

Courriel électronique et tension verbale : une médiation électronique est-elle possible?

Christina Romain

Aix Marseille Université – ESPE

Laboratoire Langage et Parole CNRS UMR
7309

Béatrice Fracchiolla

Université de Lorraine

Laboratoire du CREM & Maison des sciences
de l'Homme Paris Nord



Cadres théoriques (a)

- Montée en tension possibles de la violence verbale : se décline en 3 principaux types de modélisation, inclusifs de sous types :
 - Fulgurante
 - Polémique
 - Détournée

(Fracchiolla, Moïse, Romain, Auger (2013a, b, c) ; Moïse, Auger, Romain, Fracchiolla (2008a, b))

- Toute rencontre sociale est risquée : Goffman (1973ab ; 1974)
- Travaux de Paul Watzlawick ; E.T. Hall



Cadres théoriques (b)

- Enjeux interactionnels de la politesse et de l'impolitesse linguistique : Brown et Levinson (1978, 1987) ; Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005, 2010) ; mais aussi d'autres auteurs (Lakoff, 1972 et 1973 ; Leech, 1983 ; Culpeper et al., 2003 ; Bousfield, 2008a, b)
 - A quoi elle sert ? Comment elle peut être utilisée ? (pragmatique ; théorie des actes de langage)
- Débat politique et attaque courtoise : Fracchiolla (2008, 2011) ; Mills (2008, 2012)
 - Liée soit au genre (révélateur de l'attaque dite courtoise, débat Royal/Sarkozy)
 - soit liée à des situations policées (diplomatie, devant témoin, où les enjeux de face et de crédibilité sont important)



Constats et hypothèses (a)

- Ce que l'on semble dire n'est pas toujours ce que l'on dit (= est en fait rarement ce que l'on dit)
- Véridicité (= ce que l'on annonce comme étant vrai) ne peut se mesurer uniquement à l'aune du contenu sémantique
- → là que la politesse intervient, + notion d'atténuateurs (faits de langue) ; et de modélisation linguistique :

Déf.: « l'expression linguistique d'un point de vue atténué sur un contenu dont on a conscience qu'il peut être menaçant, via des faits de langues/procédés linguistiques/discursifs propres à atténuer le caractère menaçant du contenu »

- (conditionnel ; adverbes : « sans doute », « peut-être », « relativement », subjonctif ; présent générique ; sujets impersonnels : « il semble que... » ;+ en présentiel intonations, gestuel / par ordinateur : emoticons/punctuation, majuscules...)



Constats et hypothèses (b)

- Travaux sur les échanges médiés par écrans interposés :
 - mise au jour de caractéristiques des échanges verbaux écrits circulant au sein d'institutions, principalement entre collègues de travail
 - Fracchiolla & Romain (2014, 2012, 2013):
(2014: *Réflexions pour une élaboration d'une charte éthique des relations interdiscursives : le cas de la messagerie universitaire*, Colloque IMPEC : Interactions Multimodales Par Ecran Juillet 2014 <http://impec.ens-lyon.fr>)
 - Fracchiolla, « l'agression au tiers émissaire », tiers médiateur



Constats et hypothèses (b)

- **Cc (= témoins ; adressé.es secondaires)**
- **Échanges de mails collectifs de nature à dégrader les relations interpersonnelles** (mise en scène des places, territoire symbolique, enjeu de pouvoir et de domination).
- **L'échange électronique serait prétexte, initiateur et vecteur de tension interactionnelle** (avec 2 choix : attiser la tension avec témoins ou désamorcer la tension)
- => ***intentionnalité*** de chacun mise à jour selon que la tension soit avérée ou négociée.
- **Notion de médiation** (Déchaux, 2010) : régulation d'un moment de tension & intégration des individus à un projet interactionnel.



- **Questionnement du côté policé (poli) de la médiation :**

Le recours à la politesse linguistique permet de

- donner l'apparence de négociation par le recours à la politesse linguistique.
- Déguiser l'attaque à autrui (faux espace de négociation) afin de mettre l'accent sur le conflit lui-même et la mauvaise foi de l'Autre.

→ Enfin, la principale question que nous allons travailler aujourd'hui est de savoir si *l'intentionnalité* (la volonté de rentrer dans une interaction médiatrice) peut se décrypter dans la *forme* prise par l'interaction



Notre objectif

- ❖ Notre objectif : **faire émerger de nouvelles pratiques linguistiques de médiation** (*tension avérée* vs *tension 'test'/neutre/négociée*) reposant sur des procédés de **politesse linguistique dont le résultat vise le discrédit** (et/ou la disqualification + ou moins intentionnel) **de l'Autre**.
- ***Principe de coopération non polie*** (vs Principe de coopération) ⇔ illusion d'un ménagement fonctionnant comme un cheval de Troie au service de la lutte conversationnelle (le dissensus) pour la prise de pouvoir (*on est proche de l'attaque courtoise dans le débat politique*). (Fracchiolla, 2008, 2011 ; Fracchiolla & Romain 2016)



Analyse du corpus : Montée en tension négociée

P exemple suivant : montre une

P

P - volonté de ne pas entrer en conflit

P +

P - volonté de pérenniser un projet interactionnel commun

P => intention de négociation

P

P NB : les éléments atténuateurs/modélisateurs sont notés en rouge



De : B.

Répondre à : A, C, D, E.

Date : jeu. 09/05/2013 12:15

Objet : problème d'horaire

Chères amies,

J'avais réussi à caser tout le monde sur deux jours de colloque scientifique, à force de *taponnage* et de *zigonnage* dont je vous passe les détails. Voilà que la dernière sur la liste d'attente a confirmé sa venue. Il s'agit de Z. Elle présente sur le mémoire de recherche, et devrait se retrouver après Y. Conclusion: je n'ai plus de place, m'étant jusqu'ici servi de moi-même comme objet amovible. (→ *description justificative/explicative factuelle- à valeur d'excuses*)

Je ne *souhaite* pas me déplacer le samedi pour des raisons de reconnaissance institutionnelle et de l'argent qui l'accompagne. C'est le modèle d'affaires *ambient*. Je m'adresse à vous car vous occupez trois plages horaire. *Serait-il possible* de n'en prendre *que* deux? La mesure pourrait être compensée par la publication de trois chapitres dans les Actes à venir.

Qu'en pensez-vous? Est-ce que j'outrepasse la limite du possible? (= *conscience de ce qui est demandé/question directe, explicite marque intentionnalité positive*)

Merci de me donner votre opinion dans les meilleurs délais.

B.

Ici,

Nombreux **procédés linguistiques** (modalisation, faits linguistiques) **et discursifs** (ordre de présentation, genre explicatif, organisation de l'énoncé, etc.) sont **utilisés** pour **atténuer la menace** est faite à la **face** d'autrui

(=à trois personnes à la fois) :

Agression → **implicite** : **non reconnaissance du travail d'autrui** (demande de suppression de l'une des communication)

= proche de **l'injure**

→ le fait d'y « **mettre les formes** » rend compte d'une **volonté** de **rester** dans la relation, de ne pas entrer dans une dimension conflictuelle avérée.

= **intentionnalité interactionnelle positive rendue formellement visible (matérialité du texte)**

De : A.

Répondre à : B.

Date : jeu. 09/05/2013 17:10

À : A., B., C., D., E.

Objet : Re: problème d'horaire

Bonjour à toutes

Je comprends B. ton problème, mais il n'est pas possible de supprimer une intervention car nos interventions sont financées par nos laboratoires de recherche. Ces derniers demandent des preuves validant le financement. Ce que nous pouvons faire si mes trois collègues sont d'accord, c'est de réduire le temps imparti en supprimant les questions : cela nous fait gagner trente minutes.

Bises

A.



Ici,

L'interlocutrice répond sur le même registre formel :

Reprise des termes linguistiques (« possible ») et du processus : justification, explications, fondées sur la dimension institutionnelle (le labo paye la participation aux communicantes)

→ recherche du **compromis** « ensemble » et **proposition** de **solution**

- « **bises** » : familiarité, en écho à « chères amies »

→ **relation** qui préexiste est amicale, coopérante

→ **intention avérée : préserver la relation (pré)existante : les formes sont conservées**



De : A.

Répondre à : B.

Date : jeu. 09/05/2013 02:46

À : A., B., C., D., E.

Objet : Re: problème d'horaire

...

Ok, je comprends la situation. Ne vous inquiétez pas. Je vais trouver une solution.

Pas besoin de réduire la durée de vos présentations. Bises à toutes.

B.

→ Ici, toute la réponse est **coopérative-positive** (*ok ; je comprends ; je vais ; trouver une solution*).

Dimension rassurante.

Relation préservée

Intentionnalité interactionnelle globalement positive



Analyse du corpus : Montée en tension avérée-contournée

Dans l'exemple qui suit :

→ Z attaque W de façon contournée et utilise des procédés de politesse qui servent à mieux mettre en avant la défaillance, le discrédit, la disqualification de W.

→ En réaction W attaque frontalement, avec fulgurance Z.



◦ **TOUR D'ÉCRITURE 0**

Bonsoir,

Je vous communique ci-joint le CR de la réunion du 12 février. Merci de diffuser à vos équipes.

Amicalement et bonnes vacances à tous.

W.



Le premier tour d'écriture étudié est produit par Z. adressé à W. (destinataire principal) avec 45 personnes en cc (destinataires secondaires), le 13 février 2010, 00:50.

Bonsoir à tous,

J'imaginai qu'un compte rendu de réunion devait aussi faire état des échanges et propositions. Or je n'ai pas l'impression qu'une demande de prise de responsabilité par S. de B. ait été prise en considération. Comment interpréter ce document dans ce cas?

Cordialement,

Z.

- Ici :
- Mêmes procédés linguistiques de modélisation utilisés : imparfait ; subjonctif
- Mais forme discursive porte attaque à W sur le faire et l'être

- Bonsoir **à tous,**
- (NB : Z s'adresse « à tous » ; en réponse W s'adressera à Z, en mettant à son tour « tous » en CC)

J'imaginai (imparfait de politesse + « je ») qu'un compte rendu de réunion **devait** (imparfait) **aussi** (adverbe qui **souligne le manque**) faire état des échanges et propositions (= représentations : un CR doit prendre en compte la parole adverse à celui qui dirige la réunion (w)). **Or je n'ai pas l'impression** (atténuateur, doute admis / ironie + présent de conclusion/sentence vs imparfait) qu'une demande de prise de responsabilité pour B. par S. **ait été prise** en considération. **Comment interpréter ce document dans ce cas?** (implicite/présumé de manipulation + prise à partie de l'assistance)

Cordialement

- Z



Le second tour d'écriture consiste dans la réponse de W. à Z., envoyée en cc à 47 personnes (les 45 premières plus 2 membres de l'instance hiérarchique), le 13 février 2010 8:30.

Bonjour Z.,

J'étais sûr que tu procéderais ainsi, ça n'a pas manqué !

2 réponses.

1) Le CR fait état des décisions.

2) Pour la remonté de vos remarques et propositions : ça se fait en réunion avec la direction et je le fais – j'ai une déontologie + un grand respect du fonctionnement de notre institution auquel tu peux ajouter un grand respect de mes collègues et autres collaborateurs. Par exemple en ce qui concerne la responsabilité de B. (qui ne peut attendre un traitement en réunion en septembre), j'ai soumis à X. les 2 noms, celui de S. n'a pas été retenu. S'il m'avait été dit S. tu aurais lu S.

Ne me refais plus ce genre de procès d'intention SVP. Je ne suis pas de cette espèce et très franchement je ne pense pas qu'il y en ait beaucoup comme cela à T.

W.

En copie à la direction forcément !

- Bonjour Z, (**NB : Réponse personnelle**)
- **J'étais sûr que tu procéderais ainsi, ça n'a pas manqué !**
(absence de surprise mais exclamation => colère? Outrage?)
- 2 réponses.
- 1) Le CR fait état des décisions. (**rappel de la définition du CR selon w.**)
- 2) Pour la remonté de vos remarques et propositions : ça se fait en réunion avec la direction (**rappel du mode de fonctionnement avec la direction**) et je le fais (**se défend**) – **contrairement à ce que tu laisses entendre** (attaque, pointe du doigt l'implicite polémique de C.) j'ai une **déontologie** + un **grand respect** du fonctionnement de notre institution auquel tu peux ajouter un **grand respect** de mes collègues et autres collaborateurs. (**se défend et rappelle ses principes de fonctionnement qui sont en adéquation avec la morale, la déontologie, l'éthique de sa responsabilité**) **Par exemple** en ce qui concerne la responsabilité de B. (qui ne peut attendre un traitement en réunion en septembre), j'ai soumis à X les 2 noms, celui de S. n'a pas été retenu. S'il m'avait été dit S. tu aurais lu S.. (**réduit à titre d'exemple, donc d'anecdote, la candidature pour la responsabilité d'UE et souligne que c'est la direction qui a choisi et non elle**)
- **Ne me refais plus ce genre de procès d'intention SVP** (attaque, mise en garde, menace... atténuée par le SVP). **Je ne suis pas de cette espèce et très franchement je ne pense pas qu'il y en ait beaucoup comme cela à T** (se défend à nouveau en rappelant sa probité morale + sous-entendu... pas tout le monde comme lui finalement...)
- W.
- **En copie à la direction forcément !** (implicite => ta réaction est à porter à la connaissance de la direction, faute de comportement...)



Le troisième tour d'écriture consiste enfin dans la réponse de Z. à W., envoyée en cc à 48 personnes (les 47 du précédent tour auquel s'ajoute A.), le 16 février 2010 01:35. 43

Bonsoir W.,


Je ne vois pas bien en quoi le message auquel tu réponds de façon relativement agressive constitue en quoi que ce soit un procès d'intention. En réalité j'ai simplement essayé de redéfinir ce que tu désignes comme un compte rendu de réunion et la réponse que tu me fais m'y aide un peu. Je pense que tu seras d'accord pour dire que le type de document que tu nous adresses puisse être plutôt repéré comme relevé de décisions faisant suite à la réunion que tu évoques que comme compte rendu de cette réunion. Je pense que cette précision éclairera davantage les nombreux destinataires du message qui étaient absents de cette réunion. En revanche j'ai remarqué qu'au moins un présent à la réunion n'est pas parmi les destinataires de ce document, il s'agit de notre amie A. C'est pourquoi je me permets de l'ajouter parmi les destinataires de la présente réponse. Peut être faudrait-il que tu lui adresses le document joint au courrier initial? D'autres présents ont-ils été oubliés? Peut être que les destinataires du message (et présents à la réunion) pourront le dire mieux que moi. J'en termine en souhaitant à tous de bonnes vacances bien méritées.

Cordialement

Z.

- Bonsoir B,
 - Je ne vois pas bien en quoi le message auquel **tu** réponds **de façon relativement** (adv atténuateur qui renforce au final !) **agressive** constitue en quoi que ce soit **un procès d'intention**. (ayant joué sur l'implicite, Z est libre de se défendre d'avoir émis quelque sous-entendu/présumé que ce soit... et libre de se protéger derrière le malentendu pour dénoncer l'agressivité/la violence verbale de M. Il retourne la situation à son avantage interactionnel...) **En réalité j'ai simplement essayé de** redéfinir ce que **tu** désignes comme un compte rendu de réunion et la réponse que tu me fais m'y aide un peu. (encore de l'implicite mais en même temps il lève le voile sur sa démarche => le CR n'a pas la même valeur pour chacun d'eux et il voulait le prouver....) **Je pense que tu seras d'accord** (consensus « feint»... je sais que tu ne seras pas d'accord mais j'utilise/je retourne ton propre argument contre toi, tu ne pourras pas le discuter, ou difficilement) pour dire que le type de document que **tu** nous adresses **puisse** être **plutôt** repéré comme relevé de décisions faisant suite à la réunion que **tu** évoques que comme compte rendu de cette réunion. (**CR vs relevé de décisions unilatérales sans motivation**) Je pense que cette précision **éclairera** davantage les nombreux destinataires du message qui étaient absents de cette réunion (**éclairera = à nouveau implicite, dénonce comportement autoritariste et faussement démocratique de W en collusion avec une direction autoritariste aussi**). **En revanche j'ai remarqué qu'au moins un présent à la réunion n'est pas parmi les destinataires de ce document**, il s'agit de notre amie A. (ami = ironie, il s'agit d'un représentant syndical qui a pris des positions contraires à celle de la direction) **C'est pourquoi je me permets** de l'ajouter parmi les destinataires de la présente réponse. **Peut être faudrait-il que tu** lui adresses le document joint au courrier initial? D'autres présents ont-ils été oubliés? **Peut être que** les destinataires du message (et présents à la réunion) pourront le dire mieux que moi. **J'en termine en souhaitant à tous de bonnes vacances bien méritées**. (rappel sur le nombre de destinataires/observateurs de leurs échanges + montre qu'il porte attention aux autres et au fonctionnement démocratique des interactions...)
- Cordialement

- Z.

- Ici,
On a une réponse de W. qui renvoie Z. à sa perception, qui induit des représentations.
 - Montre une histoire interactionnelle pré-existante, qui guide l'intentionnalité ici :
« j'étais sûre que tu procéderais ainsi, ça n'a pas manqué ! »
 - Une relation est déjà là
 - Cette interaction se fonde sur cela/ prend son sens et donne son sens en fonction de cette histoire interactionnelle
 - **L'implicite qui règne ici attise les malentendus et les conflits**
 - → **L'intentionnalité avérée est ici celle d'une coopération négative**
- 

Conclusion

- Ici, on constate l'existence d'un **principe de non coopération** ou de **coopération feinte** au service de l'attaque à la face d'autrui :
- « **Pratique interactionnelle de non coopération policée** » reposant sur l'utilisation de procédés de politesse servant tout à la fois:
 - 📁 à **masquer** son propre comportement **d'attaque** à l'égard d'autrui,
 - 📁 à positionner au premier plan (intensifier) le discrédit / la disqualification portée à autrui.
 - 📁 à gagner une lutte conversationnelle, une prise de pouvoir
 - 📁 → L'une des marques formelles de cela est l'utilisation de l'envoi CC à des personnes périphériques à l'interaction



- Cette pratique interactionnelle polie de non coopération repose sur une **apparence de médiation** (promue par le recours aux procédés de politesse qui semble vouloir résoudre un conflit) **mais qui n'en est en réalité pas une** ...
- car le but recherché n'est pas la réalisation d'un projet interactionnel commun mais d'un projet interactionnel individuel visant à discréditer et/ou disqualifier l'Autre.
- **L'intention de vraie négociation (Ex 1) - Vs l'intention conflictuelle (Ex 2) - serait donc déterminée par la réunion des conditions pour former une médiation :**
- **La première condition = réparer le nœud**
et
- **La deuxième condition = avoir un projet commun**



Références

- Bousfield, D., 2008, *Impoliteness in Interaction*, John Benjamins Publishing Company, Harmondsworth, 103-127.
- Bousfield, D. & Locher, M. (eds). 2008. *Impoliteness in Language*, De Gruyter.
- Brown, P. & Levinson, S. 1978. Universals in language use: Politeness phenomena, in Goody, E. (ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction.*, p. 56-289. Cambridge University Press, Cambridge.
- Brown, P. & Levinson, S. 1987. *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.
- Culpeper, J. 2011. *Impoliteness. Using Language to Cause Offence*, Cambridge, Studies in Interactional Sociolinguistics 28.
- Culpeper, J. 1996. *Towards an Anatomy of impoliteness*, Journal of Pragmatics 25 : 349-67.
- Fracchiolla, B. 2013. « De l'agression à la violence verbale », in Fracchiolla, B., Moïse, C., Schultz-Romain, C., Auger, N., (eds.), *Violences Verbales*, Collection « Des sociétés », Presses Universitaires de Rennes, p. 19-36.
- Fracchiolla, B. 2011. « Politeness as a strategy of attack in a gendered political debate – The Royal-Sarkozy debate », in *Women, Power and the Media, Journal of Pragmatics*, Volume 43, Issue 10, August, Pages 2480-2488.
- Fracchiolla, B. 2008. "L'attaque courtoise : de l'usage de la politesse comme stratégie d'agression dans le débat Sarkozy-Royal du 2 mai 2007", in *Actes JADT'2008 - 9èmes journées internationales d'analyse statistique des données textuelles*, 12-14 mars 2008, Lyon, p.495-507. ISBN 978-2-7297-0810-8
- Fracchiolla, B. et Romain, C. A paraître. « L'attaque courtoise : un modèle d'interaction pragmatique au service de la prise de pouvoir en politique ». *Semen*.
- Fracchiolla, B., Moïse, C., Schultz-Romain, C., Auger, N., (éds.). 2013b. « Introduction », in Fracchiolla, B., Moïse, C., Schultz-Romain, C., Auger, N., (eds.), *Violences Verbales*, Collection « Des sociétés », Presses Universitaires de Rennes, p. 9-18.
- Goffman, E. 1974. *Frame Analysis*, New York, Harper and Row.
- Goffman, E. 1973a *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1 & Tome 2.* Paris , Minuit.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 2010. L'impolitesse en interaction : aperçus théoriques et étude de cas, in *Lexis Special [Impoliteness / Impolitesse]*, n° 2, pp. 35-60.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin
- Kerbrat-Orecchioni, C. 1992. *Les interactions verbales*, (tome 2) ; Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 1986. *L'implicite*. Paris : Armand Colin. Koskas E., Kremin H. 1984. *La dénomination*, revue *Langages*, n°76.
- Lakoff, R. & Ide, S. (eds) 2005, *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*, John Benjamins Publishing Company
- Lakoff, R. 1989, "The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse", *Multilingua*, 8 (2/3) (1989), p. 101–129
- Moïse, C., Auger, N., Fracchiolla, B. et Schultz-Romain, C. (dir.), (2008a), *De l'impolitesse à la violence verbale*. Tome 1: & Tome 2. L'Harmattan (Collection Espaces Discursifs), Paris, 288 pages.

Merci de votre attention

