

## CHAPITRE 2

# QUELS SONT NOS BESOINS ESSENTIELS ?

*« L'être humain est la proie de trois maladies chroniques et inguérissables : le besoin de nourriture, le besoin de sommeil et le besoin d'égards. »*

*HENRY DE MONTHERLANT*

Le terme « besoin » indique l'existence d'une tendance naturelle de l'être à vouloir satisfaire quelque chose. Le désir de satisfaction de ses besoins entraîne une recherche qui a pour but de conduire à cette satisfaction. Il est utile de connaître les besoins qui nous animent. Cela permet de savoir ce que nous recherchons véritablement à satisfaire, particulièrement dans nos relations aux autres.

Les besoins fondamentaux fonctionnent ainsi comme des fonctions vitales dans le sens où ils sont inhérents à notre nature humaine et parce qu'ils sont essentiels à notre bien-être. On peut les considérer comme de véritables tremplins qui nous poussent à l'action.

Ils sont naturellement déterminants en termes de communication. En effet, fondamentalement, vouloir satisfaire ses besoins amène à com-

muniquer d'une certaine façon. Autrement dit, notre communication est largement orientée vers la satisfaction, consciente ou inconsciente, de nos besoins. Lorsque, par exemple, j'exprime à l'autre un désaccord, cela signifie que j'ai *besoin* de me positionner et de m'affirmer. À travers mon désaccord, je me positionne et je m'affirme.

Il arrive fréquemment que nos besoins entrent en compétition avec ceux des autres. Par exemple, l'un a besoin de sécurité et l'autre a besoin de liberté. Ou l'un a besoin d'espace et l'autre de proximité. Lorsque nous sommes en *compétition de besoins*, la communication peut devenir difficile, agressive voire violente. La relation prend alors une tournure conflictuelle. Pour alors éviter le conflit ou bien le dépasser, il est utile et efficace de pouvoir exprimer à l'autre son besoin en jeu mais également d'écouter l'autre sur ses besoins.

Pour reconnaître ses besoins, il faut pouvoir s'écouter. Que faut-il écouter à l'intérieur de soi ? Eh bien ses émotions ! Nos émotions sont la porte d'accès à nos besoins. Il s'agit donc de développer son *intelligence émotionnelle*.

Depuis plus de trente ans maintenant l'intelligence émotionnelle est une notion qui s'est diffusée et a touché un large public. Si ce concept a été très bien clarifié par ses promoteurs ou adeptes, il n'en reste pas moins complexe. Ce concept concerne la richesse de la dimension émotionnelle de la communication humaine et met en relief que les émotions seraient intelligentes en elles-mêmes.

Si l'on considère que les émotions sont porteuses d'informations sur notre état d'être, alors elles sont en effet intelligentes. Par exemple, *la colère* révèle que quelque chose ne nous convient pas ou que la dose de frustrations à un certain niveau de notre vie est devenue fort désagréable. *La tristesse*, parce qu'elle nous fige, nous oblige, elle, à nous arrêter et à réfléchir sur ce que nous vivons dans tel aspect de notre vie pour pouvoir prendre le temps de panser nos plaies. *La joie* est le signe du bonheur d'exister, d'être vivant.

Être à l'écoute de ses émotions est donc une force, un véritable atout pour notre bien-être. Il témoigne de notre capacité à être connecté à ce que nous ressentons, à notre vie intérieure. Cela nous permet de tenir compte des signaux que nos émotions envoient et ainsi de prendre les meilleures décisions possible en étant le plus intègre et authentique possible.

Néanmoins, lorsque nous ne sommes pas à l'écoute de nos émotions, nous ne profitons pas des messages qu'elles portent. C'est comme si nous nous privions de boussole pour nous orienter. Comme si nous naviguions à l'aveugle. Nos émotions ne vont pas cesser pour autant d'exister ! Elles vont simplement surgir de façon de plus en plus imprévisible et intense. Dans ce cas-là, cela signifie que nous sommes en *mode réaction* quasiment tout le temps. Un rien nous fait alors exploser, nous déprime ou nous déstabilise.

Pour ne pas être uniquement en *mode réaction* avec nous-même et notre entourage et éviter l'épuisement, il devient donc nécessaire de gagner en *maturité émotionnelle*. Cela passe, entre autres, par la transformation de nos émotions en sentiments. Cela signifie que l'écoute de nos *émotions brutes* (frustration, colère, peine par exemple) et de leur message couplé à notre raison permet l'émergence de sentiments. Un sentiment est plus complexe, il est un mélange d'émotion et de raison. Lorsque ce mélange nous amène un meilleur discernement, un meilleur jugement des situations, il nous permet de mieux communiquer à autrui notre réalité. Il facilite les échanges, alors que l'expression spontanée d'émotions brutes peut générer des tensions.

Arnaud Desjardins nous dit avec clarté dans *La voie du cœur* : « *le dépassement des émotions, c'est l'accès au sentiment* »\*. La colère « mûrie » peut alors se transformer en sentiment de respect de soi et d'intégrité, la tristesse en sentiment de compréhension et devenir source d'acceptation, etc. Ainsi ce passage de l'émotion au sentiment est sain pour nous-même et pour notre entourage puisqu'il nous aide à ne pas réagir impulsivement. Et il est possible grâce à l'écoute de soi, ce mouvement de l'esprit qui nous amène à nous arrêter sur nous-même, à nous voir, nous entendre nous-même, pour mieux saisir ce qui est en jeu.

Autrement dit le sentiment nous permet d'apprendre. Apprendre c'est évoluer et donc ne pas stagner en continuant à mariner dans la mêlée des émotions qui nous limite. Dépasser ses émotions est donc nécessairement un processus de transformation personnelle, un travail sur soi. Il ne se fait pas sans désir et volonté de le faire et sans développement d'une conscience de ce qui se passe en soi.

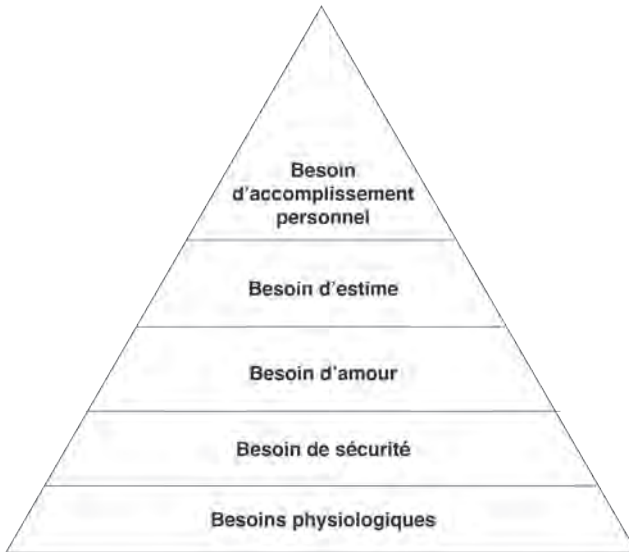
Que cherchons-nous à satisfaire lorsque nous communiquons avec autrui ? Ce sont bel et bien des besoins. Dire « J'ai faim », c'est manifester un besoin. Dire « Écoute-moi » c'est manifester un besoin.

Il est certain qu'il existe différents types de besoins. L'existence de ces différents types de besoins ainsi que leur articulation entre eux révèlent notre nature humaine dans ces dimensions physiologique et psychologique.



### La pyramide de Maslow

Dans *A theory of human motivation*, Abraham Maslow établit en 1943 une échelle des besoins, plus connue sous le nom « pyramide des besoins ». Elle se présente de la façon suivante :



La pyramide de Maslow permet de comprendre la hiérarchie des besoins des êtres humains.

**Les besoins physiologiques** constituent la base de la pyramide : dormir, manger, boire, respirer. Ce sont donc des besoins à satisfaire pour assurer la survie de la personne. Ils ont pour fonction de maintenir l'homéostasie de l'organisme. Respirer, se nourrir, dormir sont des besoins physiologiques essentiels à notre santé. Ils contribuent à notre croissance et à notre bien-être.

Lorsque nous négligeons ces besoins, leur importance apparaît avec netteté. Nous réalisons alors qu'ils ont un impact sur notre équilibre psychologique.

Par ailleurs, la qualité des relations que nous établissons avec les autres a de l'influence sur notre santé physique. Par exemple, certaines personnes qui s'alimentent correctement vont, sans s'en apercevoir nécessairement, se mettre à moins bien manger (moins régulièrement, sauter des repas, supprimer certains aliments, manger trop souvent la même chose) si elles sont contrariées par des problèmes relationnels.

Cela nous éclaire sur l'importance de la communication sur notre état de santé. Entretenir des relations interpersonnelles nourrissantes et enrichissantes contribue à notre bien-être physiologique également.

Lorsque ces besoins sont comblés, l'individu aspire à la satisfaction des besoins du niveau supérieur : **les besoins de sécurité et de protection physique et physiologique**. Ainsi, lorsqu'un bébé vient au monde, sa sécurité physique dépend entièrement des personnes qui l'environnent. En grandissant, il peut assumer ses besoins avec une autonomie croissante. Généralement, un adulte peut combler lui-même ses besoins de sécurité physique. Par ailleurs, une personne âgée, malade ou handicapée, peut ne pas être en mesure de satisfaire sans aide son besoin de sécurité.

Sur le plan psychologique, une personne se sent d'autant plus en sécurité quand elle possède suffisamment de repères par rapport à l'environnement dans lequel elle se trouve ou si elle sait ce qu'elle peut attendre des autres. Par exemple, un étudiant qui commence ses cours à l'université peut ressentir une certaine insécurité les premiers jours lorsqu'il ne sait pas encore à quoi s'attendre. Ou une personne nouvellement embauchée dans une entreprise peut se sentir intimidée à l'idée d'avoir à entrer en contact avec des inconnus.

La satisfaction du besoin de sécurité est donc liée au sentiment qu'éprouve l'être lorsqu'il est rassuré. La reconnaissance de personnes significatives est au premier plan de ce sentiment de sécurité. Il a pour effet de confirmer la légitimité et la valeur de notre identité. Cette reconnaissance pleinement ressentie confirme également l'être dans son appartenance à la communauté humaine. S'il est vécu, ce sentiment va lui permettre de mobiliser en confiance ses aptitudes naturelles à la relation, à l'échange, au contact avec les autres. Ce sentiment de sécurité interne, qui puise ainsi sa source dans la relation à autrui, est finalement à l'origine du développement de la confiance en soi.

Au niveau supérieur se trouve **le besoin d'amour**. Il inclut les besoins de donner et de recevoir, les besoins d'écoute et d'attention, le besoin de reconnaissance de sa personne et le besoin d'appartenance.

Il oriente considérablement nos échanges avec les autres et nous affirme comme des êtres avant tout affectifs. La communication, le désir de s'exprimer trouvent leur source essentielle dans ce besoin. Ils font ainsi de nous des êtres sociaux qui se nourrissent d'interactions pour combler ce besoin.

Même si le monde moderne est envahi par les moyens techniques de communication et que, parfois, nous aimerions être moins dépendants de ceux-ci et pouvoir être seuls ou renouer contact avec la nature, notre vie ne pourrait se dérouler indéfiniment hors de toute relation.

## Besoin d'affection

L'affection que nous donnons ou que nous recevons nous permet d'entrer en contact avec l'intimité de l'autre mais aussi avec la nôtre. Elle crée des liens plus profonds avec autrui. Elle crée un attachement qui tisse des relations de nature privilégiée. Cela permet de nous sentir unique, spécial aux yeux de quelqu'un.

## Besoin de reconnaissance

L'appréciation d'autrui à notre égard est essentielle dans la construction de notre *identité*. Lorsque nous recevons des messages comme :

- *Merci pour ton soutien.*
- *Bravo pour ta performance.*
- *Ton aide a été précieuse.*
- *Merci d'être qui tu es.*
- *Tu es un excellent communicateur.*
- *Tu es un brillant ingénieur.*
- *Tu as su être présent quand c'était difficile*

Cela nourrit notre personne en nous faisant ressentir des sentiments tels que :

- sentiment d'être capable ;
- sentiment d'être utile ;
- sentiment d'être digne de confiance ;
- sentiment de valorisation ;

- sentiment de satisfaction ;
- sentiment de fierté ;
- sentiment de contribution.

Il apparaît immédiatement que ces sentiments alimentent grandement notre *estime de soi*. Être reconnu nous donne de l'énergie pour continuer à faire ce que nous faisons, et à être qui nous sommes.

Depuis quelques années, certaines entreprises attribuent une place plus importante à la reconnaissance de leur personnel. Et elles découvrent que savoir reconnaître une personne pour son travail est un art. Pour avoir une portée réelle sur la personne, la reconnaissance doit être authentique.

Reconnaître quelqu'un pour ses qualités relationnelles, pour ses compétences techniques, pour son leadership ou pour sa contribution significative à la réalisation d'un projet ne peut se réaliser qu'en étant vrai et juste dans ses paroles et ses gestes. Dans le cas contraire, la personne pourrait ressentir cet acte comme une manipulation.

## Besoin d'appartenance

C'est le besoin social de se sentir partie prenante d'un groupe ou d'un réseau. Dès notre naissance, nous appartenons à une famille, à une culture qui nous influence profondément. En grandissant et en gagnant en autonomie, nous sommes plus à même de choisir nos réseaux d'appartenance. Ressentir que nous appartenons à un groupe que nous avons choisi (entreprise, association, club sportif, groupe d'études, corps professionnel...) est nécessaire à notre croissance et à notre équilibre psychologique car il nous permet d'éviter l'isolement et donc le sentiment de solitude.

## Besoin d'estime de soi

Au niveau supérieur se trouve le besoin d'estime. Il concerne les besoins de respect de soi-même et d'autrui. Besoin d'être valorisé pour les actions réalisées, pour des résultats obtenus ou pour des idées ou convictions. Il met en relief l'importance de l'action dans nos vies et du regard que les autres portent sur nos opinions et nos actions.

Les besoins sociaux que nous venons de définir nourrissent l'estime de soi lorsqu'ils sont satisfaits. Cela est logique puisque l'estime de soi a pour fondement premier le regard porté par les autres sur notre personne. Lorsque notre estime de nous-mêmes est forte et solide, nous avons confiance en nous-mêmes, en nos capacités d'action. Cela nous permet de nous respecter, c'est-à-dire de nous accepter tels que nous sommes. Cela nous permet en conséquence de respecter les autres dans leurs différences. Autrement dit pour accepter les autres, il faut d'abord s'estimer soi-même.

## Besoin d'accomplissement personnel

Enfin au dernier niveau de la pyramide se situe le besoin d'accomplissement personnel. Il correspond au besoin de se sentir en évolution. Il déclenche notre désir de développement personnel, d'une plus grande connaissance de nous-mêmes. Il nous porte à continuer à apprendre, à aller vers des univers méconnus, à nous remettre en question, à agir en cohérence avec nos valeurs, à réaliser des projets qui nous tiennent à cœur.

Si nos besoins physiologiques fondamentaux sont comblés et si nos besoins sociaux et d'estime de soi sont suffisamment nourris, notre besoin d'accomplissement personnel deviendra alors notre plus grande motivation.

L'envie de se réaliser à travers des projets, des actions qui ont du sens devient forte. Elle oriente notre motivation vers l'accomplissement de rêves personnels et nous porte à agir. Elle nous incite à croire en la réalisation de nos idéaux, à vouloir vivre en intégrité avec nos valeurs. Elle nous conduit à vouloir dépasser nos limites pour mieux nous connaître. Nous pouvons être également portés par le désir de *laisser une trace* au sein de notre communauté, de notre société.

Quoi de plus gratifiant que d'avoir le sentiment d'avoir réalisé quelque chose qui nous ressemble profondément, qui n'a pu être accompli que par nous-même, à notre façon ? Cet accomplissement libère alors le sentiment d'être et d'exister.

La satisfaction de ce besoin d'accomplissement renvoie finalement au sentiment qu'éprouve l'être lorsqu'il fait l'expérience d'une expression libre.



Cette possibilité de l'expression de soi-même génère et développe le sentiment de liberté et la possibilité de s'accomplir, de s'épanouir. La réalité du besoin de liberté est révélée lorsque nous sommes confrontés à des situations délicates ou douloureuses dont nous sommes momentanément prisonniers. Notre volonté d'échapper à ces situations vécues comme aliénantes témoigne alors de notre désir de liberté.

Ces situations peuvent être liées à des conditions extérieures (se retrouver enfermé quelque part, être dans un contexte nouveau et inconnu) ou psychologiques. Par exemple, lorsque nous sommes confrontés à nos contradictions internes : « Je désire aller à la rencontre d'une personne, j'ai envie de faire connaissance avec elle et, en même temps, je ne me sens pas à la hauteur, j'ai peur de mal m'y prendre. »

En d'autres termes, lorsque nous nous vivons comme des êtres autonomes et responsables de notre destin, nous ressentons ce sentiment de liberté et de *pouvoir d'accomplissement*. Le sentiment de liberté est donc relié aux sentiments de responsabilité et de dignité humaine. Ces deux sentiments font référence au refus de l'être de se voir manipuler ou aliéner afin de se vivre comme un être libre. Le sentiment de liberté est clairement ressenti lorsque nous avons la sensation de nous réaliser, de nous épanouir en réalisant des projets, en atteignant des objectifs. Cette implication envers des projets nous arrache à l'inertie et dynamise nos actions.

Selon Abraham Maslow, la satisfaction d'un besoin ne peut être réalisée que si les besoins des niveaux inférieurs ont eux-mêmes été suffisamment satisfaits.

Par exemple, un individu ne peut se sentir pleinement en sécurité si sa préoccupation principale est de trouver à boire et à manger.

Cette pyramide peut également servir à expliquer des situations en entreprise. Par exemple, le sentiment de réalisation qui accompagne l'efficacité d'une personne peut être amoindri si celle-ci ne se sent pas intégrée dans son équipe de travail ou tout simplement si elle est insomniaque depuis un mois !

Abraham Maslow soulignait par ailleurs que la motivation des individus dépend du niveau où se situe le besoin qu'il tente de satisfaire. Cela signifie que l'énergie consciente et inconsciente d'une personne est dirigée vers des besoins spécifiques, c'est-à-dire ceux qui sont insuffisamment comblés.

Les besoins sont certes hiérarchisés mais totalement interdépendants. Cela signifie que des niveaux très différents de besoins peuvent cohabiter chez une personne révélant ainsi ses aspirations actuelles.

À la fin des années 1960, Maslow affinera ses recherches en mettant en relief deux autres besoins: le besoin de donner un sens à sa vie et le besoin de spiritualité, dans le sens étymologique du terme, c'est-à-dire de comprendre ce qui dépasse le simple niveau individuel et de contribuer à quelque chose qui est plus grand que soi.

Il est à souligner que ce modèle comporte des limites. Nous pouvons, par exemple, désirer satisfaire le besoin d'estime au détriment potentiel de notre besoin de sécurité lorsque nous souhaitons relever un défi physique qui peut comporter certains risques. Malgré cela, il reste utile et pertinent dès que l'on touche à la question de la motivation humaine.

Le désir de satisfaction de nos besoins essentiels pose néanmoins un problème qui est celui des moyens mis en œuvre pour les conquérir et les préserver.

Cela pose le problème de la *volonté de toute-puissance*. Est-il possible de conquérir ces besoins sans nuire à autrui? Cette question nous interpelle sur la différence existant entre une forme de sécurité et de liberté idéalisées, directement liées à la satisfaction propre de l'ego, et une sécurité et une liberté fondées sur la création de relations authentiques et respectueuses avec autrui.

Nos besoins et notre façon de tenter de les satisfaire teintent ainsi toutes nos relations interpersonnelles. Ils contribuent à développer notre confiance en nous-mêmes s'ils sont suffisamment nourris. Dans le cas contraire, c'est le manque de confiance qui grandira en nous, accompagné de son ombre, la méfiance envers autrui.

Avez-vous remarqué qu'être heureux est un chemin, un parcours, un processus?

Nous ne pouvons pas vraiment dire que nous naissons heureux, tellement les premiers mois et années de notre vie sont orientés d'abord et avant tout vers la survie.

Néanmoins, au fil du temps, nous désirons être heureux dans la vie, comme si nous étions habités de cette intuition que nous avons un droit au bonheur. Comme si c'était un élan naturel.

Être heureux est de toute évidence une aspiration humaine.

Une fois que le contexte de notre vie, de la société dans laquelle nous vivons, couplé à nos choix personnels, nous permet de nous éloigner de la douleur, voire de la souffrance, nous tendons naturellement vers l'expérience d'une joie de vivre, d'un équilibre en mouvement, d'une félicité ressentie dans notre quotidien.

Du fond de notre âme semble venir ce besoin et ce désir de bonheur.

Mais c'est de toute évidence un chemin ardu, un Graal à conquérir.

Précisément parce qu'être heureux n'est pas donné à la naissance, il s'agit alors de trouver par soi-même les voies vers un épanouissement de son être. Et cela n'a rien d'évident.

Cela suppose d'apprendre à se connaître soi-même, puis à s'accepter soi-même, à réussir et à échouer tout au long de notre vie, à apprendre constamment, à garder l'esprit ouvert, à ne pas s'encroûter dans un confort trop facile et trop sécurisant, de développer un esprit d'aventure. Ce long chemin semé d'embûches demande détermination, persévérance, patience et humilité.

Autrement dit, le bonheur ne se laisse pas conquérir facilement, tant s'en faut.

Il est compréhensible d'abandonner, de choisir l'évitement de la douleur comme route principale et les plaisirs faciles comme dynamique quotidienne.

Mais en bout de ligne, quel épanouissement, quelle fierté personnelle et quel apprentissage de la vie réelle en tirons-nous ? Un sentiment d'être passé à côté de sa vie, de ne pas avoir véritablement vécu, d'avoir goûté à certains délices mais sans joie profonde ?

Alors où en êtes-vous dans votre chemin vers le vrai bonheur ?

## LES POINTS CLÉS

- Les besoins fondamentaux fonctionnent comme des fonctions vitales. On peut les considérer comme des tremplins qui nous poussent à l'action.
- Une des fonctions de la communication est de satisfaire nos besoins fondamentaux.