des intérêts partagés
- de faire preuve de tolérance, d'impartialité et de maîtrise de soi
- de s'exprimer clairement, d'avoir confiance et d'avoir l'esprit d'équipe
- d'animer un débat sérieux, en ayant toujours à l'esprit le fait que « le public nous écoute »
- d'apprendre et de connaître les sujets de discussion des citoyens ordinaires et des auditeurs réguliers
- d'écouter patiemment afin de détecter les informations clés dans la complexité des réponses et des faits

Ainsi que l'a décrit un animateur de talk-show: Dans une situation de conflit, il y a des camps, et chaque camp a sa propre vision de la manière dont le problème peut être résolu, sa propre solution. Ce qui importe le plus, c'est: « Pourquoi souhaitez-vous que le problème soit résolu de cette manière-là? ». La réponse à cette question vous donnera un aperçu de leurs intérêts et de ce qu'ils cherchent à obtenir.

4. Questions et pratiques

Résumé: Qu'est-ce qui fait un bon talk-show pour la construction de la paix? La réponse n'est pas aisée, ce chapitre cherche à clarifier certaines des principales questions et pratiques. Il trace également des pistes de réflexion sur comment gérer des intervenants traumatisés ou en colère ainsi que des astuces plus techniques.

Quelle est la recette d'un bon talk-show pour la construction de la paix? Un tel talk-show devrait aller au-delà des principes de base d'un talk-show typique. Ces principes de base comprennent notamment la diversité des points de vue, la précision des questions en jeu, une conversation courtoise et équilibrée, un intérêt humain et une certaine pertinence aux yeux de l'opinion publique, une présentation attrayante et une synthèse claire de tout ce qui a déjà été dit, et bien plus encore. Mais pour aborder le conflit, d'autres aptitudes et connaissances sont nécessaires. Sans analyse du conflit, sans distinction entre les valeurs, les faits, les positions et les intérêts, et sans recherche d'un terrain d'entente, n'importe quel talk-show peut exacerber les différences et alimenter le conflit.

4.1 Questions délicates

La recherche d'un terrain d'entente dans le cadre d'un talk-show radio peut contribuer de manière significative à la résolution des conflits en Afrique et dans d'autres régions où sévissent des conflits. Mais il s'agit d'une compétence récente, que la plupart des présentateurs et producteurs de talk-show doivent encore apprendre. Faire preuve de sensibilité vis-à-vis des conflits dans les talk-shows soulève de nouvelles questions, parfois délicates. Devons-nous aborder les informations et accusations inquiétantes et incendiaires? Un talk-show peut-il être responsable sans perdre son avance sur les concurrents et son audience? Que faire des sujets tabous? Que faire des discours haineux? La liste des défis est longue.

Les réponses ne sont jamais simples et sont rarement faciles à mettre en œuvre. C'est la raison pour laquelle cet ouvrage est un guide et non une énumération de règles; nous espérons que vous vous en servirez pour élaborer vos propres approches (et nous espérons que vous nous en ferez part). Cependant, certaines questions auxquelles se heurtent les talk-shows consacrés à la construction de la paix peuvent être résolues et certaines pratiques efficaces peuvent s'avérer utiles aux présentateurs.

Questions professionnelles

Le talk-show radio est-il une forme de journalisme?

Oui, il devrait l'être. Les présentateurs doivent respecter les normes professionnelles d'exactitude et d'impartialité et éviter la diffamation et la calomnie. Si nous ne faisons pas preuve de responsabilité professionnelle, nous risquons fort de n'offrir à nos auditeurs qu'un divertissement vide de sens, à faible valeur informative ou éducative. Le contenu doit servir l'intérêt public qui, en situation de conflit, tend presque toujours vers la construction de la paix.

Un présentateur doit-il toujours consciemment prendre parti pour le camp de la paix?

Le rôle du présentateur n'est pas d'insister sur la recherche d'une solution au conflit, mais bien d'ouvrir et d'élargir le débat. La résolution des conflits est un processus long et non un événement d'un instant. En général, un présentateur sensible aux conflits ne fait que partie d'un long processus qui ne peut être précipité.

Existe-t-il des sujets dont un talk-show ne doit pas débattre?

Dans la plupart des cas, la réponse est non. Aucun sujet ne doit être évité s'il se fonde sur des informations factuelles avérées. Éviter un sujet ne le fera pas disparaître. En évitant un sujet, on incite les gens à se tourner vers d'autres sources d'informations moins contrôlées et moins fiables comme les rumeurs.

À l'évidence, il faut faire particulièrement attention au moment où on introduit un sujet tabou. L'étape la plus importante consiste à analyser le conflit et à déterminer la manière de discuter des questions à aborder de sorte à ne pas alimenter le conflit.

L'une des façons de discuter de sujets tabous consiste à les humaniser – discutez de la manière dont ils affectent les gens ordinaires. Laissez les personnes affectées par des sujets tabous décrire leurs expériences.

La colère peut gagner les auditeurs lorsque vous abordez des sujets tabous. Il est important de ne pas abandonner vos auditeurs: dites-leur pourquoi vous abordez ces sujets et ce que vous attendez de la discussion. Humanisez le sujet et demandez aux auditeurs si eux aussi ont connu des expériences déplaisantes en relation avec des tabous. Demandez-leur comment ils souhaiteraient être traités.

Comment concilier la présentation de faits et d'opinions avec la censure imposée par le patriotisme, les lois sécuritaires ou des préoccupations liées à votre sécurité personnelle?

En tant que membres du monde de la presse, notre obligation professionnelle de présenter des informations exactes passe avant nos préférences patriotiques, culturelles ou familiales. Il faut résister à la censure car celle-ci contraint les médias à relater des demi-vérités ou à éviter des questions importantes aux yeux de la communauté. Elle détruit la crédibilité des médias. Cependant, les présentateurs et les chaînes de radio doivent faire preuve de prudence et déterminer les sujets qu'ils peuvent aborder en toute sécurité.

L'une des stratégies en vue d'aborder des sujets brûlants ou politiquement sensibles et susceptibles de poser des risques de censure préalable ou de représailles consiste à les introduire progressivement, à petites doses et étalés sur plusieurs émissions. Cette stratégie permet aux présentateurs et aux producteurs de tester les réactions.

Un présentateur est-il toujours tenu de donner un droit de réponse?

En ce qui concerne les éléments factuels, oui. Si des informations erronées ont été présentées, il y a lieu de les corriger sans débat.

Un présentateur doit-il avoir une opinion?

La difficulté pour un présentateur qui émet son opinion réside dans le fait que les auditeurs percevront cette opinion comme un parti pris. Les auditeurs se mettront à se forger une opinion en réaction au présentateur, au lieu de prendre en considération les opinions des invités et des auditeurs et d'y réagir. Le véritable défi pour un présentateur professionnel consiste à être dur et juste avec toutes les parties – même celles qui ont ses faveurs.

Que faire des discours de haine?

Les discours de haine, de quelque nature qu'ils soient, doivent être combattus. Il s'agit de toute forme de parole méprisante dirigée directement vers d'autres et/ou qui encourage leur élimination. Si la personne qui profère un discours de haine est suffisamment importante, ses paroles doivent être relatées. Mais il convient de rechercher immédiatement la réaction critique des autres. Le discours de haine doit être replacé dans son contexte spécifique – un discours blessant, dangereux et un crime contre l'humanité potentiel.

Mais les gens recourent bien souvent à des métaphores et des proverbes pour ne pas affirmer ouvertement ce qu'ils veulent dire – même si tout le monde comprend le sens caché. Conçu de la sorte, le discours de haine est une tentative d'échapper à sa responsabilité dans l'aggravation d'un conflit.

Au Zimbabwe, certains disent qu'il faut faucher les mauvaises herbes, et au Rwanda, avant le génocide, on parlait de tuer tous les cafards. Ce ne sont pas là de simples expressions culturelles. Il s'agit de codes encourageant la violence, voire le génocide. D'autres prêcheurs de haine utilisent souvent des analogies avec le monde des insectes pour suggérer le fait que certaines personnes ne méritent pas d'être traitées comme des êtres humains. On les appelle termites au Nigeria, poux en Ouganda, ou encore chiens au Burundi. En Somalie, des intervenants utilisaient d'anciens proverbes pour dissimuler leur message de haine. En Ouganda, les officiels de l'armée parlent d'un Noël très réussi pour signifier avoir tué un grand nombre de soldats rebelles. Toutes ces métaphores cachant un discours de haine sont intolérables.

Les journalistes et les présentateurs doivent s'attaquer immédiatement à ce type de métaphores et de proverbes, au lieu de se contenter de les répéter. Un discours blessant ou évasif dissimulé derrière une métaphore ou un proverbe peut être remis en cause en demandant à la personne de faire preuve de plus de clarté. Les journalistes et les présentateurs qui détectent un discours de haine caché doivent immédiatement demander à l'intervenant d'expliquer son point de vue en termes directs. Utilisez des phrases telles que: « Dites-nous ce que vous entendez par là? » ou « Pouvez-vous expliquer cela plus simplement? » ou encore « A quoi faites-vous référence? »

Les journalistes et les présentateurs doivent parfois feindre l'ignorance pour révéler le discours de haine en demandant plus de clarté. Cette attitude contraint les intervenants à adopter une position défensive et leur fait porter la responsabilité de ce qu'ils disent à l'antenne.

Comment aborder des questions hautement sensibles telles que le génocide, le viol ou la torture?

Des pressions sociales et culturelles poussent bien souvent les victimes de violences traumatisantes, plus spécifiquement les violences à l'encontre des femmes, à se taire. Les faits concernant la violence brutale ne peuvent être passés sous silence et la communauté doit en être informée. Mais les victimes/survivants ont des droits eux aussi. Les présentateurs doivent s'assurer que les discussions ne deviennent pas gratuites ou voyeuristes. Tout survivant d'un traumatisme ressent de la douleur lorsqu'il revit l'expérience. Nous devons nous assurer de ne pas rendre ceux qui ont déjà souffert une nouvelle fois victimes. Les présentateurs doivent connaître et respecter la manière dont les personnes touchées se considèrent – comme une victime ou comme un survivant?

La plupart des personnes ayant survécu à un événement traumatisant préfèrent discuter de leur expérience et de leurs opinions lorsqu'ils sont accompagnés d'une personne en qui ils ont confiance. Les traumatismes affectent la mémoire. Les présentateurs doivent donc faire preuve de patience et d'empathie lorsqu'ils tentent d'obtenir des informations. Préparez-vous à inviter une personne de confiance pour assister les victimes et les survivants à l'antenne. Cependant, la plupart des survivants d'un traumatisme n'ont pas besoin de pitié; décrire leur expérience et leurs opinions fait partie du processus de guérison. Les présentateurs doivent s'abstenir de remarques exagérément sympathiques à l'intention des victimes qui se sentiraient une fois encore démunies. En aidant les victimes à traduire leur expérience en mots, les présentateurs leur permettent de rétablir un lien avec leur communauté et avec l'humanité.

Pour une compréhension plus approfondie de la manière d'aborder les traumatismes, les conflits et les tragédies, et les répercussions de sujets aussi délicats pour le monde des médias, veuillez vous référer au réseau global de recherche et de discussion au Dart Center: www.dartcentre.org.

Colère

Chaque présentateur a, un jour dans sa carrière, été confronté à des invités utilisant un langage chargé de colère ou de menace, ou à des auditeurs se servant de la radio comme d'un mégaphone pour faire passer leurs opinions. Il y a aussi les invités et les intervenants par téléphone qui se dis-

putent et interrompent sans cesse la conversation des autres. Que faire?

- Rappelez aux invités qui parlent en même temps que personne ne comprend ce qu'ils disent.
- Prévoyez des spots publicitaires, des messages de service préenregistrés ou des intermèdes musicaux afin de laisser les émotions fortes s'apaiser.
- Prévoyez des lettres et des courriers électroniques que vous lirez afin de faire diversion en cas de discussion houleuse, ou plus simplement pour aborder la discussion sous un angle différent.
- Prévoyez des messages préenregistrés que vous passerez afin de rappeler aux invités et aux auditeurs le thème de la discussion et les règles qui s'y appliquent au cours de l'émission.
- Pour les émissions phone-ins, dans la mesure du possible, filtrez les intervenants par téléphone. Un producteur ou un membre de l'équipe recueille les appels et examine brièvement les appelants ou leur demande quelles sont leurs questions et déclarations, et rejette tout intervenant malintentionné ou incohérent. Invitez des étudiants en journalisme à se charger du filtrage. Et il vous reste toujours la possibilité de couper un intervenant qui abuse de son droit de parole.
- Ne prenez pas les appels négatifs pour vous. Intéressez-vous aux raisons pour lesquelles l'intervenant est fâché, sans encourager sa colère.
- N'hésitez pas à interrompre les invités et les intervenants par téléphone lorsqu'ils font preuve d'un manque de respect ou qu'ils s'éloignent du sujet.
- Les présentateurs doivent préserver la radio de toute menace formulée à l'antenne par des invités ou des intervenants par téléphone.
- Apportez des faits concrets dans une discussion tendue afin d'inciter l'invité ou l'intervenant par téléphone à se calmer. Préparez une liste de faits à l'avance.
- Lorsque des invités se fâchent entre eux, ramenez-les progressivement au dernier point sur lequel ils s'étaient mis d'accord.
- Rappelez-vous que l'humour est un formidable outil pour calmer les esprits.



Bien utilisé, l'humour peut rapprocher des adversaires.

La perspective de paix

Lorsque les dirigeants exploitent un conflit de longue date, ne leur accordez pas la priorité dans chaque émission. Au contraire, recherchez des individus et des groupes qui collaborent et trouvent des terrains d'entente.

Et lorsque le conflit cesse, lorsque les protagonistes ont trouvé un terrain d'entente, l'histoire ne s'arrête pas là. Les présentateurs et producteurs doivent une nouvelle fois aborder la question afin de constater les progrès accomplis depuis l'instauration de la paix. Il est fort probable que différents enseignements peuvent être tirés et appliqués à d'autres conflits. Il se peut également que la paix ait entraîné de nouvelles tensions ou soulevé de nouvelles questions pendant la recherche d'un terrain d'entente entre les différents protagonistes.

« Le conflit ne se résume pas à la guerre. Le Burundi connaît de nombreux conflits à l'heure actuelle; des conflits relatifs à la bonne gouvernance, au désarmement, au rapatriement des personnes déplacées, à la propriété foncière, à la justice, aux questions spécifiques aux femmes. Toutes ces questions doivent être discutées. Le travail ne manque pas. »

Adrien Sindayigaya, Directeur du Studio Ijambo, Burundi. Cité dans New Internationalist, n° 381, août 2005

4.2 Pratiques, solutions et conseils

Conseils techniques

Évitez les panels d'invités trop vastes lorsque vous réalisez une émission de type table ronde.

Les panels composés de plus de quatre invités nécessitent plus de temps pour les arguments ou les réponses des invités. Les auditeurs oublient qui a dit quoi. La synthèse de cette diversité de points de vue est difficile à établir.

Planifiez votre émission et effectuez des recherches.

Les présentateurs doivent être bien informés des précédentes déclarations de leurs invités. Analysez le conflit avant l'émission afin d'identifier les éléments de violence structurelle et culturelle et de préparer des questions relatives aux faits et aux positions ainsi qu'aux valeurs et aux intérêts.

Trouvez un fil conducteur spécifique avant de commencer l'émission car il est impossible de parler de tout.

Par exemple: « Les droits de l'homme et les élections » est un sujet trop vaste pour un talk-show. Précisez le thème: « Quel élément des droits de l'homme est le plus négligé dans le cadre de cette élection? »

Aptitudes d'écoute

Pour les présentateurs désireux d'œuvrer à la construction de la paix, les **quatre mots magiques** sont *écouter, clarifier, synthétiser* et *reformuler*.

Pour un présentateur de talk-show, la capacité à bien écouter est aussi importante que les aptitudes à prendre la parole. La bonne écoute nous apprend à poser des questions qui entraînent des réponses révélatrices. Bien écouter vous permet de séparer les faits des valeurs et vous indique le moment où il y a lieu d'orienter la conversation vers les intérêts communs.

Les présentateurs doués écoutent également attentivement les termes dont se servent les invités et les intervenants par téléphone afin de s'assurer que leur sens soit clair. Les présentateurs doivent constamment rechercher la clarté. Les messages emmêlés, les déclarations incohérentes et incomplètes doivent être relevées.

Pour un présentateur, le test en matière de clarté réside dans sa capacité à résumer succinctement les points clés formulés par les invités ou les intervenants par téléphone. Si nous ne les comprenons pas suffisamment bien pour les synthétiser, alors nos auditeurs ne les comprendront pas non plus.

Une fois résumées, les informations peuvent être reformulées ou débattues sous un autre angle, ce qui peut révéler de nouveaux éléments, comme des faits sur lesquels les parties pourraient s'accorder, ou le chemin à suivre pour trouver un certain terrain d'entente.

Aptitudes à poser les questions

Les questions susceptibles de faciliter la gestion des conflits dépendent bien sûr de leur **contenu** mais aussi des **techniques** utilisées par le présentateur. De nombreuses techniques sont empruntées au journalisme. Il s'agit par exemple de ne pas poser deux questions à la fois ou de toujours se servir de questions commençant par les mots *pourquoi*, *quoi/quel* et *comment*, parce que ce genre de questions requiert une réponse complète. Chaque présentateur devrait également se familiariser avec la manière d'obtenir des réponses plus détaillées en utilisant des phrases telles que: « Voilà qui est intéressant, dites-m'en un peu plus. » ou « A quoi pensiez-vous lorsque c'est arrivé? »⁹

Prudence dans l'utilisation de la langue

En tant que présentateurs, les **termes précis** dont nous nous servons déterminent la façon dont nos questions sont susceptibles de renforcer la compréhension ou, au contraire, d'alimenter les mythes et les craintes.

Les présentateurs sensibles aux conflits utilisent avec précaution des termes tels que « massacre », « assassinat » ou « génocide » qui attisent les conflits plus qu'ils n'informent. Nous évitons des termes tels que « dévasté », « dénué » ou « terrorisé » parce que ces termes prennent le parti de ceux qui se considèrent comme des victimes. Nous tentons de ne pas utiliser des étiquettes telles que « extrémiste », « terroriste », « fanatique » ou « fondamentaliste » qui diabolisent un groupe. Nous identifions une population ou un groupe par le nom qu'ils se donnent eux-mêmes. Pour davantage d'exemples sur l'utilisation prudente des termes, veuillez consulter le Manuel pour un journalisme sensible aux conflits (voir les ressources présentées à la fin de ce guide).

4.3 Points-clés

Qu'est-ce qui rend un talk-show sensible aux conflits? Un présentateur qui se rappelle qu'il doit:

- Ecouter de manière critique
- Déceler les intérêts cachés derrière les positions (synthétiser et reformuler)
- Rechercher un terrain d'entente
- Commencer par des accords de faible portée

⁹ Pour une discussion concernant les capacités des présentateurs de talk-show en vue d'interviews efficaces, veuillez consulter le site internet suivant: www.poynter.org/content/content_view.asp?id=9572

En 2004, le projet *Radio for Peacebuilding, Africa* a mené une vaste enquête parmi les professionnels de la radio en Afrique à propos de l'utilisation des techniques de construction de la paix en radio. Près de 90 pour cent des personnes interrogées s'accordaient pour affirmer que l'application des techniques de construction de la paix à la radio est une bonne idée et qu'il est grand temps que les radios utilisent ces techniques. Près de deux tiers des centaines de professionnels de la radio interrogés affirmaient également que la résolution des conflits fait partie des responsabilités d'un journaliste.

Ce sont là des signes forts et encourageants de la sensibilité à la résolution des conflits et du sentiment de responsabilité qui caractérisent les professionnels de la radio en Afrique et dans la plus grande partie du monde. L'évaluation réalisée en 2006 confirme ces résultats.

Mais la plupart des professionnels ont également indiqué que leurs efforts en faveur de la construction de la paix à l'antenne n'étaient pas très concluants. Dans certains cas, ce manque d'efficacité est peut-être dû au fait qu'on ne les autorise pas à se servir suffisamment des capacités de construction de la paix. Toutefois, la plupart du temps, les professionnels de la radio estiment qu'il s'agit d'un manque de connaissances et souhaitent davantage d'informations et de formations sur comment contribuer à construire la paix grâce à la radio. Et ils affirment que la construction de la paix à la radio gagnera en efficacité.

Parmi ces professionnels, certains ont également participé à l'atelier organisé au Burundi et réunissant des présentateurs de talk-show – peut-être les professionnels des médias les plus influents en Afrique à l'heure actuelle – afin d'étudier et de comparer leurs aptitudes générales et d'envisager de nouvelles compétences en faveur de la résolution des conflits. Ce guide fait suite à l'atelier.

Ce guide est une réponse au souhait des professionnels de la radio d'en connaître davantage sur les techniques les mieux adaptées aux talk-shows radio, et sur la façon la plus efficace de traiter les conflits à l'antenne. Ce guide se veut également un hommage à l'optimisme des professionnels de la radio et à leur conviction selon laquelle la construction de la paix à la radio gagnera en efficacité. Nous espérons que leur optimisme se réalisera au plus vite, grâce notamment aux idées et aux compétences développées dans ce guide.

Remerciements

Bien que les auteurs soient seuls responsables du contenu de ce guide, nous tenons à rendre un hommage particulier aux personnes suivantes qui, grâce à leurs précieux conseils et commentaires, ont apporté une contribution significative: Aloys Niyoyita, Karen Williams, Lena Slachmuislder, Nestor Nkurunziza et Yannick De Mol.

Nous tenons également à remercier les participants à l'atelier qui s'est tenu en avril 2005 au Burundi: Beresford Taylor, Mahad Elmi, Bill Odidi, Godwin Asuquo, Paul Kaboba, Patrick Akibata, Rodrigue Asseyi, Pierre Ignace Tressia, Ibiyemi Olufowobi, Erick Manirakiza, David Rupiny, Gladys Ntibareha, Mitagato Niyongere, Anastase Rwabuneza, Gérard Nzohabona, Omba Kamengele, Alice Hakizimana, Jadot Sezirahiga, Célestin Wakarerwa.

Ressources

- Counteracting Hate Media, Radio Netherlands www2.rnw.nl/rnw/en/features/media/dossiers/hateintro.html
- R. Howard, F. Rolt, H. Van de Veen, J. Verhoeven, The power of the media, ECCP- SFCG, 2003, en ligne en anglais www.gppac.net/page.php?id=594
- R. Howard, Pour un journalisme sensible aux conflits, IMPACS - IMS, 2004 www.i-m-s.dk/media/pdf/Handbook%20pdf%20final%20french%20overion.pdf
- S. Fisher (dir.), Cheminer avec le conflit : compétences et stratégies pour l'action, RTC/IIED, 2002
- M.-S. Frère (dir.), Afrique centrale - Médias et conflits, GRIP- Panos, 2005
- J. Lynch, A. McGoldrick, Peace journalism, Hawthorn Press, 2005
- L. Reyhler, T. Paffenholz, Construire la paix sur le terrain, GRIP/Complexe, 2000

Sites internet

- Communication Initiative www.comminit.com
- Institute for Media, Policy and Civil Society www.impacs.bc.ca
- International Media Support www.i-m-s.dk
- International Federation of Journalists www.ifj.org
- Radio for Peacebuilding, Africa www.radiopeaceafrica.org
- Reporters sans frontières www.rsf.org
- Reporting the World www.reportingtheworld.org
- Réseau Panos www.panosparis.org; www.panos.org.uk; www.panos.org.zm; www.panos-ao.org; www.panoseasternafrica.org.ug
- Search for Common Ground www.sfcg.org
- Transcend www.transcend.org
- TRRAACE (Ressources pour les radios africaines) www.mediafrica.net



RECHERCHER UN TERRAIN D'ENTENTE DANS UNE DISCUSSION

Techniques éprouvées pour les débats radio

Ecouter attentivement

Soyez attentif à l'inattendu. Recherchez les domaines d'entente.

Etre proactif

Suggérez des terrains d'entente. Invitez vos intervenants à en faire autant.

Remettre en question les suppositions

Quelles sont les suppositions de vos invités concernant le point de vue de « l'autre camp »? Permettez à l'autre camp de répondre.

Humaniser/Bâtir la confiance

Tentez de connaître les personnes qui se cachent derrière les opinions. Quels événements de la vie de vos invités ont fait en sorte qu'ils se sentent si impliqués par rapport à la question?

Contrer les stéréotypes

De quelle manière vos invités ont-ils personnellement fait l'objet de stéréotypes ou d'incompréhension de la part de l'autre camp dans ce conflit?

Promouvoir la dignité

Reformulez les problèmes dans un langage respectueux et dénué de jugement.

Encourager la flexibilité

Identifiez les zones grises et étudiez-les avec vos invités. Invitez-les à prendre en considération les poches d'incertitude.

Stimuler une vision

Invitez vos intervenants à faire part de leurs espoirs et de leurs rêves. Quelle est, selon vos invités, la meilleure chose qui pourrait naître de la découverte d'un terrain d'entente?

Les talk-shows radio

ont un énorme potentiel d'influence positive ou négative sur l'évolution des conflits.

Il faut les utiliser avec prudence pour éviter d'exacerber les tensions.

Les talk-shows peuvent permettre de trouver des terrains d'entente, grâce à des échanges constructifs, même sur des questions difficiles.

Ce guide a été écrit pour les producteurs et les animateurs de talk-shows. Il a été développé pour les aider à réaliser des programmes de qualité qui contribuent à construire un avenir meilleur, qui ne laissent pas le public avec l'impression que rien ne changera jamais.

