

Chapitre 1

Situations vécues

Ou comment faire face aux difficultés ordinaires avec les internautes

La thèse défendue dans ce livre est provocante : les internautes sont-ils vraiment comparables à des enfants ? Votre première réaction a sans doute été le déni, car vous êtes vous-même un internaute ! Pour vous convaincre du bien-fondé de ce parallèle, j'ai choisi de présenter dans ce chapitre plusieurs situations très concrètes, mettant en scène des enfants et des internautes. Vous verrez que le parallèle est souvent éclairant. Mieux, il permet de réfléchir à la bonne façon de communiquer avec vos lecteurs sur le web, afin d'atteindre vos objectifs.



« *Papa crie, alors je peux le faire aussi.* »

Les internautes sont parfois votre reflet

On a souvent du mal à l'admettre, mais nous récoltons ce que l'on sème. Les enfants au tempérament agressif ne sont parfois que le reflet des nerfs à vif de leurs parents. Lorsque je suis reposé et de bonne humeur, je participe à l'instauration d'un climat agréable à la maison, immédiatement ressenti par mes enfants. J'ai observé de nombreux parents donner une petite claque sur la main de leur enfant, en hurlant « calme-toi et ne sois pas méchant avec ta sœur! ». Faites ce que je dis, pas ce que je fais... D'où ce conseil, d'une simplicité frôlant l'évidence : soyez détendu pour que les autres le soient.

Lorsque vous communiquez sur Internet, vous cherchez à mettre en avant une fonction de modèle, auquel les internautes peuvent s'identifier. Cela est encore plus vrai lorsque vous communiquez pour le compte d'une institution ou d'une entreprise. Nous attendons de ces grandes organisations, ou des personnalités, un comportement irréprochable. Nous avons toutes les peines du monde à pardonner les écarts ou les fautes, car à la déception se mêle un sentiment de trahison. Par un effet miroir et de symétrie des attentions, les internautes auront davantage tendance à franchir la ligne rouge si vous le faites vous-même.

À l'inverse, en restant calme et courtois, en communiquant avec franchise et sincérité, vous aurez plus de chance de générer des échanges cordiaux, par simple effet de mimétisme. Comportez-vous de la façon dont vous aimeriez que les internautes se comportent. Cela n'est pas toujours chose aisée, et il faudra parfois accepter de subir des foudres injustifiées. Tout l'enjeu est alors de garder la tête froide, et d'agir comme devrait le faire un adulte face à des enfants. Garder votre dignité et votre calme vous permettra de conserver une situation avantageuse, celle de l'adulte mature qui dispose d'une autorité.

Si vous sentez la situation dérapier, le premier réflexe est de vous éloigner de votre clavier, avant de faire une bêtise. De la même façon que, face à un enfant en colère, il est toujours préférable d'attendre avant d'agir et de punir, plutôt que d'agir dans un coup de sang. Les mots prononcés ne peuvent plus disparaître. Ils peuvent donner lieu à une explication, voire au pardon. Mais le mieux est de ne pas prononcer des mots ou d'avoir une attitude que l'on pourrait regretter.

Pour calmer la situation, il faut soi-même être calme.

Pourquoi les internautes réagissent-ils comme vous ?	Par l'effet miroir, leur attitude se rapprochera de la vôtre, pour établir le dialogue avec un langage commun. Les êtres humains ont tendance à agir comme les autres, par mimétisme.
Comment établir un climat serein ?	En restant calme, et en agissant comme vous souhaiteriez que les internautes agissent avec vous.



« *J'avais envie de hurler, ça va mieux.* »

Les émotions négatives sont utiles

Nous aimerions tous éviter les colères, les tensions, voire les insultes. Sur Internet, ces émotions négatives pullulent, et rendent parfois impossible toute discussion. Face à cette négativité ambiante, une lassitude peut émerger, avec la tentation de se retirer, loin des « méchants ».

Pourtant, pour l'internaute comme pour les enfants, les émotions négatives sont inévitables, et même utiles pour se construire et progresser. Une personne systématiquement positive serait terriblement ennuyeuse, et même déraisonnable dans un monde parfois injuste.

De plus, il est impossible de demander à quelqu'un de ne pas ressentir, et *a fortiori* de ne pas exprimer, les sentiments négatifs qui l'animent. Placer un couvercle sur la cocotte-minute est une stratégie de court terme, le refoulement étant toujours provisoire. Mieux vaut régulièrement lâcher un jet de vapeur plutôt que d'exploser...

L'important est dans un premier temps d'identifier ces sentiments négatifs, de les reconnaître, et de les nommer : « Vous êtes déçu ou en colère, et nous le comprenons. » Cela ne signifie pas forcément que vous êtes d'accord avec l'internaute ou l'enfant, mais bien que vous arriviez à établir un constat commun sur son ressenti. Ce constat est indispensable pour pouvoir poursuivre la discussion, la rancœur et l'incompréhension formant des barrières infranchissables.

Essayez de ne pas vous focaliser sur la forme, mais sur le fond : à travers ces mots difficiles, qu'a-t-il voulu me dire ? Quel est le sens profond derrière ce vernis de virulence, qui bien souvent masque le véritable message ? Ne prenez pas personnellement les excès de langage, qui ne visent pas à vous blesser mais à capter votre attention.

Si vous identifiez une source de colère de l'internaute, mais n'en partagez pas la raison, essayez de vous questionner de façon neutre, en prenant du recul. En vous mettant à sa place, est-ce que sa colère est justifiée, même partiellement ? Que pourriez-vous faire pour calmer la situation ? Quelles solutions pourriez-vous apporter, quelles explications pourraient permettre à l'internaute de vous comprendre ? Plutôt que des murs, vous allez tenter d'ériger des ponts pour recréer des liens, là où en apparence tout vous sépare.

Cette démarche semble folle, beaucoup trop exigeante pour un humain peu enclin à se faire marcher sur les pieds : c'est pourtant ce que font la plupart des parents au quotidien pour gérer les conflits, cela n'a donc rien d'impossible.

Les internautes deviennent leurs émotions

Les enfants en bas âge ont de grandes difficultés à canaliser leurs émotions. Emportés par la colère, ils perdent le contrôle, et se laissent bercer par les flots tumultueux de la fureur. Cela peut durer plusieurs longues minutes, avec le risque pour l'enfant de ne plus vraiment se souvenir de la raison de la colère. Car le bébé a des difficultés à se détacher de l'émotion qu'il est en train de vivre, comme s'il ne pouvait en ressentir plusieurs. D'une certaine façon, il devient lui-même cette émotion, qui l'engloutit totalement.

L'internaute est parfois comparable à ce bébé. Il lit un Tweet, qui provoque chez lui l'indignation, et il répond en devenant lui-même cette émotion indignée. L'instantanéité du web favorise cette spontanéité qui réduit la pensée à sa plus simple expression, tout comme la brièveté des formats (pensons aux 280 caractères d'un Tweet, ou au fait que le clavier de smartphone remplace progressivement le clavier, pourtant plus adapté aux longues proses).

L'internaute peut en réalité ressentir des émotions multiples et plus complexes, mais au moment de réagir, l'émotion dominante prend le pas sur tout le reste. Un message de colère ne signifie pas que tout est négatif, mais seulement qu'à l'instant T la colère a pris le dessus sur le reste. Prenons le cas d'un internaute qui se plaint auprès de la SNCF car son train est en retard. Furieux, il jette à la volée une liste impressionnante de noms d'oiseaux. Son sentiment profond est-il pour autant totalement négatif à l'encontre de la SNCF ? Sans doute pas. Il reprendra le train. Il sera satisfait lorsque ce futur train arrivera à l'heure. Il a même peut-être aimé le confort à bord. Mais Internet, du fait des

réseaux sociaux, favorise la mono-émotion. Car les nouveaux outils de communication renforcent nos tendances primaires, et d'une certaine façon, primitives. Pour l'internaute comme pour l'enfant, seul le langage permet d'aller au-delà de ces confrontations, et permet d'élargir le spectre des émotions.

<p>Pourquoi tant d'émotions négatives sur Internet ?</p>	<p>Car l'internaute attend beaucoup de vous, comme un enfant attend beaucoup de ses parents, et même l'impossible. Car la négativité permet de s'affirmer sans réel effort.</p>
<p>Pourquoi les internautes deviennent-ils leurs propres émotions ?</p>	<p>Internet permet de s'exprimer à la fois immédiatement, mais indirectement, sans voir son interlocuteur en face. Les formats, de plus en plus courts, réduisent la pensée à sa forme la plus simple, et donc à une seule et unique émotion.</p>
<p>Que faut-il comprendre ?</p>	<p>Derrière cette mono-émotion se cache un ressenti plus complexe. Ne vous focalisez pas sur la forme, mais sur le fond.</p>
<p>Comment réagir ?</p>	<p>Prenez du recul par rapport au discours de vos interlocuteurs. Incitez-les à développer leur pensée. Soyez ouvert au dialogue en permanence, et pas seulement lors des mauvais moments.</p>



« *Maman a fait une bêtise...* »

Ne cherchez pas la perfection

Les parents cherchent souvent à être parfaits avec leurs enfants. Je suis heureux de constater que de nombreux psychologues pensent que c'est une grosse erreur ! D'abord parce que ma vie n'en est que plus facile, la perfection étant quelque peu délicate à atteindre. Ensuite parce que la perfection, qui n'est jamais que l'apparence de la perfection, donne à l'enfant un modèle paralysant car inatteignable, et qui aura donc tendance à l'inhiber. Enfin, parce qu'en voulant être parfait, on oublie d'être soi-même. Or, ce que les enfants aiment par-dessus tout, ce sont leurs parents, avec leurs qualités et leurs défauts. L'important est d'être bienveillant et de donner l'amour nécessaire au bon développement affectif.

On observe la même forme d'autocontrainte dans la communication sur Internet. À force de vouloir être parfait, les communicants n'osent souvent plus rien faire : peur de blesser, de révéler ses faiblesses, de ne pas se montrer sous son meilleur jour.

Ce travers est courant : pensez aux photos parfaites publiées sur Instagram, qui présentent des vacances dans des endroits somptueux, en compagnie de personnes belles et branchées. La réalité est généralement moins glorieuse ! Vous ne devez pas céder à la tentation de vous mettre en scène, de gommer vos défauts, car cela n'aboutirait qu'à une communication de façade provoquant en vous une tension permanente et insoutenable. Vous serez tôt ou tard placé face à vos contradictions.


De plus, les internautes ne pourront jamais s'identifier à vous, et vous apparaîtrez comme froid et inaccessible, alors même que tout l'enjeu de la communication moderne est de mettre en avant une proximité et une accessibilité. Pire, si vous adoptez une posture de perfection,

alors l'internaute sentira qu'il ne peut, en aucun cas, vous être d'une quelconque utilité.

À l'inverse, en adoptant un comportement naturel et donc lacunaire, vous ouvrez la porte à des échanges féconds, vos lecteurs pouvant vous aider à faire mieux. Ils se tourneront ainsi beaucoup plus naturellement vers vous, car leur parole comptera à vos yeux. Avec les enfants comme avec les internautes, l'important est de créer des liens sincères, dans les bons et les mauvais moments.

L'imperfection est toujours une occasion de rappeler son humanité et de progresser. Je commets une erreur, je m'excuse et je retiens la leçon. Un conflit émerge, je noue des contacts pour le résoudre. J'ai des défauts, alors j'écoute l'internaute qui m'aide à les gommer.

Pourquoi cherche-t-on à être parfait ?	Par crainte de l'échec, et par peur d'exposer ses faiblesses.
Pourquoi est-ce une mauvaise idée ?	Parce que vous n'êtes pas parfait. Parce que cela vous inhibe et empêche les autres de nouer avec vous une relation forte.
Pourquoi faut-il accepter d'être imparfait ?	Parce que vous n'en serez que plus détendu. Parce qu'il s'agit d'une condition nécessaire pour être vous-même. Parce que les erreurs sont autant d'occasions de progresser et de renouer le dialogue avec les autres.



« *Aujourd'hui je prépare le repas.* »

Faire tout seul

Tous les jeunes parents connaissent cette scène : le jeune enfant décide courageusement de se servir lui-même à boire. Il s'en sent parfaitement capable, et surtout il jouit pleinement de son émancipation, sentant qu'il n'a plus besoin de vous pour réaliser certaines choses. Voilà pour la théorie, car en pratique l'équivalent d'un demi-litre de jus de fruit ruisselle joyeusement sur le sol. L'enfant ne semble pas vraiment prendre conscience du problème. Le parent navré aurait-il dû remplir le verre ?

Je pense que non, car même un demi-succès permet à l'enfant de s'affirmer, de prendre confiance en lui, en ses capacités, et à gagner en autonomie. Il faut au contraire l'encourager, tout en encadrant ses tentatives pour que ses tentatives aient de meilleures chances de se solder par un succès. Sans doute fallait-il éviter de lui donner une bouteille pleine, donc lourde et délicate à manipuler. Peut-être avait-il besoin qu'on lui tienne le verre, puis faciliter la manœuvre. Mais à terme, l'objectif pour un parent est de devenir inutile, ses enfants étant suffisamment autonomes pour vivre eux-mêmes leur vie.

Sur Internet, la logique est identique. Au premier âge du web, les internautes étaient comme des bébés, à qui on donnait peu la parole. Cette dernière était distillée de façon unilatérale et verticale, laissant peu de place à la démarche conversationnelle. Avec l'émergence du Web 2.0, des réseaux sociaux et des espaces de commentaires, les bébés internautes ont grandi, et ils peuvent désormais s'exprimer et faire seuls, sans demander la permission à quiconque. À présent, ils veulent parler eux-mêmes de leurs expériences, de leurs pratiques, sans avoir l'aval des marques ou des entreprises. Ils notent les boutiques, rédigent des articles de blog, publient des messages sur les réseaux sociaux, le tout sans autorisation. Leur parole s'est libérée, leur capacité d'action est

sans limite, car l'internet 2.0 ressemble à une émancipation en règle d'un enfant encore mineur.

Plutôt que de vouloir rester dans le contrôle absolu, qui n'est plus possible, essayez plutôt d'avoir une attitude bienveillante vis-à-vis des internautes qui parlent eux-mêmes de vous. Même si les contenus produits par les utilisateurs ne sont pas toujours le reflet exact de vos codes graphiques ou de votre discours marketing, soutenez-les, partagez-les, et nouez le dialogue avec eux pour tenter d'en tirer profit. Et surveillez le contenu tiers publié à votre sujet, afin si besoin, d'essayer le jus de fruit renversé...

Vous n'êtes désormais plus en position d'interdire aux internautes-enfants de se servir eux-mêmes. Dès lors, adoptez la seule attitude possible: accompagnez-les lorsque cela est faisable. Surtout, tirez-en profit: si votre enfant met la table tout seul, vous disposerez de plus de temps libre, même s'il faudra parfois racheter de nouveaux verres... De même, le contenu généré par les utilisateurs est une mine d'or que vous pourrez utiliser à votre profit, même s'il y aura parfois de la casse.

De même, votre site Internet doit être suffisamment intuitif pour permettre à ses utilisateurs de se débrouiller seuls, sans aucune aide extérieure. Il doit constituer un outil simple à manier, et sans nécessiter d'intervention extérieure. Lorsqu'il navigue sur un site web, l'internaute ressemble beaucoup à un jeune enfant face à un jeu: si les règles sont trop compliquées et sans logique facile à appréhender, il a de fortes chances de laisser tomber. Sa patience est limitée, sa capacité de concentration minime, et les sources de distraction multiples. Pensez donc vos dispositifs de communication web comme des jeux d'enfants.

Après tout, l'internaute, comme les enfants, a envie d'aider. Il veut être utile, jouer un rôle, et être valorisé. Certains fiascos ne partent pas d'une mauvaise volonté, et nécessitent juste ce qu'il faut d'aide et de bienveillance pour devenir une belle réussite.

Pourquoi veulent-ils faire à votre place ?	<p>Parce qu'ils s'en sentent capables et en ont désormais la possibilité.</p> <p>Pour développer leur autonomie, leur indépendance, et ainsi s'affirmer.</p> <p>Pour aider.</p>
Quels sont les problèmes qui peuvent surgir ?	<p>Vous n'auriez sans doute pas fait les choses de la même façon.</p> <p>Il peut y avoir de la casse.</p>
Quelle attitude adopter ?	<p>Acceptez que le bébé ait grandi, et qu'il soit désormais doté d'une certaine autonomie.</p> <p>Accompagnez ses initiatives et aidez-le, plutôt que d'être systématiquement dans le contrôle.</p> <p>Dédramatisez ses erreurs.</p> <p>Proposez-lui de réaliser des choses dont il est capable.</p> <p>Tirez profit du temps gagné et de ses réalisations.</p> <p>Mettez en place un environnement sécurisé et adapté à ses capacités pour limiter les risques.</p>