**MASLOW VE İHTİYAÇLAR HİYERARŞİSİ KURAMI**

Maslow’un bazı eleştirilere rağmen bugün hala kabul gören kuramına geçmeden önce kendi hayat hikayesinden bahsedilebilinir. Oldukça ilginç bir hayat hikayesi: Maslow,1 nisan 1908’de New York’da doğdu. Yalnızlık, aşağılık duyguları, depresyon ve mutsuzluk dolu bir çocukluk ve delikanlılık dönemi geçirdi. Nefret dolu ve itici bir kadın olarak gördüğü annesini hiç sevemedi; hatta öldüğünde cenazesine bile gitmeyi reddetti. Annesi sıksık tanrının kendisini cezalandıracağını söylerdi. Bu tehditlerin de etkisiyle daha küçük yaşta dine güvenmemeye karar verdi ve ateist oldu. Bir çok okul ve iş değiştirdi. Hayatı boyunca sıkıldığı her şeyi terk etti. Pek çok ödül almasına, bir çok alanda (iş idaresi,eğitim,ilahiyat vs.) yazıları ve konuşmaları ile tanınmasına rağmen hep ıstırap, acı ve ağrılar çekti; kronik yorgunluk, hipoglisemi, kalça artriti ve kalp sorunları vardı. Performans anksiyetesi sorununu ölünceye dek yaşadı. Evliliğinde de (kuzini ile evliydi) hep kafasında soru işaretleri ve sevgi güvensizliği ile yaşadı. Vefatından bir ay önceki son makalesinin girişinde hiçbir zaman cesur bir lider ve hatip olamadığından yakınarak “ben mizaç olarak cesaretsizim ”diye yazıyor ve ekliyordu ”bu da bana hayatım boyunca bitkinlik, gerginlik, korku, endişe ve kötü uykulara mal oldu”. 8 haziran 1970’de hafifçe koşarken 62 yaşında şiddetli bir kalp krizi sonucu vefat etti.

Böyle bir yaşamı olan Maslow’un bugün eleştirilere rağmen hala kabul gören bir kuramın yaratıcısı olması ilginç, ama,tesadüf değildir. Maslow, asla olamadıklarını ve inanamadıklarını bu kuram ile idealize etmiş ve kendini bu yolla yüceltmiştir. Küçük yaşta kaybettiği tanrı inancını ise transandantal (kendini gerçekleştirmenin bir yolu zirve yaşantılar) ve teolojiye (ilahiyat ile ilgili yazılar) olan merakıyla ikame etmiştir. Kurama gelince; Maslow’un kuramının adı **“ihtiyaçlar hiyerarşisi”**dir. Maslow’un geliştirdiği bu kuramı genel bir kalıp olarak görmek daha uygun olacaktır. Maslow da ortalama bir kişinin fizyolojik ihtiyaçlarının % 85 ini,güvenlik ihtiyaçlarının % 70 ini,sosyal ihtiyaçlarının % 50 sini, saygı görme ihtiyaçlarının % 40 ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının % 10 unu tatmin etmiş olabileceğini ileri sürmüştür. Maslow, güdüleri mertebeli bir yapı içinde görür ve insanların alt basamaktaki gereksinmeleri giderilir giderilmez üst basamaktakileri doyurmaya yöneleceğini kabul eder. Bu basamaklar şunlardır:

**1.    Fizyolojik ihtiyaçlar:** İnsanın biyolojik olarak yaşamını sürdürebilmesi için gerekli açlık, susuzluk, barınma, neslin devamı gibi ihtiyaçlar bu kategoridedir.

**2.    Güvenlik ihtiyaçları:** İnsanların sosyal ihtiyaçlarının karşılandığı sosyal çevresi, sosyal güvenlik kuruluşları ve devleti bu kategoride değerlendirmek gerekir. Kendini güven ve emniyet içinde ve tehlikeden uzak hissetmek, vs bu kategoriye aittir.

**3.    Ait olma ve sevgi ihtiyaçları:** Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları karşılanan insan bir gruba ait olma ve sevilme ihtiyacı duyar. İnsan bu ihtiyacını karşılayabileceği bir grup bulur ve onların içinde yaşar. İşyerlerindeki çay partileri, piknik ve yemek gibi etkinlikleri bu çerçevede değerlendirmek gerekir. Başkaları ile ilişki kurmak, kabul edilmek ve bir yere ait olmak, vs. burada yer alır.

**4.    Değer (Saygı / Statü) ihtiyaçları:** Bundan önceki kategorilerdeki ihtiyaçları karşılanan insan artık üyesi olduğu grupta saygı görmek ve değer verilmek isteyecektir. Başarısı ve hizmetleri başkaları tarafından takdirle karşılanan, saygı duyulan insan kendine güven duyacaktır. Örnek olarak prestij, başarı, yeterli olmak ve başkalarınca benimsenip tanınmak, vs. verilebilir.

**5.    Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları :** Birey yukarıda belirtilen kategorilerdeki ihtiyaçlarını karşılamasına rağmen hala kendini bilgi, beceri ve yetenekleriyle tam olarak ortaya koyamadığını düşünüyorsa, içinde bir boşluk hissedecek ve bunu gidermeye çalışacaktır. Burada bireyin yaptığı işin zirvesine çıkma, örnek (ideal) olma niteliğine, yani bir örnek insan, bilge kişi konumuna erişme hali söz konusudur. Buna “kendini tamamlama, kendini gerçekleştirme” adı verilmektedir. Örnek: Kişinin amacını gerçekleştirmesi ve potansiyelini ortaya çıkarması, kişisel tatmin,kişisel başarı,bilimsel buluşlar, vs.

Robinson Crusoe adaya ilk düştüğünde parçalanan gemiden sahile savrulmuş birkaç yiyecek paketini topladı, daha sonra da birkaç parça eşyadan açıktan ve yağmurdan kurtulmak için korunacak kapalı bir yer yaptı. Önce yiyeceklerini (fizyolojik ihtiyaç), sonra da güvenli bir yeri düşündü (Güvenlik ihtiyacı). Daha sonra,Cuma ile ilişkilerinde öğretmen rolü üstlenerek (dil öğreterek, araç kullanmayı öğreterek) saygınlık ihtiyacını giderdi. Crusoe, sonra düştüğü adayı keşfe çıktı ve bütün adayı tanıdı. Bir takvim yaptı. Rahatladığı anda şarkı söylemeye başladı. Bir kutudan çıkan kitapları okumaya başladı. En son aşamada da kendisini adadan kurtarmaya yarayacak bir araç yapıp kendilerini gerçekleştirmeye çalıştılar. İş yaşamı açısından bakacak olursak da çalışanlar açısından motivasyonun önemi bugün artık tartışmasız bir biçimde kabul edilmiştir. Maslow’un bu kuramına göre şöyle bir tablo oluşturmak mümkündür.

**Basamaklar                                                   Örnekler**

Fizyolojik ihtiyaçlar                            Yemek ve barınma için yeterli maaş

Güvenlik ihtiyaçları                            Uzun süreli iş sözleşmesi,güvenli bir çalışma ortamı,eşit fırsatlar

Ait olma ve sevgi iht.                         Çalışma arkadaşları tarafından kabul görme,yakın Dostluklar

Değer ihtiyaçları                                 Etkileyici unvan, büyük ofis,şirket arabası

Kendini gerçekleştirme iht.              Otonomi ve kendini geliştirmesini sağlayacak bir iş imkânı

Genel olarak bir alt basamaktaki ihtiyaçlar (gereksinmeler) doyurulmadan bir üst basamağa geçilmez denmektedir. Ancak,burada yapılan eleştirilerden birisi, bunun her zaman böyle olmadığı ve kişiden kişiye değiştiği yönündedir. Bir anneyi ele alalım. Kendi yemez,çocuğuna yedirir. Çocuğu doğduğunda iş yaşamını ve kariyerini noktalayan pek çok örnek vardır. Aynı şekilde, asgari ücretle çalışan ve henüz fizyolojik ihtiyaçlarını zar zor karşılayan bir kişinin, bir gruba ait olma, saygı görme gibi daha üst düzeylerdeki ihtiyaçlarının olamayacağı yada uzun süre bu ihtiyaçların giderilemeyeceğini söylemek gerekir. Bir futbol takımının taraftarı maddi imkanları olmasa da bir grubun parçası değil midir?

Maslow’un modeline göre, bireyin davranışlarına yön veren, yukarıda belirtilen gereksinimlerdir. Bireysel gereksinimler, hiyerarşik bir sıra izler. Alt sıralardaki gereksinimler doyurulmadıkça daha üst sıralardaki gereksinimler birey açısından fazla önem taşımaz. Ancak model daha sonra, *Yoshio Kondo* tarafından bireyin bütün düzeylerdeki gereksinimlere aynı anda sahip olabileceği, ancak göreli önemlerinin kişilerin yaşam standardına göre değişeceği tarzında yorumlanmıştır. Aksi takdirde asgari ücretle çalışan ve henüz fizyolojik gereksinimlerini zar zor karşılayan bir kişinin, bir gruba ait olma, saygı görme gibi daha üst düzeyde gereksinimlerinin olmayacağı gibi bir sonuç ortaya çıkar. Gerçekte birey, bu örnekteki daha üst düzey gereksinimlere de sahiptir, ancak fizyolojik gereksinimlerini daha ön planda tutar. Tartışılması gereken bir diğer konu da şu olabilir: Sanatsal ve bilimsel çabalar, kişilerin yiyecek, barınak ve güvenlik için savaşım verdikleri toplumlarda yeşeremez mi? Maslow’un kuramına göre bu biraz zor görünüyor. Oysa sanat tarihine bakıldığında, en önemli sanatçıların, açlık ve sefalet içinde bir yaşam sürdükleri, en değerli sanat eserlerinin de savaşlar, açlık ya da kıtlığa rağmen yaratıldıkları ortaya çıkar. Ayrıca, kültürel değerler ve aile ortamı da hangi basamaktaki ihtiyaçların nasıl ve ne şekilde doyurulacağını belirleyen faktörlerdendir. Örneğin; kitaba önem veren ve sürekli kitap okuyan bir ailede yetişmişseniz, paranızı çok sevdiğiniz bir tatlıyı almak yerine kitap almaya harcayabilirsiniz. Maslow’a göre kişinin gelebileceği en son basamak kendini gerçekleştirme basamağıdır. Yazının başında da belirtildiği gibi kişilerin % 10u bunu gerçekleştirebilir. Çoğumuz kendini gerçekleştiren kişiler olmadığımız halde kısa süren doruk yaşantılarımız olmuştur. Bize verilen bir ödevi tam anlamıyla yaptığımız, bir başkasına onun zor bir durumunda hiçbir karşılık beklemeden yardım ettiğimiz, hiç karşılık beklemeden ve kıskanmadan birini sevebildiğimiz, bir sanat eseri karşısında hayranlık duyduğumuz zaman yada anne-baba olduğumuzda hissettiğimiz o koşulsuz mutluluk, birer doruk yaşantı örneğidir. Doruk yaşantılar, sürekli olmasa bile herkesin yaşabileceği türdendir. Yaşamını son derece anlamlı gören ve her dakikasını doyasıya yaşayan herkes kendini gerçekleştirmiş sayılabilir.

Maslow,tarihteki bazı ünlü kişileri seçmiş (Spinoza, Lincoln, Einstein, Eleanor Roosevelt vs.) ve bu kişilerin hayatlarını inceledikten sonra kendini gerçekleştirenlere özel olduğunu düşündüğü nitelikleri ve kendini gerçekleştirmeye götüren davranışları saptamıştır. Bu nitelik ve davranışları aşağıda verilmiştir:

**Maslow’a göre kendini gerçekleştirmiş insanların özellikleri şunlardır:**-  Kendini, başkalarını, doğayı Kabul Eder. Kendilerini ve başkalarını oldukları gibi kabul ederler.

- İçten geldiği gibi davranırlar. Maksatlı olarak gelenek dışı olmamalarına karşın öz kültürlerinin içselleştirilmesine dirençlidirler. Düşünce ve davranış içtendir.

- Bakış açıları geniştir. İyi bir mizah anlayışları vardır.

- Mahremiyetten hoşlanma ,başkalarına bağlı değildirler. Çok değil az insanla derin,tatmin edici kişilerarası ilişkiler kurarlar.

- Başkaları ile yoğun ilişkiler kurarlar.

- Demokratik karakter yapısına sahip olurlar. İnsanlığın refahı ile ilgilenirler.

- Araç ile amacı, iyi ile kötüyü birbirinden ayırt edeler. Hayata nesnel bir açıdan bakabilirler.

- Kendini gerçekleştiren insanlar yaratıcıdır.

- Gerçekliği verimli bir şekilde algılarlar ve belirsizliğe tahammül edebilirler. Kendi üzerinde yoğunlaşmaktan çok sorun üzerinde yoğunlaşırlar. Yaşamın temel deneyimlerini değerlendirebilirler.

Bireylerin gereksinimleri, bireysel gelişim düzeyleri arttıkça artmaktadır. Alt düzey gereksinimlerin (temel fizyolojik, güvenlik) mutlak değerleri, bireysel gelişimle birlikte artmakla beraber, tüm gereksinimler içerisindeki göreli önemi azalmaktadır. Bunu somut bir örnekle açıklayacak olursak, alt düzeyde bir ekmekle karnını doyurmak temel gereksinim iken, bu gereksinim yerini üst düzeyde dengeli bir beslenme alışkanlığına bırakır. Üst düzeydeki gereksinimin mutlak değeri (en azından parasal karşılığı) alt düzeydekine göre daha büyüktür. Buna karşın, üst düzeydeki temel fizyolojik gereksinimlerin toplam gereksinimler içerisindeki payı, yani göreli önemi, alt düzeydeki temel fizyolojik gereksinimlerin önemine göre çok daha düşüktür.

Burada iki noktaya dikkat çekmek gerekiyor: Birincisi, bireysel gelişim ile maddi refah düzeyi birbirine karıştırılmamalıdır. Maddi refah, bireysel gelişimin bir ölçütü değildir. Burada sözü edilen bireysel gelişim, *“yaşam kalitesi”* ve *“insani değerler”*açısından gelişmiş olma ile ilişkilidir. İkincisi, *“bireysel gelişim-gereksinim”* ilişkisi, doğrusal değildir. *“Beklentiler”* ve *“kişilik özellikleri”* sonucu, her bireyin *“bireysel gelişim-gereksinim”*leri birbirlerinden çok farklı eğriler halini alabilir.

|  |
| --- |
| Bir söyleşide geçen *“Marka bir ihtiyaç değildir, bir arzu nesnesidir.”*  ifadesine karşılık olarak  *“Arzulamak bir ihtiyacın sonucu değil midir?”* denilebilir. Tabii sözü edilen *“arzu”*nun, insanın toplumsal ve psikolojik evriminin bir sonucu olarak ortaya çıkan *“hangi ihtiyacın sonucu”* olduğunu görmek için de Maslow’un piramidine bakmak işe yarayabilir.  Sadece Maslow piramidine değil, ondan asırlar önce İbn Haldun’un yaptığı ihtiyaçlar tasnifine de bakılabilir, çünkü o da aynı şeye işaret ediyor. İbni Haldun’a göre üç çeşit ihtiyaç vardır: Zarurî, hâcî ve kemalî ihtiyaçlar... Zarurî ihtiyaçlar, yaşamak için gerekli olan beslenme ve güvenlikle ilgili ihtiyaçlardır. Hâcî ihtiyaçlar, zaruri olmayan, ama mevcudiyeti insanı rahatlatan unsurlara duyulan ihtiyaçlardır. Kemalî ihtiyaçlar ise insanların düşünce kaygılarını ve estetik beklentilerini karşılayan ihtiyaçlardır. |

(1) Üst düzeydeki bir güdüye gidebilmek için alt düzeydeki bütün güdülerin doyuma ulaşması gerekliliği yoktur; belirli bir derecede doyumluluk sizi diğer düzeye getirebilir.

(2) Bireyden bireye düzeyler arasında farklılık olabilir; bazı kimseler için sosyal ilişkiler kurarak insanlarla yakınlaşma güdüsü, emniyet ve korunma düzeyinden daha önce gelebilir, fakat bir başkası için bu doğru olmayabilir.

(3) İnsanların içinde büyüdüğü aile ortamı ve kültürün değerleri, hangi düzeydeki güdülerin daha belirgin ve baskın bir rol oynayacağını saptar

Bir ürün, işlevsel özelliği itibariyle, insanın, en alt basamağı oluşturan temel içgüdüsel ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayabilir. Ancak “markalaşma” için gözümüzü piramidin yukarılarına doğru dikmemiz gerekir. Ve marka değerlerinin tümünün bu piramidin bir yerleriyle, bir basamağıyla mutlaka ilişkisi vardır/olmalıdır.

**Kaynakça:**

* **AKGÜL, A. (2006). Piramit I : Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi 1-2-3.**
* **CÜCELOĞLU, D. (2003). *İnsan ve Davranışları.* İstanbul: Remzi Kitabevi.**
* **Maslow Kimdir? (2002). İstanbul.**
* **Sağlam, F. N. (2008). KENDİNİ GERÇEKLEŞTİRENLERİN ÖZELLİKLERİ.**
* **Tuncer, S. (2006, 01 24). Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ve marka/ihtiyaç ilişkisi.**
* **Figen Nas Sağlam - Psikolog**