

Objectifs :

1. Etudier les phénomènes de réduction et de distorsion d'un message se transmettant à travers plusieurs relais successifs
2. Mettre en évidence l'importance de l'écoute active dans la communication et la transmission de l'information.

Matériel:

- Magnétophone

Documents:

- Un texte écrit de quelques lignes, facile à assimiler.

Déroulement:

Phase 1 : Restitution d'un texte

Plusieurs variantes sont possibles. Nous en donnons deux.

Variante 1. Texte soumis au groupe (voir annexe)

L'animateur demande (ou désigne) à 8 volontaires de quitter la salle. Il lit le texte devant tout le groupe. Personne ne doit prendre de notes. Il demande à un étudiant E1 de reformuler, de mémoire, le texte à haute voix. Corriger les erreurs d'oubli, de prononciation, expliquer le texte. Après s'être assuré que le texte est bien assimilé par cet étudiant, l'animateur introduit un membre du groupe resté à l'extérieur E2 et lui donne la consigne suivante: « E1 va vous transmettre un message que vous aurez vous-même à transmettre à quelqu'un d'autre. Vous pouvez poser des questions à E1 mais vous n'avez pas le droit de prendre des notes» .

L'histoire passe ainsi à travers le filtre des 8 membres restés dehors.

Pendant ce temps, le reste du groupe observe et note les types de transformations subies par le message. Il est intéressant d'enregistrer au magnétophone la transmission de l'histoire afin de mieux relever les déformations qu'elle subit.

1) Etude des distorsions

L'animateur évoque ensuite ce qui a été dit (ou repasse les bandes enregistrées) en s'arrêtant chaque fois qu'une distorsion notable apparaît.

2) Commentaires: Il s'agit d'un phénomène lié à la communication: celui de la reproduction en chaîne. Il intervient dès que la rumeur se crée. Le message se transforme selon certaines tendances de simplification et de restauration.

On peut noter en particulier:

- un raccourcissement du message
- des transformations par:
 - . nivellement et omission de détails
 - . accentuation d'un détail
 - . assimilation sur le sujet en fonction des motifs personnels
 - . projection de stéréotypes ayant pour objectif de compléter les lacunes de la mémoire

Insister sur l'aspect écoute et aptitude à reformuler le message reçu.

On peut aussi soulever les risques liés à la propagation d'une information. Celle ci peut être vraie ou fausse au départ, mais dans tous les cas elle subit, à mesure qu'elle se répand, une déformation qui l'amplifie et la rend de plus en plus étrangère au fait réel qui fut éventuellement à son origine. Ainsi, la rumeur peut nuire à la réputation des personnes ou provoquer des réactions (négatives ou positives) qui peuvent être difficiles à contrôler.

Variante 2. Texte(s) produit(s) en classe

L'animateur divise le groupe en deux ou trois sous-groupes: A, B et C. Il donne ensuite les indications suivantes à chaque sous-groupe: «chaque participant choisira deux mots au hasard. Composez **AVEC** l'ensemble des mots ainsi choisis une histoire de cinq ou six phrases comportant obligatoirement tous ces mots ». Limiter le temps (30-45 min.). L'animateur suit le travail de très près, corrige les fautes de langue et veille à ce que le texte produit soit

Le groupe se réunit de nouveau (en cercle). L'animateur invite les membres à s'installer le mieux possible, bien décontractés. Il leur demande de fermer les yeux et d'observer un moment de relaxation. Il peut aider en évoquant un paysage agréable, paisible, un moment de méditation.. Il leur demande ensuite de se concentrer sur l'histoire qu'ils ont produite, d'en remémorer le texte. Une fois cette phase de concentration terminée, il leur demande de rouvrir les yeux et désigne un membre qui doit commencer à raconter l'histoire produite par son groupe tout en demandant aux autres d'être attentifs. L'animateur passe ensuite le relais à un deuxième membre du même groupe pour continuer l'histoire et ainsi de suite jusqu'à ce que tous les membres interviennent.

Commentaires:

Discussion en groupe de l'intérêt de cet exercice. Mise en évidence des défaillances de l'écoute, de la mémoire, des difficultés de la reformulation etc. Mêmes remarques et commentaires que pour la variante 1 ci-dessus.

Phase 2. Auto évaluation de la qualité de l'écoute

La grille d'évaluation est distribuée aux étudiants. L'animateur explique clairement toutes les questions et demande aux étudiants de répondre le plus sincèrement possible aux questions et de tracer la courbe ainsi obtenue et qui correspond à leur profil d'écoute. On peut utiliser le décompte des points comme suit: Presque toujours 2, souvent 4, parfois 6, rarement 8, jamais 10. L'écoute parfaite est ainsi évaluée à 150 points.

Exploitation de l'ensemble de l'activité: Synthèse

Après discussion, le transparent sur l'affectation du message dans la communication est présenté et expliqué ainsi qu'un transparent de synthèse.

Documents annexes:

1. Exemple d'histoire:

« Dans un petit pays d'Amérique du Sud, un dictateur prononce un important discours, lorsque soudain au milieu de la foule, quelqu'un éternue..

- *Qui a éternué? Hurlé le dictateur*

Et comme personne ne répond, il ordonne à la garde de fusiller le premier rang. Il y a déjà cent cadavres par terre et le dictateur répète:

- *Qui a éternué?*

Devant le silence de la foule, il fait fusiller le deuxième rang, puis le troisième. Alors un petit vieux lève le doigt et dit en tremblant:

- *C'est moi qui ai éternué!*

- *Ah ! Fait le dictateur, rayonnant de bonheur, eh bien, cher monsieur, à vos souhaits! »*

2. Grille d'évaluation.

3. Transparent sur la déperdition de l'information dans la communication. 4. Transparent de synthèse.