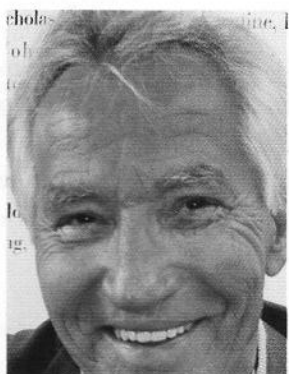


## Éducation relationnelle

# Répondre aux besoins de l'enfant plus qu'à ses désirs

Entretien avec Jacques SALOMÉ



Jacques Salomé est psychosociologue, diplômé de l'école des Hautes Études en Sciences Sociales de Paris, formateur, écrivain, poète. Il est l'auteur de nombreux ouvrages, dont « Le courage d'être soi » (Ed. du Relié 1999), « Vivre avec les autres » (Ed. de l'Homme 2002), « Jamais seuls ensemble » (Ed. de l'Homme 2002) ou plus récemment : « Je viens de toutes mes enfances » (Albin Michel 2009). On trouvera sa bibliographie complète sur son site : [www.j-salome.com](http://www.j-salome.com)

**- Pouvez-vous rappeler la différence entre besoins et désirs ?**

- Le propre d'un besoin c'est qu'il devra être satisfait, sinon notre équilibre physiologique ou psychologique sera en danger. Il y a des besoins communs à tout être humain : besoins de survie (alimentation, sommeil, sécurité minimale, vêture) et des besoins relationnels (besoin de se dire, d'être entendu, reconnu, valorisé, besoin d'intimité, d'influencer notre environnement, besoin de rêver... Chez chacun d'entre nous, ces besoins vont prendre plus ou moins d'importance, à différents moments de notre vie et leur satisfaction à minima ou leur non satisfaction favorisera ou freinera notre développement et notre croissance. Chaque besoin prendra une coloration, une intensité plus ou moins grande en fonction des compensations que nous allons avoir ou ne pas avoir. Je peux par exemple me priver de manger si j'ai un projet de perdre du poids, de dormir si je suis engagé dans une création qui mobilise toutes mes ressources. Alors que le propre d'un besoin est

d'être satisfait, le propre d'un désir est surtout d'être respecté, entendu mais pas nécessairement comblé. Sa non satisfaction ne met pas notre vie en péril, cela nous décevra ou nous frustrera et pourra réveiller de la violence ou de la créativité.

**- L'homme cherche en permanence à combler ses manques, à satisfaire ses besoins. Est-ce cela la « motivation », ce qui le pousse à agir et à avancer ?**

- Comblé ses manques, oui, mais là aussi, nous aurons des choix à faire, même quand ces manques se rattachent à un besoin vital. Je crois que c'est plutôt le désir qui nous pousse à avancer, à nous dépasser, qui mobilise le plus notre créativité ou notre violence. Les manques au niveau des besoins relèvent de la survie, les manques ou les carences au niveau des désirs relèvent des déplaisirs de la vie. La recherche de la richesse, de la gloire, du pouvoir ou l'enregistrement de plaisirs peuvent représenter des moteurs puissants pour accéder à un plus, mais constituent aussi des leurres et

nous entraînent fréquemment dans des impasses. Je crois qu'une des plus grandes motivations est l'amour, ce sentiment qui est capable de mobiliser (ou d'aliéner) nos besoins et de stimuler ou d'inhiber nos désirs.

**- La recherche de la satisfaction du désir est-elle toujours irrationnelle et néfaste ? Comment prendre soin de ses désirs quand on les diffère ?**

- Ce ne sont pas les désirs qui sont négatifs, c'est leur réalisation ou leur non réalisation qui va provoquer des conséquences négatives. Il est important de s'interroger d'une part sur la nature du désir et d'autre part sur la direction du désir.

Il y a plusieurs sortes de désirs :

- Des désirs autonomes (j'ai envie de lire, de sortir me promener) qui ne dépendent que de moi ou de mes ressources. Et des désirs dépendants (j'ai envie de faire l'amour, d'aller à Venise avec ma blonde), désirs qui supposent l'accord de l'autre.
- Des désirs vers l'autre (j'ai envie d'aller au cinéma avec toi) et des désirs sur

l'autre (je voudrais que tu aies envie de faire l'amour avec moi !)

Le premier est un désir créatif, stimulant, l'autre est un désir qui parfois peut devenir terroriste.

On peut prendre soin d'un désir différé par l'espoir (j'espère qu'un jour mon partenaire changera d'avis et acceptera que nous ayons un enfant) ou par la symbolisation. On peut symboliser par un objet son désir et prendre soin de cet objet « le petit poupon que je porte autour de ma taille sous ma robe, symbolise l'enfant que je voudrais avoir. Le seul fait de le porter, de lui parler, m'aide à respecter mon désir d'enfant et à témoigner auprès de mon partenaire, que même si lui ne veut pas d'enfant, cela n'annule pas mon propre désir ! ».

**- En quoi la satisfaction des désirs peut compromettre la satisfaction des besoins ?**

- Les désirs sont plus dynamiques que les besoins, ils prennent souvent le dessus dans notre imaginaire, et peuvent compromettre ainsi notre propre équilibre s'ils rentrent en compétition avec nos besoins. Si par exemple je me suis couché chaque soir depuis 8 jours à 3 heures du matin, et que ma blonde me propose d'aller danser, passer une soirée de fête chez des amis, je peux dans un premier temps répondre à ce désir, mais à un moment, mon besoin de sommeil me rattrapera et une partie de la soirée risque d'être gâchée...

**- Les besoins sont-ils tous connus, définis et limités ?**

- La plupart de nos grands besoins de survie sont connus, ce sont les besoins relationnels qui sont les moins connus et qui sont souvent maltraités. Chacun de nos besoins peut avoir des variantes suivant les cultures et je le répète une intensité plus ou moins grande à certains moments de notre vie. On peut donner à certains moments plus d'importance aux uns qu'aux autres, mais dans la durée, ils devront chacun trouver des réponses satisfaisantes.

On devrait apprendre aux enfants, très tôt à l'école, la différence entre désirs

et besoins, leur permettre de les reconnaître et de les apprivoiser. Et en particulier leur apprendre à en différer la satisfaction dans le temps et l'espace. Cela se fait spontanément pour certains besoins : ainsi on apprend très tôt à un enfant à faire ses besoins (pipi, caca) dans un lieu spécifique : les toilettes. On pourrait leur apprendre également à mettre en attente certains désirs (oui, à 12 ans je voudrais une moto, mais je peux entendre que cela ne me sera possible de l'avoir et surtout de la conduire qu'à 16 ans, après avoir économiser suffisamment, passer un permis et avoir les moyens de payer l'essence qui lui permettra de rouler !).

**- La frustration des besoins ou des désirs n'est-elle pas la peur fondamentale de tout être humain ?**

- La non satisfaction de nos besoins vitaux met notre vie en péril. La non satisfaction de nos besoins relationnels met en péril notre équilibre psychique et même somatique, mais surtout entraîne à vivre des relations difficiles, conflictuelles, violentes avec notre entourage.

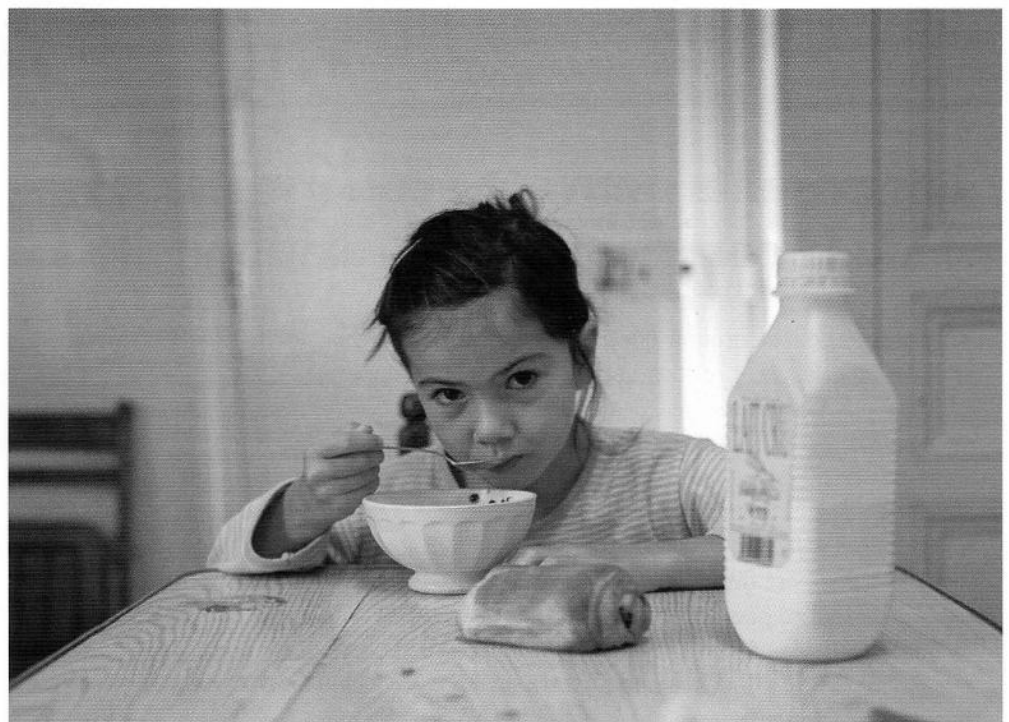
La frustration vis à vis de nos besoins ne peut être que temporaire.

La frustration vis à vis de nos désirs, peut être plus longue ou même permanente. C'est un apprentissage douloureux à vivre pour chaque enfant, de découvrir que la réalité n'est pas au service de ses désirs, que les autres, le monde qui l'entoure, ne sont pas nécessairement là pour répondre à ses attentes en matière de désir. Un des grands problèmes actuels, dans l'éducation des enfants, c'est que les parents ont tendance à répondre plutôt aux désirs des enfants qu'à leur besoins (relationnels en particulier) ce qui provoque chez les enfants et les adolescents d'aujourd'hui un double conflit intra personnel ingérable.

- Ils sont hyper satisfaits au niveau des désirs, mais jamais comblés pour autant.

- Leurs besoins fondamentaux (surtout relationnels) ne sont pas entendus.

Ce qui fait que leur seuil de frustration est tellement bas (ils ont été toujours comblés en termes de désir !) que toute rencontre avec la réalité est vécue par eux comme les agressant, ce à quoi ils répondent par de la violence. C'est une des origines de la violence aujourd'hui chez la plupart des jeunes. Si les besoins de survie sont menacés, cela peut entraîner une violence de



**Les besoins de survie sont communs à tout être humain : alimentation, sommeil, sécurité minimale, vêtue...**  
(Photo Franck Courtès/Agence VU).



survie, qui est toujours temporaire et limitée dans le temps. Comme le noyé, qui manque d'air et avale de l'eau, peut frapper celui qui vient le secourir ; comme celui qui frappe quand il est attaqué dans la rue ou dans la cour de récréation. Si les besoins relationnels ne sont pas entendus ou sont maltraités, cela peut déclencher une violence d'affirmation ou encore de l'auto-violence (conduites à risques et auto-destructrices), plus ou moins forte, mais relative dans le temps.

**- Quelles sont les conséquences de la non satisfaction des désirs ?**

- Si les désirs ne sont pas comblés, cela va déclencher une violence prédatrice pour s'approprier des réponses (objets, argent, drogues) afin de combler les désirs. Cette violence est sans fin. La non satisfaction des désirs, chez des enfants ou des ex-enfants qui n'ont pas été confrontés très tôt au principe de réalité, va susciter et entretenir chez eux la survivance de ce que j'appelle l'ITPI : illusion de la toute puissance infantile (tout, tout de suite, sans contre partie). Chez ces individus, la violence sera pratiquement sans fin, car ils fonctionnent sur le principe du passage à l'acte : je veux donc je prends, sans aucun contrôle. La recherche du plaisir comme moteur de vie.

Il y a chez certains l'irruption d'une pulsion, qui échappe à tout contrôle, à tout raisonnement et qui les submerge au point d'inhiber toute référence morale ou sociale. On le voit par exemple dans le cas de viols, d'actes pédophiles, de brutalités inouïes chez certains criminels en série, où le moindre obstacle déclenche encore plus de violence. L'origine de ces pulsions peut être recherchée dans la toute petite enfance, dans les premiers mois ou les premières années de la vie, quand la survie d'un bébé était menacée de façon réelle ou fantasmée et qu'il ne pouvait survivre qu'en se coupant du réel et de ses contraintes.

Les conséquences de la non satisfaction des désirs sont multiples dans leurs modalités, mais identiques sur le fond : non satisfaction = frustration = colère ou désespoir = violence d'appropriation.

Apprendre à se positionner par un « non » supposera que l'adulte présent puisse dire : ce n'est pas à toi que je dis « non », c'est à ta demande, ce n'est pas toi que je rejette, c'est l'exigence que tu tentes de m'imposer. Tout cela supposerait qu'on apprenne un jour la communication à l'école comme une matière à part entière. Que l'on puisse transmettre aux enfants des règles d'hygiène relationnelles communes, permettant d'apprendre à échanger, partager sans relation dominant-do-

miné, sans rapport d'aliénation ou de dépendance, sans opposition ou affrontement.

**- Comment définiriez-vous l'autorité que l'adulte (le parent) doit savoir exercer vis-à-vis de l'enfant ?**

- Il y a quatre grandes fonctions parentales qui sont à la base de l'autorité : les fonctions maman et mère, les fonctions papa et père. Les fonctions maman et papa sont gratifiantes, bienveillantes, nourrissantes, elles permettent à l'enfant de grandir en sécurité. Les fonctions mère et père sont des fonctions plus frustrantes, plus limitatives, plus sanctionnantes ; elles permettent à l'enfant de se confronter à un environnement qui parfois le comblera et d'autre fois le frustrera en ne répondant pas à ses désirs. La gestion des besoins et des conflits est contenue dans la notion d'autorité.

L'autorité c'est la capacité d'influencer autrui (par exemple ses enfants) en leur permettant de devenir auteur de leur propre vie. L'autorité se distingue d'une part de l'autoritarisme (pathologie de l'autorité) et d'autre part du pouvoir, qui sont une façon d'imposer une influence sur autrui par la force, la violence ou la manipulation.

Le problème aujourd'hui, c'est que les pères sont plutôt des papa (trop laxistes ou pseudo compréhension, peu interventionnistes ou sanctionnant), obligeant les femmes à être trop mères, ce qu'elles vivent mal et qui va faire qu'elles vont avoir la tentation d'être parfois trop maman (trop laxistes) mais à contre temps et ce faisant en répondant trop vite aux désirs de leurs enfants, sans les confronter à la frustration de ne pas être comblé tout de suite.

**- Quelles sont les conséquences pour l'enfant de l'absence de limites ?**

- Les enfants « du désir » - enfant roi, enfant du désir, enfant terroriste relationnel - sont le « produit » de parents qui ne savent pas dire « non », qui ne savent qu'ils sont là pour répondre aux besoins et pas aux désirs (sauf dans des périodes balisées pour cela : Noël, anniversaires, réussites à un examen, une

## Les parents peuvent acquérir les bases de la communication relationnelle

*« Les parents peuvent acquérir quelques compétences en prenant le risque de découvrir qu'ils sont des infirmes de la relation et donc qu'ils peuvent apprendre à mettre en commun, à échanger entre eux et avec leurs enfants en respectant quelques règles minimales d'hygiène relationnelle. Il y a un parallèle étonnant entre la circulation automobile et la communication. Le permis de conduire a été inventé en France en 1905. Cela veut dire qu'avant cette date, chacun circulait en fonction de son habileté, de ses compétences, de ses désirs ou de la puissance de son véhicule. Devant l'explosion de la circulation en 1900 et la violence sur les routes, on a imposé quelques règles de conduite routière communes. En matière de communication tout se passe comme si nous étions encore en 1900, nous n'avons pas compris qu'avec l'explosion, dans les dernières décennies, des outils de la communication (internet, téléphone, télévision) on s'exprime plus mais on communique moins, on a amélioré les moyens de communiquer mais on a violenté la relation. »*

J.S.

épreuve, etc). Ces enfants du désir seront parmi les plus violents dans leur évolution.

Le rôle des parents est de leur permettre de rencontrer le principe de réalité qu'ils auront à affronter tout au long de leur vie, de leur faire découvrir que le monde n'est pas au service de leurs désirs, et les aider à se donner les moyens (créativité, ténacité, travail) pour accéder à certains de leurs désirs. On aidera les parents en leur permettant de mieux comprendre que ce qui est important pour le devenir personnel et social d'un enfant c'est d'avoir des réponses gratifiantes, adaptées et cohérentes par rapport à ses besoins.

**- N'est-il pas difficile de limiter et différer le désir dans une société basée sur l'exacerbation du désir ?**

- Oui c'est difficile, car l'influence des parents est contrebalancée, sinon combattue par l'énorme influence d'une culture fondée sur la consommation et la recherche maximale du plaisir. Nous sommes dans une culture perverse qui crée sans cesse de nouvelles réponses à des désirs qui n'existent pas encore mais qui vont naître du fait qu'il y aura des « réponses », des « objets », « des situations », qui vont les stimuler.

Ce problème est accentué par l'absence de communication réelle, la non compréhension entre désir et besoin, le refus ou la difficulté à frustrer des enfants pour leur apprendre le goût de l'effort, la satisfaction différée ou sublimée, l'ignorance de leurs besoins relationnels qui sont des besoins vitaux avec lesquels un enfant, et plus tard un adulte, s'adaptera ou pas au monde qui l'attend. Apprendre la communication aux enfants, c'est les aider à mettre des mots sur ce qui se passe, sur ce qu'ils ressentent, sur ce qui va se déclencher en eux quand ils rencontrent le refus, l'obstacle, la frustration ou le rejet de leurs demandes et exigences. Quand il y a le silence des mots, se réveille la violence des maux (sur autrui et sur soi !).

**- L'éducation relationnelle n'est-elle pas d'abord une éducation à la non-violence ?**



« L'influence des parents est contrebalancée, sinon combattue, par l'énorme influence d'une culture fondée sur la consommation » (Photo Claudine Doury/Agence VU).

- L'éducation relationnelle, que je développe à partir de la méthode ESPERE, pose les fondements d'une éducation non violente. Education fondée sur le respect de soi et d'autrui, sur la tolérance, sur la possibilité de vivre des échanges en réciprocité qui intègrent le demander, le donner, le recevoir et le refuser. Fondée également sur la démythification du système anti-relationnel qui domine actuellement dans les relations parentales et les relations enseignants-enseignés : un système fondé sur des injonctions (on parle sur l'autre et non à l'autre), sur des dévalorisations (on voit surtout ce qu'il n'a pas fait), sur des menaces et des chantages (on fait peser sur lui des menaces réelles ou fantasmées), sur de la culpabilisation (on lui donne la responsabilité de ce que nous ressentons ou éprouvons de négatif en nous) et sur le maintien de rapports dominants-dominés.

**- Comment faire progresser l'éducation relationnelle dans la société d'aujourd'hui ?**

- En matière de relation, il n'y a pas de solution, seulement des évolutions.

Elles seront lentes, c'est pour cela qu'il faut commencer au plus vite. Enseigner la communication relationnelle à l'école comme une matière à part entière (au même titre que les autres disciplines : lire, écrire, compter, découvrir...). Créer des oasis relationnelles dans chaque quartier, dans chaque village où chacun pourrait venir découvrir une autre façon de s'exprimer, de partager, d'échanger c'est à dire de mettre en commun.

Mieux utiliser la télévision pour transformer cet outil fabuleux en support éducatif où à travers de courtes séquences à des heures de grande écoute, on montrerait quelques règles d'hygiène relationnelle accessibles à chacun, transmissibles dans les principales relations qui tissent la vie d'un enfant ou d'un ex-enfant appelé adulte : relations de couple, relations parentales, relations à l'école, relations dans le monde du travail, relations civiques et sociales.

Propos recueillis  
par Guy Boubault

Institut ESPERE, 13-15 avenue d'Italie, 75013 Paris. Tél. 01 44 24 57 87. Mail : info@institut-espere.com - Site : www.institut-espere.com

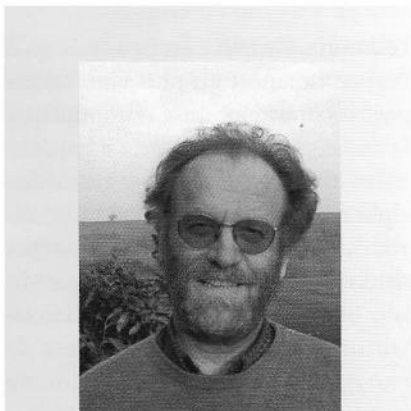


## Formation parentale

# Besoins, désirs, peurs, frustrations... Comment ça marche ?

Par Hervé OTT

**Savoir exprimer ses besoins, repérer quand ils sont frustrés, accueillir les émotions qui sont alors déclenchées, négocier la satisfaction de ces besoins, sont des outils essentiels à l'apprentissage du respect de soi et des autres pour des relations humaines saines. Il est important que les parents acquièrent ces compétences s'ils veulent accompagner utilement leurs enfants vers un épanouissement personnel et social.**



*Hervé Ott est formateur-consultant en Approche et transformation constructive des conflits (ATCC). Il assure des formations en prévention de conflits et des interventions en situation de crise. Il accompagne des équipes et des individus en souffrance et co-anime une « formation professionnelle certifiante de formateur-consultant en ATCC ». Il publie également des études et recherches sur toutes les dimensions des conflits. Institut Européen Conflits Cultures Coopérations, Le Cuen, 12100 Millau. Tél. 05 65 61 33 26. Site : [www.ieccc.org](http://www.ieccc.org)*

Pour vivre, les êtres vivants (végétaux, animaux) doivent pouvoir satisfaire un certain nombre de besoins. Il y a des besoins physiologiques dirigés par des instincts : la survie (pour l'individu), la reproduction (pour l'espèce) et le repos pour reconstituer les énergies consommées dans ces deux activités. Sur ces besoins basiques se sont superposés des besoins « psychologiques » spécifiques aux humains (peut-être déjà chez les singes). Le mot « besoins » renvoie souvent à l'image de « la pyramide de Maslow ». Abraham Maslow a différencié des besoins de sécurité, d'appartenance, d'amour, d'autonomie et de réalisation de soi/créativité (1). Il les a hiérarchisé : la satisfaction d'un besoin nécessite celle du besoin immédiatement inférieur. La « Process Communication » a repris cette idée de hiérarchie des besoins en l'individualisant : cette hiérarchie varie en fonction de l'histoire de l'individu, de son développement, ce qui produit des « tempéraments » différents (2). Maslow a aussi défini ces besoins comme « besoin de combler un manque » (3). E. Fromm au contraire les a définis comme besoins existentiels « pleins ». Charles Rojzman a clarifié ce rapport entre « besoins pleins » (ou fondamentaux) et « manques » en montrant que ces derniers sont des frustrations des besoins fondamen-

taux, des peurs fondamentales (4). Si nous nous attachons à l'expression de ces peurs (« il/elle a un énorme besoin de reconnaissance » devient « il/elle a une très grande peur de rejet ») c'est parce qu'elle est la source de nombreux conflits destructeurs ! Ces peurs, enfouies depuis très longtemps, ont même influencé notre processus de croissance et s'expriment à travers notre charpente corporelle (5). Tous les auteurs qui se sont penchés sur la question de l'identification des besoins fondamentaux (6) donnent des interprétations différentes. Pour ma part, j'en retiens cinq (cf. tableau ci-contre).

## Des besoins au désir

Maslow a aussi mis en évidence que c'est la satisfaction de ces besoins qui est à la source de la « motivation ». En réalité, la « motivation » n'est rien d'autre que ce que l'on entend par « désir », à savoir cet élan vital, cette « combativité naturelle » de tout être vivant, orientée par le mimétisme (7). Si j'ai soif (besoin physiologique), je peux l'étancher avec de l'eau, une tisane ou une boisson gazeuse, fruitée ou alcoolique selon le modèle à imiter qui m'est proposé (envie, désir mimétique). Si l'envie/désir de telle boisson peut avoir été « télé-guidé-e » par la publicité, le besoin fondamental n'est

Besoins fondamentaux à satisfaire	Besoins frustrés = peurs fondamentales
<b>Amour</b> <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>	<b>Abandon</b> <i>Provoqué par la solitude, la distance, la séparation, le deuil, l'injustice</i>
<b>Reconnaissance</b> <i>Satisfait par l'écoute et le regard, l'appréciation du faire et des compétences, des marques de statut, de place, salaire et honneurs,</i>	<b>Rejet, Dévalorisation</b> <i>Provoqué par la non prise en compte de soi, la dévalorisation, le dénigrement, le faux témoignage, la trahison, l'exclusion...</i>
<b>Sécurité</b> <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> <b>Orientations</b> <i>Satisfait par des directives, limites, repères clairs, règles, lois, valeurs, sens,</i>	<b>Agression, Envahissement</b> <i>Provoqués par les jugements de valeurs, de personnes, la violence morale, l'agression verbale et physique</i>  <b>Perte de repères</b> <i>Provoquée par la dissimulation, le mensonge, l'hypocrisie, la manipulation...</i>
<b>Autonomie,</b> <i>Satisfait par la liberté de penser, d'agir, l'exercice de responsabilités, avoir de l'autorité...</i>	<b>Contrôle</b> <i>Provoquée par l'autoritarisme, la perte de liberté, la surveillance, la surprotection...</i>
<b>Créativité, transcendance</b> <i>Satisfait par la possibilité de créer, d'innover, de dépasser des contingences matérielles, d'expressions symboliques et spirituelles.</i>	<b>Aliénation</b> <i>Provoquée par le dogmatisme, la rigidité, l'enfermement, la répétition, l'absurdité...</i>
<b>NEGOCIER</b>	<b>ACCUEILLIR</b>
<b>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 sa motivation, son désir.</b>	<b>Les peurs (émotions)</b> - se dissolvent dans l'accueil bienveillant, l'écoute empathique, la mise en mots, l'expression corporelle - se renforcent face aux dévalorisations, conseils et autres rationalisations.

pas influençable (8). Chaque personne a besoin d'amour et pourtant il faudra plus de câlins, de contact physique pour les un-e-s, plus de cadeaux pour d'autres, plus de sourires, de déclarations d'amour ou de marque d'affection, pour le satisfaire. Si donc les besoins doivent être satisfaits, on peut en diversifier les modalités de satisfaction. Alors que le désir s'épuise dès qu'il est satisfait, et qu'il est réactivé par le désir de l'autre comme modèle, les besoins eux doivent être satisfaits pour maintenir la personne dans sa vitalité et sa dignité.

### **Les besoins doivent être satisfaits, et leurs modalités de satisfaction peuvent être négociées**

Le besoin d'autonomie sera vécu différemment par l'enfant qui apprend à marcher, puis à faire du vélo que par le même, devenu adolescent, qui veut être « libre » et plus tard « respon-

sable ». Chaque personne a ses propres critères de satisfaction de ses besoins (souvent méconnus d'elle) selon son histoire et son développement. Or, la connaissance de ces critères est indispensable pour pouvoir en obtenir/négocier la satisfaction. Quand Marshall Rosenberg décrit les quatre étapes d'une communication « non-violente », la dernière - faire une demande précise et limitée - (9) correspond à ce que j'exprime avec « négocier le critère de satisfaction du besoin ».

Certaines personnes qui se plaignent de « ne pas être aimées » (qui se sentent abandonnées ou souffrent de solitude) reprochent à d'autres leur incapacité à deviner ce dont elles ont besoin. Elles ont en fait des difficultés à cerner ou à avouer leur sentiment d'abandon, de solitude et à formuler des demandes à partir de leurs propres critères de satisfaction du besoin d'amour. C'est tellement plus facile de rester dans la position de victime !

### **Quand la solution fait problème !**

Quand nous percevons une frustration, sans l'identifier, nous avons généralement le réflexe de chercher une solution et de négocier à partir de cette solution. Si dans un groupe quelqu'un dit « il fait trop chaud ici, est-ce qu'on peut ouvrir une fenêtre ? » (le besoin de fraîcheur est occulté, la solution mise en avant), une autre personne va se précipiter et s'exécuter ; une troisième va répondre : « non il fait déjà assez froid, tu n'as qu'à te découvrir ! ». En fait, la « solution » de chacun-e sert d'écran à la perception-formulation de ses propres besoins. La recherche d'un compromis par la négociation suppose donc de formuler ses critères de satisfaction de ses propres besoins et de les croiser avec les ressources, identifiées ou supposées, de l'autre (10). « T'as pas 20 € ? » « - Et puis quoi encore ? » « En fait j'suis coincé-e, j'ai cassé ma montre et j'ai peur d'arriver



en retard » « - Ah ben, j'peux t'en prêter une »...

### **Les peurs fondamentales, comme émotions, doivent être accueillies avec bienveillance**

Les émotions sont des énergies corporelles qui nous préviennent qu'un de nos besoins fondamentaux est en alerte (surprise, compassion), comblé (joie) ou frustré (colère, peur, dégoût, honte, tristesse). En plus d'accueillir avec bienveillance les émotions (de soi, des autres) et d'aider à les nommer, il est facilitant de demander à une personne submergée « de quoi as-tu besoin dans l'instant pour te sentir mieux ? ». Cela lui permettra de se reconnecter avec ses besoins et de prendre un peu de distance avec ses peurs/frustrations.

### **La confiance est une sensation corporelle qui traduit la satisfaction de l'un ou l'autre des besoins de la personne**

Lors du premier stage d'une formation longue consacré à construire la cohésion du groupe, j'invite chaque

membre à formuler par écrit, puis par oral : « Pour me sentir en confiance dans ce groupe, j'ai besoin de... ». Sont alors évoqués « bienveillance, chaleur, accueil, soutien, accueil inconditionnel, être accepté dans ce que je suis de bon et moins bon, un rappel bienveillant quand je transgresse les règles » (amour), « être écouté-e, être assuré-e qu'on me croit capable d'entendre ce qui m'est reproché-e » (reconnaissance), « non-jugement, pouvoir oser exprimer mes questions et mes doutes, repères » (sécurité-repères). La confiance, ça peut donc se négocier à partir de nos besoins !

### **Modes de réaction à l'agression, place des besoins et recherche d'un compromis**

Quand en situation de stress une émotion nous signale qu'un de nos « besoins » fondamentaux est satisfait/frustré, nous pouvons réagir de différentes façons. Car en amont des réactions de type mammifère (avec les émotions), il y a celles de type reptilien : combat, fuite, inhibition. Chacun de ces modes de réaction est « pulsé » soit par la prise en compte de ses seuls propres besoins (combat), soit des seuls besoins de l'autre (fuite) ou d'aucun besoin de

soi ou de l'autre (inhibition). Notre statut de mammifère vivant en groupe, nous donne aussi la possibilité de réagir en tenant compte à la fois de nos besoins personnels et de ceux des autres : en collaborant. Chaque mode de réaction est valable en soi. Il faut pouvoir les combiner entre eux pour rester adapté à notre environnement qui évolue sans cesse. Quand je reste prisonnier-e d'un seul de ces modes de réaction, c'est que je suis « manipulée » par une peur fondamentale, un besoin frustré. Mon statut d'homo sapiens me rend aussi capable de combiner consciemment toutes ces formes de réaction simultanément : collaborer pour agir en groupe, combattre pour défendre mes intérêts, fuir pour me protéger et être inhibé pour voir venir, observer : c'est ce qui permet de trouver de vrais compromis.

### **Des mécanismes de défense aux outils de protection**

Petits, nous avons pu vivre à répétition certaines peurs/frustrations de ces besoins : d'abandon (quand les parents s'absentaient sans nous prévenir, lors d'un divorce), de rejet (dès le ventre maternel selon l'accueil réservé au fœtus), d'insécurité (maltraitance, violences subies) et de perte des repères (manque de limites), de contrôle. Ces peurs sont devenues des frustrations permanentes et l'enfant a inventé des « mécanismes de défense » pour se protéger et s'adapter : pleurer ou faire du bruit pour obtenir des signes d'amour, faire des « bêtises » pour se faire remarquer etc... Il a donc appris à « arracher » à son entourage une forme ambiguë de satisfaction de l'un ou l'autre de ses besoins. Devenu adulte, il risque de continuer à développer cette « stratégie inconsciente » dans son couple, avec ses collègues, avec les résultats qu'on imagine ! Ces peurs/frustrations anciennes réactivées par un événement, vont déclencher son mécanisme de défense, lequel va provoquer une réaction négative de l'entourage et réalimenter en boucle les peurs/frustrations combattues. Pour se protéger de ses propres mécanismes de défense, Colette Portelance propose de se doter « d'outils de pro-



Photo Franck Courtès/Agence VU

tection » conscients et définis d'avance. Car j'ai déjà su, au moins une fois, adopter spontanément l'attitude qui m'a permis d'éviter mon propre piège : je peux la retrouver et m'en servir à nouveau. Si quand je me sens perdue, abandonnée, je me plains ou deviens agressif-ve, j'alimente mes frustrations. Si j'ai découvert qu'en téléphonant à telle personne je me sens accueilli-e avec bienveillance, cela peut suffire à combler mon besoin d'amour dans l'instant. Chanter, écouter telle musique, lire tel poème, aller faire un footing peuvent être autant d'outils de protection (11).

### « Leaders », « boucs émissaires » ou comment les peurs fondamentales se manifestent dans un groupe

Pour obtenir un statut dans une entreprise, institution ou association, je dois négocier un contrat qui permette de satisfaire ses « besoins » (12) et les miens. Les contrats des salariés ou mandats d'élus, sont rarement bien définis, quand ils existent ! Dans ce cas on laisse à l'appréciation des individus, la définition de leur responsabilité (statut) et de leurs tâches (rôle). Lorsque les « besoins » relationnels, fonctionnels et opérationnels du groupe manquent de précisions, des « rôles informels » de « leader », « boute-en-train », « bouc émissaire » (entre autres) vont apparaître pour les assumer indirectement. Ces rôles informels révèlent de réels besoins du groupe/des individus non assumés officiellement mais de façon compulsive et non-négociée. L'énergie de ces rôles informels a sa source dans les peurs/frustrations de leurs « acteurs », lesquelles provoquent des conflits de pouvoir. En réalité, les conflits de personnes révèlent, derrière les dysfonctionnements structurels, le choc de peurs fondamentales symétriques (13). Ces rôles informels peuvent provoquer de grandes frustrations aussi pour celles et ceux qui les assument. Ils signalent aussi l'apparition de besoins nouveaux mal identifiés. Réinvestis en rôles formels ils peuvent devenir de réels outils de changement.



« La confiance est une sensation corporelle qui traduit la satisfaction de l'un ou l'autre des besoins de la personne » (Photo Franck Courtès/Agence VU).

### Besoins et valeurs

Il nous faut terminer avec la question des valeurs. Les valeurs d'un groupe culturel donné, sont la transcription culturelle/collective des « besoins » universels de la personne humaine. Ce qui explique leur universalité (14). On les trouve consignées dans la constitution des Etats (pour la France : liberté, égalité, fraternité, solidarité, laïcité), la charte universelle des droits de l'Homme (dignité, liberté, justice et paix, amour, égalité et respect des droits de la personne humaine). Chacune d'elle peut être rattachée à un besoin fondamental de l'individu.

Le « travail » a dernièrement été officiellement érigé au rang de valeur, sans provoquer de réactions. Or c'est une activité (et un droit) qui permet - sous certaines conditions - de satisfaire les besoins physiologiques-matériels et psychologiques-relationnels de chaque adulte qui le désire. Travailler et faire travailler sur nos valeurs redevient urgent : c'est le respect et la dignité de la personne humaine qui sont en jeu !

Hervé Ott

- (1) A. Maslow - Vers une psychologie de l'être, Fayard 1972 v. p. 33-34 et 39
- (2) G. Collignon - Comment leur dire, la Process Communication, InterEditions 2003. La Process

Communication distingue 6 tempéraments : empathique, travailleur, persévérant, rebelle, promoteur, rêveur.

(3) Voir op. cit p. 35. On retrouve cette définition dans Wikipédia : « Le besoin correspond à une sensation de manque, d'inconfort ou de privation... », ce qui révèle en fait une confusion entre « besoins » et « désirs ».

(4) La peur, la haine et la démocratie, Introduction à une thérapie sociale Épi-DDB 1992

(5) Les 5 blessures qui empêchent d'être soi-même Ed. E.T.C. Inc Québec 2000. Lise Bourbeau montre que ces besoins frustrés dans l'enfance ont façonné notre caractère et notre squelette.

(6) Dans « Relation d'aide et amour de soi », Ed du CRAM, Québec 1999, Colette Portelance identifie 7 besoins fondamentaux : amour, sécurité, écoute, reconnaissance, affirmation, liberté, créativité ; p. 108 ss.

(7) J.-M. Oughourlian - Le Désir : énergie et finalité, L'Harmattan 1999. Le Mimétisme, J.-J. Samuel et H. Ott, Cahier d'IECCC n° 7 ([www.ieccc.org/article.php3?id\\_article=70](http://www.ieccc.org/article.php3?id_article=70)).

(8) A. Channouf - Les influences inconscientes. De l'effet des émotions et des croyances sur le jugement, Armand Colin, 2004, v. p. 115 et suivantes.

(9) M. Rosenberg - Les mots sont des fenêtres Syros 1999

(10) F. Delivré - Le pouvoir de négocier, s'affronter sans violence. InterEditions 1997

(11) Je vous propose un outil sur le site [http://www.ieccc.org/article.php3?id\\_article=83](http://www.ieccc.org/article.php3?id_article=83)

(12) J'entends par « besoins » de l'entreprise/institution/association tout ce qui relève du fonctionnel et de l'opérationnel, tout ce qui permet à cette entité de se développer et de s'inscrire dans la durée. Cf. H. Ott, Prévenir les conflits dans les groupes, in Conflits, mettre hors jeu la violence, Chronique sociale 2004, p. 90 ss.

(13) J'ai développé tout cela avec mon collègue K.-H. Bittl dans une étude sur la formation de leaders sociaux. Cf. un résumé téléchargeable sur [www.ieccc.org/article.php3?id\\_article=151](http://www.ieccc.org/article.php3?id_article=151)

(14) Voir l'article de Karl-Heinz Bittl dans NVA n° 303, mars-avril 2009, pp. 18-19.



## Besoins et droits chez l'enfant

# Les « droits » de l'enfant ont-ils été calqués sur ses « besoins » ?

Par Catherine CLAVEAU

**La « pyramide de Maslow » définit les besoins physiologiques et psychologiques de la personne. Les « droits » de l'enfant ont-ils été calqués sur les « besoins » de l'enfant ? Nous avons posé la question à Catherine Claveau, de « Défenseure des enfants ».**

Confronter la pyramide de Maslow à la Convention internationale des droits de l'enfant est une façon de comprendre la structure même de pensée de cette Convention. Il s'agira de percevoir dans ce rapprochement, de manière esquissée, le fondement même de cet outil qui rallia quasiment tous les pays du monde.

Sous le concept de besoin nous avons tendance à regrouper plusieurs no-

tions, qui prêtent à confusion quand on parle de droits de l'enfant, et à laquelle certains renvoient, de manière binaire, les devoirs que doivent accomplir les enfants pour avoir des droits. Jean Garneau (1) rappelle que nous avons tendance à regrouper par exemple, « les caprices, les désirs, les pulsions, les préférences, les envies, les goûts, les manques, les nécessités, les droits, les rêves, les aspirations, ainsi que des objectifs, des demandes et des exigences ».

C'est à partir de recherches sur la motivation et ses sources qu'en 1943, le psychologue américain Abraham Maslow fait paraître un article (« A theory of human motivation ») dans lequel il présente une théorie plus humaniste : sa théorie impulsera un véritable changement de la conception de la motivation, faisant suite au modèle de Taylor : à cette époque de l'industrialisation, on considère les hommes comme étant tous pareils ; seuls la peur ou l'espoir, les avantages et les biens matériels ou financiers sont pris en compte comme moteur de la motivation dans la vie des entreprises.

Maslow élabore une conception des besoins, dont il élargit la sphère bien au delà des besoins vitaux et des besoins matériels ; il considère d'autres besoins, relationnels et personnels et, ce qui est encore plus nouveau, il les hiérarchise ; c'est ainsi que cette théorie sera utilisée dans les relations humaines en entreprise, dans le marketing, le nursing, la psychologie du travail...

Pour reprendre Jean Garneau, les besoins les plus fondamentaux sont liés à la survie et à la sécurité qui représen-

tent la **motivation de déficience** ; tandis que les besoins les plus évolués se rapportent à la satisfaction et à l'épanouissement personnel : c'est la **motivation de croissance**.

Dans cette dialectique, la question de l'enfance et de l'enfant s'y trouvent pleinement concernée : entre les besoins de protection et de sécurité liés à la vulnérabilité de l'enfant qui sans les premiers soins nécessaires à la vie ne peut vivre ni croître physiquement et les besoins de croissance liés à l'incapacité de l'enfant à développer son autonomie.

Dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les Nations Unies ont proclamé que « l'enfance a droit à une aide et à une assistance spéciales » ; ceci voulant dire que l'enfance est considérée en tant que stade, comme une étape spéciale de l'être humain. Ceci est rappelé dans le préambule de la Convention internationale des droits de l'enfant qui confère, en son article premier, un statut à l'être humain de moins 18 ans. Dans le préambule toujours, il est aussi indiqué que « l'enfant, en raison de son manque de maturité physique et intellectuelle a besoin d'une protection et de soins spéciaux, notamment d'une protection juridique appropriée avant comme après la naissance.

Reprenons maintenant la pyramide de Maslow que nous allons détailler rapidement dans ses cinq niveaux principaux :

Les **besoins physiologiques** recouvrent tous les besoins liés à la survie : manger, boire, dormir, respirer, c'est-à-dire tous les besoins liés à l'homéo-



*Catherine Claveau est directrice de la promotion des droits de l'enfant. Défenseure des enfants, 104 boulevard Auguste Blanqui, 75013 Paris. Site : [www.defenseuredesenfants.fr](http://www.defenseuredesenfants.fr)*

stasie de l'organisme : l'enfant considéré comme un être vulnérable ne peut vivre sans les soins bienveillants de son environnement, nécessaires à sa survie mais aussi à sa santé physique et à son développement.

Le **besoin de sécurité** est lié à l'aspiration que chacun d'entre nous a à être assuré du lendemain, physiquement et moralement ; ils recouvrent le besoin d'un abri, la sécurité des revenus, des ressources, la sécurité physique, morale et psychologique, mais aussi la stabilité affective et sociale. On les retrouve notamment dans les articles 6, 24, et 27 de la Convention internationale des droits de l'enfant : la survie et le développement y sont considérés, l'article 27 élargissant les besoins de l'enfant aux autres stades décrits par Maslow, comme nous le verrons plus tard.

Les **besoins sociaux** sont pour Maslow ceux de la communication, du sentiment d'appartenance, de l'identité sociale : besoin d'intégration dans le lien social qui va de pair avec le besoin de reconnaissance et de considération, le besoin d'aimer et d'être aimé et d'avoir des relations intimes dans le but de constituer un couple, d'avoir des amis, de faire partie d'un groupe, de se sentir accepté, de ne pas être seul ou rejeté.

Remarquons que Maslow ne compte pas dans les besoins de premier ordre, (classement sociologique plus simple pour évoquer les besoins physiologiques et les besoins vitaux) le besoin d'être aimé et de se développer, qui concerne même les principes vitaux chez le tout petit, ce qui est intégré dans la Convention internationale des droits de l'enfant à travers les articles qui concernent l'environnement de l'enfant, et avant tout celle de sa famille (articles 5, 7, 18 et 26)

Le quatrième niveau de la pyramide de Maslow concerne le **besoin d'estime personnelle** : il recouvre le besoin d'être respecté, de se respecter soi-même et de respecter les autres, l'estime de soi, les compétences, etc. Pour cela l'homme a besoin d'avoir une activité qui le valorise et dans laquelle il se sent valorisé, dans tous les domaines, que ce soit le travail ou ses activités de loisirs.



Traité international destiné à protéger les enfants, la Convention (CIDE) a été adoptée par l'ONU en 1989 (Photo Marta Nascimento/Réa).

sirs. Il en est de même chez l'enfant, dans toutes les activités qui concerne sa croissance psychologique, cognitive et sociale ; le caractère indispensable de ce besoin est présent dans toute la Convention, notamment dans le concept de respect qui la traverse.

La Convention a intégré ce besoin de l'enfant, à travers différents articles tenant compte du besoin de confiance nécessaire à sa construction, aussi bien dans les articles concernant son intégration, que son développement harmonieux et son bien être (article 6), en considérant qu'un environnement intellectuel et culturel doit permettre son développement.

Enfin le dernier niveau traite de l'accomplissement : le **besoin d'accomplissement personnel**. Il s'agit d'un besoin, non pas ressenti comme un manque, nous dit Jean Garneau, mais d'un besoin « qui tend à ce que l'être humain a envie de grandir quand on le satisfait. » Il est celui du développement des apprentissages (articles 28 et 29) avec l'implication du goût pour l'effort, mais aussi du besoin de communiquer et de participer, dit Maslow, à l'amélioration du monde : c'est le goût qu'a l'enfant à se rendre utile, à participer, se regrouper pour faire des choses pour lui et pour les autres, mais c'est aussi la capacité à s'exprimer, d'être entendu sur les questions qui concernent l'enfant (article 12), c'est aussi accéder à l'information (article 17), participer à la vie associative (article 15).

Ajoutons enfin le droit à la liberté de

pensée de l'enfant dans les articles 14 et 30, notamment, et qui se superposent aux deux dernières strates de la pyramide de Maslow.

Le modèle de Maslow a depuis été dépassé et enrichi. La Convention internationale des droits de l'enfant telle qu'elle est construite à travers les droits énoncés tient compte de l'aspect holistique du développement humain, elle est éminemment moderne et contemporaine. L'intérêt supérieur de l'enfant (article 3) ne place pas ce dernier dans une toute puissance (courant de pensée de certains adultes aujourd'hui), mais témoigne de la préoccupation du législateur d'intégrer l'enfant dans le droit en lui conférant de par sa vulnérabilité des protections indispensables à son développement. Il n'y a aucune contre partie si ce n'est celle de permettre à l'enfant de devenir plus tard un acteur dans la société. C'est aussi cette motivation qui poussa Abraham Maslow a considéré l'être humain, au stade adulte, autrement et de manière profondément humaniste.

Catherine Claveau

(1) Jean Garneau : magazine électronique « La lettre du psy/Infopsy/vol 9, n°3, mars 2005

#### Références bibliographiques :

- Convention internationale des droits de l'enfant
- Guide pédagogique de la Défenseure des enfants à destination des collégiens, 2007
- Pyramide des besoins de Maslow, Wikipédia.
- Meryem Le Saget, Le manager intuitif, Ed. Dunod, 1992.
- Abraham Maslow, « A theory of human motivation », Psychological review, vol5, 1943.



## Relations humaines

# Les besoins et les désirs dans la communication non-violente

Par Caroline ADER LAMY

**Le processus de la communication non-violente (CNV) développé par Marshall Rosenberg est une invitation à accueillir ce qui se passe en soi - ses sentiments et ses besoins - et à être conscient de ce qui compte pour soi dans la relation à l'autre. L'intention est de créer une qualité de relation qui favorise la découverte des besoins de chacun et si possible leur satisfaction...**



*Caroline Ader Lamy est formatrice certifiée en Communication NonViolente, psychothérapeute et mère de famille.  
carolineaderlamy@orange.fr  
www.unjourjeseraimoi.com*

Le désir est le préalable du plaisir. Il nous invite à nous mettre en mouvement, à déployer nos talents. Le désir est une invitation à combler un manque. Nous sommes habitués à trouver rapidement une solution pour nous soulager, plutôt que d'éprouver le manque. « Mes copains ont tous une paire de chaussures de telle marque, j'en veux une ». Le désir est aussi une pulsion qui nous entraîne vers la satisfaction d'un besoin.

Pour la Communication non-violente (CNV), nos besoins sont des énergies au service de la vie. Ils sont le cœur de ce qui nous anime. C'est par eux que la vie s'exprime en nous, pour nous permettre d'être et d'évoluer. Ils sont universels. Nous avons des besoins fondamentaux qui garantissent notre survie (nourriture, boisson, sommeil, reproduction pour assurer la survie de l'espèce). Nous avons un besoin de sécurité dans notre environnement, ce qui est assuré quand nous trouvons un équilibre entre la protection et la liberté. Nous avons aussi le besoin d'être identifié au sein de notre groupe social, en vivant à la fois l'interdépendance et l'affirmation de notre différence. Et enfin, un besoin plus personnel, celui de se sentir exister, d'être une personne singulière qui mène un projet qui donne du sens à sa vie.

En CNV, nous distinguons le besoin des solutions que nous utilisons pour le satisfaire. A-t-on besoin d'une voiture ? Non, la voiture est juste un moyen de satisfaire un besoin de liberté, de mouvement ou encore, selon les per-

sonnes, de reconnaissance sociale. Cette distinction entre le moyen utilisé et le besoin lui-même permet de reconnaître la légitimité des besoins de chacun. Cette reconnaissance préserve le lien avec l'autre, même si la solution pour satisfaire les besoins de chacun n'est pas trouvée immédiatement, voire même s'il y a désaccord sur la solution. Les conflits se situent bien souvent au niveau des « stratégies » et non au niveau des besoins qui eux sont communs à tous les être humains. Cette distinction nous ouvre donc un espace de compréhension mutuelle, de liberté et de créativité dans les relations.

## L'urgence du désir

Nos désirs, bien souvent, ne sont que des stratégies. Ils nourrissent un rêve, une envie, et en ce sens, il est précieux de pouvoir les entendre et les accueillir. Mais la stratégie sur laquelle nous nous focalisons est-elle la bonne ? Va-t-elle réellement combler le besoin sous-jacent et à quel prix ? Comment ce moyen, sur lequel nous sommes figés va-t-il s'adapter à notre environnement ? Par exemple, je vous avoue que je fume : c'est un moyen de me donner des pauses et quand j'ai commencé cela me donnait une forme de sécurité, de contenance dans mes relations aux autres. Cela nourrit aussi mon besoin de créer des liens et permet de la convivialité. Si j'avais su le prix (financier et risque pour ma santé) que cela me coûterait pour satisfaire ces besoins, j'aurais peut-être opté pour d'autres stratégies que celle de la ciga-

rette ! Ainsi les stratégies que nous développons pour satisfaire nos besoins ne sont pas toujours écologiques pour nous-même ou notre entourage.

Il y a dans le désir, une forme d'urgence, de pression, d'exigence, vis-à-vis de nous-même ou vis-à-vis de l'autre, de la société. Notre nature humaine, le fonctionnement même de notre cerveau nous met en lien avec cette urgence par le biais de nos émotions. La peur, la colère, la tristesse témoignent d'un manque, d'un danger, d'un besoin insatisfait. Tandis que la joie, la paix, la tranquillité, nous indiquent que nos besoins sont satisfaits. Ainsi les sentiments que nous éprouvons sont de précieux indicateurs. Ils nous invitent à agir pour satisfaire nos besoins non comblés. Peu de gens mesurent l'importance vitale de leurs sentiments. Nos sociétés, notre éducation, nos parents eux-mêmes influencés par leurs parents, nous ont appris à ne pas pleurer, à ne pas nous mettre en colère et même l'expression de la tristesse n'a pas bonne presse ! Alors que faire ? Vite, vite trouver une solution pour ne pas laisser voir ce qu'il n'est pas « correct » d'éprouver !

« Je suis en colère parce que mes parents ne veulent pas m'acheter la console de jeux que je désire. » Que cache ce désir inassouvi ? Des besoins que le jeune cherche à satisfaire. Probablement un besoin d'appartenance (avoir la même chose que ses copains), un besoin de jeux, de détente, peut-être aussi l'envie de se rassurer en se disant qu'il pourrait réaliser les mêmes performances que ses camarades et ainsi nourrir son estime de lui-même. Voire s'il est plus performant qu'eux, cela pourrait devenir une façon d'affirmer sa différence. Si au lieu de se focaliser sur la console, il pouvait comprendre ce qu'il cherche à satisfaire par ce moyen, une multitude d'autres possibilités s'offriraient à lui pour combler ses différents besoins. Cela deviendrait une occasion d'exprimer sa créativité et de développer son autonomie pour satisfaire ses besoins.

### Perpétuelle recherche

Les êtres humains sont en perpétuelle recherche de la satisfaction de leurs be-

soins. Les désirs et les stratégies uniques qu'ils imaginent pour y répondre leur donnent l'illusion qu'ils vont éprouver un soulagement, une plénitude. Et effectivement ils goûtent le plaisir éphémère du désir satisfait. Combien de temps ? Il suffit de regarder le coffre à jouet de nos enfants pour constater que passé les premières minutes, les jouets sont rarement la source durable de la satisfaction imaginée. Si nous ne prenons pas le temps de clarifier les besoins qui seraient satisfaits à travers tel objet ou telle action, nous nous privons de notre créativité pour nous adapter à la réalité. Est-il vraiment profitable d'acheter à un ado un vê-

ment de marque à 100 € quand on a du mal à payer son loyer ? La prise en compte des besoins de chacun, ceux de l'enfant et ceux de l'adulte est nécessaire à l'harmonie. Cette équité dans la considération des besoins de chacun fait partie de l'apprentissage de l'autonomie et est une voie pour poser des limites.

Quelles limites fixer ? Sur quelles bases ? Concrètement comment faire autrement que de céder au désir des enfants, et se laisser entraîner dans une escalade, une surenchère sans fin, qui inévitablement va générer des conflits et de la violence ? La CNV invite à nous appuyer sur un baromètre simple,



## Le processus de communication non-violente

Le processus de la communication non-violente est une invitation à accueillir ce qui se passe en moi (mes sentiments et mes besoins) et à être conscient de ce qui compte pour moi dans la relation. L'intention en CNV est de créer une qualité de relation qui favorise la découverte des besoins de chacun et si possible leur satisfaction. C'est en étant conscient de mon intention que je pourrais tenir un cap même si la

situation est difficile. Je vais porter mon attention sur le moment présent et reconnaître ce qui se passe chez l'autre, quels sont ses sentiments. Quels qu'ils soient, je sais que cette expression, parfois violente de ce qu'il éprouve, cache un besoin qui n'est pas satisfait.

Et enfin, je sais aussi que le besoin inassouvi, une fois vu et entendu, ne va plus exercer la même pression. Le

manque, une fois identifié et reconnu, s'apaise. Les besoins ne sont ni bons ni mauvais, ils se manifestent par le biais de nos sentiments pour garantir notre intégrité physique, psychique et nous poussent à nous réaliser. Si donc nous prenons le temps de décoder quels sont les besoins cachés par les désirs, nous accédons à un espace où il n'y a plus le jeu destructeur de qui a tort et qui a raison.



celui de l'équité dans la prise en compte des besoins de chacun.

Mon fils, adolescent de 15 ans, me demande une paire de chaussures d'une marque précise. Effectivement, changer ses chaussures serait utile. Je constate qu'une paire quasiment identique coûte 20 € de moins que celle qu'il réclame. Comment gérer la situation ? Je commence par me donner du temps pour écouter mon agacement et clarifier mes besoins : prendre soin du confort de mon enfant et en même temps faire bon usage de l'argent que je gagne. Je réalise que cette situation pourrait être une occasion de partager mes valeurs avec lui. Une opportunité de parler avec lui, par exemple, de ce qui contribue ou non à la construction de l'estime de soi. La seconde étape est d'entendre son désir et de clarifier, avec lui, ce que la marque de la chaussure représente de si important. Vient-elle nourrir un besoin d'appartenance, qu'il satisferait en adoptant les mêmes codes vestimentaires que ses amis ? Si c'est autre chose nous allons poursuivre le dialogue pour trouver son besoin. La troisième étape sera de lui exprimer ce que j'ai repéré d'important pour moi. Enfin, nous allons ensemble chercher comment faire pour que l'un et l'autre nous soyons contents. La solution qu'il a proposée dans cette situation a été de payer la différence avec son argent. Ainsi, il devient responsable de ses choix en assumant leurs conséquences. L'argent de poche devient un moyen d'apprentissage de l'autonomie. Les limites, quand elles sont reliées à du sens et à de la responsabilité, construisent la confiance en soi et en l'autre.

### Vers l'autonomie

La gestion de la frustration est facilitée par ce cheminement. Il est fréquent que la demande de l'enfant ne puisse pas être satisfaite mais, par le dialogue, il a été reconnu et entendu dans ses besoins. Le parent exprime un OUI à ses propres besoins, plus qu'un NON à la demande de l'enfant. L'apprentissage de la frustration est une étape nécessaire pour devenir un adulte autonome ayant la capacité de s'adapter à

son environnement de façon créative et réaliste. La complexité vient du fait que cette construction de l'être humain est en perpétuel mouvement. A la naissance les enfants sont totalement dépendants des adultes pour satisfaire leurs besoins. Il est donc légitime que l'adulte soit non seulement attentif mais également responsable de la satisfaction de tous les besoins de l'enfant. Il est tout aussi légitime que l'enfant, de façon variable selon son stade d'évolution, soit en posture d'attente vis-à-vis des adultes pour la satisfaction de ses besoins. Le défi est de les accompagner pas à pas vers l'autonomie, de leur apprendre à trouver les stratégies adaptées pour satisfaire leurs

besoins. La communication est au cœur de cet apprentissage de l'autonomie, et quand elle est focalisée sur les besoins, les portes du dialogue restent ouvertes. Il arrive aussi que le désir soit directement lié à un besoin, je pense particulièrement au désir d'apprendre, il n'y a plus qu'à inventer ensemble les stratégies adaptées pour préserver cet élan de vie.

Caroline Ader Lamy

(1) Association pour la communication non-violente, Françoise Berry, Les Plaines, 84220 Murs. Tél. 04 32 50 20 24. Site : [www.nvc-europe.org](http://www.nvc-europe.org) - Pour en savoir plus : « Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs », Marshall Rosenberg, Ed. La Découverte, 1999.

## ITALIE

# Les Editions « Esserci » au service de la communication non-violente

Les éditions Esserci, dirigées par **Vilma Costetti**, ont vu le jour en 2003, avec la publication en italien du livre de Marshall Rosenberg, « *Le parole sono finestre* » (Les mots sont des fenêtres). Le matériel pédagogique et les livres publiés – en italien, français et anglais – visent au renforcement des compétences pour créer un monde – intérieur et extérieur – bienveillant, et gérer le pouvoir « avec » les autres plutôt que « sur » les autres êtres humains et vivants. Les enfants et les parents aimeront particulièrement la série « *Besoins et Stratégies* » avec les aventures de Louise et de Clément. Ces livres constituent un support de choix pour s'initier dès le plus jeune âge au processus de communication non-violente de Marshall Rosenberg.



La Communication NonViolente, ou comment parler le langage du cœur ? Tel est bien le défi qui est proposé aux adultes lors de stages ou ateliers : exprimer ce qui est le plus vivant en eux. Certains d'entre nous y arrivent assez spontanément, pour d'autres le ré-apprentissage se révèle plus difficile. Dans leur histoire personnelle, plus les personnes ont été encouragées, en-