

FICHE N°10

LA PYRAMIDE DE MASLOW

PROBLÉMATIQUE

Lorsque une personne exprime un besoin auprès d'un militant ou d'un responsable, la réponse qui lui est apportée est souvent fondée sur la lecture du besoin et non son analyse.

OBJECTIF DE LA FICHE

Cette fiche a pour objectif de vous permettre d'identifier le niveau de besoin exprimé par une personne afin de lui apporter une réponse adaptée.

APPORTS

Les différents besoins humains

Abraham Maslow (1908-1970), psychologue américain a établi une sorte de règle de priorité des désirs et des comportements autour des principaux besoins de l'être humain. Il a représenté son classement sous forme d'une pyramide composée de 5 niveaux.

- 1) Les besoins de survie qui sont liés à la nature humaine comme respirer, se nourrir, dormir, se loger.
- 2) Les besoins de sécurité qui proviennent de l'aspiration de chacun d'entre nous à être protégé physiquement et moralement. Bien que subjectifs, on peut citer la sécurité de l'emploi, la sécurité des revenus et des ressources, la sécurité physique (violence, délinquance, agressions ...), la sécurité morale et psychologique, la stabilité familiale, la santé, etc...
- 3) Les besoins d'appartenance qui sont liés à la relation avec d'autres personnes (notamment l'affection). Ce sont les besoins d'appartenance à un groupe qu'il soit social, relationnel ou statutaire.
- 4) Les besoins d'estime qui est le besoin de considération, de réputation et de reconnaissance, de gloire, de ce qu'on est par les autres ou par un groupe d'appartenance.
- 5) Le besoin d'auto-accomplissement qui est le besoin de se réaliser, d'exploiter et de mettre en valeur son potentiel personnel dans tous les domaines de la vie. Pour certains ce sera le besoin d'étudier, d'en apprendre toujours plus, de développer ses compétences et ses connaissances personnelles; pour d'autres ce sera le besoin de créer, d'inventer, de faire; pour d'autres ce sera la création d'une vie intérieure...

Les cinq niveaux sont interdépendants et les gravir apportent la satisfaction. Les descendre apporte des ressentis comme la frustration, l'angoisse, la peur, ...

Attention : Aussi intéressante que puisse être la vision d'Abraham MASLOW, ce n'est qu'une théorie qui, appliquée telle quelle, présente le risque d'être caricaturale et simpliste. Par contre, son approche permet de structurer la réflexion autour des besoins et de la façon dont ils évoluent et c'est en ça qu'elle est intéressante.

La pyramide de Maslow et le syndicalisme

Lorsqu'une personne accepte librement d'adhérer à la CFDT, de prendre un mandat ou donne son accord pour participer à une formation ou une réunion c'est que cette proposition répond à un besoin. (conscient ou non, provoqué ou non)

Cela veut donc dire que l'argumentation utilisée coïncide avec les besoins de la personne.

Soit on a utilisé un argumentaire global répondant à tous les besoins et la personne s'est reconnue dans une partie, soit on a choisi parmi les arguments ceux qui étaient susceptibles de correspondre à ses besoins.

Au-delà de la confiance qu'il vous accorde, vous devrez donner à la personne l'élément déclencheur qui lui fera franchir le pas et cet élément varie d'une personne à l'autre... en fonction de ses besoins !

Par exemple

La formation syndicale t'apportera ...

- **Survie** : « ... les éléments pour te défendre face à ton patron. »

- **Sécurité** : « ... les éléments pour analyser les documents de l'employeur et pour te permettre d'anticiper les difficultés de ton entreprise. »
- **Appartenance** : « ... les éléments pour te permettre d'asseoir tes connaissances de la CFDT et t'y sentir mieux, plus à l'aise. »
- **Estime** : « ... les éléments pour te permettre de prendre de nouvelles responsabilités. »
- **Réalisation de soi** : « ... les éléments pour développer ta capacité d'analyse et de réflexion. »

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Lorsqu'un militant exprime un besoin, il est important de se poser la question du niveau de besoin exprimé pour vérifier que la réponse qu'il a pré-choisie ou que vous lui proposez est concordante.
- Il faut s'interroger si sa demande relève d'un besoin de survie, de sécurité, d'appartenance à un groupe, d'estime ou de réalisation de lui-même.

