

Distorsion du message dans la communication orale : écoute et concentration

L'animateur demande à 6 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. 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 6 membres restés dehors. Pendant ce temps, le reste du groupe observe et note les types de transformations subies par le message.

C'est l'histoire d'une jeune fille de 13 ans nommée Elisa, qui était l'héritière d'une famille très riche. Ses activités : le shopping. Ses parents sont tellement riches que leur maison avait les murs incrustés de pierres précieuses. Elisa était une fille hardie, impolie et irrespectueuse. Étant gâtée par ses parents parce que fille unique, elle profitait de leur argent pour s'acheter tout ce qu'elle voulait et même ce dont elle n'avait pas besoin comme par exemple un deuxième Samsung Galaxy S3. Elle faisait des soirées énormes qui se terminaient généralement en catastrophes. La police était souvent de la partie. Elisa avait déjà un casier judiciaire et bien rempli en plus, beaucoup plus que certains adultes d'ailleurs. Elle se comportait de manière impérieuse avec tout le monde, ses professeurs comme ses parents. Comme elle était riche, elle était très populaire dans son collège. Pour elle tout ce qui importait c'était l'argent, les ongles, le maquillage, les vêtements... bref toutes ces choses qu'adorent les filles superficielles et prétentieuses. Elle se comportait comme une princesse parce qu'elle avait de l'argent, elle se croyait supérieure et prenait tout le monde de haut. Elle descendait dans la cave de la famille prendre une raquette. Elle tâtonnait dans le noir, dans l'escalier, à la recherche de l'interrupteur quand elle sentit quelque chose de dur sous sa main et ce n'était pas l'interrupteur. Intriguée, Elisa continua néanmoins à chercher l'interrupteur. Elle le trouva et alluma la lumière. Elle découvrit une porte et elle était ouverte. Trop curieuse elle l'ouvrit ...et ce qu'elle vit la laissa sans voix. Elle avait découvert un monde merveilleux de quincaillerie avec des nuages rose bonbon en forme de cœur, des fleurs, des gens souriants... bref le monde rêvé. A côté elle remarqua une porte minuscule, de la taille de 2 enfants de 2ans. Elisa avança la tête pour mieux voir. Elle avança encore un peu et bascula dans le vide. Tandis qu'elle basculait de l'autre côté de la porte Elisa ferma les yeux, joignant ses mains et faisant ses prières, croyant que c'était son dernier moment en vie. Aussi qu'elle ne fut pas sa surprise quand elle se retrouva debout, dans le vide sans tomber. Étant d'une nature assez stupide, elle se mit à sautiller partout au risque de tomber. Pendant qu'elle sautillait, elle entendit un grand BOUM. Elisa regarda en direction de la porte. Elle s'était fermée.

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:

1. Nivellement et omission de détails
2. Accentuation d'un détail
3. Assimilation sur le sujet en fonction des motifs personnels
4. 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.