Afeas
ASSOCIATION FÉMINISTE D'ÉDUCATION ET D'ACTION SOCIALE

Egalya L'association citoyenne

GUIDE DE CONVERSATION SENSIBLE SUR L'ÉQUITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION



Rendu possible grâce au Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires du gouvernement du Québec et au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
Québec

1- Introduction

Les conversations sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) peuvent parfois susciter des réactions fortes, de l'inconfort ou des désaccords. Pourtant, ces échanges sont essentiels pour mieux comprendre les réalités vécues par différentes personnes, développer des relations respectueuses et favoriser des milieux plus inclusifs.

Une conversation sensible ne consiste pas à convaincre l'autre à tout prix ni à gagner un débat. Elle vise plutôt à créer un espace où les personnes peuvent exprimer leurs points de vue, poser des questions, partager leurs expériences et réfléchir ensemble à des enjeux parfois complexes.

Dans un contexte où la polarisation et les tensions sociales semblent prendre de plus en plus de place, développer notre capacité à dialoguer avec respect devient une compétence essentielle. Ce guide propose donc des pistes concrètes pour préparer, amorcer et maintenir des conversations constructives, même lorsque les sujets abordés touchent à nos valeurs et nos croyances les plus importantes.

L'objectif n'est pas d'avoir la conversation parfaite, mais de favoriser des échanges qui permettent de faire des apprentissages, la compréhension et le maintien de relations respectueuses.

TABLE DES MATIÈRES

2 Introduction

3 Avant de commencer : se préparer soi-même

6 Les quatre ingrédients d'une bonne conversation

10 Références

La reproduction et l'utilisation, en tout ou en partie, de ce document doivent en indiquer la source de la façon suivante :

Sarah Lemay, Formation et vulgarisation en équité, diversité et inclusion (EDI), 2026. *Guide de conversation sensible sur l'équité, la diversité et l'inclusion*. Guide déposé à Égalya, Montréal,10 pages.

Pour contacter Sarah Lemay :
info@sarahlemay.ca
www.sarahlemay.ca

Merci

2- Avant de commencer : se préparer soi-même

Avant de chercher à engager une conversation sensible avec quelqu'un d'autre, il est utile de prendre un moment pour se préparer soi-même. La qualité d'une conversation dépend souvent davantage de **notre état d'esprit que de nos arguments ou de nos idées.** Cette préparation nous aide à demeurer dans l'ouverture, à mieux gérer nos réactions et à favoriser des échanges constructifs plutôt que défensifs.

2.1 Reconnaître ses émotions

Les sujets liés à l'EDI touchent souvent à notre identité, à nos valeurs et à notre sentiment de justice ou d'injustice. **Il est donc normal de ressentir différentes émotions, comme la frustration, la colère, la tristesse, la peur, la culpabilité ou même la confusion.**

Prendre conscience de ce que l'on ressent permet d'éviter que nos émotions prennent toute la place dans la conversation. **Lorsque nous sommes capables d'identifier nos émotions, nous pouvons mieux choisir comment y répondre.**

Avant la discussion, prenez quelques instants pour vous demander :

- Qu'est-ce que je ressens en ce moment?
- Pourquoi ce sujet est-il important pour moi?
- Y a-t-il des expériences personnelles qui influencent ma réaction?

Reconnaître ses émotions ne signifie pas les éliminer. Cela signifie plutôt les accueillir afin qu'elles ne prennent pas le contrôle de la conversation.

2.2 Prendre conscience de ses propres croyances

Nous interprétons le monde à travers nos expériences, notre éducation, notre culture et nos valeurs. Ces filtres influencent notre perception des situations et des personnes. Avant une conversation sensible, il peut être utile de réfléchir aux croyances que nous apportons avec nous :

- Quelles sont mes convictions sur ce sujet?
- D'où viennent-elles?
- Existe-t-il d'autres façons de voir la situation?
- Suis-je ouvert·e à apprendre quelque chose de nouveau?

Cette réflexion favorise l'humilité intellectuelle et réduit la tendance à considérer notre propre perspective comme la seule possibilité.

2- Avant de commencer : se préparer soi-même

2.3 Clarifier son intention

Avant d'entamer une conversation, demandez-vous pourquoi vous souhaitez avoir cet échange. Votre intention est-elle de :

- Compendre l'autre?
- Partager votre perspective?
- Maintenir une relation importante?
- Favoriser une meilleure compréhension mutuelle?
- Réagir à une situation problématique?

Lorsque l'intention est claire, il devient plus facile de demeurer centré·e sur l'objectif et de ne pas se laisser entraîner dans des débats improductifs. **Une intention orientée vers la compréhension** et l'apprentissage crée généralement un climat plus favorable au dialogue.

2.4 Accepter que le changement prenne du temps

Les croyances et les attitudes se construisent souvent au fil des années. Il est donc irréaliste de penser qu'une seule conversation changera complètement la façon de penser d'une personne.

Les conversations sensibles doivent être vues comme **des occasions de semer des graines de réflexion** plutôt que comme des interventions destinées à convaincre immédiatement une autre personne.

Le progrès peut être discret et notamment se retrouver dans les situations suivantes :

- Une personne pose davantage de questions.
- Elle réfléchit à une idée nouvelle.
- Elle remet en question une croyance qu’elle entretient.

Même lorsque les résultats ne sont pas visibles immédiatement, une conversation respectueuse peut contribuer à ouvrir un espace de réflexion.

2- Avant de commencer : se préparer soi-même

2.5 Se rappeler que la relation est plus importante que le débat
Lorsqu'un désaccord survient, il peut être tentant de vouloir prouver que nous avons raison. Pourtant, dans plusieurs situations, **préserver la relation est plus important** que remporter un argument.

Une personne qui se sent jugée ou attaquée risque davantage de se refermer sur ses positions. À l'inverse, une personne qui se sent écoutée et respectée sera souvent plus disposée à considérer de nouvelles perspectives ou de nouvelles idées.

Cela ne signifie pas qu'il faut renoncer à ses valeurs ou éviter les conversations difficiles, mais plutôt que la façon dont nous abordons ces échanges compte autant que le contenu de la conversation.

La curiosité, le respect et l'écoute favorisent généralement des conversations plus productives que la confrontation.

En résumé :
Avant d'aborder un sujet sensible :

- Prenez conscience de vos émotions.
- Réfléchissez à vos croyances et à vos biais.
- Clarifiez votre intention.
- Acceptez que le changement demande du temps.
- Priorisez la relation plutôt que la victoire dans un débat.

Une bonne préparation personnelle constitue souvent la première étape vers une conversation efficace.

3- Les quatre ingrédients d'une bonne conversation

Les conversations sensibles ne reposent pas uniquement sur les faits ou les arguments. Elles s'appuient sur des compétences relationnelles qui permettent à chacun·e de se sentir entendu·e et respecté·e.

Lorsque ces éléments sont présents, les échanges deviennent généralement plus ouverts, plus respectueux et facilitent les apprentissages.

3.1. L'écoute active : écouter pour comprendre

L'écoute active consiste à porter une attention réelle à ce que dit l'autre personne afin de comprendre sa perspective, plutôt que de préparer sa réponse pendant qu'elle parle. Écouter activement demande de suspendre temporairement son jugement et de faire preuve de curiosité.

Quelques stratégies utiles :

- Maintenir son attention sur la personne.
- Poser des questions ouvertes.
- Reformuler ce qui a été entendu.
- Vérifier sa compréhension.
- Éviter d'interrompre.



Exemples de questions

- Peux-tu m'en dire davantage?
- Qu'est-ce qui te fait voir les choses ainsi?
- Comment en es-tu arrivé à cette conclusion?
- Si je comprends bien...

L'écoute active ne signifie pas nécessairement être d'accord avec l'autre personne. Elle signifie plutôt lui accorder l'espace nécessaire pour s'exprimer et être comprise.

Lorsqu'une personne se sent véritablement écoutée, elle devient souvent plus disposée à écouter à son tour.

3- Les quatre ingrédients d'une bonne conversation

3.2 La curiosité

La curiosité est la capacité d'aborder une conversation avec l'intention sincère d'apprendre quelque chose sur l'autre personne, même lorsque ses idées diffèrent des nôtres.

Dans les conversations sensibles, nous avons souvent tendance à tirer rapidement des conclusions ou à supposer les intentions de l'autre personne. La curiosité nous invite plutôt à ralentir et à explorer ce qui se cache derrière une opinion ou une réaction.

Être curieux·euse ne signifie pas accepter toutes les idées ou toutes les affirmations. Cela signifie être suffisamment ouvert·e pour comprendre comment une personne est arrivée à sa conclusion. Parfois, deux personnes peuvent défendre des positions différentes tout en partageant des préoccupations semblables. La curiosité permet de découvrir ces terrains communs.

Questions qui favorisent la curiosité

- Qu'est-ce qui t'amène à penser cela?
- Peux-tu m'expliquer ton expérience?
- Quelles sont les informations qui ont influencé ton point de vue?
- Comment cette situation t'affecte-t-elle personnellement?



Ce que la curiosité permet

- Réduire les malentendus
- Découvrir des expériences différentes des nôtres
- Mieux comprendre les préoccupations de l'autre
- Éviter les jugements hâtifs
- Créer un climat plus propice au dialogue

La curiosité transforme souvent une conversation qui pourrait devenir un débat en une occasion d'apprentissage.

3- Les quatre ingrédients d'une bonne conversation

3.3 L’empathie

L'empathie consiste à reconnaître et à considérer la réalité vécue par une autre personne, même lorsque cette réalité diffère de la nôtre. Dans les conversations sur l'EDI, les personnes peuvent partager des expériences de discrimination, d'exclusion, de privilège ou d’injustice. Ces expériences sont parfois très personnelles et peuvent être difficiles à exprimer.

Faire preuve d'empathie, c'est écouter ces histoires sans chercher immédiatement à les comparer à nos propres expériences. L'empathie ne demande pas d'être d'accord avec tout ce qui est dit, mais demande plutôt de reconnaître que l'expérience de l'autre est réelle pour cette personne.

Exemples de réponses empathiques

- Merci de partager cela avec moi.
- Je comprends que cette situation ait été difficile pour toi.
- Je peux voir pourquoi tu te sens ainsi.
- Je n'ai pas vécu cette expérience, mais je veux mieux la comprendre.
- Merci de me faire confiance pour en parler.

Les pièges à éviter

- « Ce n'est sûrement pas ce qui s'est passé. »
- « Tu exagères. »
- « Moi aussi, j'ai vécu quelque chose de semblable. »
- « Je suis certain·e que ce n'était pas intentionnel. »
- « Tu devrais simplement passer à autre chose. »



Ces réactions peuvent involontairement invalider l'expérience de la personne et nuire au climat de confiance.

3.4 L’humilité

L'humilité est la capacité de reconnaître que nos connaissances sont limitées, que nous n'avons pas toutes les réponses et que nous pouvons toujours apprendre. Cette compétence est particulièrement importante lorsqu'il est question d'EDI, puisque les expériences humaines sont complexes et variées. L'humilité nous aide à demeurer ouvert·es à de nouvelles informations, à remettre en question certaines de nos croyances et à reconnaître nos erreurs lorsque cela est nécessaire.

3- Les quatre ingrédients d'une bonne conversation

Lorsque chacun·e cherche avant tout à avoir raison, la conversation risque rapidement de devenir un affrontement. À l'inverse, lorsqu'une personne démontre de l'humilité, elle envoie le message qu'elle est ouverte à apprendre et à évoluer. Cette attitude favorise souvent une plus grande ouverture chez les autres participant·es également. L'humilité ne diminue pas notre crédibilité. Au contraire, elle démontre une confiance suffisante pour reconnaître les limites de nos connaissances.

Signes d'humilité dans une conversation

- Admettre que l'on ne connaît pas tout.
- Poser des questions plutôt que de faire des affirmations.
- Reconnaître ses erreurs.
- Accepter la rétroaction.
- Être prêt·e à revoir sa position à la lumière de nouvelles informations.

Exemples de formulations

- Je n'avais jamais vu les choses sous cet angle.
- Je ne connais pas suffisamment ce sujet pour me prononcer avec certitude.
- Merci de me l'avoir expliqué.
- Je vais prendre le temps d'y réfléchir.
- Il est possible que je me trompe.

En résumé :
Les conversations sensibles sont plus susceptibles d'être constructives lorsque nous mobilisons quatre compétences essentielles :

- **Écoute active**
  - J'écoute pour comprendre plutôt que pour répondre.
- **Curiosité**
  - Je cherche à découvrir la perspective de l'autre avant de porter un jugement.
- **Empathie**
  - Je reconnais et respecte l'expérience vécue par l'autre personne.
- **Humilité**
  - J'accepte que je puisse apprendre, me tromper ou changer d'idée.

Ces quatre ingrédients ne garantissent pas l'absence de désaccord, mais ils permettent de créer les conditions nécessaires à un dialogue respectueux et enrichissant.

Références

Comment avoir des conversations curieuses et courageuses
Centre d'innovation en santé mentale sur les campus

Fiche technique sur la conversation courageuse avec bienveillance
Cégep de Victoriaville

Guide ultime pour distinguer le vrai du faux : Recueil intégral de la pensée critique
Anthony Bertrand-Grenier