

## A Teoria da Hierarquia das Necessidades

A teoria de Maslow é conhecida como uma das mais importantes teorias de motivação. Para ele, as necessidades dos seres humanos obedecem a uma hierarquia, ou seja, uma escala de valores a serem transpostos. Isto significa que no momento em que o indivíduo realiza uma necessidade, surge outra em seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios para satisfazê-la. Poucas pessoas, ou até mesmo nenhuma, buscam reconhecimento pessoal e status se suas necessidades básicas estiverem insatisfeitas.

O comportamento humano, neste contexto, foi objeto de análise pelo próprio Taylor, quando enunciava os princípios da Administração Científica. A diferença entre Taylor e Maslow é que o primeiro somente enxergou as necessidades básicas como elemento motivacional, enquanto o segundo percebeu que o indivíduo não sente única e exclusivamente necessidade financeira.

Maslow apresentou uma teoria da motivação, segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e de influência, em cuja base estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas ou básicas) e no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto realização).

De conformidade com Maslow os 5 níveis a serem "escalados" por um ser humano, segundo Maslow, são:

- Atender as necessidades básicas ou fisiológicas
- Atender as necessidades de segurança
- Atender as necessidades Sociais ou de associação
- Atender as necessidades de Status ou Auto Estima
- Atender as necessidades de Auto-Realização



Explicamos os níveis “escalados”, a saber:

**1 – Necessidades fisiológicas:** São aquelas que relacionam-se com o ser humano como ser biológico. São as mais importantes: necessidades de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar, beber, dormir, ter relações sexuais, etc.

*No trabalho:* *Necessidade de horários flexíveis, conforto físico, intervalos de trabalho etc.*

**2 – Necessidades de segurança:** São aquelas que estão vinculadas com as necessidades de sentir-se seguros: sem perigo, em ordem, com segurança, de conservar o emprego etc. No trabalho: emprego estável, plano de saúde, seguro de vida etc.

*No trabalho:* *Necessidade de estabilidade no emprego, boa remuneração, condições seguras de trabalho etc.*

**3 – Necessidades sociais:** São necessidades de manter relações humanas com harmonia: sentir-se parte de um grupo, ser membro de um clube, receber carinho e afeto dos familiares, amigos e pessoas do sexo oposto.

*No trabalho:* *Necessidade de conquistar amizades, manter boas relações, ter superiores gentis etc.*

**4 – Necessidades de estima:** Existem dois tipos: o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmos e o reconhecimento dos outros da nossa capacidade de adequação. Em geral é a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, com prestígio e reconhecimento, poder, orgulho etc. Incluem-se também as necessidades de auto-estima.

*No trabalho:* *Responsabilidade pelos resultados, reconhecimento por todos, promoções ao longo da carreira, feedback etc.*

**5 – Necessidades de auto-realização:** Também conhecidas como necessidades de crescimento. Incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. Relaciona-se com as necessidades de estima: a autonomia, a independência e o autocontrole.

*No trabalho:* *Desafios no trabalho, necessidade de influenciar nas decisões, autonomia etc.*

Conforme verificamos existem alguns aspectos a se considerar sobre a hierarquia de necessidades de Maslow, que enumeramos a seguir:

1. Para alcançar uma nova etapa, a anterior deve estar satisfeita, ao menos parcialmente. Isto se dá uma vez que, quando uma etapa está satisfeita ela deixa de ser o elemento motivador do comportamento do ser, fazendo com que outra necessidade tenha destaque como motivação.
2. Os 4 primeiros níveis destas necessidades podem ser satisfeitos por aspectos extrínsecos (externos) ao ser humano, e não apenas por sua vontade.
3. A necessidade de auto realização nunca é saciada, ou seja, quanto mais se sacia, mais a necessidade aumenta.

4. Acredita-se que as necessidades fisiológicas já nascem com o indivíduo. As outras mostradas no esquema acima se adquirem com o tempo.
5. As necessidades primárias, ou básicas, se satisfazem mais rapidamente que as necessidades secundárias, ou superiores.
6. O indivíduo será sempre motivado pelas necessidades que se apresentarem mais importantes para ele.

Como em toda teoria, há sempre aqueles que não concordam com ela em parte ou totalmente. Os críticos desta teoria afirmam que nem todas as pessoas são iguais e, por isso, um aspecto que se mostra como uma necessidade para uma pessoa, pode não ser para outra.

Outras críticas dão conta de que esta teoria analisa o desenvolvimento das pessoas, mas não considera em nenhum momento o incentivo dado pela organização. Há quem diga, também, que Maslow contemplou as necessidades do indivíduo em uma ordem muito rígida, sem a possibilidade de inversão ou troca de necessidades. Mas nenhuma destas críticas descaracterizam a teoria ou a tornam menos atual que as demais, apenas nascem de algumas confusões que são feitas com a definição de “necessidade”, muitas vezes confundida com “desejo” ou “vontade”.

Dentre muitos estudos e análises, Maslow identificou duas necessidades adicionais à pirâmide de necessidades já criada. Estas novas descobertas que davam conta das pessoas que já possuíam todas as necessidades satisfeitas (pouquíssimas pessoas) foram chamadas de cognitivas. São elas:

1. **Necessidade de conhecer e entender:** Está relacionada com os desejos do indivíduo de conhecer e entender o mundo ao seu redor, as pessoas e a natureza.
2. **Necessidade de satisfação estética:** Está relacionada às necessidades de beleza, simetria e arte em geral. Ligada à necessidade que o ser humano tem de estar sempre belo e em harmonia com os padrões de beleza vigente.

Por todo o exposto, queremos por fim destacar, que as necessidades de auto realização, do topo da pirâmide, são necessidades de crescimento e revelam uma tendência de todo ser humano em realizar plenamente o seu potencial. E por ser esta uma tendência que consideramos natural, enfatizo aqui nas palavras de Maslow:

*"Um músico deve compor, um artista deve pintar, um poeta deve escrever, caso pretendam deixar seu coração em paz. O que um homem pode ser, ele deve ser. A essa necessidade podemos dar o nome de auto realização." Abraham Harold Maslow (1908 - 1970)*

## CONCLUSÃO

Destacamos na elaboração deste trabalho e apreendemos que Maslow construiu uma teoria na qual as necessidades humanas podem ser hierarquizadas, mostrando inclusive, com essa hierarquia, no que somos diferentes dos animais, que não teriam uma hierarquia com tantos níveis como nós, os humanos.

Um detalhe muito importante da Teoria de Maslow é que ela diz que a pessoa tem que ter a sua necessidade do nível inferior satisfeita, ou quase integralmente satisfeita, para sentir a necessidade do nível superior. Ou seja: a pessoa que não tem suas necessidades de segurança satisfeitas não sente ainda necessidades sociais. E assim por diante. Nas palavras do próprio Maslow:

*"... à medida que os aspectos básicos que formam a qualidade de vida são preenchidos, podem deslocar seu desejo para aspirações cada vez mais elevadas."*

Uma consequência desse fato, para a administração de pessoas, é que uma pessoa com necessidades prementes de segurança, por exemplo, não é motivada pela possibilidade de satisfação de suas necessidades de "status" ou estima.

E como reflexão, este trabalho proporcionou um questionamento, por exemplo, se os serviços que a nossa organização/instituição fornece estão adequados ao segmento, sob o enfoque da hierarquia das necessidades de Maslow? E ainda, as minhas necessidades e os meus desejos, onde estão situados na pirâmide de Maslow?

## REFERÊNCIAS

CAMARGO, D. **Psicologia Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009. Pág 43-48.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 2. ed. Compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2000. (Edição compacta).

MASLOW, A. H. **Introdução à Psicologia do Ser**. 2.ed. Rio de Janeiro: Eldorado, s/d.