

Texte 4: messages à la première et à la deuxième personne [l'exercice peut être laissé de côté si le temps manque]

Commentaire: si le temps manque, on présente la différence entre les messages à la première et à la deuxième personne à l'aide d'une diapositive. Les apprenant-e-s réfléchissent ensuite aux messages à la deuxième personne que Lucas et Johan ont pu se dire. En plénum, on présente brièvement ces messages et on propose d'autres messages à la première personne.

Lisez l'extrait d'un manuel de communication et le dialogue entre Lucas et Johan.

Extrait d'un manuel de communication

Types de messages

Les messages à la deuxième personne sont des déclarations qui contiennent un message à propos de l'autre. Les déclarations qui expriment des ressentis, des sentiments, des besoins etc. personnels sont des messages à la première personne.

Les déclarations qui jugent, condamnent, évaluent, critiquent, insultent, raillent, blâment, dénigrent, humilient, polémiquent, accusent, mettent en garde, exhortent, menacent, prêchent, moralisent, etc. font partie des messages à la deuxième personne. Elles masquent toutes les besoins de celui qui s'exprime et poussent l'autre à adopter une attitude défensive. Cette façon de faire détourne l'attention du problème réel et la discussion prend des proportions qui entravent la réalisation des objectifs réels.

Message à la deuxième personne	Message à la première personne
«Tu dis n'importe quoi!»	«Je ne comprends pas ce que tu veux dire.»
«Tu parles trop, égoïste, tais-toi un peu!»	«J'ai aussi deux mots à te dire.»
«Tu es tout simplement méchant et impitoyable.»	«Ce que tu viens de me dire m'a beaucoup touché.»
«Il n'y a personne d'aussi insensible que toi sur cette terre!»	«J'ai besoin de plus d'empathie de ta part.»
«Tu veux toujours me faire dire ce que je ne veux pas!»	«Je ne me sens pas compris par toi.»

Souvent, les messages à la deuxième personne sont perçus comme un jugement, tandis que les messages à la première personne sont simplement compris comme une communication à propos de la personne qui parle. Un exemple pour clarifier cela:



Besoin de la mère: elle aimerait avoir la paix. Elle dit:

Message à la deuxième personne:

«Tu m'énerves.»

L'enfant décrypte:

«J'ennuie ma mère, elle ne veut plus de moi.»

Message à la première personne:

«Je suis très fatiguée.»

L'enfant décrypte:

«Maman est fatiguée.»

Possibilités pour une communication réussie

Pour une bonne communication, cela n'a pas de sens d'essayer de changer l'autre. On doit soi-même commencer à changer: «Que puis-je faire pour que je te supporte et que je puisse te laisser vivre tel que tu es.» Commencer par soi-même, c'est aussi ne pas attendre l'autre, ne pas attendre de voir ce qu'il va imaginer et faire, ni se contenter de réagir, mais réfléchir à la façon dont on peut soi-même contribuer à résoudre le problème ou le conflit. Cela nécessite de faire preuve de créativité et d'imagination, et de renoncer à des intérêts purement égoïstes.

Source: Hobmair, H. (éd.). (2008). *Psychologie* (4. Aufl.). Pages 363 et 370

Escalade entre Lucas et Johan:

Un jour, au début de la troisième année, un nouvel afflux de commandes et de coups de téléphone a mis les deux fondateurs dans une situation de grand stress. Lucas a tout à coup craqué.

Lucas: Je dois courir dans tous les sens, surveiller la production, les délais et toi, tu fais quoi? Rien! Tu es assis dans ton bureau et tu joues au chef. Je dois tout faire tout seul! Tu ne m'aides jamais. Sans moi, tu ne serais nulle part. Tu ne pourrais même pas gagner ta vie. Maintenant, ça suffit!

Johan: Tu ne m'aides jamais non plus!

Lucas: Et je devrais t'aider à quoi? Toutes ces conneries administratives, ce n'est rien du tout!

Johan: Qu'est-ce que tu en sais? D'ailleurs, je t'ai déjà aidé plus d'une fois à l'atelier. Mais c'est impossible de te satisfaire de toute façon. Tu n'arrêtes pas de râler. Tu es un vrai maniaque du contrôle!

Lucas: Un maniaque du contrôle?! Tu es incapable d'accepter la critique!

Cela a fait l'effet d'une bombe. Johan s'est emparé de sa serviette et a quitté le bureau sur-le-champ. Il n'est pas revenu le lendemain.

Exercice sur le texte 4

Exercice 6: Quelles sont les erreurs fondamentales de communication commises par Lucas et Johan dans leur altercation? Décrivez-les et surlignez toutes les occurrences en couleur dans le dialogue.

Exercice 7: Comment Lucas et Johan auraient-ils pu éviter cette escalade? Écrivez et jouez un dialogue constructif entre eux qui débouche finalement sur une résolution du conflit. Les deux protagonistes doivent exprimer leurs préoccupations et critiquer l'autre de manière constructive. À la fin, ils doivent trouver une solution commune pour pouvoir continuer à travailler ensemble. En écrivant votre dialogue, tenez compte du passage tiré du manuel de communication.