

# نظرة على هرم «ماسلو» للحاجات الإنسانية

## Maslow's Hierarchy of Needs

### هرم ماسلو

للحاجات الإنسانية



على الرغم مما وُجّه لها من انتقادات في السنوات الأخيرة، فإن الإلمام بنظرية هرم «ماسلو» للحاجات الإنسانية، ومعرفة ما تضمنت من معارف أخرى طبعا، يمكن أن يساعدنا في فهم وتفسير والحكم بالتالي، على أفعال وتصرفات وسلوكيات البشر، والدوافع التي تقف وراءها، واعتبار ذلك الفهم والتفسير عند التعامل مع الناس سواء على المستوى الشخصي أو المهني.

صاحب هذه النظرية هو عالم النفس الأمريكي الشهير أبراهام ماسلو Abraham Maslow (1 أبريل 1908، بروكلين،) وترجع شهرته أساساً إلى نظريته في تحقيق الذات. وهو أوضح في كتابه Motivation and Personality و Toward a Psychology of Being أن كل شخص عنده هرم من الحاجات التي يجب تلبيةها. وتشتمل نظرية ماسلو في التحفيز على نموذج طبقي من خمسة احتياجات إنسانية كثيراً ما يتم تصويرها في شكل مستويات متسلسلة داخل شكل هرمي. أراد ماسلو أن يفهم ما يحفز الناس. وهو اعتقد أن لكل إنسان مجموعة من نظم التحفيز لا علاقة لها بالجوائز أو الرغبات غير الواعية. وقد أقر ماسلو بأن الناس مدفوعون لإشباع احتياجات معينة، وأن بعض هذه الاحتياجات لها الأسبقية على بعضها الآخر، وهذا هو ما يحدد سلوكنا. إن أبسط حاجتنا هو البقاء أحياء،

من إعداد:

طه عبدالباقي الطوخي

كاتب ومترجم من مصر

وقد لاحظ ماسلو، في البداية، أن واحداً فقط في كل مائة من الناس يصبح قادراً على تحقيق ذاته، وذلك لأن "مجتمعنا"، كما يوضح، يكافئ الدافع بالدرجة الأولى بناء على احترام الذات والحب واحتياجات اجتماعية أخرى. ويشمل النموذج الهرمي الأصلي ذو المراحل الخمس للحاجات ما يلي

■ **الاحتياجات البيولوجية** والفيزيولوجية: الهواء، الغذاء، الشراب، المأوى، الدفء، الجنس، النوم، إلخ.

■ **احتياجات السلامة والأمن** والأمان: الحماية من قوى الطبيعة مثل الرياح والبرد والأمطار وضوء الشمس، إلخ. وما قد تؤدي إليه تلك القوى من دمار وأذى، والأمن، والنظام، والقانون، والاستقرار، والتحرر من الخوف.

■ **احتياجات الحب والانتماء:** الصداقة، العلاقات الحميمة، الثقة والقبول، مؤدّة/ عاطفة الأخذ والعطاء، والحب، والانتماء: كون الفرد جزءاً من جماعة (العائلة، الأصدقاء، العمل، إلخ).

■ **احتياجات احترام/ تقدير الذات:**

الإنجاز، الإلتقان، الاستقلال، المركز، السيطرة الذاتية، الهيبة، احترام الذات، واحترام الآخرين.

■ **احتياجات تحقيق الذات:** إدراك الإمكانيات والقدرات والمهارات الشخصية الكامنة والتحقق منها، تحقيق الذات، السعي للنمو الشخصي، خبرات الذروة.

وكما سبق ذكره، طرح ماسلو الاحتياجات الإنسانية مرتبة في

الاحتياجات الأهم والأبرز. وعلى أية حال، فإن احتياجات النمو يستمر الإحساس بها وقد تصبح حتى أقوى بمجرد أن يتم الارتباط بها. ولكن ما إن يتم تلبية احتياجات النمو هذه بطريقة معقولة حتى يصبح الفرد قادراً على الوصول إلى مستوى أعلى يطلق عليه تحقيق الذات.

ولكل إنسان الرغبة والقدرة على الصعود لأعلى الهرم نحو مستوى تحقيق الذات. ولكن لسوء الحظ، كثيراً ما يتم تعويق الإنسان بالفشل في تحقيق احتياجات المستوى الأدنى. فالتجارب الإنسانية والصعوبات التي يمر بها الإنسان في حياته بما فيها من أحداث سيئة مثل الطلاق أو فقد الوظيفة، إلخ. تسبب للفرد نوعاً من التذبذب بين مستويات الهرم. ولذلك، لا يتحرك كل الناس من خلال الهرم باتجاه أحادي ثابت، لكن الشخص قد يتقدم أو يتراجع بين الأنواع المختلفة من الاحتياجات، نتيجة لما يقابله في الحياة من ظروف مختلفة.

وبمجرد تحقيق هذا المستوى، نأتي للمستوى الثاني لما يحفزنا، وهكذا دواليك.

هذا النموذج ذو المراحل الخمس يمكن تقسيمه إلى احتياجات مُفتقدة واحتياجات نمو. ويُشار إلى الاحتياجات الأربعة الأولى كاحتياجات مُفتقدة، ويعرف أعلى مستوى باحتياجات النمو. ويقال إن الاحتياجات المُفتقدة تحفز الناس عندما لا يتم تحقيقها. وأيضاً تصبح الحاجة لتلبية هذه الاحتياجات أقوى، وتبقى لمدة أطول حتى يتم تلبيةها. وكمثال لذلك: حالة بقاء الإنسان جائعاً بلا طعام.

وطبقاً لنظرية ماسلو، يجب على الإنسان أن يلي أولاً مستوى الاحتياجات المُفتقدة قبل التقدم لمقابلة مستويات أعلى من احتياجات النمو. وبمجرد تلبية حاجة مُفتقدة تتلاشى هذه الحاجة. وتصبح أنشطتنا موجهة بالعادة نحو مقابلة مجموعة الاحتياجات التالية التي علينا أن نلبيها. وتصبح هذه بدورها هي

وليس على أنفسهم.

■ إنهم يتمتعون بقدر غير عادي من روح الدعاية.

■ إنهم قادرون على النظر للحياة بموضوعية.

■ إن لديهم درجة عالية من الإبداع.

■ إن لديهم قبولاً لثقافة الآخر، لكنهم غير تقليديين بالعمد.

■ إنهم يهتمون بتقدم ورفاهية البشرية.

■ إنهم يستطيعون التقدير العميق للخبرات الحياتية الأساسية.

■ إنهم يؤسسون علاقات شخصية عميقة ومرضية مع قلة من الناس.

■ إنهم يجوزون خبرات الذروة.

■ إنهم بحاجة للخصوصية.

■ إن لهم مواقف ديمقراطية.

■ كما أنهم يتمتعون بمستويات أخلاقية عالية.

**السلوكيات المؤدية لتحقيق الذات:**

- الانغماس في الحياة مثل الأطفال، باستيعاب وتركيز كاملين.

- المبادرة بالمحاولة بدلاً من البقاء في مسارات آمنة.

- الإنصات لأحاسيسك الخاصة في تقييمك للخبرات بدلاً من هيمنة صوت التقاليد أو السلطة أو رأي غالبية الناس.

- تجنب التظاهر (أو عمل حركات تلاعب أو مناورات)، وممارسة سلوكيات الأمانة.

- البقاء مستعداً لحالة عدم القبول إذا كانت نظرتك لا تلاقي قبول الأغلبية.

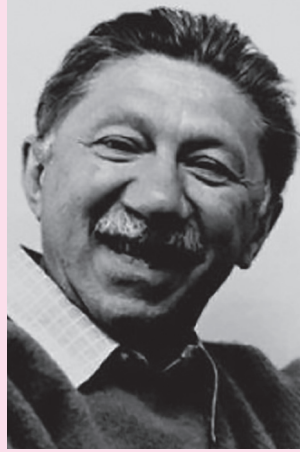
- العمل الجاد وتحمل المسؤولية.

- محاولة تحديد دفاعاتك والشجاعة في التخلي عنها.

ومع أن الناس، كما سبق ذكره، يصلون إلى تحقيق ذواتهم بطرائقهم المتفردة، فإنهم يميلون إلى التشارك في خصائص معينة.

ومع ذلك فإن تحقيق الذات نفسه هو مسألة درجة، "فليس هناك إنسان كامل".

ليس من الضروري أن يتملك الشخص كل الخصائص الخمس عشرة المذكورة لتحقيق ذاته، كما أن حيازة بعض هذه الخصائص لا يقتصر فقط على الذين حققوا ذواتهم. ولم يساو ماسلو بين تحقيق الذات والكمال. ويعني تحقيق الذات



ماسلو

متمكناً مما هو مؤهل له وقادر عليه. وتختلف صورة تحقيق هذه الاحتياجات بطبيعة الحال فيما بين شخص وآخر. فبالنسبة لشخص ما قد تعني هذه الصورة رغبة الأم مثلاً في أن تكون أما مثالية، وبالنسبة لشخص آخر ربما تتخذ شكل أن يكون لائقاً رياضياً مثلاً، وبالنسبة لثالث ربما يعبر تحقيق الذات عن رسم صورة فنية مثلاً، أو الوصول إلى اختراعات، إلخ.

(ماسلو ١٩٤٢ ص ٢٨٢-٢٨٣).

**الخصائص المميزة للناس الذين يحققون أنفسهم ذاتياً:**

مع أننا جميعاً، نظرياً، قادرون على تحقيق الذات، فإن معظمنا لا يفعل ذلك، أو يفعلون ولكن إلى درجة محدودة. وقد قدر ماسلو، لاحقاً (١٩٧٠)، أن أقل من ٢٪ فقط من الناس سيتوصلون إلى تحقيق ذواتهم. وكان اهتمامه منصباً على صفات الناس الذين اعتبرهم (هو) أنهم توصلوا لتحقيق إمكاناتهم وقدراتهم الكامنة كأشخاص. وبدراسته لـ ١٨ شخصاً اعتبر أنهم قد حققوا ذواتهم (شمل هذا العدد إبراهيم لينكولن وألبرت آينشتاين)، فقد تمكن من تحديد ١٥ خصيصة للأشخاص الذين أمكنهم تحقيق ذواتهم، كما يلي:

■ إنهم يفهمون الواقع فهماً صحيحاً ويمكنهم أن يتحملوا حالة عدم اليقين.

■ إنهم يقبلون أنفسهم كما هم ويقبلون الآخرين كما هم.

■ إنهم يتمتعون بالعضوية في أفكارهم وأفعالهم.

■ إنهم يركزون على المشكلة

والمهارات الشخصية الكامنة والتحقق منها، والسعي للنمو الشخصي وخبرات الذروة.

**■ احتياجات التفوق والسمو:** مساعدة الآخرين والوصول لتحقيق الذات.

**تحقيق الذات:**

بدلاً من التركيز على الأمراض النفسية وما يصيب الناس من سوء، أرسى ماسلو فهماً أكثر إيجابية للسلوك البشري مركزاً على ما يحققه الإنسان من إيجابيات. وقد كان أكبر اهتمامه بالإمكانات والقدرات والمهارات الكامنة للإنسان، وكيف يمكنه تحقيقها. وهو ذكر أن الدافع الإنساني مبني على سعي الإنسان للإنجاز والتغيير من خلال النمو الشخصي. وأن الأشخاص المحققين لذواتهم هم أولئك الذين تم لهم فعلاً إنجاز ما كانوا مؤهلين له وقادرين عليه.

إن نمو تحقيق الذات عند ماسلو يشير إلى أن الحاجة للنمو والاكتشاف الشخصي حاضرة طوال حياة الفرد. وطبقاً له، فالشخص دائماً (يصبح) ولا يبقى أبداً ساكناً في هذه المراحل. وفي تحقيق الذات، يجد الشخص معنى لحياته وهذا مهم جداً له. ولأن كل شخص متفرد في حد ذاته، فإن دافع تحقيق الذات يقود الناس في اتجاهات مختلفة. فبالنسبة لبعض الناس، يمكن أن يتم الوصول إلى تحقيق الذات عن طريق خلق أعمال فنية أو أدبية، وبالنسبة للبعض الآخر قد يتم ذلك من خلال الرياضة، أو في الفصول الدراسية، أو في أي من مجالات العمل المختلفة، إلخ.

وقد اعتقد ماسلو أن تحقيق الذات يمكن قياسه من خلال مفاهيم خبرات الذروة. ويظهر هذا عندما يختبر الشخص العالم بأسره ويفهمه كما هو تماماً، ويتكون لديه شعور بالنشوة والبهجة والتعجب. ومن المهم أن نلاحظ أن تحقيق الذات هو عملية مستمرة يصبح الإنسان معها في حالة ممتازة ويصل إلى قمة السعادة.. "سعادة ما بعدها سعادة". ويعرض ماسلو الوصف الآتي لتحقيق الذات:

يشير تحقيق الذات إلى رغبة الشخص في الإشباع الذاتي، وبالتحديد: ميله لأن يصبح

شكل تسلسل هرمي. وطبقاً له: من الصحيح تماماً أن الإنسان يحيا بالخبز فقط - حين لا يكون هناك خبز. ولكن، ماذا يحدث لرغبات الإنسان عندما يتوافر الخبز بكثرة وعندما تكون معدته مملأة دائماً؟ في هذه الحالة، تنشأ فوراً حاجات أخرى (أعلى)، وهي غير الجوع والتحكم الذاتي. وعندما يتم إشباع هذه بدورها، تنشأ مرة أخرى احتياجات جديدة أعلى، وهكذا. وهذا ما يعنيه بالقول إن الاحتياجات الإنسانية الأساسية منظمة في شكل تسلسل هرمي بالأسبقية (ماسلو ١٩٤٣ ص ٣٧٥).

**هرم الاحتياجات الموسع:**

من المهم ملاحظة أن نموذج ماسلو ذا المراحل الخمس قد تم توسعته ليشمل الاحتياجات المعرفية والجمالية (ماسلو ١٩٧٠ إيه)، ولاحقاً احتياجات التفوق والسمو (ماسلو ١٩٧٠ بي)، كما يلي:

**■ الاحتياجات البيولوجية والفيزيولوجية:** الهواء، الغذاء، الشراب، المأوى، الدفء، الجنس، النوم، إلخ.

**■ احتياجات السلامة والأمن والأمان:** الحماية من قوى الطبيعة مثل الرياح والبرد والأمطار وضوء الشمس، إلخ. وما قد تؤدي إليه تلك القوى من دمار وأذى، والأمن، والنظام، والقانون، والاستقرار، والتحرر من الخوف، إلخ.

**■ احتياجات الحب والانتماء:** الصداقة، العلاقات الحميمة، الثقة والقبول، مؤدبة/عاطفة الأخذ والعطاء، والحب، والانتساب: كون الفرد جزءاً من جماعة (العائلة، الأصدقاء، العمل، إلخ).

**■ احتياجات احترام/ تقدير الذات:** الإنجاز، الإتيان، الاستقلال، المركز، الهيمنة، السيطرة الذاتية، احترام الذات، واحترام الآخرين، المسؤولية الإدارية، إلخ.

**■ الاحتياجات المعرفية:** المعرفة والفهم، حب الاستطلاع، الاستكشاف، الاحتياج للمعنى، والقدرة على التنبؤ.

**■ الاحتياجات الجمالية:** البحث عن الجمال وتقديره، والتوازن، والمثل أو النموذج، إلخ.

**■ احتياجات تحقيق الذات:** إدراك الإمكانيات والقدرات



لمستوى أعلى من احتياجات النمو وفي نفس الوقت مستوى أدنى من الاحتياجات المفتقدة.

وقد قام كل من "لويس تايلور Louis Taylor" و "إدوارد داينر Edward Diener" بأبحاث معاصرة (٢٠١١) لاختبار نظرية ماسلو ، وذلك بأن قاموا بتحليل بيانات عينة مكونة من ٦٠٨٦٥ شخص شملت ١٢٣ بلدا، فمثلت بذلك كل المناطق الرئيسية في العالم. وقد تم إجراء هذا المسح في الفترة من ٢٠٠٥ إلى ٢٠١٠.

أجاب المشاركون على أسئلة عن حوالي ستة احتياجات تشبه إلى حد كبير تلك المذكورة بنموذج ماسلو: الاحتياجات البسيطة (الغذاء والمأوى)، والأمان، والاحتياجات الاجتماعية (الحب والدعم)، والاحترام، والتفوق، والسيطرة الذاتية. وقد قُدر أيضا سعادتهم عبر ثلاثة مقاييس منفصلة: تقييم الحياة (نظرة الشخص لمجمل حياته)، والشعور الإيجابي (الحالات اليومية للبهجة والسعادة)، والأحاسيس السلبية (الخبرات والتجارب اليومية لحالات الأسى والغضب والضغط).

دعمت نتائج هذه الدراسة فكرة أن الاحتياجات الإنسانية لها صفة عالمية بصرف النظر عن الفروق الثقافية بين الناس. وعلى أية حال، فقد توصل الباحثان إلى أن ترتيب الاحتياجات في شكل تسلسل هرمي هو ترتيب غير صحيح. وفي شرح داينر Diener: نحن حتى عندما نكون جائعين مثلا، فإننا نستطيع أن نشعر بالسعادة مع الأصدقاء. وهو يشرح كيفية عمل الاحتياجات فينا باستقلال فيقول: "إنها مثل الفيتامينات، فنحن نحتاج إليها جميعا".

اكتشافات ماسلو على جميع البشر. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه من الصعب إجراء اختبارات تجريبية على مفهوم مازلو لتحقيق الذات بطريقة تبين السبب وراء السعي لتأسيس علاقة إنسانية. فأحد الانتقادات الهامة التي وُجّهت لهذه النظرية يخص افتراض ماسلو بأن الاحتياجات الأدنى يجب إشباعها أولا وقبل أن يستطيع الشخص تحقيق إمكاناته وقدراته الكامنة وتحقيق ذاته. فهذا غير لازم بالضرورة، لأنه في حالات قد يسعى الشخص لتحقيق ذاته قبل نشوء إحساسه بضرورة إشباع حاجات أخرى في مستوى أدنى طبقا لهرم مازلو. ومن خلال فحص ثقافات معينة حيث تعيش أعداد كبيرة من البشر في ظروف بيئات فقيرة جدا "فقر مدقع" (مثل الحاصل في بعض مناطق الهند) يظهر بوضوح أن الناس يظلون قادرين على إشباع حاجات أعلى مثل الحب والانتفاء. هذا، فعنده أن الناس الذين يجدون صعوبة في إشباع أبسط الحاجات الجسدية (مثل الغذاء والمأوى إلخ) هم غير قادرين على مقابلة مستوى أعلى لاحتياجات النمو. وأيضا، فإن كثيرا من المبدعين مثل المؤلفين والفسنانين (مثل رامبرانت Rembrandt، وفان جوخ Van Gogh، إلخ) قد عاشوا في بيئات فقيرة، وهكذا يمكن الاحتجاج بأن أمثال هؤلاء قد استطاعوا تحقيق ذاتهم بالرغم من ذلك.

يصور علماء النفس الآن الدافع الإنساني على أنه سلوك متعدد، حيث يمكن للحاجة أن تنشأ على مستويات متعددة في نفس الوقت. فيمكن للشخص أن يكون مدفوع

وهذا أكيد وحقيقي إلى أبعد حد. **تقييم نقدي:**

تتعلق أهم محددات نظرية ماسلو بمنهجيته. لأنه توصل إلى وضع خصائص الأفراد الذين حققوا ذاتهم باتباع طريقة نوعية يطلق عليها تحليل السَّير الذاتية. فلقد درس سير وكتابات ١٨ شخصية رأى أنهم قد حققوا ذاتهم. ومن هذه المصادر توصل إلى قائمة بالصفات التي بدت له كخصائص لهذه المجموعة المحددة من الناس، في مقابل الجنس البشري عموما. ومن وجهة نظر علمية، تتشأ مشاكل عديدة مع هذا المفهوم الخاص. فأولا: يمكن القول بأن تحليل السَّير الذاتية، كطريقة، يعتمد تماما على الرأي والتقدير الشخصي للباحث. والرأي الشخصي هو دائما عرضة للتحيز، الذي يمكن أن يقلل من، أو يباليغ في، قيمة وصحة أي معلومات يتم الحصول عليها. لذلك، فتعريف ماسلو العملي لتحقيق الذات يجب ألا يتم قبوله بطريقة عمياء كحقيقة علمية.

وفوق ذلك، فقد انحاز ماسلو بالتركيز، بشكل بارز، على تحليل عينة محدودة من السير الذاتية، فأصحابها كانوا من ذوي التعليم العالي ومن الذكور البيض (مثل: توماس جيفرسون وإبراهام لينكولن، وألبرت أينشتاين، وويليام جيمس، والدوس هكسلي، وبيتهوفن). ومع أن مازلو (١٩٧٠) درس أيضا إناثا حققن ذاتهن مثل إيلانور روزفلت والأم تيريزا، فإن أولئك قد شكلوا نسبة ضئيلة من عينته. وقد جعل هذا من الصعوبة بمكان تعميم نظريته على الإناث والأفراد ذوي المستوى الأقل تعليميا واجتماعيا أو مختلفي الأصول العرقية. وبشكل هذا تساؤلا، مهما حول إمكانية تعميم وتطبيق

عنده مجرد التمكن من تحقيق الإمكانيات والقدرات الكامنة للمرء. وهكذا يمكن لشخص ما أن يكون سخيًا، مضيئًا، مغرورا، فاشلا، وغير مؤدب، ومع ذلك فقد يحقق نفسه ذاتيا. وفي الأخير، توصل إلى أن نسبة من يحققون ذاتهم أقل من ٢٪ من الناس.

#### تطبيقات دراسية:

ساهمت نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية بقسط رئيسي في التعليم وإدارة الفصول الدراسية بالمدارس. فضلا عن الحد من السلوكيات بالتجاوب في البيئة المحيطة، فإن ماسلو (١٩٧٠) يعتمد/ يتبنى مفهوماً كلياً للتعليم والتعلم. وهو ينظر إلى الصفات الشاملة للنواحي البدنية والنفسية والاجتماعية والعاطفية والفكرية للفرد، وكيف تؤثر كل هذه النواحي في عملية التعلم.

إن تطبيقات نظرية هرم ماسلو على عمل معلم الفصل واضحة. وقيل أن يكون بالاستطاعة مقابلة احتياجات التلميذ المعرفية، يجب أولا تلبية احتياجاته الفيزيولوجية. فمثلا: سيجد التلميذ الجائع والمتعب صعوبة في التركيز على عملية التعلم. كما أن التلاميذ في حاجة للشعور بالأمان الجسدي والعاطفي وبأنهم مقبولون داخل الفصل ليتقدموا ويصلوا لتحقيق كل إمكاناتهم وقدراتهم الكامنة.

ويعتقد ماسلو أنه يجب على المربين أن يُظهروا الاحترام للتلاميذ ويأمن للأخيرين شأنًا وقيمة في الفصول الدراسية، كما يجب على المدرسين أيضا أن يخلقوا بيئة مساندة للتلاميذ داخل الفصول. فتدني احترام الذات بالنسبة للتلاميذ لن ينتج عنه سوى التخلف الأكاديمي لأدنى درجة حتى يتم تقوية هذا الاحترام الذاتي.