

Les besoins de la personne

On distingue deux grandes catégories de besoins chez l'être humain

Des besoins physiologiques, tels que l'alimentation, la reproduction, le repos, le mouvement et le territoire. On trouve ces besoins dans le monde animal et en partie dans le monde végétal. Il s'agit de dimensions qui rendent la vie possible.

À ces besoins basiques se sont superposés ce qu'on appelle **des besoins " psychologiques "**. Quand on évoque ce thème, c'est souvent l'image de " la pyramide de Maslow " qui est citée. Abraham Maslow a différencié des besoins de sécurité, d'appartenance, d'amour, d'autonomie et de réalisation / créativité, qu'il a hiérarchisé sous forme de pyramide en postulant que tant que le besoin de sécurité n'est pas satisfait, il y a impossibilité de satisfaire les autres. Maslow a eu l'intuition d'une hiérarchie des besoins, mais l'histoire montre que même dans les pires conditions d'insécurité (camps de concentration, torture) des personnes ont pu accéder à la satisfaction des autres besoins. La " Process Communication " de Taïbi Kahler a mis en évidence ce processus de hiérarchisation des besoins par chaque individu, en fonction de son histoire, laquelle produit des " tempéraments " différents. Cette hiérarchisation évolue en fonction du développement de la personne.¹ En outre, même s'il faut reconnaître à Maslow le mérite d'avoir sorti la psychologie de l'impasse des pulsions (vie et mort) et construit une psychologie humaniste très puissante, il a défini ces besoins comme « besoin de combler un manque » ! (Vers une psychologie de l'être, Fayard 1972, p. 33-36). E. Fromm, au contraire, les a définis comme besoins existentiels « pleins ». A. Maslow avait sans doute l'intuition que derrière ces besoins se cachait autre chose de l'ordre du manque. À la suite de C. Rojzmann (La peur la haine et la démocratie, Introduction à une thérapie sociale Épi-DDB 1992) nous intégrons ces manques sous forme de « peurs fondamentales » (voir plus bas).

Selon les écoles, il y a différentes dénominations des besoins psychologiques

Pour ma part je distingue les besoins

- d'**amour**, lié à la fonction maternelle, satisfait par tout ce qui est de l'ordre du " contact " par la peau (caresses, massages, sexualité), par l'alimentation, l'hospitalité, le soin etc. où il s'agit de l'acceptation de l'être en tant que tel ;
 - de **reconnaissance** (re-naître-avec), lié à la fonction paternelle, satisfait dans la distance par l'écoute et le regard (être entendu/e, écouté/e, vu/e) où il s'agit de l'appréciation du faire, du comportement, de l'attention à, de la place dans la famille, un groupe, les diplômes etc ;
 - de **sécurité et d'orientation**, lié au cadre familial d'abord, puis territorial (maison, propriété, patrie...). Il concerne aussi bien le corps, l'esprit que les biens, dans le présent et l'avenir ; l'orientation concerne le rapport à l'espace et aux règles, aux lois, aux valeurs, au sens de la vie ;
 - d'**autonomie**, souvent appelé de " liberté " qui n'en est qu'un aspect avec la " contrainte ". L'adolescence marque une exacerbation de ce besoin. Il est très lié à tout ce qui touche à la responsabilité, au pouvoir, à la prise de décision ;
 - de **créativité**, de dépassement/réalisation de soi et donc de rapport à la transcendance.
- Les besoins sont différents des « envies », lesquelles relèvent de la dimension du désir.

La satisfaction de ces besoins est la source de la " motivation ", du désir !

Les besoins doivent être satisfaits pour donner à la personne une " motivation " qui est la dynamique de la vie. Cette satisfaction peut être réalisée différemment, selon les personnes et leur histoire. Si j'ai soif, ce qui correspond à un besoin physiologique, je peux étancher cette soif avec de l'eau, une tisane, ou une autre boisson gazeuse, fruitée, etc. Chaque personne a besoin d'amour et pourtant pour les unes il faudra plus de contact physique, pour une autre plus de cadeaux ou encore plus de paroles d'amour. Ce qui permet de dire que si les besoins doivent être satisfaits, on peut en négocier les modalités de satisfaction. À la différence des émotions/des peurs, qui doivent être entendues et respectées, la satisfaction des besoins est négociable, pas les besoins eux mêmes !

¹ cf. G. Collignon, Comment leur dire, la Process Communication, InterEditions 2003
H. Ott IECC

La frustration de ces besoins engendre des " peurs " qui réactivent des « mécanismes de défense »

Ces peurs, ces frustrations sont provoquées dans l'instant par un regard, une parole, une attitude d'un tiers ou par une situation. Elles se manifestent par une émotion de colère, de peur, de honte, de dégoût ou de tristesse. En ce sens, les émotions sont les signaux donnés par notre corps dès qu'un besoin a été frustré (colère, peur...) ou satisfait (joie). Ces peurs peuvent réactiver des frustrations vécues dans la très petite enfance et enkystées (on parle alors de " complexes ") lesquelles ont dues être dépassées par des processus d'adaptation inconscients qu'on appelle " mécanismes de défense ". En général, ces mécanismes de défense, enclenchés par une peur, renforcent la peur et nous éloignent encore plus de la satisfaction du besoin en jeu.

Besoins fondamentaux à satisfaire	Besoins frustrés = peurs fondamentales	Mécanismes de défense
Amour <i>Satisfait par l'accueil inconditionnel de l'être, le contact (la peau) depuis l'allaitement jusqu'à la sexualité, les soins, les cadeaux, l'hospitalité...</i>	Abandon <i>Provoqué par la solitude, la distance, la séparation, le deuil, l'injustice...</i>	Pleurer pour attirer l'attention, se replier sur soi, être jaloux, s'attacher à une personne ou à un groupe de façon fusionnelle...
Reconnaissance <i>Satisfait par l'écoute et le regard, l'appréciation du faire et des compétences, des marques de statut, place, salaire et honneurs...</i>	Rejet / Dévalorisation <i>Provoqués par la non prise en compte de soi, la dévalorisation, le dénigrement, le faux témoignage, la trahison, l'exclusion...</i>	Se dévaloriser, manquer de confiance en soi, dévaloriser les autres, solliciter en permanence l'attention, le regard des autres...
Sécurité <i>Satisfait par la confiance dans tout ce qui a trait au territoire, au corps, aux biens, à l'âme, concerne le présent et l'avenir...</i>	Agression / Envahissement <i>Provoqués par les jugements de valeur, de personne, la violence morale, l'agression verbale et physique...</i>	Agresser les autres, provoquer pour faire réagir, faire du bruit, prendre les affaires des autres, tenir des propos racistes, intolérants...
Orientation <i>Satisfait par des directives, limites, repères clairs, règles, lois, valeurs, sens...</i>	Perte de repères <i>Provoquée par la dissimulation, le mensonge, l'hypocrisie, la manipulation...</i>	Avoir des propos intransigeants, des attitudes de rigidité, faire la morale, agir de façon incohérente avec son discours...
Autonomie, <i>Satisfait par la liberté de penser, d'agir, l'exercice de responsabilités, avoir de l'autorité...</i>	Contrôle <i>Provoquée par l'autoritarisme, la perte de liberté, la surveillance, la surprotection...</i>	Ruer dans les brancards, refuser les règles, provoquer... Se soumettre, réglementer à outrance...
Créativité, transcendance <i>Satisfait par la possibilité de créer, d'innover, de dépasser des contingences matérielles, d'expression symbolique et spirituelle...</i>	Aliénation <i>Provoquée par le dogmatisme, la rigidité, l'enfermement, la répétition, l'absurdité...</i>	Passivité, toute puissance, refus de la nouveauté, recherche de solutions définitives, dénigrement de toute démarche spirituelle...
NEGOCIER	ACCUEILLIR	INVENTER
Les modalités de satisfaction des besoins sont négociables, pas les besoins eux-mêmes : apprendre à connaître, à (faire) formuler ses propres critères de satisfaction permet de renforcer la motivation.	Les peurs (émotions) - se dissolvent dans l'accueil bienveillant et l'écoute empathique ; - se renforcent face aux dévalorisations, conseils et autres rationalisations.	Les « mécanismes de défense » (inconscients) renforcent les peurs qu'ils cherchent à éviter. Se doter « d'outils de protection » (conscients) permet de satisfaire nos besoins.

Des « mécanismes de défense » aux « outils de protection »

Si nous créons consciemment, nos propres " outils de protection ", nous pouvons retrouver la satisfaction de nos besoins fondamentaux. ²

Ces " outils de protection ", conscients, sont élaborés à partir de nos expériences. Quand j'ai vécu telle peur, j'ai fait au moins une fois, intuitivement, telle chose, qui m'a permis d'obtenir

² cf. Colette Portelance, Relation d'aide et amour de soi, Les éditions du Cram Inc, 1998, p. 314 ss.
H. Ott IECCC Les besoins de la personne (tous droits réservés)

une satisfaction au lieu de retomber dans mon vieux schéma inconscient. Ces outils de protection nous permettent alors la satisfaction de nos besoins

Des émotions aux outils de protection

Événement déclencheur

(parole, acte, geste)

ÉMOTION

(Peur, joie, colère, tristesse, dégoût, honte, compassion)

SIGNAL d'un

Besoin satisfait (joie)	OU	Besoin frustré (peur, colère, tristesse...)
Amour		Abandon, séparation
Reconnaissance		Rejet,
Sécurité		Agression, envahissement
Orientation		Perte des repères
Autonomie		Contrôle
Créativité		Aliénation

Renforce

Renforce

MOTIVATION - DÉSIR

	Outils de protection conscients, négociés, élaborés à l'avance, permettent de se reconnecter avec le besoin en jeu et de le satisfaire	Mécanismes de défense inconscients, compulsifs, renforcent la frustration du besoin en jeu	
<i>Quelques exemples</i>			<i>Quelques exemples</i>
<i>Reformuler, commencer sa réaction par « en tant que ... (profession) »</i>	Actes, paroles, prévus d'avance pour neutraliser un mécanisme de défense identifié et stimuler la satisfaction du besoin frustré.	Lutte, attaque	<i>Agresser, dévaloriser, projeter</i>
<i>Téléphoner à un/e ami/e</i>		Fuite	<i>Se mettre en retrait, faire silence, tourner le dos, refouler</i>
<i>Se défouler physiquement</i>		Inhibition	<i>Incapacité de réagir</i>
<i>Écouter telle musique</i>		Collaboration	<i>Abonder, anticiper, se soumettre</i>

Les besoins et les peurs aux sources de la sympathie et de l'antipathie

Dans la rencontre, il y a des « perceptions » inconscientes qui provoquent des attirances ou des répulsions, sources des phénomènes de sympathie et/ou d'antipathie. Comme il s'agit de perceptions, il nous est formellement impossible de porter un jugement sur ce que sont ces personnes. Ces perceptions nous parlent de notre propre sensibilité et peut-être serons-nous amené/e-s à d'autres perceptions en connaissant mieux ces personnes !

Voici un tableau des mots qui sont souvent exprimés quand on pose la question : qu'est-ce que vous appréciez chez une personne de ce groupe, qu'est-ce qui vous dérange chez une personne de ce groupe.

Besoins fondamentaux	Peurs fondamentales	Mécanismes de défense
Ce qui m'attire chez l'autre (impression) : satisfait mon besoin >> >> sympathie	Ce qui m'agace chez l'autre (impression) : réveille mes (anciennes) peurs >> antipathie	Ma façon spontanée, inconsciente, de ré-agir, qui renforce ma peur
Amour <i>Chaleur, amabilité, douceur, tendresse, accueil, gentillesse, sourire...</i>	Abandon <i>Indélicatesse, insensibilité froideur, bouderie séparation, deuil...</i>	Pleurer, se replier sur soi, être jaloux s'attacher fusionnellement à une personne ou à un groupe
Reconnaissance <i>Bienveillance, respect, attention, écoute, humilité, encouragement...</i>	Rejet <i>Jugement, accusation, critique, non-respect arrogance, suffisance, exclusion, supériorité...</i>	Se dévaloriser, manquer de confiance en soi, dévaloriser les autres, être dépendant du regard des autres...
Sécurité <i>Sérénité, douceur, calme, maîtrise son émotion</i>	Agression Envahissement <i>Violence, agressivité, provocation, destruction, énervement, fureur...</i>	Agresser les autres, tenir des propos racistes, intolérants...
Autonomie, indépendance <i>Liberté, autorité, responsabilité, assurance humour, joie, gaieté, spontanéité, fantaisie...</i>	Contrôle <i>Autoritarisme, dépendance, perte de liberté, directivité, surprotection...</i>	Ruer dans les brancards, refuser les règles, provoquer Se soumettre Réglementer à outrance...
Orientation <i>Ouverture, franchise, confiance, sincérité...</i>	Perte de repères <i>Hypocrisie, dissimulation, mensonge, fourberie, pessimisme, vulgarité...</i>	Intransigeance, rigidité, intégrisme, moralisme...
Créativité, transcendance <i>Dépassement, dynamisme, enthousiasme, ouverture d'esprit...</i>	Aliénation <i>Dogmatisme, rigidité, doctrine, péremptoire, sentence, réduction, enfermement, passivité, mort...</i>	Passivité, toute puissance, refus de la nouveauté, recherche de solutions définitives...