

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

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 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 décredibilisantes). 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.

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 émoticônes. Ce jeu très diversifié de petits symboles graphiques, très lisibles et presque 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.

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 convaincras pas. Peut-être aurons-nous l'occasion d'en discuter 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 grés.

Emmanuel Thébaud
Directeur marketing et communication Coveto

Cet article est accessible par cette URL : <http://www.coveto.fr/article-dialoguer-par-ecrit--le-grand-defi-des-reseaux-sociaux-1795-249.html>