



HAL
open science

Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question

Christina Romain, Béatrice Fracchiolla

► To cite this version:

Christina Romain, Béatrice Fracchiolla. Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question. Les cahiers de praxématique, 2016, Emotions en contexte numérique, 66, pp.[En ligne]. 10.4000/praxematique.4263 . hal-01492089

HAL Id: hal-01492089

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01492089v1>

Submitted on 17 Mar 2017

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.

Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question

Verbal Violence and Written Digital Communication : an examination of virtual communication

Christina Romain et Béatrice Fracchiolla



Édition électronique

URL : <http://praxematique.revues.org/4263>
ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2016
ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Christina Romain et Béatrice Fracchiolla, « Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 66 | 2016, mis en ligne le 01 janvier 2016, consulté le 17 décembre 2016. URL : <http://praxematique.revues.org/4263>

Ce document a été généré automatiquement le 17 décembre 2016.

Tous droits réservés

Violence verbale et communication numérique écrite : la communication désincarnée en question

Verbal Violence and Written Digital Communication : an examination of virtual communication

Christina Romain et Béatrice Fracchiolla

1. Introduction

- 1 Depuis le début des années 2000, nous appartenons à un groupe de recherche français sur la description et la modélisation de la violence verbale (Auger, Fracchiolla, Moïse et Romain : 2008 ; Moïse, Auger, Fracchiolla et Romain : 2008ab ; Fracchiolla, Moïse, Romain et Auger : 2013a). Notre cadre théorique convoque l'analyse conversationnelle, l'analyse de discours, l'argumentation, les actes de langage, la théorie de la politesse et positionne dans une perspective d'analyse sociolinguistique en termes de terrains investis puisque nous avons travaillé sur différents milieux (milieu scolaire, milieu institutionnel, milieu hospitalier, etc.). L'objet de notre étude a été de proposer une modélisation de la montée en tension verbale d'un point de vue linguistique. Pour cela, nous avons centré notre analyse sur les interactions verbales *in praesentia*, c'est-à-dire lorsque deux individus au moins sont en présence *physique* (corporelle, incarnée) l'un de l'autre et agissent l'un sur l'autre (cf. travaux de Goffman : 1973ab, 1974), rendant compte d'une tension verbale. Nous avons ainsi proposé une modélisation du phénomène de montée en tension à travers

« des déclencheurs de conflits (matériels ou symboliques), différentes étapes (incompréhension, négociation, évitement, renchérissement, renforcement...), 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...) »

(Fracchiolla, Moïse, Romain et Auger : 2013b : 12).

- 2 Nous étudions donc la montée en tension dans l'interaction verbale en menant une analyse discursive des différents tours de parole.
- 3 Depuis trois ans, nous nous sommes intéressées à une forme asynchrone et écrite d'interaction verbale, *in absentia*, qui est celles des échanges par courriels électroniques dans le milieu professionnel. Ce moyen de communication est devenu le moyen de communication le plus utilisé dans le milieu professionnel depuis une dizaine d'année. Il a été démontré qu'il permettait d'améliorer les performances des entreprises (Lagrana : 2015). Dans le milieu universitaire, tous les personnels enseignants de l'université ont une adresse électronique avec une boîte dédiée. Par ailleurs, témoins au sein de nos propres institutions d'échanges écrits véhiculant de la violence verbale, nous avons questionné ce mécanisme afin de mieux le comprendre et de pouvoir proposer des pistes pour une communication électronique pacifiée au sein de ce nouveau milieu d'étude (Fracchiolla et Romain : 2014).
- 4 Nous avons tout d'abord recueilli un corpus d'échanges électroniques de ce type grâce à une demande que nous avons formulée via des listes de diffusion dans notre champ universitaire. Cet appel à corpus a permis de recueillir une dizaine d'échanges, entre universitaires français et de culture française, incluant l'historique dont sont extraits les contenus étudiés ainsi que le contexte et l'identité des interactants. Bien entendu, si nous prenons en compte le contexte, nous avons veillé à rendre anonymes les échanges (en modifiant les heures d'envoi, les dates, les adresses mails, les noms et prénoms, les informations permettant d'identifier l'université, le département et la région). La décontextualisation, qui est de notre fait, est ici une conséquence de l'anonymisation des données et peut, nous le savons, tendre la lecture vers une certaine abstraction. Si le courriel électronique ne promeut pas en lui-même la violence verbale il constitue néanmoins un potentiel moteur de la montée en tension verbale selon l'usage qui en est fait. Puisque nous nous intéressons à l'analyse descriptive de la montée en tension verbale, les échanges électroniques utilisés comme corpus sont ceux qui en rendent compte et sont restreint aux moments de tension (conflit, malentendu, etc.). Le choix d'avoir un regard de sociolinguistes interactionnelles nous amène à décrire l'ensemble des tours d'écriture afin de pouvoir identifier les grands moments de la montée en tension verbale et rendre compte de son mécanisme interactionnel spécifique.

1.1 Les caractéristiques du courriel électronique

- 5 Orlikowski et Yates (1994) positionnent le courriel électronique dans la catégorie des échanges discursifs et considèrent qu'il y occupe une place intermédiaire entre la conversation en face à face, la correspondance d'entreprise et la correspondance privée. Tout d'abord, le contenu de l'échange est généralement identifié comme bref (Crystal : 2001), « spontané naïf » (Cusin-Berche : 1999), emprunt d'oralité (Yates : 1996) et marquant explicitement le non verbal (Maccoccia : 2000ab). Cependant, force est de constater que les courriels universitaires se révèlent souvent être plus longs, détaillés et descriptifs que des courriels échangés dans d'autres milieux professionnels. Par ailleurs, Maccoccia (2005) a mis en évidence que

« 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 ».

- 6 Marcocchia confirme des travaux antérieurs qui montraient que les différences statutaires tendaient à s'effacer (Ducheneaut : 2002), et que, lors de prises de décision, la participation d'un plus grand nombre d'individus était favorisée par ce moyen de communication (Tan, Wei et Watson : 1999 ; Dubrovsky, Kiesler et Sethna : 1991). Des études complémentaires ont atténué ces résultats en montrant que seuls 20 % des interactants étaient réellement actifs lors de ces échanges (Kiesler et Sproull : 1991 ; Baym : 1995). De même, des études ont montré que ce moyen de communication pouvait venir à renforcer les conflits statutaires bien plus qu'à les apaiser (Orlikowski : 1996). Ainsi Marcocchia (2005) a décrit les courriels électroniques comme ne favorisant pas une relation égalitaire alors même qu'ils pouvaient dans le même temps permettre une réduction de la distance relationnelle en la rendant moins distante et familière (Angell et Heslop : 1994). Enfin, Moïse et Romain (2011) ont montré que « 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 oeuvre pleine et entière des compétences universitaires de l'écrit) ». Enfin, Lagrana a souligné la pauvreté de ce moyen de communication en termes de « transmission de langage non verbal, y compris les intonations, les émotions, ou du contexte de conversation » (2015 : 25).
- 7 Enfin, les échanges de courriels étudiés ont ceci de particulier qu'ils concernent un scripteur et un destinataire clairement identifiés et nommés, mais que l'échange se fait également en cc, c'est-à-dire qu'un certain nombre d'individus (toujours collègues de travail) sont mis en copie de l'échange, qui devient pluri-adressé. En cela, ce type de courriel provoque un effet spam, d'encombrement de la boîte aux lettres électronique qui augmente également, en raison de l'agacement qu'il peut susciter, les risques de montée en tension. Aussi, ce type spécifique d'échange par tours d'écriture est susceptible de favoriser l'émergence de marqueurs discursifs de rupture tels que des actes de langage dépréciatifs. L'échange est donc porté à la connaissance de plusieurs individus qui ont tous la possibilité de pouvoir y prendre part en intervenant par un tour d'écriture actif et / ou en demeurant simplement témoin. Ce phénomène de « prise à témoins » des uns et des autres constituent un risque supplémentaire de montée en tension dans la mesure où les risques d'attaque à la face d'autrui, ou de mise en difficulté (volontaire ou non) de sa propre face augmentent d'autant (Fracchiolla et alii : 2013).

1.2 La montée en tension verbale : la menace à la face et le (non) ménagement

- 8 Le travail de figuration décrit par le sociologue Goffman (1973ab, 1974) a montré comment les interactants prennent soin de ménager leurs propres faces tout autant que celles d'autrui. Par « faces », Goffman entend tout ce qui relève du territoire mais aussi de la dimension narcissique de chaque individu. Dans ce cadre d'analyse, nous avons questionné la présence (ou l'absence) de procédés de politesse linguistiques dans les échanges étudiés. À la suite de Brown et Levinson (1978 ; 1987) et de Kerbrat-Orecchioni (1992), nous plaçons sous l'expression de « politesse linguistique » les actes anti-menaçants et les actes flatteurs pour la face par opposition aux procédés d'impolitesse (actes menaçants pour la face). Ces derniers présentent un intérêt pour notre analyse

puisqu'ils nous ont permis de mettre en lumière des nœuds de tension verbale au regard de la menace que le procédé linguistique ou discursif est susceptible de faire peser à la face de l'interactant. Nous avons ainsi conduit une analyse descriptive du discours des interactants, des différents tours d'écriture, afin de comprendre comment ces menaces – dont la formulation est plus ou moins directe – émergent à la fois dans la production du discours et dans son interprétation à travers la réponse formulée par l'interactant.

- 9 La politesse est considérée comme la « clé du lien social » (Guéguen : 2008) et comme un facteur décisif de coopération, de maintien de la relation et d'une certaine éthique communicationnelle. En effet, des études récentes ont montré comment elle favorise les interactions sociales *in praesentia* à travers leur apaisement (Howard : 1990), le rendement au travail (Park : 2008) et la mémorisation (Holtgraves : 1992). Nous nous intéressons ainsi à sa présence dans les échanges électroniques étudiés – et en général. Notre première hypothèse est que la politesse – en tant que procédé de ménagement de la face – serait malmenée dans les écrits électroniques alors que l'interaction *in praesentia* permettrait de la réhabiliter (du moins dans le type de contexte que nous étudions). A partir de l'analyse des procédés argumentatifs visant le discrédit, voire la disqualification, ou au contraire le ménagement de la face, nous montrerons comment la question du franchissement territorial – réel ou symbolique, de places – met en action le système de défense à une agression (Fracchiolla, 2013). Nous mettrons en évidence certains phénomènes dans des échanges électroniques polémiques au sein du milieu professionnel.
- 10 L'objet de notre publication est ainsi de rendre compte d'un travail visant à décrire la montée en tension verbale (potentiellement) violente à travers le courriel professionnel. Autrement dit, il s'agit de décrire et de comprendre l'influence que peut exercer l'écrit numérique en termes de relation interdiscursive (relation se créant, se poursuivant, se modifiant, etc. à travers la production verbale et les différents tours de parole/d'écriture) en tant que produit mais aussi que source de modification de la relation interpersonnelle (relation entre les personnes déterminée par les places qu'elles occupent) entre les membres d'un même département universitaire.
- 11 Plus précisément, notre corpus, constitué de mails de type cc échangés entre une pluralité d'universitaires, sera questionné sous l'angle de l'analyse linguistique des interactions : ouvertures et clôtures ; indicateurs linguistiques et discursifs de relation nommés taxèmes par Kerbrat-Orecchioni en 1992 (taxèmes de position renforçant les places différenciées occupées par chacun tels que le recours à l'injonction d'un locuteur A en direction d'un locuteur B, et taxèmes de relation visant un rapprochement de la distance entre les interactants tels que le recours au pronom personnel « nous » pour réunir A et B ; cf. Romain et Lorenzi, 2013) et procédés adoucisseurs ou durcisseurs de la relation (modèle de la politesse de Brown et Levinson (1978, 1987) réaménagé par Kerbrat-Orecchioni (1992 ; 2009)). Nous croiserons l'analyse linguistique de la violence verbale (Auger et alii, 2008 ; Fracchiolla et alii, 2013 ; Romain et Rey, 2015 ; Rey et alii, 2014) avec l'analyse en actes de langage (Austin 1962 ; Searle 1969 ; Romain et Lorenzi, 2013 ; Fracchiolla et Romain, 2015).
- 12 Nos deuxième et troisième hypothèses sont d'une part que les échanges électroniques qui reposent sur un historique interpersonnel déjà conflictuel auraient pour conséquence de détériorer les relations interpersonnelles en cristallisant l'échange à partir du moindre malentendu pour réactiver une mésentente préexistante – et qui est rendue visible par des expressions telles que « venant de toi, je devais m'y attendre ! ». En effet,

« ces échanges sont problématiques car déshumanisés et déshumanisants par rapport aux échanges oraux, qui permettent des éléments d'ajustement absents de la communication écrite, en particulier celle de type émotionnel et réactive comme le sont le courriel, mais aussi le sms et le chat »

(Fracchiolla et Romain, 2015 : 202).

- 13 D'autre part, le courriel institutionnel en cc, serait propice à la confusion des espaces (privé/public), à l'abolition des horaires de travail et de l'espace temps (privé/public) ; espace temps entre l'envoi et la réception, entre les « tours d'écriture », au renforcement des conflits statutaires (Orlikowski, 1996) par un accent spécifique mis sur l'objet du conflit (en particulier sur la mésentente de fond entre les interactants), etc.
- 14 À travers l'étude d'un échange électronique donné, en cc, et qui véhicule une montée en tension verbale, nous avons répondu à la question suivante : quels peuvent être les dangers de ce moyen de communication pour l'élaboration d'une relation interpersonnelle et interdiscursive consensuelle voire négociatrice ? Les écrits électroniques sont des écrits différés. Ils sont caractérisés par une carence de multimodalité, mais aussi de sécrétion d'ocytocine (Seltzer et alii, 2012) – sécrétion d'hormones chimiques favorisant l'empathie et qui est activée uniquement en présence de manifestation corporelles d'autrui comme *a minima*, la voix – ou encore le manque d'activation empathique permise par les neurones miroirs (Rizzolatti et Sinigaglia, 2008), sont autant de phénomène non présents lors d'échanges de courriels électroniques, qui augmentent d'autant la difficulté à s'ajuster à autrui. Cela a pour conséquence de les rendre encore plus susceptibles de focaliser sur certains nœuds de tension.

2 Analyse d'une montée en tension verbale dans un échange par courriels

- 15 Le corpus présenté dans le cadre de cet article est constitué d'un échange constitué de trois mails pour lesquels nous allons conduire une analyse discursive descriptive afin de reconstituer et de mieux comprendre le mécanisme de montée en tension verbale.

2.1 Courriel 1 de W. adressé à l'ensemble des membres du département : initiation de l'échange

De : W.

Objet : URGENT/ Stage intensif d'un semestre pour étudiants pakistanais débutants en français

À : A, D, E, F, G, H, I, J, K

Date : Le 12 nov. à 21:54

Bonsoir,

45 pakistanais , (étudiants ou diplômés au Pakistan d'études supérieures) mais débutants en français, viennent d'être admis à l'Université par dérogation, à la demande de l'association « Alpha et Oméga ». P., chargée de mission au CEVU vient de prendre contact, par l'intermédiaire de D., avec le département, pour voir dans quelle mesure il pourrait mettre en place un parcours spécifique pour ces étudiants

au second semestre (2 cours par jour, au minimum 24H hebdomadaires). Le nombre d'heures de cours est considérable, puisqu'il faut constituer 2 groupes de 20 étudiants. il faudrait donc prévoir l'ouverture de 16 cours, et s'assurer d'un accès à autant de salles.

Beaucoup de points sont à éclaircir, à supposer la question financière réglée (la fac est-elle en mesure de financer un tel projet ? Recevra-elle des financements de l'Etat ou de la région au titre de l'accueil des réfugiés politiques etc.).

Sans être tout à fait une injonction, le projet est soutenu par la présidence et il est assez raisonnable, en effet, que le département réponde favorablement à une demande de ce type MAIS nous ne pouvons être partants que si quelqu'un dans le département se déclare prêt à coordonner ce stage intensif.

Compte tenu du nombre d'heures à assurer, la meilleure des solutions serait évidemment de pouvoir recruter deux contractuel(le)s, spécialistes de l'enseignement du FLE à des débutants). Si ce n'est pas possible, pour des raisons de budget, il faudra recruter deux , voire trois ou quatre chargé(e)s de cours . Dans les deux cas, il faudra concevoir un programme adapté, coordonner les enseignements et assurer le suivi des étudiants.

Qui est intéressé ?

Avant de rencontrer X. et le vice-président du CEVU pour leur poser les questions budgétaires et organisationnelles liées à ce projet (il n'est évidemment pas question que l'on prenne sur le contingent des heures complémentaires du département, les heures nécessaires à ce stage), il faut savoir qui est prêt à s'investir dans le dit projet.

Merci de vos réponses rapides.

Bonne soirée

W.

- 16 Dans ce premier courriel, W. demande aux membres de son département de se positionner quant à un projet qu'il présente longuement et assez précisément dans les deux premiers paragraphes. Sont présentés le projet, ses conditions de réalisation, et les questions encore en suspens sont pointées. Cette présentation souligne l'enjeu pour le département et donc pour W. (son responsable) : « Sans être tout à fait une **injonction**, le projet est soutenu par la présidence et **il est assez raisonnable, en effet**, que le département réponde **favorablement** à une demande de ce type « **MAIS** nous ne pouvons être partants **que** si quelqu'un dans le département se déclare prêt à coordonner ce stage intensif. »).
- 17 Il ressort des formules employées par W. dès l'objet du courriel (« **Urgent/Stage intensif...** ») et jusqu'en phrase de conclusion (« Merci de vos réponses **rapides** »), une certaine pression, même si, néanmoins rien ne paraît imposé, et le choix laissé à chacun de s'engager ou pas, de répondre positivement ou négativement (« il faut savoir qui est prêt à s'investir dans le dit projet »). On observe que W. utilise une politesse 'culturelle' – correspondant à des formules rituelles simplifiées d'introduction et de clôture *a minima* (« Bonjour... Bonne soirée ») dans les échanges en français. Aucune menace spécifique ne transparait sinon indirecte à travers l'implicite qui induit l'importance de ce projet pour le département (et donc, de fait, de l'engagement de l'un des collègues pour en prendre la

coordination). Concernant la politesse linguistique, et à propos de la protection de la face des collègues et de sa propre face, on voit que W. utilise tout au long de son courriel le « département » (4 fois) et le « nous » (1 fois, inclusif de W. et de tous les collègues). Pour terminer, sa question « Qui est intéressé ? » est une question ouverte, mais directe qui suscite *a priori* seulement deux types de réponses : « moi » ou « pas moi ».

- 18 Enfin, on observe que ce courriel a été écrit à 21 :54 le 12 novembre : c'est-à-dire à une heure tardive, hors des horaires institutionnels de travail.

2.2 Courriel 2 : réponse de A qui sera considérée comme constitutif d'un noeud de tension par W dans le courriel 3

De : A.

Objet : Re : Urgent / Stage intensif d'un semestre pour étudiants pakistanais débutants en français

À : W

Cc : D, E, F, G, H, I, J, K

Date : Mardi 13 nov. à 09:03

Chers tous,

Je suis désolé, mais non je ne suis pas disponible pour m'investir dans ce type de projet, pas cette année en tout cas, et pas dans ces conditions d'urgence...

Amitiés,

A.

Envoyé de mon iPad

- 19 Malgré des formules de politesse renforçant la relation entre A. et ses collègues (incluant W. : « Chers tous ; Amitiés ») et une introduction immédiatement marquée par un procédé réparateur (« je suis désolé »), A. introduit une montée en tension rapide :
- en refusant de se positionner comme volontaire (« je ne suis pas disponible pour m'investir »)
 - mais surtout par l'absence de prise en considération de l'intérêt du projet (courriel bref et envoyé d'un iPad connotant pour certains un temps personnel vs professionnel (ordinateur)¹), mais aussi par un contenu reposant sur de multiples négations (« mais » introduit une objection caractérisée par une réfutation « non » puis par trois négations « je ne suis pas ... pas cette année – ici on observe une tentative d'atténuation « en tout cas » laissant la porte ouverte à un investissement dans les années futures – « pas dans ces conditions d'urgence. » : implicite : dans d'autres conditions, oui) sans jamais manifester d'éléments positifs quant à l'intérêt du projet soumis par W. Ce qui a pour résultat la production par A. d'une menace forte à la face de W.).
- 20 Par conséquent, A. initie une montée en tension polémique à charge indirecte, alors que son intention était peut-être au contraire de satisfaire au caractère urgent de la demande de W et de répondre à la question qui était posée au plus vite donc (en ne traitant pas la question comme une question ouverte mais comme une question fermée, peut-être du

fait de la rapidité à apporter à la réponse, rapidité à laquelle on voit que A. satisfait (A. répond le lendemain matin à 9:03).

- 21 On observe également que la réponse de A. positionne le « je » et le « m' » au centre du message au contraire du courriel de W. qui positionnait le « département » au centre de son propre message. De plus, A. oppose ces pronoms personnels sujet et réfléchi aux déterminants démonstratifs « ce (projet), cette (année), ces (conditions d'urgence) » qui mettent à distance A. de la proposition de W. et surtout de son intérêt pour le département, par ricochet. D'autant que la formulation de A. semble exclure définitivement toute possibilité de négociation/discussion. On observe d'ailleurs ici un argument faisant référence à la représentation de la temporalité « dans ces conditions d'urgence » dont nous discuterons à travers la contre-réponse de W. dans le courriel 3.
- 22 De plus, le déterminant démonstratif revient à menacer de disqualification le projet : phénomène renforcé d'ailleurs par le subjectivisme menaçant de disqualification « type » (évaluation personnelle / subjective de A.) par rapport au projet soutenu par W. ». De fait W. est doublement menacé : il est menacé par le refus et il est menacé par la disqualification implicite du projet. Par ailleurs, en fonction de l'interprétation subjective que l'on peut faire du fait qu'un collègue réponde à nos mails de son ipad (lieu hors institution, loisir ...), il peut se sentir triplement menacé. La montée en tension initiée par A. est à la fois fulgurante (du fait du refus explicite) mais aussi polémique à charge (refus de disponibilité pour « ce type » de projet et « ces conditions d'urgence »).
- 23 À ce stade, nous formulerons quelques remarques concernant l'envoi d'un mail institutionnel d'une tablette qui, historiquement, a d'abord eu une fonction plus familiale et privée mais dont l'usage est aujourd'hui extrêmement répandu en milieu professionnel, comme le téléphone portable. Les tablettes sont ainsi polyvalentes que le sont leurs domaines d'applications, privés et publics, qui relèvent surtout de choix individuels d'utilisations. Dans le cas où les représentations que l'on se fait de l'utilisation d'une tablette sont d'abord celles d'un contexte familial ou de loisir, le fait d'utiliser ici un ipad et non un ordinateur de bureau/portable induirait une utilisation sur un temps perçu comme personnel. Au contraire, dans le cadre d'une utilisation professionnelle cela indiquerait un temps de travail spécifique. La subjectivité, qui renvoie ici à l'utilisation que chacun peut faire de son ipad ou de la représentation que chacun a de l'utilisation d'autrui, rendra l'interprétation de la formulation « envoyé de mon ipad » menaçante ou pas. Ainsi par exemple, si W. perçoit cette formule comme menaçante, il pourra l'associer au contenu court du courriel par rapport à son propre courriel (qui correspond à un courriel long et détaillé portant sur un projet pour lequel il sollicite une coordination par l'un des membres du département) et la percevoir comme une menace renforcée. Cela renvoie à nouveau ici à la question des représentations et des impossibilités d'ajustement de ces représentations, lors des échanges électroniques (impossible en effet de savoir où se trouve la personne qui répond à moins d'être un hacker ou espion du net). La question du lieu d'où serait envoyé le message recoupe ainsi, par ce biais, celle des places.
- 24 Cette différence d'interprétation est probablement importante car à l'écrit on voit clairement la différence entre un message long et un message court contrairement à l'oral où les échanges peuvent être déséquilibrés quantitativement sans l'être qualitativement, où chacun a la possibilité de s'exprimer, de développer son point de vue, d'argumenter etc. et surtout d'adapter ses interventions à celles d'autrui.

- 25 On imagine donc, à ce stade, qu'un nœud de tension se crée à partir de ce courriel 2, par le biais d'une polirudesse linguistique (va et vient entre politesse et impolitesse, entre ménagement et menace portée à la face) mais aussi d'un malentendu ou de mésentente ou des deux à la fois : puisque si A. répond rapidement comme cela lui a été demandé, il le fait en construisant son propos sur ce qui peut paraître pour W. comme des menaces (potentielles) multiples. Ainsi si W. terminait son courriel tardif en écrivant « merci de vos réponses rapides », A., qui répond par un courriel dès le lendemain matin, initie une montée en tension en ne prenant pas en compte les indicateurs présents dans le courriel de W. (notamment l'intérêt pour le département du projet, de sa pertinence). Ce fait alimente notre interprétation générale sur plusieurs corpus d'échanges de ce type selon laquelle nous avons remarqué qu'un malentendu dû au mode d'échange par courriel était souvent le nœud gordien qui permettait de réactiver une mésentente déjà existante entre des personnes. Le courriel semble donc encore moins à même de fonctionner au niveau interactionnel là où une histoire relationnelle complexe existe déjà entre les personnes. Le courriel, malgré ses caractéristiques supposées pratiques et efficaces, n'est pas à même d'être ou de devenir l'outil d'une communication efficace souhaitée. Le courriel est né, et nous nous le sommes appropriés en l'utilisant. En d'autres termes, nous n'avons jamais été formés aux bons usages du courriel, et il n'existe pas de véritable règle commune d'utilisation. Aussi, l'on peut dire que le malentendu est déjà préexistant, en réalité, à tout échange par courriel dans la mesure où les raisons de son utilisation, ses fonctions et fonctionnalités, ne sont pas claires ni probablement identiques pour les interactants impliqués dans un envoi à destinataires multiples. La question du contrat de communication par courriel n'a en vérité jamais été posée préalablement à son utilisation, et si elle a été analysée, elle n'est pas connue et demeure opaque pour la plupart. L'on a ainsi probablement, concernant les échanges de courriels, autant de contrats de communication que l'on rencontre d'utilisateurs... il semble dès lors difficile d'éviter les malentendus si on ne résout pas cette question au préalable.
- 26 Nous assistons ainsi dans notre corpus à une multitude d'atteintes/de menaces portées à la face de W. alors même que des procédés réparateurs sont présents : A. produit de la polirudesse linguistique et introduit par conséquent une potentialité de rupture avec W. Le courriel de A. ne fonctionne pas en miroir avec les procédés utilisés par W. et ne prend pas en compte l'intérêt/la pertinence du projet revendiqué par W. ; on peut donc anticiper sur une suite tendue à cet échange. Les arguments mis en avant par A. sont : absence de disponibilité circonstancielle et refus des conditions d'urgence. Mais si A. n'est pas disponible, pourquoi avance-t-il l'argument des conditions d'urgence ? Un argument supplémentaire mais dans ce cas s'il n'y avait pas ces conditions d'urgence, et malgré son absence de disponibilité, est-ce que A. pourrait réfléchir à la demande de W. ? – W. rebondira d'ailleurs sur le lien entre urgence et temps, ce que nous allons voir. Sur le même registre, l'« urgence » à répondre qui est invoquée par W. dans son premier message est finalement remise à la prochaine réunion, suite à la réponse de A. ; d'où l'on peut déduire qu'il était urgent de dire « oui », mais que si l'on entend dire « non », ne pas répondre était préférable. D'une certaine manière, le refus lui-même, d'autant plus lorsqu'il est public, est créateur de tension en tant que tel. Dire non, c'est s'affirmer dans l'opposition. Les arguments invoqués par A. comme atténuateurs (conditions d'urgence type de projet, indisponibilité), attisent au contraire la réaction négative de W. car ils vont dans le sens d'une remise en question pluridimensionnelle.

- 27 A. enchaîne un refus sur l'objet (la demande de W.) à un refus sur les conditions (rapidité de réponse, rapidité de la tâche proposée), donc un contenu implicite à charge. Les AL menaçants sont directs et indirects, ils interviennent dans un registre polémique à charge donc à forte tension (les atténuateurs sont faibles quantitativement : « je suis désolé ; pas cette année en tout cas »). Les taxèmes sont des taxèmes de position (refus catégorique et contenu implicite) et non de relation (pas de tissage de liens entre A. et W.). Ils vont donc de pair avec une montée en tension polémique à charge (effet négatif sur la relation et surtout montée en tension très forte). À partir de là on peut imaginer une brèche, un premier nœud de tension (un déclenchement de tension) sur lequel W. pourrait s'appuyer pour développer une montée en tension – et c'est effectivement ce qui va se produire à travers le courriel 3.

2.3 Courriel 3 : cristallisation de la montée en tension par W

De : W.

Objet : Re : URGENT/ Stage intensif d'un semestre pour étudiants pakistanais débutants en français

À : A.

Cc : D, E, F, G, H, I, J, K

Date : Le 17 nov., 10h02

Bonjour,

La question de ce stage intensif sera à l'ordre du jour de la prochaine réunion de département. Si nous décidons qu'il rentre dans nos missions et si nous considérons que nous avons les moyens financiers et matériels de l'assurer, il sera mis en place. Ce projet n'est pas proposé dans l'urgence car le stage ne doit débiter qu'au second semestre : la réactivité qui nous est demandée n'a rien de saugrenu !

Les charges pédagogique-administratives ne sont pas optionnelles, elles sont une obligation clairement mentionnées dans le profil des postes qui ont été pourvus dans le département depuis une dizaine d'années. Nous profiterons de la réunion pour les mettre à plat.

Bonne journée.

W.

- 28 W. poursuit dans la montée en tension polémique à charge. Il commence son courriel en positionnant l'objet (le projet) dans l'ordre du jour de la prochaine réunion. Il utilise le « nous » pour « décider » de son avenir (« si nous décidons qu'il entre dans nos missions... ») puis clôt par une formulation passive (« il sera mis en place »). Tout au long de cet échange de courriels, on aura observé une utilisation différenciée des modes d'interpellation, d'appellation et de salutation. Si W. a recours à un mode d'interpellation neutre (« Bonsoir », « Bonjour », « Bonne soirée », « Bonne journée ») – politesse « culturelle » *a minima*, comme vu précédemment – et convoque des termes d'appellation consensuels, coopératifs (« nous, département »); A. a, au contraire, recours à une politesse « culturelle » qui tend à renforcer la relation horizontale (« Chers tous », « Amitiés ») mais a recours au « je » à défaut du terme d'interpellation inclusif et

coopératif « nous » (A. a recours au « je » sans interpeller explicitement autrui contrairement à la démarche de W). En effet, dans ses deux mails (et plus encore dans le second que dans le premier), W. utilise le « nous » ainsi que la référence au « département » en tant qu'entité représentée par le « nous » (1 « nous » et 3 « département » dans le premier courriel, puis 6 « nous » et 2 « département » dans le second courriel). Cependant si dans le premier courriel le « nous » est coopératif, dans le second il devient menaçant envers A., allant jusqu'à l'exclure. Le « nous », évoquant l'homogénéité du groupe, s'accompagne de tournures impersonnelles et de formulations passives qui indiquent que W. cherche soit à atténuer les menaces portées par son message (la demande « pressente et motivée » faite aux collègues de s'impliquer dans le projet qui leur est proposé) soit à mettre l'accent sur la responsabilité que va porter ce « nous », le « département », dans la prise (ou pas) de responsabilité dans ce projet. Il exerce ainsi une certaine pression sur ses collègues.

- 29 Par cette introduction, et alors qu'il a posé la question (dans le courriel 1) de savoir si les collègues étaient intéressés, il insiste sur le fait que la décision sera prise ultérieurement, lors d'une prochaine réunion, et non par courriel, et qu'il y aura donc un débat entre les collègues pour savoir si ce projet est retenu ou pas par le département. Cette consultation et décision collective s'oppose à la réponse individuelle de A. et l'isole de fait du groupe constitué par les collègues du département. W. ne revient donc pas ici sur la demande faite aux collègues de prendre position mais transforme sa première demande : la décision n'est plus individuelle mais sera collective. La réponse de W. est paradoxale par rapport à son premier courriel qui n'était pas injonctif et qui laissait, implicitement en tout cas, le choix à chacun de se positionner ou pas.
- 30 Revenons quelques instants sur le choix du participe passé à valeur adjectivale « intéressés », qui se trouvait dans la question finale du premier mail de W. à propos du projet : « qui est intéressé ? ». Relevons que ce type de termes est ambigu (tout comme d'ailleurs la référence au temps disponible de chacun) car il tend à désigner des éléments ultra subjectifs. En effet, à quoi renvoie « intéressés » ? Intéressés financièrement ? Professionnellement ? Relationnellement ? Personnellement ? Remarquons ici que A. ne dit pas ne pas être intéressé, il ne réutilise d'ailleurs pas ce terme : il dit qu'il n'a pas les moyens de se rendre disponible pour s'investir à ce moment-là. Il dit donc : « je pourrais m'investir, mais pas à cette période ». On peut imaginer qu'il aurait été intéressant, pour atténuer la rupture interactionnelle (moment de tension) que la réponse négative de A. allait (potentiellement) entraîner dans sa relation avec W., que A. développe l'intérêt que ce projet pouvait revêtir pour son intérêt propre en tant que projet et par conséquent pour l'intérêt du département mais aussi pour l'intérêt plus personnel de A. Et ainsi, pour reprendre une idée de Dunbar (2002), de faire « de l'épouillage », de « bavarder », de rassurer en parallèle – ce qui est contre productif à la fois dans le cadre d'efficacité attendue du mail et des relations de travail, sauf lorsque l'interaction a lieu dans un rapport *de visu*, ainsi que nous l'avons décrit en première partie). De même, A. aurait pu positionner au centre de sa réponse le « département », ou du moins atténuer le « je » au profit de la dimension collective, etc. Cette démarche aurait sans doute permis d'atténuer la menace que son refus pouvait signifier à l'égard de W. dans le cadre d'un échange électronique. On peut se demander ici si l'objet ne se fond pas avec la personne. En effet, A. refuse de se porter volontaire pour la coordination du projet (objet du mail 1) et de fait remet en cause le pouvoir de direction / de décision / de domination de W. sur le groupe « département ». Il est intéressant d'observer ici que là où *in praesentia* il est fortement

conseillé de ne pas confondre conflit sur l'objet et conflit sur la personne, *in absentia* objet et personne se superposent et se confondent mais surtout que la politesse linguistique (en tant que ménagement des faces, atténuations des menaces) est toujours et peut-être plus encore nécessaire quantitativement dans les mails.

- 31 À partir de là, la montée en tension s'accélère, s'aggrave : W. revient sur l'« urgence » de réalisation du projet et remet en cause l'argument soulevé par A. selon lequel celui-ci ne s'engage pas compte tenu de « ces conditions d'urgence ». W. souligne que le stage ne doit débiter « qu'au second semestre » et que « la réactivité (...) demandée n'a rien de saugrenu » : il discrédite par là l'un des arguments apportés par A. Cet échange met en lumière une conception différenciée du temps entre les individus – ce que nous avons déjà mis en évidence dans d'autres corpus du même type – et ici différente entre W. et A. Les travaux de E.T. Hall aux Etats-Unis, dans les années 50, ont montré combien la question de la représentation du temps varie, d'une culture à l'autre et, en réalité, dirons-nous aujourd'hui, d'une personne à l'autre – la société dans laquelle se situe notre étude pouvant se définir plus comme hétérogène qu'homogène (Abdallah-Preteceille, 2003). Il est ainsi fort probable qu'une différence de représentation du temps contribue au malentendu entre les interactants dans cet échange. Hall a étudié cette différence de perception temporelle entre des individus appartenant à différentes cultures en termes de conception polychrone et monochrone du temps. L'hypothèse que nous faisons par rapport aux nouvelles communications électroniques, en lien avec la conception différenciée du temps, est une hypothèse de transformation de la relation dans la mesure où la perception personnelle que chacun a du temps y est accentuée, avec une confusion entre temps professionnel et temps privé en particulier. Nous avons ainsi observé à plusieurs reprises que les échanges « tendus » se produisaient entre personnes qui répondaient l'une sur des temps privés (comme W., ici), l'autre sur des temps professionnels (A., ici). En l'occurrence, ce facteur de différence de perception temporelle est également à prendre en compte et dépend de chacun, comme l'a montré Hall. Une telle demande serait par exemple impensable dans de tels délais dans une université anglosaxonne, alors qu'elle ne semble pas l'être d'un point de vue temporel français. Aussi, lorsque W. utilise « saugrenu » pour qualifier le positionnement de A. à l'égard du délai pour mettre en place le projet, il rejette totalement cette diversité de perception inhérente à chacun en fonction de l'environnement dans lequel il ou elle a eu l'habitude d'évoluer. En cela, la remarque de W. fait figure d'attaque *ad personam* de A. dans ce qu'il est (nous ne connaissons pas ici la perception temporelle). Il est ainsi probable que W. et A. n'aient pas non plus la même « culture », perception du temps, ni les mêmes habitudes, ni les mêmes représentations
- 32 Enfin, le ton de W. se fait explicitement menaçant, c'est-à-dire que le choix de participer ou pas au projet ne devient plus accessoire mais obligatoire. Dans le troisième paragraphe : « Les charges pédagogique-administratives ne sont pas optionnelles, elles sont une obligation clairement mentionnées dans le profil des postes qui ont été pourvus dans le département depuis une dizaine d'années. Nous profiterons de la réunion pour les mettre à plat. ». Avec ce paragraphe, la polémique est clairement consommée. Dans l'implicite, la disqualification de A. est présente. Ce dernier refuse la proposition de coordination et, de fait, W. lui rappelle (de façon non personnelle, explicitement en tout cas, sous forme de règle générale) que ce type de charge est obligatoire car contenue dans le profil des postes sur lesquels les collègues ont été recrutés. Autrement dit, un fort implicite prend corps ici du fait de la proposition, non consensuelle de W., imposant aux

collègues (à l'un des collègues quel qu'il soit) d'accepter ou de ne pas refuser la charge proposée.

- 33 La montée en tension est polémique à charge (à charge de A. ou du moins de sa réponse). W. est autoritaire et agressif. Les AL, directs et indirects, sont menaçants à valeur polémique, d'argumentation à charge de discrédit et/ou de disqualification, ce qui les attise d'autant plus. Les taxèmes sont donc des taxèmes de position et non de relation : la co-énonciation, etc. ne prime pas ; c'est bien au contraire la menace et l'autoritarisme qui priment. Ils ne recherchent pas la construction d'une signification commune mais imposent un sens menaçant.
- 34 Ainsi donc, la montée en tension polémique à charge s'amorce dans la réponse de A. et va s'alimenter encore plus dans la réponse de W., tandis que la tension prend son origine dans le mail de W. qui n'est probablement pas assez explicite de tous les enjeux.
- 35 La montée en tension atteint son paroxysme à l'issue de ce courriel 3 : W. évolue d'une montée en tension polémique à charge et fulgurante à une tension détournée.

Conclusion

- 36 À l'issue de l'analyse de notre corpus, nous pouvons donc poser que l'impolitesse et la polirudesse linguistique génère tension et agressivité. Peu utilisée, ou utilisée paradoxalement en alliance avec la menace, l'absence de politesse linguistique (cf. courriel 2) est propice à détériorer encore plus des relations écrites difficile, voire à les enliser ou les fossiliser. On peut donc en conclure que les relations écrites *via* les courriels envoyées à plusieurs personnes, et en cc ne permettent pas d'apaiser les relations, et ce d'autant moins dans les cas de relations interdiscursives et interpersonnelles difficiles voire violentes (passif interactionnel négatif). Si, selon Austin (1962), une interaction « heureuse » est une interaction reposant sur un échange tourné vers la construction commune d'un projet interactionnel, nous pouvons observer que l'échange étudié ne rend compte en rien d'une interaction « heureuse ». En effet, l'échange étudié est construit sur des actes de langage menaçants visant davantage l'aggravation d'un conflit ou son enlèvement dans la tension, que la résolution explicative et argumentative du même conflit. Cette montée en tension corrélée à la présence d'actes de langage menaçants pour la relation interpersonnelle ne semble donc pas reposer sur une volonté de négociation de points de vue différenciés. Cette démarche ne peut pas favoriser la réalisation d'une interaction coopérative, consensuelle. Au contraire, elle favorise la montée en tension. Finalement, comme nous l'avons déjà observé, dans une étude précédente (Fracchiolla et Romain, 2015), le courriel est propice à la mésentente et au malentendu et peut devenir un procédé d'attaque et de renforcement de positionnements différenciés entre les interactants. Ceci, ajouté à la présence de témoins (destinataires en cc) et à un passif interactionnel conflictuel entre les mêmes interactants, est propice à renforcer la dégradation potentielle des relations interpersonnelles.
- 37 Enfin soulignons que le courriel isole des éléments, des arguments, il ne permet pas une adaptation en synchronie à la réactivité de l'interlocuteur ni d'accéder à ses représentations et focalise davantage sur les éléments de discorde. Tel un labyrinthe, il modifie le cheminement de la relation à chaque tour de courriel, en non adéquation finalement avec l'attente réelle des interactants. Au bout de l'échange, on se retrouve à discuter sur un (ou des) point(s) qui n'étaient pas l'objet central du courriel de départ (ici

le fait d'être intéressé (ou pas) par la coordination d'un projet se transforme notamment en une méconnaissance des obligations de la fonction professionnelle). Il ne permet pas les rectifications, précisions, car la violence (ou la colère, voire simplement le mécontentement) ressentie est si forte qu'elle induit une réponse menaçante à son tour qui fait oublier finalement l'objet réel de l'interaction.

- 38 N'oublions pas à ce stade qu'il n'existe aucune règle fondamentale régulant les attentes des uns et des autres relativement aux échanges par courriel au sein d'une université (forme de courrier standard ? rapidité de réponse ? style télégraphique ? rédaction développée ? quelles formes écrites sont à privilégier ? quelles formes linguistiques sont attendues par le ou les destinataires et en ce sens sont à privilégier afin de favoriser le développement d'une interaction négociée et concordante ?). Le mode même de communication par courriels devient alors un terrain florissant pour le malentendu en raison de l'absence de communauté de codes qu'il met en évidence (à la différence de ce à quoi s'intéressent les personnes qui s'occupent de « netiquette », par exemple). Il favorise au final le recours aux taxèmes de position davantage qu'à celui des taxèmes de relation qui seraient plus favorable à une relation de coopération entre les interactants. En effet, des jeux à la fois de pouvoir et de domination conduisent à mettre en avant les places institutionnelles comme on le voit dans le courriel 3 où W., responsable du département, utilise la menace des obligations pesant sur le statut institutionnel pour menacer A. de disqualification. On voit alors ici pourquoi les échanges purement informatifs par mail peuvent être considérés *a priori* moins risqués que ceux impliquant une prise de position, négociation qui, bien qu'elle concerne d'abord un contenu apparent, tend à se déplacer rapidement sur la question implicite des rôles, places et fonctions de chacun.e en milieu professionnel (voir Schultz-Romain et Fracchiolla, 2014).

BIBLIOGRAPHIE

ABDALLAH-PRETCEILLE Martine, 2003, *Former et éduquer en contexte hétérogène. Pour un humanisme du divers*, Paris, Anthropos.

ANGELL David & HESLOP Brent, 1994, *The Elements of E-mail Style*, Reading MA, Addison Wesley Publishing.

AUGER Nathalie, FRACCHIOLLA Béatrice, MOÏSE Claudine & ROMAIN Christina, 2008, « De la violence verbale : pour une sociolinguistique des discours et des interactions », dans DURAND J., HABERT B. et LAKS B. (éds), *Actes CMLF 2008*, p. 631-643.

AUSTIN John Langshaw, 1962, *How to do Things with Words*, Oxford, Clarendon.

BAYM Nancy, 1995, « The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication », dans JONES S. (éd.), *Cybersociety : Computer-Mediated Communication and Community*, London, Thousand Oaks and New Dehli, Sage, p. 138-164.

- BROWN Penelope & LEVINSON Stephen, 1978, « Universals in language use : Politeness phenomena », dans Goody E.N. (éd.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 56-289.
- BROWN Penelope & LEVINSON Stephen, 1987, *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.
- CRYSTAL David, 2001, *Language and the Internet*. Cambridge, Cambridge University Press.
- CULPEPER Jonathan, BOUSFIELD Derek & WICHMANN Anne, 2003, « Impoliteness revisited : with special reference to dynamic and prosodic aspects ». *Journal of pragmatics* 35, 1545-1579.
- CUSIN-BERCHE Fabienne, 1999, « Courriel et genre discursif », dans Anis J. (éd.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Hermès, p. 31-54.
- DUBROVSKY Vitaly, KIESLER Sara & SETHAN Beheruz (1991). « The equalization phenomenon : Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups », *Human-Computer Interactions* 6 (2), 119-146.
- DUCHENEAUT, Nicolas, 2002, « Social impacts of electronic mails in organizations, Information », *Communication et Society* 5 (2), 153-188.
- DUNBAR Robin, 2002, *Grooming, Gossip, and the Evolution of Language*, Cambridge, Harvard University Press.
- FRACCHIOLLA Béatrice, 2013, « De l'agression à la violence verbale, de l'éthologie à l'anthropologie de la communication », dans FRACCHIOLLA B., MOÏSE C., ROMAIN C. et AUGER N. (éds), *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 19-35.
- FRACCHIOLLA Béatrice, MOÏSE Claudine, ROMAIN Christina & AUGER Nathalie (éds), 2013a, *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, P.U.R.
- FRACCHIOLLA Béatrice, Moïse Claudine, Romain Christina & AUGER Nathalie, 2013b, « Introduction », dans Fracchiolla B., Moïse C., Romain C. & Auger, N. (éds.), *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 9-16.
- FRACCHIOLLA Béatrice & ROMAIN Christina, 2015, « Montée en tension et usage du courrier universitaire », dans Casanova R. et Pesce S. (éds), *Violence en institutions : points de vue thématique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 201-214.
- FRACCHIOLLA Béatrice & ROMAIN Christina, 2014, « Réflexions pour une élaboration d'une charte éthique des relations interdiscursives : le cas de la messagerie universitaire », dans COLÓN de C ARVAJAL I. et OLLAGNIER-BELDAME M. (éds.), *Actes du colloque international Interactions Multimodales Par Ecran (IMPEC)*. <http://impec.ens-lyon.fr/actes-du-colloque-impec-2014-en-ligne-208378.kjsp> p. 123-133.
- GOFFMAN Erving, 1974, *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN, Erving, 1973a, *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN, Erving, 1973b, *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*, Paris, Minuit.
- GUÉGUEN Nicolas, 2008, « La politesse, clé du lien social », *Cerveau et Psycho* 27, 28-31.
- HALL Edward Twitchell, 1984, *La danse de la vie. Temps culturel et temps vécu*, Paris, Seuil.
- HOLTGRAVES Thomas, 1992, « The linguistic realization of face management : implications for language production and comprehension, person perception, and cross-cultural communication », *Social Psychology Quarterly* 55, 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.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 2010, « L'impolitesse en interaction : Aperçus théoriques et étude de cas », *Lexis Special 2 : Impoliteness / Impolitesse*.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 2009, *Le discours en interaction*, Paris, A. Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 1992, *Les interactions verbales t. II*, Paris, A. Colin.
- KIESLER Sara & SPROULL Lee, 1991, *Connections : New ways of working in the networked Organization*, Cambridge, MIT Press.
- LAGRANA Fernando, 2015, *Courrier électronique et comportements. Usages et mésusages*, London, ISTE Editions.
- MARCOCCIA Michel, 2005, « Communication électronique et rapport de places : analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier », *Semen* 20, URL : <http://semen.revues.org/1075>
- MARCOCCIA Michel, 2000a, « La représentation du non verbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur », *Communication et organisation* 18, 265-274.
- MARCOCCIA Michel, 2000b, « Les Smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur », dans PLANTIN C., DOURY M. et TRAVERSO V. (éds), *Les émotions dans les interactions communicatives*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, p. 249-263.
- MOÏSE Claudine, AUGER Nathalie, FRACCHIOLLA Béatrice & ROMAIN Christina, 2008a, *La violence verbale. Espaces politiques et médiatiques*. Tome 1, Paris, L'Harmattan.
- MOÏSE Claudine, AUGER Nathalie, FRACCHIOLLA Béatrice & ROMAIN Christina, 2008b, *Des perspectives historiques aux expériences éducatives*, Tome 2, Paris, L'Harmattan.
- MOÏSE Claudine & ROMAIN Christina, 2011, « Violence verbale et listes de discussions : les argumentations polémiques », *Cahiers de l'Institut de linguistique de Louvain* 36 (2), 113-132.
- ORLIKOWSKI Wanda, 1996, « Improvising Organizational Transformation over Time : a Situated Change Perspective », *Information Systems Research* 7 (1), 63-92.
- ORLIKOWSKI Wanda & YATES JoAnne, 1994, « Genre repertoire : the structuring of Communicative practices in organizations », *Administrative Science Quarterly* 39 (4), 542-574.
- ROMAIN Christina & FRACCHIOLLA Béatrice, 2015, « Violence verbale et communication électronique : du mal lu au malentendu », dans TUOMARLA U., HÄRMÄ J., TIITTULA L., SAIRIO A., P ALOHEIMO M. et ISOSÄVIJ., *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>
- ROMAIN Christina & LORENZI Nolwenn, 2013, « Interactions conflictuelles et actes de langage menaçants en classe de la maternelle au collège », dans FRACCHIOLLA B., MOÏSE C., ROMAIN C. et AUGER N. (éds), *Violences verbales. Analyses, enjeux et perspectives*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 141-164.
- ROMAIN Christina & REY Véronique, 2016, « Enjeux sémantiques des actes de langage menaçants en classe : de la menace argumentative positive à la menace polémique négative », dans G ALATANU O., COZMA A.-M. et BELLACHHAB A. (éds.), *Représentations du sens linguistique : les interfaces de la complexité*, Bruxelles, Peter Lang, p. 321-336.

- 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.
- REY Véronique, ROMAIN Christina & DEMARTINO Sonia, 2014, « Tensions interactionnelles en milieu de scolarisation hospitalière et scolaire : de la détresse langagière aux pratiques langagières relationnelles et médiatrices favorisant des espaces sociaux apaisés », *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, Numéro spécial hiver 2013, 151-169 <http://doc.rero.ch/record/11876>
- RIZZOLATTI Giacomo & SINEGAGLIA Corrado, 2008, *Les neurones miroirs*, Paris, Odile Jacob.
- SEARLE John, 1969, *Speech Acts*, Cambridge, CUP.
- SELTZER Leslie, ZIEGLER Tony & POLLAK Seth, 2012, « Instant messages vs speech : hormones and why we still need to hear each other », *Evolution and Human Behavior* 33 (1), 42-45.
- TAN Bernard, WEI, Kwok Kee & WATSON Richard, 1999, « The Equalizing Impact of a Group Support System on Status Differentials », *ACM Transactions on Information Systems* 17 (1), 77-100.
- YATES Simeon, 1996, « Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing : A Corpus Based Study », dans HERRING S. C. (ed.), *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam et Philadelphia, John Benjamins, p. 29-46.

NOTES

1. Cette remarque est survenue durant l'échange avec Laura Calabrese, suite à notre communication pendant le colloque ; pourtant, ainsi que nous l'avons remarqué dans la salle même où nous poursuivions cet échange, plusieurs collègues utilisaient un ipad avec clavier, comme un ordinateur portable. Cet exemple montre combien les représentations de ce qui est du domaine de l'espace privé ou public, en termes d'outillage technologique sont réellement subjectives et en perpétuelle évolution.

RÉSUMÉS

L'objet de notre publication est de rendre compte d'un travail visant à décrire la montée en tension verbale (potentiellement) violente à travers le courriel professionnel. Autrement dit, il s'agit de décrire et de comprendre l'influence que peut exercer l'écrit numérique en termes de relation interdiscursive en tant que produit, mais aussi que source de modification de la relation interpersonnelle entre les membres d'un même département universitaire. Plus précisément, notre corpus, constitué de mails de type cc échangés entre une pluralité d'universitaires, est questionné sous l'angle de l'analyse linguistique des interactions : ouvertures et clôtures ; indicateurs linguistiques et discursifs de relation et procédés adoucisseurs ou durcisseurs de la relation (modèle de la politesse de Brown et Levinson (1978, 1987) réaménagé par Kerbrat-Orecchioni (1992 ; 2009)). Nous croisons l'analyse linguistique de la violence verbale (Auger et *alii*, 2008 ; Fracchiolla et *alii*, 2013 ; Romain et Rey, 2015 ; Rey et *alii*, 2014) avec l'analyse en actes de langage (Austin 1962 ; Searle 1969 ; Romain et Lorenzi, 2013 ; Fracchiolla et Romain, 2015). Nos hypothèses sont que d'une part les échanges électroniques qui reposent sur un historique

interpersonnel déjà conflictuel, ont pour conséquence de détériorer les relations interpersonnelles en cristallisant l'échange à partir du moindre malentendu pour réactiver une mésentente préexistante. D'autre part, le courriel institutionnel en cc, serait propice à renforcer la convergence des interactants sur un objet de conflit.

This paper aims to describe how verbal violence can arise within professional emailing. It describes the influence of digital writing not just on the written text itself but also on interpersonal relationships of emailers who are members of the same university department. Our corpus, consisting of emails exchanged between a number of academics, is explored in terms of the linguistic analysis of interactions : conversational analysis ; linguistic and discursive markers and processes threatening or softening the relationship (Brown & Levinson's model for politeness (1978, 1987) redesigned by Kerbrat-Orecchioni (1992 ; 2009)). We combine the linguistic analysis of verbal violence escalation (Auger & al, 2008 ; Fracchiolla et al, 2013 ; Roman & Rey, 2015 ; Rey & al, 2014) with the speech acts theory (Austin 1962, Searle 1969 ; Roman & Lorenzi, 2013 ; Fracchiolla & Romain, 2015). Our assumptions are : first, that electronic exchanges that take place on a background of an already conflictive interpersonal history would result in further deteriorating interpersonal exchanges, magnifying the slightest misunderstanding to reactivate an existing disagreement. And secondly, that, the institutional email with multiple copies would increase the convergence of interactors on an object of conflict.

INDEX

Mots-clés : courriels électroniques, faces, milieu institutionnel, montée en tension verbale, politesse linguistique

Keywords : e-mail, face, institutional environment, politeness, verbal violence rise

AUTEURS

CHRISTINA ROMAIN

LPL CNRS & Aix-Marseille Université

BÉATRICE FRACCHIOLLA

Université de Lorraine, Laboratoire CREM EA3476 & MSH Paris Nord, Université Paris VIII