

Objectifs :

- Mettre en évidence les qualités de l'écoute active.
- Développer les capacités d'écoute, d'observation et de reformulation.
- Développer l'expression verbale et la fluidité mentale.

Déroulement:

Premier exercice

Les étudiants se mettent en triades. Ils se répartissent les rôles parmi eux: un orateur (Or), un auditeur (Au) et un observateur (Ob). Celui ci doit se mettre à une distance suffisante de Or et Au pour ne pas gêner leur entretien.

L'animateur donne les consignes suivantes:

- Al' orateur: vous disposez d'environ cinq minutes pour exposer à votre auditeur une idée, une opinion sur un thème de votre choix ou même une préoccupation personnelle.
- Al' auditeur: avant que votre orateur ne commence son discours, pensez aux conditions de l'écoute efficace: se concentrer sur l'orateur, être très attentif à ce qu'il dit et comment il s'exprime; comprendre ses sentiments et ses intentions; se mettre à sa place, parler le moins possible, reformuler pour le besoin de la compréhension, etc.
- Al' observateur: à partir de ce que vous connaissez maintenant sur les conditions de l'écoute active, vous allez vous concentrer sur les réactions de l'auditeur et noter à quel point il respecte ces conditions. Vous allez tout noter mais vous n'avez le droit d'intervenir qu'à la fin de l'exposé pour rapporter à l'auditeur vos remarques et vos observations sur son comportement d'auditeur.

Les rôles sont ensuite échangés. Chaque participant joue successivement les rôles Or, Au et Ob.

Variantes:

- . L'auditeur peut jouer le rôle d'un intervieweur. Le sujet de l'interview peut être fixé à l'avance ou laissé au choix du groupe, de chaque triade, de l'interviewé ou de l'observateur.
- . L'exercice peut se jouer à partir d'un jeu de rôle: on distribue à chacun des participants d'une triade, individuellement, un rôle, de préférence par écrit. Ces rôles sont différents dans chaque triade et sont suffisamment étoffés pour alimenter l'interview.

Deuxième exercice:

Les participants se répartissent en trois grands groupes sous forme de cercles.

Dans un même groupe, un premier volontaire V 1 prend la parole et développe une idée. Il est demandé ensuite à chaque membre du groupe de reformuler ce qui vient d'être dit. VI écoute la reformulation et l'analyse. S'il pense qu'une reformulation traduit une mauvaise compréhension de ce qu'il a dit, cette reformulation sera discutée et celui qui expose explique pourquoi il est ou non d'accord avec la reformulation. Il reformule ensuite lui-même ce qu'il a dit avant de continuer son exposé. Relever les obstacles à la compréhension: articulation des idées, débit, vocabulaire, prononciation, présence etc. On passe ensuite à un deuxième volontaire V2 et ainsi de suite.

Variante: Débat avec reformulation obligatoire

Les participants dans chaque groupe choisissent un thème de débat. Ils discutent et mettent en ordre les idées principales à défendre. Le grand groupe se réunit pour discuter en plénière. Le formateur impose la contrainte suivante: chaque participant ne peut intervenir dans le débat qu'après avoir reformulé la pensée de celui qui a parlé avant lui. Pour faciliter la notion de reformulation, il est utile de recommander aux participants de commencer toute intervention par des formules toutes faites (« selon vous.. », « si j'ai bien compris.. », « vous pensez que.. », « vous avez dit que.. », etc.)

Commentaires et notes:

- Reformuler c'est reprendre les propos de l'interlocuteur, éventuellement avec les mêmes mots, sinon avec des termes rapprochés.

Dans la communication il faut relever deux types de reformulation: l'une superficielle, littérale, voire mécanique, dénotant soit une illusion d'écoute, soit une mauvaise foi manifeste ; l'autre empathique, plus profonde, exigeant un réel effort d'écoute et relevant d'une prise en compte globale de la situation de communication. Reformuler ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit. La reformulation est un instrument de l'écoute. Elle sert à améliorer l'écoute, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier, à rectifier avec nuance, à dédramatiser ce qui a été prononcé. On peut aller plus loin: reformuler c'est aussi aider celui qui parle à mieux préciser ses propos et activer son imagination (thérapie).

- Comment écouter activement?

0 Eviter de se laisser aller aux pensées personnelles qui n'ont rien à voir avec le sujet, être concerné par ce qui est dit.

0 Essayer de précéder la pensée de l'interlocuteur.

0 Résumer ce que dit l'autre et dégager l'essentiel.

0 Observer les attitudes, le ton de la voix, les gestes, les mimiques, les postures de l'interlocuteur.

0 Se débarrasser de l'émotif, pour éviter d'écouter uniquement ce qui plaît en négligeant ce qui déplaît.

- Les différents niveaux d'écoute:

. Absence totale d'écoute.

. Ecoute du début du message.

. Ecoute de la fin du message

. Ecoute par intermittence.

. Ecoute sélective.

. Ecoute totale.

. Ecoute active.

Document: Mes Qualité de l'écoute (Grille d'auto évaluation)

Voici une liste de 15 questions qui portent sur la capacité d'écouter les autres. Répondez à chaque question en marquant d'une croix la case appropriée. Tâchez d'être le plus sincère que possible.

Habitude	Presque toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Presque jamais	Point
1. Je considère que le sujet n'est pas intéressant						
2. Je critique la façon dont l'orateur parle ou ses manies						
3. Je réagis excessivement à certaines paroles de l'orateur						
4. Je ne veux écouter que les faits						
5. J'essaie de tout résumer						
6. Je fais semblant d'être attentif						
7. Je me laisse distraire						
8. J'évite les passages difficiles						
9. Je laisse les paroles chargées d'affectivité éveiller mon antagonisme						
10. Je ne tire pas profit de la rapidité de la pensée (je rêve)						
11. Je ne tiens pas compte de l'expression non verbale de l'orateur						
12. Je ne fais aucun effort pour surmonter les distractions (bruits) qui perturbent la qualité de l'écoute						
13. Je n'essaie pas de reformuler les idées de l'orateur pour lui faire comprendre que j'ai compris						
14. Même quand je ne comprends pas, je ne pose aucune question pour avoir une explication						
15. Je ne trouve aucune gêne à interrompre la personne qui parle						

Ecoute active. Ligne de conduite

Importance de l'écoute

L'écoute est un facteur essentiel de la communication.

Notre façon d'écouter influence les autres; elle détermine en retour la qualité de leur propre écoute.

Il ne peut y avoir communication si le récepteur est en position d'écoute passive.

Entendre est un processus naturel pour que nos facultés auditives ne soient pas altérées. Ce processus n'est pas sous notre contrôle. Nous entendons les bruits et les sons émis par notre interlocuteur, nous les subissons.

Entendre n'est pas écouter. L'écoute est un processus volontaire qui demande l'effort de décoder le langage de l'interlocuteur. Nous n'écoutons que ce que nous voulons bien entendre.

Pratiquer l'écoute active c'est écouter une personne sans porter de jugement sur ce qu'elle dit et lui refléter ce qu'elle nous communique, de façon à lui indiquer que nous avons bien saisi ses sentiments et son message.

Ecouter c'est être *disponible, réceptif, objectif* tout en faisant preuve *d'empathie*

Ligne de conduite

Je manifeste le désir d'écouter mon interlocuteur, je m'intéresse à ce qu'il dit, je dois donc le lui faire sentir, et tirer profit au maximum de ce qu'il dit. Pour cela:

1. Je dois prêter réellement attention à la personne qui me parle, à travers l'écoute et par le regard (canaux: auditif et visuel)
2. J'écoute d'abord ses idées, je suis son raisonnement, les faits et les valeurs qu'il développe.
3. J'essaie de rester neutre face à ses sentiments (joie, détresse) ; cela lui permet d'aller au bout de ce qu'il veut dire.
4. J'essaie de déchiffrer l'expression non verbale de l'orateur: ses inflexions, son ton, ses gestes, son humeur, la position de son corps, son regard, l'expression de son visage.
5. Je m'efforce de surmonter les distractions: bruits, mouvements, qui peuvent nuire à la qualité de l'écoute.
6. J'évite de regarder ma montre ou autour de moi (regard fuyant)
7. Mon regard doit être fixé sur celui qui me parle. Je prête attention à ce qu'il dit pour lui signifier: je suis là, je vous écoute, je m'intéresse à ce que vous dites.
8. J'abandonne provisoirement mon attitude défensive et j'essaie de comprendre comment une autre personne conçoit et éprouve sa propre existence.
9. Je respecte les opinions de mon interlocuteur et je lui montre qu'il existe des façons de penser différentes de la sienne.
10. J'observe et je respecte les moments de silence. Ils peuvent être d'une extrême richesse.
11. J'exprime par mes réactions (gestes, expressions du visage, mouvement de la tête) mon intérêt à suivre la discussion.
12. Je reformule si nécessaire les idées exprimées par l'orateur pour qu'il sache que j'ai bien compris.
13. J'évite de lui couper la parole même si je ne suis pas d'accord, j'attends qu'il finisse pour donner mon avis. Comme ça j'ai plus de chances qu'il m'écoute à son tour.
14. Avant de répondre, je m'assure que j'ai bien compris son message sinon je pose des questions qui m'aident à mieux le comprendre. Je ne fais surtout pas semblant d'avoir compris.

Projet élaboré en réunion de l'équipe LC

Objectifs :

1. Etudier les phénomènes de réduction et de distorsion d'un message se transmettant à travers plusieurs relais successifs
2. Dégager les lois régissant la naissance et la propagation de rumeurs dans une organisation, société, etc.

Matériel:

- Magnétophone (facultatif)

Documents:

- Un texte écrit de quelques lignes (pour la variante 1) - Une image
(variante2)

Aménagement. Répartition des étudiants - En deux grands groupes

Déroulement:

1) Construction des messages *:

L'animateur divise le groupe en deux sous-groupes: A et B. 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. Vous disposez de 15 à 20 min. »

2) Transmission des messages

Une fois que les deux sous-groupes ont fini d'écrire leur histoire, l'animateur demande à tous les membres de B de sortir de la salle, sauf un (B 1) auquel un membre de A devra lire l'histoire composée par son groupe. Puis l'animateur introduit un autre membre de B (B2) en lui donnant la consigne suivante: « BI va vous transmettre un message que vous aurez vous-même à transmettre à quelqu'un d'autre. Vous pouvez poser des questions à BI mais vous n'avez pas le droit de prendre des notes».

L'histoire du groupe A passe ainsi à travers le filtre des membres de B.

C'est ensuite au tour du groupe B de faire passer l'histoire qu'il a composée à travers le filtre des membres de A.

** Lorsqu'on utilise une histoire créée par le groupe, l'état affectif du groupe intervient non seulement à travers les transformations successives mais aussi dans le contenu de l'histoire produite. C'est aussi un moyen de mettre en exercice la fluidité mentale du groupe, et d'analyser, si le temps le permet, le contenu affectif du message.*

Il est intéressant d'enregistrer au magnétophone la transmission des deux histoires afin de mieux relever les déformations qu'elles subissent.

3) 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.

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

Conclusion:

La rumeur est la propagation très rapide d'une nouvelle parmi le public. Cette nouvelle 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.

Variantes:

1) On peut donner le texte, objet de la transmission. Le travail sera ainsi restreint au groupe réduit qui sort. Le reste du groupe suit et observe.

Exemple de texte:

« 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? Hurle 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) On peut aussi utiliser comme support du message transmis entre les participants, une image choisie à la fois pour sa simplicité et son ambiguïté.