



**HAL**  
open science

## Echanges électroniques et violence verbale: le malentendu dans les courriels

Christina Romain, Béatrice Fracchiolla

### ► To cite this version:

Christina Romain, Béatrice Fracchiolla. Echanges électroniques et violence verbale: le malentendu dans les courriels. Mémoires de la Société néophilologique de Helsinki, 2015, <http://blogs.helsinki.fi/dialog3/files/2015/07/Romain-Fracchiolla.pdf>. hal-01845969v1

**HAL Id: hal-01845969**

**<https://hal.science/hal-01845969v1>**

Submitted on 4 Aug 2018 (v1), last revised 24 Aug 2018 (v2)

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Echanges électroniques et violence verbale : le malentendu dans les courriels universitaires

**Christina ROMAIN**

L.P.L. – C.N.R.S. U.M.R. 7309

Aix-Marseille Université – I.U.F.M

[christina.romain@univ-amu.fr](mailto:christina.romain@univ-amu.fr)

**Béatrice FRACCHIOLLA**

Laboratoire SFL UMR 7023 & MSH Paris Nord

Université Paris VIII

[bearfrac@yahoo.com](mailto:bearfrac@yahoo.com)

## Résumé :

La question de la place et de la gestion des malentendus en contexte de mésentente sera posée à partir de l'analyse linguistique interactionnelle d'un corpus de mails de type cc<sup>1</sup> échangés entre universitaires. Comment le malentendu est-il traité dans les courriers électroniques ? Quelle est sa fonction dans l'histoire interactionnelle des participants à l'échange ? L'interaction électronique, par nature écrite et différée dans le temps, permet-elle d'entrer en contact avec autrui de la même manière que celle *in praesentia* ? Notre hypothèse est que les échanges de mails collectifs réduisent le champ interactif des échanges. Ils contribuent à dégrader les relations entre les personnes et favorisent la montée en tension en renforçant conflits et dissonances.

## 1. Les communications électroniques : caractéristiques et processus

Les communications électroniques en cc correspondent à des copies carbone envoyées simultanément à au moins deux destinataires, en général connus de tous. L'absence de confidentialité des échanges et leur effet « spam », à la fois fastidieux et irritant par les

---

<sup>1</sup> Un mail envoyé en copie conforme (cc) est envoyé au moins à un destinataire principal mais aussi à un ou plusieurs autres destinataires considérés comme secondaires (pour information, généralement). Tous les destinataires, directs et indirects peuvent ainsi voir à qui le mail est adressé. En revanche, un mail envoyé en copie conforme invisible (cci) n'indique pas au(x) destinataire(s) principal(aux) que d'autres personnes sont également destinataires de ce mail.

contraintes de gestion qu'ils entraînent pour les destinataires (voir la notion parallèle 'd'agression territoriale', développée dans Fracchiolla 2013), caractérisent ce type de communication. Bien que le fait de pouvoir répondre de chez soi puisse prêter à confusion entre ce qui relève de la sphère privée ou de la sphère publique (Fracchiolla & Romain 2013), un mail en cc est, de fait, public. Cela, dans la mesure où, d'une part il prend à témoin un ensemble plus ou moins large de personnes (*a minima* une en plus du destinataire, sans *maxima*) et, d'autre part où il peut être transféré, copié, collé, posté, lu par d'autres (hackers, circulation sur le net, etc.) grâce à un simple clic, sans autre coût. Il s'agit là d'un principe inhérent au numérique, qui permet de reproduire à l'identique, à l'infini. Il n'y a donc en réalité aucune limite à la diffusion de ce type de message, contrairement par exemple à une lettre manuscrite – laquelle demeure d'ordre personnel<sup>2</sup>.

Notre hypothèse part ainsi d'un constat : lorsqu'ils ne sont pas strictement informationnels et factuels, mais dévient vers l'argumentation (Amossy 2000) les envois en cc tendent à entretenir voire à créer des malentendus relationnels et devenir polémiques – *a fortiori* en milieu professionnel. La montée en tension est alors d'autant plus conflictuelle que le discours polémique (discrédit de l'autre) éclipse la rhétorique argumentative (adhésion de l'autre à son discours) (Amossy 2011). Les envois en cc constituent un cadre favorisant les attaques interpersonnelles et le déplacement du conflit sur l'objet à un conflit de personnes. Le mécanisme mis en évidence est le suivant : celle ou celui qui écrit en cc vise de manière plus ou moins directe le comportement d'une personne en particulier et cherche à prendre à témoin le reste du groupe – ce qui produit un effet tribunal. Cette situation est la plupart du temps alimentée par une histoire interactionnelle connue ou non de tous. L'échange devient alors problématique. En isolant un élément comme centre de conflit, l'interaction écrite lui assigne une place plus visible qu'une interaction orale ne l'aurait fait et entraîne ainsi une focalisation, voire une fossilisation interactionnelle sur un objet qui n'est en réalité que prétexte à entretenir ou faire resurgir une mésentente pré-existante. Ce type d'échange favorise et exacerbe de surcroît la production de marqueurs discursifs de rupture voire d'actes de langage dépréciatifs (Fracchiolla et Romain 2013, Moïse et Romain 2013). Le système du cc apparaît ainsi comme

---

<sup>2</sup> On peut certes numériser une lettre manuscrite au moyen d'un scanner, mais il s'agit alors d'une mise en œuvre volontaire, qui rompt le pacte implicite de l'échange privé et constitue, en cela, une forme de trahison. Ce n'est pas le cas de l'envoi en cc, qui lui apparaît d'emblée comme public. Et l'on ne parlera pas ici de l'envoi en cci.

une source de montées en tension, de malentendus et de violences verbales.

Les caractéristiques – style, brièveté, caractère informel (Baron 1998), etc. – des échanges électroniques réduiraient les distances inhérentes à la forme papier du courrier, rendant la relation instaurée plus égalitaire que hiérarchique. Une relation entre des groupes sociaux jusque-là inégalitaires (Sproull & Kiesler 1986) en serait favorisée.

En raison de leur caractère différé dans le temps (temps de réception, de lecture, d'écriture et de relecture puis temps d'envoi), les courriels ne peuvent exploiter la multimodalité, comme l'interaction *in praesentia*. Ils mettent au contraire en exergue le temps écoulé entre l'envoi et la réception (inscription de la date et de l'heure sur chaque courriel) et l'objet du conflit, de la mésentente, du malentendu (par l'intitulé de l'objet du message ou la teneur des propos). La specularité est double : elle est celle *de facto* du cc mais existe aussi *per se*, car il peut se faire suivre et être ainsi à tout moment exposé au su et au vu de tous. Territoire symbolique et théâtralisé, le courriel tend à scénariser et redistribuer les places et les enjeux de pouvoir et de domination. Dans ce cadre, le rapport interpersonnel et interdiscursif ressort comme inégalitaire et non éthique. La prise à partie entraîne ainsi souvent une création de groupes (pré-existante ou pas au mail en cc) qui conduit à diviser les personnes. Enfin, d'une manière générale la communication écrite ne permet pas les mêmes ajustements immédiats, intuitifs et spontanés que permet la communication orale. Cela, en raison de la présence physique de l'autre et des éléments de communication autres que linguistique que cette présence permet. C'est pourquoi, comme nous allons le montrer, nous pensons que la communication écrite numérisée, en général, en raison même de ses caractéristiques présente un caractère déshumanisé (désincarné) et déshumanisant propice à la montée en tension. Cela, à la fois parce qu'elle ne tient pas compte des caractéristiques sociales et sociables à proprement parler de la communication, ni de la temporalité nécessaire à l'assimilation des informations et à la temporisation des émotions.

## 2. Les difficultés d'ajustement liées à ce type d'échanges

Contrairement à l'échange verbal oral, la communication écrite ne permet pas de réagir immédiatement à une expression d'incompréhension, même non verbalisée – *a fortiori* celles de type émotionnel et réactif que sont le courriel, le sms ou le chat. Ainsi, une recherche de

Seltzer et al. (2012) montre que contrairement aux enfants qui libèrent de l'ocytocine (hormone dite 'du bonheur', de l'apaisement) lorsqu'ils discutent au téléphone avec leur mère, des jeunes filles soumises à un stress qui échangent des messages instantanés à ce propos avec leur mère ne produisent pas d'ocytocine, alors que leur cortisol (hormone mobilisée par le stress) s'élève au même niveau que celles qui n'ont eu aucun contact avec leur parent. La dimension physique, ne serait-ce que vocale, joue ainsi un rôle apaisant dans les relations. Les travaux sur les neurones miroirs vont dans ce sens (Rizzolatti & Sinigaglia 2008).

On constate par ailleurs des formulations moins formelles et moins polies dans les courriers électroniques. Or des études récentes montrent que la politesse favorise les interactions sociales (Guéguen 2008) et sert souvent d'amorce à une relation sociale amicale voire apaisante (Howard 1990). Elle améliorerait l'humeur, les performances au travail (Park 2008) et la mémorisation : la teneur en politesse d'un message social profiterait à la disponibilité mnésique de celui à qui il est destiné, permettant ainsi au destinataire de récupérer plus facilement les données stockées dans sa mémoire concernant cette interaction (Holtgraves 1992). Pour toutes ces raisons, malentendus et montées en tension seraient plus fréquents dans les échanges écrits de types sms/chats/courriels qu'à l'oral.

### **3. Malentendu et mésentente**

Laforest et Vincent décrivent la conversation comme une « succession d'actions de *co-construction* du sens » et concluent que le malentendu tout comme l'incompréhension sont inhérents à l'interaction elle-même (1999 : 113). Nous parlerons à leur suite de malentendu lorsque nous serons en présence d'une interprétation contradictoire pour une même intervention :

« l'auditeur n'a pas conscience d'un problème d'interprétation au moment où il réagit, d'une manière le plus souvent adéquate d'un point de vue sémantique et pragmatique, à l'énoncé qu'il interprète différemment du locuteur : l'énoncé lui paraît clair [...] Ce n'est qu'a posteriori, dans la suite de l'interaction, qu'un des deux interlocuteurs se rendra éventuellement compte du malentendu. » (1999 : 117).

Leurs travaux comme ceux d'autres auteurs (Grimshaw 1980, Shotter 1993, etc.), postulent que :

« les interprétations construites par les interlocuteurs ne coïncident pas forcément et que cette non-coïncidence est la règle plus que l'exception (Shotter 1993) » (1999 : 115).

Dans le cadre de l'analyse que nous faisons du malentendu dans la montée en tension au

travers des échanges de courriels en cc, nous nous inscrivons dans la lignée des travaux de Galatolo et Mizzau (1998) qui ont permis d'établir des relations spécifiques entre conflit conversationnel et malentendu et de ceux de Auger et Moïse (2004). Ces dernières ont souligné que :

« dans une situation de conflit, les malentendus sous-tendus par de l'implicite sont récurrents et, au-delà de phénomènes linguistiques au sens strict, reposent sur une mauvaise interprétation des intentions ou de la force illocutoire des actes ; par exemple une question interprétée comme une affirmation peut prendre la valeur d'une attaque (Galatolo et Mizzau 1998 : 155) » (2004 : 300-301).

Auger et Moïse distinguent de surcroît malentendu de mésentente en posant qu'il y a mésentente lorsque les locuteurs « ont conscience de leurs désaccords et qu'en même temps, ils ne font pas semblant de ne pas en avoir conscience », et qu'ils ont « une divergence mutuelle de point de vue et de valeurs ».

A partir de l'analyse de « la rhétorique argumentative et agressive », de « l'activation du pathos agressif et des liens qu'elle opère avec la violence verbale/polémique/détournée » (Moïse et Romain 2011, à paraître), nous mettrons en évidence certains de ces phénomènes dans un corpus d'échanges polémiques universitaires. Nous questionnerons ce corpus à partir de la modélisation de la violence verbale telle qu'elle est décrite par Moïse et son équipe (Moïse 2007 et Auger, Fracchiolla, Moïse et Romain 2008), qui ont mis en lumière trois types de montée en tension : la violence verbale fulgurante (composée de différents stades marqués par des déclencheurs de conflit, des marqueurs discursifs de rupture et des actes de langage dépréciatifs directs à visée de domination) ; la violence verbale polémique (reposant sur des actes de langage indirects et implicites, une argumentation et des figures de rhétorique à visée polémique et persuasive) ; et la violence verbale détournée (s'actualisant dans des interactions consensuelles et coopératives feintes et ambiguës à valeur illocutoire contraire et enchâssée à des fins de manipulation et de harcèlement).

#### **4. Analyse de corpus**

Le corpus analysé est constitué de trois échanges faisant suite à l'envoi d'un compte rendu (désormais CR) de réunion qui a eu lieu 2 jours auparavant par W. (qui a dirigé la réunion et rédigé le CR). Le mail initial a été envoyé à 45 personnes le 10 février 2010, 19:45.

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.

Ce mail dénonce les attentes non remplies de ce que doit être un CR de réunion. La dernière phrase, à interprétations multiples et pleine de sous-entendus, constitue une remise en cause de la personne responsable du CR (de sa compétence, de la confiance qu'on lui attribue).

Z. a d'abord recours à des atténuateurs de menace, les modalisateurs (imparfait « j'imaginai » pour marquer la supposition, l'irréel du passé). Vient ensuite le présent à valeur de conclusion et de verdict : « je n'ai pas l'impression ». L'adverbe « aussi » marque le manque d'esprit démocratique du CR par l'absence de prise en compte de la parole d'autrui durant la réunion. L'opposition et l'ironie (« or je n'ai pas l'impression ») ajoutée à la formulation d'une question directe induisant une interprétation par manipulation met en doute la bonne foi de W. et soulève la question de son intention manipulatrice (sous-entendu : des éléments essentiels de cette réunion ont été omis, pourquoi ?).

On assiste ici à une montée en tension polémique à charge contre W. mais aussi détournée par la formulation d'un acte de langage indirect (soulignant l'impossibilité d'interpréter le document autrement que comme une manipulation du fonctionnement démocratique de l'institution.

W. est ici attaqué à la fois sur le faire (sa rédaction du CR) et sur l'être (le choix du contenu du CR, la pertinence de son travail). Z. joue de l'implicite et de l'ironie et fait également des références à la morale, à la déontologie...

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 procèderais 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

## 6

Romain, C. & Fracchiolla, B. (2015). Violence verbale et communication électronique : du mal lu au malentendu. In Ulla Tuomarla et al. *Miscommunication and Verbal Violence / Du malentendu à la violence verbale / Misskommunikation und verbale Gewalt*. Mémoires de la Société Néophilologique de Helsinki, TOME XCIII, Société Néophilologique. Publication en ligne  
<http://blogs.helsinki.fi/dialog3/files/2015/07/Romain-Fracchiolla.pdf>

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 !

W. répond à une attaque qu'il considère comme personnelle, routinière et implicite (absence de surprise). Il marque simultanément sa colère par le recours au point d'exclamation et révèle, met à plat, la dimension personnelle de l'attaque, bridée par Z. dans son courriel. W. répond à l'accusation perçue en pointant du doigt l'implicite polémique de Z.

Les actes sont distingués des faits et de la personne. W. adopte un mode de défense spécifique de la forme « contrairement à ce que tu laisses entendre » (qui renvoie à l'implicite des propos tenus du précédent mail : voir la question finale). Il adopte une défense personnelle et professionnelle : « j'ai une déontologie + un grand respect » (anaphore) + « Par exemple ». La construction argumentative ne porte pas sur la justification, mais sur l'être, la personnalité : il va se défendre en formulant « je le fais ». Puis W. se défend et affirme sa probité morale en formulant implicitement que ce n'est pas le cas de tout le monde.

W. formule ensuite des actes de langage directement menaçant à l'impératif atténué par le « SVP » : « Ne me refais plus ce genre de procès d'intention SVP » et conclut par un « En copie à la direction forcément ! » ce qui tend à constituer une preuve de sa bonne foi mais aussi à nouveau une menace (suggérant le harcèlement ressenti) en ce qu'il porte son comportement à la connaissance de la plus haute instance de l'établissement.

A travers cette montée en tension fulgurante, W. dénonce le comportement de Z. qui consiste à attaquer implicitement son être et son faire. Il menace et dénonce une disqualification injuste dont il fait l'objet (calomnie, diffamation). Il va jusqu'à accuser Z. de vouloir transformer la réalité et lui renvoie l'attaque reçue. Il atténue ses envolées polémiques et belliqueuses ou agonales par quelques atténuateurs (« SVP » ou encore la référence à des arguments de faits). On observe donc dans ce tour de parole une montée en tension à partir d'un malentendu sur le contenu du CR (et sur la démarche, le fonctionnement de Z.) reposant sur un contexte plus large de mésentente interactionnelle. Le malentendu exacerbe la tension,

## 7

Romain, C. & Fracchiolla, B. (2015). Violence verbale et communication électronique : du mal lu au malentendu. In Ulla Tuomarla et al. *Miscommunication and Verbal Violence / Du malentendu à la violence verbale / Misskommunikation und verbale Gewalt*. Mémoires de la Société Néophilologique de Helsinki, TOME XCIII, Société Néophilologique. Publication en ligne  
<http://blogs.helsinki.fi/dialog3/files/2015/07/Romain-Fracchiolla.pdf>



le conflit mais plus qu'un moteur, il fonctionne ici comme un détonateur. Le malentendu serait volontairement provoqué pour montrer l'incompétence de W.? W. a recourt à la violence verbale, sous sa forme fulgurante et polémique.

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.

Z. est relativement agressif malgré la présence de modalisateurs et autres atténuateurs de menaces dénotant la tentative de nuancer les propos (« simplement essayé », « puisse être plutôt repéré comme », « Peut-être faudrait-il », « je me permets », « peut-être »). On relèvera également ce qui semble une recherche de consensus : « je pense que tu seras d'accord ».

Le fait de jouer sur l'implicite dès le début de son mail donne à Z. la liberté de se défendre d'avoir émis quelque sous-entendu que ce soit. Il est libre de se protéger derrière le malentendu pour dénoncer l'agressivité/la violence verbale de W. et retourne la situation à son avantage interactionnel : « 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 ».

Toujours sur le registre de l'implicite, il explique : leur conflit est un conflit de valeur sur la définition d'un CR (« ... j'ai simplement essayé de redéfinir ce que tu désignes comme un compte rendu de réunion... »).

Z. feint ensuite le consensus pour retourner l'argument contre W. en lui ôtant la possibilité de

répondre : « Je pense que tu seras d'accord... ». Il revient alors sur la distinction entre un CR démocratique et un CR de décisions unilatérales non motivées. Puis il conclut cette première partie par un nouveau recours à l'implicite : « Je pense que cette précision éclairera davantage les nombreux destinataires du message qui étaient absents de cette réunion ». En recourant au verbe éclairer, il entend dénoncer le comportement autoritariste et faussement démocratique de W. en collusion avec une instance hiérarchique, elle aussi autoritariste.

A partir de l'énoncé « En revanche », la montée en tension est à la fois détournée et polémique (Z. reproche implicitement à W. de mal faire son travail : des destinataires ont été oubliés) et l'attaque est formulée sous la forme de questions directes induisant des sous-entendus/présupposés accusateurs. Dans ce dernier tour d'écriture, Z. reste donc conforme à son registre discursif de montée en tension à la fois polémique et détournée. Il recourt par exemple à l'ironie (« notre amie A. », alors que A., représentante syndicale, et qui n'est en rien une « amie » a souvent pris des positions contraires à celles de l'instance hiérarchique et de W.). Les rapports de pouvoir sont visibles.

Enfin, les temps de délais entre les réponses de Z. et de W. sont également révélateurs : trois jours à chaque fois pour W. (ce qui montre ou veut signifier un temps de réflexion), alors que Z. répond dès réception des messages. Ceci peut expliquer la différence entre la montée en tension polémique à charge de Z. et les aller/retour entre montée en tension fulgurante et montée en tension polémique de W. Les heures d'envoi sont également significatives : nocturnes, celles des mails de Z. appartiennent à des horaires de la sphère privée ; celles des mails de W. à des horaires « bureau » – sphère professionnelle.

En conclusion, nous observons que la montée en tension trouve ici son origine et s'articule autour d'un malentendu qu'elle nourrit également et qui repose sur une différence d'interprétation de ce qu'est un CR entre deux personnes, W. et Z. Elle s'opère selon deux stratégies différentes : polémique et détournée pour Z. et fulgurante pour W. On observe enfin une mésentente entre Z. et W. qui repose sur une divergence de points de vue et de valeurs – en particulier, sur l'idée qu'ils se font de la gouvernance, réalimentée ici par un désaccord/malentendu sur ce que doit être le contenu d'un compte-rendu. Bien que visible, cette divergence semble néanmoins si profonde qu'elle pousse chacun à voir chez l'autre de la

malveillance systématique, au point que chacun se trouve dans l'impossibilité d'entendre les arguments de l'autre.

La situation peut ainsi se décrire sur deux plans : le malentendu serait un acte direct/explicite (« on a un problème avec le CR ») quand la mésestente serait l'acte indirect/implicite (« on ne parvient pas à se faire mutuellement confiance »). De là, une schématisation récurrente de la relation interactionnelle qui consiste à faire semblant de jouer le malentendu, à créer de la violence verbale polémique et détournée en sachant que tous deux ont des valeurs/représentations inconciliables. Bref, le malentendu fonctionne ici comme un prétexte pour parler, montrer, prouver, dénoncer la mésestente à charge de l'autre. En ce sens, ce type d'interactions est souvent sans issue si l'objet, le motif, le sujet de la mésestente n'est pas traité en tant que tel.

## **5. Synthèse. De la mésestente à la violence verbale électronique : le malentendu comme moteur de la montée en tension**

L'analyse du corpus révèle trois points de désaccords à l'origine du malentendu entre Z. et W.:

- Deux interprétations divergentes du contenu d'un CR (démocratique vs autoritariste).
- Deux positionnements institutionnels différents (syndicat vs direction) à l'origine d'une mésestente de valeurs à charge de l'autre (impossibilité d'entendre l'autre, suspicion mutuelle).
- Deux recours différenciés à la violence verbale électronique sur fond de violence verbale polémique : une violence verbale fulgurante côté W. (qui dévoile la mésestente) et une violence verbale détournée côté Z. (qui reste sous le couvert du malentendu). Le tout, pour chacun, sous forme de violence verbale polémique.

Si le malentendu est constitué par un acte direct explicite (violence verbale fulgurante), la mésestente, au contraire, est constituée par un acte indirect implicite (violence verbale détournée). Le malentendu serait l'occasion de mettre à jour la mésestente à la fois à charge de l'autre sous forme de violence verbale polémique et comme bouclier de défense de sa propre personne. Le mail prédispose à une ambivalence interprétative favorable à la création de malentendus et au renforcement de positions parfois véritablement inconciliables. En

cela, il est de nature à renforcer et alimenter toute mésentente préalable. On aurait ainsi une catégorie hybride faite de malentendu (conscience des désaccords) et de mésentente (ne font pas semblant de ne pas être d'accord) constitutive d'une violence à la fois polémique et détournée – en réalité représentative d'un certain type d'échanges dans les mails universitaires (Fracchiolla et Romain 2013).

## 6. Discussion

On a pu constater à travers différents corpus recueillis en milieux institutionnels divers, que certaines personnes se trouvent parfois identifiées par le groupe comme introduisant des éléments communicationnels problématiques dans les échanges électroniques en cc. Or, comme le montre ici la réponse de Z. (« J'étais sûr que tu procéderais ainsi, ça n'a pas manqué ! »), il est probable que cela était déjà le cas avant les mails. Les échanges de mails montrent qu'ils ne sont qu'un médium supplémentaire qui entretient, voire amplifie des conflits entre les personnes et les favorise en raison de l'implicite qu'il permet – voir également les éléments posés en début d'article. Une mésentente préexistante due à un conflit de personnes/personnalités semble être un prétexte constant à la création de malentendus. En ce sens, la mésentente tend à alimenter les malentendus, et les malentendus, réciproquement entretiennent la mésentente. Ce présupposé interactionnel se trouve amplifié par le mail qui favorise l'implicite.

A ce stade, il semble nécessaire de réfléchir à une charte de communication électronique éthique. En effet, dans la mesure où plus une communication intègre de multimodalité, mieux elle est à même de co-construire une interaction réussie, nous pensons que nos remarques à propos des échanges mails concernent toutes les communications électroniques. Notre étude confirme des études antérieures en ce qu'elle montre que les courriers électroniques semblent renforcer les conflits statutaires (Orlikowski 1996) et ne semblent pas favoriser une relation égalitaire (Marriccia 2005), bien qu'ils permettent une relation moins distante et familière (Angell & Heslop 1994) – induisant peut-être des relations plus conflictuelles ? Ils conduisent à une relative confusion entre les espaces privé/public, personnel/professionnel, mais aussi un oubli de l'espace temps (le monde va de plus en plus vite). La question du franchissement territorial met alors en action le système de défense à une agression potentielle – par rapport au non respect d'une séparation des espaces public/privé et temps (Fracchiolla 2013). Ce

travail amène à conclure que nous sommes, définitivement, des animaux sociaux et sociables et non des individus numériques.

## Références

Amossy, Ruth 2011 : La coexistence dans le dissensus. *Semen* 31, consulté le 25 février 2013 : URL : <http://semen.revues.org/9051>

Amossy, Ruth 2000 : *L'argumentation dans le discours*. Paris : Nathan Université.

Auger, Nathalie, Béatrice, Fracchiolla, Claudine, Moïse, et Christina, Romain 2008 : De la violence verbale : pour une sociolinguistique des discours et des interactions. Actes électroniques du congrès mondial de linguistique française. Éd. J. Durand, B. Habert et B. Laks. Paris : L'Harmattan. 631-643

Auger, Nathalie et Claudine, Moïse 2004 : Violence verbale, malentendu ou mésentente ? *Le malentendu*. Université de Sousse : Presses Internationales de la Faculté des Lettres de Sousse. 293-302.

Baron, Naomi 1998 : Letters by phone or speech by other means : the linguistics of email. *Language & Communication* 18 : 133-170.

Fracchiolla, Béatrice et Romain, Christina 2013 : Montée en tension et usage du courrier universitaire. Éd. R. Casanova et S. Pesce. *Violence en institutions : points de vue thématique*. Rennes : P.U.R.

Galatolo, Renata et Marina Mizzau 1998 : Conflit conversationnel et malentendu : quelques relations possibles. *La linguistique* Vol. 34 N°1 : 151-164.

Grimshaw, Allen 1980 : Mishearings, misunderstandings, and other nonsuccesses in talk : A plea for redress of speaker-oriented bias. *Sociological Inquiry* 50 : 31-74.

Guéguen, Nicolas 2008 : La politesse, clé du lien social. *Cerveau et Psycho* 27 : 28-31.

Holtgraves, Thomas 1992 : The linguistic realization of face management : implications for language production and comprehension, person perception, and cross-cultural communication. *Social Psychology Quarterly* 552 : 141-159.

Howard, Daniel 1990 : The influence of verbal responses to common greetings on compliance behavior : The foot-in-the-mouth effect. *Applied Social Psychology* 20 : 1185-1196.

Laforest, Marty et Diane Vincent 1999 : Incompréhension et malentendu sont deux manifestations de la co-construction du sens. *Langues et linguistique* 25 : 111-144.

Moïse, Claudine 2007 : Contexte et violence verbale. *La mise en œuvre des langues dans l'interaction*. Éd. Auzanneau M. Paris : L'Harmattan. 79-101

Moïse, Claudine et Romain, Christina (A paraître) : Position critique du discours universitaire dans la communication électronique : de l'analyse interactionnelle aux idéologies. *Actes du Colloque International La rhétorique de la critique dans le discours universitaire. Conflits, polémiques, controverses*. Université de Varsovie.

Park, Hee Sun 2008 : The effect of shared cognition on group satisfaction and performance : Politeness and efficiency in group interaction. *Communication Research* 35(1) : 88-108.

Rizzolatti Giacomo et Sinigaglia Corrado 2008 : *Les neurones miroirs*. Paris : Odile Jacob.

Seltzer, Leslie, Prosoki A.R., Ziegler Tony et Pollak Seth 2012 : Instant messages vs. Speech : hormones and why we still need to hear each other. *Evolution and Human Behavior* 33 (12) : 42-45.

Shotter, John 1993 : *Conversational Realities. Constructing Life through Language*. Londres : Sage Publications.

Sproull, Lee et Kiesler, Sara 1986 : Reducing social context cues : Electronic mail in organizational communication. *Management Science* 32 (11) : 1492-1512.