



DIALOGUE LAB

Le jeu de l'éthique de la communication dialogique

DIACOMET



UNIVERSITY OF TARTU

DIALOGUE LAB

Le jeu de l'éthique de la communication dialogique

Dialogue Lab

Le jeu de l'éthique de la communication dialogique

Le jeu « Dialogue Lab » du projet Diacomet a bénéficié d'un financement du programme-cadre pour la recherche et l'innovation Horizon Europe de l'Union européenne, dans le cadre de la convention de subvention n° 101094816.

Les points de vue et opinions exprimés dans ce document relèvent uniquement de la responsabilité des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour la recherche. Ni l'Union européenne ni l'autorité de financement ne peuvent être tenues responsables de leur contenu.

Auteurs

Concept du jeu et méthodologie : Professeure Halliki Harro-Loit, Dr Mari-Liisa Parder, Marten Juurik (Centre d'éthique, University of Tartu)

Groupe de travail sur le développement des cas au Centre d'éthique de l'Université de Tartu: Tobias Pilv, Kaisa-Maris Hagel, Kertu Rajando, Laura Lilles-Heinsar, Triin Paaver

Contributions des partenaires Diacomet au développement des cas du: Kristina Juraitė (VMU), Mari-Liisa Parder (UTARTU), Eglė Gerulaitienė (VMU), Inesa Bunevičienė (VMU), Halliki Harro-Loit (UTARTU), Christina Krakovsky (OEAW), Marina Lindmeyr (OEAW), Elina Tolonen (TAU), Heikki Heikkilä (TAU), Marko Milosavljević (UL), Romana Biljak Gerjevič (UL), Rijk van den Broek (HU), Bessie Slagt (HU), Sophie Duvekot (HU), Erik Uszkiewicz (HES), Eszter Hadnagy (HES), Laura Amigo (USI)

Formulation des principes d'une communication favorisant le dialogue: Halliki Harro-Loit, Epp Lauk, Maren Juurik, Mari-Liisa Parder, Tobias Eberwein, Marie Rathmann

Édition: Mari-Liisa Parder, Laura Lilles-Heinsar

Révision linguistique: Jaq Greenspon (VMU)

Relecture: Kertu Rajando, Carmen Helene Raudmets, Tobias Pilv, Kaisa-Maris Hagel, Triin Paaver, Laura Lilles-Heinsar

Photo de couverture et conception des avatars: Britten Dortmans

Design et mise en page: Kertu Rajando

ISBN 978-9985-4-1508-5 (PDF)

ISBN 978-9985-4-1505-4 (version imprimée)

Éditeur: Centre d'éthique, Université de Tartu

© University de Tartu, 2026

Table de matières

Introduction

Instructions du jeu

Cas de démonstration introductifs

LIVRE 1 : Cas destinés aux journalistes et aux professionnels de la communication

LIVRE 2 : Cas destinés aux représentants d'organisations

LIVRE 3 : Cas destinés à l'enseignement supérieur

LIVRE 4 : Cas destinés aux écoles

Résultats

Signification des combinaisons de couleurs

Principes pour une communication favorisant le dialogue

« Dialogue Lab » est également accessible en ligne sur



<https://diacomet.eu/games>.

Scannez le code QR pour y accéder directement.

Abréviations des organisations partenaires de Diacomet :

UTARTU Université de Tartu (EE)

OEAW Académie autrichienne des sciences (AT)

TAU Université de Tampere (FI)

UL Université de Ljubljana (SI)

HU Université des sciences appliquées d'Utrecht (NL)

HES Société hongroise pour l'Europe (HU)

USI Università della Svizzera italiana (CH)

VMU Université Vytautas Magnus (LT, Coordinator)

Introduction

Dialogue Lab

L'objectif du jeu est d'apprendre à repérer les dimensions éthiques de la communication dialogique dans la vie quotidienne.

Quand et pourquoi le dialogue est-il nécessaire ?

La communication dialogique est importante pour soutenir une culture de la discussion et de la participation, ainsi que pour favoriser de bonnes relations entre les personnes – dans les familles, les communautés professionnelles, les organisations, la société et entre les pays. Cependant, la communication dialogique n'est pas adaptée à toutes les situations. Par exemple, dans une situation de crise, une communication claire et unidirectionnelle est souvent nécessaire afin d'aider les personnes à traverser la situation en sécurité (avec le moins de dommages possible). Dans de nombreuses situations d'apprentissage, l'enseignement repose également largement sur une communication à sens unique, et le dialogue n'est pas toujours la forme dominante lors des réunions d'information.

La communication dialogique est donc surtout nécessaire lorsque l'objectif est d'être compris (et reconnu), de délibérer, de débattre, de parvenir à des accords, de coopérer, de donner et recevoir des remarques, ainsi que de construire et développer des relations.

Les cadres normatifs d'une bonne culture de discussion

Une approche normative répond à la question suivante : comment les choses devraient-elles être ? Autrement dit, il faut se demander quelles conditions doivent être garanties dans la société – par l'éducation, les lois, l'autorégulation et la culture – pour encourager les personnes à tendre vers une culture de communication et de dialogue de qualité. Pour que les normes du bien et du mal soient compréhensibles par le plus grand nombre, des codes de bonnes pratiques sont généralement élaborés : ils regroupent des valeurs et des principes inscrits dans des codes de conduite

L'éthique de la communication dialogique est donc une question transversale dans la société : elle concerne toutes les professions, tous les domaines, ainsi que la communication entre groupes et individus. Dans le cadre du projet Diacomet, nous avons défini six dimensions d'une bonne communication dialogique ainsi que des lignes directrices correspondantes (voir l'annexe à la fin de cette publication).

Le développement d'une culture de l'éthique de la communication dialogique dans la société suppose que les individus possèdent à la fois des compétences éthiques et communicationnelles. La compétence éthique commence par la capacité à reconnaître les dimensions et les choix éthiques présents dans les situations du quotidien. Le jeu sérieux « Dialogue Lab » offre l'occasion de développer cette capacité à identifier des dilemmes éthiques liés à la communication ainsi qu'à réfléchir et à échanger de manière critique sur ces situations dans des contextes de vie quotidienne. Il contribue également au développement des compétences permettant d'exprimer et de justifier des décisions éthiques.

En quoi consiste le jeu ?

Le jeu éducatif « Dialogue Lab » est composé de récits construits à partir de situations de la vie réelle, impliquant généralement deux ou trois personnages. Chaque histoire est présentée du point de vue de deux personnages occupant des rôles différents, poursuivant des objectifs différents et disposant d'informations légèrement différentes sur la situation

Un élément central de l'éthique de la communication dialogique est la capacité à « se mettre à la place de l'autre ». Cela permet de comprendre que toutes les circonstances pertinentes ne sont pas toujours connues et qu'il peut être préférable de poser des questions avant de porter un jugement. Poser des questions est une habitude constructive qui peut éviter de nombreux conflits de communication. Ainsi, « Dialogue Lab » développe également la capacité des joueurs à reconnaître les besoins des autres dans des situations de communication. Cette structure fondée sur une double perspective constitue le deuxième élément clé du jeu.

Le troisième élément consiste en cinq réponses possibles à la situation présentée dans l'histoire, du point de vue de l'une des parties impliquées. Dans certains cas, le personnage est directement engagé dans un conflit de communication ; dans d'autres, il est observateur et doit décider s'il intervient, et comment (dans quelle mesure, de quelle manière et à quel moment).

Les réponses reposent sur des profils développés par le Centre d'éthique de l'Université de Tartu, chacun étant fondé sur une théorie morale distincte : le déontologue, l'utilitariste, l'égoïste éthique, le pragmatiste orienté vers les relations et l'éthicien du care (voir les descriptions à la fin du livret).

Dans le cadre de « Dialogue Lab », ces profils ont été conçus pour décrire des choix et des réactions propres aux situations de communication.

Aucune des cinq réponses n'est entièrement positive, mais aucune ne viole explicitement les principes de l'éthique de la communication. Les options ne comprennent ni manipulation, ni mensonge, ni comportement insultant. Dans certains récits, un personnage peut avoir recours à des techniques de manipulation ; dans ce cas, l'objectif est d'aider les joueurs à reconnaître ces stratégies et à réfléchir à la réponse la plus appropriée. Beaucoup de personnes ont déjà vécu des situations où, plusieurs heures après un conflit, elles se disent : « J'aurais dû répondre ça... ».

Le quatrième élément de « Dialogue Lab » est constitué par les avatars, qui jouent un rôle central dans le fonctionnement du jeu. Le groupe construit un avatar commun par consensus. Cette construction repose sur l'assemblage de pièces de puzzle, chaque réponse correspondant à une couleur spécifique. Chaque avatar est composé de six pièces, chacune représentant une décision prise au cours du jeu (trois situations, chacune comportant deux histoires, soit six décisions au total).

Chaque pièce est numérotée, ce qui permet aux joueurs de revoir les couleurs qu'ils ont choisies individuellement et collectivement dans des situations spécifiques. L'avatar du groupe peut comporter des pièces grises, indiquant l'absence de consensus. Celles-ci représentent des situations où les choix éthiques liés à la communication différaient tellement qu'aucun accord n'a pu être trouvé.

Le cinquième élément consiste à interpréter les résultats du jeu à partir des couleurs (c'est-à-dire des choix éthiques) dominantes dans l'avatar et de celles qui sont moins représentées. Il est important de souligner que les avatars ne représentent pas les joueurs individuellement ; ils montrent plutôt quels choix éthiques en matière de communication ont dominé dans les réponses d'un groupe face aux différentes situations.

Notre créatrice d'avatars, Britten Dortmans, a conçu les avatars du jeu en s'inspirant d'éléments mythologiques et en représentant visuellement les caractéristiques distinctives de chaque profil. À la fin du livret, chaque description de profil est accompagnée d'une image de l'avatar correspondant.

Les avatars peuvent être composés de différentes couleurs, parfois même intégrer toutes les couleurs disponibles. Cela indique souvent que les joueurs adoptent une approche éthique situationnelle et considèrent chaque scénario comme unique. Des pistes d'interprétation des palettes de couleurs sont proposées dans la dernière section du livret.

En résumé, le jeu éducatif « Dialogue Lab » vise à aider les joueurs à reconnaître les choix éthiques présents dans les situations de communication du quotidien, à prendre davantage conscience de leurs compétences communicationnelles et à mieux imaginer les besoins des autres dans l'interaction. Le jeu cherche également à initier et soutenir des discussions entre les participants sur les éléments importants à observer dans les récits. Ce dialogue favorise une analyse approfondie des situations, car écouter les autres permet de remarquer des détails que l'on pourrait autrement négliger. Il aide aussi à comprendre comment différentes personnes justifient leurs choix.

La communication est comme l'air : tout le monde l'utilise, mais on ne la remarque vraiment que lorsqu'elle cesse d'être efficace et que des conflits surgissent. Une fois le conflit installé, il devient souvent difficile de parler de la communication elle-même. Comment dire à un supérieur qu'il n'a pas écouté et que cela a diminué votre volonté de coopérer ? Peut-être ne se souvient-il plus de l'échange ou des remarques qui ont causé de la souffrance, ou de la réunion au cours de laquelle il a mal interprété vos propos.

Les récits du jeu sont organisés pour quatre groupes cibles : les journalistes et les professionnels de la communication ; les employés de différentes organisations ; le personnel et les étudiants de l'enseignement supérieur ; ainsi que le personnel et les élèves du primaire et secondaire.

Professeure Halliki Harro-Loit (Institut des études sociales, Université de Tartu)

Dr Mari-Liisa Parder (Centre d'éthique, Université de Tartu)

Instructions du jeu

Comment jouer

Le jeu peut se jouer en groupes de 2 à 6 participants.

1. Lecture de l'histoire

Chaque cas comprend deux perspectives présentées du point de vue des personnages : deux visions d'une même histoire, chacune comportant son propre dilemme. Commencez par lire la perspective indiquée par « I » à la fin du titre, puis suivez les différentes étapes avant de passer à la deuxième perspective (« (titre) II »).

2. Prise de décision

Après avoir lu une perspective du cas, examinez les réponses proposées et choisissez secrètement celle que vous préférez. Il n'existe pas de réponse unique correcte : chaque option s'inspire d'une théorie éthique. Imaginez-vous à la place du personnage et choisissez ce que vous feriez dans cette situation.

Pour confirmer votre choix, placez devant vous le jeton coloré correspondant à votre réponse, en veillant à ce que les autres joueurs ne puissent pas voir la couleur choisie.

NB : Le fait de cacher son choix vise à limiter l'influence sur les autres joueurs qui n'ont pas encore pris leur décision. Sinon, un joueur pourrait voir une couleur dominante au sein du groupe et choisir une réponse avec laquelle il n'est pas réellement d'accord, simplement pour se conformer au groupe.

3. Justification

Une fois que tous les joueurs ont secrètement pris leur décision et placé leur jeton coloré face cachée sur la table, les couleurs sont révélées simultanément. Tous les joueurs retournent alors leur jeton, et l'étape de justification commence.

Chaque joueur doit expliquer pourquoi il a fait ce choix. La longueur et le niveau de détail de l'explication sont laissés à l'appréciation du joueur. La parole circule dans le sens des aiguilles d'une montre. À chaque nouvelle perspective, l'étape de justification peut commencer avec le joueur suivant.

Pendant cette étape, il est essentiel que les autres joueurs écoutent attentivement la personne qui explique son choix et la laissent terminer. Dans l'éthique de la communication dialogique, l'attention portée à l'autre est particulièrement importante : soyez donc respectueux et n'interrompez pas la personne qui parle.

Une fois que tous les joueurs ont justifié leur réponse, l'étape de discussion commence.

4. Discussion

L'étape de discussion est ouverte et sans limite de temps. Les joueurs peuvent demander des clarifications, proposer des contre-arguments, comparer leurs points de vue et, plus largement, débattre du cas et des différentes réponses possibles.

L'objectif de cette étape est que le groupe parvienne à une décision commune concernant la réponse jugée préférable. Le principe de majorité ne s'applique pas ici : tous les joueurs doivent être d'accord. Un consensus doit être atteint.

Si tous les joueurs s'accordent sur une même réponse après la discussion, une pièce d'avatar correspondant à la couleur choisie est placée au centre du plateau. Si aucun consensus n'est atteint, une pièce d'avatar grise est placée au centre.

NB : Le fait de ne pas parvenir à un consensus (pièce grise) ne signifie pas un échec. Les personnes réagissent différemment aux situations et peuvent avoir des jugements de valeur profondément différents à propos d'un même cas. Cela ne signifie pas que le dialogue entre elles est impossible. Au contraire, grâce au dialogue, le groupe peut conclure qu'il résoudrait la situation de différentes manières, ce qui constitue en soi un résultat tout à fait acceptable.

5. Construction de l'avatar

Le groupe construit son propre avatar.

Chaque pièce d'avatar est numérotée et indique l'ordre des décisions prises. Un avatar complet se compose de six pièces, ce qui correspond à une partie complète (3 cas × 2 perspectives). Ainsi, à la fin d'un tour complet, une pièce d'avatar supplémentaire aura été placée au centre de la table.

6. Redémarrage

Une fois qu'une nouvelle pièce a été ajoutée à l'avatar, revenez à la première étape. Cela signifie lire soit la deuxième perspective du cas en cours, soit la première perspective d'un nouveau cas.

7. Fin du jeu

Le jeu se termine lorsque les avatars sont entièrement construits. Une partie comprend trois cas. Comme chaque cas comporte deux perspectives, les différentes étapes sont réalisées six fois au total.

Une fois les avatars complétés, les joueurs peuvent analyser et comparer leurs types de prise de décision à l'aide des descriptions figurant à la fin du livret du jeu.

Cas de démonstration introductifs

Livre 1 : Cas destinés aux journalistes et aux professionnels de la communication

Les normes éthiques journalistiques se sont développées au fil de plusieurs décennies dans les sociétés démocratiques. Ainsi, les journalistes et les spécialistes de la communication sont des professionnels pour lesquels l'existence de règles encadrant la communication, le traitement de l'information et sa diffusion fait partie du quotidien. Pourquoi, dès lors, la connaissance et l'application des principes de l'éthique de la communication dialogique pourraient-elles être utiles aux journalistes et aux professionnels de la communication ?

L'un des principes centraux de l'éthique journalistique est que le journalisme a le devoir de répondre au besoin du public d'obtenir des informations vraies et pertinentes. Autrement dit, les journalistes sont tenus d'être avant tout loyaux envers le public, même si, dans leur pratique quotidienne, ils doivent également faire preuve de loyauté envers leurs audiences, leurs sources et les personnes faisant l'objet de leurs reportages — souvent prenant des décisions complexes sous la pression du temps. À l'inverse, la loyauté première d'un professionnel de la communication est liée à l'organisation qu'il représente. Cette différence est à l'origine de certaines des tensions les plus importantes entre ces deux rôles professionnels.

L'éthique de la communication dialogique dépasse toutefois les principes éthiques professionnels des journalistes comme des spécialistes de la communication. Bien que les décisions concernant les hiérarchies de loyauté restent importantes, elles demeurent secondaires par rapport aux valeurs fondamentales de la communication dialogique. L'éthique de la communication dialogique repose sur l'écoute (y compris les réponses montrant à l'interlocuteur qu'il a été compris), sur une argumentation fondée sur des preuves et sur des interactions respectueuses dans lesquelles les asymétries de pouvoir sont minimisées. Un journaliste peut-il appliquer ces valeurs, par exemple lorsqu'il révèle un cas de corruption ? Oui, car la vérité, la dignité humaine et le rejet des pratiques manipulatoires constituent des valeurs universelles de l'éthique de la communication.

Du milieu des années 1980 à la fin des années 1990, la gestion de la communication a connu ce que l'on a appelé un « tournant dialogique » au cours duquel les approches académiques de la communication organisationnelle ont accordé une importance croissante à la communication bidirectionnelle avec le public. Dans la pratique, on rencontre cependant encore des professionnels de la communication principalement préoccupés par la manière de transmettre leur message à un public cible.

Malgré de longues traditions professionnelles, l'environnement actuel de communication publique, marqué par la polarisation et la saturation propagandiste, pousse les professionnels de la communication à réfléchir plus profondément à l'éthique de leurs pratiques quotidiennes. L'éthique de la communication dialogique propose une approche dans laquelle la manière même de communiquer contribue à renforcer la cohésion sociale. Le fait d'être écouté et compris est fondamental pour les individus. Les publics n'apprécient pas qu'un journaliste « écrase » symboliquement une personne interrogée. De même, un responsable de la communication qui, par loyauté envers la direction, parle des employés plutôt qu'avec eux peut involontairement contribuer à leur éloignement vis-à-vis de l'organisation.

En s'appuyant sur plusieurs décennies de débats académiques portant sur les valeurs, les hiérarchies de loyauté, les principes et les concepts de l'éthique du journalisme et de la communication, le projet Diacomet a proposé différents domaines, valeurs et principes de l'éthique de la communication dialogique. Ceux-ci visent à établir un cadre normatif et à formuler des lignes directrices permettant de favoriser des résultats positifs et d'éviter des conséquences négatives (comme l'émergence de conflits). Ces principes ne sont pas figés : les utilisateurs peuvent les réinterpréter et les affiner dans la pratique, notamment dans un environnement communicationnel en constante évolution.

Les principes sont formulés de manière générale et prennent sens lorsqu'ils sont interprétés dans le contexte de situations concrètes. Dans ce livret, nous avons rassemblé de courts récits inspirés de cas pratiques issus de différents pays, auxquels les principes proposés peuvent être appliqués (voir la couverture intérieure du livret).

Une caractéristique essentielle de l'éthique de la communication est que l'application des principes se situe souvent dans une zone grise, où les interprétations tranchées sont rares dans les situations de communication du quotidien. Dans certains cas, toutefois, les violations des bonnes pratiques sont manifestes. Dans ces situations, décider comment répondre devient un choix éthique. Comment réagir si l'on est la victime ? Ou si l'on est témoin ? Le témoin dispose-t-il de suffisamment d'informations pour intervenir ?

Par exemple, un passant voit un photjournaliste déplacer un colis livré devant une maison afin d'inciter un habitant discret à sortir suffisamment pour pouvoir être photographié. La personne descend les marches pour récupérer le colis, et le journaliste prend la photo. Le témoin doit-il dire au journaliste que cette méthode relève de la tromperie ? Ou doit-il écrire sur cet incident sur son blog sans parler au journaliste ?

L'objectif de ce jeu est d'ouvrir la discussion autour de telles questions.

Livre 2 : Cas destinés aux représentants d'organisations

Le dialogue interpersonnel constructif génère généralement des émotions positives, car le fait d'être écouté et inclus dans les discussions favorise le sentiment d'être un membre valorisé d'un collectif. Dans la pratique, cependant, les organisations peuvent afficher la collaboration et l'ouverture dans leurs déclarations de mission et de vision sans que ces principes se reflètent réellement dans la communication quotidienne.

Par exemple, un responsable peut convoquer une réunion, répartir les tâches, puis annoncer que les employés doivent désormais coopérer. Ou encore, lors d'un entretien d'évaluation, un employé peut proposer des modifications des processus de travail ; le responsable acquiesce, mais, dans la pratique, l'employé ne perçoit ensuite aucun changement et ne reçoit aucune explication sur les raisons pour lesquelles ses propositions n'ont pas été mises en œuvre. Dans ce type de situations – et dans bien d'autres similaires – les personnes n'agissent généralement pas de mauvaise foi ; c'est plutôt l'absence de dialogue qui passe inaperçue. Il est également vrai que le dialogue demande à la fois du temps et des efforts.

Les principes de l'éthique de la communication dialogique, ainsi que les cas tirés de la vie organisationnelle quotidienne présentés ci-dessous, aident les individus à mieux reconnaître les situations nécessitant une prise de décision éthique quant à la solution communicationnelle la plus appropriée dans un contexte donné.

L'éthique de la communication dialogique au sein des organisations dépend largement de l'ouverture, des compétences et de la volonté des responsables à écouter les employés de manière à les impliquer réellement dans les décisions qui les concernent ou dans les domaines où ils possèdent une expertise pertinente. Elle dépend aussi souvent des responsables de savoir si l'usage de techniques manipulatoires est toléré lors des réunions – autrement dit, si quelqu'un recourt à la manipulation sans que la personne qui dirige la réunion n'intervienne. En d'autres termes, une culture de communication dialogique dans les organisations suppose que chaque responsable soit prêt à recevoir des retours critiques, car l'écoute, l'inclusion et le renforcement du pouvoir d'expression des collaborateurs exigent un engagement constant et des efforts soutenus.

Livre 3 : Cas destinés à l'enseignement supérieur

Le savoir académique repose largement sur le dialogue. Une délibération libre, respectueuse, honnête, analytique et critique constitue une condition essentielle à la production des connaissances académiques ainsi qu'à l'enseignement supérieur. Les universités contemporaines se sont toutefois éloignées de cet idéal académique, car l'accélération du temps social et les modèles de financement dominants ont créé des conditions dans lesquelles publier des idées et des résultats de recherche est souvent plus valorisé que participer à des discussions approfondies et durables. Il est vrai qu'avec le développement de l'intelligence artificielle générative, le besoin de dialogue entre enseignants et étudiants est susceptible d'augmenter ; il reste toutefois difficile de prévoir les formes que ce dialogue pourrait prendre.

Les établissements d'enseignement supérieur constituent un environnement communicationnel particulier. D'un côté, ils fonctionnent selon des structures hiérarchiques (par exemple : assistant, maître de conférences, professeur associé, professeur ordinaire). De l'autre, comme mentionné précédemment, l'apprentissage et la délibération académiques fonctionnent mieux dans des conditions dialogiques, où les personnes disposant d'un plus grand pouvoir institutionnel ont la responsabilité de donner davantage de pouvoir d'expression à celles qui en ont moins. Ainsi, l'éthique de la communication dialogique fait partie intégrante de la culture de l'enseignement supérieur, mais il appartient aux acteurs de ce milieu de l'interpréter et de la mettre en œuvre dans les pratiques quotidiennes.

Ce recueil de récits portant sur l'éthique de la communication dans l'enseignement supérieur présente différentes situations de communication entre divers acteurs – qu'il s'agisse de relations entre enseignant et étudiant, supérieur hiérarchique et subordonné, ou encore entre étudiants. Certains cas portent sur les limites de la liberté académique et les sujets sensibles ; d'autres concernent directement des situations rencontrées dans les salles de cours.

L'éthique de la communication dialogique croise également l'éthique de la recherche. Par exemple, elle rejette la pratique consistant à attribuer une paternité scientifique honorifique ou de complaisance – c'est-à-dire accorder le statut d'auteur en raison d'une position ou d'un service rendu, plutôt qu'en raison d'une véritable contribution à un article. Cependant, lorsqu'un collègue bien intentionné ajoute, afin de préserver de bonnes relations ou d'éviter un conflit, le nom d'une personne dont la seule contribution a été l'obtention d'un financement, un choix éthique lié à la communication apparaît. Faut-il – et comment – signaler à ce collègue qu'il a enfreint un principe d'éthique de la recherche ? Faut-il garder le silence pour préserver la relation ? Ou signaler la

situation à une instance chargée de veiller au respect de l'éthique de la recherche ?

Il existe également des points de rencontre avec les principes d'un bon enseignement et d'un bon apprentissage. Par exemple, donner et recevoir du feedback concerne à la fois les pratiques pédagogiques et l'éthique de la communication. Traditionnellement, le feedback est anonyme afin de permettre aux étudiants de se sentir en sécurité lorsqu'ils expriment des critiques. Mais que se passe-t-il lorsqu'un étudiant abuse de ce droit en formulant des remarques insultantes ou de fausses accusations à propos d'un enseignant ? Par exemple, un étudiant peut écrire qu'un enseignant était régulièrement en retard, alors qu'il n'est arrivé légèrement en retard qu'une seule fois. L'une des valeurs fondamentales de l'éthique de la communication dialogique est l'égalité dans la communication. Appliquer cette valeur à l'évaluation des systèmes de feedback conduit à se demander si le système attribue aux étudiants et aux enseignants une responsabilité équivalente dans le fait de garantir que ce qui est dit ou écrit soit vrai et respectueux de la dignité humaine ainsi que du dialogue.

L'un des objectifs des récits présentés ici est d'inviter les joueurs à réfléchir au point où s'arrête une bonne pratique de recherche ou d'enseignement et où commence l'éthique de la communication.

Livre 4 : Cas destinés aux écoles

Le dialogisme est une philosophie de l'éducation qui met l'accent sur le dialogue entre l'enseignant et l'apprenant comme fondement de l'enseignement et de l'apprentissage. La tradition de la pédagogie dialogique remonte à l'époque de Socrate et de Platon. Aujourd'hui, alors que l'enseignant n'est plus simplement un transmetteur unidirectionnel de savoirs, le dialogue significatif en tant qu'outil pédagogique est devenu de plus en plus important. Les principes de la communication dialogique sont également intégrés dans la version actualisée du Code de déontologie des enseignants estoniens.

Les valeurs fondamentales de l'éthique de la communication dialogique incluent l'écoute et la compréhension mutuelles entre enseignant et apprenant, le respect et l'honnêteté. Dans la vie scolaire quotidienne, des situations apparaissent dans lesquelles toutes les parties concernées (élèves, personnel éducatif, parents et membres de la famille, membres de la communauté) doivent reconnaître des moments nécessitant une décision éthique en matière de communication, évaluer différentes possibilités d'action et déterminer la manière la plus appropriée de répondre.

Imaginons une situation dans laquelle l'élève A fait continuellement des remarques bruyantes pendant le cours, jusqu'à ce que l'élève B perde patience et s'emporte : « Les élèves autistes devraient être dans l'enseignement spécialisé ! » Quelles options s'offrent à l'enseignant dans cette situation ? Quand et comment doit-il répondre ? Faut-il reprocher à l'élève B d'avoir étiqueté un autre élève, alors qu'il défendait à ce moment-là son droit à travailler sans perturbation ? Si une remarque doit être adressée à l'élève B, comment et à quel moment doit-elle l'être ? En éthique de la communication, il existe une différence importante entre le fait de traiter une question immédiatement et publiquement, ou plus tard et en privé.

Développer une culture de communication dialogique exige une pratique continue : apprendre à reconnaître les moments de décision éthique, examiner attentivement les différentes options de réponse, identifier la manière d'agir la plus appropriée et réfléchir à ses conséquences.

Il peut parfois être difficile de distinguer les choix relevant de l'éthique de la communication des choix éthiques plus généraux. Par exemple, les adolescents Julia et Roméo ont mis fin à leur relation, et le jeune homme a désormais une nouvelle petite amie. Lors d'une rencontre entre amis, cette dernière remarque que l'ancienne petite amie de Roméo s'habille de manière provocante. Personne ne réagit sur le moment, mais plus tard, la meilleure amie de Julia lui rapporte ce

qui a été dit. En conséquence, Julia refuse d'assister à l'anniversaire de sa meilleure amie si Roméo et sa nouvelle petite amie sont invités. La meilleure amie se sent blessée et affirme qu'il n'est pas éthique que Julia la force à choisir entre ses amis.

Cette situation commence par des choix relevant de l'éthique de la communication. Quelqu'un aurait-il dû intervenir immédiatement pour dire qu'il est inapproprié de critiquer une personne en son absence ? Fallait-il informer Julia de cette remarque ? Pourtant, l'histoire évolue finalement vers un dilemme moral plus large : Julia doit-elle privilégier son propre bien-être lors de la fête ou la loyauté envers son amie proche ?

Une caractéristique essentielle de l'éthique de la communication est que l'application des principes se situe souvent dans une zone grise, où les interprétations tranchées sont rares dans les interactions quotidiennes. Dans certains cas, toutefois, une violation des bonnes pratiques est évidente. Dans ces situations, décider comment répondre devient une question éthique. Comment réagir lorsque l'on est la victime ? Ou lorsqu'on est témoin ? Un témoin dispose-t-il seulement de suffisamment d'informations pour intervenir ? Ce sont des questions qui peuvent nourrir la réflexion des enseignants, des apprenants, du personnel de soutien scolaire et des parents.

Résultats

Le type orienté vers les principes



Le type orienté vers les principes – ou vers les règles – s’inspire de l’éthique déontologique et de l’idée générale selon laquelle la moralité d’une action est déterminée par l’action elle-même ; les conséquences de cette action ne sont pas considérées comme importantes. Ce type de profil est particulièrement à l’aise avec le respect des principes et des valeurs établis – ce qui doit ou ne doit pas être fait.

Dans l’éthique de la communication dialogique, les valeurs et les principes (codes de conduite) sont formulés dans des codes éthiques. Les valeurs sont parfois exprimées de manière plus implicite que les principes. Par exemple, la vérité, qui constitue une valeur universelle de l’éthique de la communication, peut être formulée sous la forme d’un principe tel que : « Chaque participant à une communication est responsable de veiller à la diffusion d’informations véridiques. »

Le type orienté vers les règles est motivé par des idéaux, mais tous les individus ne partagent pas les mêmes valeurs ou principes. Néanmoins, les personnes appartenant à ce profil ont tendance à penser de manière catégorique : il y a ce qui est juste et ce qui est faux, sans véritable place pour les zones grises.

Le stéréotype du type orienté vers les principes pourrait être celui d’un administrateur strict appliquant les exigences et les procédures à la lettre. En même temps, lorsque le sens des principes a été discuté et partagé collectivement, une approche fondée sur les valeurs et les principes peut offrir de la stabilité et un sentiment de sécurité.

Dans une logique orientée vers les règles, des débats peuvent exister autour de l’interprétation des valeurs ou des principes, mais aucune exception n’est accordée simplement parce qu’une personne souffre ou nécessite un traitement particulier. Pour ce type de profil, les principes doivent être formulés sous forme de règles catégoriques, par exemple : « Mentir est inacceptable ». Il n’est pas jugé moralement pertinent de débattre de la possibilité qu’un « mensonge pieux » puisse parfois être justifié. Par exemple, la liberté d’expression constitue, pour ce type de profil, une valeur qui mérite d’être défendue sans compromis.

Le type orienté vers le bénéfice d'un collectif ou l'intérêt général



Le type orienté vers le bénéfice d'un collectif ou vers l'intérêt général s'inspire de l'utilitarisme. Le raisonnement moral repose sur l'idée selon laquelle il faut choisir l'action qui produit le plus d'utilité ou le plus grand bénéfice global pour le plus grand nombre de personnes possible. Dans une communication visant le bénéfice d'un groupe important ou du public, il peut être considéré comme justifié qu'un individu doive supporter certains désagréments. Par exemple, pour les journalistes, le fait d'informer le public est souvent jugé si important que les personnes

occupant des positions de pouvoir doivent accepter davantage de critiques qu'une personne ordinaire.

Le type orienté vers l'intérêt général ne suit pas un ensemble fixe de règles ou de principes ; il cherche plutôt à maximiser le bien commun dans chaque situation. Cela peut nécessiter des compromis et un arbitrage entre différentes valeurs ou idéaux parfois concurrents.

Parce que ce type considère qu'un préjudice peut être justifié s'il permet d'atteindre un bien supérieur, il privilégiera souvent, dans le domaine de l'éthique de la communication, la transparence plutôt que la protection de la vie privée, et l'information du plus grand nombre plutôt que la confidentialité. Dans le cadre de l'éthique de la communication dialogique, il est important pour ce type de profil qu'un grand nombre de personnes – un groupe ou le public –disposent des mêmes possibilités de participer à la communication.

Le type orienté vers soi



Le type orienté vers soi s'inspire de l'égoïsme éthique et du subjectivisme. Ce type de profil agit toujours en fonction de ses propres intérêts. Même si cela peut sembler peu éthique dans certaines situations, il n'est généralement pas motivé par un gain personnel. Le type orienté vers soi pourrait simplement chercher à éviter des préjudices ou des obligations supplémentaires et ainsi préserver son propre bien-être ou sa tranquillité d'esprit. Lorsque cela est possible, il tend à déléguer la prise de décision à d'autres.

Dans le cadre de l'éthique de la communication dialogique, ce type réfléchit généralement avec prudence avant de réagir ou d'exprimer une opinion. En particulier dans les situations de conflit, il préfère rester silencieux ou répondre de la manière la plus neutre possible. Il ne participe pas activement aux débats, mais cela ne signifie pas pour autant qu'il est dépourvu d'opinion personnelle. Par exemple, la vie privée dans la communication constitue une valeur importante pour ce type de profil, mais la protection de cette vie privée est considérée comme relevant avant tout de la responsabilité individuelle de chacun quant aux informations le concernant qui circulent publiquement.

Le type orienté vers les relations



Ce type de profil est motivé par le maintien et le développement de bonnes relations et cherche, lorsque cela est possible, à éviter de les détériorer, même si cela implique parfois de mettre de côté certaines valeurs ou certains principes. Il tente d'équilibrer les différents intérêts en présence sans favoriser une personne en particulier. D'un côté, il peut être perçu comme un acteur passif qui préserve le statu quo et évite les tensions. De l'autre, il peut être vu comme un médiateur cherchant à construire un consensus sur des questions divisives.

Dans le cadre de l'éthique de la communication dialogique, ce type critique rarement les personnes en position de pouvoir. Il évite également les conflits avec les individus disposant d'une autorité importante en matière de décision. Pour ce type de profil, la liberté d'expression n'est généralement pas une valeur pour laquelle il vaut la peine de se battre. Il valorise les compétences communicationnelles permettant de mener des négociations efficaces.

Dans le contexte de l'éthique de la communication dialogique, une difficulté potentielle liée au type orienté vers les relations concerne le feedback honnête et direct, car ce profil tend à approuver et à complimenter les autres trop facilement. Parce qu'il considère que les compliments et la reconnaissance font plaisir aux personnes, il les utilise même dans des situations où ces éloges deviennent peu sincères, voire se transforment en mensonges.

Type orienté vers l'éthique du care



Ce type est motivé par la volonté de protéger et de soutenir la personne qui, dans une situation donnée, est perçue comme la plus faible. Il est prêt à offrir de l'aide et du soutien, même si cela se fait au détriment de son propre avantage ou de ses propres intérêts. Contrairement au type orienté vers les relations, ce type orienté vers l'éthique du care a tendance à montrer du favoritisme envers la partie la plus faible et n'a pas peur de nuire aux relations avec les autres.

Dans le cadre de l'éthique de la communication dialogique, ce type est généralement une personne attentive et empathique, qui évite de porter des jugements ou de formuler des critiques. Contrairement au type orienté vers l'intérêt général, le type orienté vers l'éthique du care se concentre sur un individu concret dans la communication.

Une personne adoptant une approche fondée sur l'éthique du care respecte le droit de chacun à définir les limites de sa propre vie privée, mais considère que les personnes inexpérimentées ou vulnérables doivent être protégées et recevoir des conseils au bon moment. Dire la vérité ne doit pas blesser une personne.

Ce type est prêt à critiquer publiquement les personnes en position de pouvoir si cela permet de protéger quelqu'un ayant subi une injustice ou incapable de parler pour lui-même. Une personne orientée vers l'éthique du care est attentive aux situations dans lesquelles quelqu'un est exclu de la communication. La liberté d'expression n'est donc pas tant, pour ce type, un droit humain général qu'une question nécessitant une intervention lorsque certaines personnes en sont privées. Une personne adoptant une approche fondée sur l'éthique du care ne se préoccupe généralement pas des conséquences personnelles que le fait de défendre les autres pourrait avoir sur elle.

Signification des combinaisons de couleurs

Nous proposons ci-dessous plusieurs interprétations possibles des différentes combinaisons de couleurs. Il convient toutefois de souligner que ces interprétations reposent sur des profils construits ainsi que sur les expériences recueillies lors des phases de test du jeu ; elles ne doivent donc pas être considérées comme des vérités définitives. Elles ont plutôt pour objectif de servir de point de départ à de nouvelles discussions au sein de votre organisation, département ou équipe.

Si les pièces d'avatar sont majoritairement **violettes** et **vertes**, cela suggère que les joueurs privilégient le maintien de relations interpersonnelles positives et cherchent à éviter les conflits. Les personnes faisant ce type de choix auront probablement tendance à éviter les critiques publiques tout en restant attentives aux situations dans lesquelles quelqu'un est ignoré ou marginalisé. Davantage de temps est généralement consacré à la communication, à l'écoute et à la discussion, car cela contribue à créer une atmosphère plus positive.

Si la combinaison dominante est le **bleu** et le **vert**, les joueurs tendent également à éviter les conflits, mais adoptent une posture plus prudente et réservée dans la communication. Ils sont moins enclins à adresser des critiques aux responsables ou aux personnes en position d'autorité. L'éthique de la communication est alors comprise principalement comme une question de relations interpersonnelles. Dans les réunions et autres situations de communication publique, l'accent est mis sur la recherche de compromis, le réconfort et la réconciliation plutôt que sur la critique.

Une combinaison **rose-rouge**, **jaune** et **violet** peut refléter une manière de penser selon laquelle certains principes doivent être respectés même si cela risque de nuire au capital social personnel ou aux relations interpersonnelles. Cette combinaison peut traduire une volonté, face à un dilemme éthique complexe, de placer ses propres intérêts – ou ceux d'autrui – au second plan, voire au troisième plan.

Une combinaison **rose-rouge** et **jaune** représente une manière de penser selon laquelle les principes publiquement établis d'une bonne communication et les valeurs partagées doivent toujours être défendus. Les accords collectifs priment sur l'harmonie des relations interpersonnelles, car le respect des valeurs garantit l'ordre et la sécurité. Lorsqu'il apparaît que les valeurs n'ont pas été clairement définies collectivement, une discussion doit être engagée. La dominance de cette combinaison peut également indiquer l'idée qu'aucune exception ne devrait être accordée aux personnes qui enfreignent les normes établies (on peut comprendre leurs raisons sans pour autant les justifier).

Le **bleu** et le **jaune** forment une combinaison de couleurs contrastée (le **jaune** représentant une posture active et tournée vers l'espace public, et le **bleu** une posture plus passive et protectrice). Leur association suggère que les choix sont principalement déterminés par les nuances propres à chaque situation discutée.

Une combinaison **jaune** et **verte** peut indiquer une manière de penser valorisant une large inclusion, la reconnaissance et la transparence – même si cela implique une certaine flexibilité dans l'application de certains principes (comme l'exigence stricte de vérité).

La combinaison **rose-rouge** et **violet/vert** est également quelque peu contradictoire, car un raisonnement éthique fondé sur les règles (**rose-rouge**) tend à être plus rapide et plus efficace en termes de temps que l'application de l'éthique du care (**violet**) ou des valeurs orientées vers les relations (**vert**), qui exigent toutes deux davantage de temps et de délibération.

Une prédominance du **gris** peut indiquer des discussions longues ou une écoute mutuelle limitée. Elle peut également suggérer que les expériences des participants concernant les cas présentés varient fortement, entraînant des interprétations profondément différentes. Les nuances de **gris** peuvent aussi signifier que les participants défendent réellement des valeurs divergentes et acceptent consciemment qu'aucun consensus ne puisse être atteint (« être respectueusement en désaccord »). Un tel résultat est lui aussi porteur de sens, car le dialogue implique de comprendre et de reconnaître l'existence de positions de valeurs différentes.

Principes pour une communication favorisant le dialogue

1. Le domaine de l'autonomie individuelle et de l'autodétermination informationnelle

Ce domaine concerne la capacité et la possibilité pour les individus de prendre, de manière autonome, des décisions éclairées et réfléchies dans les situations de communication, de définir consciemment les limites de leur vie privée, de choisir l'environnement informationnel dans lequel ils souhaitent évoluer et d'assumer la responsabilité des informations qu'ils partagent. L'autodétermination informationnelle implique également la possibilité et le droit de contrôler la collecte, l'exactitude, l'utilisation et la diffusion de ses données personnelles. La communication dialogique fonctionne de manière satisfaisante lorsque chaque personne dispose d'une autonomie et d'une compréhension réfléchie des limites de sa propre vie privée ainsi que de celle de ses proches. Les institutions ont la responsabilité de protéger la vie privée et de garantir la sécurité des données personnelles sensibles dans leurs propres pratiques, y compris dans les environnements de communication numériques et médiés par l'intelligence artificielle, où des données personnelles peuvent être collectées, traitées ou déduites.

1.1 Les individus doivent avoir la possibilité d'exercer leur autodétermination informationnelle — c'est-à-dire la capacité et la possibilité de décider quelles informations les concernant sont diffusées et de quelle manière elles le sont, dans le cadre des lois en vigueur.

1.2 Les individus doivent avoir le droit de refuser des informations ou des formes de communication susceptibles de mettre en danger leur bien-être ou qu'ils considèrent comme éthiquement ou personnellement inacceptables.

1.3 Le droit à l'autodétermination informationnelle doit être soutenu lorsque les individus sont inexpérimentés, ne disposent pas des ressources nécessaires et/ou se trouvent dans une situation de vulnérabilité dans le contexte de communication concerné.

1.4 Les partenaires de communication occupant une position plus forte doivent favoriser l'autodétermination informationnelle des personnes se trouvant dans une position plus fragile. Il convient de tenir compte du fait que les capacités communicationnelles des enfants correspondent à leur niveau de développement, et que la capacité d'autodétermination informationnelle des personnes âgées et/ou malades peut être plus limitée qu'à l'ordinaire.

1.5 Les individus doivent avoir accès aux informations les concernant qui sont essentielles à la prise de leurs décisions.

1.6 L'utilisation des systèmes numériques et médiés par l'intelligence artificielle dans la communication doit respecter et soutenir l'autodétermination informationnelle des individus, notamment grâce à la transparence concernant la collecte des données, leur traitement et les processus de décision automatisés.

2. Le domaine de la qualité de l'information et de la délibération

La qualité de l'information constitue une condition essentielle d'une communication dialogique éthique. Une communication de qualité implique que les personnes communiquent honnêtement, fassent preuve de transparence quant à leurs intentions et partagent les informations pertinentes de la meilleure manière possible. Pour qu'une interaction dialogique soit de qualité, il ne suffit pas simplement de vérifier les faits ; l'information doit également être présentée d'une manière permettant son évaluation critique et sa remise en question. Des échanges d'informations de qualité et des discussions raisonnables créent les bases d'un dialogue fondé sur la confiance. Dans les situations sensibles ou polarisées, les acteurs de la communication doivent faire preuve d'une vigilance particulière face à la propagande, aux demi-vérités et aux informations trompeuses. Les participants à la communication partagent la responsabilité de diffuser de manière proactive des informations fiables servant l'intérêt public, notamment en période de crise ou lors de situations suscitant une forte attention publique. Dans le même temps, les technologies émergentes créent de nouvelles possibilités de manipulation, ce qui rend essentiel le fait de signaler clairement et d'identifier de manière appropriée les contenus générés par intelligence artificielle.

2.1 Les participants sont responsables de l'évaluation de la fiabilité des informations auxquelles ils ont accès.

2.2 Les participants à la communication devraient indiquer leurs sources afin de garantir la transparence et la confiance.

2.3 Tous les participants à une communication dialogique doivent fournir et recevoir des réponses claires concernant l'objectif de la communication.

2.4 La manipulation et/ou la tromperie – telles que la diffusion de fausses informations, la publicité dissimulée, la propagande, les généralisations manipulatrices ou la dissimulation partielle d'informations – sont contraires à l'éthique.

2.5 Les acteurs de la communication devraient garantir la transparence lorsqu'ils utilisent des outils numériques ou assistés par intelligence artificielle, notamment en signalant clairement les contenus générés ou modifiés par l'IA, afin de prévenir

les manipulations et de permettre une évaluation éclairée par les partenaires de communication.

3. Le domaine de la conduite éthique dans les situations de confrontation et de désaccord

Les différences d'opinion et la discussion ouverte de leurs causes favorisent le dialogue entre les individus, au sein des organisations et dans la société dans son ensemble. Les participants à la communication doivent assumer la responsabilité de leurs messages en exprimant clairement et de manière transparente leurs motivations, leurs points de vue et leurs limites. Les actes de communication ont des implications éthiques, et la responsabilité ne concerne pas uniquement les intentions du communicant, mais aussi les interprétations possibles ainsi que les conséquences de ce qui est dit. Dans les situations de conflit, il est important de comprendre si le conflit a été déclenché par un obstacle à la communication¹ et, le cas échéant, de quel type d'obstacle il s'agit. La courtoisie demeure essentielle même dans une communication conflictuelle.

3.1 Chaque personne a la responsabilité de rester ouverte aux opinions divergentes et d'écouter les raisons qui les sous-tendent. Le désaccord ne doit pas être craint. Le dialogue peut conduire à une compréhension partagée, à un compromis ou à une reconnaissance pacifique des divergences persistantes.

3.2 Lorsqu'aucun accord ne peut être atteint, le désaccord doit être accepté et les raisons de cette divergence doivent être clairement exprimées, car une confrontation constructive avec le désaccord constitue un élément essentiel d'un dialogue véritablement significatif.

3.3 Lorsque des désaccords apparaissent, il est important de distinguer si le problème provient d'un malentendu ou d'un véritable conflit de valeurs.

3.4 En cas de conflit, il est nécessaire de vérifier si les informations à l'origine du conflit sont, totalement ou partiellement, fausses, inexactes ou déformées.

3.5 L'étiquetage ou les stéréotypes ne doivent pas être utilisés pour renforcer ses arguments.

4. Le domaine de l'égalité, de la liberté et de la sécurité

Les valeurs fondamentales de la communication dialogique sont la liberté d'expression, la dignité humaine, la sécurité, le courage et la confidentialité. La

¹ Les obstacles à la communication peuvent prendre de nombreuses formes, comme le fait de parler sans réellement se comprendre (comme si les personnes ne parlaient pas la même langue), de s'affirmer de manière excessive ou insuffisante, de moraliser ou de faire des reproches de manière répétée, de formuler des compliments superficiels, de faire des suppositions infondées dans une conversation, etc.

sécurité ne peut exister sans courage, et le courage ne peut exister sans sécurité. La liberté d'expression correspond au droit d'avoir une opinion et de partager des informations, tandis que la sécurité dans une communication dialogique et respectueuse renvoie à un environnement dans lequel tous les participants peuvent prendre part à un dialogue honnête et sans entraves. La dignité humaine suppose l'égalité. Ce principe doit être soutenu par des mesures structurelles et organisationnelles appropriées afin de garantir que l'égalité soit respectée et protégée dans les pratiques de communication. Une communication favorisant le dialogue valorise la diversité des cultures, des sociétés et des langues, et encourage la participation active de personnes issues de tous les horizons et de toutes les identités – notamment, mais sans s'y limiter, en matière de genre, d'âge, d'orientation sexuelle, de religion, d'origine ethnique, de statut socio-économique, d'appartenance à une minorité ou de parcours éducatif. La sécurité garantit que les individus puissent exprimer des opinions diverses et critiques sans craindre de représailles. Toutefois, l'expression de points de vue critiques doit rester respectueuse et ne pas insulter ni rabaisser les autres. Lors du partage d'informations susceptibles de causer un préjudice, la confidentialité doit être préservée.

4.1. Chacun a le droit d'exprimer librement ses pensées – à titre personnel, au sein des organisations et à travers les médias. Cette liberté doit être exercée de manière responsable.

4.2 La communication doit tenir compte des besoins et des circonstances spécifiques des participants afin de garantir à chacun une possibilité équitable d'être entendu et compris.

4.3 Les responsables et les personnes occupant des positions de pouvoir plus importantes ont le devoir de garantir que les individus puissent exprimer des points de vue critiques en toute sécurité.

4.4 Les informations ne devraient pas être classées comme confidentielles dans le but d'éviter un préjudice réputationnel. Dans certaines situations, cela peut nécessiter de privilégier la divulgation d'informations importantes servant l'intérêt public, même lorsque cela entre en conflit avec d'autres loyautés ou attentes hiérarchiques.

4.5 Lorsque la communication a lieu entre des personnes dont les positions – ou les capacités à participer et à évaluer les conséquences – sont inégales, la partie disposant de davantage d'influence et/ou de compétences a l'obligation d'aider les personnes plus vulnérables à comprendre les conséquences possibles de la communication.

4.6 Le harcèlement et la manipulation² émotionnelle dans la communication sont inacceptables.

4.7 Les formes de manipulation telles que le *tone policing*³ (utilisé comme stratégie conversationnelle), le grooming ou la honte infligée à autrui (*shaming*) sont inacceptables, en particulier lorsqu'elles visent des caractéristiques protégées telles que le genre, l'origine ethnique, la race ou l'orientation sexuelle, y compris leurs intersections.

5. Le domaine de l'écoute active : réponse et inclusion

L'écoute active constitue une composante centrale et une valeur fondamentale de la communication dialogique car elle favorise l'inclusion et la compréhension mutuelle. En répondant de manière appropriée, la personne qui écoute montre qu'elle est attentive à la conversation et qu'elle comprend son interlocuteur.

5.1 Dans un dialogue, les partenaires de communication doivent s'écouter avec une attention pleine et entière et répondre d'une manière favorisant la compréhension mutuelle.

5.2 Une écoute attentive suppose une attention portée aux signaux non verbaux ainsi qu'une attitude exempte de préjugés, ce qui signifie, dans la communication, éviter les jugements infondés.

5.3 Les décisions concernant une personne ne doivent pas être prises sans l'impliquer dans le processus de communication. Le principe directeur est le suivant : « Parlez avec la personne, et non à propos de la personne ».

6. Le domaine du feedback constructif

L'une des raisons pour lesquelles la communication dialogique peut échouer dans les processus éducatifs, les pratiques de leadership ou les relations interpersonnelles réside dans le fait de donner ou de recevoir un feedback inapproprié, excessif ou négatif. Un feedback fondé sur la communication dialogique comprend : des accords préalables concernant l'objectif, les modalités, le moment et le cadre du feedback ; une écoute active ; ainsi qu'un respect mutuel.

² Parmi les exemples figurent le *gaslighting* (une forme de manipulation visant à fragiliser l'estime de soi et la perception de la réalité d'une autre personne), la manipulation par le silence (*silent treatment*), le déni ou la minimisation, la culpabilisation de la victime (*victim-blaming*), le fait de faire naître un sentiment de culpabilité, ainsi que la communication passive-agressive.

³ Le *tone policing* est une pratique qui consiste à détourner l'attention du contenu d'un message pour la porter sur la manière dont il est exprimé. Cette stratégie conversationnelle déplace ainsi l'attention du fond du message vers les émotions de la personne qui parle – par exemple en suggérant qu'une personne exprimant un point de vue critique devrait adopter un ton « plus calme » ou « plus agréable » pour être prise au sérieux. Le *tone policing* contribue à délégitimer l'expérience, le récit ou le point de vue d'une personne.

Surtout, un feedback constructif devrait aider à répondre à la question suivante : que devons-nous faire ensuite ?

6.1 Un feedback constructif est approprié tant dans son ton que dans son contenu ; la personne qui donne le feedback évite les critiques personnelles ou excessives et encourage plutôt le dialogue autour de solutions possibles.

6.2. Le feedback dialogique suppose une compréhension commune entre la personne qui donne le feedback et celle qui le reçoit concernant le moment où le feedback sera donné et le sujet auquel il portera.

6.3 Avant de donner le feedback, la personne concernée devrait réfléchir à l'application éventuelle du principe suivant : « Ne donnez pas de conseils avant qu'ils ne soient demandés ».

6.4 La personne qui donne le feedback devrait évaluer sa propre compétence et ne proposer des conseils que dans les limites de son expertise

6.5 La personne donnant le feedback devrait aider le destinataire à trouver ses propres conclusions ou solutions en posant des questions pertinentes et bienveillantes.