

S'ECOUTER POUR DECOUVRIR

SES VRAIS BESOINS...

La dernière étude de l'ACRF sur l'offre des services et des commerces en milieu rural interroge des femmes du mouvement sur leurs besoins en cette matière et leur degré de satisfaction. Mais de quels besoins parle-t-on ? On sait qu'ils sont nombreux et répartis en catégories : survie, autonomie, expression de soi, etc. Les satisfaire à 100 % semble difficile. Nous avons voulu creuser ces notions avec Geneviève d'Haenens, formatrice à l'ACRF et psychothérapeute.

Les besoins sont nombreux et d'ordres différents, comment les démêler quand on parle des services de proximité ou de services publics ?

Lors de la journée d'étude sur les services, Madame Nyssens a montré, en ce qui concerne les services aux personnes, qu'il n'y a pas que le soin prodigué qui compte mais aussi la qualité relationnelle. Quand on veut répondre à un besoin, il faut tenir compte du besoin reconnu : entretenir la maison d'une personne dépendante, par exemple, mais aussi d'autres besoins comme celui de parler ou de se confier.

Pour ce qui est des services publics, les interlocuteurs et les sensibilités sont nombreux, ce qui procure une multiplicité de points de vue. C'est de l'écoute de ces différences qu'il faudrait, idéalement, dégager les besoins à couvrir. C'est ce qui distingue la démocratie de la dictature où un chef d'Etat par exemple décide seul de ce qui est bon pour tous. Bien sûr, on ne peut multiplier à l'infini les points de vue et prendre en compte une foule de besoins. On se heurte à certaines limites comme les budgets par exemple. Reste tout de même la question des choix : pourquoi privilégier tels besoins plutôt que tels autres ? Ce n'est pas simple.

Juger de la satisfaction est sans doute plus aisé quand il s'agit de besoins vitaux, mais comment le faire quand il est question de reconnaissance ou d'identité, par exemple ?

La satisfaction est multiple, il est donc difficile de la définir. J'en parlerai plutôt en me servant de son contraire : l'insatisfaction. Voyons ce qu'elle génère. Quand on observe les symptômes, on prend conscience que la satisfaction n'est pas au rendez-vous. Voyez l'agressivité dans certains quartiers par exemple ou les grèves, elles révèlent des insatisfactions.

Besoins et désirs : n'y a-t-il pas un risque de les confondre ?

Le besoin est non postposable, il est à assouvir. Le désir est porteur si on l'envisage en tant que chemin. Si le désir est assouvi immédiatement comme le besoin, il y a danger. Prenons le besoin d'appartenance des adolescents, c'est un besoin réel auquel on peut répondre de différentes manières. L'enfant, à un certain stade de sa construction, a besoin d'autres référents que ses parents. C'est une attitude saine. Comme parent, je peux mettre en place des appartenances à des groupes que l'enfant peut tester mais dont il pourra se distancier. C'est ainsi que son individualité pourra prendre sa place. Si je considère, par contre, que ce que l'adolescent a en lui n'a pas d'importance, je répondrai à son besoin d'appartenance par l'avoir. Certains jeunes doivent « avoir » pour « être » et ne peuvent se passer d'un cartable X ou d'un vêtement Y.

On peut répondre rapidement à un désir mais si on ne connaît pas le besoin qui est sous-jacent, il y a un risque de confondre les deux et ne jamais rencontrer le besoin. Le tout tout de suite tue le désir, or celui-ci est un moteur de la vie. Ce qui est important, c'est le besoin d'avancer, incompatible avec le tout tout de suite.

Retrouver ses vrais besoins, c'est essentiel pour chercher une bonne réponse ? Comment procéder pour y arriver ?

Evoquant le magasin de son village qui est peu fréquenté, une femme explique qu'elle souhaite aller faire ses achats « là où il y a du monde ». Ici, le besoin n'est pas le produit mais plutôt le sentiment de participer, de ne pas être isolée socialement. On ne peut pas demander au secteur public de rencontrer tous les besoins. On peut exiger que les trains soient à l'heure pour répondre à un besoin de mobilité mais ce que je vais faire en prenant le train m'appartient et peut-être qu'il serait possible pour moi d'y répondre autrement. Pour revenir à l'exemple précédent, je peux peut-être aller acheter un produit au magasin du village mais mon besoin de rencontrer du monde, où vais-je le trouver ? Il faut être davantage conscient de ses besoins.

Satisfaire ses besoins n'est pas synonyme de bonheur ?

Non ! Mais le bonheur se trouve dans le cheminement vers la satisfaction de ceux-ci. Quand les besoins vitaux sont assouvis, on peut passer à un niveau supérieur : le silence, la spiritualité... qui, il faut insister, est accessible à toutes les catégories de la population. Il faut rendre les personnes capables d'y accéder, c'est notre travail à l'ACRF. Ce qui est constructeur et le plus intéressant, c'est le chemin que nous parcourons.

Reste cette question : qui, au niveau d'une société, décide des réponses à donner aux besoins et comment ?

Pourquoi supprimer les boîtes postales en milieu rural ? Pourquoi abandonner les petites lignes de train au profit des grands axes ? Derrière ces choix se trouve un choix de société. Et nous que voulons-nous : une société au service des femmes et des hommes ou bien une société axée sur le profit de quelques-uns ? On est ici sur un autre plan, politique cette fois.

Le travail réalisé lors des formations Zeste d'estime a montré qu'on découvre ses besoins lorsqu'on s'écoute, lorsqu'on écoute son corps. C'est lui qui nous informe, par ses perceptions, sur le degré de satisfaction des besoins vitaux. Au moins je suis en contact avec mon corps, au moins je sais si je suis satisfait ou non : c'est le cas des enfants qui engloutissent des quantités astronomiques de nourriture. Il n'y a pas que la tête qui compte. On peut gérer les choses intellectuellement mais il arrive un moment où le corps prend le dessus pour nous dire que cela ne se passe pas comme la tête le dit.

Il ne faudrait pas croire qu'il s'agit de nombrilisme ou du culte de soi. C'est un principe : si je suis à mon écoute et si je me sens bien dans la réponse que je fournis à mon besoin, je pourrai me mettre rapidement à l'écoute de l'autre et l'aider dans son cheminement.

Nous sommes dans un processus dynamique ponctué de questionnements et de crises. Il serait nocif de penser que les choses sont acquises une fois pour toutes. Il serait dangereux également que le processus se fige : croire par exemple que ce qui était bon pour moi à 20 ans l'est encore à 40, 50 ou 60 ans. C'est ce dynamisme que l'on peut porter au niveau collectif.

Le politique a un rôle à jouer mais quelles valeurs prône-t-il ? Elles sont déterminées par l'environnement et ne sont pas nécessairement les nôtres mais ce sont celles dans lesquelles nous devons fonctionner. Ainsi la famille n'est plus une valeur dans notre société occidentale. Quand on parle de familles recomposées, il s'agit d'autre chose. Il faut trouver d'autres mots car on calque une réalité sur une autre qui est différente et on crée la confusion. Il faut accepter de lâcher certaines choses mais je pense qu'on a choisi le non choix, l'ambiguïté. On veut plaire à tout le monde et on ne plaît plus à personne, ce qui suscite le malaise.....

Une approche plus générale

Au-delà du contexte de l'enquête sur les services en milieu rural, le lecteur trouvera ici une approche plus générale. La notion de besoin peut nous sembler être utilisée tout azimut dans la vie courante et pour cause ! Le mot « besoin » recouvre des dimensions politiques, économiques, philosophiques et psychologiques. Cependant, les besoins sont à la base physiologiques.

Sur le plan psychophysiologique, la caractéristique fondamentale est que l'homme est un être de besoin. Le besoin est une manifestation de vie, une tension permanente, une dialectique entre l'intérieur et l'extérieur. Le besoin peut avoir une action intermittente (faim, soif, sommeil) ou une action plus continue (régulation de la température). Le besoin a aussi le rôle de régulateur dans la survie des espèces, c'est l'essence même de la vie. Tout comportement met en jeu une combinaison de manques et de satisfactions, le besoin est donc matrice d'actions.

Le besoin ne se réduit jamais à une réponse simple; le besoin est toujours lui-même valorisé par le désir, c'est - à - dire, la conscience que nous en prenons. Par ailleurs, le besoin est indéfini, extensible et il se déplace: pas plus que la manifestation n'est unique, la satisfaction n'est pas définitive. Le besoin renaît sans cesse.

On a l'habitude de faire une distinction entre les besoins :

- les besoins vitaux dits primaires qui, en cas de non de satisfaction, conduiraient à une mort physique,
- les besoins dérivés dits secondaires ou encore dénommés besoins socioculturels, ces derniers sont considérés comme moins urgents à satisfaire et moins essentiels que les premiers.

Partant de cette constatation d'une réalité de hiérarchie des besoins, le psychologue Abraham Maslow¹ en a fait une théorie traduite par une pyramide. Elle est cependant intéressante car elle facilite la compréhension de la notion de besoin. On retrouve dans cette pyramide les besoins physiologiques, en second lieu les besoins psychologiques et enfin les besoins sociaux. Selon Maslow, si ces trois niveaux de besoins sont satisfaits, il y a apparition, selon le principe d'émergence, des besoins dits secondaires : besoin d'estime de soi-même et enfin, au sommet de la pyramide, le besoin de réalisation de soi. Ce postulat est toutefois nuancé aujourd'hui : l'apparition d'un besoin secondaire n'est pas nécessairement conditionné par la satisfaction des besoins élémentaires.

¹Abraham Maslow (1908- 1970), psychologue humaniste. *Devenir le meilleur de soi-même. Besoins fondamentaux, motivation et personnalité*, Ed. Eyrolles, 2008.

Besoins physiologiques

Leur satisfaction recouvre les besoins liés à la survie tels les besoins d'oxygène, de liquides, de nourriture, de sommeil, etc.

Besoins de protection et sécurité

Ils recouvrent les besoins de protection tant physique que psychologique, qui implique la réduction et/ou l'élimination des dangers qui menacent le corps, la vie ou la stabilité psychologique de la personne.

Besoins d'amour et d'appartenance

Ils se traduisent par le besoin d'acceptation par sa famille, ses pairs et les membres de sa communauté.

Besoins d'estime de soi et de considération

Toute personne doit éprouver de l'estime pour elle-même et sentir que les autres en ont pour elle.

Besoins d'actualisation de soi

Il se définit par de multiples caractéristiques dont par exemple le pouvoir de résoudre ses propres problèmes, d'aider les autres à résoudre les leur, d'accepter les conseils des autres, de rechercher de nouvelles expériences, etc.

Propos recueillis par Anne Vanhese,
journaliste à l'ACRF - Plein Soleil

**L'ACRF souhaite que les informations qu'elle publie
soient diffusées et reproduites ;
n'oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

Avec le soutien de

