



**HAL**  
open science

## Montée en tension et usage du courrier universitaire

Béatrice Fracchiolla, Christina Romain

► **To cite this version:**

Béatrice Fracchiolla, Christina Romain. Montée en tension et usage du courrier universitaire. Rémi Casanova; Sébastien Pesce. La violence en institution : Situations critiques et significations, Presses universitaires de Rennes, pp.201-214, 2015, Des sociétés, 978-2-7535-3993-8. hal-01480823

**HAL Id: hal-01480823**

**<https://hal.science/hal-01480823>**

Submitted on 18 Aug 2018

**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.

# MONTEE EN TENSION ET USAGES DU COURRIEL UNIVERSITAIRE

BEATRICE FRACCHIOLLA & CHRISTINA ROMAIN

## INTRODUCTION

Nous partons d'un constat : la recrudescence des échanges verbalement violents dans les courriels circulant entre collègues au sein d'institutions universitaires, en particulier dans les courriels adressés en CC –soit l'équivalent d'une copie carbone envoyée à tout le monde et dont la pluralité des destinataires est connue par tous. Les caractéristiques de ces envois sont à la fois l'absence totale de confidentialité des échanges, ainsi que –et c'est une conséquence du premier point– l'alourdissement des boîtes de courriels des destinataires qui reçoivent également souvent toutes les réponses de chacun par « répondre à tous » (effet *spam* – considéré comme fastidieux en raison des nécessités de gestion qu'il entraîne). Or, nombre de ces échanges se transforment en attaques interpersonnelles où 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 (effet tribunal). On assiste alors à un déplacement systématique et plus ou moins progressif d'un conflit sur l'objet à un conflit sur la personne, souvent pré-existant au contexte motivant l'envoi du courriel. Et c'est à ce point que l'échange devient souvent problématique. Ainsi, au-delà du déclencheur de conflit, ce type d'échange est susceptible de favoriser voire d'exacerber la production de marqueurs discursifs de rupture voir des actes de langage dépréciatifs. De plus, l'interaction écrite isole explicitement l'élément de discordance, de conflit lui assignant une place bien plus visible que dans les interactions orales.

Nous faisons ainsi les hypothèses suivantes :

1. Les échanges de courriels collectifs de type CC sont de nature à dégrader les relations entre les personnes : ils constituent des mises en scène des places tenues par les personnes au sein de l'institution et ce territoire symbolique devient alors un enjeu de pouvoir et de domination. La dimension inégale et non éthique de ces échanges est présente du fait qu'elle tend à scinder les groupes de façon clanique, voire à isoler une ou des personnes « boucs émissaires » (Girard, 1982), à qui l'on fait porter toute la responsabilité.

2. Ces échanges sont problématiques car déshumanisés et déshumanisants par rapport aux échanges oraux, qui permettent des éléments d'ajustement qui n'existent pas dans la communication écrite, en particulier celle de type émotionnel et réactive comme le sont le courriel, mais aussi le sms et le chat (Pierozak, 2003 ; Panckhurst, 2008 ; Goleman, 2009 ; Rizzolatti, cité par Blakeslee, 2006 ; Hutchison et al., 1999 ; Iacobini et al., 1999 ; Stern, 2004 ; Eckman, 1985 ; Fraley & Aron, 2004 ; Barsade, 2002).

A ce stade nous pouvons nous interroger sur la pertinence « interactionnelle » et « multimodale » de ce type d'interactions entre collègues. La multimodalité à laquelle nous souhaitons nous référer ici inclut, outre le verbal, le paraverbal et la mimogestualité, également l'accès à autrui via les neurones miroirs (Rizzolatti & Sinaglia, 2008) ou l'ocytocine (Seltzen, 2011). L'interaction électronique par nature écrite et différée dans le temps (temps de réception, temps de lecture, temps d'écriture et de relecture puis temps d'envoi) ne semble pas permettre d'entrer en contact avec autrui de la même manière en termes de performance que l'interaction *in praesentia*, en raison, précisément, de la réduction de la multimodalité qu'elle induit. A l'écrit comme à l'oral, un conflit restera un conflit si chacun reste sur sa po-

sition, mais l'interaction multimodale permet selon nous de donner la possibilité de mieux entrer en relation avec autrui, lorsque l'on souhaite essayer de le comprendre et d'apaiser des tensions. Les lois ou maximes conversationnelles, les rituels de politesse, les amadoueurs et autres atténuateurs d'atteinte à la face peuvent être mis au service de la négociation interactionnelle. Pour cela, l'interaction doit donc avoir lieu *in praesentia*. L'empathie est de même favorisée elle aussi par la simultanéité des situations mais amputée en l'absence de réunion des interactants dans le temps et l'espace (Buber, 1992 ; Goleman, 2009). Ce manque jouerait en la défaveur d'une interaction positive.

L'analyse d'un corpus constitué d'échanges de courriels entre universitaires reposant sur la polémique, nous permettra de mettre en évidence certains de ces phénomènes à 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). Cela, dans la mesure où la violence verbale est une montée en tension contextualisée qui se décline à travers différentes étapes (incompréhension, négociation, évitement, renchérissement, renforcement...), des déclencheurs de conflits (matériels ou symboliques), des marqueurs discursifs de rupture (durcisseurs, mots du discours, effets syntaxiques, prosodie, intonation...) et des actes de langage dépréciatifs (harcèlement, mépris, provocation, menaces, déni, insulte...).

## CARACTÉRISTIQUES DES ÉCHANGES PAR COURRIELS ET VIOLENCE VERBALE

Si l'analyse conversationnelle a montré l'importance de l'analyse interactionnelle *in praesentia – a minima* audio comme dans la conversation téléphonique (Mondada, 2007), l'analyse du courriel (échanges écrits) occupe une place assez spécifique en analyse des interactions. Le courriel induit une réponse (éventuelle ou potentielle) différée sur l'axe temporel et territorial (domicile *versus* lieu de travail par exemple) ; hors présence d'interlocuteur mais en général moins différée que le courrier écrit. C'est dans cette mesure que nous allons donc nous interroger sur les modalités de montée en tension dans ce type d'écrit.

### *Place du courriel dans les types d'échanges discursifs*

Orlikowski & Yates (1994) situent le courriel comme un genre intermédiaire entre la conversation en face à face, la correspondance d'entreprise et la correspondance privée. Baron (1998) le considère quant à lui comme une pratique hybride entre l'échange oral et la lettre. Marcoccia (2005) souligne ainsi que, si l'écrit est requis, les « échanges de messages entrent dans une structure de dialogue permise par la rapidité de la rédaction et de la transmission des messages ». Par ailleurs, la communication électronique induit des messages relativement brefs (Crystal, 2001), des « écrits spontanés naïfs » (Cusin-Berche, 1999), empruntant à l'oralité (Yates, 1996) et par le marquage explicite du non verbal (Marcoccia, 2000a, 2000b). Labbe & Marcoccia (2005) concluent que si on peut associer le courriel à la forme épistolaire brève, on ne peut en aucun cas l'associer à la correspondance privée. Dubrovsky, Kiesler & Sethna (1991) ont établi quant à eux que le courriel mettait en jeu un rapport de places reposant davantage sur un principe d'égalité que la correspondance épistolaire ou encore l'interaction en face à face<sup>1</sup>. Ainsi « les caractéristiques situationnelles et génériques du courriel auraient pour conséquence de mettre en place une relation moins distante et relativement peu hiérarchisée et formelle entre les interactants » (Marcoccia, 2005).

Or cette relation beaucoup plus proche que celle créée par le courrier papier, est aussi beaucoup plus proche de soi, de ce qui fait violence pour soi, de ce que l'on veut obtenir. Elle

---

<sup>1</sup> Par exemple, l'utilisation pour ainsi dire standardisée d'une adresse en « Bonjour » et d'une signature en « cordialement », contribuent à créer cette impression.

met en effet immédiatement l'accent sur le temps écoulé entre l'envoi et la réception de la réponse (matérialisée par l'inscription de la date et de l'heure en haut de chaque courriel), sur l'objet du conflit ou de la mésentente voire du malentendu dans le meilleur des cas (soit par l'intitulé de l'objet même du message, soit par la teneur des propos). Le dernier à avoir écrit devient ainsi le dernier à avoir eu la parole, celle ou celui qui a le dernier mot un peu comme si le dernier qui avait parlé avait raison ; mais surtout le courriel est une façon de s'entendre parler, de se voir écrire, de savoir que les autres et l'autre vont lire son argumentaire, écrit, relu, complété, corrigé éventuellement. Le courriel contient donc une forme de spéculativité propre à sa forme ; en CC, certes, mais *per se* également, car il peut « se faire suivre » et être ainsi à tout moment exposé au su et au vu de tous. Écrire exorcise en général le ressenti mais le partager attise la colère et le conflit... Dans ces écrits conflictuels, la production écrite agit comme une loupe, arrêtant le temps : les rituels conversationnels et les maximes ou lois de la conversation s'éloignent, s'estompent ; la distance se réduit, la tension s'étend, enfle voire explose, etc.

### ***Courriel et relation interpersonnelle***

Les caractéristiques du courriel –style, brièveté, caractère informel (Baron, 1998), etc.– semblent réduire les distances inhérentes à la forme papier du courrier. La relation instaurée serait plus égalitaire que hiérarchique et pourrait aller jusqu'à favoriser une relation entre des groupes sociaux jusque-là inégalitaires (Sproull & Kiesler, 1986). Ce moyen de communication serait également un moyen d'atténuer les différences statutaires au sein des organisations (Ducheneaut, 2002) mais aussi de faciliter les prises de décision en groupe en gommant les différences hiérarchiques ou statutaires (Tan, Weil & Watson 1999), tout en favorisant la participation de chacun ; en particulier des individus occupant des postes hiérarchiquement inférieurs (Dubrovsky, Kiesler & Sethna 1991). D'autres travaux soulignent que seule une minorité d'interactants (environ 20%) est active (Kiesler et Sproull 1991 ; Baym 1995). De fait, certains travaux défendent une position inverse, selon laquelle ce type de communication peut au contraire renforcer des conflits statutaires (Orlikowski 1996). La conclusion de Marcoccia (2005) est ainsi que le courriel ne semble pas favoriser une relation égalitaire, bien qu'il permette une relation moins distante et familière (Angell & Heslop 1994) –en tout cas son étude ne le met pas en évidence.

Plus généralement la politesse serait la « clé du lien social » (Guéguen, 2008). Son constat est le suivant : les études sur la politesse ont montré qu'elle favorisait les interactions sociales et qu'elle servait souvent d'amorce à une relation sociale amicale voire apaisante (Howard, 1990). Il semble également que la politesse améliore la mémorisation : selon les travaux de Holtgraves (1992) 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. Enfin, les travaux de Park (2008) ont montré que dans un contexte de travail, la politesse améliorerait le rendement : une politesse spontanée aurait par conséquent un impact cognitif significatif pour le fonctionnement des groupes. Toutefois il a également été montré que certains individus étaient plus impolis que d'autres et que pour ces derniers l'impolitesse aura moins d'effet que pour d'autres. Si la politesse améliore l'humeur et les performances au travail, il semble alors important qu'elle soit présente dans les échanges interactionnels. On pourra alors se demander si elle est présente dans les courriels universitaires et sous quelle forme ?

Lors de la rédaction d'un courriel, chacun répond de chez soi, c'est-à-dire d'une place subjective beaucoup plus personnelle et non plus d'une place institutionnelle « montrée » comme lors d'une réunion où celui ou celle qui dirige la réunion occupe une place « haute ». Cela ne facilite pas nécessairement la politesse, en particulier si ce médium est utilisé à seule

fin de diffuser ou revendiquer ses idées. Il positionne alors automatiquement en position haute (en termes de visibilité par tous) celui ou celle qui prend la parole –et la garde le temps qu’une autre « parole » arrive. Un effet « ping-pong » de montée en tension, propre au fait de vouloir conserver la parole et avoir le dernier mot, peut ainsi se créer. Son effet néfaste tient au fait que, finalement, les réponses du tac au tac se préoccupent moins de la teneur des propos que du fait de conserver la parole en tant que telle – d’où une attention moindre portée à autrui dans l’échange interactionnel.

Plus familière, moins distante, mélangeant ou confondant à la fois verticalité et horizontalité, la relation serait faussement égalitaire et n’aurait pour conséquence que d’exacerber la violence verbale entre les interactants en focalisant sur l’objet de la discorde. Au final le courriel serait une parole qui ne s’envolerait plus et qui fossiliserait en la focalisant, la violence verbale écrite, en exacerbant les conflits et en les faisant (re)vivre continuellement. On peut d’ailleurs s’interroger sur la pertinence de ce médium de communication qui méconnaît allégrement horaires et lieux de travail et crée la confusion entre places institutionnelles –la place que j’occupe dans la société par mon travail– et subjectives –qui je suis en tant que personne (Vion, 2001).

### ***Dimension physique / physiologique***

Ces échanges électroniques sont également problématiques par leurs caractéristiques déshumanisées et déshumanisantes, liées à l’absence d’échanges physiques personnalisés y compris chimiques qui interviennent dans les échanges verbaux oraux, à distance ou en présence. La lettre traditionnelle même par son caractère personnalisé –écriture, choix du papier, adresse, signature représentations diverses de l’investissement personnel qui lui sont associées– en diffère. Grâce à la multitude de signaux échangés, l’échange verbal oral permet d’ajuster nos paroles, notre ton, notre expression à la réception qu’en fait le destinataire et nous pouvons réagir immédiatement à une expression d’incompréhension, même non verbalisée, de sa part. Au contraire, la communication écrite, en particulier celle de type émotionnel et réactive comme le sont le courriel, mais aussi le sms et le chat, ne permet pas cela. En renfort de cela, une recherche dirigée par L. Seltzer à l’université du Wisconsin montre que, contrairement aux enfants qui libèrent de l’ocytocine 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 s’élève au même niveau que celles qui n’ont eu aucun contact avec leur parent (2012). On remarque ainsi, dans les échanges écrits de type spontané, les caractéristiques de l’émotivité. Mais ces caractéristiques sont dépourvues des éléments chimiques d’apaisement qui vont normalement avec (en particulier, le fait que l’ocytocine générée *in praesentia* permette d’éprouver de la sympathie voire également de l’empathie en renforcement de l’effet des neurones miroirs (Wilhelm, 2009). On comprend ainsi également pourquoi malentendus et montées en tension dans les échanges écrits de types sms/chats/courriels seraient plus fréquents qu’à l’oral.

### ***Cette nouvelle catégorie discursive favorise-t-elle la montée en tension ?***

Ces études sur le support électronique n’ont permis d’identifier ni nouvelles catégories discursives, ni nouvelles pratiques langagières ni de nouveaux modes d’interactions. Contrairement aux échanges en temps réel, les interactions par courriels, dans le cadre d’une liste de discussion (entre universitaires), « ne sont pas systématiquement maniés en temps réel ; entre la réception d’un message et l’émission d’un autre, il est du temps pour la réflexion, l’écriture, la mise à distance » (Moïse et Romain, 2011). Or, « le temps différé ne permet pas d’accéder à la modération mais bien au contraire renforce une agressivité stimulée par des procédés phatiques et pathémiques (on retrouve ici la mise en œuvre pleine et entière des compétences uni-

versitaires de l'écrit) » (Moïse et Romain, 2011). Plus spécifiquement encore les interactions électroniques en CC présentent des caractéristiques propres. Ainsi par exemple, dans les corpus étudiés, « les arguments sont, contrairement aux tchats par exemple, très proches de l'écrit standard », comprennent « peu de marqueurs interlocutoires », « [de] marques diacritiques » et lorsqu'ils sont présents « ces signes » viennent « renforcer les procédés argumentatifs et les assertions (...) d'un point de vue émotionnel et discursif », la « rhétorique construite (...) laisse la place aux implicites et aux ressentiments » (Moïse et Romain, 2011). Nous allons analyser différentes interactions par courriels afin de vérifier ces résultats et de voir comment la montée en tension s'y réalise, s'y régule ou s'y aggrave.

## **ANALYSE DE CORPUS ET MISES EN PERSPECTIVES**

Notre corpus est composé d'interactions électroniques entre membres d'universités françaises. Ces différentes interactions seront questionnées à partir de la relation interpersonnelle existant entre les individus d'une même institution, occupant des places différenciées et des responsabilités de différents niveaux, mais statutairement égales sur le plan hiérarchique. Nous questionnons ce corpus sous l'angle de l'analyse linguistique des interactions. Les indicateurs convoqués sont les suivants : les taxèmes de positionnement (en ce qu'ils permettent d'élaborer et de construire une relation interpersonnelle, dissymétrique dans certains cas, mais aussi reflétant de fait leur propre représentation de la relation interpersonnelle)<sup>2</sup>. Nous questionnons également l'analyse de la relation horizontale entre interactants en nous intéressant aux ouvertures et clôtures des messages, aux formules de salutations, voire de remerciement, mais aussi aux termes d'adresse. Nous nous intéresserons aux procédés assurant la protection de la face de chacun des interactants par la convocation d'adoucisseurs par exemple ou au contraire de durcisseurs de la relation avec atteinte à la face, menace portée à autrui sans ménagement (Goffman, 1974 ; Brown et Levinson, 1978, 1987 ; Kerbrat-Orecchioni, 1992). Enfin, croisant l'analyse linguistique de la montée en tension violente (Auger et al., 2008 ; Moïse, 2007 ; Fracchiolla et al., 2013) et l'analyse en actes de langage (désormais AL) ardents (1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degré) et modestes<sup>3</sup> (Romain, 2005 ; Romain et Lorenzi, 2013), nous questionnerons la montée en tension via le courriel.

## **ANALYSE DE CORPUS ET MISES EN PERSPECTIVES**

Notre corpus est composé d'une pluralité d'interactions électroniques. Nous proposons ici l'analyse d'un échange représentatif de la montée en tension et du recours à la violence verbale dans l'interaction électronique. Cet échange se situe au sein d'un département d'une grande université française avec réponse systématique en CC à tous les destinataires du premier message, qui était informatif. Ne figurent ici que quelques extraits de cet échange, trop long pour figurer en intégralité dans cet article. On notera en termes d'espace temporel, la rapidité des réponses parallèlement à la durée dans le temps du conflit (sur presque trois semaines), qui renforce la montée en tension jusqu'à la réponse/accusation paroxystique du 29/03.

---

<sup>2</sup> Kerbrat-Orecchioni (2009) décrit les taxèmes comme étant des marqueurs de la relation interpersonnelle (relationnèmes verticaux). Ex : formes de l'adresse ou encore quantité de parole. Ils interviennent dans le cadre d'une relation verticale et du rapport de places entre les interactants.

<sup>3</sup> Nous distinguerons les actes de langage modestes composés d'un ou plusieurs atténuateurs de menace des actes de langage ardents. Ces derniers se décomposent en deux catégories : les actes de langage soit présentant un caractère menaçant de second degré (argumentation et éventuellement présence d'un ou plusieurs procédés atténuateurs) soit menaçant de premier degré (absence d'atténuateur et d'argumentation).

### **Tour d'écriture 1 (11 mars, 9:13)**

M.,

*En juin dernier, ... Depuis, comme d'autres, j'ai passé l'éponge, pour permettre de tenter de fonctionner collectivement. On aurait pu espérer que leçon serait tirée de ce piteux épisode. visiblement, il n'en est rien. Tu annonces, mardi dernier en réunion que (...) le caractère ubuesque de cette situation semble t'échapper. (...) La répétition de comportements autocratiques de ta part m'épuise et détériore gravement l'ambiance du département.*

S.

On observe ici trois types de violence verbale : fulgurante (jugement et menace notamment à la fin du message), polémique (arguments au début et au milieu du message) et détournée (« piteux », « paradoxal », modélisation « semble t'échapper »). La montée en tension est à titre principal polémique. Des arguments parsèment le courriel doublés de dénigrement, jugement (« on aurait pu espérer... il n'en est rien », « comportements autocratiques »), moquerie voire mépris (« piteux épisode », « ubuesque ») —mais aussi de menace. Les actes de langage sont essentiellement ardents de second degré (argumentés et accompagnés dans certains cas d'atténuateurs).

### **Tour d'écriture 2 (11 mars, 14:48)**

S.,

*Je crains qu'en ce moment tu n'aies besoin de repos. Nous avons eu une réunion assez pénible car tu n'as pas cessé de m'agresser ainsi que M., et ceci d'une façon très irrespectueuse avec un sourire narquois. Je pensais que cette histoire était close et voilà que tu remets cela avec ce mail.*

*J'aimerais que tu te calmes car cela devient fatigant à la longue.*

X.

X. intervient dans un échange de S. adressé à M. mais dont il était l'un des destinataires via le système de CC. Les AL (actes de langage) sont directs ardents de premier degré cette fois. La réponse de X. alimente la montée en tension en activant une nouvelle violence verbale fulgurante en ce qu'elle pose un jugement sur l'état physique voire mental de S. (« besoin de repos ») avec une modélisation –ironique ?– par « je crains ». Puis X. enchaîne sur une série de jugements sur le comportement de S. (« assez pénible », « d'une façon très irrespectueuse », « avec un sourire narquois »), qui renforcent une double accusation de S. (« tu n'as cessé de m'agresser ainsi que M. », « voilà que tu remets cela »). Cette argumentation, qui repose sur un jugement de comportement, de ressenti, est encore renforcée par une mise à distance de sa part (« je pensais que cette histoire était close »). Enfin il clôture le courriel par une formule de demande assez catégorique, bien qu'au conditionnel (« j'aimerais » *versus* « je souhaiterais ») à l'encontre de S., la sommant d'arrêter son comportement car cela épuise son entourage qui par conséquent ne prend pas en compte le « fond » du débat mais sa « forme » en l'attitude de S. vis-à-vis de ses collègues). Le conflit est visiblement un conflit de personne et non d'objet : S., par son argumentation, tente de le positionner davantage sur un objet bien que sa montée en tension soit également détournée (manipulatrice) tandis que X. fait tomber le volet implicite de la violence verbale détournée pour pointer du doigt une attitude, une personne, qui méconnaît le respect de l'interlocuteur et finalement toutes les règles de la politesse linguistique comme les maximes de la conversation, lois du discours, etc.

La communication électronique n'arrange donc rien, ne permet pas de réparer mais au contraire attise, renforce et fossilise les interactions conflictuelles, puisque ces paroles, écrites, restent et peuvent donc servir à une réactivation ultérieure du conflit, à tout moment finalement (sur le mode « à telle date, tu m'as dit cela », etc.). L'échange violent verbal par le courriel s'inscrit ainsi comme essentiellement menaçant en raison du potentiel de réactivation infini qu'il recèle, et de son caractère écrit qui, par le système des CC, le met en scène et le rend public.

### **Tour d'écriture 5 (29 mars, 17:10)**

S.,

*Ta réponse à la lettre de M. m'amène à une mise au point, en m'appuyant sur des faits et non sur leurs déformations (...) Je te signale que (...) comme tu oses l'écrire (...) J'en profite pour te rappeler que je faisais aussi partie (...) et que c'est même moi qui ai eu à défendre ta candidature (...) tu as eu l'« outrecuidance » d'écrire (...) Ton ou tes rapporteurs de la tenue de la commission ont un peu déformé les faits. En effet, ils auraient dû te préciser que [...] la moindre des corrections aurait été de faire (...) Autre chose j'aimerais savoir ce que tu as exactement contre moi ? (...) Pourquoi te poses-tu toujours en agent d'inquisition sur mes faits et gestes allant jusqu'à interroger les gens avec lesquels je participe à un colloque ? Est-ce ta soif de pouvoir, ton ego surdimensionné, ou un racisme latent à mon égard ? Une dernière chose : Je t'ai dit ce que je pensais. Ne compte pas sur moi pour alimenter et perdre de l'énergie à ce genre de polémique.*

X.

La réponse argumentée repose à nouveau et essentiellement en première partie de courriel sur de la violence verbale polémique : les arguments sont repris pour être contredits ou encore pour montrer les erreurs commises voire même la mauvaise foi de l'interlocutrice. Point par point, X reprend les arguments de S. pour montrer leur contraire. Il s'agit d'AL ardents de second degré, contenant donc des arguments mais aussi des atténuateurs.

Cependant, le langage est plus familier (registre spécifique, contraire à de l'argumentation universitaire), ce qui montre l'impatience de la personne : « je te signale... comme tu oses l'écrire » (avec jugement négatif envers S.). X. insiste sur le manque de (re)connaissance de S. et argumente sur sa « présumée » malhonnêteté (« outrecuidance ») et son manque de reconnaissance (« c'est même moi qui ai eu à défendre ta candidature »). X. bascule alors dans de la violence verbale détournée. La réponse alterne entre violence verbale fulgurante (« outrecuidance » –insistant, entre guillemet pour montrer l'importance de ce comportement, « oses l'écrire », « moindre des corrections), violence verbale polémique (« Ton ou tes rapporteurs de la tenue de la commission ont un peu déformé les faits. En effet, ils auraient dû te préciser que »), et violence verbale détournée (à travers le manque de reconnaissance et la malhonnêteté présumés de S.)... Les AL sont ardents de second et premier degré.

Puis, avant la chute, l'argumentation sur des objets ou positions disparaît, pour laisser place à des arguments explicites visant à montrer le comportement dangereux, voire malsain d'une collègue vis-à-vis d'un autre collègue à travers des AL ardents de premier degré sous la forme de trois questions directes.

X. clôture son propos par une formulation particulièrement intéressante où il exprime clairement le sens qu'a pour lui le courriel : expliciter une position, expliciter un contre-

argument, défendre une position mais « une fois pour toute », avec un désir marqué de clôture. Il semble conscient de l'escalade conflictuelle produite par les courriels et surtout du registre polémique qui consiste à confronter les arguments un à un. Au final le courriel correspond à une tribune d'où l'on peut mettre en lumière, donner à lire à chacun sa position sans favoriser pour autant une interaction positive (absence de politesse linguistique, lois du discours/maximes conversationnelles). Ici, les universitaires posent un cadre, font des références historiques « interactionnelles », manipulent l'argumentation et finalement jugent. En aucun cas des solutions, des compromis, des concertations, des réunions de vive voix, etc. ne sont proposées. L'objectif de l'échange semble être d'écrire, de laisser une trace écrite, d'accuser et de juger, de critiquer et de démontrer que l'on a raison, pour avoir finalement le dernier mot, qui affirme au sein du groupe une place « haute » symbolique, à défaut d'être hiérarchique.

## CONCLUSION

Dans le cadre professionnel des interactions universitaires étudiées, une interaction « heureuse » (Austin, 1962) vise normalement un échange constructif pour travailler ensemble, même si des difficultés donnant lieu à des négociations peuvent naître de cet échange. Tout échange, toute rencontre sociale est en effet risquée pour la face de chacun des interactants, car toute interaction est potentiellement menaçante (d'où la convocation des maximes conversationnelles, lois du discours et procédés de politesse). Or, comme on l'observe à travers l'analyse de notre corpus, le courriel ne sert pas l'interaction. Il sert à tout autre chose. Il devient un procédé d'attaque, de renforcement des positions, où l'on va chercher à l'occasion de courriels adressés collectivement à argumenter contre, à charge. En ce sens, nous observerons que la politesse joue un rôle incontournable dans les interactions écrites. On peut supposer que les rituels de politesse écrits (et dans leur prolongement les outils discursifs permettant de ménager la face d'autrui – modalisation par exemple), prônés dans les lettres, mais rares dans les courriels, usant de formules standards telles que « avec mes sentiments les plus dévoués », etc. tiennent lieu de cadre apaisant pour des propos qui ne le sont pas toujours et pallient d'une certaine façon par leur effet attendu et re-connu, le manque d'interaction en vis-à-vis. L'absence de ces formules nécessiterait alors un cadrage, un apprentissage spécifique, éthique et respectueux de l'usage du courriel : quand et comment utiliser CC/CCI ? Comment prendre en compte, en la ménageant, la face de l'autre ? Comment réapprendre la communication écrite en différé à l'aune de ce que sont et impliquent les échanges électroniques dans leur rapidité, presque simultanéité, traçabilité et modes de diffusion et rediffusion (via la fonction transfert) ? Nous soulignerons encore que l'interaction écrite, via le courriel, reste de l'écrit et ne saurait se substituer à de l'oral.

Nos analyses montrent que, en raison même du type d'échange qu'ils constituent et de leurs caractéristiques, les échanges de courriels collectifs semblent être de nature à dégrader les relations entre les personnes et ce, d'autant plus si l'historique interactionnel est constitué de passifs multiples entre ces mêmes individus. L'enjeu de pouvoir et de domination qui sous-tend ces interactions renforce les mises en scène des places institutionnelles de chacun. En termes de règles d'utilisation visant à l'efficacité de la communication autant qu'à la préservation des relations entre les personnes et de leurs faces, l'utilisation de CC ne devrait donc être destinée qu'à des fins d'informations et non de consultation –ou alors avec réponses privées– et encore moins de débat. Nous pensons en effet que ce type d'interactions focalise et fossilise des types de divergences, réduit le champ interactif des discussions, des échanges et des interventions orales. Les conflits et les dissonances s'en trouvent aggravés et, avec eux, la situation émotionnelle interactionnelle des participants. L'une des causes nous semble être dans l'effet « ping pong » précédemment évoqué des échanges, rendu parfois compulsif par les possibili-

tés immédiates offertes par le courriel et dans la recherche d'une forme de performance. Tout semble en effet se passer comme si une certaine évaluation des interactants se faisait implicitement à l'aune de leurs capacités de réponses réactives, voire émotionnelles. Dans le même temps, il semble que les malentendus ponctuels puissent être résorbés par l'interaction verbale (cas du malentendu écrit qui ne sera résolu qu'à l'oral, en interaction *in praesentia*). Étant donné que l'absence corporelle de l'autre interdit d'exploiter les données multimodales d'une interaction *in praesentia*, mais aussi de convoquer pleinement l'empathie (comme moyen de comprendre, d'accéder à autrui), on ne voit pas en quoi ni comment une interaction écrite permettrait à deux individus de pénétrer leurs états affectifs réciproques, de se comprendre et d'échanger dans le sens d'une interaction positive dans le contexte d'une relation interpersonnelle constructive (visant une amélioration des relations voire un apaisement des tensions, etc.), si ce n'est *a minima*, par les biais de la politesse. Par ailleurs, les effets chimiques bénéfiques des neurones miroirs comme de l'ocytocine mentionnés précédemment et explorés par d'autres champs de la recherche, qui pourraient aider les interactants à mieux comprendre l'intentionnalité d'autrui et à s'adapter en conséquence, ne peuvent pas fonctionner en l'absence de l'interactant. Ainsi, l'interaction écrite via le courriel ne permettrait pas, dans le cas de relations interpersonnelles déjà difficiles, voire conflictuelles, d'œuvrer vers des points d'intention commun ou encore vers une meilleure compréhension d'autrui et, finalement, tout simplement, d'entrer en relation interactionnelle avec autrui.

- ANGELL D. et HESLOP B., *The Elements of E-mail Style*, Reading (MA), Addison Wesley Publishing, 1994.
- AUGER N., FRACCHIOLLA B., MOÏSE C. et SCHULTZ-ROMAIN C., « De la violence verbale : pour une sociolinguistique des discours et des interactions », J. DURAND, B. HABERT et B. É. LAKS (éd.), *Actes du Premier Congrès Mondial de Linguistique Française*, Paris, Institut de Linguistique française, 2008 (DOI : 10.1051/cmlf08140)
- AUSTIN J. L., *How to do Things with Words*, Oxford, Oxford University Press, 1962.
- BARON N. S., « Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email », *Language & Communication*, n° 18, 1998, p. 133-170.
- BARSADE S., « The Ripple Effect: Emotional Contagion and Its Influence on Group Behavior », *Administrative Science Quarterly*, n° 47, 2002, p. 644-675.
- BAYM N., « The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication », S. JONES (éd.), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community*, London, Thousand Oaks and New Dehli, Sage, 1995, p. 138-164.
- BLAKESLEE S., « Cells That Read Minds », *New York Times*, 2 janvier 2006, p. F1.
- BROWN P. et LEVINSON S., « Universals in language use : Politeness phenomena », in E. N. Goody (ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge (UK), Cambridge University Press, 1978, p. 56-289.
- BROWN P. et LEVINSON S., *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge (UK), Cambridge University Press, 1987.
- BUBER M., *Je et Tu*, Paris, Aubier Montaigne, 1992.
- CRYSTAL D., *Language and the Internet*, Cambridge (UK), Cambridge University Press, 2001.
- CUSIN-BERCHE F., « Courriel et genre discursif », J. ANIS (éd.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Hermès, 1999, p. 31-54.
- DUBROVSKY V. J., KIESLER S. et SETHAN B. N., « The equalization phenomenon : Status ef-

- fects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups », *Human-Computer Interactions*, vol. 6, n° 2, 1991, p. 119-146.
- DUCHENEAUT N., « Social impacts of electronic mails in organizations, Information », *Communication & Society*, vol. 5, n° 2, 2002, p. 153-188.
- EKMAN P., *Telling Lies : Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage*, New York, W. W. Norton, 1985.
- FRALEY B. et ARON A., « The Effect of a Shared Humorous Experience on Closeness in Initial Encounters », *Personal Relationships*, n° 11, 2004, 61-78.
- GIRARD R., *Le Bouc émissaire*, Paris, Grasset, 1982.
- GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Paris, Editions de Minuit, 1974.
- GOLEMAN D., *Cultiver l'intelligence relationnelle*, Paris, Robert Laffont, 2009.
- GUEGUEN N., « La politesse, clé du lien social », *Cerveau et Psycho*, n° 27, 2008, p. 28-31.
- HOLTGRAVES T., « The linguistic realization of face management: implications for language production and comprehension, person perception, and cross-cultural communication », *Social Psychology Quarterly*, n° 552, 1992, p. 141-159.
- HOWARD D., « The influence of verbal responses to common greetings on compliance behavior: The foot-in-the-mouth effect », *Applied Social Psychology*, n° 20, 1990, p. 1185-1196.
- HUTCHISON W. D., DAVIS K. D., LOZANO A. M., TASKER R. R. et DOSTROVSKY J. O., « Pain-related Neurons in the Human Cingulate Cortex », *Nature Neuroscience*, n° 2, 1999, p. 403-405.
- IACOBINI M., WOODS R. P., BRASS M., BEKKERING H., MAZZIOTTA J. C. et RIZZOLATTI G., « Cortical Mechanisms of Human Imitation », *Science*, n° 286, 1999, p. 2526-2528.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Les interactions verbales, tome 2*, Paris, Armand Colin, 1992.
- KERBRAT-ORECCHIONI C., *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin, 2009.
- KIESLER S. et SPROULL L. *Connections : New ways of working in the networked organization*. Cambridge (MA), MIT Press, 1991.
- LABBE H. et MARCOCCIA M., « Tradition épistolaire et médias numériques : du billet au courrier électronique », A. Betten et M. E. Dannerer (éd.), *Dialogue Analysis IX – Dialogue in Literature and the Media*, Selected Papers from the 9th IADA Conference, Salzburg (2003), vol. 2, Tübingen, Niemeyer, 2005, p. 281-292.
- MARCOCCIA M., « La représentation du non verbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur », *Communication et organisation*, n° 18, 2000a, p. 265-274.
- MARCOCCIA M., « Les Smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur », C. PLANTIN, M. DOURY et V. E. TRAVERSO (éd.), *Les émotions dans les interactions communicatives*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 2000b, p. 249-263.
- MARCOCCIA M., « Communication électronique et rapport de places : analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier », *Semen*, n° 20, 2005, URL : <http://semen.revues.org/1075>.
- MOÏSE C., « Contexte et violence verbale », M. AUZANNEAU (éd.), *La mise en œuvre des langues dans l'interaction*, Actes du 4<sup>ème</sup> colloque du réseau de sociolinguistique, Paris, L'Harmattan, 2007, p. 79-101.
- MOÏSE C. et ROMAIN, C., « Violence verbale et listes de discussions : les argumentations po-

- lémiques », *Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain*, vol. 36, n° 2, 2011, p. 113-132.
- FRACCHIOLLA, B., MOÏSE, C., ROMAIN, C. & AUGER, N. « Introduction », in B. Fracchiolla, C. Moïse, C. Romain & N. Auger (éds.), *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, P.U.R., 2013, p. 9-16.
- YATES S. Y., « Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing: a Corpus Based Study », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam & Philadelphia, John Benjamins, 1996, p. 29-46.
- MONDADA L., « Enjeux des corpus d'oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage », *Langage et société*, n° 121-122, 2007, p. 143-160.
- ORLIKOWSKI W., « Improvising Organizational Transformation over Time: a Situated Change Perspective », *Information Systems Research*, vol. 7, n° 1, 1996, p. 63-92.
- ORLIKOWSKI W. et YATES J., « Genre repertoire: the structuring of communicative practices in organizations », *Administrative Science Quarterly*, vol. 39, n° 4, 1994, p. 542-574.
- PANCKHURST R., « Short Message Service (SMS) : typologie et problématiques futures », T. ARNAVIELLE (ed.), *Polyphonies, pour Michelle Lanvin*. Montpellier : Éditions LU, 2008.
- PARK H. S., « The effect of shared cognition on group satisfaction and performance : Politeness and efficiency in group interaction », *Communication Research*, vol. 35, n° 1, 2008, p. 88-108.
- PIEROZAK I., « Le 'français tchaté' : un objet à géométrie variable ? », *Langage et société*, n° 104, 2003, p. 123-144.
- RIZZOLATTI G. et SINEGAGLIA C., *Les neurones miroirs*, Paris, Odile Jacob, 2008.
- ROMAIN C., *La gestion discursive de la relation interpersonnelle dans la classe de français*, Paris, L'Harmattan, 2005.
- ROMAIN, C. & LORENZI, N. « Interactions conflictuelles et actes de langage menaçants en classe de la maternelle au collège », in B. Fracchiolla, C. Moïse, C. Romain, N. Auger, *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2013, p. 141-164.
- SELTZER L. J., PROSOKI A. R., ZIEGLER T. E. et POLLAK, S. D., « Instant messages vs. Speech: hormones and why we still need to hear each other », *Evolution and Human Behavior*, vol. 33, n° 12, 2012, p. 42-45.
- SPROULL L. et KIESLER, S., « Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication », *Management Science*, vol. 32, n° 11, 1986, p. 1492-1512.
- STERN, D., *The Present Moment in Psychotherapy and Everyday Life*, New York, W. W. Norton, 2004.
- TAN B., WEIL K. K. et WATSON R. T., « The Equalizing Impact of a Group Support System on Status Differentials », *ACM Transactions on Information Systems*, vol. 17, n° 1, 1999, p. 77-100.
- VION R., « Modalités, modalisations et activités langagières », *Marges Linguistiques*, n° 2, 2001, p. 209-231.
- WILHELM K., « La molécule du bonheur », *Cerveau et Psycho*, n° 36, 2009, p. 66-70.
- YATES S. Y., « Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing: a Corpus Based Study », in S. C. HERRING (éd.), *Computer-Mediated Communication. Linguistic-*

*tic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam & Philadelphia, John Benjamins, 1996, p. 29-46.