

FORMATION

« Dialogue et débat : communication et prise de
parole en public »

FORMATEUR : ALLIOU TRAORE, MERCY CORPS

Module II : PRINCIPES ET TECHNIQUES DE FACILITATION DE DIALOGUE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
Du débat au dialogue	3
LA FACILITATION DE GROUPE ET LE DIALOGUE	4
Un processus, plusieurs finalités.....	4
Le rôle du facilitateur	4
Avant la rencontre/réunion	5
Au début de la première rencontre/réunion :.....	5
Pendant la rencontre/réunion	5
Après la rencontre/réunion	6
LE DIALOGUE.....	6
Principes directeurs du dialogue	6
LES PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION DU FACILITATEUR DE DIALOGUE	7
L'écoute	7
L'art du questionnement	7
La reformulation.....	9
Le résumé ou la synthèse	9
Le reflet des émotions et des sentiments	10
Le remue-méninge (brainstorming)	10
Le positionnement	11
Les défis de la neutralité et de l'impartialité.....	11
Ressources pour aller plus loin.....	12

INTRODUCTION

Travailler pour soutenir les communautés à être plus résilientes à la violence est un processus interactif qui nécessite une bonne écoute et un dialogue. Le dialogue permet aux communautés de cultiver leur résilience à la violence et d'être plus efficaces dans l'identification des problèmes et de leurs solutions, en réduisant la méfiance, en améliorant la capacité d'écoute, en promouvant l'acceptation des différences et en reconnaissant l'importance de la résolution pacifique des conflits.

DU DEBAT AU DIALOGUE

Le cheminement entre débat et dialogue est l'aboutissement d'un processus que l'on peut schématiser en trois étapes¹ :



Débat : C'est un échange entre plusieurs personnes au cours duquel chacun expose sa position et la défend. On aboutit à un constat de désaccord. L'enjeu est de clarifier sa position dès le départ dans le but de gagner l'adhésion à son argumentaire. Au cours du débat, les protagonistes formulent des critiques envers les idées des autres, à partir de raisonnements logiques, preuves et données. Le débat peut conduire à un échange d'opinions intéressant et constructif, s'il est mené dans le cadre du respect mutuel et sur la base des données probantes et non, par exemple, en faisant appel à des attaques personnelles.

Discussion : Lors d'une discussion, les participants abordent un certain sujet, ils peuvent en faire une analyse, un examen critique, ou bien échanger des opinions contraires. L'enjeu est d'analyser la pertinence des arguments de chacun.

Dialogue : la conversation sort du conflit pour arriver à une phase de collaboration sous la forme de dialogue. Il a pour but de faire apparaître une vision commune du problème pour aboutir à une solution partagée.



DEBAT	DIALOGUE
Supposer d'avoir raison	Supposer que les autres possèdent une partie de la réponse
Prouver que les autres ont une mauvaise interprétation du sujet	Trouver une compréhension commune
Objectif : gagner l'adhésion à sa position / son argumentaire. Dans un débat, « ...tout le monde parle et personne n'écoute... »	Objectif : trouver un terrain d'entente gagnant-gagnant. Dialogue : « ...il y a celui qui parle et celui qui écoute, chacun parle à tour de rôle ... »
Ecouter et trouver des failles	Ecouter pour comprendre
Défendre des hypothèses personnelles	Tester des hypothèses personnelles
Déconstruire les opinions des autres	Examiner toutes les opinions – vision holistique
Défendre une opinion par rapport à d'autres – confrontation	Admettre que la réflexion des autres peut améliorer la nôtre

¹ Leadership Unplugged, Jacqueline Moore et Steven Sonsina, Plgrave Macmillan, 2003.

Chercher les failles et les faiblesses de l'autre	Chercher les forces et les valeurs des autres positions
Chercher uniquement une solution qui s'harmonise avec sa position sans penser à l'autre	Chercher à améliorer, inclure l'autre pour permettre de créer un nouveau terrain d'entente

LA FACILITATION DE GROUPE ET LE DIALOGUE

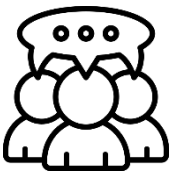
La facilitation vise à accompagner un processus de groupe, dans lequel l'ensemble des participants sont amenés par une tierce partie neutre et impartiale, à répondre par eux-mêmes aux enjeux et aux questions cruciales auxquels ils font face². Contrairement à d'autres types d'intervention, le conflit n'est pas forcément ouvert (visible) et la communication n'est pas toujours totalement rompue dans la facilitation de groupe. Cela ne veut cependant pas dire qu'il n'existe pas de divergences ou de tensions entre les membres du groupe.

UN PROCESSUS, PLUSIEURS FINALITES

On peut faciliter un processus de groupe pour atteindre différents objectifs (qui peuvent nous être assignés par les participants, ou encore votre employeur)³ :

- **Collecter des informations sur un sujet donné** : « Quelle place pour les jeunes dans la société malienne ? »
- **Répondre à un problème opérationnel ou communautaire** : « Comment assurer la complémentarité des jeunes, des leaders communautaires et des autorités locales dans la prévention de l'extrémisme violent ? »
- **Pour prévenir un conflit** : « Comment maintenir la communication entre agriculteurs et éleveurs durant la période de transhumance ? »
- **Planifier et organiser une action** : « Comment doter les quartiers périphériques de kits de lavage des mains et amener les populations à adopter les mesures barrières contre le COVID-19 ? Comment remplacer l'utilisation des véhicules 4x4 par des voitures électriques d'ici à 6 mois ? »
- **Stimuler une réflexion et créer une compréhension mutuelle entre les participants d'un groupe sur un sujet donné** : « Qu'est-ce que la nation malienne ? »

LE ROLE DU FACILITATEUR



Par bien des aspects, le rôle du facilitateur dans le processus de groupe est très similaire à celui du médiateur⁴. Comme dans la médiation, le facilitateur se concentre sur la conduite du processus mais n'entre pas dans le fond des discussions, ni dans les solutions, qui appartiennent aux membres du groupe.

Dans un processus de groupes, l'intervention d'un facilitateur neutre et impartial va permettre d'encadrer la discussion à partir des règles définies par le groupe ; de planifier et d'organiser le processus de réflexion, de collecte d'information ou de prise de décision ; de réguler et canaliser le flot des interventions vers l'objectif à atteindre ; de gérer le temps et les tâches à accomplir ; de stimuler l'engagement des participants ; de stimuler

² Adapté de <http://www.formapart.fr/sensibilisation/definition-facilitation>

³ A noter : Certaines facilitations sont hybrides car le facilitateur, tout en utilisant les outils de la facilitation, n'est pas totalement neutre et impartial : facilitation d'une réunion d'équipe, d'une formation.

⁴ Le médiateur est une tierce personne qui utilise des techniques de communication et de négociation pour aider les participants à communiquer et trouver leur propre solution au conflit qui les oppose.

l'émergence d'idées nouvelles ; de faire clarifier les ambiguïtés et de vérifier les perceptions ; de niveler les relations de pouvoir ; d'assurer la participation et l'inclusion de tous dans le processus ; d'assurer la sécurité et le respect de tous dans le processus

Avant la rencontre/réunion

- Clarifier la finalité et l'objectif de la réunion
- S'assurer que l'objectif à atteindre a du sens pour les participants visés et est motivant
- Collecter toute l'information nécessaire pour bien comprendre le contexte et les raisons de cette rencontre
- Déceler les freins possibles à la réalisation de l'objectif
- S'assurer que les bons participants sont invités : ils sont tous nécessaires pour atteindre l'objectif
- Construire les étapes de la rencontre et les outils de facilitation pour les franchir avec succès
- Communiquer l'agenda de la rencontre aux participants (à l'avance pour leur laisser le temps de s'y préparer)

Au début de la première rencontre/réunion :

Pour éviter le chaos lors d'une réunion, il est recommandé de définir des règles de conduite. Le facilitateur a pour tâche de présenter ces règles sous forme de proposition au début de la première réunion. Une fois que le groupe les a acceptées, il appartient au facilitateur de s'assurer que le groupe respecte ses propres règles.

Quelques exemples :

- Utiliser un facilitateur
- Tout le monde accepte de participer
- Les participants ne s'interrompent pas
- Des solutions sont recherchées
- Commencer et terminer la réunion à temps
- Il est possible de critiquer les idées mais pas de s'attaquer personnellement aux membres du groupe qui les formulent
- Avoir un agenda et le respecter

Pendant la rencontre/réunion

- Rappeler l'agenda et l'objectif de la rencontre
- Construire et faire respecter un climat favorable à la bonne tenue de la rencontre
- Stimuler le groupe : questionner et reformuler souvent
- Utiliser des outils de facilitation qui permettent à la créativité de chacun de s'exprimer
- Ecouter ce qui est dit et percevoir ce qui n'est pas dit et mériterait de l'être
- Faire des synthèses régulières d'avancement
- Créer les conditions pour que chacun s'implique dans le processus et que personne ne reste en position d'observateur
- Prendre en note (ou faire prendre en note) les points marquants de l'échange
- S'assurer de l'adhésion de tous aux décisions prises
- Rester neutre et impartial sur le contenu
- Valider avec l'ensemble des participants le résultat obtenu
- Valider les étapes du suivi

Après la rencontre/réunion

- Assurer le maintien et le bon déroulement des étapes du suivi décidées⁵

LE DIALOGUE⁶

Le dialogue est l'une des formes en apparence les plus simples, mais également les plus puissantes, de la facilitation. Il s'agit de laisser les personnes réunies s'exprimer librement, sans interruption et de créer un climat d'écoute et de compréhension véritable entre les participants. Dans le dialogue communautaire il ne s'agit pas de convaincre ou de persuader. Il s'agit d'écouter, de respecter, de partager les informations et de susciter la réflexion sur la meilleure stratégie selon les membres des communautés. Susciter le dialogue entre des catégories de personnes qui n'ont pas l'habitude de se parler et/ou qui ont des opinions différentes sur des thèmes précis, peut aboutir à plus de compréhension entre les participants comme il peut aussi aboutir à plus de désaccord entre eux. C'est pour cette raison que la qualité de la facilitation du dialogue, entre les différents groupes et au sein des groupes de pairs est primordiale.

Le dialogue peut servir plusieurs objectifs distincts :

- Résoudre un problème
- Explorer une thématique spécifique et générer des idées/options
- Créer la confiance et renouer des relations
- Transformer un conflit

Le dialogue repose sur une approche transformative : il cherche un changement profond du point de vue des perceptions, des attitudes, des comportements, des interactions.

PRINCIPES DIRECTEURS DU DIALOGUE

Cinq principes directeurs conduisent les processus de dialogue dits « authentiques » :

- **L'inclusion** : chacune des parties affectées ou concernées par une situation donnée peut participer au dialogue.
- **L'appropriation conjointe** : il ne s'agit pas d'une consultation. Dans le dialogue chacun participe et est partie prenante dans la prise de décision.
- **L'apprentissage** : aller au-delà de ce que l'on sait déjà. C'est la différence avec le débat, où l'on cherche à convaincre. Dans le dialogue, on cherche à comprendre.
- **L'humanité** : faire preuve d'empathie, chercher à comprendre et à se mettre « à la place de l'autre »
- **La perspective à long terme** : la création d'une relation, d'un processus durable.

Dans le dialogue, le facilitateur reste neutre et impartial : il est plus en retrait que dans la facilitation de groupe. S'il facilite la mise en place du cadre au début de la session, ses principaux outils de communication seront le silence et l'écoute attentive.

⁵ Poupard, J.P., Le rôle du Facilitateur, 2011, <http://www.formapart.fr>.

⁶ Inspiré de Pruitt B., Thomas P., Le dialogue démocratique, un manuel pratique, 2007.

LES PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION DU FACILITATEUR DE DIALOGUE

L'écoute



L'écoute est le principal outil du facilitateur. C'est à travers l'écoute qu'il porte aux parties que le facilitateur va mener les parties à s'écouter elles-mêmes. L'écoute nécessite la mobilisation de tous les sens. On écoute les mots avec les oreilles (on entend), on écoute les messages transmis par le langage corporel avec les yeux (on voit⁷), et on écoute les non-dits, les émotions et les sentiments, avec son cœur.

Il existe plusieurs formes d'écoute :

- **L'écoute silencieuse** : elle permet aux parties de s'exprimer librement sans que le fil de leur pensée ne soit guidé dans une direction ou une autre par des questions. C'est la forme la plus pure de l'écoute. Cette écoute est parfois dite « transformative ». En effet, elle peut amener un changement de perspective (et de position) à la fois pour celui qui écoute, et celui qui parle :
 - Celui qui écoute, en restant silencieux, garde son attention portée au récit de l'autre. Il apprend, et parfois découvre, des facettes de son histoire et de son vécu qu'il ne connaissait pas. La découverte de cette histoire peut l'amener à mieux comprendre son interlocuteur, et à changer son regard sur l'autre.
 - Celui qui parle, lui aussi, peut se découvrir car en parlant.... Il s'écoute ! L'écoute silencieuse offre en effet un espace très rare à la personne pour s'exprimer et naviguer dans les plus profonds détails de son histoire. En s'écoutant, la personne peut questionner ses propres positions, découvrir de nouvelles perspectives, remettre en question ses propres points de vue. En quelque sorte, elle entre en dialogue avec elle-même.

/!\ Attention ! Ecouter silencieusement ne veut pas dire rester passif. Celui qui écoute montre, par son langage corporel, son ouverture et sa posture portée vers l'autre, toute l'attention qu'il porte à son interlocuteur. Il peut accompagner son écoute d'un hochement de tête, d'interjection comme 'hummm...'

- **L'écoute active** : c'est un outil de communication qui permet non seulement de bien comprendre son interlocuteur mais aussi de lui démontrer afin qu'il se sente écouté et compris. L'écoute active consiste en des moments de silence, mais aussi des questions, et des reformulations.

L'art du questionnement



Il consiste à utiliser, au bon moment et avec à propos, des questions ouvertes, semi-ouvertes, ou fermées permettant respectivement d'explorer les motivations et les besoins des uns et des autres, mais aussi de figer des apprentissages ou de faire valider des décisions. Certaines questions visent à diagnostiquer la situation, à comprendre ce qui est en jeu, ou à explorer des solutions.

⁷ Le langage corporel, ou langage non-verbal, représente plus de 50% des messages transmis par l'être humain vers un interlocuteur. Si on ajoute le ton de la voix on obtient plus de 90%. Moins de 10% de notre communication à l'autre passe en fait pas les mots !

- **Les questions fermées** sont celles auxquelles on peut répondre par oui ou par non. Elles permettent d'avoir des réponses rapides et concises. Cependant, elles sont directives et ne favorisent pas l'autonomie des personnes à explorer les détails de leur histoire, à apporter de la nuance dans leur propos. Il reste que les questions fermées peuvent être utiles lorsque qu'il s'agit de vérifier le propos d'une des parties, de clarifier une ambiguïté, ou encore de valider une décision. Exemples :
 - Si je comprends bien vous avez eu peur pour votre famille, est-ce que c'est bien ça ?
 - Est-ce que cette solution vous convient à tous les deux ?
 - Souhaitez-vous désormais que l'on passe à l'étape suivante du dialogue ?

/!\ Attention ! Certaine question en apparence fermée ouvre en fait vers des réponses ouvertes.

Exemples :

- Souhaitez-vous en dire plus ?
- Pourriez-vous nous raconter ce qui s'est passé ?

Les questions ouvertes laissent toute liberté à l'interlocuteur de développer sa pensée, d'exprimer les idées qui lui paraissent importantes et même d'explorer de nouvelles facettes de son récit. Ce sont les questions qui commencent par « qu'est-ce qui ? pourquoi ? comment ? ». Elles permettent d'explorer les motivations et les besoins. On préférera toujours les questions qui commencent par « comment ? en quoi ? qu'est-ce que ? ». Les questions ouvertes peuvent avoir différentes finalités.

- **Explorer les faits :**
 - Selon vous, qu'est-ce qui a conduit à cette situation ?
 - Que s'est-il passé ?

- **Explorer les motivations et les besoins :**
 - Comment la situation affecte-t-elle votre famille ?
 - Quelles sont vos préoccupations ?
 - En quoi cette décision est importante pour vous ?
 - Qu'est-ce qui vous donnerait espoir ?
 - Qu'est-ce qui est prioritaire à vos yeux ?
 - Quels sont vos attentes ?

- **Clarifier des points :**
 - Que voulez-vous dire par... ?
 - Que signifie pour vous le mot... ?
 - Qu'est-ce que vous entendez par... ?
 - Que représente pour vous... ?
 - Que ressentez-vous exactement quand... ?

- **Explorer des solutions :**
 - Qu'est ce qui pourrait vous donner espoir ?
 - Qu'est-ce qui pourrait apaiser vos craintes ?
 - De quoi avez-vous besoin pour rétablir la confiance ?
 - Quelles solutions pourriez-vous envisager ?

- **Les questions d'approfondissement** : invite l'interlocuteur à en dire plus, notamment lorsque les interlocuteurs ont du mal à s'exprimer :
 - Avez-vous d'autres choses à ajouter ?
 - Pouvez-vous donner des exemples ? / Par exemple ?
 - Est-ce que vous souhaitez ajouter quelque chose ?
 - C'est-à-dire ?

/!\ Attention ! Il faut être prudent avec l'art du questionnement. Une question mal formulée ou prononcée sur un ton inquisiteur peut facilement donner l'impression que le facilitateur a perdu sa neutralité. D'autres questions sont suggestives, et laisse penser que le facilitateur juge, donne un avis ou conseille les parties :

- Pourquoi avez-vous fait ça ?
- Ne pensez-vous pas qu'il faudrait que vous changiez de position ?
- Ne trouvez-vous pas que la solution qu'il propose est bonne ?

La reformulation



La reformulation est la technique qui consiste à reprendre les propos de son interlocuteur, en les exprimant avec d'autres mots. C'est une technique qui permet d'assurer à son interlocuteur qu'on l'a bien écouté et compris. La reformulation a de nombreux effets :

- Permet à celui qui écoute d'*intérioriser ce qui a été dit* en le disant avec ses propres mots
- Permet à chacun de *mieux comprendre et mémoriser*, car elle offre une répétition.
- Permet au débat d'avancer car elle constitue une *synthèse partielle*.
- Donne à l'autre *un droit de réponse* pour rectifier le tir ou nuancer.
- Amène l'autre à *prendre du recul* par rapport à ce qu'il dit ou ce qu'il vit.
- Permet de *valoriser l'essentiel* dans le propos de l'interlocuteur⁸

Il existe de nombreuses formes de reformulation. En général, elle commence par les mots : « si je vous comprends bien... », « selon vous... », « vous voulez dire que... », « en d'autres termes... ». Il est important de terminer la reformulation par des mots comme « c'est bien ça ? », « ai-je bien compris ? », afin de faire valider la reformulation par son interlocuteur et lui permettre d'apporter des ajouts ou des corrections.

Le résumé ou la synthèse



Le résumé ou la synthèse consiste à reprendre en quelques phrases les idées, les décisions, voire les contradictions essentielles qui ont été émises par une partie ou plusieurs parties au processus de dialogue. Cette technique peut servir plusieurs objectifs :

- Permet, comme la reformulation, à l'interlocuteur de se sentir écouté.

⁸ <http://hr4free.com/fr/Techniques-de-communication/>

- Permet de conclure une étape et de passer à la suivante.
- Permet de capturer un apprentissage ou bien une décision.
- Permet de capturer les points d'accord ou les points de désaccord à discuter.

On peut résumer :

- Les faits, les positions.
- Les motivations et les besoins.

Dans la facilitation de dialogue, on s'efforcera de résumer essentiellement les motivations et les besoins car ils sont à l'origine du conflit, et donc de sa résolution.

Le reflet des émotions et des sentiments



Le reflet des émotions et des sentiments permet de capturer la dimension émotionnelle du conflit. Cela peut être un puissant levier de changement. Lorsque le facilitateur « voit » et « ressent » une émotion qui est exprimée par le langage non verbal ou le ton de son interlocuteur, il peut la formuler en mot :

- Vous semblez très affecté par ce qui s'est passé.
- Je sens de la tristesse dans vos propos.
- Qu'est-ce qui vous met en colère ?

Attention ! Le reflet est un outil très puissant à manier avec précaution. Les émotions représentent une dimension très intime chez les individus. Pour certains, le reflet des émotions apparaîtra comme une atteinte à leur vie privée, une entrée non désirée dans le jardin secret. C'est ici que le facilitateur doit « sentir le pouls, être dans le moment » afin de juger ce qui est opportun de refléter, ou non.

Le remue-méninge (*brainstorming*)



Le remue-méninge est un outil de communication qui vise à générer la créativité des participants en leur demandant de générer le plus d'idées possibles sur une question donnée. Cet outil est particulièrement adapté pour générer des solutions après la discussion des problèmes.

Il existe cinq grandes règles au brainstorming :

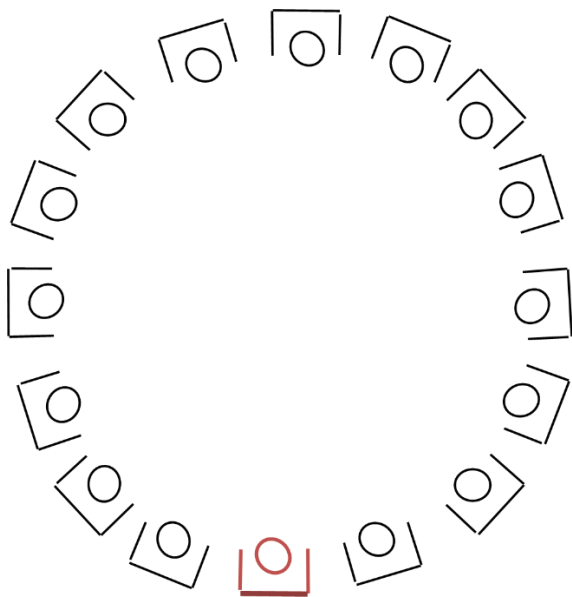
- Trouver le plus d'idées possible
- Ne pas juger ni critiquer les idées des autres
- Penser et s'exprimer librement : laisser libre cours à l'imagination, la spontanéité, la surprise et à l'inattendue. Même les idées les plus farfelues sont acceptées !
- Il est possible de reprendre et construire sur les idées des autres
- Il est possible de combiner les idées (mettre ensemble deux idées) pour en créer une nouvelle

Le positionnement

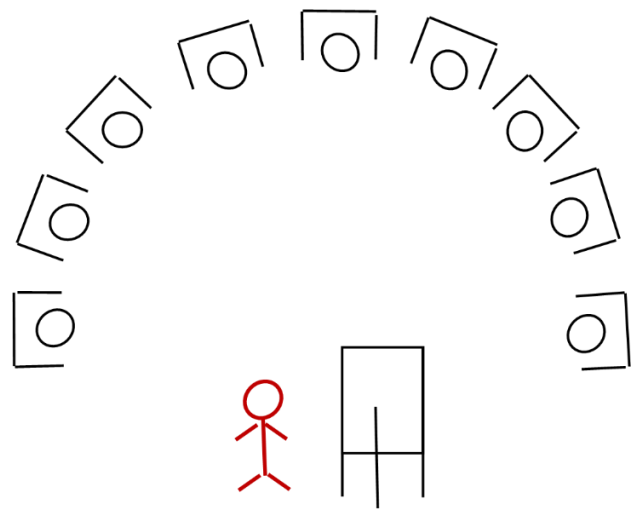


Le positionnement, des participants comme du facilitateur, est aussi un outil de communication. La manière dont seront positionnées les chaises dans la salle va, par exemple, influencer la manière dont vont se dérouler les échanges. Un cercle de chaises, sans table, est traditionnellement la meilleure manière d'avoir un dialogue. Pour autant des tables pourraient s'avérer nécessaire si le facilitateur sent que les parties ont besoin d'une protection symbolique pour se sentir plus libre de parler.

Disposition pour le dialogue :



Disposition pour la facilitation :



Durant une facilitation, le facilitateur peut être soit assis, soit debout. Le fait d'être debout et de pouvoir se mouvoir dans la salle peut avoir des effets positifs et négatifs : il est mieux à même de réguler le groupe et de faire respecter le cadre, mais il peut aussi être perçu comme autoritaire et perdre ainsi son rôle de facilitateur neutre et impartial.

LES DEFIS DE LA NEUTRALITE ET DE L'IMPARTIALITE

Ce module propose des principes, des techniques et des outils permettant d'agir en facilitateur neutre et impartial. Cependant, rester neutre et impartial est un exercice difficile. Nous faisons tous partie d'une communauté, d'un groupe ethnique, d'une famille. Nos affiliations, notre place ainsi que le rôle que nous jouons dans la société, peuvent affecter notre capacité à rester neutres et impartiaux. Nous sommes tous habités par des convictions, des valeurs, des croyances qui peuvent nous amener à juger, à prendre parti. Par ailleurs, notre vécu et notre histoire personnelle peuvent interférer voire endiguer notre capacité à rester dans notre rôle de facilitateur neutre et impartial. Par conséquent :

- Il est important d'avoir conscience des valeurs, des émotions, des convictions qui nous habitent, et comment celles-ci peuvent avoir un impact sur le rôle de facilitateur.

- De même, il est important pour le facilitateur de pouvoir reconnaître les situations dans lesquelles il ou elle n'est pas la personne la plus indiquée pour faciliter un processus, et savoir le référer à une autre personne plus à même de conserver sa neutralité et son impartialité.

Agir en acteur neutre et impartial au milieu d'un conflit n'est pas seulement un engagement éthique et un apprentissage technique, c'est un cheminement personnel qui se poursuit tout au long de la vie.

Ressources pour aller plus loin

- Réseau pour la Médiation Humanitaire - *Humanitarian Mediation Network*, Aide-mémoire
- Blohorn-Brenneur B., *La médiation pour tous, Théorie et pratique de la médiation*, Médias et Médiations, 2013.
- Chavanis J.L., Gava M. J., *Outils et pratique de la médiation*, InterEditions, 2014.
- Fisher R., Ury W., Patton, B., *Comment réussir une négociation*, Seuil, 2007.
- Fisher S. and AI, *Working with Conflict, Skills and Strategies for Action*, Zed Books, 2011.
- Klinkhamer M., *Animer un groupe de parole*, Jouvence, 2015.
- *La neutralité, Une nécessité éthique, Mille difficultés pratiques*, Rencontres annuelles de médiateurs exercés, La Pensée en Mouvement, 2014.
- Lederach J.P., *Building Peace, Sustainable Reconciliation in Divided Societies*, United States Institute for Peace, 1997.
- Lempereur A, Colson A., *Méthode de Négociation*, Dunod, 2010.
- Lempereur A. P., Salzer J., Colson A., *Méthode de Médiation*, Dunod, 2008.
- Picard, C. A., *Mediating Interpersonal and Small Group Conflict*, 1998.
- Rogers C., *Animer un groupe de parole*, InterEditions, 2006.
- Rosenberg, M., *Dénouer les conflits par la Communication NonViolente*, Jouvence, 2006.