

# **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.

## STRATÉGIE DIGITALE POUR CAPTIVER LES INTERNAUTES

Si vous sentez la situation dérapager, 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.

<b>Pourquoi les internautes réagissent-ils comme vous ?</b>	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.
<b>Comment établir un climat serein ?</b>	En restant calme, et en agissant comme vous souhaiteriez que les internautes agissent avec vous.

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><b>Pourquoi tant d'émotions négatives sur Internet ?</b></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><b>Pourquoi les internautes deviennent-ils leurs propres émotions ?</b></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><b>Que faut-il comprendre ?</b></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><b>Comment réagir ?</b></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>