



Affirmer le pouvoir du dialogue

Boîte à outils pour un dialogue anti-rumeurs

Note d'orientation

2021



Table des matières

1	INTRODUCTION	2
2	LE DIALOGUE COMME OUTIL DE CRÉATION DE RÉCITS ALTERNATIFS	3
3	PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR UN DIALOGUE ANTI-RUMEURS PRODUCTIF	4
4	LES OBSTACLES À UN DIALOGUE PRODUCTIF	5
5	BOÎTE À OUTILS POUR UN DIALOGUE ANTI-RUMEURS PRODUCTIF.....	7
5.1	Outils comportementaux.....	7
5.2	Outils pratiques.....	8
A.	Créer un lien	10
B.	Conserver l'attention de la personne.....	11
C.	Mettre à mal les stéréotypes et corriger les fausses informations	11
D.	Renforcer les arguments en faveur du changement	13
E.	Analyser les résultats et en dégager des enseignements	14

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles de son auteur et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle du Conseil de l'Europe.

Rédigée par Dani de Torres

Images de couverture :
Getty Images Pro



Unité des Cités interculturelles,
Conseil de l'Europe©

Conseil de l'Europe, avril 2021

1 INTRODUCTION

Nous vivons dans un monde où nous sommes préoccupés par la recrudescence de discours populistes qui stigmatisent certaines personnes et certains groupes en propageant des préjugés, des rumeurs et parfois même des fausses nouvelles. Nous assistons également à la consolidation de bulles de filtres ou de chambres d'écho¹ dans lesquelles nous avons tendance à nous réfugier avec les personnes qui partagent nos idées.

Internet et les médias sociaux nous ont donné accès à un grand nombre d'informations et à de nouveaux modes de communication, rapprochant les gens et abolissant les frontières. Ces technologies renforcent toutefois les « bulles sociales », en raison de leurs algorithmes qui filtrent les informations qui nous parviennent, ne portant ainsi à notre attention que celles qui correspondent le plus à nos convictions et à nos intérêts. Internet et les médias sociaux sont également devenus des lieux de réunion où les personnes les plus exaltées diffusent des messages simples chargés de préjugés, de mensonges et d'hostilité. Dans le même temps, on constate une augmentation de la polarisation sociale et de la dynamique du « nous contre eux » dans plusieurs pays. Par ailleurs, dans certains cas, des responsables politiques, dont certains occupent des fonctions de haute responsabilité, contribuent à ce phénomène de polarisation sociale.

Alors que la majorité de la population ne partage souvent pas les idées les plus radicales, cette consommation effrénée d'informations biaisées tend à renforcer la polarisation et l'hostilité. Même si nous n'en sommes pas conscients, cette atmosphère toxique et ce tumulte finissent par affecter notre perception des événements.

La période actuelle ne permet pas de se livrer sereinement à une réflexion, à un échange d'idées ni à un dialogue constructif. Les occasions de confronter calmement nos opinions avec celles des personnes qui pensent différemment se font de plus en plus rares.

Le présent document s'inscrit dans le cadre des travaux du programme *Cités interculturelles* du Conseil de l'Europe visant à produire des ressources théoriques et pratiques en vue d'élaborer des discours alternatifs permettant de répondre de manière proactive aux discours négatifs². Il cherche donc à mettre en avant la responsabilité individuelle des personnes, en montrant en particulier l'importance et la puissance du dialogue face à face pour contribuer à lutter contre les discours négatifs et à créer des discours alternatifs.

¹ Dans le contexte des médias d'information, une chambre d'écho désigne une situation dans laquelle les convictions sont amplifiées ou renforcées par leur communication et leur répétition à l'intérieur d'un système fermé et isolé de toute remise en cause. Les participants à une chambre d'écho sont en mesure de rechercher des informations qui renforcent leur opinion sans être confrontés à des points de vue opposés, ce qui peut les conduire à contribuer involontairement à un biais de confirmation. Les chambres d'écho peuvent accroître la polarisation politique et sociale et l'extrémisme.

² Pour de plus amples informations, voir les 10 critères pour la création de discours alternatifs positifs et efficaces en matière de diversité (2019)

2 LE DIALOGUE COMME OUTIL DE CRÉATION DE RÉCITS ALTERNATIFS

Malgré le pouvoir d'influence des médias et l'impact considérable des médias sociaux, le dialogue face à face reste un outil fondamental pour entraîner des changements profonds et durables dans les opinions et les convictions de la population. Cependant, dans un contexte de multiplication des discours populistes et stigmatisants, y compris du discours de haine, il est important de produire des récits alternatifs **plus rigoureux, constructifs et fondés sur le respect des droits de l'homme et de l'égalité de dignité de tous les êtres humains, sur la reconnaissance de la diversité et de sa richesse ainsi que sur les valeurs qui favorisent la cohésion sociale, les interactions interculturelles positives et la coexistence pacifique dans la diversité.**

Les processus de création, de communication et de diffusion de ces récits nécessitent d'adopter une approche pluridimensionnelle à plusieurs niveaux : ils doivent impliquer divers domaines, canaux et messagers et mobiliser un grand nombre d'acteurs, institutionnels ou issus de la société civile dans son ensemble.

L'objectif du dialogue que nous proposons est très spécifique, et cette démarche ne saurait être généralisée, pas plus que ce dialogue ne peut être assimilé au dialogue interculturel, qui tend vers d'autres objectifs. Il s'agit **d'identifier des outils permettant à ce dialogue stratégique d'être productif, d'obtenir des résultats et de contribuer à engendrer une évolution chez des personnes dont les convictions sont fondées sur des préjugés et de fausses informations.**

La méthode et les outils proposés sont le résultat conjugué de dix années d'expérience dans l'élaboration de stratégies et de formations anti-rumeurs dans différents pays, *du savoir-faire et des ressources* mobilisés dans les villes membres ainsi que des enseignements tirés d'autres expériences. Les travaux de Justin Lee³, qui analyse les obstacles à la mise en place d'un dialogue stratégique et les meilleures techniques à utiliser dans ce contexte, et de Hans Rosling, qui s'est engagé à « combattre le manque de connaissances et la désinformation, en identifiant les instincts qui nous empêchent de nous rapprocher de la vérité et la façon dont nous pouvons présenter les données de manière innovante et efficace »⁴, sont à cet égard une source d'inspiration importante. Nous nous sommes également appuyés sur les travaux de la philosophe et militante brésilienne Marcia Tiburi⁵, qui promeut le pouvoir du dialogue comme une « guérilla de résistance » contre les personnes qui ont adopté les discours les plus autoritaires et populistes. Elle réside aujourd'hui en France parce qu'elle fait l'objet de menaces de mort dans son pays d'origine en raison de son engagement critique.

3 Lee, J. (2018) *Talking across the divide : How to communicate with people you disagree with and maybe even change the world*, J.P.Tarcher, U.S./Perigee Bks., États-Unis

4 *Factfulness: Ten Reasons We're Wrong About The World - And Why Things Are Better than you think*, (Hodder And Stoughton)

5 Tiburi, M. (2015) *How to Talk to a Fascist: The Authoritarianism of Everyday Life*.

3 PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR UN DIALOGUE ANTI-RUMEURS PRODUCTIF

- Le dialogue doit être un complément à d'autres actions visant à produire des récits alternatifs et à promouvoir l'esprit critique et l'empathie.
- Ce type de dialogue est un instrument permettant d'obtenir des résultats concrets. Il doit se fonder sur une détermination à faire preuve de rigueur et un attachement aux faits et à la vérité, ainsi qu'aux valeurs de respect des droits de l'homme et de la dignité de tous et de toutes.
- Il ne s'agit en aucun cas de manipuler autrui ou de gagner une bataille. Le fait d'aborder un débat comme s'il s'agissait d'une lutte qu'il faut gagner en imposant des arguments est problématique alors que le but est justement de construire des ponts par-delà les différences.
- Le dialogue proposé doit être considéré comme un processus dont les résultats sont plus concluants à moyen et long terme. Mais cela ne signifie pas que des résultats modestes ou probants ne peuvent être obtenus au cours de conversations spontanées.
- Établir un dialogue ne signifie en aucun cas relativiser, minimiser, simplifier ou accepter des idées avec lesquelles on n'est pas du tout d'accord et qui peuvent être considérées comme négatives ou même dangereuses. Il s'agit d'affirmer la responsabilité individuelle de chacun et chacune d'adopter une attitude proactive et d'obtenir des résultats.
- Le dialogue anti-rumeurs a ses limites. Face à des points de vue clairement extrêmes, intransigeants ou racistes suprémacistes, ce type de dialogue peut se montrer inefficace car il nécessite une écoute active de toutes les parties.
- La priorité est donnée au dialogue avec les personnes qui font partie de la majorité ambivalente et dont les opinions sont fondées sur des préjugés et de fausses informations.
- Le dialogue est mené dans la sphère privée et ne doit pas avoir lieu devant un public. La forme de dialogue privilégiée est le face-à-face avec une seule personne, car il s'agit de l'enceinte de discussion qui a l'impact le plus fort. Cela ne signifie toutefois pas qu'il est déconseillé d'envisager une discussion avec davantage de personnes dans certains contextes.
- Le dialogue anti-rumeurs peut être le fruit d'une action proactive planifiée ou d'une situation spontanée. Dans le premier cas, on dispose de plus de temps pour se préparer ; dans le second cas, il faut davantage improviser, mais on pourra aussi appliquer les techniques et les recommandations présentées dans le présent document.
- Le contexte est déterminant. Pour espérer nouer un dialogue productif, il est important de disposer d'un environnement calme et de suffisamment de temps. Si ce n'est pas le cas, il est préférable de ne pas engager le dialogue.
- Le dialogue anti-rumeurs nécessite une préparation, de la pratique et une évaluation des résultats en continu.

4 LES OBSTACLES À UN DIALOGUE PRODUCTIF

Avant d'entamer un dialogue stratégique, il faut être conscient des principaux obstacles qui se posent.

La protection de notre ego. Notre ego joue un rôle important dans notre vie car il sert à nous apporter confiance, sécurité et tranquillité d'esprit face aux complexités du monde. Lorsqu'il est sollicité, il nous empêche souvent de remettre en question nos convictions d'un point de vue objectif et rationnel. Comme l'explique très bien Justin Lee dans son livre, personne n'aime être traité comme quelqu'un d'ignorant ou de foncièrement mauvais. La personne concernée se met ainsi sur la défensive (ou devient même agressive) et cela l'empêche d'entendre d'autres arguments ou points de vue.

En règle générale, nous considérons que nous avons raison et, lorsque l'on nous prouve le contraire, nous avons tendance à chercher à justifier notre point de vue plutôt que de nous montrer disposés à en changer. Nous avons également tendance à accorder plus d'attention aux informations et aux arguments qui confirment nos convictions qu'à ceux qui les remettent en question, et à chercher n'importe quelle excuse pour les discréditer ou les ignorer. Notre ego essaie de nous faciliter la vie mais, s'il est mal géré, il peut la rendre beaucoup plus compliquée.

Une propension à la recherche du confort et à la simplification. Notre cerveau est paresseux : une fois que nous sommes satisfaits de nos convictions, il nous est très difficile de faire l'effort de changer d'avis. Il est confortable de vivre dans sa bulle, et devoir revenir sur notre opinion nous met mal à l'aise et nous plonge dans l'incertitude. Il nous faut une raison importante qui justifie de sortir de notre zone de confort ou qui engendre un changement, et il n'est pas facile de la trouver. En outre, nous avons tendance à accorder beaucoup plus d'attention aux messages simples et directs que nous pouvons comprendre immédiatement et sans effort particulier. Le problème est que les mensonges et les rumeurs sont généralement plus faciles à appréhender qu'une vérité complexe. Face à une réalité complexe, notre cerveau a tendance à chercher une cause unique, et la trouve souvent chez des boucs émissaires. Certaines personnes qui communiquent en public, notamment les responsables politiques, les journalistes ou les influenceurs et influenceuses, sont conscientes de cet état de fait et n'hésitent pas à l'utiliser à leur avantage.

La loyauté envers notre groupe et la tendance à voir le monde sous l'angle de conflits de groupes. Nous ignorons à quel point nous sommes influencés par les opinions des membres de ce que nous considérons comme « notre groupe ». En outre, dans un contexte de renforcement de la polarisation et de la fragmentation de la société, les gens ont tendance à voir la réalité à travers le prisme d'une confrontation entre des groupes. En d'autres termes, si nous additionnons la tendance à généraliser et à chercher des groupes qui nous sont opposés, nous entrons dans la dynamique très dangereuse du « nous contre eux ». À cela s'ajoutent des phénomènes comme l'influence du contexte et la tendance à l'ethnocentrisme et à l'homogénéisation des « autres groupes », sous l'action desquels, au bout du compte, nous déshumanisons ces groupes par nos préjugés, notre manque de connaissances et l'absence d'interactions positives avec eux.

Le pouvoir du négatif, du spectaculaire et de l'effrayant. Les médias et de nombreux responsables politiques savent que notre cerveau est stimulé par les histoires morbides et sensationnelles qui sollicitent notre instinct de réaction face à la peur et à la menace, et que nous y accordons une attention beaucoup plus grande. Il est tout simplement beaucoup plus difficile de capter notre attention avec des nouvelles ou des articles ordinaires ou plus positifs. Lorsque nous nous sentons menacés par quelque chose ou par quelqu'un, même sans raison objective, nous réagissons de manière défensive et instinctive, et nous perdons tout esprit

critique. La tendance à se concentrer davantage sur les aspects ou les récits négatifs, l'influence du sentiment d'incertitude et des évolutions culturelles et socio-économiques ainsi que les discours qui stimulent la peur et favorisent les solutions simples, les préjugés et l'hostilité à l'égard de ce qui semble différent (c'est-à-dire de l'inconnu), peuvent nous amener à créer une image très déformée de la réalité. Il est très important d'identifier les peurs des personnes auxquelles nous nous adressons.

Une menace pour notre vision du monde. Certaines de nos convictions sont fondamentales pour façonner la manière dont nous voyons et interprétons le monde. Elles sont liées à nos valeurs les plus fortes, ainsi qu'à des aspects tels que l'idéologie, la religion ou les croyances relatives aux notions de justice, de liberté et d'égalité. Si, dans le cadre d'un dialogue sur un sujet particulier, une personne remet en question nos convictions les plus profondes, nous avons tendance à rejeter ses arguments et à adopter une attitude défensive.

La vérité, quelle vérité ? On peut citer un dernier obstacle, à savoir la distorsion créée par la diffusion de rumeurs, de fausses nouvelles et d'informations erronées qui servent des intérêts bien éloignés du traitement rigoureux de l'information et de la présentation de données et faits objectifs. Aujourd'hui, nous pouvons voir circuler des arguments et des données qui prétendent confirmer les croyances les plus absurdes. C'est pourquoi il est important de rester attaché à la production d'informations contrastées et à la présentation d'arguments et de faits objectifs qui nous rapprochent de la réalité et de la vérité.

5 BOÎTE À OUTILS POUR UN DIALOGUE ANTI-RUMEURS PRODUCTIF

Nous avons déjà évoqué les principaux obstacles qui peuvent compliquer la mise en place du dialogue et nous aborderons dans ce chapitre les mesures concrètes à prendre.

Le **processus de préparation du dialogue anti-rumeurs** est différent selon le contexte et la situation, mais certains aspects essentiels peuvent être identifiés :

- Acquérir et mettre en pratique les compétences nécessaires pour établir un dialogue stratégique anti-rumeurs.
- Avoir une bonne connaissance des questions abordées, consulter différentes sources d'information et accepter de revenir sur nos biais éventuels.
- Se renseigner sur le profil de l'autre personne.
- Réfléchir aux questions, récits, arguments, données, etc., qui pourraient être utiles dans le cadre du dialogue.
- Fixer des objectifs concrets (« avec cette personne, je pense qu'il serait très satisfaisant de parvenir à nous parler et à nous écouter mutuellement dans le calme, et de discuter de nouveau par la suite sans nous mettre en colère », par exemple).
- Choisir le moment, le contexte et le lieu pour engager un dialogue anti-rumeurs.

Les principaux outils permettant d'engager un dialogue anti-rumeurs productif sont énumérés ci-dessous.

Outils comportementaux	Regard critique
	Empathie pour reconnaître et humaniser autrui
	Humilité et patience
	Maîtrise de ses émotions
	Connaissance des limites
Outils pratiques	Écouter activement et poser les bonnes questions
	Utiliser la force du récit
	Présenter des arguments et des points de vue de manière stratégique
	Analyser les résultats et en dégager des enseignements

5.1 Outils comportementaux

Regard critique. La plus grosse erreur que l'on puisse faire est de penser que nous sommes exempts de préjugés et parfaitement armés pour faire face à de fausses informations et que nous ne sommes pas soumis aux tendances instinctives décrites précédemment. Si nous voulons être acteurs et actrices du changement, nous devons, avant de commencer à agir, réfléchir à la manière dont notre instinct et notre situation personnelle nous influencent et à la façon dont nous pouvons conserver un regard critique sur nous-mêmes.

Empathie pour reconnaître et humaniser autrui. Il est très important que notre interlocuteur ou interlocutrice sente que notre démarche est sincère, que nous nous intéressons à ce qu'il ou elle nous dit et que nous faisons un réel effort pour essayer de comprendre son point de vue.

Même si nous pensons que cette personne a tort, nous devons veiller à ce qu'elle se sente respectée et à ce qu'elle comprenne que nous reconnaissons qu'elle peut être bien intentionnée. Si nous utilisons un langage agressif, si nous nous plaçons dans une position de supériorité morale ou si nous traitons les gens avec condescendance, le dialogue anti-rumeurs ne sera pas constructif.

Humilité et patience. Il est important d'aborder ce processus avec humilité et de ne pas avoir de trop grandes attentes, pour se préserver d'un sentiment de frustration. L'expérience montre que si nous nous fixons des objectifs modestes et que nous les atteignons, notre motivation augmente et nous assure un travail plus cohérent. Parfois, le résultat que nous pouvons attendre est simplement que l'autre personne soit prête à discuter une nouvelle fois du même sujet. Ce n'est pas facile, et cela peut même être considéré comme un véritable défi. L'objectif peut encore être de susciter une réflexion autour de nouvelles idées, ou que notre interlocuteur ou interlocutrice convienne de certains aspects de nos arguments. Dans le meilleur des cas, nous pouvons constater que l'autre personne remet réellement en question sa conviction, même si ce n'est que de façon indirecte, ce qui constitue un véritable accomplissement. Mais l'humilité signifie aussi que nous devons être ouverts au changement.

Maîtrise de ses émotions. Le fait d'adopter une attitude « zen » est déterminant pour éviter que tous nos efforts soient vains ou qu'ils soient même contre-productifs. Il est donc important de se contrôler, d'adopter une approche stratégique et de ne pas oublier que le but est de parvenir à un résultat et non de gagner un débat ou d'être satisfait en montrant que nous rejetons fermement les idées de notre interlocuteur ou interlocutrice. Si nous élevons la voix, si notre langage corporel laisse paraître de l'agressivité, si nous interrompons constamment l'autre personne en exprimant notre indignation, il nous sera très difficile d'obtenir des résultats.

Connaissance de ses limites. Il peut arriver que nous nous trouvions dans une situation où nous considérons que le dialogue n'a pas de sens et que des lignes rouges ont été franchies. Il faut connaître ses limites et face à des propos dénigrants ou fortement racistes de la part d'une personne qui ne semble pas fermée au dialogue et qui ne cherche que la confrontation et l'attention, il n'est probablement pas profitable de tenter d'engager un dialogue anti-rumeurs.

5.2 Outils pratiques

On peut identifier quatre outils majeurs permettant de mettre en place des instruments de moins grande ampleur, qui sont présentés ci-dessous.

Écouter activement et poser les bonnes questions. Lorsque l'on souhaite poursuivre un dialogue productif, la première règle est d'écouter activement, avec des objectifs clairs à l'esprit. Tout d'abord, l'autre personne doit sentir que l'on est réellement intéressé par son opinion et que nous lui laissons le temps d'exposer son point de vue. L'écoute est un signe de respect, d'intérêt sincère et d'empathie. Nous reconnaissons ainsi notre interlocuteur ou interlocutrice et nous l'humanisons. Pour ce faire, il est essentiel d'accompagner notre écoute de questions pertinentes et de réfléchir aux résultats attendus. Quel type d'informations cherchons-nous à partager ?

- Les intérêts, les préoccupations et les motivations qui sous-tendent les opinions de l'autre personne.
- Le niveau des connaissances de l'autre personne sur le sujet, qu'elles soient profondes ou superficielles.
- Les fausses informations, les préjugés et les rumeurs sur lesquels l'autre personne fonde éventuellement ses opinions, ainsi que les sources d'information qu'elle utilise.

- Le sens que l'autre personne donne aux concepts importants relatifs au sujet dont il est question. Si nous ne leur donnons pas le même sens, il sera très difficile d'établir un dialogue ou de se mettre d'accord sur quelque chose.
- Les expériences personnelles qui vous influencent sur le sujet abordé.
 - Le sentiment d'insécurité, de peur ou de menace que connaît éventuellement l'autre personne et les causes profondes qui en sont à l'origine.
- Les intérêts, les préoccupations ou les besoins communs.

Les informations que l'on obtient grâce à ce processus d'écoute active seront fondamentales pour bien choisir les arguments et les récits que l'on utilisera par la suite, afin qu'ils aient plus de chances d'avoir un effet.

Utiliser la force du récit. Les expériences personnelles et les récits qui font appel aux émotions sont beaucoup plus efficaces que les données et informations « neutres » si l'on souhaite marquer d'une certaine manière son interlocuteur ou interlocutrice. Le dialogue anti-rumeurs nécessite une préparation et de l'entraînement, et il est donc important de prendre le temps de se remémorer ou de chercher les histoires qui, selon nous, peuvent faire passer nos messages le plus efficacement. Si nous voulons partager des connaissances sur une réalité qui touche un groupe, sur les répercussions d'une mesure ou d'une politique, ou si nous voulons mettre en avant des données ou des faits objectifs, nous devons cultiver notre capacité à transmettre ces informations dans le contexte d'une expérience personnelle ou d'un récit.

Si l'autre personne a vécu une mauvaise expérience en rapport avec le sujet dont il est question, cela ne l'intéressera pas que les statistiques indiquent que cette situation n'est pas fréquente et qu'elle ne concerne qu'un petit nombre de personnes. C'est pourquoi il est important de partager des récits ayant des composantes émotionnelles qui apportent un autre point de vue. Il s'agit de donner à son interlocuteur ou interlocutrice l'occasion de vivre une autre histoire, un autre récit. Les histoires qui évoquent le dépassement d'une certaine difficulté, qui créent une proximité, qui humanisent les groupes sociaux et qui mettent en valeur des éléments et des expériences communs et partagés ont un impact plus important⁶.

Il n'est pas toujours possible de s'appuyer sur des histoires qui sont personnelles ou auxquelles l'autre personne s'identifie directement, mais nous pouvons évoquer des récits que nous avons lus (après en avoir vérifié la source) ou vus/vécus et que nous considérons comme appropriés au contexte.

Présenter des arguments et des points de vue de manière stratégique. Après avoir écouté attentivement l'autre personne et recueilli/traité les informations pertinentes, il est temps de présenter nos arguments et nos récits.



⁶ Dans son article « How to tell the intercultural story », Rune Kier présente les principaux critères à prendre en compte pour que les récits aient une influence sur l'auditoire. Bien que son analyse porte principalement sur la construction spécifique du récit interculturel, nombre de ses recommandations peuvent être très utiles et s'inscrivent parfaitement dans l'approche et les outils dialectiques que nous proposons d'étudier dans la partie suivante.

A. Créer un lien

Le premier objectif est de créer un lien avec son interlocuteur ou interlocutrice afin de favoriser l'empathie et d'éviter de se placer dans des « groupes opposés ».

Présenter l'« histoire » de l'autre personne. Une stratégie très efficace pour montrer que l'on écoute attentivement consiste à résumer les arguments de l'autre personne : *« Si j'ai bien compris, vous voulez dire que... »*. Lorsque l'interlocuteur ou interlocutrice nous écoute raconter sa propre histoire, elle reconnaît que nous cherchons véritablement à la comprendre et une certaine complicité se crée.

Se servir des valeurs et intérêts de l'autre personne pour discuter. Nous avons tendance à présenter nos arguments sous l'angle de nos propres intérêts et valeurs. Si, au contraire, nous les présentons sous l'angle des valeurs et intérêts de l'autre personne, nous la rendons plus disposée à nous écouter et peut-être à remettre en question son opinion. Ainsi, si nous savons que notre interlocuteur ou interlocutrice attache beaucoup d'importance à la famille, nous pouvons intégrer cette valeur à notre argumentaire : *« Cette politique vise à faciliter la réunification des familles pour qu'elles puissent vivre ensemble... Il y a des gens qui vivent et travaillent ici depuis des années, comme Claudia, l'infirmière qui s'occupe de votre mère, qui n'a pas pu voir ses enfants depuis longtemps... Je pense qu'il est très important que les familles puissent être ensemble. »* Si l'on ajoute au discours une référence personnelle à une personne proche avec laquelle on a un lien affectif, l'argument est plus convaincant.

Reconnaître les points d'accord. En écoutant les explications de notre interlocuteur ou interlocutrice, nous pouvons trouver une idée ou un argument avec lequel nous sommes d'accord. Si, par exemple, nous observons que la personne s'inquiète de la hausse de l'insécurité et qu'elle rejette la faute sur tout un groupe en se fondant sur l'origine ou l'appartenance ethnique de ses membres, nous pouvons, avant de contester cette affirmation, mettre en évidence un point d'accord : *« Je me soucie également de la sécurité, sur ce point nous sommes tout à fait d'accord. Cependant... »*. En procédant ainsi, nous faisons en sorte que l'autre personne soit plus encline à reconnaître une certaine convergence entre son point de vue et nos arguments.

Évoquer des centres d'intérêt ou des points de préoccupation communs, qu'ils soient culturels, sociaux, sportifs, professionnels, etc. Il est possible que nous connaissions déjà ces centres d'intérêt communs parce que nous connaissons notre interlocuteur ou interlocutrice, ou parce que nous les avons déduits de ses explications. *« En fin de compte, ce que je veux dire n'est pas sans rapport avec l'origine du jazz, que nous aimons tant tous les deux... Le jazz est né de la rencontre et de la fusion entre la musique et les rythmes traditionnels africains et des éléments de la musique européenne que l'on entendait en Amérique du Nord à cette époque. Sans ce mélange d'influences (dans ce cas malheureusement forcé par la réalité de l'esclavage), nous ne pourrions pas apprécier le jazz aujourd'hui. Pouvez-vous imaginer cela ? Eh bien, ce que je voulais vous dire, c'est que... »*.

On peut aussi imaginer la situation suivante : *« Je sais que, comme moi, vous appréciez beaucoup le commerce de proximité en tant que vecteur de cohésion et de dynamisme dans le quartier. C'est pourquoi je pense qu'il est positif que de nombreux commerces soient maintenus et que de nouveaux s'ouvrent grâce à des voisins et voisines venus de l'extérieur, car sinon ils seraient nombreux à avoir disparu. »* En outre, si au lieu de parler de « personnes immigrées », nous nous référons à des notions telles que « des voisins et des voisines », non seulement nous humanisons un groupe de personnes stéréotypé, mais nous remettons également en cause la division « nous contre eux ».

B. Conserver l'attention de la personne

Il est important de créer un lien, mais le défi consiste à capter l'attention de l'autre personne et de la pousser à écouter avec intérêt nos arguments et nos récits.

Des messages positifs, et non des messages défensifs. Si nous nous obstinons à dire « *ce n'est pas comme cela que ça se passe... tu as tort... ce n'est pas vrai... cela n'a aucun sens* », nous stimulerons chez notre interlocuteur ou interlocutrice des réflexes de protection et nous n'obtiendrons aucun résultat. Cela ne signifie pas que nous devons éviter d'évoquer des aspects complexes ou conflictuels, mais qu'il faut proposer des idées et des arguments de manière positive pour inciter l'autre personne à réfléchir et à se remettre en question.

Clairs, compréhensibles et accrocheurs⁷. S'il est déjà difficile de remettre en question les convictions d'une personne, cela l'est encore plus si notre stratégie est axée sur l'exposition à un grand nombre de données et d'arguments complexes qui lui demandent un effort mental important. Même si l'on y parvient, il est probable qu'au bout d'un moment, notre interlocuteur ou interlocutrice oubliera tous ces détails et reviendra à sa conviction initiale. En plus d'être compréhensibles, les informations que nous lui présentons doivent parvenir à capter son attention. Pour ce faire, il est essentiel de comparer les données avec d'autres situations, de les diviser, d'utiliser des pourcentages, d'examiner leur évolution afin de transmettre des messages simples mais percutants et renvoyant toujours à la réalité et non à des abstractions.

Encourager la curiosité. Nous aimons tous apprendre de nouvelles choses, surtout si elles ont un rapport avec nos centres d'intérêt et nos préoccupations. Si nous voulons par exemple partager des informations sur l'augmentation et l'évolution de l'immigration dans une ville, nous pouvons le faire d'une manière qui stimule la curiosité : « *L'autre jour, j'ai appris l'estimation par des experts du nombre d'habitants que notre ville compterait si personne n'y avait immigré au cours des 50 dernières années... Savez-vous ce que cela représente ?* »

Faire baisser la tension. Il arrive souvent que l'on ne parvienne pas à éviter que le dialogue ne s'envenime, et il peut être difficile de contrôler ses émotions. Lorsque nous identifions un sujet particulier qui est source de tensions et dont il est difficile de s'éloigner, il est important de savoir comment rediriger temporairement la conversation vers des sujets plus neutres. L'humour peut être utile, mais il doit être bien utilisé car, dans le cas contraire, il peut être contre-productif.

C. Mettre à mal les stéréotypes et corriger les fausses informations

Il peut arriver que l'on constate, dans les explications de l'autre personne, l'utilisation de stéréotypes et d'informations que nous savons erronées ou peu rigoureuses. Dans ce cas, il est important de lui donner des informations pour « corriger » ces fausses informations, mais cela doit être fait de manière stratégique afin que l'autre personne n'ait pas le sentiment de se faire sermonner.

Mettre en évidence le manque de connaissance de l'autre personne de manière indirecte. Le meilleur moyen de pousser une personne à se rendre compte qu'elle a tort ou qu'elle ne connaît pas réellement les faits, c'est de la laisser le constater par elle-même pour ne pas activer la barrière de protection de son ego. Si nous observons, par exemple, que nos interlocuteurs n'ont pas pleinement connaissance des dispositions législatives et/ou des obligations concernant le sujet dont il est question, il est préférable de leur « rappeler » ces informations qui appuient notre argumentation, plutôt que de dire « *Vous ignorez ce que dit la loi ? Ne savez-vous pas que*

⁷ La Fondation [Gapminder](#) cherche à présenter les données de façon innovante, en les traduisant en messages simples et rigoureux.

la Convention de Genève de 1951 et son Protocole de 1967 sont au centre du système de protection internationale ? Vraiment ? ».

Remettre en cause l'usage de généralités. Si nous observons que l'autre personne a recours à des stéréotypes négatifs et à des généralités au sujet d'un certain groupe, nous devons les combattre et éviter l'homogénéisation et l'éventuelle « déshumanisation » de ces groupes. Pour ce faire, nous devons mettre en avant la diversité des personnes au sein de ce groupe, les similitudes que celles-ci ont avec notre interlocuteur ou interlocutrice ou les éléments qu'ils ont en commun et les atouts que présente la diversité (en donnant des exemples de progrès que nous n'aurions pas pu réaliser sans la diversité) pour redessiner les frontières qui séparent les groupes. On peut par exemple s'appuyer sur des expériences personnelles ou des récits concernant des personnes qui sont dans l'entourage de l'interlocuteur ou interlocutrice, en prenant en compte toute donnée ou information pouvant contribuer à mettre à mal ces stéréotypes.

Corriger les fausses croyances sans faire la leçon. Si l'on remarque que l'autre personne fonde une grande partie de ses arguments sur des informations inexacts et des rumeurs, il est important d'essayer de les corriger, mais en évitant toujours de les renforcer davantage. Si, dans son explication, elle fait une affirmation du type *« les personnes immigrées perçoivent davantage de prestations sociales que la population nationale simplement parce qu'elles sont immigrées »*, nous devons essayer de corriger cette fausse information. Ce n'est pas facile, car l'interlocuteur ou interlocutrice peut aussi se référer à des données obtenues auprès d'une source vague *« on m'a montré la liste de toutes les personnes qui ont reçu des allocations et elles avaient toutes des noms de famille étrangers »*. Il faut tout d'abord déterminer qui l'on désigne par le terme « personnes immigrées » et de quel type de prestations il s'agit. La meilleure démarche consiste souvent à demander à l'autre personne d'être plus précise et de présenter ses arguments plus concrètement. Ce faisant, elle intègre en général des nuances à son discours et le « corrige » en quelque sorte. Ensuite, il convient de lui présenter des informations et des arguments qui montrent que ses croyances sont fondées sur des données et des faits incorrects, mais sans chercher à lui faire la leçon : *« Vous vous souvenez de Maïté ? Mon amie que vous aimiez tant ? Elle travaille dans les services sociaux et m'a expliqué comment le système fonctionne. Les aspects qui sont pris en compte sont des critères économiques et sociaux, et la nationalité d'origine n'a rien à voir là-dedans. Vous voyez bien que... »*.

Veiller à la crédibilité des informations. Nous parviendrons plus facilement à corriger une information erronée si notre interlocuteur ou interlocutrice considère que les sources d'information que nous utilisons sont crédibles et rigoureuses. C'est l'une des raisons pour lesquelles il est important de diversifier ses sources d'information. Imaginons que l'autre personne associe l'augmentation de l'« immigration » à une augmentation de l'insécurité et de la criminalité. Si nous disposons d'informations objectives et rigoureuses qui remettent en cause cet amalgame, nous devons les communiquer de façon stratégique : *« L'autre jour, j'ai vu un entretien dans cette émission que vous aimez tant, au cours duquel le chef de la police locale expliquait l'évolution du nombre d'infractions et indiquait que le niveau actuel est l'un des plus bas des dix dernières années. Il a également expliqué que la perception de l'insécurité pouvait être accrue par d'autres facteurs indirects et plus subjectifs, tels que... »*. Il peut être facile pour l'autre personne de mettre en doute « nos » informations, mais elle aura plus de mal à *mettre en doute* le chef de la police locale.

Éviter d'attiser les rumeurs. Les rumeurs se propagent grâce à la répétition, et même si l'on cherche à les dissiper, on risque de les attiser en répétant le message qui est colporté. La meilleure démarche est d'essayer de sortir du cadre et du récit associé à la rumeur et de chercher, par des manœuvres indirectes, à remettre en cause ces informations, en utilisant des histoires et des arguments qui proposent un autre cadre et un autre récit. Lorsque nous ne

pouvons éviter de mentionner les rumeurs, nous devons le faire de manière stratégique, par exemple en appliquant la « théorie du sandwich ». Selon cette méthode, s'il est nécessaire de faire référence à une rumeur ou à une fausse nouvelle, elle doit être placée entre deux messages positifs qui la démentent. Ainsi, face à la rumeur selon laquelle *« les personnes immigrées profitent du système de santé publique et nous ne pouvons pas nous le permettre »*, cette stratégie pourrait être appliquée de la façon suivante : *« Savez-vous que la majeure partie du budget et des services de santé est destinée aux personnes âgées ? »*. *Vous savez, c'est logique, mais je n'y avais jamais pensé... Certaines personnes disent qu'elles profitent du système de santé publique, mais ce n'est pas vrai... Les personnes immigrées sont plus jeunes et en meilleure santé en général... D'ailleurs, le directeur de l'hôpital public X, qui est si prestigieux, a expliqué que la population immigrée va moins chez le médecin que la population nationale et qu'elle consomme moins de médicaments... »*

Ce procédé ne changera pas la croyance de l'autre personne, mais il peut pousser cette dernière à mieux développer et justifier son point de vue, et c'est là que des faiblesses ou des incohérences peuvent *apparaître*.

Détourner l'attention de la personne vers les motivations et les causes profondes de ces rumeurs pour stimuler son esprit critique et les mettre en doute. Si notre interlocuteur ou interlocutrice nous dit que *« les personnes immigrées nous prennent nos emplois »*, nous pouvons choisir de citer des statistiques et d'invoquer des références complexes relatives à l'évolution du marché du travail, mais il serait plus efficace de parvenir à déterminer quels types de préoccupations ou de craintes sont dissimulées derrière cette affirmation (peur de perdre son emploi, membres de la famille au chômage, inquiétude pour l'avenir de ses enfants...). Notre stratégie pourrait donc consister à laisser de côté la référence aux personnes immigrées et à s'abstenir de contester cette rumeur de façon frontale pour partager une réflexion sur les causes profondes de la crise économique. C'est une façon d'inciter l'autre personne à changer de perspective et à réfléchir aux causes d'une situation et aux parties prenantes qui ont la plus grande responsabilité. Il est ainsi plus probable que les « personnes immigrées » ne soient plus mentionnées dans la conversation et que des points d'accord puissent être trouvés sur certains aspects complexes ou certaines injustices concernant les politiques économiques qui peuvent avoir des répercussions importantes sur l'accroissement des inégalités dans l'ensemble de la population. Ainsi, nous recadrons le dialogue anti-rumeurs et n'essayons pas de remettre directement en question la conviction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice et, ce faisant, il nous est possible de parvenir plus facilement à établir un dialogue productif.

Identifier les motivations « cachées » de ceux et celles qui répandent des rumeurs stigmatisantes et des récits hostiles. Comme le souligne Ophelia Field dans sa note sur les récits efficaces en matière de migration⁸, il a été démontré qu'il peut parfois être utile de désigner les véritables intérêts qui motivent les personnes qui propagent ces discours et ces rumeurs, des personnes que l'on peut considérer comme irresponsables car elles cherchent à « nous diviser ». Mais nous devons être prudents et ne le faire que lorsque c'est évident, car sinon, nos interlocuteurs ou interlocutrices peuvent se mettre sur la défensive s'ils considèrent que nous attaquons des personnes qui sont pour eux des référents et des guides en qui ils ont confiance.

D. Renforcer les arguments en faveur du changement

Enfin, outre cette remise en cause des stéréotypes et des fausses informations qui circulent, nous devons mettre en avant les raisons qui peuvent amener nos interlocuteurs et interlocutrices à s'interroger sur leurs convictions.

⁸ Ophelia Field (2021) : *Migration et Intégration – Quels récits alternatifs fonctionnent et pourquoi ?*

Visualiser les conséquences néfastes que la position défendue par l'autre personne peut avoir dans la pratique et dans la vie de certaines personnes. Si nous appliquons aussi ce principe en nous fondant sur les intérêts et les valeurs de la personne, il est plus probable que nous parvenions à créer des tensions internes ou à la mettre mal à l'aise. En ce qui concerne le regroupement familial des personnes immigrées, par exemple, on peut envisager d'expliquer les conséquences que pourrait avoir une séparation aussi longue pour cette personne et ses enfants. Cet exemple pourrait être accompagné de données montrant la réalité du regroupement familial (surtout si la source dont elles proviennent est considérée comme fiable par l'interlocuteur ou interlocutrice) et les situations complexes et traumatisantes que ces personnes ont connues. Lorsque les interlocuteurs ou interlocutrices prennent conscience de la difficulté de ces conditions et des conséquences que leurs convictions ou propositions peuvent avoir sur des individus particuliers, ils peuvent être amenés à nuancer leur argumentation et à revenir sur certains aspects.

L'une des techniques qui se sont avérées les plus efficaces pour inciter les gens à remettre en question leurs propositions et « solutions » consiste à leur demander de les développer et de les préciser. Ainsi, lorsqu'ils doivent visualiser toutes les étapes du processus, ils prennent conscience des complexités, des difficultés et des conséquences négatives qu'ils n'avaient pas prévues dans leur simplification de la réalité. En demandant à l'autre personne de développer ses conceptions, on la conduit souvent à prendre conscience de leurs faiblesses, et elle est ainsi plus disposée à se remettre en question, même si elle ne l'exprime pas ou ne le reconnaît pas sur le moment.

Proposer des explications alternatives. Lorsque l'on coupe court à une rumeur ou à une croyance erronée sans fournir d'explication alternative, l'autre personne est plus susceptible d'être rapidement convaincue par cette idée erronée. Ce phénomène s'explique par le fait que cette croyance a une fonction ; elle sert à donner une réponse simple à un problème complexe. Si nous supprimons cette idée, nous laissons un vide et une question sans réponse. C'est pourquoi nous devons nous efforcer de fournir des explications alternatives pour remplacer la croyance erronée par un récit plus inclusif.

Dans l'exemple précédent, concernant l'idée selon laquelle « les personnes immigrées nous prennent nos emplois », si l'on se contente de démolir cette idée à l'aide d'arguments et de données sans fournir d'explication alternative à la hausse du chômage, il est probable que la personne continue tôt ou tard à croire à cette idée fausse.

Citer des exemples de personnes qui ont changé d'avis. Les histoires de personnes qui avaient un point de vue semblable à celui de l'interlocuteur ou interlocutrice et qui ont changé d'avis peuvent être très utiles. S'ils s'agit de nous, c'est encore mieux. *« Moi aussi c'est ce que je pensais, mais ensuite j'ai rencontré cette personne qui travaille dans ce service, et elle m'a expliqué que ce n'était pas vrai parce qu'on ne leur accorde aucune prestation au seul motif qu'elles sont étrangères, et que tout dépend de la situation économique. En fait, les personnes immigrées ignorent souvent qu'elles ont des droits et ne réclament donc même pas les prestations auxquelles elles pourraient prétendre. Maintenant, je pense que c'est plus logique parce que... »*

En résumé, le dialogue anti-rumeurs consiste à faciliter le processus conduisant l'autre personne à remettre en question son point de vue et même à envisager changer d'avis. Pour ce faire, nous devons avoir pleinement conscience des obstacles que nous pouvons rencontrer et savoir écouter, poser les bonnes questions, raconter de bonnes histoires et des expériences personnelles ainsi que présenter nos arguments de manière stratégique.

E. Analyser les résultats et en dégager des enseignements

Il est très important d'analyser la manière dont s'est déroulé le processus et d'identifier les enseignements que nous en avons tirés. Si nous prenons le temps d'évaluer les résultats de nos

dialogues anti-rumeurs, nous pourrions nous améliorer plus rapidement (quels types d'arguments et de récits ont eu le plus d'effet et lesquels n'en ont pas eu). Il est également nécessaire d'identifier les résultats concrets que nous avons obtenus, aussi modestes soient-ils.

Enfin, il est important de partager ces expériences (positives et négatives) avec d'autres personnes qui cherchent également à promouvoir ce type de dialogue complexe mais nécessaire. C'est pourquoi, dans le cadre des stratégies anti-rumeurs, les personnes intervenant sur le terrain ont la possibilité de partager leurs expériences et d'acquérir de nouvelles compétences. Il est toutefois nécessaire de faire davantage pour les soutenir et leur fournir des enceintes et des outils de collaboration en réseau, afin de faire connaître le précieux savoir-faire accumulé par ces personnes qui s'engagent à être des acteurs et actrices du changement.