

الفصل الرابع

الحاجات الإنسانية -2-

أشتمل هذا الفصل على:

- مسئولية المنظمة في إشباع حاجات العاملين بها. 
- أسباب عدم إشباع الحاجات. 
- علاقة الحاجة بالمشكلة. 
- استقصاء: قياس الحاجات الإنسانية. 
- استقصاء: القدرة على تحديد سلم الاحتياجات. 

الفصل الرابع

الحاجات الإنسانية -2-

مسئولية المنظمات في إشباع حاجات العاملين بها:

ومن أهداف المنظمات مساعدة العاملين بها على إشباع حاجاتهم المشروعة بطريقة علمية ومنظمة وسليمة. والنتيجة المترتبة على ذلك هي وقاية هؤلاء العاملين من الأمراض والمشكلات.

هذا وتقوم المنظمات بتقديم برامج عديدة لإشباع الاحتياجات المشروعة لدى العاملين مثل : برامج التغذية في بيئة العمل، وبرامج التأمينات الاجتماعية، والتكافل الاجتماعي، وبرامج الإسكان، والترويح الهادف..

أسباب عدم إشباع الحاجات:

هناك أسباب عديدة وراء عدم إشباع الحاجات نذكر منها :

1- ضعف في مقدرة الفرد أو الجماعة أو المجتمع في التحرك لعمل شيء ما لإشباع الحاجات.

2- الاغتراب Alienation والذي يقصد به البعد والبعد والغربة واللامعيارية Anomie والانفصال Separation والعزلة Isolation . والاغتراب نوعان هما:

- أ - الاغتراب الذاتي : وهو اغتراب الشخص عن ذاته أو نفسه.
- ب - الاغتراب الموضوعي : وهو اغتراب الشخص عن الآخرين، وعن العمل الذي يقوم به، وعن المكان الذي يعيش فيه، وعن المنظمة التي يعمل بها، وعن السياسة والثقافة والمجتمع الذي يعيش فيه.
- 3- عدم الاهتمام بالاحتياجات الواقعية الحقيقية من جانب المخططين.
- 4- عدم الاهتمام بمشاركة المواطنين Citizen Participation.
- 5- قلة الموارد أو سوء استخدامها.
- 6- عدم وجود تخطيط أو سوء التخطيط القائم بما لا يحقق المواءمة الرشيدة Rational بين الحاجات والموارد.

علاقة الحاجة بالمشكلة:

المشكلة ببساطة تعني حاجة غير مشبعة أو أشبعت بطريقة غير كافية، أو أشبعت بأسلوب غير ملائم أو غير مشروع. ويضيف ماسلو أن عدم إشباع الحاجات الفسيولوجية سيؤدي إلى اضطرابات أو أمراض عضوية Organic Sickness، وعدم إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية (مثل الحاجة إلى الأمن والأمان والحاجة إلى الحب والتقدير) يؤدي إلى اضطرابات نفسية Psychological Sickness كما أن عدم إشباع الحاجات الروحية (مثل الحاجة إلى تحقيق الذات) فإنه يؤدي إلى ظهور اضطرابات روحية Soul Sickness .

استقصاء قياس الحاجات الإنسانية

في برنامج تدريبي لجمعية إدارة الأعمال العربية عن «إدارة الخوافز»، قدم جلال محمد عبد المنعم شمس الاستقصاء التالي، والذي يمكن أن يساعدك على قياس الحاجات الإنسانية لديك ومعرفة ترتيب هذه الحاجات حسب درجة أهميتها في الوقت الحالي. العبارات التالية لها سبع استجابات مختلفة تتراوح بين أوافق تماماً، لا أوافق إطلاقاً.. ضع علامة (✓) في الخانة التي تطابق استجابتك لكل عبارة منها.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	لا أعرف	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
		3+	2+	1+	0	1-
2-	3-					
1	يجب أن يرتبط منح العلاوات والمكافآت الاستثنائية بأداء الأعمال على خير وجه.					
2	تحديد المهام والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة بدقة يساعد الموظفين على معرفة المطلوب منهم تماماً.					
3	لا بد من تذكير الموظفين باستمرار بأن تقدمهم في وظائفهم رهن بمقدرة المؤسسة التي يعملون فيها على تحقيق أهدافها.					
4	على القائد الإداري أن يولي قدراً كبيراً من الاهتمام بظروف العمل المحيطة بمرؤوسيه.					

م	العبارة	أوافق تماماً 3+	أوافق 2+	أوافق إلى حد ما 1+	لا أعرف 0	أوافق إلى حد ما 1-	لا أوافق 2-	لا أوافق إطلاقاً 3-
5	تنمية جو المودة والتعاطف بين الرؤوسين يعتبر أحد المهام الرئيسية للقائد الإداري.							
6	عدم الاعتراف بأهمية الفرد عند قيامه بأعمال متميزة يؤثر على كفاءته في العمل.							
7	عدم اهتمام القائد الإداري بالنواحي الإنسانية في العمل غالباً ما يؤدي إلى جرح إحساس مرؤوسيه.							
8	يرغب الموظفون في الإحساس باستمرار بأنه يتم الاستفادة بقدراتهم ومهاراتهم في العمل بوظائفهم							
9	أداء الموظفين يعتمد بدرجة كبيرة على المكافآت والمزايا التي تمنحها لهم جهة عملهم عند التقاعد.							
10	غالباً ما يمكن تحديد المهام الوظيفية بصورة تحفز القائم بها على الإنجاز وتثير لديه التحديات التي تشحذ مهاراته.							
11	يرغب الكثيرون من العاملين في بذل قصارى جهدهم في العمل أيا كان نوعه.							
12	يتضح اهتمام الإدارة بالموظفين من خلال اهتمامها بالأنشطة الاجتماعية التي تتبناها بعد ساعات العمل.							

م	العبارة	أوافق تماماً 3+	أوافق 2+	أوافق إلى حد ما 1+	لا أعرف 0	أوافق إلى حد ما 1-	لا أوافق 2-	لا أوافق إطلاقاً 3-
13	يمثل عدم اعتزاز الفرد بالعمل الذي يؤديه في حد ذاته حافزاً سلبياً قد يدفعه إلى ترك العمل.							
14	الموظفون يميلون إلى الاعتقاد بأنهم أفضل من يقومون بوظائفهم ولديهم حساسية في مواجهة إثبات عكس ذلك.							
15	على الإدارة أن تعطي اهتماماً كافياً للعلاقات غير الرسمية التي تدور داخل جماعات العمل وتحاول الاستفادة منها.							
16	يهتم الموظفون أساساً بالمكافآت المادية.							
17	عدم مشاركة الموظفين للإدارة في اتخاذ القرارات يثير لديهم إحساساً بعدم الاستقرار.							
18	يميل الموظفون إلى القيام بجدولة أعمالهم بأنفسهم واتخاذ القرارات الخاصة بعملهم وتقليل الإشراف عليهم إلى أقل حد ممكن.							
19	يفضل الموظف الوظائف التي توفر لهم الأمن والاستقرار حتى ولو كانت أقل جزاء من الناحية المالية عن وظائف أخرى.							

م	العبارة	أوافق تماماً 3+	أوافق 2+	أوافق إلى حد ما 1+	لا أعرف 0	أوافق إلى حد ما 1-	لا أوافق 2-	لا أوافق إطلاقاً 3-
20	يستدعى إنجاز الأعمال بالطريقة المطلوبة توفير المعدات والأدوات اللازمة لها.							
21	للمكانة الوظيفة والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد في المؤسسة دور هام في تحديد مدى التزامه بأهدافه.							
22	تلعب التأمينات التي تقدمها المؤسسة للموظفين فيها دوراً بارزاً في زيادة إخلاصهم للعمل.							
23	يعتبر النجاح في العمل بالنسبة لبعض الناس مصدراً أساسياً للشعور بالاعتزاز بذاتهم.							
24	شعور الموظف بالارتياح في علاقاته في العمل من العوامل الأساسية لزيادة إقباله على العمل.							
25	على القائد الإداري أن يولي قدراً كافياً من الاهتمام بالنواحي الخاصة بحياة المرؤوسين كشرط لضمان تفرغهم للعمل.							

انتقل للصفحة التالية لتفريغ الإجابات.

الإجابات

1- انقل الدرجات التي أعطيتها لكل عبارة في الاستقصاء في المكان المخصص لها في الجداول التالية ثم أجمع درجات كل جدول منها جمعاً جبرياً.

الأمن

الدرجة	العبارة
	2
	3
	9
	19
	22
	مجموع الدرجات

الأساسية

الدرجة	العبارة
	1
	4
	16
	20
	25
	مجموع الدرجات

الاجتماعي (الانتماء)

الدرجة	العبارة
	5
	7
	12
	15
	24
	مجموع الدرجات

تحقيق الذات

الدرجة	العبارة
	2
	3
	9
	19
	22
	مجموع الدرجات

المركز والمكانة

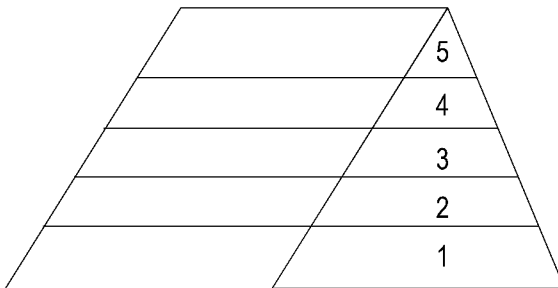
الدرجة	العبارة
	1
	4
	16
	20
	25
	مجموع الدرجات

2- رتب في الجدول التالي ترتيباً تنازلياً حسب مجموع كل منها:

المجموع	الحاجات
	1-
	2-
	3-
	4-
	5-

3- اكتب الحاجات التي حصلت فيها على أكبر المجاميع في قاعدة الهرم والحاجات التي حصلت فيها على أقل المجاميع في قمته مع مراعاة العلامات الحسابية، ثم رتب بقية الحاجات حسب مجموع كل منها. وفي حالة التساوي رجح أحدهما حسب تقديرك الشخصي، بذلك تحصل على هرم الحاجات الإنسانية التي تدفعك للعمل. الحاجات الموجودة في القاعدة تمثل الحاجات الأكثر إلحاحاً ونشاطاً وتأثيراً في سلوكك في الوقت الحالي، بينما الحاجات الأقرب إلى القمة تمثل الحاجات الأقل إلحاحاً ونشاطاً في نظرك أو الحاجات التي قد تكون مشبعة بالفعل، وبالتالي أقلها في التأثير على سلوكك الحالي.

الحاجات



استقصاء

القدرة على تحديد سلم الاحتياجات (*)

إليك مجموعة من العبارات والمواقف والقرارات، تختلف اتجاهاتك تجاه كل منها، ضع علامة (✓) أمام الخانة التي تعتقد أنها تعبر عن موقفك.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	2	3	4	5	
1	يختلف سلم الحاجات من شخص إلى آخر.				
2	ليست كل احتياجات المرؤوسين واحدة.				
3	تختلف أهمية الحاجات الاجتماعية بين الأفراد.				
4	كل فرد لديه مجموعة من الحاجات يسعى إلى إشباعها.				
5	الحاجات الإنسانية لا تنتهي ولا تقف عند حد معين فهي متزايدة ومتجددة دائماً.				
6	حاجة الفرد للإنجاز وتحقيق الذات تمثل أعلى الحاجات التي يسعى الإنسان لتحقيقها.				
7	الحاجات التي يسعى الفرد إلى تحقيقها تخلق فيه ضغوطاً تظهر أنماط من السلوك تتلائم مع حاجاته للتخلص من هذه الضغوط.				

(*) المصدر: أسامه فريد (2007).

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	لا أوافق	لا أوافق تماماً
5	4	3	2	1	
8	عدم إشباع الحاجات أو إشباعها بطريقة غير مشروع يؤدي إلى عدم توازن الفرد.				
9	تحقيق إشباع الحاجات هو عملية الملاءمة بين الإنسان ومجموعة الحاجات التي يسعى إلى تحقيقها.				
10	يصاب الفرد بالإحباط إذا لم يستطع إشباع حاجاته.				
11	الاهتمام بمعرفة سلم حاجات المروسين يؤدي إلى تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.				
الدرجات					
مجموع الدرجات					---- درجة

تفسير الدرجات:

- 1- إذا حصلت على 36 درجة فأكثر فإن قدرتك ممتازة على تحديد سلم الاحتياجات.
- 2- إذا حصلت على 18 - 35 درجة فإن قدرتك جيدة على تحديد سلم الاحتياجات.
- 3- إذا حصلت على 17 درجة فأقل فإن قدرتك ضعيفة على تحديد سلم الاحتياجات.