

Inégalité et conflit dans les relations en ligne : le cas des forums d'adolescents.

Atifi, Hassan

Tech-CICO / ICD, CNRS UMR 6281, Université de Technologie de Troyes
hassan.atifi@utt.fr

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Introduction..... | 19 |
| 2 | Méthodologie et corpus..... | 20 |
| 3 | Résultats et analyses..... | 21 |
| 3.1 | Conflit et désaccord d'opinions | 21 |
| 3.2 | Conflit et distribution des places..... | 21 |
| 3.2.1 | S'imposer comme leader | 21 |
| 3.2.2 | Disqualifier autrui..... | 22 |
| 3.3 | Conflit et jugement sur la personnalité ou le physique d'autrui | 23 |
| 3.3.1 | Jugement sur la personnalité..... | 23 |
| 3.3.2 | Jugement sur le physique..... | 23 |
| 4 | Discussion et conclusion..... | 24 |
| 4.1 | Le rôle du médium..... | 25 |
| 4.2 | Le rôle de la classe d'âge | 25 |
| 4.3 | Le rôle de la situation de communication | 25 |
| | Références bibliographiques | 26 |

1 Introduction

Les adolescents font un usage massif d'internet qui fait partie intégrante de leur vie quotidienne et sociale. Selon l'INSEE¹, en 2012, 75 % des personnes résidant en France métropolitaine ont utilisé internet contre seulement 56 % en 2007. Même si internet se répand dans toutes les couches de la société et toutes les classes d'âge, les jeunes de 15 à 29 en restent les plus gros usagers. Une étude nationale commanditée par RSA auprès de l'institut IFOP², en février 2013, montre que 77% des jeunes français âgés de 11 à 17 ans se connectent chaque jour à internet, et 48% plusieurs fois par jour. 88,7% d'entre eux affirment qu'il leur serait difficile de se passer d'Internet au quotidien. Ainsi, selon une enquête du journal le Monde, **14% des collégiens se réveilleraient la nuit pour jouer sur Internet, 25% se connecteraient à des réseaux sociaux et 32% enverraient des SMS**³.

Que font les jeunes sur Internet ? 98% des jeunes se connectent à internet pour y chercher des informations, 95% pour du travail scolaire, 91 % pour regarder de la vidéo en ligne, 85 % pour écouter de la musique en ligne, 61% pour aller sur Facebook etc. Les adolescents utilisent donc internet essentiellement pour s'informer (recherche d'informations) pour se divertir (jeux, téléchargement) et pour communiquer (échanger avec des pairs). Pour ce qui concerne l'usage communicationnel, l'outil le plus utilisé par les adolescents depuis 2010 est Facebook (qui enregistre cependant une baisse de popularité significative depuis 2013) mais le forum garde une place non négligeable. C'est un dispositif ancien et bien utilisé. Par exemple, les forums dédiés aux adolescents comme Ados.fr.

Cet engouement des jeunes pour internet peut être mal perçu par les parents qui expriment de nombreuses craintes vis-à-vis des dangers d'internet pour leurs enfants. Cette inquiétude incite les pouvoirs publics, en France à commander plusieurs enquêtes pour trouver des solutions et rassurer les parents. On peut citer, par exemple, l'enquête en mars 2010, intitulée « Les jeunes et internet : de quoi avons-nous peur ? » (Kredens et Fontar, 2010) ou plus récemment, l'étude de l'IFOP, appelée « Nos ados sont-ils vigilants sur Internet ? » qui interroge et compare les perceptions et usages en ligne des enfants (11-17 ans) et des parents.

Pour lutter contre les dérives d'internet, de nombreuses initiatives éducatives, associatives et institutionnelles ont vu le jour. Elles visent à sensibiliser les enfants et les adolescents aux dangers de l'internet en leur donnant les moyens de maîtriser leur vie numérique. On peut rappeler, par exemple, l'initiative internet sans crainte (<http://www.internetsanscrainte.fr/>), le site de la CNIL (<http://www.jeunes.cnil.fr/espace-jeunes/>) et le site de l'association e-france (<http://www.e-enfance.org/presentation.html>, etc.).

Les risques possibles sont très nombreux et renvoient pour l'essentiel au cyberharcèlement, notamment en raison de ses conséquences parfois dramatiques (comme pousser au suicide⁴) ou à la cyberviolence : soumission non consentie à des images pornographiques ou choquantes, usurpation d'identité, diffusion non désirée d'images privées, harcèlement entre pairs, humiliations, incitation à la haine, etc. (Blaya, 2013). En France, 40% des élèves disent avoir été victimes d'une agression ou méchanceté en ligne. Le moyen le plus fréquemment cité reste le texto pour un élève sur cinq (20,3%), suivi d'appels téléphoniques méchants, humiliants, désagréables (13,9%), de l'usurpation d'identité (12,1%), de l'exclusion d'un groupe social en

¹ http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1452

² <http://france.emc.com/presentations/cp-etude-rsa-ifop.pdf>

³ http://www.lemonde.fr/societe/article/2014/03/24/les-adolescents-connectes-meme-la-nuit_4388694_3224.html

⁴ La presse en France et dans le monde se fait régulièrement l'écho de cas de suicides imputables à internet. Par exemple, le suicide d' Hannah Smith, une ado harcelée sur internet, a bouleversé la Grande-Bretagne. Cette jeune Anglaise de 14 ans s'était inscrite sur le réseau ask.fm pour parler de ses problèmes et demander de l'aide. Mais le jour où elle a posé une question anodine sur ses problèmes d'eczéma, elle s'est retrouvée face à des dizaines de réponses haineuses et insultantes provenant d'anonymes utilisant le site comme une sorte de défouloir. Hannah Smith est la quatrième utilisatrice d'ask.fm à se suicider en 2013.

ligne (11,6%), de problèmes sur un chat/MSN⁵. En plus de ce type de violence extrême, il existe des phénomènes de violence « ordinaire ». Ainsi, 14% des jeunes interrogés dans l'étude de Kredens et Fontar (2010) affirment avoir déjà fait l'expérience d'insultes, de méchancetés et de menaces sur l'internet et 59% des jeunes estiment qu'internet est dangereux dans l'étude de l'institut IFOP en février 2013.

Cependant, il est surprenant de constater, en contraste avec toutes les inquiétudes relatives à la surveillance numérique et au respect de la « *privacy* », que les usagers prennent beaucoup de risques avec leur identité (Cardon 2008). Pour comprendre ce paradoxe, nous avons réalisé en 2009 et en 2011 une étude pour laquelle nous avons analysé la nature des relations entre adolescents dans le forum du site Ados.fr. Nous avons ainsi mis en évidence que ces relations sont plutôt inégalitaires, conflictuelles et marquées par la violence. Nous avons en effet observé la présence de critiques, de reproches et d'insultes parfois très dures (Atifi, Gauducheu, Marcoccia 2012 ; Marcoccia, Atifi et Gauducheu, 2014).

Cet article constitue une continuation de ces travaux sur la dimension relationnelle des échanges dans les forums d'adolescents mais en focalisant sur la question de l'inégalité conflictuelle. Concrètement, l'objectif est d'identifier les situations et les marqueurs de conflit et d'inégalité dans le forum Ados.fr. Dans un premier temps, nous décrirons le corpus analysé et la méthodologie adoptée en la situant dans le champ de l'analyse pragmatique des interactions médiatisées. Nous présenterons ensuite les principaux résultats de notre analyse, en distinguant les différentes situations dans lesquelles on peut observer des échanges inégalitaires et conflictuels. Nous proposerons, en conclusion, des pistes de discussion afin de comprendre les conditions qui favorisent l'émergence de cette inégalité conflictuelle juvénile en ligne.

2 Méthodologie et corpus

Notre recherche relève de la pragmatique de la communication médiatisée par ordinateur (Herring 2004). Nous proposons d'étudier la relation inégalitaire en empruntant ce concept aux théoriciens de la nouvelle communication (Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson D.D., 1972) et en s'appuyant sur des méthodologies issues du champ de l'analyse du discours en interaction (Kerbrat-Orecchioni 2005). Dans les communications interpersonnelles, la relation inégalitaire renvoie, selon l'école de Palo-Alto, à une relation de pouvoir, de dominance et d'autorité qui situe les participants sur un axe où ils sont susceptibles d'occuper respectivement une place haute et/ou une place basse. Cette relation inégalitaire peut être qualifiée d'asymétrique, de verticale ou de hiérarchique. Le caractère inégalitaire des relations est manifeste dans la production par les participants de plusieurs marqueurs verbaux et non verbaux que C. Kerbrat-Orecchioni (1996) qualifie de taxèmes et dont elle dresse une liste non exhaustive : la quantité de parole, le fonctionnement des prises de tour, l'organisation du dialogue en échanges, la gestion des thèmes ou des termes, le rôle du non verbal et la nature des actes de langage.

D'un point de vue méthodologique, pour déterminer la nature de la relation inégalitaire, nous allons relever ces taxèmes qui reflètent et construisent à la fois la position des participants en interaction. Et pour tenir compte de la dynamique des échanges nous allons étudier les réactions de certains ados à divers actes de communication importants et routiniers dans les échanges numériques : une confiance, une demande d'information, une demande d'évaluation et une demande d'aide.

Notre corpus est composé de 600 messages postés dans les divers forums accessibles à partir du site *Ados.fr*. Lorsqu'on accède à la page « forums », on a la possibilité de consulter douze forums ou rubriques différentes : « Forum Actu et société, Forum Télé, Forum Musique, Forum Multimédia, Forum Ciné, Forum Livres & Bd, Forum Beauté Mode, Forum Santé, Forum Love,

⁵ Voir <http://www.agircontrelharcelementalecole.gouv.fr/quest-ce-que-le-harcelement/le-cyberharcelement/>

Forum Sport, Forum People, Forum 100% filles ». Pour la constitution de notre corpus, nous avons choisi de prélever un échantillon représentatif à partir des douze rubriques de ce forum. Pour chacune de ces rubriques, nous avons alors retenu la discussion la plus « populaire » (celle qui compte le plus de messages). Nous avons ainsi prélevé les 50 premiers messages des fils de discussion. Ces messages relèvent de diverses thématiques : l'appartenance d'une jeune fille au style gothique, une série télévisée, la recherche du titre d'une chanson, des débats sur le football, sur les goûts littéraires, etc. Les forums du site *Ados.fr* sont très populaires : ils reçoivent en moyenne 4 millions de visites par mois depuis 2010. Après avoir été liés au site *Ados.fr*, ils sont accessibles depuis 2012 à partir du site *Public.fr*, site d'informations people.

3 Résultats et analyses

L'analyse de notre corpus montre que plusieurs situations de communication représentent un terrain propice pour l'émergence de l'inégalité et du conflit entre les personnes : le désaccord dans l'expression d'opinions, la négociation du rapport de place dominant-dominé et le jugement porté sur la personnalité ou le physique d'autrui. Ces situations correspondent bien à celles qui sont décrites par Marc, Picard & Fischer (2008).

3.1 Conflit et désaccord d'opinions

Le conflit peut résulter de la divergence d'opinions à propos de sujets futiles ou sérieux. Les adolescents engagés dans des discussions en ligne peuvent s'emporter et montrer de l'hostilité, de l'agressivité quand leur propre point de vue est contesté. Ainsi, une simple demande d'information sur un sujet sportif qu'on peut qualifier de « futile », pour évoquer le club de football lyonnais comme possible futur champion de France de football (« *pensez-vous que c'est la fin de Lyon en tant que champion de France ?* »), est suivie d'un échange très violent ou plusieurs adolescents entrent en conflit et déploient des stratégies argumentatives diverses pour défendre leur point de vue attaqué par les autres : par exemple la remise en cause de la légitimité de la requête d'autrui (« *la question n'a pas lieu d'être posée* ») ou des capacités cognitives du demandeur (« *je commence vraiment à croire que tu n'y comprends rien* »).

3.2 Conflit et distribution des places

Les conflits apparaissent aussi dans des situations déséquilibrées, lorsqu'un rapport de place ne permet pas à chacun de conserver une image positive et de « garder la face » (Picard, 2008,). On observe plusieurs échanges inégalitaires conflictuels dans les forums *Ados.fr*.

Cette inégalité conflictuelle s'oppose à l'égalité supposée des échanges entre adolescents et à « l'idéal égalitaire et démocratique » sous-jacent aux échanges en ligne. D'une part, contrairement aux interactions intrinsèquement asymétriques ou inégalitaires comme les interactions familiales (parent-enfant), thérapeutiques (médecin-patient), pédagogiques (enseignant-élève) ou judiciaires (juge-prévenu), les interactions entre pairs (comme les adolescents) seraient plutôt égalitaires. D'autre part, plusieurs auteurs rappellent que la présupposition d'égalité, symbole de l'idéal démocratique, est une caractéristique importante des réseaux sociaux numériques. Ainsi Dalsuet (2013) affirme que cet idéal égalitaire impose de ne pas évaluer la légitimité, les compétences ou les qualités des personnes à priori puisque l'autorité ou statut de celui qui s'exprime reçoit moins de crédit que dans les espaces traditionnels de parole publique.

3.2.1 S'imposer comme leader

Dans notre corpus, l'inégalité se combine souvent et ouvertement avec la violence verbale et débouche sur des disputes teintées d'échanges très vifs entre plusieurs adolescents qui

s'invectivent pour garder la face et la place. Ainsi, des adolescents désireux d'occuper la position haute font tout pour assigner la position basse à leur adversaires en déployant des stratégies diverses: par la remise en cause de la légitimité de la discussion, par la remise en cause des compétences du discutant, en assumant le rôle d'expert au détriment du novice, en cherchant à recadrer la discussion, en voulant imposer ses propres thèmes ou arguments, en utilisant des actes de langage directifs menaçants (ordre, conseil, suggestion, etc.) et en proférant des actes vexatoires pour rabaisser autrui (critique, reproche, moquerie, railleries, insultes...). En plus du recours aux stratégies décrites ci-dessus, l'adolescent désireux d'occuper la place de leader cherche à monopoliser la parole et à noyer son adversaire sous le flot d'interventions parfois assez longues (« *Pourquoi à tout prix comparer la bagarre pour les Ieres places en championnat et la poule de LdC ? Deux compétitions tellement différentes, surtout que cette poule remonte à quelques mois déjà et beaucoup de choses ont bien changés : Lyon n'a plus autant la mainmise sur son habituel championnat, et ne démontre plus rien au niveau du jeu, Marseille renaît et est bien loin des prestations de cette bien lointaine LdC (qui a l'air de te tenir à coeur), Paris est à une place où très de peu de personnes les voyait au début de saison (le début de saison, tu sais là où commenc aussi les poules de LdC), Bordeaux est toujours un sérieux candidat malgré un parcours Européen ben trop rapidement avorté et que des concurrents comme Toulouse, Lille ou Rennes tiennent encore leur rang. Je veux dire, Lyon peut et est en danger, faut arrêter de penser que comme il y a 4 mois, Lyon flambait en LdC, ils peuvent pas être détroné, réflexion stupide que de comparer l'europe et le championnat ...*»).

Chaque adolescent engagé dans une lutte de places pour revendiquer l'autorité, l'expertise, la légitimité et l'omniscience pour lui peut aller jusqu'à chercher à imposer le silence pour les autres comme dans l'exemple : « *fermez tous vos Geu** c'est moi qui decide qui sera champion cette année et sa SERA PARISSSSSSSSSSSSSSSS PSGGGGGGGGGGG* »).

3.2.2 Disqualifier autrui

L'un des moyens récurrents pour occuper la place haute et assigner la place basse à l'autre dans les échanges entre adolescents est la remise en cause des compétences d'autrui à fin de le disqualifier. Ainsi la relation inégalitaire et conflictuelle glisse vers la violence verbale et marque un clivage net entre les « bons » adolescents (compétents, lettrés...) et les « mauvais » adolescents (incultes, illettrés...). Dans notre corpus ceux qui se présentent comme les dépositaires des bons usages, de la bonne norme moquent l'incompétence linguistique, communicationnelle ou culturelle des autres adolescents.

Parfois, cette relation conflictuelle et violente concerne la compétence linguistique, notamment la question de la faible maîtrise de l'orthographe par certains adolescents. Ainsi, un simple message truffé de fautes d'orthographe donne lieu à des disputes et à des remises en cause quand d'autres adolescents offusqués dénoncent les graves conséquences sanitaires et sociales d'une méconnaissance de l'orthographe pour le fautif et pour son entourage: (« *Non, non, "été" au lieu de "était" ce n'est pas une abréviation, c'est une faute d'orthographe pure et simple, il n'y a pas d'abréviation pour le verbe être et même s'il y en avait, il ne te coûterait rien de mettre le mot entier. Une orthographe à chier, c'est signe d'un gars qui ne prend pas soin de lui, et qui se fout de la gueule des autres. C'est un manque d'hygiène. C'est comme si tu ne prenais pas ta douche de trois mois ou si tu marchais avec des crottes de chiens sous tes chaussures au bord d'une piscine, tu vois ?*»)

D'autres fois, ce sont les compétences communicationnelle et/ culturelle qui sont raillées. Par exemple, une simple demande d'aide, acte de communication très habituel dans les échanges en ligne, peut donner naissance à un échange très conflictuel teinté d'élitisme arrogant, insultant et ironique. Ainsi, après une demande de conseil de lecture formulée par une adolescente qui affirme aimer la saga Twilight et souhaiterait lire des livres similaires : (« *Bon voilà, je viens de finir la saga Twilight ... j'ai tellement aimé que je voudrais savoir si l'on pouvait me conseiller*

des livres dans le genre »), des adolescents se positionnent comme prescripteurs de la bonne littérature que la jeune fille doit lire (« *va lire Madame Bovary et essaye de comprendre* »). Certains font semblant de la conseiller mais de manière très ironique, injurieuse et moquant ses goûts simplistes (« *... comme je suis d'une mansuétude qui m'étonne moi-même, je te donne une liste d'auteurs spécialiste de la daube interplanétaire sans doute propres à flatter tes goûts simplistes : M. Chapsal, A. Gavalda, M. Lévy et, bof, oui pourquoi pas, A. Jardin* »). D'autres adolescents plaisaient des conséquences néfastes pour son cerveau rendu disponible pour une chaîne populaire comme TF1 (« *T'as déjà lu du Harlequin, lol? Tu vas kiffer, çaramollit bien le cerveau, et après t'iras regarder tf1, d'acc?* »).

3.3 Conflit et jugement sur la personnalité ou le physique d'autrui

3.3.1 Jugement sur la personnalité

Le conflit peut naître aussi de jugements portés sur autrui. Ce jugement peut concerner les traits de personnalité ou les traits physiques et s'accompagne souvent de qualifications péjoratives, agressives et violentes exprimées par les adolescents dans leurs commentaires. Ainsi, une jeune adolescente se confie à propos de sa vie privée et sollicite de l'aide pour décrypter le comportement de son « homme » (« *Bref moi c'est Morgane et voila hier je me suis disputé avec mon homme, bon il était très énervé et puis donc après la discussion s'est empirer ! ... A votre avis il est sincère quand il dit sa quand il pleure*»). On observe qu'au lieu d'une continuité thématique nécessaire pour le maintien d'un lien intime propice au dévoilement de soi et au soutien social, une violence verbale va se manifester, introduite par une rupture thématique (« *Moi j'en ai marre, j'dégage de se topic*, »), un jugement dépréciatif sur la personnalité (« *les jalouse malade me sortent par les yeux!* ») des insultes (« *Pour résumer: t'es vraiment une conne.*») et des comportements apathiques dénués de toute empathie ou se réjouissant explicitement du malheur de la confidente (« *Bien fait pour toi* »).

3.3.2 Jugement sur le physique


Certaines études citées par Herring, S. C., & Kapidzic, S. (2014) montrent que les adolescents et les jeunes adultes portent un soin particulier aux choix de photographies qui accompagnent leurs profils numériques sur les réseaux sociaux. Ainsi, pour Salimkhan et al. (2010) il semble que le principal critère de choix pour les adolescents est d'afficher des photos valorisantes d'eux. Par ailleurs, selon Manago et al. (2008), dans une étude menée aux États-Unis chez les jeunes adultes, les deux sexes perçoivent que les filles mettent davantage l'accent que les garçons sur la sélection des images dans lesquelles elles sont attrayantes. Mais l'exposition volontaire au regard évaluateur des autres adolescents, en postant des photos comme dans notre corpus ou des vidéos sur Youtube et en posant la question « suis-je belle ou moche ? » est une pratique sociale numérique nouvelle qui touche surtout les adolescentes et qui prend une grande ampleur largement relayée par les médias surtout outre-Atlantique.

Pour ces adolescentes, être un objet de comparaison et de critique devient une preuve de statut social et de célébrité. Ces adolescentes, en quête d'identité, s'affichent ainsi et s'exposent volontairement aux critiques principalement pour augmenter leur popularité à l'école et sur internet⁶. On assiste donc à une multiplication de photos et de vidéos postées par les adolescentes en ligne (plus de 500 000 vidéos sur Youtube). Cette recherche effrénée de la célébrité entraîne un déferlement de haine et de détestation entre inconnus sur internet. Cette

⁶ Voir l'article de K. Waldman (2013): Young Girls Ask 'Am I Pretty or Ugly?' on YouTube, *Slate.com*, 15 octobre, 2013: http://www.slate.com/blogs/xx_factor/2013/10/15/am_i_pretty_or_ugly_youtube_videos_alarming_or_maybe_ok.html

haine est exprimée par des « *haters* » (les haineux), adeptes de la critique méchante, gratuite, injurieuse, violente, voire raciste⁷.

Il est indéniable que l'image valorisante (Goffman E., 1973) que certaines adolescentes tentent d'afficher d'elles-mêmes dans l'espace numérique est explicitement et rudement critiquée par d'autres adolescents. Par exemple, dans notre corpus, une jeune fille poste sa photo et sollicite l'avis des autres adolescents sur son apparence physique : (« *j'attends, dites et j'encaisse* »). Par sa formulation explicite, l'adolescente prend le risque, volontairement, d'être mal jugée par les autres. A la différence de facebook, par exemple, où on s'expose, à priori, au regard de ses ami(e)s, dans un forum, on s'expose au regard pas toujours bienveillant d'inconnus. Mais, le bénéfice attendu de la diffusion de sa photo auprès d'inconnus et d'obtenir éventuellement une notoriété certaine (son quart heure de gloire) et un jugement positif semble dans ces cas supérieur aux risques réels encourus. Autrement dit, le bénéfice de la réassurance dépasse le risque du dénigrement.

Mais faute de réponses bienveillantes, l'adolescente risque de se retrouver victime de son exposition numérique consentie. Ainsi, en réaction à cette demande de jugement, on note l'apparition d'actes langagiers fortement menaçants pour la face de l'adolescente qui s'expose, comme la critique (« *t'es pas un peu ronde* »), le reproche (« *Sa devien chiant les gens qui post, en mettant une photo en noir et blanc et en la prenant avantagement* »), la suspicion (« *Décidement elle n'aime pas la partie gauche de son visage* ») et la suggestion teintée d'amertume (« *Tu pourrais nous mettre une autre photo avec ton corps en entier ainsi que ta tête*  »).

De plus, ces échanges inégalitaires sont souvent menaçants, agressifs et malveillants. Sans doute, l'absence de connaissance préalable fait augmenter le degré d'asymétrie des échanges et la relation inégalitaire débouche parfois sur des disputes interpersonnelles dénuées de toute empathie et teintées d'échanges très vifs entre plusieurs adolescents qui s'invectivent (« *Oui et maintenant ta gueule toi tu dis que de la merde, on s'en contre fou de ta life* »).

Mais, il faut souligner que cette relation inégalitaire et conflictuelle peut être perçue négativement par certains adolescents qui se sentent très mal à l'aise dans ces relations déséquilibrées conflictuelles. Dans certains cas, ils réagissent en critiquant explicitement le ton « *elitiste* » et tyrannique revendiqué par certains ados : (« *le bon goût ? Votre bon goût ! J'veux pas faire ma chieuse, mais vous êtes lourds, avec votre trip élitiste là. Tout le monde n'a pas envie ou n'aime pas lire ce que vous lisez, aimez, tout ça* ».) D'autres fois, ils regrettent l'inégalité conflictuelle ambiante et rappellent la finalité d'entraide du forum oubliée par certains : (« *puis vous êtes pas ici pour critiquer la gueule des gens mais plutôt pour les aider à trouver une solution à leurs problèmes* »). Mais parfois, certains ados fatigués par le manque de tolérance finissent parfois par rompre la communication et fuir définitivement le forum « *mais quand je vois l'ambiance générale et le peu de tolérance et bien je vais me trouver un autre forum hein ! On demandait pas la lune juste un conseil de livre, z'etes vraiment pas cool ...* »).

4 Discussion et conclusion

Pour essayer de comprendre les raisons de cette inégalité conflictuelle et violente dans les échanges entre adolescents, il importe de s'interroger sur le rôle du médium (dimension technique), de la classe d'âge (dimension sociale) et la nature des échanges (dimension

⁷ Voir l'article de M. O'Conner (2013), Am I Pretty or Ugly? : When Teen Girls Court Haters, *New York Magazine*, 30 octobre 2013. <http://nymag.com/thecut/2013/10/i-pretty-or-ugly-when-teens-court-haters.html>

situationnelle). Ces trois paramètres sont responsables de l'émergence, de la manifestation et de l'accentuation de cette relation inégalitaire, conflictuelle et potentiellement violente.

4.1 Le rôle du médium

La première explication est liée au rôle joué par le médium. Le forum est un médium propice à l'émergence du conflit et de la violence verbale. Ainsi, Sproull et Kiesler (1986) considèrent qu'internet favorise les conduites conflictuelles, agressives, voire déviantes. Cela est dû à l'anonymat/pseudonymat, à la désinhibition, au non-respect des certaines normes sociales, au manque d'indices sociaux etc. A l'occasion d'une étude comparative entre les forums naturels d'Ados.fr et des forums expérimentaux utilisés pas des élèves d'une même classe, nous avons en effet pu observer que des adolescents qui se connaissent profèrent moins d'insultes et expriment plus de compliments à leurs pairs que les adolescents dans le forum Ados.fr (Atifi, Gauducheau & Marcoccia, 2012). L'absence de connaissance mutuelle et de canal non verbal favoriseraient donc le conflit. Cependant, le rôle du médium ne semble pas pouvoir expliquer totalement les phénomènes d'inégalité conflictuelle observés dans cet article. En effet, dans d'autres forums, les comportements prosociaux comme l'empathie et la solidarité sont dominants dans les échanges (Preece, 1999), en particulier dans les forums de soutien social entre aidants de malades souffrant de pathologies graves (Atifi & Gaglio 2012), les forums d'entraide diasporique (Atifi H. (2003), Atifi, H., Mandelcwajg, S., Marcoccia, M., 2012) ou sur les questions de santé comme Doctissimo (Gauducheau & Marcoccia, 2011) alors même qu'il n'y a pas toujours de connaissance mutuelle préalable entre les participants.

4.2 Le rôle de la classe d'âge

Une autre explication possible est l'effet de la classe d'âge. Les adolescents évoluent souvent dans un environnement marqué par la violence, qu'ils en soient victimes ou responsables (Coslin Pierre, 1997). Plusieurs études rapportent des comportements violents de plus en plus fréquents chez les jeunes. De 1993 à 2008, une progression des violences commises par les adolescents a été enregistrée en France dans les statistiques de police et de gendarmerie (Stéphane Legleye, 2011). Ainsi, En 2008, parmi les jeunes âgés de 17 ans, 32,9 % disent avoir participé à une bagarre au cours des douze derniers mois, 14,5 % avoir été agressés physiquement, 19,9 % avoir subi des menaces (dont la nature n'est pas précisée), 9,6 % avoir blessé quelqu'un qui a eu besoin de recourir à un médecin, et 6,1 % avoir été blessés assez gravement pour nécessiter de consulter un médecin. Ces statistiques peuvent être rapprochées du phénomène général de la montée de la violence décrite dans l'avis de l'académie des sciences portant sur l'enfant et les écrans numériques (Bach Jean-François, Houdé Olivier, Léna Pierre et Tisseron Serge, 2013). Les auteurs constatent une diminution de la sensibilité à la souffrance d'autrui (absence d'empathie) et une valorisation de la violence comme réponse privilégiée (cognitive et comportementale). Autrement dit, l'exposition répétée aux écrans numériques favoriserait le développement de croyances et d'attentes favorables à l'usage de l'agression.

4.3 Le rôle de la situation de communication

La dernière explication est liée à la dynamique des échanges en ligne liée l'hétérogénéité relative du groupe des adolescents et à leurs attentes. La relation en ligne, encore plus que la relation de face-à-face, semble peu déterminée en dehors de l'interaction. A cause des spécificités de la communication en ligne, cette relation est certainement interprétée ou renégociée en situation d'échange par les interactants. Pour simplifier, trois situations déclenchent et alimentent l'inégalité, le conflit et la violence : le désaccord sur l'expression d'opinions à propos de sujets même anodins, le jugement sur autrui à la fois sur les traits de personnalité ou sur le physique et la négociation du rapport de place dominant/dominé. Ensuite,

il y a de l'inégalité conflictuelle, en particulier des oppositions fortes entre les attentes sociales et communicationnelles de certains ados et les réactions négatives des pairs. Face à la confiance, à la demande d'aide, à la demande d'évaluation, ou demande d'information, les ados peuvent rencontrer le manque d'empathie, l'indifférence, le mépris et l'insulte. En dernier, l'hétérogénéité relative des participants, qui n'ont sans doute pas tous le même âge, ni le même niveau social, culturel et scolaire, favorisent sans doute l'asymétrie et le conflit. Les adolescents, notamment les plus jeunes, peuvent se montrer conformistes et agressifs envers les pairs différents ne faisant pas partie du même groupe (Gavin & Furman, 1989). De ce fait les adolescents différents peuvent endurer « la tyrannie de la majorité » décrite par Pasquier (2005) quand une forte conformité et une faible tolérance à la différence rend difficile d'échapper aux jugements des autres.

En conclusion, la relation construite dans Ados.fr peut être inégalitaire et conflictuelle. Cette inégalité est observable dans de nombreux thèmes relevés dans les échanges. Cette inégalité est triplement déterminée par le technique, le social et le situationnel. En bref, l'anonymat du forum, la classe d'âge des adolescents, avec leur hétérogénéité relative réelle ou mise en scène, et la nature des situations de communication peuvent engendrer une relation inégalitaire, conflictuelle et violente. Du coup, certains adolescents n'hésitent pas à entrer en conflit, à s'agresser, à se faire violence, pour résoudre leurs différends d'opinion, de places et protéger leur image.

Références bibliographiques

- Atifi, Hassan., Mandelcwaïj, Sacha., Marcoccia, Michel. (2012). Quel ethos communicatif pour les diasporas en ligne? Analyse contrastive de forums de discussion marocains, juifs tunisiens et français. In Nathalie Auger, Christine Béal & Françoise Demougin (éds), *Interactions et interculturalité : variété de corpus et des approches*, Peter Lang, Berne. P. 125-148
- Atifi, Hassan. Gaglio, Gerald. (2012). L'Internet des aidants. In: Thoer, C., et Levy, J. *Manuel Internet et santé. Acteurs, usages et appropriations*. Montréal: PUQ. p. 311-329
- Atifi, Hassan., Gauducheau, Nadia, Marcoccia, Michel. (2012). Les adolescents et les forums de discussion : communiquer dans un monde virtuel incertain, *XIXe congrès international des sociologues de langue française (AISLF), Rabat (Maroc), 6-12 juillet 2012, Actes des travaux du Comité de Recherche « Sociologie de la Communication »*, Toulouse, AISLF, 215-222. URL : http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/gtsc/DOCS_SOCIO/2013/Actes_AISLF_CR33_Rabat_2012.pdf
- Bach Jean-François, Houdé Olivier, Léna Pierre et Tisseron Serge (2013), "L'enfant et les écrans", Avis de l'Académie des sciences, Éditions Le Pommier.
- Blaya, Catherine. (2013). *Les ados dans le cyberspace*. Bruxelles, De Boeck.
- Dalsuet, Anne. (2013). *T'es sur Facebook, qu'est-ce que les réseaux sociaux changent à l'amitié ?* Paris, Flammarion.
- Cardon, Dominique. (2008) « Le design de la visibilité », *Réseaux* 6/ 2008 (n° 152), p. 93-137
- Coslin, Pierre. (2006). Violences et incivilités au collège, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 35 (2), 163-182.
- Gauducheau, Nadia, Marcoccia, Michel. (2011). Le soutien social dans les forums de discussion Internet : réalisations interactionnelles et contrats de communication. In Castel, P., Salès-Wuillemin, E. et Lacassagne, M.-F. (eds.) *Psychologie sociale, communication et langage*. Bruxelles, De Boeck, LMD, pp. 349-368.
- Gavin, L. & Furman, W. (1989). Age difference in adolescents' perceptions of their peer groups. *Developmental Psychology*, 25, 827-834.
- Herring, Susan.C. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis: An Approach to Researching Online Communities. In S. A. Barab, R. Kling, J. H. Gray (eds), *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. Cambridge / New York, Cambridge University Press, pp.338-376.
- Herring, S. C., & Kapidzic, S. (In press, 2014). Teens, gender, and self-presentation in social media. In J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of social and behavioral sciences, 2nd edition*. Oxford: Elsevier. Prepublication version: <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/teens.gender.pdf>
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. (2005). *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin.

- Kredens, E. & Fontar, B. (2010). *Comprendre le comportement des enfants et des adolescents sur Internet pour les protéger des dangers*, Fondation pour l'enfance / Fréquence Ecoles - Education aux médias. URL : <http://www.frequence-ecoles.org/education:ressources/>
- Manago, A.M., Graham, M.B., Greenfield, P.M., Salimkhan, G., (2008). Self-presentation and gender on MySpace. *Journal of Applied Developmental Psychology*. 29(6), 446-458
- Marc, Edmond., Picard, Dominique, Fischer G.-N. (2008). *Relations et communications interpersonnelles*. Paris, Dunod.
- Marcoccia, Michel., Atifi, Hassan. & Gauducheau, Nadia. (2014). La construction du rapport à autrui dans les forums de discussion d'adolescents et ses enjeux en situation d'apprentissage scolaire. Le point de vue de l'analyse des interactions. *Recherches en Education*. 18, 39-51.
- Pasquier, D. (2005). *Cultures lycéennes. La tyrannie de la majorité*, Paris, Autrement.
- Picard, Dominique. (2008). Quête identitaire et conflits interpersonnels, *Connexions*, 89, 75-90.
- Preece, J. (1999). Empathic communities: Balancing emotional and factual communication, *Interacting with computers*, 12, 63-77.
- Sproull, L. & Kiesler, S. (1986), Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication, *Management Science*, 32(11), 1492-1512.
- Picard Dominique. « Quête identitaire et conflits interpersonnels », *Connexions* 2008/1 (n° 89)
- Kerbrat-Orecchioni Catherine. (1996) : – « La construction de la relation interpersonnelle : quelques remarques sur cette dimension du dialogue », *Cahiers de Linguistique Française* 16 : 69-88.
- Goffman Erving., 1973 : *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, tome 2, Paris, Minuit.
- Salimkhan, G., Manago, A., Greenfield, P., (2010). The construction of the virtual self on MySpace. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*. 4(1).
- Sproull L., Kiesler S. (1986), « Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication », *Management Science*, 32 (11), 1492-1512.
- Traverso Veronique (1996) : *La conversation familiale*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon.
- Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson D.D., (1972) : *Une logique de la communication*, Paris, Seuil.