



## Objectif

L'objectif est d'outiller les participantes et les participants afin qu'elles et ils puissent adopter des stratégies efficaces pour éviter les conflits qui peuvent survenir à cause de la nature impersonnelle des moyens de communication numériques.

## Résultats d'apprentissage

Les participantes et les participants seront en mesure :

- de reconnaître que les courriels, les commentaires publiés sur les réseaux sociaux et les messages envoyés par texto peuvent être interprétés de différentes façons;
- de comprendre que le contexte et l'intention des commentaires envoyés par courriel, publiés sur les réseaux sociaux et envoyés par texto ne sont pas souvent évidents et peuvent porter à confusion;
- de trouver des stratégies qui permettront de clarifier les intentions et d'éviter les conflits.

## Glossaire

**Commentaires ambigus** : Commentaires vagues envoyés par courriel, affichés sur un réseau social ou envoyés par texto qui sont difficiles à interpréter par manque de contexte.

**Texto** : Court message envoyé par l'intermédiaire d'un appareil numérique (p. ex., téléphone cellulaire, ordinateur) qui est susceptible d'être mal interprété, puisque le contexte est souvent ambigu.

**Nétiquette** : Ensemble des normes de conduite qui régissent les comportements acceptables relativement à l'utilisation des technologies et d'Internet.

## JEU DE CARTES

ACTIVITÉS SUGGÉRÉES

### Attention à l'ambiguïté!

(Groupes/Individuel)

Photocopier et découper un ensemble de cartes **Attention à l'ambiguïté!** (voir Annexe A) pour chaque participante et participant ou pour chaque groupe. Distribuer les cartes et demander aux participantes et aux participants :

- de placer les commentaires par catégories :
  - les commentaires qui ont un ton positif,
  - les commentaires qui ont un ton négatif,
  - les commentaires qui peuvent avoir un ton positif ou un ton négatif selon le contexte;
- d'indiquer les trois commentaires qui peuvent avoir le plus grand nombre d'interprétations différentes;
- d'indiquer les trois commentaires qui sont les plus susceptibles de causer des conflits s'ils sont interprétés incorrectement.

À l'aide de l'annexe **Attention à l'ambiguïté - Éléments de réponse** (voir Annexe B), effectuer une mise en commun afin de trouver différentes interprétations pour chacune des cartes **Attention à l'ambiguïté!** (voir Annexe A).

## DISCUSSION

### Ambiguïté

(Grand groupe/Groupes)

Animer une discussion de groupe afin d'encourager les participantes et les participants à réfléchir aux questions suivantes :

- Échange : Un commentaire que vous avez écrit a-t-il déjà été mal interprété (même longtemps après l'avoir écrit)? Ce commentaire vous a-t-il causé des conflits ou des ennuis?
  - Éléments de réponse : Les réponses vont varier selon les expériences des participantes et des participants.



## DISCUSSION – SUITE

2. Échange : Avez-vous déjà été blessé par un commentaire qui vous a été envoyé ou qui a été affiché sur le mur d'un de vos réseaux sociaux? L'interprétation du commentaire vous a-t-elle causé des ennuis?
  - Éléments de réponse : Les réponses vont varier selon les expériences des participantes et des participants.
3. Le contexte d'un commentaire ou d'un texto est-il important?
  - Éléments de réponse : Le contexte est essentiel pour assurer la compréhension d'un message.
4. Un commentaire qu'on ne dirait pas à voix haute devrait-il être envoyé par écrit?
  - Éléments de réponse : Puisque les commentaires, une fois envoyés par écrit, peuvent être rediffusés et que leur contexte peut être perdu, il est préférable d'éviter d'envoyer des commentaires qui peuvent facilement être mal interprétés.
5. Quelles stratégies pouvons-nous utiliser pour éviter les ambiguïtés dans nos communications en ligne?
  - Éléments de réponse : Chaque commentaire écrit pourrait être lu hors contexte, il faut donc s'assurer que sa signification est claire; éviter d'aborder des situations émotionnelles ou problématiques par écrit et privilégier les communications à l'oral pour ces discussions; si un commentaire porte à confusion, en parler de vive voix avec la personne concernée.

## FICHE FAMILLE

### Attention à l'ambiguïté

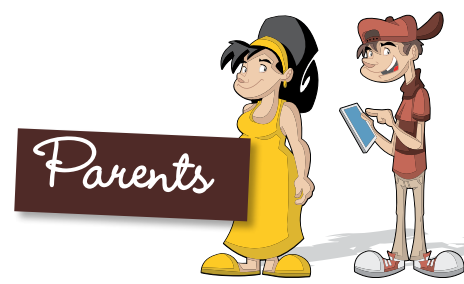
(À remplir avec sa famille)

Photocopier la **Fiche famille : Attention à l'ambiguïté!** (voir Annexe C) et la remettre à chaque participant et participante.

## RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Jeux-questionnaires iCN : Éthique du numérique 7-10, Dépendance au numérique 7-10

Écoles branchées : Qu'est-ce que la néthique (pages 8 et 9)



## ANNEXE A – ATTENTION À L'AMBIGUÏTÉ!

J'ai l'impression  
que je vais exploser!

Je ne peux pas croire ce  
qui vient de m'arriver!

Aujourd'hui sera une  
journée inoubliable!

À quoi pensais-tu?

Je n'en peux plus!

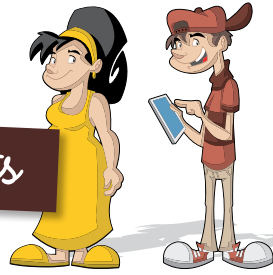
Mon conjoint ne me  
laisse pas tranquille!

Wow! C'est fou!

Heureusement que cette  
journée est presque  
terminée!

As-tu vu sa robe?

Hmmm...



## ANNEXE B – ATTENTION À L'AMBIGUÏTÉ! : ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

J'ai l'impression que  
je vais exploser!

bonheur, euphorie, plaisir, frustration,  
mécontentement, déprime, pensées  
suicidaires

Aujourd'hui sera une journée  
inoubliable!

jovialité, euphorie, hilarité, mécontentement,  
déprime, pensées suicidaires

Je n'en peux plus!

intolérance, ennui, énervement,  
insatisfaction, frustration, mécontentement,  
déprime, pensées suicidaires

Wow! C'est fou!

amusement, agacement, critique,  
contrariété, embêtement,  
frustration, mécontentement

As-tu vu sa robe?

approbation, appréciation, éloge, critique,  
attaque, désapprobation, réprimande

Je ne peux pas croire ce  
qui vient de m'arriver!

joie, euphorie, bonheur, frustration,  
mécontentement, insatisfaction

À quoi pensais-tu?

approbation, appréciation, éloge, critique,  
attaque, désapprobation, colère, réprimande

Mon conjoint ne me  
laisse pas tranquille!

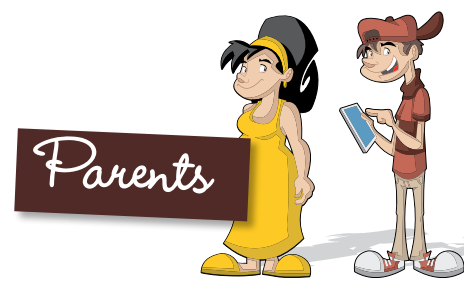
frustration, mécontentement, colère,  
situation de violence conjugale

Heureusement que cette journée  
est presque terminée!

soulagement, ennui, frustration,  
mécontentement, déprime, pensées  
suicidaires

Hmmm...

réflexion, confusion, critique,  
désapprobation, mécontentement,  
insatisfaction



## ANNEXE C – FICHE FAMILLE : ATTENTION À L'AMBIGUÏTÉ

Questionnement	Éléments de réponse possibles	Pistes de réflexion / Ressources	Notre bilan
Qu'est-ce que l'ambiguïté dans le contexte de messages écrits à l'ère numérique?	Dans le contexte numérique, un message ambigu est un message qui pourrait avoir un double sens, être ambivalent, non clair ou dont l'intention est imprécise.	À tour de rôle, interpréter ces messages : - Wow! C'est fou! - Quelle journée! - Vraiment?	
Quel moyen de communication numérique (p. ex., courriels, commentaires publiés sur les réseaux sociaux, textos) est le plus apte à créer de la confusion en raison de l'ambiguïté?	Varie selon l'expérience et l'utilisation. - Souvent, les textos ou commentaires sur les médias sociaux.	- Activité : demander à un membre de votre famille de lire une conversation numérique (p. ex., textos, commentaires, courriel) et de l'interpréter. - L'interprétation est-elle juste?	
Comment pouvons-nous éviter l'ambiguïté dans nos commentaires?	- Préciser le message. - Mettre en contexte. - Avoir une conversation de vive voix. - Sélectionner ce que l'on affiche ou partage.	Atelier.on.ca propose une banque de stratégies de prise de parole : <a href="http://atelier.on.ca/edu/pdf/Mod38_strategies_parole.pdf">http://atelier.on.ca/edu/pdf/Mod38_strategies_parole.pdf</a>	
Quelle est la différence entre l'échange numérique et l'échange de vive voix ou en personne?	- Numériquement : tout peut être republié et mis hors contexte. - En personne : nous pouvons saisir l'émotion.	Habilo Médias propose l'article « Parlez aux jeunes du partage de fichiers » : <a href="http://habilomedias.ca/litt%C3%A9rature-et-%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/informations-g%C3%A9n%C3%A9rales/internet-et-mobile/partage-de-fichiers">http://habilomedias.ca/litt%C3%A9rature-et-%C3%A9ducation-aux-m%C3%A9dias/informations-g%C3%A9n%C3%A9rales/internet-et-mobile/partage-de-fichiers</a>	
Quand est-il avantageux de communiquer par voie électronique?	- Lorsque nous avons besoin de faire un suivi. - Pour joindre plusieurs personnes en même temps. - Pour laisser des traces (avoir des preuves).	Voici un article au sujet des avantages et des désavantages de communiquer par voie électronique : <a href="http://www.chairemm.polymtl.ca/marrainage/commelec.pdf">http://www.chairemm.polymtl.ca/marrainage/commelec.pdf</a>	
Quand est-il avantageux de communiquer en personne?	- Pour faire part de ses émotions. - Pour avoir plus d'intimité.		