

دراسة نظرية تحليلية لمفهوم الإشباع

ملخص

تناول الباحث موضوع الإشباع لكونه جوهر سلوكيات الفرد في أي الميادين ، منذ ولادته إلى غاية آخر مراحل عمره، وخاصة أثناء طفولته ومراحله المهنية. يقدم الباحث في هذا المقال أهم ما توصل إليه من تناولات حول الإشباع من زوايا مختلفة، فكل باحث يتطرق في طيات بحثه إلى هذا الموضوع في إشارات بسيطة حسب ما يخدم بحثه، وبهذا تكون إضافة متواضعة في موضوع يكتسي من الأهمية البالغة ما يستوجب تخصيصه بالدراسة والتحليل.

أ. لخضر بن غنام

كلية علم النفس وعلوم التربية

جامعة قسنطينة 2

الجزائر

مقدمة

يتفق الباحثون والعلماء في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية عامة، وفي مجال علم النفس خاصة، على تداخل وتعقيد الظواهر السلوكية للأفراد والمجتمعات، لكن على الرغم من استحالة عزلها ودراستها منفردة، وذلك لطبيعتها الديناميكية الافتراضية، حيث لا ملموس فيها إلا من خلال نتائجها وآثارها، إلا انه أمكن الكثير من الباحثين في مجال السلوك الإنساني عامة والسلوك التنظيمي خاصة، فصل وتفصيل الكثير من الظواهر بالدراسة والتحليل، كظاهرة الإجهاد والصراع والقلق والدافعية والضغط النفسي وتصميم الجهاز النفسي للبشر عموماً، بكل جزئياته من مكونات وآليات ومعززات وموانع ومقومات للسلوك الإنساني.

هذا ما دفعنا للقيام بهذا المسح البسيط لمختلف الإشارات والتناولات الجزئية للباحثين بمختلف توجهاتهم النظرية وتخصصاتهم العلمية حول موضوع الإشباع وما يدل عليه، محاولين تحليل وتفسير الظاهرة قيد الدراسة باعتبارها جوهرًا للسلوك النفسي الفردي والاجتماعي والتنظيمي.

Résumé

L'objectif de cet article est de présenter les différentes théories des besoins humains. Ces théories ont servi de références pour la classification des besoins chez l'Homme en tant que nécessité vitale ressentie (psychologique, physiologique, ou/et social).

عناصر الإشباع:

- الحاجات والغرائز والرغبات: وهي أساس عملية الإشباع لكونها المبدأ والمنبع الأساسي لهذه الظاهرة.
- القدرات والميول: بناء على قدرات الفرد وميوله تظهر حاجاته ورغباته التي تطلب الإشباع المستمر.
- الأهداف الموضوعية: تعتمد عملية الإشباع على التحديد الدقيق والواضح للأهداف والتي يمكن من خلالها تحقيق الإشباع المطلوب واللازم.
- التشريعات والنظم: تعمل التشريعات والنظم على تقنين الإشباعات وتنظيمها في اطر معقولة ومسموحة كإشباع الرغبة في الترقية والمكافآت المادية والمعنوية .
- البيئة والمحيط: لابد لكل ظاهرة سلوكية من بيئة تتفاعل خلالها في إطار العلاقة النفعية التبادلية.

معوقات الإشباع :

- عدم توافق القدرات الفعلية والإمكانات الخاصة مع الأهداف المرجوة .
- ظهور التشريعات والنظم المختلفة حيث تعيق بعض الإشباعات المحرمة و الممنوعة أو تؤجلها .
- عدم إتاحة الفرصة من طرف البيئة والمحيط (الأسرة، المنظمة، المجتمع...)
- تداخل الأهداف والإشباعات المتعددة في آن واحد وتعارضها .
- الاضطرابات النفسية كانهدام الثقة بالنفس والخجل و الخوف
- الاضطرابات السيكوسوماتية أو الفيزيولوجية كمنع إشباع الرغبة في طعام معين نظرا لمرض معين.

علاقة الإشباع بالظواهر النفسية والسلوكية :

- تدخل الإشباع في تكوين الشخصية: بتعزيز الثقة بالنفس والتفتح للإقبال على الآخرين لشخصية منتجة قوية.
- تدخل الإشباع في تحديد الآليات الدفاعية: بتدعيم الرضا والشعور بالارتياح وتوجيه الفرد إلى الايجابية وتخفيف عمل آليات الدفاع السلبية.
- تدخل الإشباع في تنظيم العلاقات الاجتماعية والتنظيمية: كتقليص الجرائم والتفككات العلائقية ومنع صراع الأدوار الاجتماعية والتنظيمية.

- تدخل الإشباع في تحسين اداءات الفرد: من خلال التركيز على المسؤوليات والمهام وعدم الانشغال أثناء الأداء بالإشباع الناقصة.

- تدخل الإشباع في رسم قنوات الاتصال: من خلال الفهم الواضح للرسالة وخلوها من التاويلات.

- تدخل الإشباع في تطوير الحاجات والرغبات: من خلال الرفع من مستوى الروح المعنوية وتنمية الشخصية الايجابية البناءة وفتح المجال أمام الطموح.

ديناميكية عملية الإشباع:

تنطلق عملية الإشباع عند تدفق الرغبات والحاجات والغرائز، وشعور الفرد بحالة من الافتقار والنقص والرغبة في التملك والتفوق، وبناء على تقييمه الأول لإمكاناته وقدراته الخاصة، يقرر الإقدام على سلوك معين أو الإحجام عنه بعد تحديد الهدف أو الموضوع المحقق للرضا والارتياح، وهنا تنقسم دورة الإشباع إلى فلفتين :

- الأولى أن تمكن الفرد من تحقيق أهدافه يقوم بتقييم ثان خاص بمدى نجاحه في الأداء ومدى شعوره بالرضى وتبدأ مباشرة دورة جديدة بتغيير نوع الإشباع التالي أو مستواه

- الثانية أن فشل الفرد في الحصول على أهدافه حيث يشعر بنوع من الاستياء قد يصل إلى درجة الإحباط وفي هذه الحالة يقوم بتشخيص أسباب الفشل وموانع الإشباع و يبدأ بعدها دورة إعادة الإشباع بتغيير القدرات أو السلوك أو الأهداف.

نظريات الإشباع:

يتحدث الاقتصاديون عما يسمى حد الإشباع Margin of Satisfaction وهم يعرفونه بأنه: " الحد الذي تشبع عنده بعض الحاجات، في حدود الممكنات التي تحقق الإشباع أي في حدود الظروف الاقتصادية المتاحة للفرد والجماعة، والتي تحدد له ولها النطاق الذي يستطيع التصرف فيه." (1)

يفترض فرويد تجربة الإشباع الأصلية التي تتلخص في تهدئة التوتر الداخلي الناتج عن الحاجة عند الفرد بسبب تدخل صادر من الخارج، وعندها تتخذ صورة الموضوع المشبع قيمة انتقائية في تكوين رغبة الشخص، وتظل تلعب دور الموجه في البحث اللاحق عن الموضوع المشبع. (2)

ويتدخل حد الإشباع في تحديد شعور الفرد بالرضا أو بالإحباط، عن طريق تعيينه للنسبة بين الحاجات التي لقيت الإشباع والحاجات التي لم تلق الإشباع. فإذا غلب على الفرد الشعور بالحرمان والإحباط فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده منخفضاً، أما إذا غلب عليه لاشعور بالرضا فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده مرتفعاً. (3)

يرى " لازاروس " بان عملية توافق الإنسان تسعى لمقابلة متطلبين هامين وهما: (4)

- متطلب اجتماعي يتعلق بالتعامل مع الآخرين وينشأ بسبب المعيشة الجماعية، فلأبناء مطالب اتجاه الأبناء تتعلق بالتعامل مع الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتها، من مأكّل ومشرب وملبس وتصرف بأساليب معينة، وعندما يكبر الطفل يتولى آخرون فرض متطلبات جديدة عليه، لمقابلة توقعاتهم اتجاهه في مسائل الدراسة والعمل والزواج والحياة بصورة عامة.

- متطلبات داخلية ناشئة عن التكوين الطبيعي للفرد ولها مطالب عضوية خاصة مثل الأكل والشرب والدفء والراحة، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فلإنسان حاجات اجتماعية أخرى، مثل الحاجة إلى التحصيل والحاجة إلى تقدير الآخرين، وغيرها.

قتلبية هذه المطالب وتحقيق الأهداف التي يحددها الفرد خلال حياته، يمنعه من الكثير من الأمراض النفسية والاضطرابات الاجتماعية والمهنية، التي قد تسبب له العزوف حتى عن الحياة وعادة ما يتجه الفرد إلى إشباع حاجاته الأساسية، لان الحيلولة دون إشباعها يسبب المرض فإرضاء تلك الحاجات يعتبر علاجاً، بينما يؤدي نقصها إلى المرض والاضطراب ومما يلاحظ بصورة عامة، أن الأصحاء نفسياً لا يعانون من نقص في هذه الحاجات.

ويعمل الهو على إشباع حاجات الفرد عن طريق مبدأ اللذة، وما لم يتم إشباع تلك الحاجات، فإن الفرد عادة ما يصاب بالقلق والتوتر وعدم الراحة، مما يدفع الهو إلى محاولة التخلص من تلك الأعراض بكافة السبل. فالطفل الجائع مثلاً يشعر بالضيق بسبب جوعه مما يدفع الهو إلى محاولة التخلص من الجوع وأعراضه عن طريق مص الأصبع مما يؤدي إلى الشعور بنوع من الإشباع. (5)

ومما لا شك فيه أن التوافق بين الحاجات والدوافع التي تحرك الفرد، وبين الوسائل المتاحة لإشباع تلك الحاجات النفسية هو الذي يحدد ما يلي: (6)

- الحالة المعنوية للموارد البشرية.

- درجة الرضا عن العمل.

- الاستقرار في المؤسسة.

- كفاءة الأداء التنظيمي.

- تحسين الأداء وتجويد الإنتاجية.

فعدم المشاركة في اتخاذ القرار مثلاً، يؤدي إلى تربية المشاعر السلبية وتكوين نظرة الاستياء التي يأخذها العامل عن منظمته، وينتج ذلك عن:

- شعور العامل أن لا قيمة له، وهذا ما يزعزع حاجة تقدير الذات لديه ويعرضها لعدم الإشباع

- شعوره بالاغتراب وعدم الانتماء إلى المنظمة التي يعمل فيها، وهذا ما يبطل إشباع دافع الانتماء.

- عدم إحساس العامل بتحمل المسؤولية في عمله مما ينفي إشباع التقدير والمكانة الاجتماعية.

ولكي تكون المشاركة ناجحة، يجب أن يكون التفاعل إيجابيا ، فالتفاعل هو وحدة قياس المشاركة، والفرد كائن متطور له رأي يعطيه وجهه ببذله، وإلغاء إحدى هاتين العمليتين يؤدي به إلى الشعور بعدم الإشباع.(7)

"فالعُدوان على الناس أو حتى على القيم ولو كان في أحلام اليقظة، يثير الخوف في نفسية الفرد، ومما يورث الخوف في النفس أيضا شعور الفرد انه منبوذ أو مكروه من المجتمع سواء أكان هذا الشعور حقيقيا أم وهميا، فالتقدير الاجتماعي أساس الأمن الاجتماعي.(8)

وهو مهم جدا لتماسك الجماعات والشعور بالولاء، فمثلا الفرد الذي يحقق جل إشباعاته داخل جماعته، وتتيح له جماعته تحقيق ما يصبو إليه من حاجات نفسية واجتماعية، يزداد تمسكه بالانضمام إليها والولاء لها. (9)

الإحباط هو وضع ذلك الشخص الذي يحال دونه إشباع مطالبه النزبوية أو الذي لا يبيح هذا الإشباع لنفسه.(10)

ويعرف بأنه حالة من الحزن لا توجد بينها وبين التطور المنطقي للأحداث علاقة، وقد يكون الشكل المتوسط للإحباط نتيجة مباشرة لحدوث أزمة في علاقات العمل، وقد تتخذ الأشكال الخطيرة للإحباط شكل اضطرابات كيميائية حيوية، كما قد يؤدي الشكل المفرط من أشكال الإحباط إلى الانتحار ومن التعريفات الأخرى للإحباط انه حالة مزاجية تتميز بالإحساس بالاكنتاب، ووهن العزيمة، والتغيرات الأخرى المزاجية مثل الإحساس بالذنب.(11)

والإحباط في معظم الحالات أين يشعر به الفرد في مناسبات مختلفة، هو ما يشكل السبب الأساسي للضغط النفسي وعدم الارتياح، وهناك علاقة وثيقة بين الإحباط والدافعية، إذ لا يمكن أن نقول أننا محبطين إذا لم نكن مدفوعين لإشباع حاجة ما أو تحقيق هدف معين.(12)

كما يعرف الإحباط على انه حالة شعورية من عدم الارتياح عندما يواجه الفرد الموانع التي تعترض دوافعه. ويمكن تعريفه بأكثر شمولية بأنه عبارة عن شعور الفرد بالتوتر نتيجة عدم تحقيق أهدافه

وهذا الفشل ناتج عن عوامل داخلية وخارجية يصعب السيطرة عليها.(13)

ويمكن إيجاز مصادر الإحباط في مجموعتين: (14)

أولاً: العوائق الداخلية (الذاتية):

ويقصد بها مجموعة من الموانع الذاتية (الشخصية)، التي تحول دون الفرد في تحقيقه إشباعاته حتى وإن أراد هذا الإشباع، فهي موانع لا تعمل إذ تعمل على منعه إلا وهي لإرادية ومنها :

- ضعف روح المبادرة لدى الفرد. حيث أن الفرد تقل فرصه في الإشباع، وإن توفرت له فرصة بإبداء مبادرة منه، فإنه يفشل من أول أو ثاني محاولة، ويتعرض على أثرها للإحباط مباشرة.

- عدم القدرة على مواجهة الأمور المعقدة. فالفرد البسيط في تفكيره أكثر عرضة للإحباط من الفرد الذي يملك تفكيراً ومنطقاً علمياً مبنياً ومزوداً باليات البناء والتحليل.

- ضعف خبرة الفرد وقلة احتكاكه بالآخرين. وهذه النقطة تكمل النقطة السابقة، حيث أن تعامل الفرد المحنك والخبير في شؤون معينة مع بعض الأهداف المقصودة بالإشباع لا يكون مثل تعامل الفرد المعزول من الخبرة وتنويع الوسائل والحلول في سبيل تحقيق الإشباع، وعليه يكون النوع الثاني من الأفراد أكثر عرضة للإحباط.

- المبالغة في توقعات الفرد وتقديره لقدراته وكفاءته في تحقيق النتائج. فعدم التقدير الدقيق للنتائج وظهورها فيما بعد على غير ما كان الفرد يتوقعه يؤدي إلى الإحباط.

- مغالاة الفرد في تقدير إمكانياته، وعدم معرفة ما يتوافر لديه من إمكانيات مادية أو فكرية أو غيرها تمام المعرفة. وهنا المقصود الحقيقي الثقة الزائدة بالنفس في غير محلها.

- عدم قدرة الفرد على الموازنة بين حياته الدنيوية وحياته الإيمانية ورغبته في الحصول على كل شيء.

- الإعاقات الجسدية أو النفسية. فالفرد المعاق أكثر عرضة للإحباط من الفرد السوي.

ثانياً: العوائق الخارجية (البيئية):

وهي عوامل خارجة عن إرادة الفرد، كالأسباب التنظيمية والاجتماعية والأسرية وغيرها ومن أمثلتها :

- عدم إتاحة الفرصة للفرد لإبراز قدراته. فتسلط الإدارات ونظام الروتين في العمل وعدم تشجيع المبادرات الفردية كل هذا يؤدي إلى الإحباط.

- اختلاف الفرد مع الجماعة في المفاهيم والقيم وعدم ترك فرص الحوار.

- عدم وجود أنظمة اتصال فعالة ومنظمة، مما يسبب ركود الأفكار عند أصحابها وجمود الشكاوى في صدور المتضررين.

- انتشار بعض الظواهر المرضية في بيئة العمل، مثل الفساد والمحسوبية والرشوة وغيرها.

- الحرمان المادي في البيئة نتيجة عدم إشباع حاجات الفرد المادية، بسبب عدم توفر السلع المطلوبة، وكذلك الحرمان الاجتماعي بسبب عدم توفير الخدمات الاجتماعية كالتعليم .

- التنشئة الاجتماعية والأسرية للفرد، كان يدرّب على القناعة والترث وإعادة المحاولة وعدم اليأس، عكس الولد الذي أنشئ مدللاً يوفر له كل ما يرغب فيه منذ الصغر.

إلا أن هذه العوائق أقل خطورة من العوائق الداخلية، ذلك أن الفرد أن صادف هذا النوع من العوائق يمكنه تغيير مكان الإشباع، كان يغير الفرد المنظمة التي لا تتيح له الفرص، أو يهاجر من البلد الذي أحس نفسه مهمشاً فيه، أما العوائق الذاتية فيصعب على الفرد التخلص منها، إلا ما كان منها قابل للتغيير بالتدريب والممارسة أو بكبر السن، وهذا هو السر في خطورتها.

ولا يوجد فرويد ما بين الحاجة والرغبة؛ تجد الحاجة -المتولدة عن حالة من التوتر الداخلي - إشباعها من خلال الفعل النوعي، الذي يؤمن الموضوع الملائم لها (كالطعام مثلاً)، بينما ترتبط الرغبة برباط لا فكك منه " بالآثار الذاكرية " وتجد تحقيقها في إعادة الإنتاج الهلاسي للإدراكات التي أصبحت إشارات على هذا الإشباع (15).

وقد أشار الاتحاد الوطني لأصحاب العمل إلى أن الدراسات التي أجراها قد أوضحت أن الضغط النفسي ينشأ من عدم إشباع حاجات الأفراد المتمثلة أساساً في عدم التقدير، وعدم الاستقرار في العمل، والعزلة الاجتماعية (الاغتراب) في محيط العمل وغموض الوصف الوظيفي ومهما تكن أسباب الضغط وتأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات وأصبح واحداً من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة السلوك التنظيمي. (16)

كل هذا في إشكالية عدم إشباع الحاجات مما يعود على دافعية العمال داخل المنظمات بالسلب والانخفاض، وفي حالة إدراك العائق المانع من تحقيق الإشباع يلجأ الفرد إلى تغيير طريقة الإشباع، أو حتى المكان الذي يحققه فيه، وهذا ما يعرف بالحيل الدفاعية لتحقيق بديل من التكيف والرضى. فالعامل الذي أحبطت رغباته في الانتماء والشعور بالكرامة وتحقيق ما يريد سوف يتأثر بذلك في علاقاته وتفاعله مع الآخرين. كما أن الفشل المزمن في إشباع الرغبة الأعلى سينخفض بأهداف الفرد إلى أهداف أقل قدراً. (17)

وقد أجريت دراسة في ج.م. ع . عام 1970 بهدف التعرف على دوافع النشاط

الترويحي الرياضي الذي رأى بعض العلماء انه لا يهدف إلا لغرض الترويحي وان دوافعه الأولية هي السرور، أي الرضا النفسي أو السعادة أو الإشباع. وتبين من خلال نتائج الدراسة أن أهداف أو دوافع النشاط الرياضي الترويحي في وقت الفراغ لا تقتصر فقط على الترويحي للترويحي في حد ذاته، بل تمتد لتشمل دوافع أخرى.

وقد اجري هذا البحث على عينة عشوائية من الأعضاء المشتركين في الأندية الرياضية في محافظتي القاهرة والجيزة، في المرحلة العمرية ما بين (25 إلى 45 سنة) وبلغ عددهم 344 فردا، واستخدم الاستفتاء كأداة للبحث.

وكانت من بين نتائج هذه الدراسة أن هناك العديد من الأهداف والدوافع التي تجعل الفرد يمارس النشاط الرياضي الترويحي ومن هذه الأهداف والدوافع حسب نتائج هذه الدراسة (18).

1. اكتساب الحيوية واللياقة الرياضية.....43,41%
2. دافع الميول الرياضية.....19,38%
3. دافع قضاء وقت الفراغ.....12,56%
4. دافع اكتساب نواحي عقلية ونفسية12,40%
5. دافع اكتساب نواحي اجتماعية وخلقية07,76%
6. المحافظة على المستوى الرياضي والوصول إلى البطولة.....03,10%
7. دوافع أخرى.....01,39%

كما يوضح ذلك الدكتور محمد التومي حيث يرى انه من الناحية النفسية يمكن أن يستفاد من آيات كثيرة منها: قول الله تعالى: "وخلق الإنسان ضعيفا"، إن هذا الوصف يشير إلى تركيبه النفسي، قال القرطبي: "إن هواه يستميله، وشهوته وغضبه يستخفانه، وهذا أشد الضعف". ويظهر هذا الضعف في تعلقه الشديد بما يرضي ميوله ويشبع رغائبه، لما فيه من غريزة الجمع، أو التملك أو الاقتناء، يقول تعالى: "وإنه لحب الخير لشديد".

إن غريزة التملك هذه هي التي أوجدت فيه المقدرة على الحصول على الرزق، وهي التي كونت فيه القوة التي تدفعه إلى إنزال الضرر بسواه حتى تضمن لنفسها الحماية المطلوبة، وهي التي حركته إلى أن يبحث عن وسائل أمنية من قوانين وتشايح تقي ما يمتلك، وتمنع الاعتداء عليه، وما كانت الوصية القائلة: "لا تشته مقتنيات غيرك". الواردة في أقدم التشريع إلا تعبيراً صادقاً عن تلك الغريزة. (19)

المراجع

- 1- مصطفى سويف، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، ط2، مكتبة الانجلو المصرية، 1966 ص 75.
- 2- جان لابلان، ج، ب، بونتاليس، ترجمة مصطفى حجازي، معجم مصطلحات التحليل النفسي، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط 4، 2002 بيروت لبنان ص 158.
- 3- عبد الرحمان بن محمد بن خلدون، مقدمة ابن خلدون، اعتناء ودراسة احمد الزغبى، شركة الأرقم بن أبي الأرقم للطباعة، لبنان، دون سنة، ص128.
- 4- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 3، 2002م، عمان الأردن، ص.279
- 5- السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص.89
- 6- مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، مرجع سابق، ص 81.
- 7- Roger Mucchelli, La dynamique des groupes, Librairies techniques, Paris, 1977, p69.
- 8- عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية، بيروت، 1995، ص235.
- 9- George Gurvitch, La vocation actuelle de la sociologie, Presses universitaires de France .1968 .p367.
- 10- معجم مصطلحات التحليل النفسي، مرجع سابق، ص 46.
- 11- عبد الرحمان بن احمد محمد هيجان، ضغوط العمل، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1998، ص 242.
- 12-Karen Huffman & A .L, Psychologie en directe, 1995, p 334.
- 13- السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص172.
- 14- المرجع نفسه، ص177.
- 15- معجم مصطلحات التحليل النفسي، مرجع سابق، ص261.
- 16- إشباع الحاجات النفس - اجتماعية والمهنية وعلاقته بتكيف الهيئة الإدارية الوسطى مهنيًا، مذكرة ماجستير غير منشورة، إعداد نور الدين تاويريريت، إشراف أ.د. الهاشمي لوكيا جامعة قسنطينة، جوان 1995م. ص58.
- 17- سيد خير الله، سيكولوجية الفرد في المجتمع، مكتبة الانجلو المصرية 1974 م ، ص 144.
- 18- عطيات محمد خطاب، أوقات الفراغ والترويح، ط1 1990م القاهرة ص23.
- 19- محمد التومي، المجتمع الإنساني في القرآن الكريم، ط1، الدار التونسية للنشر، تونس 1990، ص 159.

