

نیاز های انسان

www.irebooks.com

کتابخانه امید ایران



فاطمه شعبی

هرم نیازهای انسان

(از دیدگاه مازلو)

فاطمه شعیبی

نوبت چاپ: اول

تعداد: نامحدود

انتشار برای وب: فاطمه شعیبی

تعداد صفحات همراه جلد: ۲۹ صفحه

انتشار: رایگان

سال انتشار: ۱۳۹۲

نشر الکترونیکی: کتاب سبز

فهرست

معرفی آبراهام مازلو

سلسله مراتب نیازهای مازلو (هرم مازلو)

نظریه مازلو

نیازهای انسان

ویژگی های انسان خود شکوفا

رهبری و رفتار انسان

مشخصات افراد خو واقع بین

بهسازی و عوامل انگیزشی هرزبرگ

تئوری X و تئوری Y

وجود، ارتباط، رشد

تئوری انتظار

منابع

معرفی آبراهام مازلو

آبراهام مازلو (Abraham Maslow) نظریه روانشناسی خود را به عنوان «نظریه انگیزه‌های انسان» در سال ۱۹۴۳ ارائه کرد. او تئوری خود را در مورد انسانهای سالم و خلاق که از تمام استعداد، توانایی‌ها و صلاحیتهای خود استفاده می‌کنند، ارایه کرد. او افراد موفق بسیاری را مورد مطالعه قرار داد که در میان آنها مشاهیر علمی و سیاسی، دانشجویان برجسته دانشگاه‌ها و ... حضور داشتند. او معتقد بود مطالعه افراد ناتوان و بی‌چاره به یک نظریه روانشناسی ناتوان و بی‌چاره منتهی می‌شود.

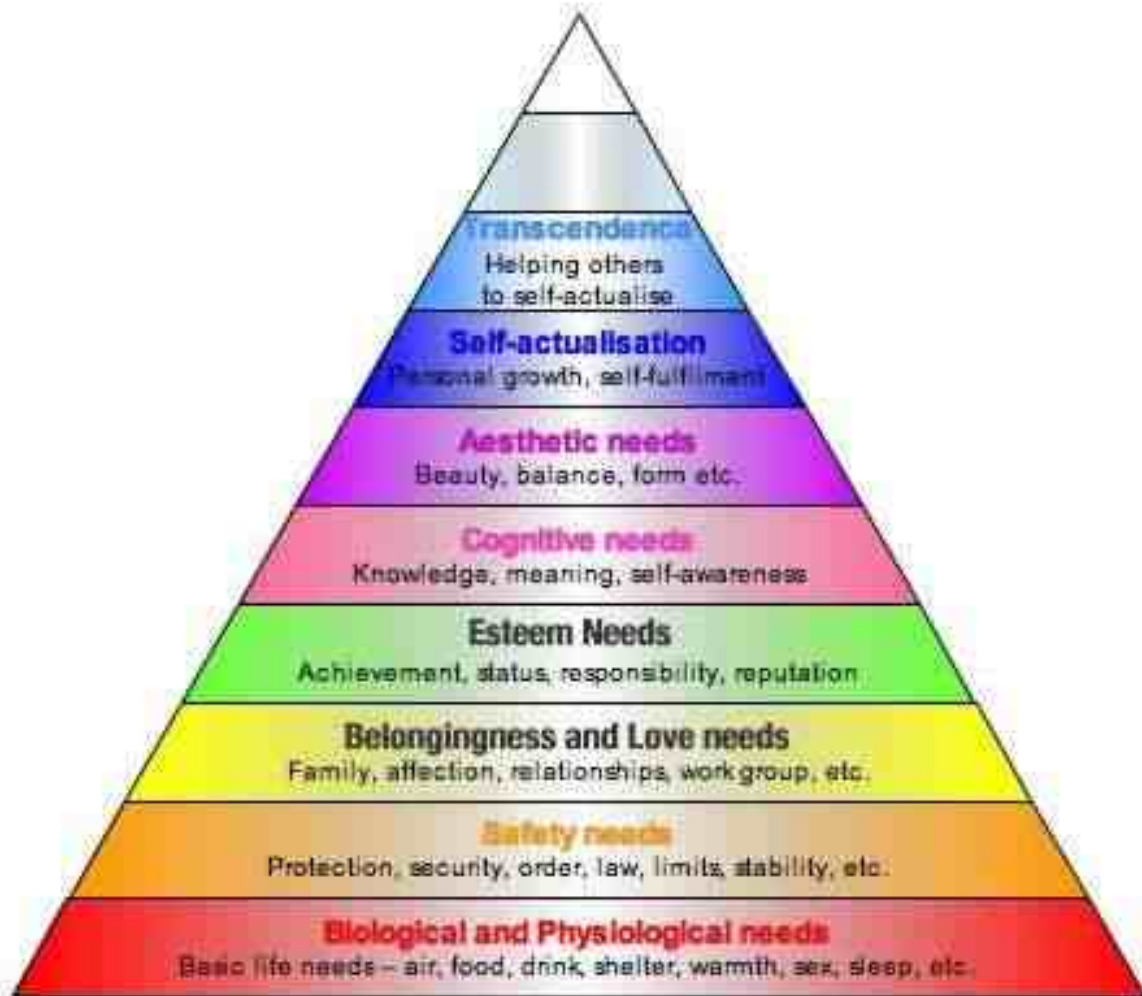
آشنایی با نظریه مازلو دید خوبی به فرد می‌دهد ولی نباید آن را بیش از حد تعمیم داد و سعی کرد همه رفتارهای انسانی را در چارچوب آن گنجانند.

سلسله مراتب نیازهای مازلو (هرم مازلو)

نیازهای انسان بخش مهمی از طبیعت انسانی هستند. ارزش‌ها، باورها و رسوم در کشورها و گروه‌ها متفاوت هستند اما همه مردم نیازهای مشابهی دارند. شما به عنوان یک رهبر باید این نیازها را درک کنید زیرا آنها انگیزه‌های قوی‌ای هستند.

سلسله مراتب نیازهای مازلو غالباً به صورت یک هرم نشان داده می‌شود. در سطوح پائین‌تر هرم، ابتدائی‌ترین و پایه‌ای‌ترین نیازها و در بالاترین سطح هرم، نیازهای پیچیده‌تر قرار دارند.

مازلو نیازهای اساسی انسان را در یک هرم جای داده است که دارای پنج طبقه است. طبقات پایین‌تر هرم نیازهای حیاتی‌تر و ساده‌تر و طبقات بالاتر نیازهای پیچیده‌تر و کمی‌تر حیاتی را نشان می‌دهند. نیازهای طبقه‌های بالاتر فقط وقتی مورد توجه فرد قرار می‌گیرند که نیازهای طبقه‌های پایین‌تر برطرف شده باشند.



Maslow's Hierarchy of Needs

نظریه مازلو

به اعتقاد مازلو سلسله مراتب نیازهای آدمی رفتار افراد در لحظات خاص

تحت تأثیر شدیدترین نیاز قرار می‌گیرد.

نیازهای آدمی از یک سلسله مراتب برخوردارند که رفتار افراد در لحظات خاص تحت تأثیر شدیدترین نیاز قرار می‌گیرد.

هنگامی که ارضای نیازها آغاز می‌شود، تغییری که در انگیزش فرد رخ خواهد داد بدین گونه است که به جای نیازهای قبل، سطح دیگری از نیاز، اهمیت یافته و محرک رفتار خواهد شد. نیازها به همین ترتیب تا پایان سلسله مراتب نیازها اوج گرفته و پس از ارضاء، فروکش کرده و نوبت به دیگری می‌رسد.

نیازهای انسان

در این نظریه، نیازهای آدمی در پنج طبقه قرار داده شده‌اند که به ترتیب عبارتند از:

اول: نیازهای زیستی

نیاز به اکسیژن، غذا، آب، مسکن، گرما، نیازهای جنسی، خواب و پوشاک.

نیازهای زیستی در اوج سلسله مراتب قرار دارند و تا زمانی که قدری ارضا گردند، بیشترین تأثیر را بر رفتار فرد دارند. نیازهای زیستی نیازهای آدمی برای حیات خودند. تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیت‌های بدن به حد کافی ارضاء نشده‌اند، عمده فعالیت‌های شخص احتمالاً در این سطح بوده و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهد کرد.

دوم: نیازهای امنیتی

ایمنی در برابر عوامل طبیعی (زلزله، طوفان)، امنیت (امنیت اجتماعی، مالی، شغلی و غیره)، نظم، قانون، محدودیت‌ها و ثبات. نیاز به رهایی از وحشت، تأمین جانی و عدم محرومیت از نیازهای اساسی است، به عبارت دیگر نیاز به حفاظت از خود در زمان حال و آینده را شامل می‌شود.

سوم : نیازهای اجتماعی

یا احساس تعلق و محبت؛ کارگروهی، خانواده، رابطه با دیگران، غرور، گریز از طرد شدگی، عشق ورزی دیگران به فرد و بالعکس. انسان موجودی اجتماعی است و هنگامی که نیازهای اجتماعی اوج می‌گیرد، آدمی برای روابط معنی‌دار با دیگران، سخت می‌کوشد.

چهارم : احترام

عزت نفس، موفقیت، مهارت، استقلال، سلطه‌گری، اعتبار، شهرت، قدر و منزلت، نفوذ و اعتماد بنفس. این احترام قبل از هر چیز نسبت به خود است و سپس قدر و منزلتی که توسط دیگران برای فرد حاصل می‌شود. اگر آدمیان نتوانند نیاز خود به احترام را از طریق رفتار سازنده برآورند، در این حالت ممکن است فرد برای ارضای نیاز جلب توجه و مطرح شدن، به رفتار خرابکارانه یا نسنجیده متوسل شود.

پنجم : خودشکوفایی

پی بردن به استعداد های نهانی و بالقوه، تکامل فردی، عدالت خواهی، شناخت ماهیت خویشتن، انگیزه برای دستیابی به اوج قابلیت های خویش.

یعنی شکوفا کردن تمامی استعدادهای پنهان آدمی؛ حال این استعدادهای هر چه می خواهد باشد. همان طور که مازلو بیان می دارد: «آنچه انسان می تواند باشد، باید بشود.»

ویژگی های انسان خود شکوفا

- حس تشخیص واقعیت، آگاهی از شرایط موجود و واقعی، واقع گرا، قضاوت بی طرفانه و عینی و نه بر اساس طرز تفکر شخصی و متعصبانه.
- طرز نگرش بر مشکلات به عنوان چالشها و شرایطی که نیاز به راه حل دارند و نه به عنوان حربه ای برای شکوه گری و توجیحات فردی.

- نیاز به حریم و تنهایی و توانایی تحمل تنهایی.

- متکی به قضاوتها و تجارب خویش، مستقل، عدم اتکاء به فرهنگ و

محیط پیرامون خود برای شکل گیری عقاید و دیدگاه ها.

- عدم تأثیر پذیری از فشارهای اجتماعی.

- دموکراتیک، منصف و بدون قائل شدن به تبعیض، پذیرش و لذت بردن از

تمامی فرهنگها، نژادها و تفاوتهای فردی انسانها.

- از لحاظ اجتماعی دلسوز و مهربان، دارای خصوصیات انسانی و بشر

دوستانه.

- پذیرش افراد همانگونه که هستند و عدم تلاش برای تغییر دادن آنها.

- در کنار دیگران راحت بودن، با وجود هر نوع گرایش نا متعارف

دیگران.

- خود انگیخته و با اصالت بودن، با خویشتن صادق است، همان گونه که

دوست دارد رفتار می کند و نه آنگونه که دیگران از وی می خواهند.

- شوخ طبع بودن البته حس شوخ طبعی ایی که متوجه خود و یا وضعیت کلی بشریت است و نه دیگران.

- تعداد محدودی دوست صمیمی دارد و نه تعداد زیادی رابطه سطحی.

- علاقه مند به همه چیز حتی امور عادی.

- خلاق، مبتکر و اصیل.

- بدنبال تجارب ناب و دستیابی به موفقیت هایی است که اثری ماندگار از خود بجای گذارد.

رهبری و رفتار انسان

شما به عنوان یک رهبر باید با پیروان، همتایان، بزرگترها و دیگران که برای رسیدن به اهداف خود به حمایت ایشان نیاز دارید، رفتار متقابلی داشته باشید. شما برای بدست آوردن حمایت ایشان باید بتوانید آنها را درک کنید و برانگیزید. برای درک و انگیزش مردم، باید طبیعت انسان را بشناسید. طبیعت انسان خصیصه مشترک تمام انسان ها است. مردم طبق قوانین به

خصوصی از طبیعت انسان رفتار می کنند. این قوانین بر رفتار ما حاکم هستند.

مازلو ادعا کرده است که مردم می خواهند و تا ابد خواهند کوشید تا به اهداف گوناگونی دست یابند. به دلیل اینکه نیازهای پایین تر ضروری تر و فوری تر هستند، پس اگر برآورده نشوند، نقش منبع و جهت اهداف انسان را بازی می کنند.

نیاز بالاتر در سلسله مراتب انگیزه ای برای رفتار خواهد بود تا زمانی که نیازهای زیرین برآورده شده باشند. نیازهای برآورده نشده پایینی بر نیازهای برآورده نشده بالایی چیره خواهند شد و باید قبل از اینکه فرد بالا رفتن از این سلسله مراتب را آغاز کند، برآورده شوند.

دانستن اینکه یک شخص کجای این معیار قرار دارد به تعیین یک محرک مؤثر کمک خواهد کرد. برای مثال، انگیزه دادن به شخصی که با یک سند در میانه معیار قرار دارد (در مرتبه ۴) در برابر استفاده از همان انگیزه

برای فردی با دستمزد پایین از مرحله ای که با ناامیدی در پی برآورده کردن نیازهای اولیه خویش است، تأثیر بیشتری خواهد داشت.

باید متذکر شد که تقریباً هیچکس برای مدت طولانی در یک پله از سلسله مراتب باقی نمی ماند. ما دائماً می کوشیم تا بالاتر رویم، درحالیکه در همان زمان نیروهای مختلفی که خارج از کنترل ما هستند سعی در پایین فرستادن ما دارند. آنهایی که در بالا به سر می برند برای زمان کوتاهی پایین می آیند به عنوان مثال، مرگ یک معشوق یا نظری که به کار نمی آید؛ درحالی که کسانی که در قسمت پایینی قرار دارند، بالا فرستاده می شوند! مثلاً وقتی که یک جایزه کوچک دریافت می کنند. بنابراین این هدف ما به عنوان یک رهبر کمک به افراد در بدست آوردن مهارتها و دانش مورد نیاز برای هل دادن آنها به سوی بالای سلسله مراتب به طور پایدار است. کسانی که نیازهای بنیادین شان برآورده شده است کارکنان بهتری خواهند شد زیرا آنها می توانند بر تکمیل بینشی که مقابل آنها قرار داده شده تمرکز کنند، تا کسانی که پیوسته تلاش می کنند تا به اهداف خود دست یابند.

در جدول نیازهای بنیادین کارکنان براساس هرم نیازهای

شرایط کارکنان	سطوح نیازها	اقدامات عملی برای ارضاء نیازها
کارمند دارای دو فرزند است که سال آینده وارد دانشگاه می شوند.	نیاز زیستی / ایمنی	افزایش حقوق یا ارتقاء کارمند به شغل بالاتر با پرداخت بیشتر - تامین امنیت شغلی فرد
کارمند احساس نگرانی می کند از اینکه رقبای شرکت را خریداری کنند.	ایمنی	اگر امکان دارد کارمند را مطمئن سازید که شغلش تعدیل نخواهد شد در غیر اینصورت با صراحت بگویید که مشاغل مشخصی تعدیل خواهند شد و فرد را کمک کنید که در جای دیگر کاری پیدا کند.
کارمند احساسات ناخوشایندی در گروه دارد و احساس می کند که فردی اضافی است.	اجتماعی	کارکنان را به یک مهمانی عصرانه در منزلتان دعوت کنید - کارمند جدید را به مشارکت در فعالیتهای ابتکاری در شرکت تشویق کنید - فرد را برای عضویت در سازمانهای حرفه ای هدایت کنید.

<p>عملکرد کاری کارکنان را ارزیابی کنید و به دنبال دلیلی بگردید تا فرد را مورد تقدیر قرار دهید- پیشنهادات فرد را تا آنجایی که قابلیت دارد، بپذیرید- با فرد تماس نزدیکتر برقرار کنید.</p>	<p>عزت نفس (احترام به خود)</p>	<p>کارمند احساس می کند که از او تقدیر به عمل نمی آید.</p>
<p>راهنمایی ویژه در رسیدن به هدف غایی ارائه کنید- به چارت مسیر ترقی افراد کمک کنید- تسهیل در امور آموزشی- فراهم نمودن فرصت برای تجربه شغل و شناخت شرکت.</p>	<p>خودشکوفایی</p>	<p>کارمند خواهان بدست گرفتن ریاست سازمان است- فرد دارای یک ایده ی کلی برای تعیین هدف غایی سازمان است.</p>

مشخصات افراد خو واقع بین

- درک بهتری از واقعیت دارند و با آن راحت هستند.
- خود و طبیعت خود را می پذیرند.
- نداشتن چیز های مصنوعی (احساس و...)
- آنها بر مشکلات خارجی خود متمرکز می شوند و به موضوعات ساده سئوالات داخلی شان اهمیت می دهند.
- آنها تنهایی را دوست دارند و خلوت می گزینند.
- بر ترقی و رشد پیشرفته خود تکیه می کنند.
- از لذتهای ساده زندگی لذت می برند (مثلاً برکات را از آن خود نمی پندارند)
- احساس بستگی شدیدی نسبت به دیگران دارند.
- عمیقاً مردمی هستند و واقعاً از تفاوتها آگاه نیستند.
- استانداردهای اخلاقی و معنوی قدرتمندی دارند.
- اصیل، خلاق، کمتر منقبض و سرزنده تر از دیگران هستند.

در مدل مازلو، هدف غایی زندگی خود واقع بینی است، که تقریباً هیچ وقت کاملاً بدست نمی آید اما بیشتر چیزی است برای کوشیدن به سوی آن.

مازلو بعد ها فرض کرد که این سطح هیچگاه نمی ایستد، و به سوی خود واقع بینی پیش می رود، که ما را به سطوح روحانی می برد مثلاً گاندی، مادر ترزا، دالای لامو یا حتی شعرايي مانند رابرت فراست. سطح خود واقع بینی مازلو نیاز انسان به اخلاق، خلاقیت، شفقت و معنویت را می شناسد. بدون این حس معنویت ما ماشین هایی بیش نیستیم.

به علاوه، همانگونه که برای خود واقع بینی تجربه حداکثری وجود دارد؛ برای خود برتر بینی هم تجربه حداکثری وجود دارد. آنها تحرکات خلاق معنوی ما هستند.

بهسازی و عوامل انگیزشی هرزبرگ

هرزبرگ لیستی از عواملی که بر اساس سلسله مراتب نیاز ماسلو می باشد

را بسط داد بجز اینکه لیست او ربط نزدیکتر به محیط کاری دارد:

بهداشت یا نارضایتی:

• شرایط کاری

• اعمال سیاسی و اجرایی

• حقوق و مزایا

• نظارت

• مقام

• امنیت شغلی

• همکاران

• زندگی شخصی

انگیزه دهنده ها و خشنود کننده ها:

- شناخت
- موفقیت
- ترقی
- رشد
- مسئولیت
- رقابت شغلی

قبل از اینکه بتوان از انگیزه دهنده ها استفاده کرد، عوامل بهداشتی باید در شغل وجود داشته باشند تا بتوان آن شخص را شبیه سازی کرد. این بدین معنی است که شما نمی توانید از انگیزه دهنده ها استفاده کنید تا زمانی که تمام عوامل بهداشتی وجود داشته باشند. نیاز های هرزبرگ مخصوصاً مربوط به شغل می شوند و بر برخی چیزهای مجزا که مردم از شغل خود

انتظار دارند، بر خلاف سلسله مراتب نیاز مازلو که تمام نیازهای یک زندگی شخصی را تحت تأثیر قرار می دهد، تأثیر می گذارد.

با سختن این مدل هرزبرگ کلمه "غناى شغلى" را برای طرح ریزی دوباره شغل برای قرار دادن انگیزه دهنده ها، ابداع کرد.

تئوری X و تئوری Y

داگلاس مک گرگور چشم اندازی فیزیولوژیک از انسان را با تئوری X و تئوری Y خود بسط داد، که دو درک متفاوت از نظرات مردم از رفتار انسان در زندگی کاری و زندگی تشکیلاتی است. مک گرگور فکر می کرد که شرکتها از یکی از این دو رویکرد پیروی می کنند.

تئوری X

مردم یک بیزاری ذاتی برای شغل دارند و هرزمان که ممکن باشد از آن اجتناب می کنند.

• مردم باید بوسیله مجازات مجبور، کنترل شده، هدایت شده یا ترسیده باشند تا به اهداف سازمانی دست یابند.

• مردم ترجیح می دهند که هدایت شوند، مسئولیت نمی خواهند و جاه طلب نیستند یا کمی جاه طلب هستند.

• مردم بیشتر از هر چیز امنیت می خواهند.

به یاد داشته باشید که با فرضیه های تئوری X، نقش مدیریت باید کارمندان را مجبور و کنترل کند.

تئوری Y

• کار مانند بازی و استراحت امری طبیعی است.

• مردم خود-هدایتی را تمرین می کنند اگر به اهداف متعهد باشند (آنها تنبل نیستند).

• تعهد به اهداف تابعی از پاداش ها است که به موفقیت‌های آنها مرتبط است.

• افراد می آموزند که مسئولیت را بپذیرند و به دنبال مسئولیت بروند.

• خلاقیت، ابتکار و تصور به طور گسترده ای میان جمعیت توزیع شده اند. افراد قادرند از این توانایی ها برای حل یک مشکل سازمانی استفاده کنند.
• مردم پتانسیل دارند.

به یاد داشته باشید که با فرضیه های تئوری Y، نقش مدیریت پرورش پتانسیل کارمندان و کمک به آنها برای آزاد کردن آن پتانسیل بر اساس اهداف رایج است.

تئوری X نظریه ای است که مدیریت سنتی در مقابل نیروی کار به کار می گیرد. بسیاری از سازمانها اکنون از نظریه روشن تئوری Y استفاده می

کنند. یک رییس را می توان با استفاده از رویکرد به تئوری X شناخت، در حالی که یک رهبر را با استفاده از رویکرد به تئوری Y می توان شناخت.

به خاطر داشته باشید که تئوری های مازلو، هرزبرگ و مک گرگور همه به هم مربوط می باشند.

• تئوری هرزبرگ نسخه کوچکی است از تئوری مازلو (که بر فضای کاری تمرکز کرده است).

• تئوری X مک گرگور بر اساس کارگرانی است که در سطوح پایین (۱-۳) تئوری ماسلو قرار گرفته اند، در حالیکه تئوری Y برای کارگرانی است که فراتر از سطح ۳ رفته اند.

• تئوری X مک گرگور بر اساس کارگرانی است که در بهداشت ناخوشایند هرزبرگ قرار گرفته اند، در حالیکه تئوری Y بر اساس کارگرانی است که در بخش انگیزه دهنده ها یا خوشایند ها قرار گرفته اند.

وجود، ارتباط، رشد

تئوری نیاز وجود، ارتباط، رشد کلیتون آردرفر سه گروه نیاز را لازم

می شمرد :

• وجود ؛ این گروه از نیازها مربوط می شود به ارابه احتیاجات بنیادین برای وجود مادی، مانند نیازهای فیزیولوژیک و امنیت. این نیاز بوسیله پولی که در کار بدست می آید برآورده می شود که بوسیله آن شخص می تواند غذا، سرپناه، لباس و... تهیه کند.

• رابطه ؛ این گروه از نیازها در مرکز میل به برقراری و حفظ روابط بین اشخاص قرار می گیرد. از آنجائیکه یک فرد به طور معمول تقریباً نیمی از زمان بیداری خود را در محل کار می گذرانند، این نیاز تا اندازه ای بوسیله همکاران مرتفع می شود.

• رشد ؛ این نیازها با نمو شخصی برآورده می شوند. شغل فرد، کار او، یا حرفه او خرسندی قابل ملاحظه ای از نیازهای رشد را در بر دارد.

تئوری وجود، ارتباط، رشد کلیتون آردرفر بیان می کند که در یک زمان بیشتر از یک نیاز می تواند تأثیر گذار باشد. اگر یک نیاز بالاتر بر آورده نشود، میل به بر آورده کردن یک نیاز پایین تر افزایش می یابد. او این پدیده را به عنوان "بعد تحریم و خجالتی نزدیک شدن" معرفی می کند. ارتباط آن با شغل این است که حتی وقتی نیازهای بالایی بر آورده نمی شوند، آن شغل هنوز نیازهای بنیادی فیزیولوژیک، که شخص بعداً بر آن تمرکز خواهد کرد را بر آورده می کند. در آن زمان اگر اتفاقی بیفتد که شغل را مورد تهدید قرار دهد، نیازهای بنیادی فیزیولوژیک فرد به خطر خواهد افتاد. اگر عواملی برای رهایی از فشار وجود ندارند، فرد ممکن است نا امید و دستپاچه شود.

به خاطر داشته باشید که تئوری وجود، ارتباط، رشد کلیتون آردرفر بر اساس تئوری مازلو بنا شده است، اگر چه با آن متفاوت است. اول، او تئوری ماسلو را از پنج به سه تقلیل داده است. برخلاف ماسلو، او این نیازها را به

عنوان سلسله مراتب که شخص از آن بالا می رود، تلقی نمی کند و آنرا پیوسته می داند.

از آنجایی که تحقیقاتی زیادی در مورد تئوری آردرفر صورت نگرفته است، بیشتر تئوریهای هم عصر از آن حمایت نمی کنند.

تئوری انتظار

تئوری انتظار وروم بیان می کند که یک فرد بر اساس انتظاراتی که این عمل با پی آمدی معین و جذابیت آن پی آمد برای فرد، در بر خواهد داشت، به صورت خاصی عمل می کند. این طرح انگیزه دادن بوسیله افراد بسیاری اصلاح شد تا شامل پورتر و لاولر شد. تئوری انتظار وروم به صورت یک فرمول نوشته شده است:

$$\text{ارزیابی} + \text{انتظار} + \text{سودآوری} = \text{انگیزه}$$

$$\cdot \text{ارزیابی (جایزه)} = \text{میزان میل به یک هدف (جایزه چیست؟)}$$

- انتظار (عملکرد) = قدرت اعتقادی که تلاش وابسته به شغل موجب تکمیل وظیفه خواهد شد (چقدر باید کار کنم تا به هدف خود برسم؟)
- وسیله سازی (اعتقاد) = اعتقاد به اینکه بعد از انجام وظیفه جایزه دریافت خواهد شد (آیا آنها متوجه تلاشی که من می کنم می شوند؟)

محصول ارزیابی، انتظار و وسیله سازی، انگیزه است. به آن می توان به عنوان قدرت راندن به سوی هدف فکر کرد. مثلاً، اگر یک کارمند بخواهد از درجات بالا برود، پس ارتقاء برای آن کارمند ارزیابی بالایی دارد. اگر کارمند اعتقاد داشته باشد که کارایی بالا به نتایج خوب منتج می شود، پس این کارمند انتظار بالایی دارد. اگر چه، اگر این کارمند اعتقاد داشته باشد که شرکت او را ارتقا نخواهد داد، پس این کارمند وسیله سازی پایینی دارد و این کارمند برای عملکرد بهتر تحریک نخواهد شد.

منابع

۱. راس. آرن، روان‌شناسی شخصیت (نظریه‌ها و فرایندها)، ترجمه سیاوش جمال‌فر، چ پنجم، تهران روان، ۱۳۸۶.
۲. شکیباپور، عنایت‌الله، دایرةالمعارف روان‌شناسی، تهران، فروغی، ۱۳۶.
۳. شولتز، دوآن، روان‌شناسی کمال (الگوی شخصیت کامل)، ترجمه گیتی خوشدل، چ چهارم، تهران، پیکان، ۱۳۸۶.