

Cyber-dialogue de sourds -monnaie courante...

Le mail serait-il la version électronique du standard du 22 à Asnières ? Nous sur-évaluons la capacité du destinataire à comprendre le contenu des e-mails que nous envoyons : telle est la conclusion d'une étude publiée par

Journal of personality and social psychology, et conduite par les psychologues américains Nicholas Epley et Justin Kruger. C'est ce que rapporte le magazine italien *Panorama*, le 21/3. **50% de malentendus** En fait, expliquent les chercheurs américains, dans la moitié des cas seulement, le sens et le ton intentionnel des mails sont correctement interprétés par leur lecteur. Pour parvenir à ce résultat, les psychologues ont demandé à 30 couples de cobayes, sur leur campus, de s'échanger des informations sur la vie de l'université. 90% d'entre eux étaient persuadés-à tort-que leur message était clair : ils ont du déchanter. **Cyber narcissisme** A la racine de ces incompréhensions du dialogue électronique : le narcissisme du monde virtuel. » *Seuls devant notre écran, nous sommes face à nous-même, et, moins pudiques. Résultat : les mails professionnels comportent des contenus émotifs qui n'apparaissent pas dans les lettres : petites observations, vanes, phrases affectives ou agressives. Qui peuvent donner lieu à des incompréhensions,* » explique Tonino Cantelmi, psychiatre, professeur à l'Université grégorienne de Rome, au magazine italien. Une autre expérimentation, elle, conclut à l'efficacité de la communication en face à face : le ton de la voix et l'expression du visage seraient plus à même de faire passer le sens du message. Ce n'est donc sans doute pas un hasard, si les courriels sont ponctués de substituts à l'expression faciale.