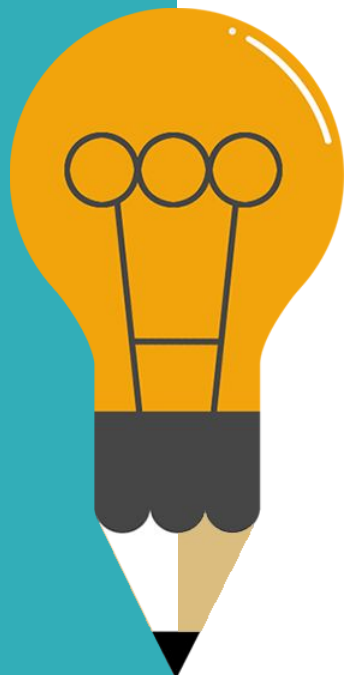


- **DIALOGUE
CONSTRUCTIF**

Module 7

Contenu



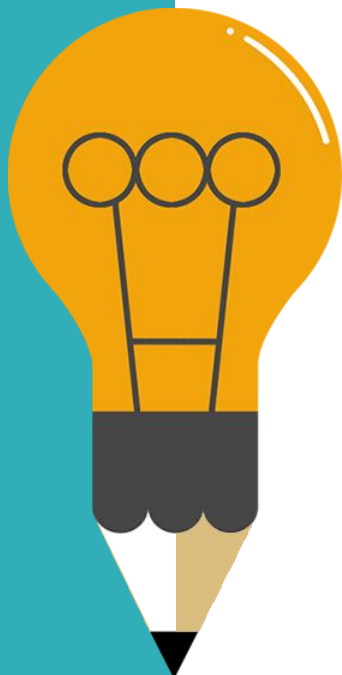
01 Introduction

02 Dialogue constructif : définitions

03 Cinq principes, bonnes pratiques, concepts clés

04 Outils de facilitation

Contenu



05

Faire face à une situation difficile

06

Conclusion

07

Références

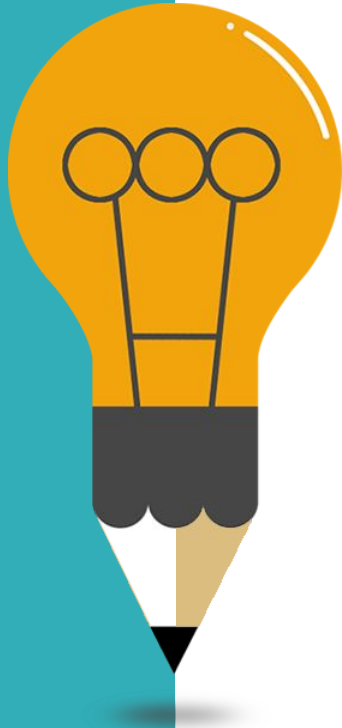


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Introduction

Le dialogue - l'échange significatif et créateur de sens de perceptions et d'opinions - est l'une des méthodes auxquelles les gens ont le plus souvent recours lorsqu'ils abordent des questions conflictuelles. Des approches telles que la médiation et la négociation, souvent utilisées pour aplanir les divergences au niveau politique et social, intègrent des éléments de dialogue. Il existe de nombreuses voix contraires qui appellent à la réforme et à la modération, à des institutions inclusives, à des approches de développement participatives, à de nouveaux "contrats sociaux" et à la tolérance religieuse et culturelle. Au lieu de recourir à l'exclusion et à la violence, ces voix opteraient plutôt pour le dialogue comme moyen constructif d'[équilibrer] des intérêts divergents. La question de savoir comment préparer et mettre en place des dialogues fructueux reste pressante et intrigante pour les praticiens et les spécialistes de la gestion des conflits sociaux et de la vie quotidienne.



Qu'est-ce que le dialogue constructif ?

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



"Le dialogue constructif est une forme de conversation dans laquelle des personnes ayant des valeurs, des croyances et des perspectives différentes cherchent à trouver de nouvelles façons de se comprendre et d'interagir, tout en restant attachées à leurs propres principes et perspectives. Ce format est idéal pour discuter de questions importantes et complexes qui peuvent diviser les gens.

Institut du dialogue constructif

À quoi sert le dialogue constructif ?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Développer la compréhension mutuelle

C'est le fait de s'efforcer de mieux comprendre le point de vue des autres tout en ayant le sentiment que les autres s'efforcent de mieux comprendre le vôtre.



Enrichissement du point de vue ou de la vision du monde de l'individu

Clarifier leurs différences, trouver un terrain d'entente



Offre la possibilité d'une future action de collaboration

Même ce qui pouvait sembler impossible auparavant



Il ne s'agit pas de persuader les autres ou de gagner un argument, ni de prouver que l'autre partie a tort.

Ces objectifs peuvent être raisonnables pour d'autres formes de conversation.

Dialogue constructif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Cinq principes

Bonnes pratiques

Concepts clés

Faire face à une situation difficile

Outils de
facilitation



Le sens moderne du mot "dialogue" trouve son origine dans l'Antiquité et le Moyen-Âge. Aujourd'hui, le terme est principalement défini comme une conversation entre deux ou plusieurs personnes, caractérisée par l'ouverture, l'honnêteté et l'authenticité. l'écoute. Tiré du grec diá et lógo, il peut être interprété comme le "flux de mots" ou le "sens" créé par plus d'une personne.



Cinq principes du dialogue constructif

Planifier et animer un processus de dialogue



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



01

Lâcher la bride à la victoire

Aborder une conversation comme une bataille à somme nulle, où l'une des parties gagne et l'autre perd, crée une dynamique d'opposition qui conduit l'autre personne à élever ses défenses. Cette dynamique minimise les possibilités d'apprentissage et nuit souvent aux relations. Reconnaissez qu'en cherchant à gagner, vous vous exposez à l'échec. Au lieu de cela, essayez d'entamer des conversations avec curiosité et dans le but de comprendre. Vous verrez que cela peut être contagieux.

02

Partagez votre histoire et invitez les autres à faire de même

Les recherches en psychologie et en sciences politiques démontrent invariablement que les gens changent rarement d'avis sur des croyances profondément ancrées en raison de faits. Au contraire, le partage d'expériences personnelles peut être un moyen puissant d'ouvrir de nouvelles voies de compréhension. Concentrez-vous sur la discussion des questions à travers votre propre expérience - pourquoi une question est importante pour vous ou comment une question vous affecte. Essayez d'obtenir les mêmes informations de la part des autres.

Cinq principes du dialogue constructif



Planifier et animer un processus de dialogue

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



03

Poser des questions pour comprendre

Exprimer sa curiosité par des questions est un moyen efficace d'approfondir une conversation. Toutefois, les questions peuvent aussi bien mettre fin au dialogue qu'en favoriser l'émergence. Réfléchissez à la différence entre "Comment pouvez-vous penser cela ?" et "Pouvez-vous m'en dire plus sur ce qui vous a amené à ce point de vue ?" La première met probablement quelqu'un sur la défensive, tandis que la seconde peut ouvrir une nouvelle voie de conversation. Posez intentionnellement des questions qui ne portent pas de jugement et qui invitent à une réflexion approfondie.

04

Reconnaître le rôle des émotions

Souvent, le fait de valider les sentiments d'une personne sur une question peut provoquer une étincelle qui se transforme en confiance et en compréhension mutuelle. Mais ce n'est pas toujours facile. Imaginez que vous reconnaissiez les émotions fortes d'une personne à propos d'un point de vue auquel vous êtes opposé - cela peut sembler tout à fait anormal. Cela ne signifie pas que vous approuvez son point de vue, mais plutôt que vous reconnaissez les sentiments très réels qu'il éprouve et que vous l'entendez. Cela permet d'instaurer un climat de confiance et peut amener la personne à être plus ouverte à votre point de vue.

Cinq principes du dialogue constructif



Planifier et animer un processus de dialogue

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



05

Dans la mesure du possible, rechercher un terrain d'entente

Les points communs peuvent se trouver à différents endroits, qu'il s'agisse de petites choses comme des intérêts communs ou de grandes choses comme des objectifs partagés ou un accord sur l'importance d'une valeur particulière. Qu'ils soient petits ou grands, les liens créés par les points communs peuvent servir de base à l'établissement de relations solides et à l'identification d'autres points de connexion.

Ressources :
Institut du dialogue constructif,
Les bases de la facilitation du
dialogue, Norbert Ropers

[Qu'est-ce que le dialogue constructif ?](#)

Bonnes pratiques pour un dialogue constructif

01

S'adapter à la taille des groupes de dialogue

02

Créer des espaces de dialogue

03

Fournir des rafraîchissements

04

Fournir de solides compétences en matière d'écoute, de recadrage et

05

Attention à la gestion du temps



10 façons d'avoir une meilleure conversation | TED

[Celeste Headlee : 10 façons d'avoir une meilleure conversation | TED - YouTube](#)

Concepts clés du dialogue constructif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Explorer le fonctionnement interne de

L'éléphant, le cavalier et le chemin - Une histoire de changement de comportement Rare (2:02) | Constructive Dialogue Institute

Découvrir les racines de nos différences

Perspectives Key Concepts PDF (constructivedialogue.org)

Cultiver l'humilité intellectuelle

La volonté de reconnaître les limites de nos connaissances et la possibilité de se tromper

Remettre en cause la culture du mépris

Une culture où les gens ressentent et montrent du mépris (colère mêlée de dégoût) pour les personnes avec lesquelles ils ne sont pas d'accord.

Accueillir la diversité des points de

Parler à des personnes qui voient les choses différemment de nous nous aide à dépasser nos limites humaines naturelles

Être à l'écoute

Être à l'écoute. School of Life. (4:57) | Constructive Dialogue Institute



Bocal à poisson

World Café

Paraphrase

Le "bocal à poissons" est un outil qui permet à un groupe restreint de personnes participant à un dialogue de former un "cercle intérieur" au sein d'un "cercle extérieur" plus large. Les participants du cercle intérieur parlent entre eux, tandis que ceux du cercle extérieur écoutent. L'avantage est que des sujets particuliers peuvent être abordés de manière plus approfondie dans un groupe plus restreint. Cette méthode peut être utilisée pour des discussions au sein d'un parti afin de faire connaître aux autres le large éventail d'opinions au sein de ce parti (intra-parti) ou pour des conversations inter-groupes avec seulement quelques représentants. Un "bocal ouvert" comporte une chaise vide dans le cercle intérieur, ce qui permet à une personne extérieure à la fois d'entrer dans le cercle. Un "bocal fermé" n'a pas de chaise vide.

Le concept de dialogue "World Café" a été popularisé par Juanita Brown et David Isaacs en 1995. Comme son nom l'indique, une salle est aménagée comme un café et les participants sont assis en petits groupes autour de tables. Le point de départ doit être un objectif clair qui est divisé en plusieurs sous-thèmes qui sont abordés à différentes tables. Les participants sont invités à rejoindre n'importe quelle table en fonction de leur intérêt, pour entrer en contact avec d'autres personnes, partager des expériences et des idées et générer une nouvelle sagesse collective. Certains d'entre eux peuvent rester à une table, tandis que d'autres se connectent à plusieurs tables. Cette méthode peut être particulièrement utile au début d'une session avec un grand groupe pour comprendre des questions complexes, leur interconnexion et pour préparer une séparation plus systématique des sous-groupes nécessaires à la construction d'un consensus.

Le facilitateur écoute ce qui a été dit et le reformule avec ses propres mots. L'objectif est de le replacer dans son contexte ou de clarifier les implications ou les malentendus qui n'ont pas été mentionnés. Parfois, les parties sont plus disposées à écouter un tiers concernant un argument que lorsque le même argument est avancé par leurs adversaires.

Outils de facilitation

Tous les bons dialogues nécessitent une combinaison spécifique d'outils. Le choix des outils dépend principalement de l'objectif, du mandat, du moment et du contexte du dialogue.



Recadrage

Le recadrage est un outil de base pour faciliter les questions conflictuelles : Les déclarations contenant un message hostile ou biaisé sont recadrées pour devenir acceptables pour les opposants (on parle aussi de "désintoxication").

Exemple : "Vous devez être fou pour penser que j'accepterais un résultat dans lequel vous continueriez à exploiter ma région". Reformulation : "Je voudrais explorer les options qui permettraient à votre région de recevoir une part équitable des revenus du pays"

Résumer

Les longues déclarations des participants sont raccourcies par le facilitateur pour en souligner l'essence. En même temps, cette procédure permet au facilitateur de paraphraser et de recadrer une partie du contenu.

Questionnement

Questions ouvertes
Questions fermées,
Questions systémiques,
Questions circulaires.

"Aimez les questions elles-mêmes, comme s'il s'agissait de pièces fermées ou de livres écrits dans une langue très étrangère. Ne cherchez pas les réponses, qui ne pourraient pas vous être données maintenant, parce que vous ne pourriez pas les vivre. Et il s'agit de tout vivre. Vivez les questions maintenant. Peut-être qu'alors, un jour lointain, vous vivrez progressivement, sans même vous en rendre compte, votre chemin vers la réponse".

Ranier Marie Rilke

Outils de facilitation

Divers autres aspects doivent être pris en compte, notamment la taille du groupe, son contexte culturel et les différences de pouvoir en son sein, ainsi que des aspects très pratiques tels que le lieu et les installations où se déroulent les sessions de dialogue. Les outils d'animation comprennent la manière dont les animateurs communiquent avec les participants et la manière d'organiser la communication générale au sein du groupe.



Faire face à une situation difficile



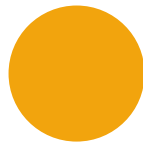
Quand les dialogues traitent des conflits prolongés

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Empathie pour les premiers soins

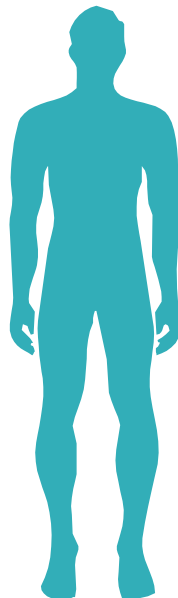
Les participants qui expriment des émotions fortes, en particulier la colère et l'agressivité, doivent être abordés directement en exprimant leurs sentiments.



Rappeler aux participants les principes et les règles de base des dialogues



une question peut être posée :
"Sommes-nous toujours en mode de dialogue les uns avec les autres, ou comment décririez-vous ce mode de communication ?" Afin de rappeler aux participants les règles de base convenues au début, ou d'en introduire de nouvelles.



Faire des pauses créatives

Les pauses peuvent être utilisées pour s'engager avec les principaux protagonistes et atténuer ou au moins désamorcer la controverse.



Établir une base de connaissances solide accessible à tous les participants



Prendre des mesures d'auto-soins

Soyez prêt à garder les pieds sur terre lorsque la situation s'échauffe. Pour vous préparer à rester calme et à agir intentionnellement - plutôt que de manière réactive



Faire face à une situation difficile



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



01

Accepter le conflit

La clé pour concevoir et faciliter un dialogue constructif entre les parties en conflit est de créer des situations dans lesquelles elles peuvent partager leurs points de vue, leurs intérêts et leurs préoccupations, et explorer ensemble les solutions possibles. Les conflits sont inévitables dans tout processus d'engagement du public, en particulier lorsqu'il s'agit de questions complexes et controversées. Toutefois, le conflit ne doit pas nécessairement être destructeur ou source de division. Il peut aussi être l'occasion d'apprendre, de comprendre et de collaborer.

02

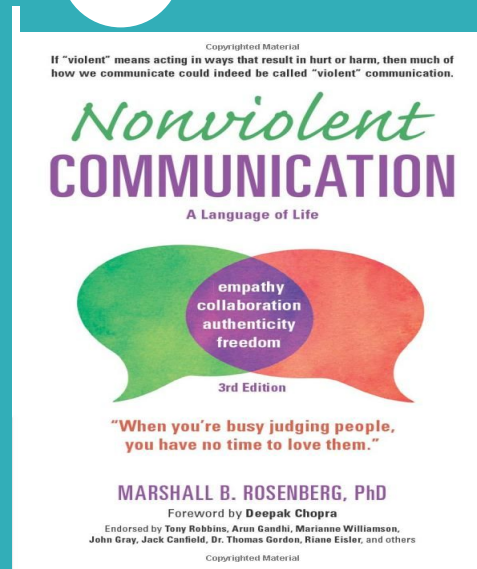
Communication non violente Pratiques

Le livre de Marshall Rosenberg aborde la théorie de la structure des peines, en évitant le victimisme et en améliorant la compréhension mutuelle.

03

Des mots qui comptent

Les mots ont une force d'action et deviennent des vertus en soi. Les mots que nous utilisons façonnent la façon dont nous nous comprenons, dont nous interprétons le monde et dont nous traitons les autres. Les mots sont l'un de nos principaux moyens de franchir le mystère de l'autre. À l'heure où la technologie recadre le sens des actes humains fondamentaux tels que créer, diriger et appartenir, le monde a besoin de l'univers de mots le plus vivant et le plus transformateur que nous puissions rassembler, des mots puissants qui véhiculent une véritable vérité.



Conclusion

Le dialogue constructif permet de résoudre des problèmes critiques, de proposer des solutions, de sensibiliser : l'utilisation correcte des mots améliore la qualité des relations parce qu'elle encourage la participation et un dialogue constructif. Le dialogue constructif aide à endiguer les conflits qui sont généralement présents non seulement dans les relations privées, mais aussi dans les relations professionnelles, dans la communauté et dans les sociétés.



*Les mots sont des fenêtres ou
des murs*



Références



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dialogue constructif :

- <https://constructivedialogue.org/>
- <https://constructivedialogue.org/resources/the-elephant-the-rider-and-the-path-a-tale-of-behavior-change-rare-202#s>
- <https://www.youtube.com/watch?v=JiTz2i4VHFw&t=280s>
- <https://constructivedialogue.org/resources/brain-tricks-this-is-how-your-brain-works-asapscience-440#s>
- <https://constructivedialogue.org/assets/Perspectives-Key-Concepts-PDF.pdf>
- <https://www.youtube.com/watch?v=ZOX79tmDox4&t=2s> Cette courte vidéo illustre les pièges de la pensée de groupe, en mettant l'accent sur la manière dont elle peut conduire des groupes à prendre des décisions éthiquement discutables.
- <https://constructivedialogue.org/resources/the-dying-art-of-disagreement-by-bret-stephens-2017#s>
- <https://constructivedialogue.org/resources/victims-of-groupthink-a-psychological-study-of-foreign-policy-decisions-and-fiascoes-by-irving-jan-is-1972#s>
- <https://constructivedialogue.org/resources/peer-pressure-psychology-how-group-think-happens-jared-volle-354#s>
- <https://constructivedialogue.org/resources/being-a-good-listener-school-of-life-457#s>
- <https://www.youtube.com/watch?v=R1vskiVDwI4&t=195s> Dans cette vidéo divertissante et informative, Celeste Headlee, écrivain et animatrice radio, donne dix conseils utiles pour éviter les disputes et avoir des conversations plus productives.
- <https://constructivedialogue.org/resources/nonviolent-communication-a-language-of-life-by-marshall-b-rosenberg-2015#s>
- https://onbeing.org/wp-content/uploads/2020/07/8.5x11_BetterConversationsGuide_July2020_FINAL.pdf
- <https://constructivedialogue.org/resources/better-conversations-a-starter-guide-by-on-being-2017#s>

Références



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dialogue constructif :

- <https://constructivedialogue.org/resources?topic=master-difficult-conversations&type=all&audience=all&tab=external&q=>
- <https://constructivedialogue.org/case-studies/suffern-high-school-students-build-long-term-skills-for-constructive-dialogue>
- <https://constructivedialogue.org/case-studies/university-of-richmond-students-discover-value-in-encountering-difference>
- <https://constructivedialogue.org/resources?topic=master-difficult-conversations&type=all&audience=all&tab=external&q=>
- <https://constructivedialogue.org/case-studies/suffern-high-school-students-build-long-term-skills-for-constructive-dialogue>
- <https://constructivedialogue.org/case-studies/university-of-richmond-students-discover-value-in-encountering-difference>



OPEN MINDS

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Merci de votre attention.