

LA GESTION DES MALENTENDUS DANS LES INTERACTIONS DES INTERNAUTES PLURILINGUES

NABTI Karima

Faculté des lettres et des langues, université d'Alger (Bouzaréah), Algérie

Karima_nabti@hotmail.com

Résumé : Le réseau Internet offre la possibilité de participer à des forums de discussion, un service mis à la disposition des utilisateurs, permettant la discussion et l'échange sur un thème donné. A partir d'un corpus recueilli dans différents sites, nous analyserons le processus par lequel les participants ménagent des situations problématiques dues à des malentendus linguistique ou culturels. Et nous tenterons de mettre en évidence les stratégies que développent les participants afin de parvenir à une intercompréhension à travers le réseau informatique.

Mots-clés : Interaction, forum de discussion, malentendu, plurilinguisme, communication médiatisée par ordinateur

1. La gestion des malentendus dans les forums de discussion

Nous nous intéressons à la " La communication médiatisée par ordinateur ", parce qu'elle répond aux mêmes caractéristiques de la communication en " face à face ". En effet, c'est une communication où, il y a établissement d'une relation directe entre individus ou groupes d'individus : " l'informatique, dès qu'elle est en réseau, permet aux individus de communiquer entre eux " (Flichy,2001 :184). Nous distinguons quatre dispositifs de dialogues en ligne : le courrier électronique, la messagerie instantanée, le chat et les forums de discussion. Et c'est ce dernier dispositif que nous tenterons d'étudier.

1.1. *Problématique*

La divergence d'interprétation des messages par les participants du forum de discussion, peut enclencher des malentendus, et la réflexion que nous menons concerne la façon dont ces malentendus sont gérés par rapport au médium.

1.2. *Champ d'étude*

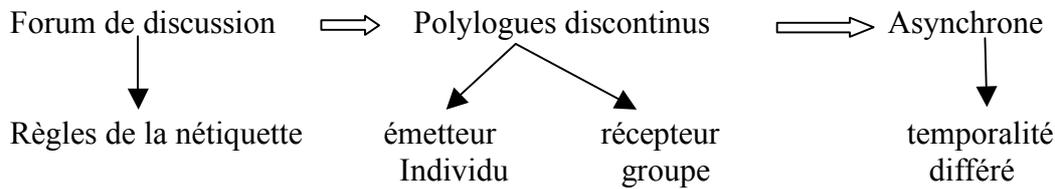
Notre étude s'inscrit dans le champ de l'analyse conversationnelle. Les échanges dans les forums peuvent être considérés comme des interactions appartenant au type « discussion », si l'on considère que l'unité thématique est l'unité du site. Une interaction relevant des paramètres de la situation de face à face, car les répliques des uns aux initiatives des autres forment des échanges qui à leurs tours donnent des séquences.

1.3. *Les forums de discussion*

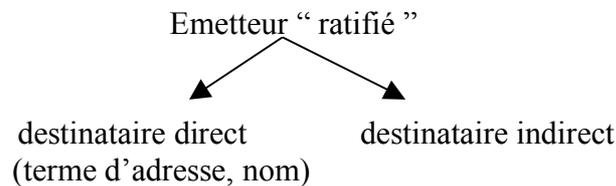
Les forums de discussion " Newsgroup " sont des espaces de rencontre et de dialogue sur le *Web*, où chacun peut venir déposer des informations, poser des questions ou y répondre " site où chacun peut déposer des messages sur des thèmes précis. Ce sont des lieux de débat mondiaux " (voir www.wikipedia.org/wiki/forum_de_discussion). Au sein des forums se

sont développer des us et coutumes, des attitudes générationnelles et “ des groupes nouveau se forment au quotidien ” (Dejongd, 2002 :36).

Environnement graphique de discussion en réseaux



Le cadre participatif : L'utilisation de moyen de communication ne connaît pas de frontières, et le “ cadre participatif ” au sens Goffmanien se construit dans cet environnement technique du réseau grâce aux repères identitaires et sociaux. Les participants aux forums sont des participants “ ratifiés ” et l'on distingue deux catégories de destinataires.



1.3.1. La nétiquette

La participation au forum est régie par un ensemble de règles regroupées sous forme de charte appelée la “ nétiquette ”, celle-ci est en effet, un ensemble de conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, elle exige d'eux la clarté, la pertinence et la brièveté.

Le rôle de la nétiquette est du type préventif, elle permet aux participants d'éviter toute sorte de conflits ou malentendus qui risquent de les offenser. En effet, elle permet de résoudre les problèmes que pose la communication médiatisée par ordinateur, vu que c'est une communication qui relève à la fois de l'écrit et de la conversation, mais plusieurs critères les distinguent :

- L'absence de face à face, implique l'absence du paraverbal et du non- verbal. Cette situation peut rendre l'interprétation des énoncés très difficile.
- L'anonymat des interlocuteurs.
- La difficulté de ménager la face, quand cette dernière est imperceptible.

Tous ces éléments favorisent les malentendus dans une communication médiatisée par ordinateur, et la “ nétiquette ” a pour fonction de compenser les limites de la communication électronique.

1.4. Corpus et méthodologie

Le corpus sur lequel nous allons travailler est constitué de messages asynchrones échangés dans des forums côtoyés par des internautes plurilingues.

- conversations polylogales

- polylogues asynchrones
- dialogues numériques

Notre méthode consiste en :

- L'observation du déroulement de l'interaction dans le forum
- Le repérage et l'enregistrement des malentendus
- La détermination de la source et des ingrédients permettant la création du malentendu
- L'identification typologique des malentendus: culturel, pragmatique, linguistique.
- La mise en évidence des procédures utilisées par les participants pour les dissiper.
- L'analyse du corpus, tout en utilisant le schéma du traitement interactionnel des malentendus .

1.4.1. Organisation des messages et des discussions

Marcoccia signale le problème lié à l'organisation d'une discussion dans un forum de discussion, et la qualifie d'une " discussion désorganisée et confuse "(Marcoccia, 2003 : 05), cela est dû au développement de plusieurs thèmes et sujets lors d'une discussion, ce qui donne lieu à plusieurs conversations en parallèle. L'un des éléments qui contribue à cet éclatement thématique est la " l'asynchronisation " .

La présentation des discussions dans un forum se fait sur deux modèles :

- a. **Un modèle chronologique** : chaque message est au même niveau et ne fait que suivre ou précéder un autre message dans le temps.
- b. **Un modèle hiérarchique** : chaque message est vu comme une réponse à un message antérieur.

1.4.2. L'écrit dans les forums de discussion

- Certains participants conservent le même niveau d'expression quelque soit le support utilisé.
- La rapidité des participants dans leurs interventions les mène à transcrire d'une manière oralisée leur propos.
- Les messages produits sont parfois marqués par le phénomène de " contact de langues ", " dans certains messages , on note l'importance du plurilinguisme et du code switching " (Atifi, 2003 : 23)

1.5. Les malentendus

" le malentendu est un décalage entre le sens encodé par le locuteur et le sens décodé par le récepteur "(Kerbrat-Orecchioni, 2001 :49)

Schéma du traitement interactionnel des malentendus

Exemple : malentendu sémantique

T1 : c'est quoi être rock en 2005 ? ... have a good day... sun is shining !!!
(produit par A avec le sens S1, énoncé problème)

T2 : je croyais qu'il fallait dire bonjour !

(Produit par B sur la base de S2 attribué à l'énoncé précédent)

(T1+T2 : Actualisation du malentendu déclenche chez A prise de conscience du problème)

T3 : bonjour comme même... mais il faut lire jusqu'au bout : good day semble vouloir dire bonjour.

(Signalement du malentendu par A et début de la réparation)

T4 : B se rallie à S1 et résolution du malentendu.

Dans cet exemple :

- Le locuteur A utilise la langue anglaise pour saluer les autres participants du forum, et le sens qu'il attribue à « good day » = « bonjour »
- Le locuteur B interprète l'énoncé de A et lui reproche de ne pas avoir saluer : « good day » † « bonjour »
- le locuteur A prend conscience du problème, il reformule son énoncé et donne des explications : « good day » = « bonjour »

Références bibliographiques

ATIFI, Hassan (2004). La variation culturelle dans la communication en ligne : Analyse ethnographique des forums de discussion marocains, in *Langage & société* N° 104, (Eds). Paris: Maison des sciences de l'homme,57-81.

FLICHY, Philippe, (2004). *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, (2001). *Les actes de langage dans le discours*. Paris :Nathan Université.

MARCOCCIA, Michel, (2003). La communication médiatisée par ordinateur : problème de genres et de typologie, Document numérique,05.

Références aux sites Internet

http://www.wikipedia.org/wiki/forum_de_discussion . Consulté en décembre 2005