

الفصل الثالث

الحاجات الإنسانية

- ❖ مفهوم الحاجات
- ❖ خصائص الحاجات
- ❖ أنواع الحاجات
- ❖ وسائل إشباع الحاجات
- ❖ مسئولية المنظمات في إشباع حاجات العاملين بها
- ❖ أسباب عدم إشباع الحاجات
- ❖ علاقة الحاجة بالمشكلة
- ❖ شروط إشباع الحاجات الإنسانية
- ❖ نظريات الحاجات :
 - ١- نظرية ماسلو
 - ٢- نظرية آلدرفير
 - ٣- نظرية هيرزبيرج
 - ٤- نظرية ماكجروجر
 - ٥- نظرية إريكسون

الحاجات الإنسانية

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.

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 التوفير أو عدم الإشباع يشعر بها فرد معين وتدفعه إلى العمل من أجل بلوغ هدف يعتقد أنه سوف يحقق له إشباعاً يُنهى 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 شئ أو الحاجة والافتقار إلى شئ 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 :

١- 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.

٢- 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.

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

٤- 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.

٥- تدرج الحاجات: ويشرح ذلك 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.

٦- 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.

٧- اختلاف الحاجات باختلاف الأفراد والمواقف والثقافات والمجتمعات.

٨- إن إشباع الحاجات كما يرى Maslow يتبع نوعاً من النظام فمثلاً لا بد 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 ليشتبع حاجات على مستوى الرفع وذلك بعد أن أصبحت مهمة إشباع الحاجات الأولى تشغل عنده مكانة أقل أهمية في حياته.

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

أنواع الحاجات:

إن اختلاف الحاجات وتعددتها وتنوعها 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 :

١- حاجات أساسية Basic Needs مثل الحاجة للهواء والماء والطعام والملبس والسكن والجنس بعد البلوغ.

٢- 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 :

- ١- حاجات مادية مثل الحاجة إلى المأكل والملبس والسكن.
- ٢- حاجات معنوية مثل الحاجة إلى الحب والتقدير والمكانة والاحترام والأمن والعلاقات مع الآخرين.

التصنيف الثالث

لقد وضع إبراهيم ماسلو Abraham Maslow (١٩٤٣) الحاجات الإنسانية في شكل هرمي ذي ست مراتب أو مستويات سيتم شرحها لاحقاً في نفس الفصل عند الحديث عن نظريات الحاجات.

التصنيف الرابع

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

- ١- المأكل والملبس والسكن.

٢- البيئة التي تحقق الأمن والسلامة وتوفر الرعاية الصحية اللازمة هي الظروف العادية والطوارئ.

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

٤- المشاركة في عمليات صنع القرارات بالمجتمع 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 : -

١- 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.

٢- حاجات نفسية

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

٣- 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.

٤- حاجات عقلية

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

٥- حاجات روحية

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

التصنيف السادس

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

١- الحاجات المعيارية Normative Needs :

وهي المعايير المرغوب في تحقيقها (عادة من جانب الخبراء) مثل:

عدد الأسرة في بيت النفاة، أو الخدات المنزلية أو عدد المراكز الصحية أو عدد الأسرة في المستشفيات لكل ألف أو أكثر من السكان. حيث يتم مقارنة هذه المستويات بمستويات الخدات القائمة، وكلما نقصت الخدات القائمة عن هذا المستوى، قيل أن هناك حاجة لهذا القدر.

٢- 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 بالخدات القائمة والاتجاهات نحو مقدمي الخدات وبدرجة تغطية الخدمة المقدمة.

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

٣- 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.

٤- 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 :

١- 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 .

٢- 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.

٣- 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 وتراكم 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 والإدخار 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.

مستولية 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 :

- ١- ضعف في مقدرة الفرد أو الجماعة أو المجتمع في التحرك لعمل شيء ما لإشباع الحاجات.
- ٢- الاغتراب Alienation والذي يقصد به البعد والبعاد والغربة واللامعيارية Anomie والانفصال Separation والعزلة Isolation . والاعتراب 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.
- ٣ – عدم الاهتمام بالاحتياجات الواقعية الحقيقية من جانب المخططين.
- ٤ – عدم الاهتمام بمشاركة المواطنين Citizen Participation.
- ٥ – قلة الموارد أو سوء استخدامها.
- ٦ – عدم وجود تخطيط أو سوء التخطيط القائم بما لا يحقق المواعمة 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 .

نظريات الحاجات :

هناك نظريات عديدة عن الحاجات الإنسانية نذكر منها :

١- نظرية ماسلو : Maslow's Theory

وهي من النظريات المعروفة في الحاجات الإنسانية، قدمها إبراهيم ماسلو والتي تسمى باسم نظرية تدرج الحاجات Needs Hierarchy Theory ، والافتراض الرئيسي في هذه النظرية هو أن الفرد إذا نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته فإنه من المحتمل أن يكون أقل قدرة على التكيف وغير صحيح وظيفياً.

ويرى ماسلو أن الحاجات الفسيولوجية والأمن والأمان ضرورية للمحافظة على بقاء الفرد، وهي موجودة لدى الإنسان والحيوان، في حين أن الحاجات الاجتماعية وتقدير وتحقيق الذات موجودة لدى الإنسان فقط ولازمة لسعادته وطمأنينته.

هذا ولقد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية في شكل هرمي Needs Hierarchy إلى خمسة أنواع كما هو موضح في الشكل التالي :



شكل رقم (٥)

هرم الحاجات الإنسانية كما حددها ماسلو

ولكنه في كتاباته الأخيرة أضاف الحاجة إلى المعرفة والفهم ووضعها من حيث الأهمية بعد الحاجة إلى التقدير والاحترام وقبل الحاجة إلى تحقيق الذات؛ وذلك لأن الإنسان إذا فشل في إشباع حاجته إلى المعرفة والفهم فإن النتيجة المتوقعة هي أنه سوف تكون له شخصية فقيرة في معارفها، وقد يؤدي ذلك إلى عدم الاهتمام بالحياة، أو قد تصبح الحياة غير ذات معنى في نظر هذا الإنسان. وفي حالات كثيرة قد يكون من المستحيل على الإنسان الذي فشل في إشباع حاجة المعرفة والفهم أن يحقق ذاته أو يرتقي لإشباع الحاجة التي تليها في الترتيب كما يتصور ماسلو.

والآتي شرح لهذه الحاجات من وجهة نظر ماسلو :

١- الحاجات الفسيولوجية (المادية) : وهي الحاجات الأساسية للفرد التي تقوم بدور فعال في دفع الإنسان، وتتمثل هذه الحاجات في الحاجات ذات العلاقة بتكوين الإنسان البيولوجي والفسيولوجي، كالماء والهواء والأكل والجنس.

وتعمل هذه الحاجات على حفظ التوازن الجسدي وصيانة الفرد للبقاء والمقاومة والاستمرارية في حياته، وهي كما يعتقد ماسلو أقوى دوافع الفرد: فحاجة الشخص للأكل والشرب أقوى من حاجاته الأخرى حتى يتم إشباعها، بعد ذلك تبدأ الحاجات الأخرى في الإلحاح والظهور. ويرى ماسلو أنه إذا كانت كل حاجات الفرد غير مشبعة، فأول حاجة تلح عليه هي الحاجات الفسيولوجية، أما الحاجات الأخرى فيأتي نجاحها تبعاً.

٢- الحاجة إلى الأمن والأمان: وهي تتمثل في توفير البيئة الأمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه، مثل : الأمن ، الثبات، الحماية، الحرية من الخوف، الحرية من القلق.. إلخ. كما أن حاجات الأمن تعني - في رأي ماسلو - الحصول على عمل مستقر يوفر الأجر الكافي والحماية الكافية للحاضر والمستقبل، وكذلك الحصول على أنواع التأمين المتعددة كالتأمين ضد البطالة والشيخوخة والعجز.. إلخ.

٣- الحاجات الاجتماعية: يقول ماسلو إنه عندما تتحقق حاجات الفرد الفسيولوجية وحاجات الأمن وتنشعب بشكل عادل ومقبول، تبدأ حاجات الحب والصدقة في الظهور ويقصد بحاجات الحب والصدقة الحاجات الاجتماعية عند الفرد التي تظهر الحاجة إلى الحب والتعاطف مع الآخرين والانتماء وربط العلاقة مع الغير، وعدم إشباع هذه الحاجات سوف يترتب عليه بعض التوتر وعدم التوازن في قدرة الفرد على التكيف مع مجتمع وأصدقائه.

٤- حاجات تقدير الذات : وهي حاجات الإنسان ورغبته في تكوين صورة إيجابية عن نفسه واعتراف الآخرين به وبأهميته بين الناس، ويرى ماسلو أن هذه الحاجات يمكن تقسيمها إلى نوعين : الأول يتمثل في الرغبة في القوة والرغبة في الإنجاز والرغبة في الاستقلال والحرية، والثاني يتمثل في : الرغبة في السمعة الحسنة وكسب احترام الغير والمكانة الاجتماعية واعتراف الآخرين وكذلك التقدير.

ويعتقد ماسلو أن إشباع الحاجة إلى الاحترام يقود إلى الشعور بالثقة بالنفس والقوة والإحساس بالأهمية والضرورة في هذا العالم.

٥- الحاجة إلى تحقيق الذات : تأتي الحاجة إلى تحقيق الذات بعد أن يتم إشباع الحاجات السابقة، وهذه الحاجة تظهر رغبة الفرد في تحقيق ما يتلاءم مع قدراته، أو - كما يقول ماسلو - رغبة الفرد في أن يكون ما يود أن يكونه وما يمكنه أن يكونه. فالموسيقي يصنع الموسيقى، والفنان التشكيلي يرسم اللوحات، والشاعر يكتب الشعر .. إلخ.

ويرى ماسلو أن الحاجات الإنسانية مرتبطة بعضها ببعض، ويمكن ترتيبها والنظر إليها في شكله هرم متدرج، حيث تمثل الحاجات عملية إشباعها، فالإنسان قد يسعى إلى إشباع نوعين أو أكثر من هذه المستويات من الحاجات في وقت واحد أو تحت ظروف معينة، أو قد يحدث أن درجة الإشباع بالنسبة لمستوى معين من الحاجات لم تصل إلى درجة معقولة، ومع ذلك يسعى الإنسان لإشباع حاجة من مستوى آخر.

وعلى الرغم مما وجه لتصنيف الحاجات لماسلو من نقد مازال يحظى بالقبول في كثير من الدوائر العلمية لإحاطته بمعظم الحاجات الإنسانية، وترتيبها، وتقديره لأهمية كل منها بالنسبة لحياة الفرد، وفي مراحل نموه المختلفة.

٢- نظرية آلدرفير : Alderfer's Theory

قدم آلدرفير نظرية أخرى أطلق عليها نظرية GRE وهي اختصارات لثلاث مجموعات من الحاجات هي : البقاء والانتماء والنمو.

وقد طرح آلدرفير هذه النظرية البديلة والبسيطة استجابة للانتقادات التي وجهت لنظرية ماسلو، حيث قسم الحاجات الإنسانية – بدلاً من خمس كما في نظرية ماسلو – إلى ثلاث هي كالتالي :



شكل رقم (٦)

الحاجات الإنسانية في نظر آلدرفير

ولم تشترط نظرية آلدرفير ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات – كما في نظرية ماسلو – فأى حاجة يمكن لها أن تنشط في أي وقت.

وهذه النظرية لا تختلف كثيراً عن نظرية ماسلو ؛ حيث إن حاجات البقاء تقابل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والأمان في نظرية ماسلو، وحاجات الانتماء تقابل الحاجات الاجتماعية في نظرية ماسلو، وحاجات النمو تقابل حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات في نظرية ماسلو.

٣- نظرية هيرزبيرج : Herzberg's Theory

بناء على الأبحاث التي قام بها بإجرائها عالم النفس فريدريك هيرزبيرج Fredrick Herzberg توصل إلى نتيجتين محددتين تشرحهما سامية فتحي عفيفي كالتالي:

١- أن هناك مجموعة من الظروف الخارجية للوظيفة التي ينتج - في حالة عدم وجودها - عدم الرضا عند العاملين ، ولا يعني وجودها بالضرورة وجود دافعية لدى العاملين. هذه الظروف هي عوامل عدم الرضا، أو العوامل الصحية، لأنها ضرورية لعدم حدوث حالة من عدم الرضا على الأقل.

وترتبط هذه العوامل ببيئة ومحيط الوظيفة، وتسمى عوامل عدم الرضا Dissatisfiers ، وتشمل :

- أ - الأمان الوظيفي.
- ب - الراتب.
- ج - ظروف العمل.
- د - المركز.

هـ - سياسات المنظمة.

و - نوعية الإشراف الفني.

ز - نوعية العلاقات الشخصية بين الزملاء والمشرفين والمرؤوسين.

٢- هناك مجموعة من الظروف الداخلية للوظيفة تساعد على إيجاد مستويات

من الدافعية يمكن أن تفضي إلى مستوى جيد من الأداء. فإذا لم تتوافر

هذه الظروف، فلن ينتج عن ذلك شعور بعدم الرضا، وتتعلق هذه

الجوانب بمحتوى الوظيفة ويطلق عليها اسم عوامل الرضا وتشمل: -

أ - الإنجاز.

ب - التقدير.

ج - مهام العمل نفسه.

د - المسؤولية.

هـ - التقدم في الوظيفة.

و - النمو والتطور الذاتي.

وكما هو واضح فقد قام هيرزبيرج بتقليص مستويات "ماسلو" الخمسة للحاجات إلى مستويين للتحليل، تقابل فيهما العوامل الصحية حاجات المستويات الدنيا عن "ماسلو"، وهذه العوامل في الأساس عوامل وقائية تساعد في تخفيض حالة عدم الرضا، أما إذا كانت موجودة فتنشأ حالة "يكون مستوى عدم الرضا فيها صفرًا Zero Dissatisfaction" أو درجة الحياد. فالعوامل الصحية (أو عوامل البيئة المحيطة بالوظيفة) لا تدفع الأفراد إلى الأفضل في حد ذاتها.

٤- نظرية ماكجروجر : MC Gregor's Theory

وضع دوجلاس ماكجروجر Douglas MC Gregor نظريته في الدافعية والتحفيز بناء على اتجاهات الإدارة نحو العاملين. وأطلق على هذه النظرية نظرية X ونظرية Y (Theory X & Theory Y) حيث ترى نظرية X أن المديرين يرون:

أن الموظف العادي :

- ١- خامل ولا يحب العمل.
 - ٢- يتهرب من المسؤولية ولا يحب تحمل هذه المسؤولية.
 - ٣- يحتاج إلى الرقابة والإشراف المستمرين.
 - ٤- ليس لديه طموح.
 - ٥- كل ما يهمه الأمان.
 - ٦- لا يتم حفزه إلا بالمال.
 - ٧- يحب التحكم والتهديد والسيطرة على العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.
- ويرى ماكجروجر أن هذا الأسلوب التقليدي في التعامل مع العاملين لا يناسب المنظمات هذه الأيام، بينما نظرية Y تشير إلى أن المديرين يرون:
- ١- أن العمل عملية طبيعية لدى الناس تحتاج إلى بذل الجهد العقلي والجسمي مثل: اللعب أو الراحة.

٢- سبوجه العاملون أنفسهم ويتحكموا بها (التوجيه الذاتي) لتحقيق الأهداف
إ، كانوا مرتبطين بها.

٣- الالتزام تجاه الأهداف مرتبط بالرضا والإنجاز والحوافز.

٤- الموظف العادي يبحث عن المسؤولية ويقبلها في الأحوال الصحيحة.

٥- إن الضبط الخارجي والتهديد بالعقاب ليسا الوسيلتين المنفردتين لجعل
العاملين يبذلون الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ونظرية Y تدافع عما
نطلق عليه في الوقت الحاضر "الإدارة المشاركة" Participative
Management حيث يتاح للعاملين المشاركة في جميع مراحل العمل
وخاصة في عمليات صنع القرارات وحل المشكلات.. وفي الفصل
الثامن تم شرح هذا المصطلح بالتفصيل.

٦- إن النقود (الحوافز المالية) ليست هي الدافع الوحيد للعمل.

٥- نظرية إريكسون : Erikson

حاول العديد من العلماء تحديد مراحل النمو أو الحياة لدى الإنسان؛
وذلك بهدف التعرف على خصائص كل مرحلة، وجوانب النمو المختلفة لدى
الإنسان في كل منها، واحتياجات ومشكلات كل مرحلة، وأزمات الحياة التي
قد يمر بها الإنسان وخاصةً عند الانتقال من مرحلة إلى أخرى. ومن
المحاولات التي تم الاستفاة منها في هذا الشأن بشكل واضح، نذكر نظرية
إريكسون عن الأعمار الثمانية للإنسان محدداً لكل مرحلة من مراحل النمو
نوع الحاجات والأزمة والمهام والغاية ومجال العلاقات الخاصة بكل مرحلة

(انظر جدول رقم ٢) ومحاولات كل من كارول مير Carol Meyer وجوزيف أندرسون Joseph Anderson في تحديد مراحل الحياة لدى الإنسان واحتياجاته الأساسية والمشكلات المصاحبة وبرامج الرعاية الاجتماعية المناسبة لكل مرحلة (انظر جدول رقم ٣).

جدول رقم (٢)

مراحل النمو النفسي والاجتماعي طبقاً لنظرية أريكسون

م	المرحلة	نوع الحاجات	الأزمة	المهام	الغاية	مجالات العلاقات
١	مرحلة الرضاعة (الميلاد - سنة)	الأمومة - استطلاع الذات	الثقة الأساسية وضدها الارتياب	الثقة بالنفس وبالآخرين	الإحساس بالأمل	الأم
٢	الطفولة المبكرة (١-٣)	التعلم - التخيل - اللعب - الأمان - إبراك العالم حوله والذات	الاستقلال وضده الخجل والتشكك	اتكالية تبادلية- استقلالية الذات عن الآخرين	الإحساس بالضبط	الوالدان
٣	سن ما قبل المدرسة (٣-٦ سنوات)	التنشئة الاجتماعية - اللعب - تأكيد ذاته داخل عالمه	المبادرة وضدها الشعور بالذنب	الارتباط بالآخرين وعي بهدف تحقيق غاية في الحياة	الإحساس بالتوجيه الذاتي	الأسرة
٤	المدرسة الابتدائية (٦-١٣ سنة)	مطالب فكرية واجتماعية - الانتماء في الأسرة والنجاح	الكد والمثابرة وضدها الشعور بالنونية	التعاون الهادف مع الآخرين	الإحساس بالكفاية	الجيران والمدرسة

م	المرحلة	نوع الحاجات	الأزمة	المهام	الغاية	مجالات العلاقات
٥	المدرسة الإعدادية والثانوية والمراهقة (١٣٢-١٨ سنة)	الإنجاز - انفصال جزئي عن الآباء الانتماء إلى الأقران	التمسك بالهوية وضدها الهوية المشتتة	التزام الذات لإزاء الآخرين	الإحساس بالولاء	الأصدقاء
٦	شاب بالغ (١٨-٢١ سنة)	تحقيق الذات والتقدير في القيام بأدوار البالغ	الألفة وضدها العزلة	حب الذات والآخرين	الإحساس بالحب	الأصدقاء والزوج (الزوجة)
٧	بالغ ناضج (٢١-٦٥ سنة)	تحقيق الذات في القيام بأدوار الحياة	الإيجاب وضده الخمول	العناية بالذات وبالآخرين	الإحساس بالاهتمام	التفاعلات الأسرية وأصدقاء العمل
٨	بالغ مسن (٦٥ سنة فأكثر)	الاستمرار في تنمية الذات والمحافظة على الطاقة	التكامل وضده الإحساس باليأس	يصبح هو ذاته في وجود الآخرين	الإحساس بالحكمة	كل الأفراد والجماعات

جدول رقم (٣)

مراحل الحياة والحاجات التي تظهر خلالها والمشكلات التي تعترضها ونوع برامج الرعاية الاجتماعية المناسبة لها

مراحل الحياة واحتياجاتها	المشكلات المصاحبة للمرحلة	برامج الرعاية الاجتماعية المطلوبة
١) مرحلة الطفولة المبكرة الميلاد حتى ٣ سنوات (اللعب الرعاية الوالدية)	- عدم توفير الأبوة أو الأمومة. - إهمال الأسرة للأطفال. - العاهات والأمراض والضعف العقلي	١) الرعاية الأسرية. ٢) الرعاية الطبية. ٣) برامج تأمين الدخل الاقتصادي.

مراحل الحياة واحتياجاتها	المشكلات المصاحبة للمرحلة	برامج الرعاية الاجتماعية المطلوبة
٢) مرحلة ما قبل سن المدرسة من ٣-٦ سنوات (المعرفة - التنشئة الاجتماعية - اللعب)	- عدم توفير أو تناسب التنشئة الاجتماعية. - عدم توفير الإشراف الأسري الملائم	١) رعاية الطفولة. ٢) خدمات الإيواء. ٣) خدمات الرعاية في دور الحضانة.
٣) مرحلة التعليم من سن ٦-١٨ سنة . (التعليم - التشجيع - التربية).	- مشكلات الاحترافات السلوكية لدى الطفل. - عدم القدرة على التكيف مع المدرسة.	١) الرعاية الملائمة حسب نوع المشكلات كاليوواء. ٢) الخدمات الترفيهية لشغل أوقات الفراغ.
٤) مرحلة النضج والرشد (الثبات) من سن ١٨-٢١ سنة (إيجاد الفرص في ممارسة أنوار الراشدين والناضجين)	- الاعتماد المتزايد على الأسرة. - عدم القدرة على الاستقلال. - الاحتراف والجريمة.	١) التوجيه المهني والتأهيل أو التدريب للعمل. ٢) التوجيه والإرشاد الأسري. ٣) المساعدة عن طريق الاستشارة.
٥) اكتمال النضج من ٢١-٦٠ سنة في الأسرة المبتننة - وفي الأسرة المتوسطة العمر (زيادة فرص الاعتماد والاستقلالية الذاتية في ممارسة أدوار الحياة). والمهام تكون في الإبداع والابتكار في مقابل الركود والجمود والخمول.	- انهيار الأسرة. - الطلاق والسوء إدارة الحياة الأسرية. - سوء تدبير الحياة المنزلية. - مشكلات الأسرة مع الأطفال. - الفشل في العمل .	١) مكاتب التوجيه الأسري. ٢) المحاكم الشخصية ومختلف أنواع المحاكم. ٣) مستشفيات الأمراض النفسية والعقلية. ٤) المساعدات ضد الكوارث والنكبات. ٥) التأمينات الاجتماعية.

مراحل الحياة واحتياجاتها	المشكلات المصاحبة للمرحلة	برامج الرعاية الاجتماعية المطلوبة
٦) مرحلة ما بعد سن ٦٠ سنة تمثل مرحلة الشيخوخة (التكيف مع المجتمع)	<ul style="list-style-type: none"> — عدم الاهتمام. — المشكلات الأسرية. — المرض. — الحاجة للرعاية. 	<ul style="list-style-type: none"> ١) المستشفيات والرعاية الطبية. ٢) مؤسسات رعاية المسنين. ٣) الضمان الاجتماعي.