Le dialogue en ligne s'impose comme une norme sociale à laquelle il deviendra de plus en plus difficile d'échapper.

© VECTORFUSIONART - FOTOLIA

Dialoguer par écrit, le grand défi des réseaux sociaux

Sur les réseaux sociaux et toutes les plateformes en ligne, les échanges par écrit se démultiplient à l'infini. Pour le professionnel qui s'y expose, dialoguer de cette façon implique une posture nouvelle et un minimum de savoir-faire pour éviter de tomber dans les pièges les plus grossiers.

Depuis les premières messageries partagées jusqu'aux réseaux sociaux d'aujourd'hui, internet a révolutionné l'usage de la communication écrite. Progressivement, le dialogue par écrit, qui se limitait autrefois à l'élégant art épistolaire, a conquis de multiples territoires. Il remplace aujourd'hui pour une grande part la communication orale et se démultiplie sur de nouveaux forums. Le succès est tel que le phénomène de société se transforme progressivement en norme sociale. Ne pas y souscrire conduit de plus en plus à se tenir en marge de la société. C'est rarement souhaitable quand il s'agit de faire fonctionner une entreprise tournée vers le grand public.

Or, la pratique du dialogue par écrit s'avère très différente de celle du débat oral ou de la conversation. Le vétérinaire qui souhaite s'impliquer sur ce territoire, en ouvrant par exemple une page Facebook ou un site web permettant des échanges de messages avec ses clients, devra s'y adapter. En effet, il n'est pas possible de simplement transposer son expérience de la discussion en face-à-face ou au téléphone.

Les écrits restent

Le dialogue par écrit sur internet a au moins 3 caractéristiques qui le distinguent essentiellement de la communication orale.

Tout d'abord, l'écrit laisse une trace : *«Les paroles s'envolent, les écrits restent»*. L'immédiateté de l'échange verbal autorise la

spontanéité et bénéficie de l'oubli. La discussion écrite se conserve et se relit. Les engagements et les erreurs ne s'effacent pas.

Deuxième point essentiel, l'écrit s'échange et se diffuse, particulièrement sur internet. Une conversation en ligne est souvent publique, implique des intervenants multiples et, même si ce n'est pas le cas, peut être copiée et rediffusée très facilement.

De fait, les échanges écrits exposent plus et engagent plus durablement leur auteur ; et même presque indéfiniment sur internet tant il est difficile, voire impossible, de s'assurer qu'un texte a définitivement été supprimé de la toile.

Ni le geste, ni la voix

Troisième caractéristique clé du dialogue par écrit : c'est une version dégradée de la conversation face-à-face, ou même téléphonique. Il lui manque à la fois la voix (ton, volume, rythme…) et la posture (position du corps, des mains, expressions du visage…). L'interaction humaine est beaucoup moins riche. Les signaux échangés sont beaucoup moins nombreux et rendent la compréhension des intentions de l'interlocuteur beaucoup moins fine.

Le second degré, par exemple, est si difficile à faire appréhender sans le recours du sourire ou du ton de la voix, qu'il est généralement déconseillé de s'y risquer à l'écrit.

La conversation écrite expose beaucoup plus au quiproquo. Elle ne permet pas de se corriger immédiatement à la perception d'un signe non verbal de désapprobation (froncement de sourcil, mouvement de retrait, début de tremblement de la voix…). Elle se dégrade ainsi beaucoup plus rapidement qu'un échange verbal. De surcroît, si les participants au dialogue sont nombreux (ce qui est le cas dans le cadre d'un forum ou d'un réseau social), le risque est multiplié. Il suffit qu'un seul lecteur interprète mal une phrase écrite et y réagisse par une réponse agressive pour enflammer l'ensemble de la conversation et la conduire dans l'impasse.

Tenant compte de ces contraintes, il s'agit donc d'être à la fois soucieux en permanence de ses lecteurs, très prudent et très précis. C'est une règle qui s'applique à toutes les productions écrites. Elle est rendue plus complexe à appliquer dans ce contexte marqué par la nécessité de répondre aussi rapidement que possible pour maintenir un dialogue, et par le risque de s'exposer soi-même à une réponse.

Relire et se relire

Dialoguer par écrit c'est donc tout d'abord «écouter» beaucoup plus ses interlocuteurs. Cela revient à lire avec énormément d'attention ce qui a été écrit, si possible plusieurs fois, avec détachement, pour tenter d'en identifier avec certitude les intentions : *«Qu'a-t-il voulu dire ? Je crois voir de l'agressivité mais est-ce bien le cas ?»*

En miroir, avant de cliquer sur le bouton «publier», il est indispensable de se relire soi-même. Il s'agit de de tenter de se mettre dans la peau non seulement de son interlocuteur direct, mais aussi de tous les autres lecteurs plus ou moins passifs, actuels ou futurs, de votre texte : *«Comment ce que je viens d'écrire va être lu ? Pourrait-il y avoir des ambiguïtés ?»*

Pour faciliter la réception de vos propres messages, il est toujours utile d'assurer d'abord votre interlocuteur que vous l'avez bien lu et compris : *«Dans votre situation votre réaction est légitime, néanmoins…», «Je souscris tout à fait à vos propos, permettez-moi de les compléter.»*

Nuances et sérénité

Cette première prudence s'accompagne utilement de nuances de langage. Plus un propos est simplifié, plus il sera perçu comme définitif et lapidaire. Il invitera donc, souvent involontairement, à une réponse elle-même lapidaire. Laisser la place au dialogue c'est introduire volontairement des nuances : *«à mon sens», «sur mon expérience», «généralement», «dans la majorité des cas», «selon les expertises dont j'ai connaissance».*

La phrase *«Vous avez tort ; ce médicament n'a aucun effet secondaire»* sera toujours plus mal reçue et vous exposera toujours plus que : *«Je sais que votre avis est partagé sur le web, mais à mon sens vous avez tort, ce médicament ne présente généralement aucun effet secondaire».*

Les conséquences sont évidentes. Malgré ce qu'on pense parfois, les messages courts, rédigés dans un langage trop direct, ne sont pas nécessairement les plus appropriés ; encore moins le «langage SMS» ponctué de mdr, kdo, jtm et autres lol (à réserver au cercle privé) et les fautes d'orthographe (particulièrement traquées par certains usagers et très décrédibilisantes). C'est particulièrement vrai, pour le professionnel dans un débat qui l'oppose à un particulier car il ne lui appartient pas de faire polémique, mais – au contraire – de se positionner comme la voix de la raison et de la légitimité. Prendre le temps de rédiger avec soin un texte de 25 lignes, n'est pas déconseillé si elles sont nécessaires pour être précis et nuancé.

Smileys, émojis, émoticones… les nouveaux vecteurs d'émotion

A quelques nuances près, les mots *smiley, émoji, émoticone* parlent de la même chose : de petits symboles graphiques, plus ou moins complexes mais très lisibles, qui figurent des émotions ou des objets de la vie quotidienne. Même si vous êtes très peu familiers des réseaux sociaux, vous les avez nécessairement déjà croisés !

Aux smileys typographiques des origines :) ou ;) ont succédé aujourd'hui des smileys graphiques proposés par la plupart des plateformes, sites ou smartphones.

Ils ne sont pas qu'un effet de mode enfantin. Leur principale fonction est de compléter l'écrit pour reconstituer – autant que possible – la finesse de la communication non verbale. Ajouter un sourire pour signifier que vous n'êtes pas agacé, un clin d'œil pour affirmer que vous plaisantez, un pouce levé pour appuyer des félicitations, etc.

Leur impact est d'ailleurs très simple à mesurer. La même phrase, soulignée par des smileys différents, résonne très différemment à la lecture.

- *En effet, il faut que nous en reparlions Rappelez-moi à la clinique !* 😉
- *En effet, il faut que nous en reparlions Rappelez-moi à la clinique !* 😱
- *En effet, il faut que nous en reparlions Rappelez-moi à la clinique !* 😤
- *En effet, il faut que nous en reparlions Rappelez-moi à la clinique !* 😍

Leur usage est aujourd'hui presque systématique. Pour les générations Y et suivantes, l'absence de ponctuation de type smiley peut même justement être perçue comme la marque d'un message sec voire une preuve d'agressivité. S'approprier au moins les plus courants est devenu une nécessité.

Dans le même esprit, la politesse est toujours de mise pour le professionnel, même confronté à l'invective ou à un texte objectivement agressif.

Pour pallier l'absence de signaux de communication non verbaux, l'usage a également consacré les smileys ou émoticones. Ce jeu très diversifié de petits symboles graphiques, très lisibles et presqu'universels, est destiné à «adoucir la conversation», souligner un trait d'humour, détendre l'atmosphère… et ainsi recréer les conditions d'une communication interpersonnelle riche. Leur utilisation est devenue presque systématique au point que leur absence, à elle seule, peut désormais être mal perçue *(voir encadré en page 15).*

Enfin, et quelles que soient les circonstances (dialogue avec des clients comme avec des confrères), l'agacement et l'énervement ne payent jamais. «Mettre les points sur les i » sur un ton sec sera toujours perçu comme une posture hautaine, méprisante, voire une perte de contrôle, donc inacceptable pour un professionnel. C'est la certitude de « perdre » le débat aux yeux de tous ceux qui le liront.

Savoir s'arrêter

En regard, ce sont vos interlocuteurs qui peuvent perdre leur contrôle et basculer dans l'agressivité. C'est la raison pour laquelle, savoir dialoguer par écrit, c'est aussi savoir s'arrêter.

Après une première réponse agressive à laquelle vous avez répondu avec mesure, si le retour demeure agressif, il convient de stopper le débat en ouvrant vers la possibilité d'un échange verbal en privé : *«Merci de ce retour mais je crois que nous ne nous ne nous mettrons pas d'accord ici. Je vous invite à repasser à la clinique ou à nous téléphoner pour en reparler de vive voix.»* ; *«Je crains que nous ne puissions aller plus loin dans cette discussion. Je ne te convaincrai pas. Peut-être aurons-nous l'occasion d'en rediscuter directement lors d'une prochaine rencontre.»*

Et même si vous êtes gratifié en retour d'un : *«Lâche ! Tu fuis le débat, c'est bien que tu as des choses à te reprocher !»*. Restez-en là. La plupart de vos lecteurs, à l'exception d'une poignée d'agressifs, vous en seront gré.

Emmanuel Thébaud
Directeur marketing et communication Coveto

Expressions des visages, positions des mains, postures des corps, tous ces signaux essentiels aux échanges humains font défaut sur les réseaux sociaux.

Petit lexique des forums

Trolls, bashing, point Godwin… les nouveaux usages d'internet ont fait émerger un vocabulaire et un argot dédiés dont les habitués sont très familiers. Voici un petit lexique des termes les plus courants en rapport avec le dialogue en ligne, à l'usage des débutants.

Bashing

Le *bashing* est un phénomène d'emballement collectif d'une discussion en ligne, conduisant à des messages multiples, négatifs et agressifs de nombreux intervenants au détriment d'un seul (par exemple un vétérinaire, accusé de tous les maux à la suite d'une prétendue erreur de diagnostic ou de communication). Parfois spontané, à la suite d'un simple commentaire négatif de client, relayé et appuyé par les autres lecteurs, le bashing est très souvent amplifié et même orchestré par des individus dont l'intention de nuire à la victime est incontestable.
Un *bashing* peut même se diffuser de réseau en réseau (de Facebook à Twitter puis à Instagram, etc.) et laisser des traces durables sur le net, même après s'être calmé.
Nous ne sommes plus là dans le domaine du dialogue en ligne mais de la diffamation ! Face à ce type de comportement, un professionnel doit savoir cesser très vite de répondre et porter plainte pour obtenir le retrait des propos.

Plussoyer

Être d'accord avec un commentaire précédemment rédigé par un autre interlocuteur. Ecrire *«Je plussoie»* est une façon simple de dire *«J'ajoute ma voix à ce qui vient d'être écrit», «Je n'écrirai pas mieux».* On peut aussi écrire simplement «+1».

Point Godwin

En 1990, l'avocat américain Mike Godwin a énoncé sa «loi de Godwin» de la façon suivante : *«plus une discussion dure longtemps, plus la probabilité d'y trouver une comparaison impliquant les nazis ou Adolf Hitler s'approche de 1»*. Le concept a très vite été adopté sur les forums en ligne. Comme évoqué par ailleurs dans l'article, la tension est susceptible de s'installer encore plus vite sur internet que dans une discussion physique. Atteindre le *point Godwin* c'est donc être le premier, dans une discussion, à comparer les propos d'un de ses interlocuteurs au totalitarisme, au fascisme, etc…. et être certain que ce sera relevé négativement par vos lecteurs et partenaires de discussion.

Post

Un *post* est un message publié («posté») sur un forum ou un réseau social. *«Dans ton dernier post tu écrivais que…».*

Smiley, émoji, émoticone

Voir l'autre encadré de cet article.

Troll

Un *troll* est un intervenant insultant dont le seul but est de faire dégénérer une conversation en ligne. Facilité par l'anonymat, le «trollage» est en fait un «jeu» pour certains, parfois organisés en groupes, utilisant des pseudonymes multiples. Parfois très facile à identifier et relevant dans ce cas du «folklore» d'internet (ne surtout pas y répondre), l'intervention d'un troll peut être plus subtile et dangereuse (notamment quand elle participe d'un bashing – *cf. ci-dessus).* Il n'est alors pas toujours simple de la détecter en première intention et on peut s'y laisser piéger. De l'importance de savoir stopper une discussion très tôt et ne jamais se laisser emporter.