الفصل الثالث

الحاجات الإنسانية -1-

أشتمل هذا الفصل على :

- مقدمـة.
- مفهوم الحاجات.
- خصائص الحاجات.
- أنواع الحاجات.
- شروط إشباع الحاجات الإنسانية.
- وسائل إشباع الحاجات.

الفصل الثالث

الحاجات الإنسانية -1-

مقدمـــة :

الحاجة Need تعتبر من العوامل المحفزة على السلوك، ويجب على من يرغب في ملاحظة السلوك أن يتعرف أولاً على ما وراء هذا السلوك، أو بعبارة أوضح أن دراسة حركة الفرد تستلزم قدراً من الاحتياجات الإنسانية أو دوافعها.

بمعنى أن الحاجات تؤثر في السلوك الإنساني، والشخصية تتأثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالطرق والأساليب التي يشبع بها الفرد حاجاته.

إن فهم الحاجات خطوة هامة ورئيسية لفهم السلوك الإنساني وبالتالي نحو فهم الشخصية.

مفهوم الحاجات :

الحاجة Need هي وضع طبيعي وميل فطري يدفع الإنسان إلى تحقيق غاية ما داخلية أو خارجية، شعورية أو لا شعورية. ويعرفها ميشيل مان Michael Mann بأنها رغبة أو مطلب أساسي لدى الفرد يريد أن يحققه لكي يحافظ على بقائه وتفاعله مع المجتمع وقيامه بأدواره الاجتماعية.

ويعرف حسن محمد خير الدين وآخرين الحاجة بأنها حالة من النقص تقترن بنوع من الضيق والقلق والتوتر لا يلبث أن يزول متى قضيت الحاجة وزال النقص.

وإذا لم تشبع الحاجة يحدث نوع من الاضطراب والاختلال الفسيولوجي أو النفسي أو الاجتماعي بالنسبة للفرد يدفعه للقيام بعمل ما لإشباع هذه الحاجة. ولذلك يعرف البعض الحاجة بأنها: حالة من التوتر أو عدم الإشباع يشعر بها فرد معين وتدفعه إلى العمل من أجل بلوغ هدف يعتقد أنه سوف يحقق له إشباعاً يُنهي حالة التوتر وحالة عدم الإشباع التي يمر بها. وليس من الضروري أن ينطوي إشباع الحاجة على بقاء الفرد أو المحافظة على حياته ووجوده، فقد يشعر الإنسان برغبة في شيء أو الحاجة والافتقار إلى شيء معين قد يكون في إشباعها أذى وضرر له.

وهناك من التعريفات ما يوضح العلاقة بين الحاجات والموارد Resources في المجتمع. مثل هذه التعاريف ترى أن الحاجات الإنسانية تشير إلى «تلك الموارد التي يحتاجها الناس كأفراد من أجل المحافظة على الحياة والاستمرار فيها ومن أجل التمكن من الأداء الاجتماعي المناسب في المجتمع».

خصائص الحاجات :

يمكن تحديد بعض خصائص الحاجات في الآتي:

1- **الحاجات لا نهائية**: بمعنى أن حاجات الإنسان لا تنتهي أبداً، فإذا ما قدر للإنسان إشباع حاجات معينة برزت له حاجات أخرى فيعمل على إشباعها، وما أن يتم له ذلك حتى تبرز له حاجات أخرى وهكذا. بل إن الإنسان في كثير من الأوقات إذا ما حقق درجة معينة في إشباع حاجة محددة جرى لتحقيق درجة إشباع أعلى لهذه الحاجة.

2- **الحاجات متجددة:** بمعنى أن الحاجة لا تزول تماماً بل تتجدد بعد فترات متفاوتة. فمثلاً الحاجة إلى الطعام تختفي بعد تناول الطعام إلا أنها لا تلبث أن تعود بعد بضع ساعات.

3- **الحاجات متنوعة:** فهناك على سبيل المثال حاجات مادية وأخرى معنوية وهناك حاجات نفسية واجتماعية وجسمية وعقلية.

4- **تختلف درجة أهمية الحاجات من حاجة إلى أخرى:** فالحاجات الأساسية مثل الحاجة إلى الهواء والماء والطعام والملبس والمسكن حاجات لا يمكن الاستغناء عنها بل إن عدم إشباعها يؤدي إلى هلاك الإنسان. وهناك حاجات أخرى يمكن اعتبارها حاجات ثانوية بالمقارنة مع الحاجات السابقة وهذه تشمل الحاجة إلى التعليم والحاجة للحصول على مركز أو مكانة اجتماعية. فمثل هذه الحاجات على أهميتها لا يؤدي عدم إشباعها إلى هلاك الإنسان وإن كان إشباعها يجعل حياته أفضل بكثير مما إذا لم تشبع.

5- **تدرج الحاجات:** ويشرح ذلك ماسلو Maslow فيقول إن الإنسان لا يهتم بإشباع حاجته التي تقع على مستوى عال في الترتيب إلا بعد أن يكون قد أشبع الحاجة التي يكون ترتيبها على المستوى الأدنى. فعلى سبيل المثال الإنسان لن يبحث عن إشباع حاجته إلى الأمن أو الحاجة إلى المركز والمكانة إلا عندما يكون قد أشبع أولاً حاجاته الفسيولوجية مثل الحاجة إلى الهواء والماء والطعام وهكذا.

6- **اختلاف أهمية الحاجات باختلاف مراحل النمو عند الإنسان:** فالحاجات تختلف بالنسبة للفرد الواحد باختلاف المراحل العمرية التي يمر بها في فترة حياته. ففي مرحلة الطفولة ينصب اهتمام الطفل على إشباع الحاجات الأساسية كالمأكل والملبس ومن ثم إلى إشباع حاجته للعب والقفز والجري في حين نجد أنه في مرحلة المراهقة ينصب اهتمام الشاب بعد إشباع حاجاته الأساسية إلى البحث عن وسيلة لإشباع

حاجته إلى الحب والظهور والاستقلال. فإذا ما انتقل هذا الشاب إلى فترة الرشد نجده يصب اهتمامه في البحث عن إشباع حاجته إلى الاستقرار والعمل وتكوين أسرة وتحقيق الذات والحاجة إلى المركز والمكانة.

7- **اختلاف الحاجات باختلاف الأفراد والمواقف والثقافات والمجتمعات.**

8- **إن إشباع الحاجات كما يرى ماسلو يتبع نوعاً من النظام فمثلاً لابد من تخطي قمة إشباع الحاجات المبكرة قبل أن تبدأ محاولة الحاجات التالية في الترتيب في تولي مهمة القيام بدورها.** بمعنى أنه متى فرغ الإنسان من إشباع حاجاته على المستوى الأدنى تحرك اتجاه أعلى ليشبع حاجات على مستوى أرفع وذلك بعد أن أصبحت مهمة إشباع الحاجات الأولى تشغل عنده مكانة أقل أهمية في حياته.

9- **تختلف وسائل إشباع الحاجة من شخص لآخر، ومن مرحلة نمو لأخرى، ومن ثقافة ومجتمع لآخر، بل ومن زمن لآخر.**

أنواع الحاجات:

إن اختلاف الحاجات وتعددها وتنوعا جعل من الصعب تحديدها تحديداً شاملاً. ولذلك كما سنرى هناك تصنيفات عديدة لحاجات الإنسان سوف نشير إلى بعضها على النحو التالي :

التصنيف الأول :

هذا التصنيف يقسم الحاجات إلى نوعين :

1- **حاجات أساسية Basic Needs** مثل الحاجة للهواء والماء والطعام والملبس والمسكن والجنس بعد البلوغ.

2- **حاجات ثانوية Secondary Needs** وهي حاجات غير أساسية في حياة الإنسان

وإن كانت مهمة جداً لحياته مثل الحاجة إلى الحب والتقدير والحصول على المكانة الاجتماعية وتحقيق الذات.

التصنيف الثاني :

هذا التصنيف يقسم الحاجات إلى قسمين أيضاً هما :

1- **حاجات مادية** مثل الحاجة إلى المأكل والملبس والمسكن.

2- **حاجات معنوية** مثل الحاجة إلى الحب والتقدير والمكانة والاحترام والأمن والعلاقات مع الآخرين.

التصنيف الثالث :

لقد وضع إبراهام ماسلو Abraham Maslow (1943) الحاجات الإنسانية في شكل هرمي ذي ست مراتب أو مستويات سيتم شرحها لاحقاً عند الحديث عن نظريات الدافعية والتحفيز.

التصنيف الرابع :

حدد كل من جونسون وشوارتز Johnson & Schwartz الحاجات الإنسانية في خمس حاجات مرتبة على النحو التالي :

1- المأكل والملبس والمسكن.

2- البيئة التي تحقق الأمن والسلامة وتوفر الرعاية الصحية اللازمة في الظروف العادية والطوارئ.

3- تكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين بما يحقق الحب المتبادل والانتماء للجماعة واستثمار القدرات المختلفة لهم في تحقيق أهدافهم المشتركة.

4- المشاركة في عمليات صنع القرارات بالمجتمع.

5- الحاجة إلى تحقيق وإثبات الذات.

وبمقارنة هذه الحاجات مع تلك التي وردت في التصنيف السابق نجدها متقاربة إلى حد بعيد.

التصنيف الخامس :

هناك أيضاً تصنيف آخر يضع الحاجات الإنسانية في خمس مجموعات مرتبة على النحو التالي:

1- حاجات فسيولوجية:

وهي تلك الحاجات اللازمة لحياة الإنسان مثل الحاجة إلى الهواء والماء والمأكل والملبس والمسكن. كذلك الحاجة إلى ممارسة الرياضة والحاجة إلى الرعاية الصحية المناسبة.

2- حاجات نفسية:

وهي مجموعة من الحاجات لإشباع رغبات ومطالب نفسية محددة كالحاجة إلى الأمن والأمان والحاجة إلى الحب والانتماء والحاجة إلى النجاح.

3- حاجات اجتماعية:

وهي تلك الحاجات الناشئة عن التفاعل الاجتماعي واحتكاك الفرد بأقرانه في المجتمع مثل الحاجة إلى التقدير والحاجة إلى الاحترام والحاجة إلى الوصول لمركز معين في المجتمع والحصول على مكانة محددة. ويندرج تحت هذه الحاجات أيضاً الحاجة إلى الانتماء لجماعات مختلفة والحاجة إلى القيادة أو الرئاسة.

4- حاجات عقلية:

وتندرج تحت هذا النوع من الحاجات إلى المعرفة والفهم والحاجة إلى تنمية القدرات الابتكارية.

5- حاجات روحية:

وتشمل فيما تشمل الحاجة إلى تحقيق وإثبات الذات والحاجة إلى التدين والإيمان بشيء أو فكرة أو بعقيدة.

التصنيف السادس:

ويشمل تصنيفاً للحاجات يرتبط بالتخطيط لإشباع هذه الحاجات، ويتضمن هذا التصنيف أربع فئات من الحاجات نظرياً، هي كالتالي :

1- الحاجات المعيارية Normative Needs :

وهي المعايير المرغوب في تحقيقها (عادة من جانب الخبراء) مثل: عدد الأسرّة في بيت النقاهة، أو الخدمات المنزلية أو عدد المراكز الصحية أو عدد الأسرّة في المستشفيات لكل ألف أو أكثر من السكان. حيث يتم مقارنة هذه المستويات بمستويات الخدمات القائمة، وكلما نقصت الخدمات القائمة عن هذا المستوى، قيل أن هناك حاجة لهذا القدر.

2- الحاجات المدركة Perceived Needs:

وهي تلك الحالات التي يشعر بها الناس، أي ما يرغب الناس في تحقيقه، وهناك مسألتان تتصلان بتحديد الحاجات المدركة، هما:

أ - تتأثر الحاجات المدركة بمؤشرات المجتمع المحلي مثل: درجة المعرفة والوعي بالخدمات القائمة والاتجاهات نحو مقدمي الخدمات وبدرجة تغطية الخدمة المقدمة.

ب- عملية تحديد الحاجات التي يدركها الناس تُؤدي في ذاتها عادة إلى خلق طلب جديد على الخدمة، وخلق توقعات من جانب الناس، وإذا لم يستطع المخططون توفير مثل تلك الخدمات، فإنهم بذلك يمكن أن يوجدوا شعوراً بالإحباط لدى من أجروا المقابلات معهم.

3- الحاجات المعلنة Expressed Needs :

وهي الحاجات المدركة مترجمة في شكل طلب من جانب العملاء، فالحاجة هنا تعرف بأنها عدد المتقدمين لطلب الخدمة. أما الحاجة غير المشبعة فهي القطاع الذي لم يمكن تلبية طلبهم بسبب قصور الموارد، ورغم أهمية مثل تلك الإحصاءات، فإنه لا يمكن القول بأنها تصور بدقة الحاجات المجتمعية، وهناك أدلة كافية لإثبات أن الحاجات المعلنة لا تمثل إلا الجزء الصغير الممكن رؤيته من جيل الحاجات غير الظاهرة.

4- الحاجات المقارنة أو النسبية Comparative or Relative Needs:

يمكن قياس الحاجات بتحليل خصائص أولئك المستفيدين حالياً من الخدمات. فإذا ما وجد أن هناك آخرين ذوي خصائص مشابهة لا يتلقون الخدمة، يمكن اعتبار أن هؤلاء لهم حاجة، ويمكن استخدام هذه الطريقة في تقدير حاجات قطاعات من السكان. أو المناطق الجغرافية، حيث تعرف الحاجة بأنها الفجوة التي تفصل ما بين الخدمات القائمة في منطقة ما بعينها، وما بين الخدمات التي تقدم في منطقة أخرى، بعد أخذ الفرق في خصائص السكان في الاعتبار.

شروط إشباع الحاجات الإنسانية:

ولإشباع الحاجات الإنسانية لا بد من توفر ثلاثة شروط هي :

1- الحرية Freedom :

ونعني بالحرية أن الإنسان يستطيع أن يفعل ما يريد دون أن يضر بنفسه وبالآخرين. فالإنسان لا بد أن تتوفر لديه – على سبيل المثال – حرية التحدث وحرية التعبير عن نفسه وحرية القيام بعمل ما وحرية البحث عن المعرفة والحصول عليها وحرية الدفاع عن نفسه .

2- المعرفة Knowledge:

إن وجود أي خلل يعرقل عملية البحث عن المعرفة والحصول عليها واستخدامها، سيؤدي - بلا شك - إلى خطر جسيم يهدد محاولات الإنسان في إشباع حاجاته.

3- الموارد Resources:

هناك علاقة وثيقة بين الحاجات والموارد، فبدون الموارد لا يمكن إشباع الحاجات، وفي ضوء ندرة الموارد في كثير من الأحيان، فإن إشباع الحاجات لن يصل إلى المستوى المطلوب، أو أنه سيتم إشباع بعض الحاجات وترك بعض الحاجات الأخرى ..

وسائل إشباع الحاجات:

هناك وسائل عديدة ومتنوعة لإشباع الحاجات، تختلف من شخص لآخر ومن مرحلة نمو لأخرى، ومن ثقافة ومجتمع لآخر، بل ومن زمن لآخر. أيضاً هذه الوسائل قد تكون مشروعة (مثل الاجتهاد والمثابرة والسعي والعمل..) أو غير مشروعة (مثل السرقة والعدوان وعدم الأمانة والغش..).

ولكل حاجة وسيلة أو أكثر لإشباعها قد تختلف من حاجة إلى أخرى، فالحاجات الفسيولوجية يتم إشباعها عن طريق الأجور ونظم التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي والزواج وخدمات الإسكان.. والحاجة إلى الأمن والأمان يتم إشباعها من خلال وجود فرصة العمل وتكوين الأسرة وإنجاب الأبناء والادخار والتأمين على السيارة والمنزل ومراعاة نظم الأمن والسلامة ضد الحريق والسرقة وخدمات المعاش بعد سن الستين، وما تقوم به الشرطة من حفظ الأمن في البلاد.