

**DOSSIER 5 : LE DIALOGUE EN LIGNE**



# **CRITIQUE DE L'INFO**

## **L'OUTIL ULTIME**



**ACTION  
MÉDIAS  
JEUNES**

# CONTEXTUALISATION

Les sections commentaires propres au “web participatif”, et donc la participation du public au discours médiatique font pleinement partie du discours informationnel :

- des posts Facebook qui partagent un article sur lequel on ne va pas prendre la peine de cliquer et dont on va par contre lire méticuleusement les débats animés en commentaires ;
- les commentaires sur les vidéos Youtube, qui vont être dans certains cas repris par les Youtubeurs eux-mêmes et participer au dialogue (quand une vidéo n'a pas été appréciée par la communauté par exemple) ;
- des débats par tweets interposés qui vont être largement médiatisés. Etc.

Ces contenus sont donc aussi à **considérer comme de l'information** et demandent **d'être compris afin de rester critique lorsqu'on y est confronté**. Si peu de personnes commentent en ligne, nombreux sont ceux qui participent de façon passive à la conversation en lisant les contenus déposés par d'autres. Certains environnements, propices aux clashes et aux guerres de chapelles, peuvent donner l'impression que la seule attitude possible dans un débat consiste à convaincre l'autre qu'on a raison, quitte à attaquer la personne plutôt que ses arguments. À la **difficulté humaine de gérer ses émotions** et de parvenir à **remettre en question ses croyances**, s'ajoutent des **logiques de design des plateformes** qui, pour capter plus d'attention, vont favoriser les contenus qui suscitent de la réaction en leur donnant plus de visibilité.

## OBJECTIFS

- Les programmes du cours de français au 3ème degré mettent à présent l'accent sur l'approche des formes de communication devenues majoritaires comme les langages et techniques numériques. L'échange écrit sur un Forum en fait partie et modifie les caractéristiques de l'écrit et les spécificités de la situation de communication. C'est dans cette perspective que ce parcours essaie de faire comprendre **les particularités de la communication dans le dialogue en ligne**.
- Ce parcours permet de travailler l'**UAA4 : défendre oralement une opinion** et négocier/défense orale d'une position personnelle suite à une synthèse écrite ou orale ou à une discussion.
- Plus spécifiquement, ce parcours fera découvrir les **attitudes de communication (TKI)** à l'œuvre sur ce support et réfléchir à ces postures.
- Et dans une perspective citoyenne, il incite à adopter un regard critique par rapport aux espaces de commentaires en ligne, à **participer de façon responsable aux débats de société** et à concevoir la **communication comme un outil de citoyenneté**.

# AVANT PROPOS

## Pourquoi lier la question des fake news à la notion de conflit ?

Une fake news poserait-elle problème s'il n'y avait personne pour y croire, pour s'en indigner ou pour la relayer ? Par cette question, nous soulignons l'importance de l'implication de la subjectivité humaine autour des messages et discours médiatiques.

Une question fondamentale quant aux fake news concerne le **“pouvoir d'adhésion” et de persuasion** dont elles s'accompagnent. Certaines personnes sont prêtes à se battre pour leurs croyances. Or, nous l'avons vu, les raisons d'adhérer à une information ne sont pas toutes rationnelles. Les fausses nouvelles et autres rumeurs semblent d'ailleurs circuler plus rapidement et en plus grande quantité que les informations vérifiées. Dès lors, comment lutter efficacement contre la prolifération du faux ?

En tant que tels, les jugements sur le monde sont “neutres”, au sens qu'ils ne sont pas “bons” ou “mauvais”. A contrario, en éducation aux médias, un postulat est que le développement de l'esprit critique peut permettre d'**émanciper les citoyen-ne-s**, c'est-à-dire de leur permettre de “mieux” exercer leur liberté, de poser des actes plus conscients, plus éclairés. Cet esprit critique, justement, n'est pas lié seulement à des “savoirs” ou des “savoir-faire” mécaniques, mais c'est aussi une disposition d'esprit, un ensemble d'attitudes et une ouverture curieuse, réflexive et respectueuse au monde et à autrui. Elle implique de pouvoir “se mettre à la place d'autrui” et de **considérer une pluralité de perspectives**.

## Pensées, émotions, comportements et attitudes

Il convient de distinguer les éléments suivants :

- **Comportements / actes** : actions concrètes. Paroles prononcées, gestes effectués... Celles-ci peuvent être évaluées moralement en fonction notamment de leurs conséquences. On distinguera une personne de ses actes.
- **Attitudes, tendances à l'action, postures**
- **Émotions et sentiments** : colère, joie, peur, tristesse, mépris, dégoût... Celles-ci sont liées à des sensations corporelles, des ressentis physiques, plus ou moins agréables ou désagréables.
- **Pensées / croyances / idées / cognitions / représentations** : il s'agit de la dimension “mentale”, de ce qui peut être qualifié de vrai ou de faux.
  - Jugements descriptifs (vrais ou faux)
  - Jugements normatifs ou évaluatifs (à propos de ce qui est bon ou mauvais, juste ou non)

Souvent, les débats ne portent pas uniquement sur les croyances ou les idées. Ils brassent généralement un lot d'émotions (souvent liés à d'autres croyances, à une représentation de ce qui est bien ou juste, par exemple), d'attitudes plus ou moins ouvertes au dialogue ou agressives, et éventuellement de comportements constructifs ou de lutte pour avoir raison.



Pour mener un débat à bien et pour mieux comprendre les dimensions sociales et affectives qui gravitent autour des fake news, il est utile d'apprendre à distinguer ces différentes notions. Il est possible dès lors de condamner les actes d'une personne tout en étant capable d'entendre ses arguments rationnels, ou encore de tâcher de comprendre le sentiment qui y est lié, par exemple.

Notons que ces distinctions s'inscrivent dans un **paradigme cognitivo-comportementaliste** : pensées, émotions et action (comportements) sont liées de sorte que chacune de ces dimensions représente des leviers pour agir sur les autres dimensions.

### **Comment débriefeur une activité ayant des composantes relationnelles ?**

Nous proposons des questions typiques à poser après une activité ayant des composantes relationnelles :

- Était-ce facile ou difficile ? Agréable ou désagréable ? Comment vous êtes-vous senti ?

Ce type de question permet de lancer une discussion à propos des **ressentis**, des **émotions**, et éventuellement des opinions des élèves.

- Quelles bonnes pratiques retirez-vous ? Qu'est-ce qui vous a semblé approprié / efficace / constructif ou non ?

Ce questionnement permet quant à lui de transposer des **pistes d'actions** dans des situations similaires. Il s'agit de faire des liens au **niveau comportemental**.

Sous questions possibles :

1. Quelles difficultés avez-vous éprouvées ? Comment y avez-vous fait face ? (stratégies)
2. Quels avantages / inconvénients pour tel ou tel comportement ?
3. Quelles conséquences de telle ou telle action ?
4. Qui a changé d'avis ? Pour quelles raisons ? Qu'est-ce qui a été constructif ?

- Qu'avez-vous appris ?

Cette interrogation se centre sur la dimension **cognitive** de l'activité. Quelles ressemblances / différences avec d'autres situation ? Quels étaient les points d'accord / de désaccord ?

**Exemple** : Quels liens entre débat en ligne et débat hors ligne ?  
Quelles différences avec l'oral ?

- Questions de décentration : le but de ces questions vise à solliciter un changement de perspective chez l'apprenant.

Que pensez-vous que tel autre élève pense ou pourrait penser ?  
(cognition)

Comment imaginez-vous que vous vous sentiriez à la place de tel personnage ? (émotion)

Qu'auriez-vous fait à la place de telle personne ?  
(comportements)

## 5.1. POURQUOI DÉBATTRE ?

Sur les réseaux sociaux, à la radio, à la télévision, mais aussi à l'école, au café, dans les réunions de famille, le débat est omniprésent.

Avant de s'interroger sur les pistes pour améliorer nos discussions en ligne, une question bien plus vaste mérite qu'on s'y attarde quelques instants : **pour quelles raisons débattons-nous et pour quelles raisons faudrait-il débattre ?**

La pratique du débat est généralement associée à l'agora athénienne et à son idéal de démocratie participative. Dans ce contexte, le débat a pour visée de faire émerger des idées politiques, de les soumettre à ses semblables et de s'accorder sur la façon de gouverner la cité, sur des normes et des valeurs communes. L'idéal démocratique des Lumières confère aussi une place importante à l'espace public qui doit permettre d'exprimer librement ses idées et de les confronter à celles des autres.

“L'aptitude au débat est donc ce qui nous inscrit dans une communauté politique (au sens étymologique de cité), ce qui nous permet de discuter collectivement des valeurs, des normes, des idées qui nous paraissent devoir régir la vie en commun. La finalité la plus essentielle du débat semble se trouver là : débattre avec ses semblables, soumettre nos opinions à l'examen rationnel de nos pairs, accepter la confrontation et la réfutation pour se donner des normes et des valeurs communes revient à faire véritablement acte d'humanité.”<sup>1</sup>

Il existe bien d'autres finalités derrière la pratique du débat : apprendre de l'autre, l'emporter sur son adversaire, orienter une décision, confronter ses opinions pour les affiner, etc.

Il est intéressant de prendre du recul avec les élèves sur les motivations qu'ils ont à débattre, dans les faits (descriptif) et les raisons qui devraient nous pousser à débattre, dans un monde idéal (normatif).

### ▶ ACTIVITÉ

Science4All, “Pourquoi débattre ? #DébattonsMieux”, Youtube, 2019 : <https://bit.ly/348hqBH>

Avant de regarder la vidéo, demander aux élèves de lister des raisons pour lesquelles on débat généralement (d'un point de vue descriptif : le réel tel qu'il est), et des raisons pour lesquelles nous devrions débattre (d'un point de vue normatif : le réel tel qu'on voudrait qu'il soit).

Dans cette vidéo, le youtubeur Science4All questionne la pratique du débat : est-il toujours bénéfique de débattre ? Pourquoi débattons-nous ? Comment faire pour qu'un débat atteigne les objectifs qu'on s'est fixé ?



<sup>1</sup> Boulnois, M., “Débattre : oui mais pourquoi ? La question de la finalité.”, Académie de Grenoble, 2017 : <https://bit.ly/3n1WK6Y>

## 5.2. POURQUOI LES ESPACES DE COMMENTAIRES EN LIGNE SONT DES DÉFOULOIRS ?

Certaines spécificités des médias sociaux contribuent à des “dérives” des interactions en ligne.

Internet favorise notamment une forme de **désinhibition** qui peut faciliter l'adoption de comportements agressifs, insultants ou violents. Nous parlons d’**“effet cockpit”** : derrière notre écran, nous ne sommes pas en prise directe avec notre “cible”, comme dans le cockpit d'un avion de chasse.

La désinhibition a bien entendu des avantages, comme par exemple celui de dépasser sa timidité, d'oser s'affirmer, de s'exprimer sur certains sujets ou par une activité artistique, etc.

Cela peut néanmoins aussi contribuer à diminuer notre empathie. Au-delà des malentendus et mécompréhensions engendrées par la distance avec les interlocutrices et interlocuteurs, cela peut nous amener à **nous sentir moins responsables** de ce que nous postons.

Ce que nous appelons **“effet dortoir”** fait référence aux situations où des jeunes se font harceler en classe et pour qui le calvaire continue à l'internet. Internet est un “lieu” ouvert 24 heures sur 24. Par conséquent, cela peut renforcer la perception des victimes de brimades que “ça ne s'arrête jamais” et qu'ils ne disposent décidément d'aucun lieu où ils peuvent être tranquilles face à leurs bourreaux.

Enfin, la dimension (potentiellement) publique des échanges peut engendrer un **“effet boule de neige”** impliquant une **escalade de nuisances** à l'encontre de différents individus. Il y a une certaine audience aux différentes prises de parole en ligne. Quand un élève critique un autre élève en classe, souvent, cela reste grosso modo dans le cadre de la classe, mais lorsque des dizaines d'internautes sont témoins d'une critique, voire y emboîtent le pas, cela peut engendrer des nuisances colossales. Par exemple, concernant des internautes qui disposent d'une grande quantité de followers (“influenceuses / influenceurs”), on parle carrément de **“meutes”** de fans qui se déchainent contre des personnes au moindre désaccord affiché.



## ★ ACTIVITÉ

**Comparer les émotions et comportements adoptés lors d'un débat en ligne par rapport à un débat en présentiel.**

Demander à 2 élèves de mener un débat oral face à la classe à propos du sujet de leur choix. Si possible, choisir deux élèves qui ont des points de vue différents à propos de la thématique choisie. Demander ensuite à chacun des deux élèves comment il s'est senti pendant le débat. Demander ensuite au groupe ce qu'il a observé comme comportements chez chacun des 2 élèves (vous pouvez en amont diviser la classe en 2 pour leur attribuer un élève en particulier à observer, ou en plusieurs petits groupes qui analysent les comportements liés au TKI, le non-verbal, le paraverbal...) Leur demander, ainsi qu'au groupe, comment ce débat aurait pu se dérouler en ligne. Quelles émotions différentes auraient pu être ressenties et quels comportements auraient pu être adoptés ? Déterminer ensemble les postures et comportements à privilégier pour qu'un débat se passe bien à l'oral. Fixer ensuite des réactions, des postures à privilégier pour un débat écrit en ligne.

## ● ACTIVITÉ

**Lecture de Myriam Leroy, "Les yeux rouges", Points, 2020**

Ce parcours permet d'aborder la notion de cyber-harcèlement avec les élèves. Dans ce cadre, cette lecture peut être un prolongement intéressant. Le récit est en partie autobiographique. Une partie des éléments ayant inspiré cette fiction font, en 2020, l'objet d'une procédure judiciaire. Nous invitons donc à prendre de la distance d'avec l'actualité et à se concentrer sur l'objet en tant que récit de fiction.

Exemples de questions à poser pour la lecture :

- Comment se sent la narratrice au fur et à mesure du récit ?
- Quelles attitudes du TKI adopte-t-elle ?
- Après avoir lu ce qu'est "l'effet cockpit", trouvez un exemple précis dans le récit où on le perçoit clairement.

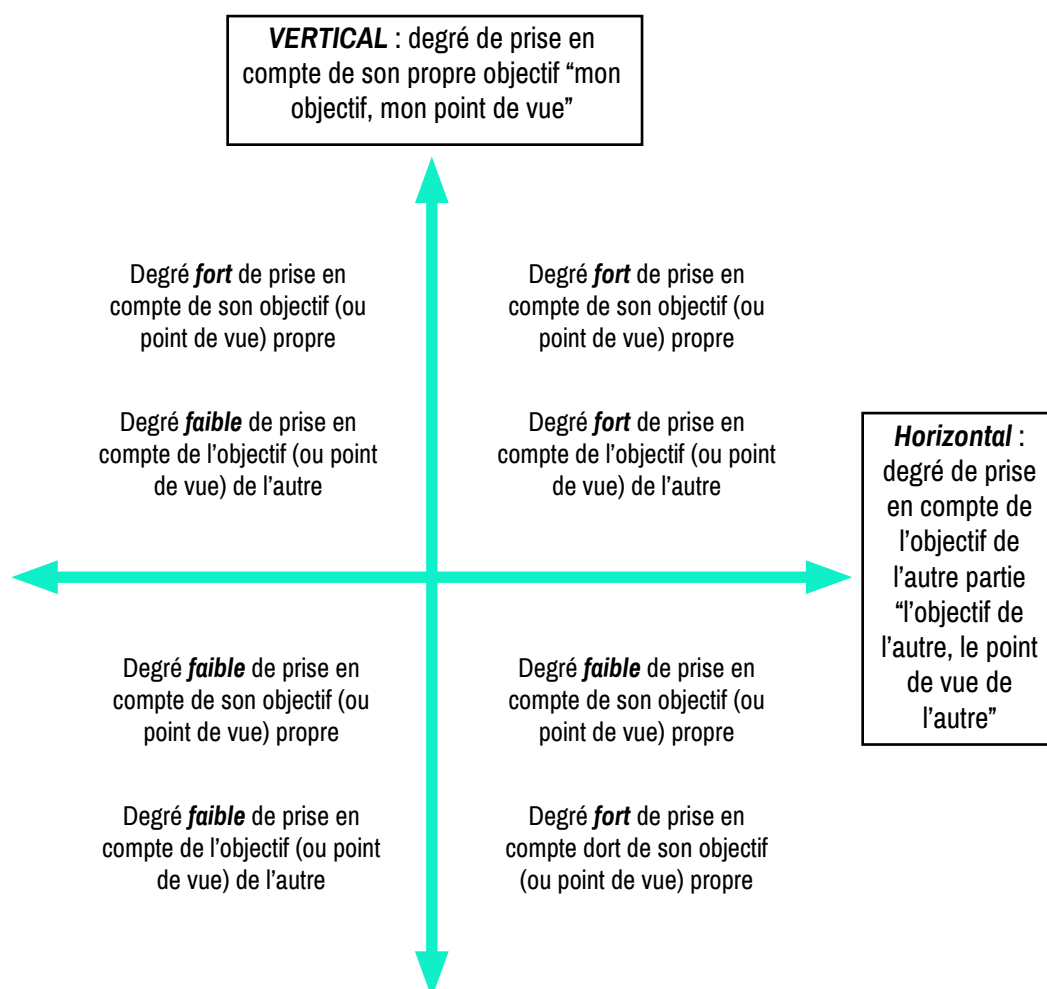
## 5.3. COMMENT DISCUTER DE MANIÈRE CONSTRUCTIVE ?

Le “TKI <sup>2</sup>” est un outil d’analyse des attitudes en conflit, baptisé selon le nom de ses auteurs, Thomas et Kilmann.

Par cet outil, les auteurs distinguent cinq grandes attitudes typiques qu’un individu peut adopter en fonction de deux critères lorsque cet individu est confronté à un désaccord avec une autre personne :

- Le degré de prise en compte de son objectif propre;
- Le degré de prise en compte de l’objectif de l’autre (partenaire ou adversaire, selon les cas).

Dans le cas d’un débat, cet individu pourra donc distinguer deux axes : “degré de prise en compte de mon objectif (mon point de vue <sup>3</sup>)” – “degré de prise en compte de l’objectif de l’autre (le point de vue de l’autre)”.

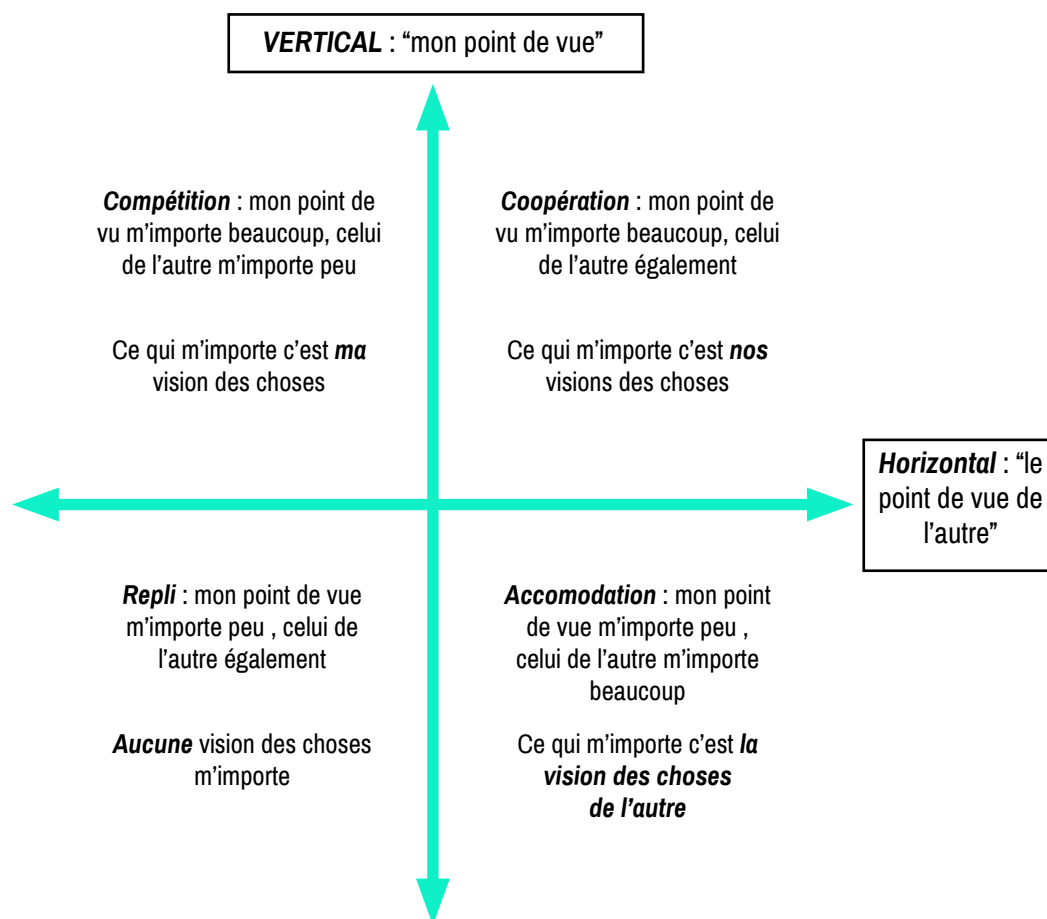


En fonction de ces deux axes, les cinq attitudes identifiées sont : la compétition, la coopération (ou collaboration), l’accommodation, le repli et le compromis.

<sup>2</sup> Thomas, K. W., and Kilmann, R. H. The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, 1974.

<sup>3</sup> Nous nous autorisons à étendre le modèle à la prise en compte non seulement des objectifs des personnes en désaccord, mais aussi des points de vue de ces personnes.





Le **compromis** se situe quant à lui au centre des deux axes : il s'agit généralement d'une prise en compte partielle des points de vue des deux parties.

## UNE MÊME ATTITUDE, DIFFÉRENTS COMPORTEMENTS

**La compétition** se caractérise par le fait d'accorder beaucoup d'importance à son ou ses objectifs propres, à son propre point de vue.

Cela peut se traduire par plusieurs comportements : se fâcher et le dire, critiquer, insulter, se moquer, reprocher, convaincre, séduire, manipuler, argumenter sans écouter...

**L'accommodation** accorde quant à elle beaucoup d'importance aux objectifs de l'autre partie, à son ou ses points de vue.

Cela peut se traduire par différents actes : donner raison à l'autre, se tempérer par peur de la réaction de l'autre, s'écraser, ou encore par une écoute inconditionnelle sans s'exprimer soi-même.

**La collaboration** reflète le fait d'accorder une grande importance aux objectifs de l'un et de l'autre, à tous les points de vue en présence. En termes de comportements, cela peut prendre plusieurs formes également : essayer de construire ensemble une vision commune, poser des questions et écouter tout en affirmant / reformulant / complétant les propos de l'autre, émettre des propositions ouvertes...



**Le repli**, qui se caractérise par une prise en compte minimale des objectifs de chacun, peut s'observer dans plusieurs comportements : changer de sujet, se taire, arrêter l'échange...

**Le compromis**, enfin, s'observe souvent dans les attitudes où les partenaires d'une discussion "mettent de l'eau dans leur vin" et concèdent certains points à l'autre tout en réaffirmant une opposition.

## ★ ACTIVITÉ

### **Faire le commentaire "sportif" d'un débat**

Un sujet polémique est proposé aux élèves (ou par eux). 2 élèves volontaires échangeront alors oralement leurs arguments devant la classe. L'exercice peut se faire librement ou en incarnant un des rôles présentés sur les cartons de la 2ème étape. Si l'argumentation se tarit, un élève de la classe peut lever la main pour demander de prendre la place d'un orateur pour poursuivre son argumentaire.

Un autre élève volontaire assurera le commentaire sportif. À la fin du mini-débat, l'élève en question doit refaire vivre au groupe les grands moments du débat en insistant sur les stratégies, attitudes et postures adoptées par les 2 débattants plutôt que sur leur argumentaire.

## **IDENTIFIER LES ATTITUDES ET RECONNAÎTRE LEURS AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS**

Un grand enseignement de cette typologie des attitudes est qu'il n'existe aucune attitude qui soit absolument meilleure que les autres, en toutes circonstances. En fait, toutes ces attitudes sont plus ou moins appropriées en fonction des circonstances.

Ainsi, la **coopération** peut intuitivement nous sembler "globalement préférable", mais il existe des cas où elle n'est pas souhaitable, voire impossible. Par exemple, lorsqu'il faut décider en urgence (il n'y a pas le temps de discuter des heures), quand le partenaire de la discussion n'a pas un point de vue très affirmé (il pourrait volontiers s'accommoder, sans frustration) ou quand il s'agit d'argumenter un point de vue qui nous tient extrêmement à cœur, une attitude de compétition peut être plus appropriée. De même, la coopération implique d'être au moins deux à vouloir coopérer : si l'autre nous perçoit comme un ennemi à abattre, nous avons tout intérêt à nous protéger, peut-être même à nous replier en fuyant toute discussion.

La **compétition**, comme nous l'avons vu, n'est pas toujours "mauvaise". Elle ne se manifeste d'ailleurs pas que par des comportements "agressifs" (imposer son point de vue par la force). Argumenter calmement en faveur de son point de vue, faire valoir ses droits, affirmer ses positions : cela correspond à des formes d'attitude "compétitive". Rien n'empêche par la suite d'adopter d'autres attitudes. Des comportements de séduction, de manipulation ou autre sont également compétitifs : ce qui compte, c'est son objectif propre, pas ce que l'autre veut ou pense.

L'**accommodation** peut également être appropriée. En effet, si l'autre nous convainc par ses arguments, ou que nous considérons que notre point de vue ne nous importe pas tant que cela, ou encore tout simplement parfois par souci de préserver la relation avec l'autre, nous pouvons lui donner raison. A contrario, l'accommodation peut parfois être frustrante.

Le **repli**, quant à lui, peut être perçu comme non souhaitable dans l'absolu. Personne n'en ressort "gagnant". Néanmoins, dans certains cas, par exemple quand la charge émotionnelle d'un débat est trop forte, cela peut être une bonne solution temporaire. Il s'agit par exemple de postposer la discussion. Aussi, pour des débats que l'on estime "futiles", cela vaut-il vraiment la peine de se faire du souci ? Autant changer de sujet. Cette attitude n'est en revanche pas avantageuse sur le long terme, de manière systématique, et ce d'autant plus si les objectifs des parties en présence se révèlent finalement importants.

## À RETENIR

- Nous pouvons **catégoriser nos comportements** lors d'un désaccord en fonction d'une part du degré de prise en compte de notre objectif propre (ou notre point de vue) et d'autre part du degré de prise en compte de l'objectif de l'autre (ou le point de vue de l'autre).
- L'intérêt de cet outil d'analyse consiste à **identifier les attitudes des différentes parties d'un désaccord** et **le caractère approprié ou non de ces attitudes**, les effets de ces attitudes sur la situation spécifique.
- Nous encourageons à utiliser cette grille de deux manières :
  - En tant qu'**outil d'analyse** des différentes postures dans un débat, afin de développer les capacités des apprenants à identifier les différentes attitudes et à en percevoir les forces et les limites
  - En tant qu'**outil réflexif**, dans un second temps, c'est-à-dire en tant qu'outil leur permettant de situer leurs propres attitudes préférentielles en situation de débats.

Ceci vise à leur faire prendre conscience de leurs propres tendances relationnelles, et de leurs avantages et inconvénients.



## 5.4. EST-CE QUE C'EST NORMAL D'ÊTRE ÉNERVÉ ET DE VOULOIR RÉAGIR À CERTAINS COMMENTAIRES EN LIGNE ?

### ÉMOTION ET RAISON

On présente parfois *l'émotion* et la *raison* comme étant deux dispositions d'esprit "opposées". L'émotion serait "chaude", immédiate, incontrôlable, tandis que la raison serait "froide", authentiquement réfléchie. Il faudrait totalement laisser de côté l'émotion au profit de la raison.

Nous suggérons de considérer que *l'émotion n'est pas opposée à la raison*, et par ailleurs que nous ne pouvons faire abstraction de nos émotions.

On ne peut pas faire l'impasse sur les émotions, et ceci serait même contreproductif :

**"L'émotion est normale, naturelle, et l'exprimer est quelque chose de sain, d'un point de vue psychologique. [...]"**

On ne peut pas faire l'économie de cette dimension émotionnelle, elle est inhérente à l'action humaine et représente un gros moteur d'engagement, d'action. Il serait contreproductif de refuser ou négliger l'émotion au profit de la raison, de les opposer. Si nous ne parvenons pas à nous mettre en empathie avec ceux qui souffrent, sont choqués ou indignés, alors nous ne pourrions pas "nous connecter" pour discuter et construire ensemble.

Un discours, aussi rationnel soit-il, peut manquer complètement de pertinence face à un public dont le vécu émotionnel n'a pas été pris en considération [...]. L'émotion brute peut, quant à elle, être accueillie et dépassée. Elle fait d'ailleurs partie des choses à expliquer et à comprendre (dans sa diversité, ses raisons, ses impacts...)" .

De la même manière, nous invitons à ne pas négliger la raison :

"Ceci peut cependant s'avérer dommageable lorsque l'on n'en reste qu'à l'émotion (d'autant plus lorsque celle-ci est "subie", brute, voire "brutale"). À un moment donné, pour agir, il est aussi possible de se poser, d'analyser ou encore d'échanger des idées et de construire.

[...] Nous avons tout intérêt à ne pas délaissier la raison au profit de la seule réactivité émotionnelle immédiate. Le risque serait de nous faire dépasser par celle-ci et d'agir de manière inadéquate. De même, je pense qu'il est judicieux que la raison ne néglige pas les émotions. Un discours déconnecté des vécus subjectifs risquerait de n'être qu'une coquille vide, ne "touchant" et n'impliquant finalement personne".

Autrement dit, en bref, il s'agit de réconcilier l'émotion et la raison, pour prendre le temps de réfléchir et d'analyser, y compris justement notre rapport émotionnel aux médias et à autrui.



# COMPRENDRE ET APPRIVOISER SES PROPRES RÉACTIVITÉS

Nous suggérons de comprendre et apprivoiser nos propres réactivités émotionnelles. Pour ce faire, nous proposons par exemple ci-dessous une grille inspirée de pratiques de thérapies cognitives et comportementales.

Comportements	Pensées	Emotions	Automatismes ou décisions conscientes ?
Ex : réaction à un débat	Qu'ai-je pensé ? Qu'est-ce qui m'est venu à l'esprit ?	Comment je me sens avant de réagir / en réagissant / après avoir réagi ?  (Plaisir, déplaisir, émotion)	Pourquoi j'ai réagi ?  Pourquoi j'ai arrêté de réagir ?  Aurais-je pu réagir autrement ?

En l'occurrence, lorsque l'utilisateur prend conscience de ses automatismes et de l'alternance entre plaisir et déplaisir dans sa pratique, il peut retrouver du pouvoir d'agir par rapport à celle-ci et envisager d'autres manières de faire.

Nous invitons également à réfléchir et à débattre à propos des comportements parfois problématiques suscités par une réactivité émotionnelle brute, que ce soit via les médias sociaux ou en-dehors. Sans dramatiser à outrance, il nous semble intéressant de mettre en perspective le côté immédiat et anodin d'un comportement guidé uniquement par une émotion et les conséquences parfois assez colossales qu'un tel comportement peut engendrer.

## À RETENIR

- L'émotion n'est **pas négative en elle-même**. Elle peut être plus ou moins plaisante à ressentir.
- Une émotion est **liée à des pensées, des comportements et éventuellement des automatismes**. En prendre conscience peut permettre de récupérer du pouvoir d'action à leurs égards.



## 5.5. COMMENT VIVRE LE DÉSACCORD AVEC QUELQU'UN ?

En cas de désaccord, il existe donc plusieurs types **d'attitudes** possibles :

- Compétition : l'individu accorde toute l'importance à son propre point de vue
- Accommodation : l'individu accorde toute l'importance au point de vue de l'autre
- Repli : l'individu n'accorde aucune importance à aucun point de vue
- Collaboration : l'individu accorde de l'importance à son propre point de vue et à celui de l'autre
- Compromis : l'individu accorde partiellement de l'importance à son propre point de vue et à celui de l'autre

Or, le **biais de confirmation** correspond à la tendance à accorder plus d'importance aux éléments qui confirment nos opinions initiales qu'aux éléments qui les infirment.

Sur Internet, cette tendance peut être renforcée par les **algorithmes** dont le fonctionnement consiste à nous recommander plus volontiers des contenus proches de ceux que nous avons déjà aimés, ou encore de ceux que nos proches apprécient.

Cela signifie que sur Internet, nous n'allons pas nécessairement à la "rencontre" des points de vue différents. Nous restons plus volontiers dans notre bulle (phénomène qu'Eli Pariser appelle la "bulle de filtre"), dans "notre centre".

Face à ces biais, la **décentration** consiste à pouvoir adopter d'autres points de vue que le sien, d'une part au niveau affectif / émotionnel (empathie) et d'autre part au niveau cognitif. Il s'agit de pouvoir "se mettre à la place" de l'autre afin de tâcher de le comprendre, même en cas de désaccord.

Comprendre le point de vue de l'autre n'implique pas de le partager : deux individus peuvent rester en désaccord même s'ils ont pris en considération le point de vue de l'autre. Toutefois, cette démarche d'ouverture peut permettre de lever des malentendus et d'aborder le problème plus en profondeur qu'en le rejetant d'emblée. Si l'on souhaite coopérer, l'écoute de l'autre est un préalable.

### **CONSIDÉRER UN POINT DE VUE DIFFÉRENT : DIVERSIFICATION DES SOURCES ET CURIOSITÉ OUVERTE**

Pratiquer la décentration consiste donc avant tout à s'ouvrir à des points de vue qui ne sont pas les nôtres.

C'est donc une invitation à la **curiosité** : que disent les autres sources que celles que je consulte à propos d'un sujet ? Y a-t-il d'autres personnes que celles que j'ai l'habitude d'écouter qui s'expriment sur ce thème ?

Il s'agit de partir en exploration afin de trouver des idées différentes des nôtres. On retrouve cette idée dans l'injonction de diversifier ses sources. Toutefois, il ne s'agit pas simplement de multiplier les sources (dans la mesure où ces sources peuvent toutes dire la même chose), mais bien aussi de prêter attention aux discours divergents du nôtre.

### **+ LOIN**

Cf. aussi 2.3. **C'est quoi un biais cognitif et est-ce que c'est un problème** > Le biais de confirmation & 4.3. **Les algorithmes peuvent-ils avoir des effets négatifs ?** > **Bulles de filtre, homophilie et polarisation**

## 5.6. COMMENT MIEUX DÉBATTRE ?

### POSER DES QUESTIONS

Une des manières de tâcher de comprendre l'autre personne consiste à lui poser des questions, ou à s'en poser le concernant. Par exemple :

- **Questions pour amener un récit ouvert** : “Pouvez-vous m’expliquer votre point de vue ? Pouvez-vous me raconter... ?”
- **Questions visant à éclaircir les faits** :
  - Qu’a-t-elle voulu dire ? Qu’est-ce que cela signifie ? De quels éléments concrets parle-t-elle ? A-t-elle un exemple de ce dont elle parle ? Qu’est-ce qui lui fait dire cela ?
  - Questions de clarifications quant à une situation : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pour quoi ? Pourquoi ?
- **Questions visant à éclaircir les émotions / les valeurs / les besoins** :
  - Comment se sent-elle par rapport à ce qu’elle partage ? Se sent-elle triste (démotivée, découragée, endeuillée...) / fâchée (agacée, furieuse, en rage...) / inquiète (angoissée, effrayée...) / stressée... ?
  - Qu’est-ce qui est important pour elle dans ce qu’elle partage ? En quoi cela la touche-t-elle, la fait-elle réagir ? À quoi aspire-t-elle face à la situation ?
- **Questions visant à éclaircir les objectifs / les intentions / les solutions envisagées** : Que veut-elle ? Qu’est-ce qui lui ferait plaisir ? Dans quel but partage-t-elle cela ?

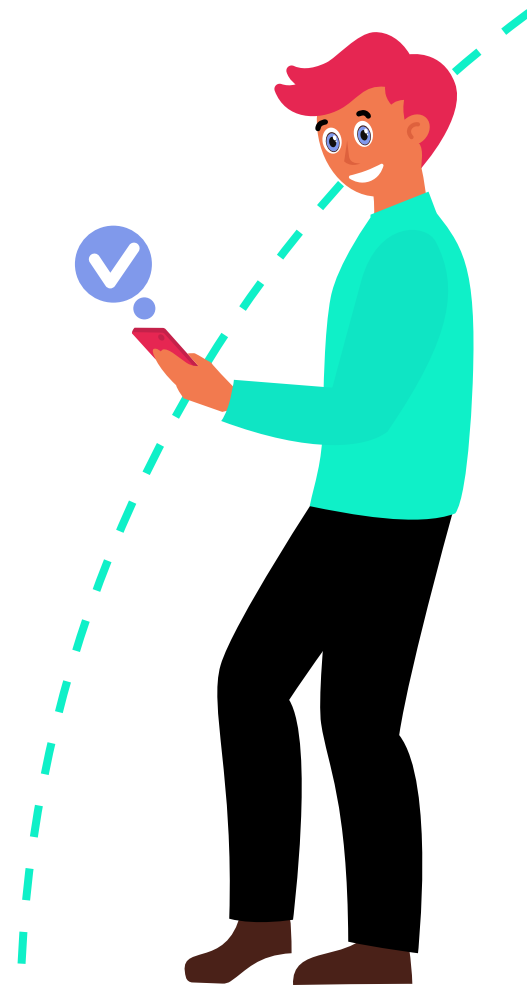
### REFORMULER

Une autre manière de tenter de comprendre une personne consiste à reformuler ce que nous avons perçu de ses préoccupations.

Exemples de reformulations pour s’assurer que l’on a bien compris l’autre : “Si je vous comprends bien, ce que vous voulez dire, c’est...”, “Pour vous, le problème, c’est...”, etc.

### EXPRIMER ET CONFRONTER SES IDÉES

Enfin, discuter, ce n’est pas seulement écouter, c’est aussi affirmer ses idées et les soumettre elles aussi à la critique et au débat. Il nous semble que l’expérience du débat représente en soi une possibilité d’apprentissage. En effet, il s’agit de vivre l’échange constructif d’idées et donc d’aller à la rencontre de la critique et des arguments contraires. En soi, la pratique du dialogue peut représenter une forme d’ouverture à la diversité.



Pour ce faire, toutefois, il nous semble important que cet échange soit encadré par quelques principes élémentaires :

- Le désaccord porte sur les idées et non les personnes
- La violence est proscrite : **pas d'insultes ou de coups...**
- Le but de la discussion est de **construire** ensemble, entre **partenaires**, non de détruire l'adversaire
- Chaque personne a **droit à la parole** de manière **équitable**, de façon **ininterrompue**, dans la mesure où elle respecte les principes ci-dessus

## ▶ ACTIVITÉ

**Le Chat Sceptique, “Ne pas traiter l'autre de petite merde”, Youtube, 2019, <https://bit.ly/3jhbtbQ>**

Cette vidéo propose trois temps distincts :

1. Une **contextualisation** autour de la nécessité de ne pas répondre par l'insulte sur Internet et la présentation de la grille de Graham : comment exprimer son désaccord ?
2. Des **exercices pratiques** pour s'assurer de la compréhension de cette grille
3. Des **conseils** pour faire d'Internet un meilleur endroit

Pour l'aborder avec vos élèves :

- Demander avant la vidéo de lister les manières d'exprimer son désaccord sur Internet et de les classer de la plus à la moins pertinente selon eux. Comparer ensuite avec la cible de Graham proposée dans cette vidéo.
- Avant de regarder la vidéo, lister ensemble une liste de conseils pour faire d'Internet un meilleur endroit. Enrichir ensuite cette liste grâce à cette vidéo.
- Idéalement, interrompez la vidéo avant les exemples pratiques (à 12,07') pour vous assurer de la compréhension de cette grille avant de reprendre le cours de la capsule.

Pour information : la **grille de Graham** est téléchargeable ici : <https://bit.ly/2Gqx3Mr>

## À RETENIR

- La **décentration** consiste à se mettre à la place de l'autre, au niveau affectif / des émotions (empathie) et au niveau cognitif / des pensées.
- En pratique, cela consiste à **s'ouvrir aux points de vue différents**, notamment en **diversifiant ses sources d'information**
- Cela passe également par l'**expérience du débat constructif**, basé d'une part sur la prise en considération et la compréhension du point de vue de l'autre, et d'autre part sur l'expression de ses idées dans une optique constructive et ouverte à la critique constructive.



## 5.7. PROLONGEMENTS : RÉFLEXIONS ET PISTES POUR LES ENSEIGNANTS

### MODÉRATION EN LIGNE ET LIBERTÉ D'EXPRESSION

La liberté d'expression ne signifie pas de "pouvoir tout dire". Elle correspond au principe de permettre à chacune et chacun d'exprimer **des idées dans le cadre d'une participation équitable à un débat public constructif**. De ce fait, toutes les idées exprimées peuvent faire l'objet de critiques et de commentaires sur le fond des choses.

Autrement dit, toute personne peut donner son avis sans se faire censurer à propos d'un sujet politique, par exemple. Cela ne veut pas dire que cette opinion est pertinente et donc qu'il faut y faire un écho aussi grand qu'à n'importe quel autre argument. De plus, en vertu de la liberté d'expression, chacun a le droit d'exprimer des critiques sur cette opinion.

A contrario, sont **exclues les attaques** personnelles contre des individus ou des communautés, ou encore les discours et pratiques qui justement viseraient à "faire taire" toute opinion divergente.

En Belgique, la liberté d'expression n'est donc pas absolue, elle rentre parfois en conflit avec d'autres droits : le droit de ne pas être discriminé notamment. Ici, ce n'est pas le fait de tenir des propos discriminants qui va être considéré comme illégal, mais un critère plus restrictif qui est celui de l'incitation à la haine :

"Par 'inciter à', il faut entendre toute communication verbale ou non verbale qui incite à, stimule, attise, encourage, accentue, provoque, pousse ou appelle d'autres personnes à certaines réactions de haine. Il s'agit donc plus que de simples idées, informations ou critiques. Par contre, il n'est pas nécessaire que cette incitation entraîne d'office une réaction. Tout propos qui est en dehors de 'l'incitation à' peut éventuellement nous paraître absurde, scandaleux ou insupportable, mais il ne faut pas demander au juge de se substituer à l'historien, au politicien ou au polémiste: il faut dénoncer et combattre les propos inacceptables ou délibérément falsifiés avec les moyens du débat d'idées. [...] il est extrêmement périlleux de légiférer sur les limites de la liberté d'expression car on risque alors d'en perdre la substance. Il est important de rappeler que la liberté d'expression est en quelque sorte une liberté de nuire: c'est la liberté de choquer, de scandaliser, de révolter les autres, sinon elle n'a pas de sens. Cette particularité de la liberté d'expression, qui contrairement aux autres libertés ne s'arrête pas là où commence celle des autres, explique pourquoi c'est une des libertés le plus souvent contestées. <sup>4</sup>"

En somme : la liberté d'expression **autorise les débats d'idées, les opinions** (argumentées), **mais interdit les nuisances** envers des individus ou catégories d'individus : incitation à la haine (racisme, sexisme, homophobie, etc.), propos négationnistes, diffamation, calomnie, insultes, etc.

<sup>4</sup> Média Animation, "Entre discours de haine et liberté d'expression. Les enjeux de la participation en ligne dans les médias francophones belges", Les dossiers de l'éducation aux médias, Média Animation, 2017, p. 31 : <https://bit.ly/2HF6Me1>



## + LOIN

voir *Média Animation, “Entre discours de haine et liberté d’expression. Les enjeux de la participation en ligne dans les médias francophones belges”*, Les dossiers de l’éducation aux médias, Média Animation, 2017 : <https://bit.ly/2HF6Me1>

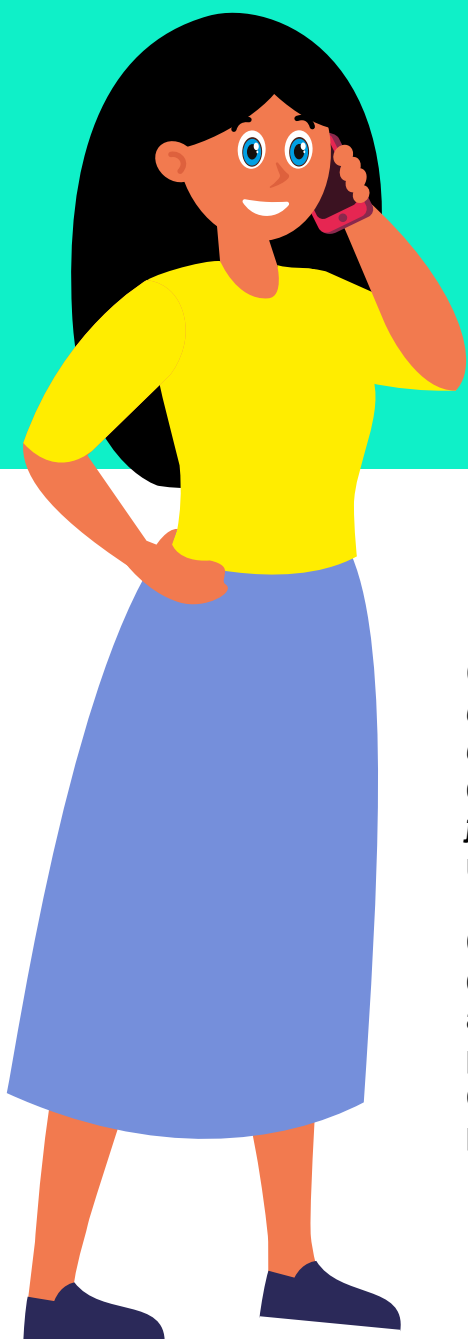
## ★ ACTIVITÉ

### *Dans la peau d’un modérateur/d’une modératrice à la RTBF*

La chaîne de service public organise des ateliers payants durant lesquels les élèves sont mis à la place d’une équipe de modération de la RTBF en étant confrontés aux commentaires réels du jour sur les réseaux sociaux de la chaîne.

Durant cet atelier, les élèves sont appelés à débattre sur les limites de la liberté d’expression et d’opinion. Ils sont alors mis en action et doivent s’accorder sur le cadre d’intervention de leur équipe de modération, sur les stratégies et la formulation à adopter dans les réponses, etc.

<https://bit.ly/3ih1J06>



## LA FIGURE DU TROLL

On parle souvent de troll sur les réseaux sociaux pour qualifier *quelqu’un qui commente des posts avec un esprit subversif, provocateur, cherchant l’altercation* et voulant à tout prix avoir le dernier mot. Le conseil donné aux internautes est souvent résumé par cet adage : “**don’t feed the troll**”. Autrement dit, ne pas lui répondre éviterait d’entrer dans une spirale de violence verbale et de discours haineux.

Cette notion de trolling peut être intéressante à explorer avec des élèves car elle soulève plusieurs enjeux qui n’apparaissent pas si on se limite à son apparente simplicité. En effet, le terme a évolué et invite à se pencher plus largement sur ses liens avec la spécificité des structures des échanges en ligne. Si l’internaute pense entrer en interaction avec des personnes en particulier, le troll a réellement conscience d’être un auteur

de commentaires plutôt qu'une personne face à d'autres, ce qui entraîne une dissymétrie dans les échanges en ligne. Et ***l'anonymat que permettent les plateformes rend la frontière entre le trolling et le harcèlement parfois bien poreuse***. D'ailleurs, nos contacts en ligne qui provoquent certaines réactions et exacerbent notre hyper-émotivité font que n'importe qui est susceptible de devenir un troll (en tout cas aux yeux de celui qui estime avoir été provoqué !). Cela peut engendrer un autre débat avec les élèves : peut-on qualifier de troll n'importe quel internaute se montrant consciemment subversif ?

Si l'on conseille habituellement de ***ne pas "nourrir le troll"***, Susan Benesch, spécialiste des violences en ligne, envisage une autre solution que cette indifférence. En effet, si l'on aborde les discours dangereux comme des phénomènes plus larges, on peut comprendre qu'Internet permet d'être confronté à des discours qui n'auraient pas été accessibles autrement. Chacun veut réaffirmer ses croyances quand il est déstabilisé, parfois avec hargne et violence. Il est alors possible de saisir l'opportunité de ***répondre à ces trolls qui s'ignorent pour, à terme, changer la norme***. Par exemple, un internaute qui serait coutumier des propos sexistes pourrait prendre du recul avec cette pratique en se confrontant aux commentaires (constructifs dans ce cas) qui répondent à ses tweets.

Une dernière possibilité d'ouverture au débat au sujet des trolls pourrait être celle qui concerne le ***trolling organisé***. Des agences proposent des services d'amplification artificielle des messages, par exemple sur Twitter. Des employés gèrent de multiples comptes pour devenir des trolls, tantôt en produisant des tweets qui appellent au débat polémique à propos de sujets tendances (les trending topics), tantôt en soulevant la critique en répondant à des tweets de personnes célèbres (en passant par les insultes et les menaces, entre autres). Des systèmes de bots (des comptes automatisés) amplifient certaines "productions" en fonction du message à faire passer et... voilà comment influencer l'opinion publique, par exemple quand des partis politiques y ont recours.

## ▶ ACTIVITÉ

***BiTS, magazine presque culte – ARTE, "Le Troll, ce mauvais génie du Web" | BiTS | ARTE***, Youtube, 2017 : <https://bit.ly/3jmeg3O>

Internet regorge de "trolls". Mais qui sont-ils ? Se résument-ils à de simples provocateurs aux propos haineux ? Cette vidéo vous permettra de soulever plusieurs questions avec vos élèves : Le troll est-il un contradicteur qui prend plaisir à court-circuiter le mode de pensée des autres ? Est-il "poussé" à prendre la parole grâce à l'asymétrie et l'anonymat des outils du Web ? Donald Trump est-il l'évolution ultime du troll ?

## + LOIN

voir ***Lecomte, J., "Modération et "trolls" - Comment gérer les commentaires indésirables ?"***, Philomedia, 2018 : <https://bit.ly/2SdoYNQ>

# DES ENVIRONNEMENTS PROPICES AU CLASH

Nous l'avons vu, derrière un écran, les débats peuvent prendre une tout autre tournure qu'en face à face. Il est très commun de voir un espace de commentaires se transformer en lieu d'altercations, de formules lapidaires, ou encore d'insultes et de propos violents.

L'une des pistes d'explication de ce phénomène, nous l'avons vu, c'est la désinhibition permise par l'intermédiaire de l'écran et la mise à distance de la cible du commentaire, qu'on appelle "**effet cockpit**".

Une autre piste d'explication se penche non plus sur les individus mais sur les plateformes. Les outils sur lesquels nous débattons en ligne, comme Facebook ou Twitter, ne sont pas conçus pour débattre de façon constructive et sereine. À l'inverse, on peut considérer que ces environnements sont particulièrement **propices à la polarisation et au clash**.

## + LOIN

Cf. aussi **5.2. Pourquoi les espaces de commentaires en ligne sont des défouloirs ?**

Tout d'abord, parce qu'en incitant voire, dans le cas de Twitter, en contraignant à faire des textes courts, **ces plateformes favorisent la pensée simplifiée et donc potentiellement équivoque**. Ensuite, parce qu'en s'inscrivant dans un modèle d'économie de l'attention, les algorithmes de ces plateformes vont valoriser les contenus qui suscitent le plus de réactions (et donc de commentaires). Dans un tel modèle, **les contenus qui seront les plus mis en avant sont ceux qui polarisent et provoquent le débat**. Et pour se rendre visible, en tant que média, la stratégie la plus efficace est de proposer du contenu et des formulations qui divisent et poussent à réagir à chaud.

Les outils qui sont les plus utilisés pour débattre en ligne ne sont donc pas les mieux conçus pour cette finalité. Plutôt que de s'arrêter à ce constat pessimiste, il nous semble intéressant d'explorer des **pistes d'amélioration de ces espaces** avec les élèves.

## ★ ACTIVITÉ

### La plateforme idéale pour débattre en ligne

Les élèves sont invités à lister les plateformes sur lesquelles ils commentent en ligne ou sur lesquelles ils lisent des commentaires en ligne. Pour chacune de ces plateformes, les élèves identifient les points forts et les points faibles de ces espaces pour débattre de manière constructive. Exemple : (négatif) sur Twitter, la limite de nombre de caractères à 280 ne permet pas de développer largement un propos ; (positif) sur Youtube, les internautes peuvent voter pour mettre en avant des commentaires (pouces bleues) ; etc.

Les élèves imaginent ensuite à quoi ressemblerait un espace de commentaire idéal sur une plateforme : quels commentaires sont mis en avant et sur base de quelle logique ? des commentaires sont-ils masqués, invisibilisés ? Tout le monde peut-il commenter ? De quelle façon peut-on commenter (limite de nombre de caractères, options de mise en page, possibilité d'intégrer des images, etc.) ? Les internautes peuvent-ils évaluer les commentaires ? Sur quels critères ? Quel impact cette évaluation aurait ? Etc.

À titre d'exemple, voici quelques pistes proposées par le journaliste Jean-Lou Fourquet dans une chronique consacrée à cette question, "Comment Twitter hystérise tous les débats ?", Votre attention s'il vous plaît, Arrêt sur Images, 2020 : <https://bit.ly/33cmJAJ>

- Proposer un mini quiz à propos de l'article auquel il faut obligatoirement répondre avant de commenter ;
- Ralentir artificiellement la conversation en imposant un délai avant de pouvoir répondre à un commentaire ;
- Ne pas limiter le nombre de caractères pour permettre de formuler le mieux possible sa pensée ;
- Etc.

# BIBLIO

- Guillaud, H., “Faut-il combattre les trolls ?”, InternetActu, 2014 : <https://bit.ly/3jg3MTb>
- Lecomte, J., “Aimez, indignez-vous, partagez, réagissez... : les injonctions émotionnelles”, Philomedia.be, 2016 : <https://bit.ly/3cKprAH>
- Lecomte, J., “Comment dialoguer de manière constructive ?”, Philomedia.be, 2018 : <https://bit.ly/3jh0L5i>
- Lecomte, J., “Développer la capacité à changer de point de vue : les enjeux de la “décentration””, Philomedia.be, 2017 : <https://bit.ly/36noBc5>
- Lecomte, J., “Information, émotions et désaccords sur le web – Comment développer des attitudes critiques et respectueuses ?”, Philomedia.be, 2018 : <https://bit.ly/3n1Wjtm>
- Lecomte, J., “Internet comme espace d’émancipation et de co-construction du savoir”, Philomedia.be, 2019 : <https://bit.ly/2HJclbu>
- Pérez Colomé, J., “Les confessions d’un spécialiste du ‘fake’ sur Twitter”, Le Soir Plus, 2020 : <https://bit.ly/2Sa22zh>



# ***CRITIQUE DE L'INFO : L'OUTIL ULTIME***

Cet outil a été développé par Action Médias Jeunes et l'Université de Paix avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin et de la Loterie Nationale

Un merci particulier aux enseignant.e.s et aux élèves qui nous ont accueilli.e.s dans leurs classes pour tester les animations et nous apporter leurs retours constructifs.

## ***ACTION MÉDIAS JEUNES ASBL***

Action médias jeunes est une organisation de jeunesse d'éducation aux médias qui a pour mission de susciter une attitude réflexive et critique des jeunes face aux médias.

info@actionmediasjeunes.be / +32 [0] 81 74 29 19  
Rue du séminaire, 22 / Bt 2 - 5000 Namur [Be]  
RPM Liège, div.Namur  
Numéro d'entreprise : 0454.363.638  
IBAN : BE48 2700 34054127

## ***UNIVERSITÉ DE PAIX ASBL***

L'Université de Paix est une asbl qui a pour mission de promouvoir la paix par le dialogue et de favoriser un meilleur vivre-ensemble par le partage et la réflexion.

info@universitedepaix.be / 081554140  
Boulevard du Nord, 4 - 5000 Namur [Be]  
N° national : 4-161339-58  
IBAN : BE73 0010 4197 0360