

## فرهنگ، نیازها و انتظارات فرهنگی بازماندگان کارکنان

### سازمان تأمین اجتماعی

ملیحه شیانی\*، محمدعلی محمدی☆

(تاریخ دریافت ۸۶/۲/۴، تاریخ تأیید ۸۶/۱۲/۴)

#### چکیده

انسان‌ها دارای دامنه نامحدودی از نیازها هستند که برحسب شرایط زمانی، مکانی و سطوح فرهنگی-اجتماعی تنوع می‌پذیرد. این نیازها به‌مثابه نیرویی برخاسته از ذهنیات و ادراک، اندیشه و رفتارهای افراد را در جهت تغییر وضعیت موجود برای پاسخ به انتظارات تنظیم می‌کنند. بنابراین، نیازها در سلسله‌مراتب خود انتظارات خاصی را به‌وجود می‌آورند که جامعه باید به آن‌ها پاسخ دهد. نحوه پاسخگویی به نیازها در طول تاریخ در جوامع مختلف یکسان نبوده و از شیوه‌های سنتی و غیررسمی در قالب امور خیریه‌ای به شیوه‌های رسمی و سازمانی تبدیل شده است. در فرایند تحول حمایت‌های اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی در ساختار رسمی مسئولیت ارائه خدمات را در جهت رفع نیازها عهده‌دار شده است. در ایران نیز سازمان تأمین اجتماعی جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده و به‌ویژه در مورد کارکنان خود نه فقط به‌عنوان بیمه‌گر بلکه کارفرما ایفای نقش می‌کند. بر همین اساس، در این نوشتار ضمن ارائه تعاریف و طبقه‌بندی متفاوت از نیازها با نقد رویکردهای سنتی و کلیشه‌ای به فرهنگ، بر جنبه‌های مادی فرهنگ و ضرورت پاسخ به آن‌ها جهت نیل به اهداف فرهنگی والا تر تأکید شده است.

در این مقاله که با استناد به یافته‌های پژوهشی تنظیم شده، تلاش شده تا پیوند میان مباحث نظری و تجربی در میان بخشی از اعضای جامعه -بازماندگان کارکنان سازمان تأمین

\* استادیار گروه برنامه‌ریزی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.

☆ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.

اجتماعی - برقرار شود. این مطالعه با روش کمی و کیفی اطلاعات مورد نیاز را گردآوری و سپس مورد توصیف و تحلیل قرار داده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که در میان خانواده‌های بازماندگان سازمان تأمین اجتماعی نیازها و انتظارات معیشتی و بهبود رفاه زندگی از اولویت برخوردار بوده و نیازهای غیرمادی در صورت رفع آن‌ها معنادار می‌شوند. بدیهی است توجه به نیازهای فرهنگی صرفاً با رویکرد فرهنگ معنوی در مراتب و اولویت‌های ثانویه، پاسخگویی انتظارات افراد نبوده و می‌تواند زمینه را برای بروز مسائل و مشکلات اجتماعی متعدد فراهم سازد. واژگان کلیدی: فرهنگ، نیازها، انتظارات، بازماندگان سازمان تأمین اجتماعی.

### مقدمه

انسان از نظر پاره‌ای از غرایز نظیر گرسنگی، تشنگی و... با حیوانات اشتراکاتی دارد اما دارای ویژگی‌های متمایزی نیز هست، از جمله آن‌که دارای دامنه نامحدودی از نیازها است. نیازهای انسانی در برداشتی خاص «احساس یک کمبود، همراه با کوشش در جهت برطرف کردن آن» تعریف شده (رفیع پور، ۱۳۶۴: ۱۴) که در چارچوب فرهنگ جامعه معنا پیدا می‌کند. نیازها به تعبیر آلن بیرو «برحسب شرایط زمانی، مکانی، مراحل تمدن، شرایط فنی، سطوح فرهنگی و غیره تنوع می‌پذیرد» (بیرو، ۱۳۶۶: ۲۴۳). بدیهی است از یک سو جهانی بودن نیازها چنین القا می‌کند که در ساختار اجتماعی جوامع، خصایص عامی وجود دارد که منشأ این نیازها است و از سوی دیگر، نوع و درجه نیازها و انتظارات برای رفع آن چنان زیاد است که می‌توان نتیجه گرفت این خصایص یک شکل نیستند. بنابراین، نیازها و انتظارات در میان جوامع مختلف متناسب با سطح توسعه یافتگی و در درون هر جامعه براساس عناصر مختلف نظیر آگاهی افراد از حقوق و امکانات موجود، متفاوت است. بهره‌گیری از شیوه‌های مختلف نظیر ترویج و تبلیغات در محسوس کردن نیاز نزد گروهی که آن را کمبود ندانسته، دارای کاربردهای مثبت و منفی در ایجاد نیازها است (طالب، ۱۳۶۸: ۲۵). چنین موقعیت‌هایی ایجاب می‌کند تا وضعیت‌های به وجود آورنده انواع و درجات متفاوت نیازها و پیامدهای آن مورد تحلیل قرار گیرد.

در جوامعی که آگاهی افراد و اجتماعات نسبت به حقوق و امکانات موجود در آن جوامع کمتر است، آستانه نیازها و انتظار بر آورده شدن آن‌ها هم محدودتر است. در حقیقت، احساس نیاز و انتظارات به موازات هم رشد می‌کند اما این یک حکم قطعی نبوده و گاهی رشد انتظارات بیش از حد نیازها و گاهی هم انتظارات به‌ویژه در کشورهای کمتر توسعه یافته یا در میان اقشار محروم در جامعه به مراتب کمتر از نیازها بوده است. برای مثال ممکن است در منطقه‌ای محروم افراد به فکر حداقل معیشت یا حداقل انتظار بوده، در صورتی که مطابق استانداردها امکان برآورده شدن نیازها بیش از انتظارات فراهم باشد. این وظیفه مدیریت جامعه است که با افزایش

سطح آگاهی‌ها و امکانات، انتظارات افراد را برای ارضای نیازها بالاتر برده در همان حال نیز با کنترل و هدایت منطقی مطالبات از رشد بی‌رویه آن کاسته و تعادلی میان انتظارات، امکانات و نیازها ایجاد کند تا از آن طریق امکان پویایی جامعه فراهم شود. بدیهی است کنترل آگاهی و اطلاعات از طرف دولت‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط به منظور تقلیل سطح مطالبات و انتظارات آحاد جامعه و یا تعریف حداقلی از نیازها نوعی واپس‌گرایی تلقی شده و تنش‌ها، نارضایتی‌ها و بی‌انگیزگی‌ها را به دنبال داشته و مانع توسعه جامعه خواهد بود.

در ارزیابی موفقیت و ناکامی بخش‌های مختلف دولت در هر جامعه، بخش رفاه و تأمین اجتماعی از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است، چراکه امروزه مسائل مربوط به این حوزه از اصول راهنمای دولت‌های اروپایی و روش‌های نقد و ارزیابی آن توسط مردم در انتخاب‌های متوالی به‌شمار می‌رود. متأسفانه در ایران تاکنون برنامه‌ای منظم برای این‌گونه ارزیابی دولت‌ها به کار گرفته نشده و مطالبات و نیازهای متعددی در سطوح بخشی و فرابخشی قابل مشاهده است. با این وجود، اخیراً با جهت‌گیری‌های برنامه سوم و چهارم توسعه اقدامات متعددی برای پاسخگویی به نیازهای متفاوت در سطوح مختلف انجام شده است که تلاش سازمان تأمین اجتماعی برای شناخت نیازهای فرهنگی بازماندگان کارکنان خود از جمله آن اقدامات در سطح بخشی است. با این‌همه پرسش مطرح شده همچنان باقی است که نیاز چیست و نیازهای فرهنگی کدام است؟

### طرح مسئله

نیاز، پدیده‌ای است که همه‌جا و همه‌وقت حضور دارد. یعنی انسان دارای نیازهایی است که بایستی راه‌ها و ابزارهای ارضای آن را در اختیار داشته باشد. بر همین اساس، جوامع مختلف برای پاسخگویی به این نیازها، سیاست، اصول و معیارهای خاصی را اتخاذ کرده‌اند. اگرچه بایستی توجه داشت که کشورهای مختلف بر مبنای سطح توسعه‌یافتگی، عوامل فرهنگی، مذهبی و ایدئولوژیکی از راه‌های گوناگون برای ساماندهی امور خود استفاده می‌کنند اما پای‌بندی آنان به توزیع عادلانه امکانات شرط لازم ارضای نیازها است. بنابراین، عام و فراگیر بودن نیازها و ابزارهای ارضای آن، ضرورت تشکیل نهادها و سازمان‌های اجتماعی را اجتناب‌ناپذیر می‌کند.

سازمان تأمین اجتماعی از جمله نهادهایی است که با عملکرد مؤثر خود می‌تواند تأمین‌کننده بخشی از نیازهای اساسی اعضای جامعه به‌طور عام باشد. اما جایگاه سازمان تأمین اجتماعی برای اعضا و کارکنان خود ویژه است، به این معنا که سازمان برای افراد دیگر یک مؤسسه بیمه‌گر است اما برای کارکنان خود علاوه بر بیمه‌گری، کارفرما و مؤسسه یا سازمان متبوع هم محسوب

می‌شود. این خصیصه انتظارات ویژه‌ای را در کنار رفع نیازهای عمومی به وجود می‌آورد که سازمان باید پاسخگویی آن باشد. برخی از این اعضا، مستمری‌بگیران یا «بازماندگان» بیمه‌شدگان دیروز هستند که سازمان را جانشین سرپرست خود می‌دانند که هم بیمه‌گر بوده و هم قرار است سازمان متبوع و حمایت‌کننده آنان باشد. افراد بیمه شده، در دوره اشتغال و بازنشستگی با مراجعات و برقراری ارتباط مستقیم و غیرمستقیم با سازمان، نیازها و انتظارات خود را مطرح می‌کنند ولی پس از فوت بیمه شده این ارتباط قطع شده و فقط طبق صورت‌بندی‌های قانونی، بخشی از مستمری به «بازماندگان» تعلق می‌گیرد و سایر نیازهای آنان هیچ متولی ندارد.

براساس قانون تأمین اجتماعی، بازماندگان کسانی هستند که در زمان فوت بیمه شده، تحت تکفل وی بوده و به موجب ماده ۸۰ قانون مذکور، واجد شرایط دریافت مستمری بازماندگان هستند. ماده ۸۱ همان قانون تصریح می‌کند: بازماندگان شامل همسیر بیمه شده متوفی - مادام که شوهر اختیار نکرده - فرزندان متوفی تا سن هیجده سال و بالاتر از آن مشروط به اشتغال به تحصیل، معلولیت یا بیماری و پدر و مادر در صورت تحت تکفل بودن، است. اگرچه در تأمین نیازها و انتظارات بازماندگان یک سازمان مشکلات و موانع قانونی وجود دارد اما مرتفع کردن نیازها و توجه به انتظارات آنان، نیازمند شناخت دقیق و همه جانبه آنهاست. بنابراین، مسئولیت سازمان تأمین اجتماعی نه تنها با فوت بیمه شده خاتمه نیافته، بلکه در مورد بازماندگان کارکنان خود، این مسئولیت مضاعف می‌شود. با وجودی که نیازها و انتظارات بازماندگان به خودی خود مسئله اجتماعی نیست اما در صورت عدم ارضا می‌تواند به مسئله اجتماعی تبدیل شود. بدیهی است «مسائل اجتماعی از آغاز به صورت تمام و کمال ظاهر نمی‌شوند تا توجه کامل مسئولین را جلب کرده و سیاست‌گذاری‌های لازم و تدارک ابزار کافی برای حل مسئله را موجب شوند، بلکه مسائل اجتماعی از نوعی بروز و ظهور تدریجی برخوردارند که هر مرحله، مرحله بعدی را پیش رانده و علایمی قابل تشخیص از مراحل پیشین دارد» (رایبگتن و واینبرگ، ۱۳۸۲: ۷۸).

هدف از تدوین مقاله که با استناد به یافته‌های پژوهشی تنظیم یافته، ضمن بررسی‌های تاریخی و نگاهی به نظام‌های سنتی و مدرن رفاه و تأمین اجتماعی در جهان و ایران، شناسایی نیازهای فرهنگی بازماندگان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی و انتظارات آنان بوده تا با ارائه تصویری از آنها بتواند مانع تبدیل شدن آن به مسائل و مشکلات اجتماعی شود.

### نظام‌های سنتی و مدرن تأمین اجتماعی

تأمین اجتماعی در معنای عام دارای سابقه‌ای به قدمت جامعه انسانی است. انسان‌ها به صورت گوناگون فردی و جمعی به حمایت از دیگران به‌ویژه نیازمندان می‌پرداختند. اما به تدریج

شیوه‌های سنتی به دلایلی چون محدودیت، غیررسمی بودن، عدم پیش‌بینی تداوم آن در بلندمدت و... با تنگناهای بسیاری مواجه و تأمین اجتماعی رسمی جایگزین آن شد (طالب، ۱۳۶۸).

در اروپای قرن ۱۹ در اثر زونق کار در عرصه صنعت و در پرتو نظام‌های سرمایه‌داری، به ناگاه فاصله طبقاتی افزایش یافت و خیل عظیم جمعیت کارگران به طبقه فقرا پیوستند. این فرایند شالوده دولت‌های جدید اروپایی را که با شعار مردم‌محوری قدرت یافته بود، سست و لرزان می‌کرد. علاوه بر آن، ظهور سوسیالیسم و شعارهای عدالتخواهانه آن هم تهدیدی جدی برای حکومت‌های لیبرال اروپا به شمار می‌رفت. به این دلایل، در انگلستان اقداماتی برای مقابله با فقر عمومی و کمک به نیازمندان و فقرا آغاز شد. در آلمان پیروزی سوسیالیست‌ها در پارلمان، لیبرال‌ها را وادار به ارائه برنامه‌ای عملی برای حمایت از کارگران کرد و این فرایند به شکل‌گیری دولت‌های رفاهی در اروپا انجامید که امروزه کشورهای اسکاندیناوی و به خصوص کشور سوئد مظهر آن هستند.

عمده‌ترین اقدامات و برنامه‌های انجام شده تأمین اجتماعی در پی تحولات پدید آمده سال‌های آخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم (دوره کلاسیک) به سه بخش: ۱. نظام مربوط به جبران خسارات حوادث ناشی از کار و بیماری‌های حرفه‌ای و شغلی، ۲. نظام بیمه‌های اجتماعی و ۳. نظام تأمین هزینه‌های عایله‌مندی تقسیم می‌شود. در این دوره، خطرات مختلف شامل بیماری، از کار افتادگی، فوت (مستمری بازماندگان)، بازنشستگی و بیکاری مورد توجه نظام‌های بیمه اجتماعی قرار گرفت.

دوره نوین تأمین اجتماعی - بعد از جنگ جهانی دوم - دارای ویژگی‌های خاصی است که در دو بعد هدف و شیوه‌های به کار گرفته شده، قابل تفکیک است. در این دوره گرایش به تحت پوشش قرار دادن تمام اقشار جامعه و استفاده از روش‌های بنیادی شکل گرفت. به عبارت دیگر دو مفهوم جبرانی و توزیعی مورد توجه واقع شد. در مفهوم جبرانی که بر ساز و کار بیمه اجتماعی منطبق است، حقوق تأمین اجتماعی با اشتغال بیمه شده یا استفاده‌کننده ارتباط می‌یابد. اشتغال و کسب درآمد اولین شرط استفاده از مزایای بیمه است که در مقام تضمین درآمد فرد در نظر گرفته می‌شود. در مفهوم جبرانی، مسئله تأمین نیاز هر فرد با حذف احتیاج او براساس همبستگی طبیعی میان افراد جامعه اهمیت یافته و بحث از توزیع درآمد با توجه به نیاز (حداقل) افراد مطرح شده است. به این ترتیب، هدف تأمین اجتماعی در دوره کلاسیک تضمین اقتصادی افراد و حمایت از کسانی بود که حقی بر جامعه داشتند و در مرحله نوین «رهایی از نیاز» به‌عنوان هدفی دیگر بر مورد قبلی افزوده شد. در فرایند تحول، مطالبه تأمین اجتماعی از

جانب دو گروه کارگران و مزدبگیران و افراد جامعه صرف نظر از نوع کار و فعالیت آنان مطرح شد. گروه دوم، خواستار حق تأمین اجتماعی به معنای تأمین حداقل هزینه‌های ضروری افراد هستند که این دوگانگی از گذشته وجود داشته است (همان).

در ایران نیز همانند دیگر کشورهای جهان تا قبل از رشد صنایع ماشینی و حتی پس از آن بیمه‌های اجتماعی با اشکال نوین حمایتی وجود نداشت. اما افراد در مقابل مسائل و وقایع زندگی‌شان که موجب عدم تعادل میان درآمد و هزینه و یا حتی قطع درآمد آنان می‌شد از حمایت‌های اجتماعی مختلف برخوردار می‌شدند. اشکال سنتی حمایت‌های اجتماعی در ایران شامل موارد زیر است:

۱. حمایت توسط خانواده به‌ویژه از طریق فرزند پسر به صورت ادامه فعالیت خانواده گسترده، حداقل سه نسل. بنابراین ناتوانی و از کارافتادگی پدر بزرگ، مشکلی برای ادامه حیات او در حد معمول و متعارف نبود. تولد فرزند معلول یا معلولیت‌های جسمانی و روانی افراد خانواده موجب طرد آنان از خانواده نمی‌شد، بلکه تا پایان عمر تحت حمایت خانواده قرار داشت.

۲. حمایت توسط دیگران، افرادی غیر از خانواده که برحسب موارد مالکان، دکان‌داران، اعضای صنف، افراد محله و... را در صورت نبود خانواده یا ناتوانی برای حمایت و نگهداری از اعضایش در بر می‌گرفت. این افراد و گروه‌ها براساس عرف و سنت به کمک دیگران برمی‌خاستند.

۳. مؤسسات و نهادهای مذهبی، موقوفات و... که در بسیاری از موارد به یاری نیازمندان و آسیب‌دیدگان می‌شتافتند.

۴. پس‌انداز از درآمدهای جاری برای روز مبادا که از پیش‌بینی و دوراندیشی افراد جامعه برمی‌خاست. پس‌انداز به‌عنوان ارزش اجتماعی از جمله رسوم جامعه تلقی می‌شده که از کارکردهای آن مقابله با اتفاقات ناگوار بوده است (همان، ۲۱۵-۲۱۹).

تأمین و حمایت اجتماعی به شکل جدید و رسمی در ایران یک قرن بعد، در اوایل قرن بیستم و زمانی که مناسبات کارگر و کارفرمایی در پرتو شبه سرمایه‌داری و شبه صنعتی شدن شکل گرفته بود، اتفاق افتاد. در ۱۲۸۷ ه.ش با تصویب قانون وظایف، مقرراتی درباره برقراری حقوق وظیفه (مستمری) برای بازماندگان کارمندان فوت شده وضع شد. در آذرماه ۱۳۰۱ نخستین قانون استخدام کشوری به تصویب رسید که به بازنشستگی و از کارافتادگی توجه داشت (بازیار، ۱۳۸۱: ۱۰۲-۱۰۷). وظایف حمایتی دولت و قوانین رفاه و تأمین اجتماعی از ۱۲۸۷ تاکنون، تغییرات زیادی کرده و سازمان‌های مختلف بیمه‌گر در

حوزه‌های بیمه‌ای و حمایتی نوعی تغدد و تفرق را ایجاد کرده است. از ۱۳۰۹ مقرراتی به صورت تصویب‌نامه هیئت دولت در زمینه بیمه‌های اجتماعی به تصویب رسید که اولین اقدام دولت در مورد تأمین اجتماعی به حساب می‌آید. در دهه ۱۳۵۰ به منظور تمرکز ساختاری و جامعیت حوزه رفاه و تأمین اجتماعی کشور، اقداماتی صورت گرفت که تشکیل وزارت رفاه اجتماعی در ۱۳۵۳ و تشکیل سازمان تأمین اجتماعی در ۱۳۵۴ نتیجه آن بود (کریمی، ۱۳۸۴: ۲۷-۵۳).

پس از انقلاب اسلامی رویکردهای محرومیت‌زدایی از اولویت خاصی برخوردار شده و کمیته‌ها و بنیادهای مختلف انقلابی و اسلامی جهت فقرزدایی و کمک‌های حمایتی تشکیل شدند اما همچنان قانون جامع رفاه اجتماعی وجود نداشت. به همین دلیل رویکردهای رفاهی توفیق‌چندانی نیافته و در قانون پنج ساله اول و دوم توسعه (۱۳۶۸-۷۸) هم توجه زیادی به آن نشده بود. در قانون برنامه سوم توسعه، به تأمین اجتماعی و به‌خصوص جنبه‌های اجتماعی-فرهنگی آن توجه ویژه‌ای شد که تأمین امنیت اجتماعی، تأمین عدالت و وفاق اجتماعی در بخش اهداف کلان و تأمین و ارتقاء سلامت روانی و جسمی اقشار آسیب‌پذیر و آسیب‌دیده، ارتقا مشارکت و امنیت در بخش اهداف کلی از اهم برنامه‌های رفاهی با رویکرد اجتماعی-انسانی آن بوده است.

به این ترتیب، نظام حمایت و تأمین اجتماعی در ایران فرایندی را از شیوه‌های سنتی به نوین طی کرده که به تبع آن تغییراتی را در راستای رسمی یا دولتی شدن، گستردگی و فراگیری و... با خود به همراه داشته است. نکته قابل تأمل در ساختار جامعه ایران با توجه به فرهنگ غالب در پاسخگویی به نیازها، جایگاه حمایت‌های سنتی است که بر عناصر ارزشمندی چون مسئولیت‌پذیری، تعهد اجتماعی، مشارکت، اعتماد اجتماعی، آرامش و روابط متقابل استوار است که هنوز تعداد بی‌شماری از افراد، گروه‌ها، نهادهای خیریه و مذهبی را به حمایت افراد نیازمند و آسیب‌دیده واداشته است. از آن‌جا که هدف اصلی نظام‌های رفاه و تأمین اجتماعی، مدیریت مخاطرات اجتماعی است، به نظر می‌رسد مدیریت و هدایت صحیح اشکال و الگوهای سنتی در پاسخگویی به بسیاری از خواسته‌ها و نیازها کارآمد خواهد بود. به بیان دیگر ترکیب تدابیر و ابزارهای سنتی و نوین در جبران مسائل و دشواری‌ها در قالب مشارکت مردم، دولت و فعالیت نظام‌های بیمه اجتماعی الگوی مناسبی برای از میان بردن فقر و افزایش رفاه اجتماعی در ایران است که می‌بایست در چارچوب سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها مورد توجه قرار گیرد.

## وهیافت‌های نظری

نیازهای انسانی به‌مثابه نیرویی برخاسته از ذهنیات و ادراک تلقی می‌شوند که اندیشه و رفتار افراد را در جهت تغییر وضعیت موجود برای پاسخ به انتظارات تنظیم می‌کنند. به دیگر بیان، نیازها نوعی برنامه‌ریزی ذهنی طبیعی هستند که انسان را بر آن می‌دارند تا متقاضی شود و دست به عمل بزند. یعنی یک نیاز تحریک شده به تمایلی درونی رهنمون می‌شود و انسان را به عمل سوق می‌دهد که این تحریک‌ها ایجادکننده انگیزش هستند.

## سلسله‌مراتب نیازها

نظریه‌پردازان حوزه‌های علوم اجتماعی در ترکیب نیازها با شرایط اجتماعی و فرهنگی به طبقه‌بندی انواع نیازهای انسانی پرداخته‌اند. اریک فروم پس از بیان وجه اشتراک انسان و حیوان از نظر احتیاجات جسمانی به سایر نیازهای انسان متفاوت از نیازهای حیوانی می‌پردازد و در یک دسته‌بندی آن را به پنج نیاز تقسیم می‌کند:

۱. نیاز به ارتباط<sup>۱</sup>: به معنای برقراری رابطه طبیعی، نزدیک و صمیمی با طبیعت، به‌ویژه رابطه متقابل با انسان‌های دیگر است.
  ۲. نیاز به سرآمد شدن<sup>۲</sup>: احتیاج به عروج و رفتن به فراسوی طبیعت حیوانی است که در صورت سرکوبی این نیاز، انسان به موجودی مخرب تبدیل می‌شود.
  ۳. نیاز به ریشه داشتن<sup>۳</sup>: یعنی نیاز احساس تعلق به انسان‌ها و مکان‌ها که در ابتدای زندگی توسط مادر و بعدها توسط دیگران برآورده می‌شود.
  ۴. نیاز به احساس هویت<sup>۴</sup>: یعنی احساس خاص و یگانه بودن که از طریق خلاقیت و همانندسازی با انسان‌های دیگر به دست می‌آید.
  ۵. نیاز به قالب‌های روانی<sup>۵</sup>: یا همان نیاز به جهان‌بینی است (شاملو، ۱۳۶۸: ۸۰).
- از مجموع نیازهای بر شمرده شده توسط فروم، چهار نوع اول در سلسله‌مراتب، کاملاً ریشه‌های اجتماعی و فرهنگی داشته و نیاز پنجم کاملاً شکل روانی دارد. با این رویکرد، نیاز در ارتباط با دیگران و شرایط اجتماعی و فرهنگی نمود پیدا می‌کند. تکامل و تعادل شخصیت انسان در گرو ارتباط متقابل نیازهای روانی و معیارهای اجتماعی است.

1. Related Needs

2. Transcendence Needs

3. Rootedness Needs

4. Identity Needs

5. Frame of Orientation



ابراهام مازلو<sup>۱</sup> در سلسله‌مراتبی که برای نیازها تعیین می‌کند، با نیازهای زیستی در پایین‌ترین سطح آغاز کرده تا به بالاترین سطح یعنی انگیزه‌های روانی پیچیده‌تر می‌رسد. وی بر پایهٔ مشاهدات بالینی خود نیازهای غریزه‌ای و شبه‌غریزه‌ای<sup>۲</sup> را به پنج دسته تقسیم می‌کند:

۱. نیازهای فیزیولوژیکی: اساسی‌ترین نیازها که بقای انسان مشروط به برآورده شدن آن‌ها است مثل غذا، آب، خواب و ...

۲. نیازهای امنیتی یا ایمنی: این نیازها به ایمنی و امنیت جسمانی، مادی و محیطی به ادامهٔ حیات مربوط می‌شود که باید عاری از تهدید باشد.

۳. نیاز به محبت و تعلق: که همان نیازهای عاطفی و پذیرش از سوی دیگران و برقراری پیوندها است.

۴. نیاز به احترام و محترم شمرده شدن: اشتیاق به داشتن تصویر ذهنی مثبت از خود و برخورداری از تشویق و توجه از سوی دیگران است.

۵. نیاز به خودشکوفایی و اثبات خویشتن: بالاترین سطح نیاز بوده که شخص تمایل دارد تا پرورش بالقوه به‌عنوان یک فرد تا جایی که ممکن است پیش برود (زفیع پور، ۱۳۶۴: ۵۵-۶۵). از نظر مازلو، نیازهای انسان در همهٔ جهان و در میان ملت‌ها همانند بوده و از نظر توالی به شکل سلسله‌مراتبی تنظیم یافته است. وقتی نیازهای اساسی به آسانی ارضا شوند، فرصت صرف نیرو در جهت امور ذوقی، هنری و فکری پیدا می‌شود. لذا در اجتماعاتی که مردم باید برای غذا، مسکن و ایمنی تلاش کنند، کوشش‌های علمی-فرهنگی شکوفا نمی‌شوند. یعنی با برآورده شدن یک سطح از نیازها، سطحی دیگر از سلسله‌مراتب نیازها اهمیت می‌یابد.

• کلاتان آلدرفر<sup>۳</sup> در نظریهٔ وجود، ارتباط و رشد سلسله‌مراتب نیازهای مازلو را به سه سطح تقلیل داده است. سطح اول - نیازهای وجود یا موجودیت است که در بزرگ‌سازان نیازهای فیزیولوژیکی و امنیت بوده و برای ادامهٔ حیات و موجودیت انسان ضروری است. سطح دوم - نیاز به وابستگی و ارتباط است که نیازهای اجتماعی و ارتباط و پیوند بین اشخاص را شامل شده و به چگونگی ارتباط فرد با محیط اجتماعی اطراف خود وابسته است. سطح سوم - نیاز به رشد که بالاترین ردهٔ نیازها است و شامل نیاز به عزت نفس و خودشکوفایی می‌شود (سیتوز و پورتر، ۱۳۷۲: ۷۰).

مطابق با نظریهٔ هریس، انسان چهار نیاز بیولوژیکی-روانشناختی دارد: ۱. نیاز به خوردن و تلاش برای یافتن غذاهایی با کالری‌های بیشتر؛ ۲. نیاز به تلاش و کار که کوشش برای صرف کمترین انرژی و نیاز به ساخت ابزار کمکی را به وجود می‌آورد؛ ۳. افزایش جاذبه و لذت

1. Abraham Maslow

2. Instinctoid

جنسی؛ ۴. نیاز به عشق و محبت. برای احساس امنیت روانی و احساس شادمانی (۱۹۷۹ Harris).

افزون بر سلسله مراتب، در زمینه پویایی نیازها هم نکاتی مطرح شده است: برای مثال نیازها را به مادی و معنوی یا روحی و جسمی تقسیم می‌کنند و برای نیازهای مادی یا جسمی امکان ارضا قائل می‌شوند و نیازهای معنوی و روحی را سیری‌ناپذیر و یا غیرقابل اشباع می‌دانند. اما بایستی توجه داشت که اولاً تفکیک این دو از هم به سادگی میسر نیست، زیرا انسان اعتقاداتی دارد و به ارزش‌هایی باور دارد که طبیعتاً در چگونگی تأمین نیازهای جسمی او مؤثر است و ثانیاً با توجه به پیدایش نیازهای جدید نمی‌توان حدی برای نیازهای مادی قائل شد تا اشباع آن ممکن گردد، زیرا حتی نیازهای خالص و ناب مادی هر روز تنوع می‌یابد و نیازهای جدیدی پدید می‌آیند (طالب، ۱۳۶۸: ۲۵).

### پیدایش نیازها

نیازهای انسان مبتنی بر شرایط اجتماعی و فرهنگی است که به گونه‌های مختلف مورد تحلیل قرار می‌گیرد. رانسی مان در سال ۱۹۶۶ در بحث پیدایش نیازها، از احساس کمبود یا بی‌عدالتی نسبی سخن گفته است. از نظر او وقتی انسان وسیله ارضای نیاز را ببیند و درک کند که دیگران آن را در اختیار دارند و میل به داشتن نموده اما امکان دستیابی به آن را نداشته باشد، برای او احساس نیاز پدید می‌آید (رفیع پور، ۱۳۶۴: ۲۰).

فون ویزر معتقد است نه فقط نیازهای به اصطلاح اجتماعی بلکه همچنین نیازهای شخصی از سوی نیروهای تربیت‌کننده جامعه تعیین می‌شوند. در این دیدگاه حتی نیازهای جسمانی هم شکل اجتماعی به خود می‌گیرند. گاهی تقاضای فرد از نظر خود وی قانونی تلقی می‌شود و فرد تصور می‌کند که نیاز واقعی را می‌شناسد، در حالی که ممکن است تعبیر نیاز از نظر مجریان یا ارائه‌دهندگان خدمات، مغایر با تصور فرد باشد. برای همین هم عبارت «نیاز شما چیست؟» جهت مداخله بسیار ضروری است.

رویکرد رفاهی «هدایت نیاز» الگوی تدارک رفاه را دگرگون می‌کند و اکنون این رویکرد در سیاست اجتماعی بسیاری از کشورها، مورد بحث قرار گرفته است. در مراقبت جامعه‌نگر، ارزشیابی نیازها، بر دیدگاه نیازهای افراد استفاده‌کننده از خدمات و مسئولیت متخصصان و مدیران در هماهنگ کردن خدمات با نیازها تأکید دارد (جفتایی و همتی، ۱۳۸۰: ۲۵-۱۲۴). اما این‌که ارزشیابی نیازها چگونه ممکن است، به پیچیدگی مفهوم نیاز و طبقه‌بندی از آن برمی‌گردد. صاحب نظر دیگری به نام برانیسلاو مالینوفسکی معتقد است نیازها فرهنگ را تولید

می‌کنند. نیاز، نظام شریاطی است که در بدن انسان، در چارچوب فرهنگ و در تعامل هر دو با محیط طبیعی برای بقای ارگانیسم لازم و کافی باشد. مالدینوفسکی برآوردن نیازهای اولیه را سبب ارائهٔ پاسخ‌های فرهنگی دانسته و بر این عقیده است که ارضا نیازها منجر به تحقق تمدن می‌شود. وی شمایی از نیازهای اولیه و پاسخ‌های فرهنگی به آن‌ها را به صورت زیر مطرح می‌کند:

نیازهای اولیه	پاسخ‌های فرهنگی
سوخت و ساز	معیشت
تولید مثل	خویشاوندی
رفاه جسمانی	سرپناه و مسکن
امنیت	محافظت
تحرك	فعالیت
رشد	تعلیم و تربیت
سلامت	بهداشت

بایستی توجه داشت که پاسخ‌های فرهنگی، اموری ساده، اتفاقی و بی‌برنامه نیستند، بلکه برای هر پاسخ به دسته‌ای از نهادها نیاز است تا حرکت‌های منظم و رفتار، ارزش‌ها و اشکال سازماندهی اجتماعی را تعیین کنند. نهادهای اقتصادی، خانواده، پلیس و... نهادهای منبعث از پاسخ‌های فرهنگی هستند که در فرایند شکل‌گیری آن‌ها تمدن پدید آمده و ملتی از ملت دیگر سبقت می‌گیرد (مالدینوفسکی، ۱۳۷۹: ۱۲۰).

### فرهنگ و نیازهای فرهنگی

در تحلیل فرهنگ، انسان باید در واقعیت کامل بیولوژیکی‌اش مدنظر قرار گیرد. یعنی نیازهای فیزیکی - جسمانی و تأثیرات محیطی و رابطهٔ فرهنگی با این مقوله‌ها باید دز کنار هم مطالعه شوند (Malinowski, ۱۹۳۹: ۹۳۹).

علی‌رغم تحولات عظیم دز وضعیت کرهٔ زمین و نابودی انواع مختلفی از گونه‌های حیوانی، آنچه باعث بقای انسان و رشد و تحول او گردید، فرهنگ و قدرت کنترل و استفاده از سنگ و آهن و حیوانات و تبدیل و تولید آن بوده است. گفته می‌شود توانایی تأسیس فرهنگ، احتمالاً مهم‌ترین منبع قدرت بشر برای بقا بوده است. فرهنگ به انسان قدرت انطباق، مواجهه با چالش‌ها و حل مسائل را می‌دهد. مردم‌شناسی که علم انسان و فرهنگ است، پلی بین دو جهان

علوم زیستی و علوم اجتماعی می‌زند. از نظر مردم‌شناسان، جنبه‌ها و نیازهای زیستی بشر در رویکرد فرهنگی نه تنها کم‌اهمیت نبوده، بلکه از اولویت ویژه‌ای برخوردار است. در تعیین عناصر فرهنگی نیز ابتدا مهارت یا توانایی ساخت ابزار بشر مورد توجه و تأکید قرار می‌گیرد و بعد به توانایی استفاده از نمادها، توانایی سخن گفتن، خندیدن، عبادت و دعا و طرحی برای رضایت روانی اشاره می‌شود که در پایان تعیین این شاخص‌ها، تصریح می‌شود که این عناصر فرهنگی براساس و بنیاد ارضا نیازهای اساسی زیستی استوار است (Dube, ۱۹۹۲: ۱۲-۱۱).

در تعریف کلاسیک توسط ادوارد تیلور فرهنگ مجموعه‌ای کامل شامل دانش، عقاید، هنر، اخلاق، قانون، آداب و رسوم و دیگر توانایی‌ها و عاداتی است که انسان به‌عنوان عضو جامعه به‌دست می‌آورد. این تعریف را روبرت بیرستات<sup>۱</sup> این‌گونه مطرح کرد: فرهنگ کلیت پیچیده‌ای است شامل تمام جنبه‌های اندیشه و عمل و تمام آنچه ما به‌عنوان اعضای جامعه داریم (Tischler, ۲۰۰۰: ۶۷-۵۷).

از نظر ریموند ویلیامز «فرهنگ عبارت است از امر معمولی» که آن را در تقابل با گونه‌ای خاص از امور که فرهنگ را شکل و ویژه‌ای از زندگی می‌دانسته به کار برده است. فرهنگ به معنای مردم‌شناسانه که کل زندگی را توصیف می‌کند عبارت است از امر معمولی که مختص افراد ممتاز نیست؛ بلکه در برگیرنده تمام راه و رسم‌های زندگی روزمره است. (Williams, ۱۹۸۹: ۴).

در همین رابطه ویلیامز از این‌که بعضی از رفتارهای هنری و نحوه گذران اوقات فراغت طبقه اشراف اروپای قرن ۱۶ را به‌عنوان فعالیت فرهنگی تلقی کرده و یا معنای فرهنگ از آن مستفاد شده را مورد انتقاد قرار داده و معتقد است که هنرهای ذوقی مثل نقاشی، تئاتر، مجسمه‌سازی، موسیقی و شعر و ادبیات و غیره تنها می‌تواند بخشی از فرهنگ باشد در حالی که غالباً در بسیاری از رویکردهای اروپا محورانه این موارد در معنای فرهنگ به کار رفته و وارد برنامه‌ریزی‌های فرهنگی کشورهای در حال توسعه شده است (Bocock, ۱۹۹۹: ۲-۲۳۱).

آلفرد کروبر<sup>۲</sup> و کلاید کولیک کوهن<sup>۳</sup> دو مردم‌شناس مشهور هم به نوعی نسبت به این سبک و سیاق اعتراض نموده و بیان داشتند: چرا باید در بررسی مفهوم فرهنگ، علوم زیستی و وراثت بیولوژیکی را نادیده گرفت. آنان معتقدند بدون در نظر گرفتن این عامل چیزی به نام فرهنگ وجود ندارد (Harris, ۱۹۶۹: ۱۸-۱۳).

تعاریف مختلف فرهنگ نشان می‌دهد که این مفهوم تمام جنبه‌های زندگی اجتماعی را در بر می‌گیرد. برخی جامعه‌شناسان در تبیین ابعاد متعدد زندگی به تقسیم‌بندی عناصر

1. Bierstadt  
3. Clyde Kluckhohn

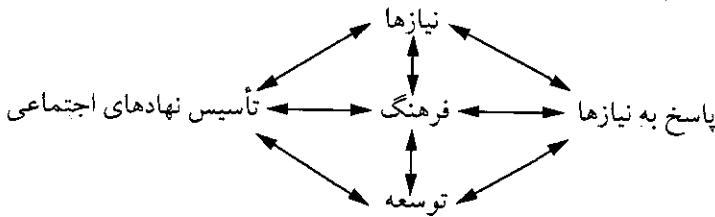
2. Alfred Kroeber

فرهنگی پرداخته‌اند. یکی از رویکردها، فرهنگ را به سه بخش مادی مثل ابنیه و اشیا و بخش غیرمادی نظیر قوانین و بخش شناختی شامل باورها و زبان مشترک، تقسیم می‌کند. (Hall & Hall, ۱۹۹۰). پیتر برگر و آلفرد شولتز هم فرهنگ را سطحی از زندگی می‌دانند که در آن انسان‌ها به کمک راه و روش‌های خاص به ساخت معنا می‌پردازند (۲۵-۸۶: ۱۹۸۴ Wuthnow et al). چنین به نظر می‌رسد، جنبه‌های مختلف و متعدد زندگی اجتماعی در برنامه‌ریزی‌های فرهنگی مورد توجه قرار نمی‌گیرد.

مالینوفسکی تقسیم‌بندی عناصر فرهنگی را به گونه‌ای دیگر مطرح کرده است. از نظر این انسان‌شناس، فرهنگ مجموعه‌ای از ابزارها و کالاهای مصرفی، منشورهای ارگانیک است که تنظیم امور گروه‌های مختلف اجتماع، اندیشه‌ها، هنرها، اعتقادات و آداب و رسوم درون آن جای می‌گیرند. در فرهنگ‌های بسیار ساده یا پیچیده با دستگامی گسترده مواجهیم که بخشی از آن مادی، بخشی انسانی و بخشی هم معنوی است. در تعریفی از فرهنگ که بر نظریه زیستی توجه دارد، انسان را حیوانی تابع نیازهای زیستی و اولیه که برای بقا، تداوم نسل و کارکرد ارگانیسم او لازم است، تعریف می‌کند که بایستی نیازهای ارگانیک آن ارضا شود. به این معنا که مشکلات ناشی از نیازهای غذایی، باروری و بهداشتی انسان باید رفع شوند. برآورده شدن این نیازها، مستلزم ایجاد محیطی جدید یا مصنوعی است که این محیط جدید چیزی جز فرهنگ نیست که باید به‌طور دائم تجدید، مراقبت و اداره شود. بنابراین وضع جدیدی ایجاد می‌شود که می‌توان به‌طور کلی آن را سطح زندگی نامید. این سطح جدید زندگی، تابعی از سطح فرهنگی اجتماع، محیط و بازدهی مفید گروهی است که فرد در آن قرار می‌گیرد (مالینوفسکی، ۱۳۷۹: ۶۱-۶۲). با استناد به تعاریف فرهنگ و عناصر تشکیل‌دهنده آن می‌توان انواع نیازهای انسانی را درک کرد. در ارتباط با سلسله مراتب نیازها، مالینوفسکی معتقد است: «اخلاق در شکم انسان قرار دارد و بدیهی است که هر نظریه فرهنگی باید بر ستون نیازهای ارگانیک انسان استوار گردد و در صورتی که بتواند پیچیده‌ترین و غیرمستقیم‌ترین نیازها را که مبرم‌ترین آن‌ها بوده و آن‌ها را معنوی، اقتصادی و اجتماعی می‌نامیم، با یکدیگر پیوند دهد، از استحکام قوانین عمومی مورد نیاز نظریه‌های علمی برخوردار خواهد شد» (همان: ۱۰۱).

به این ترتیب پاسخ‌های ارزشی - ایدئولوژیک صرف به نیازهای انسان سبب‌ساز بسیاری از مشکلات و ناهنجاری‌ها خواهد شد. بدیهی است با برخورد صرف ارزشی، نمی‌توان این نوع از نیازها را در انسان ایجاد کرد، بلکه با ارضای نیازهای اولیه و اساسی زمینه شکوفایی آن فراهم می‌شود. یعنی ابتدا پاسخ فرهنگی - مادی به نیازهای اولیه و بعد تعلیم و تربیت در راستای اهداف، این عبارت استنباطی است که می‌توان از نظریه‌های مازلو و مالینوفسکی داشت. به

تعبیر کلایدکولک کوهن، ارزش‌ها از نیازها نشئت گرفته و نیز نیازها را می‌سازند. بنابراین، بایستی در ارتباط متقابل با هم در نظر گرفته شوند. بر این اساس می‌توان دریافت، عدم توجه به جنبه‌های معیشتی در بررسی‌های فرهنگی از جمله غفلت‌هایی است که به کرات و به‌خصوص در کشور ما در بخش‌های اجرایی و سیاست‌گذاری‌ها تکرار شده است. براساس مباحث نظری مطرح شده در زمینه فرهنگ، نیازها و منابع تأمین‌کننده آن می‌توان مدل زیر را ترسیم کرد:



### نیازهای فرهنگی و سازمان تأمین اجتماعی

اصطلاح تأمین اجتماعی لاقول در سطحی که از ۱۹۳۵ در آمریکا و ۱۹۴۰ در انگلستان مطرح شد، پاسخ به نیازهای فرهنگی را نیز مورد توجه قرار داد. اما در ایران به دلیل فقدان یا کمبود مطالعات نظری در حوزه فرهنگ، نیازها و فعالیت‌های فرهنگی و همچنین به دلیل نگرش خاص غالب چه در حوزه کلان دولتی و چه در سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی، سطح تعیین نیازها و فعالیت‌های فرهنگی به تعبیری خاص از فرهنگ محدود شده است. نظیر برگزاری اردوهای علمی، تفریحی، سفرهای زیارتی، برگزاری جشن‌ها و مناسبت‌ها، تئاتر و موسیقی و...

موضوع عدم تبیین فرهنگ و نیازهای فرهنگی را می‌توان براساس سند برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مورد توجه قرار داد. در بسیاری از موارد این برنامه فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، هنری و ورزشی در کنار هم آورده شده که نشان می‌دهد فعالیت‌های هنری یا ورزشی منفک از فعالیت‌های فرهنگی است. همچنین در بخش سیاست‌های اجرایی، حوزه فرابخشی از سیاست‌های فرهنگی، امور دینی و فرهنگی آورده شده که بیانگر تفاوت میان فعالیت‌های دینی و فرهنگی است (سند برنامه سوم توسعه، ۱۳۷۸: ۲۹۷-۳۰۴). بنابراین در برنامه سوم توسعه، نگاه محدود به فرهنگ در قالب فعالیت‌های ویژه سرلوحه سیاست‌ها و برنامه‌های فرهنگی دولت قرار گرفت.

اگرچه سازمان تأمین اجتماعی با تکیه بر همین برنامه تلاش‌های ارزشمندی را مثل تأسیس معاونت فرهنگی-اجتماعی انجام داده، اما به دلیل عدم تبیین مسئله فرهنگ و نیازهای فرهنگی،

عمده فعالیت‌های آن بر محوریت «اصل اطلاع‌رسانی همگانی» متمرکز شده است. این معاونت در تحلیل از وضعیت فرهنگی-اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی آورده: «معاونت فرهنگی-اجتماعی با درک ضرورت بها دادن به افکار عمومی جهت تأثیر گذاشتن بر نوع نگرش و باورهای عمومی نسبت به عملکرد خود و سطح انتظارات مشتریان، در راستای خط‌مشی‌های عمومی سازمان مبنی بر فرهنگ‌سازی در زمینه بیمه اجتماعی، محوریت برنامه‌های خود را بر اصل اطلاع‌رسانی همگانی گذارده است و همه تلاش خود را در این جهت به کار خواهد بست.» (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۸۳: ۱). البته در قالب ارتباط با مراجعان مواردی چون احترام، اعتماد، کیفیت، مقبولیت، طرح‌های تکریم و رضایت، پیمان‌نامه‌هایی برای اجرای طرح مشارکت و تشکیل و رشد کانون‌های بازنشستگی و... به موضوع‌های اصیل فرهنگی توجه شده اما در محوریت فعالیت‌ها قرار ندارد.

آنچه مسلم است در بخش فرهنگ با عنایت به مباحث نظری، ناگزیر از پرداختن به حوائج و نیازهای مادی و معیشتی بوده که نه تنها در ارجاع به آرا و نظرات اندیشمندان، بلکه در مصاحبه با مسئولان و بازماندگان نیز نمایان گردید که معیشت و رفع نیازهای مادی مبنای هر کار فرهنگی است. همان‌طور که در سلسله‌مراتب نیازها-آمد، انجام اقدامات ثانویه یا نیازهای برتر، بدون توجه به نیازهای اولیه تلاشی کم‌اثر خواهد بود. در حالی که، نگاه فرهنگی به نیازها ضمن گسترش حوزه فعالیت مراکز فرهنگی-اجتماعی، جامعه‌ای با نشاط و دارای آسیب‌های اجتماعی کمتر را پدید می‌آورد.

بازماندگان سازمان تأمین اجتماعی با تضعیف شیوه‌های سنتی حمایت اجتماعی به لحاظ فرهنگی از مشکلات ویژه‌ای برخوردارند که صرفاً با تأمین معیشت یا تدارک برنامه‌های تفریحی-رفاهی مرتفع نخواهد شد. مشکلات روحی-روانی همسران جوان، مسائل حقوقی، رسوم و تابوهای قومی، مشکلات کودکان، مواجهه جوانان خانواده‌های بازمانده با تهدیدها و آسیب‌های اجتماعی و دهها مسائل دیگر از جمله مواردی است که نه در برنامه‌ریزی‌های کلان در تعریف تأمین اجتماعی آمده و نه در شرح وظایف مراکز فرهنگی-اجتماعی گنجانده شده است. از این رو، فعالیت‌های فرهنگی باید از حوزه ارائه خدمات خاص فراتر رفته و وارد عرصه فرهنگ مادی، فرهنگ غیرمادی و فرهنگ‌شناختی در پرداختن به نیازهای فرهنگی شود.

### روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش‌های کمی و کیفی جهت دستیابی به اطلاعات استفاده شده است. پس از مرور منابع و تدوین چارچوب نظری، به منظور ساختن ابزار اندازه‌گیری دقیق‌تر، از روش‌های کیفی در قالب مشاهده رفتارهای کارکنان و مراجعین به شعب مختلف سازمان تأمین

اجتماعی و مصاحبه عمیق با اعضای خانواده بازماندگان، مدیران، کارشناسان و صاحب نظران در حوزه های مرتبط بهره گرفته شده است. نتایج به دست آمده از مشاهده و مصاحبه های عمیق مبنای ساخت پرسشنامه جهت انجام پیمایش بوده است.

جامعه آماری پیمایش را خانواده های بازمانده که سرپرست آنان کارمندان، مدیران، متخصصان، کارشناسان و پرسنل درمانی، بیمه ای و ستادی سازمان تأمین اجتماعی که در قید حیات نیستند، تشکیل می دهند. این خانواده ها در شهرستان های مختلف استان تهران ساکن هستند. براساس آخرین سرشماری زمان پژوهش، مجموع مستمري بگيران (بازنشسته، از کار افتاده، بازمانده) کارکنان سازمان تأمین اجتماعی ۸۷۷۸ نفر بوده که حدود ۱۰/۵ درصد یا ۹۲۳ فقره پرونده مربوط به بازماندگان است. از این تعداد، ۴۸۷ پرونده مربوط به استان تهران بوده که ۵۲/۷ درصد از کل بازماندگان هستند. حجم نمونه را ۲۵۰ نفر از سرپرستان خانواده تشکیل داده که به پرسش ها پاسخ گفتند.

به منظور سنجش اعتبار ابزار اندازه گیری از روش اعتبار صوری استفاده شده، به صورتی که پرسشنامه اولیه در اختیار تعدادی از کارشناسان قرار گرفت و نظرات آنان در اصلاح پرسشنامه به کار گرفته شد. افزون بر آن، جهت رفع اشکالات محتوایی و بررسی اعتماد - پایایی - پرسشنامه مورد پیش آزمون قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ برآورد و سپس گویه های نامناسب حذف یا اصلاح گردید.

اصلی ترین مفاهیم در این پژوهش نیاز و انتظار است. نیاز، فاصله و خلأ بین واقعیت موجود و شرایط مطلوب تعریف می شود که با توجه به ارزش های جامعه امکان ظهور می یابد (رفعی پور، ۱۳۶۴: ۱۴). برای اندازه گیری این مفهوم با عنایت به سلسله مراتب نیازها یک پرسش باز «اصلی ترین نیازهای شما در زندگی چیست؟» و تعدادی گویه نظیر درآمد کافی برای زندگی، امنیت اجتماعی، زیارت اماکن مقدس، احترام اجتماعی و... برای اولویت بندی نیازها در نظر گرفته شد.

انتظارات، به صورت پیش بینی آگاهانه فعلی درباره رویداد آینده و یا حالتی از آمادگی - تمایل - به نشان دادن نوعی پاسخ به یک وضعیت است (گولد، ۱۳۷۶: ۲-۳) که در این پژوهش انتظارات از سازمان تأمین اجتماعی در قالب یک پرسش باز «مهم ترین انتظارات شما از سازمان چیست؟» و تعدادی گویه نظیر افزایش حقوق، پرداخت وام، ارائه خدمات رفاهی و تفریحی، دادن مشاوره به خانواده ها، احترام به بازماندگان، دادن بن کالا و استخدام فرزندان از سازمان و... اندازه گیری شده است.

در زمینه مسائل اجتماعی و فرهنگی نیز یک پرسش باز با عنوان «مهم ترین مسائل اجتماعی



و فرهنگی جامعه از نظر شما چیست؟» و چند گویه نظیر آلودگی محیط زیست، گرانی و تورم، ترافیک، امنیت، اشتغال، مسکن، تهاجم فرهنگی و کاهش معنویت در جامعه و... در پرسشنامه لحاظ شد.

### توصیف و تحلیل یافته‌ها

براساس اطلاعات به دست آمده، توزیع سنی پاسخگویان نشان می‌دهد که بیش از نیمی از آنان دارای ۵۰ سال و بیشتر هستند، حدود ۸۹ درصد تحصیلات زیر دیپلم داشته و فقط ۴ درصد از تحصیلات عالی برخوردارند. اکثر قریب به اتفاق بازماندگان را زنان تشکیل می‌دهند که ۹۳/۷ درصد خانه‌دار و حدود ۶۰ درصد شاغل هستند. این ویژگی‌ها اتکا مالی شدید خانواده‌ها را به مستمری دریافتی از سازمان تأمین اجتماعی نشان می‌دهد. ۸۹ درصد بازماندگان در تهران و بقیه در دیگر شهرستان‌های استان سکونت دارند. بالغ بر ۶۰ درصد دارای منزل شخصی بوده و ۲۰ درصد در خانه‌های اجاره‌ای و بقیه در اشکال دیگر نظیر خانه‌های واگذاری زندگی می‌کنند.

همسران پاسخگویان قبل از فوت در رده‌های شغلی متفاوت در سازمان خدمت می‌کردند. بالاترین درصدها در مشاغل به ترتیب به خدماتی، پزشکی و خدمات پزشکی، مدیریت و کارمندی اختصاص دارد. میزان دریافت مستمری در زمان پژوهش، حدود ۳۴ درصد کمتر از صد هزار تومان، ۴۵/۶ درصد بین ۱۰۰ - ۱۵۰ هزار تومان، ۱۶ درصد ۱۵۰ - ۲۰۰ هزار تومان و فقط ۴/۴ درصد بیش از دو صد هزار تومان در ماه است. نکته قابل توجه آن است که بازماندگانی که همسر آنان دارای مشاغل پزشکی بوده، کمترین میزان مستمری ماهیانه را دریافت می‌کنند. تحصیلات همسران فوت شده، ۲۴/۵ درصد سیکل و کمتر، ۳۱/۵ درصد زیر دیپلم، حدود ۲۲ درصد دیپلم و فوق دیپلم و ۲۲/۲ درصد لیسانس و بالاتر اظهار شده است.

مطابق نتایج، اکثریت افراد دارای دو تا چهار فرزند بوده و میانگین برآورد شده ۲/۵ نفر است. به لحاظ برخورداری از امکانات رفاهی و ارتباطی، حدود ۸۸ درصد خانواده بازماندگان دارای تلفن، ۱۰۰ درصد یخچال، ۹۷/۶ درصد تلویزیون و ۸۳/۴ درصد ماشین لباسشویی هستند. ۷۱/۶ درصد فاقد فریزر، ۷۲/۶ درصد ویدئو، ۹۵/۸ درصد کامپیوتر بوده و فقط ۲/۶ درصد به اینترنت دسترسی داشته و از آن استفاده می‌کنند.

از نظر مشکلات خانوادگی، بازماندگان با موارد مختلفی روبه‌رو هستند. مهم‌ترین آن‌ها پس از فوت سرپرست خانواده ۵۰/۵ درصد کاهش درآمد، ۲۷/۱ درصد عدم احساس امنیت به دلیل زن بودن و ۲۲/۴ درصد بهانه‌گیری فرزندان ذکر شده است. از عوارض تهدید کننده خانواده‌های بی‌سرپرست، ازدواج ناموفق فرزندان است که ۸/۷ طلاق دختران را نشان می‌دهد. همچنین،

احساس نگرانی خانواده برای فرزندان هم، حدود ۴۸ درصد به دلیل اعتماد و بزه کاری، ۳۵ درصد مسائل تحصیلی و ۱۷/۵ درصد تنگدستی هنگام ازدواج مطرح شده است.

تعدادی از پرسش‌ها در قالب مقیاس چند بعدی به نگرش‌ها و اظهارنظر در موضوع‌های مختلف اختصاص دارد. در مورد ازدواج ۵۸ درصد اظهار مخالفت کرده و ۱۲ درصد موافق هستند. حدود ۴۸ درصد بیوه بودن را عامل ایجاد مشکل ندانسته و ۲۳ درصد معتقدند که هر جا متوجه بیوه بودن آنان می‌شوند، برایشان مشکل درست می‌شود، ۲۹ درصد هم نظر خاصی نداشتند. حدود یک‌چهارم پاسخگویان دلیل عدم ازدواج خود را وجود کودکان ذکر کرده و اظهار داشتند پس از بزرگ شدن آنان حاضر به ازدواج مجدد هستند. ۵۹ درصد هم در کل با ازدواج مجدد مخالف هستند. با این حال ۵۳ درصد با قطع مستمری همسر بازمانده پس از ازدواج مخالفت و ۲۳ درصد موافقت کرده‌اند. اکثر بازماندگان، جدا از وفات همسر (۸۴ درصد) دچار عدم آرامش روحی و روانی هستند. بالغ بر ۸۷ درصد اذعان کردند که خیلی وقت‌ها احساس تنهایی کرده و نیاز داشتند با کسی درد و دل کنند. ۷۲/۴ درصد شرایط نامناسب را سبب پرخاشگری فرزندان دانستند و ۱۷ درصد فرزندانشان را پرخاشگر قلمداد نمی‌کنند. در نگرش نسبت به مدیریت شعب و ادارات مربوطه سازمان تأمین اجتماعی، ۶۷/۴ درصد مردان را برای مسئولیت و مدیریت مناسب‌تر دانسته و ۱۷ درصد هم نظر عکس دارند.

نتایج مربوط به نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان حاکی از اولویت نیازهای مادی بر غیرمادی (فرهنگی - اجتماعی) است. ۷۸/۵ درصد از پاسخگویان نیازهای اولیه و مادی را مهم‌ترین احتیاج خود دانسته و ۲۱/۵ درصد هم به نیازهای فرهنگی و اجتماعی اشاره کرده‌اند. چراکه از نظر ۷۲ درصد آنان این نیازها بیشترین نگرانی و رنج‌آورترین مسئله بازماندگان است. تبلور این نیازها در خواسته‌ها و آرزوهای پاسخگویان هم مشاهده می‌شود، به طوری که ۶۷ درصد از آرزوها به رفع و ارضا نیازهای مادی باز می‌گردد و ۳۳ درصد هم سایر نیازها را در بر می‌گیرد. در اولویت‌بندی مسائل، ۵۶ درصد پاسخگویان دریافت وام ۲۰۰ - ۳۰۰ هزار تومانی را اولویت اول عنوان کرده، ۲۱ درصد اضافه شدن مستمری ماهیانه، ۱۸ درصد رفتن به سفرهای زیارتی - سیاحتی، ۴/۵ درصد تقویت باورهای دینی و ۱/۵ درصد هم حفظ میراث‌های انقلاب را اولویت‌های بعدی خود دانسته‌اند. در اظهار نظر در مورد نداشتن مشکلات مالی و داشتن مشکلات روحی و روانی ۴۸/۵ درصد مخالفت کرده، ۳۸/۱ درصد موافقت و ۱۳/۴ درصد نظری را مطرح نکردند.

در زمینه انتظارات بازماندگان از سازمان تأمین اجتماعی با توجه به نیازها می‌توان گفت: ۳۴/۷ درصد معتقدند سازمان باید به آنان احترام بگذارد. اما در مورد این عبارت که احترام

گذاشتن بهتر از دادن بن کالا است، ۲۴/۸ درصد موافقت داشته، ۳۱/۸ درصد بی‌نظر بوده و ۴۳/۴ درصد مخالفت کرده‌اند. در جایگزینی مسافرت به جای پرداخت وام از سوی سازمان، ۴۸/۳ درصد اعلام مخالفت و ۲۲/۵ موافقت کرده و ۲۹/۲ درصد هم بی‌نظر هستند. در مورد سرکشی سازمان به زندگی بازماندگان ۶۶/۵ درصد انتظار داشته و ۱۷/۶ درصد آن را ضروری نمی‌دانند. با مراجعه ماهیانه مشاور به خانواده‌های بازماندگان ۲۹/۵ درصد موافق، ۵۵ درصد مخالف و بقیه بی‌نظر هستند. انتظار دیگر افراد از سازمان، ارسال نشریه‌های مخصوص است که ۳۳/۳ درصد آن را مطرح کرده و ۵۲/۹ درصد مخالف آن هستند. ۷۲ درصد بازمانده‌ها هم تمایل داشتند گاهی به محل کار همسرشان بروند و از این طریق با سازمان ارتباط برقرار نمایند.

در مورد برخی اقدامات انجام شده توسط سازمان نظرات متفاوتی وجود دارد. برگزاری مراسم و جشن‌ها حدود ۳۸ درصد مخاطب داشته، ۴۶/۷ درصد حوصله رفتن به این مراسم را نداشته و ۱۵/۴ درصد هم بی‌نظر هستند. ۶۶ درصد پاسخگویان سازمان را موظف به رسیدگی می‌دانند و ۲۲ درصد اعتقاد دارند که سازمان بعد از فوت همسرشان نباید کاری به کار آنان داشته باشد. اکثریت تمایل دارند که فرزندشان در همان اداره پدر استخدام شود. در مجموع انتظارات افراد از سازمان، بر طرف کردن نیازهای مادی در اولویت قرار دارد (۷۳/۳ درصد). از دیگر انتظارات می‌توان به برخورداری از احترام هنگام مراجعه به شعبه، رسیدگی بیشتر سازمان، به موقع برقرار شدن مستمری، برخورد مناسب مسئولان شعبه‌ها اشاره کرد.

با توجه به نیازها و انتظارات بازماندگان از سازمان تأمین اجتماعی، حدود ۶۹ درصد معتقدند اداره‌ها و سازمان‌های دیگر بیشتر به امور کارمندان خود رسیدگی می‌کنند تا سازمان تأمین اجتماعی. ۱۶/۵ درصد رسیدگی سازمان تأمین اجتماعی را مثبت ارزیابی می‌کنند. ۲۴/۴ درصد بر این عقیده‌اند که بعد از فوت همسرشان سازمان واقعاً از آنان حمایت کرده، اما ۶۶/۸ درصد با این نظر مخالفند. اکثر افراد ۴۵/۳ درصد اظهار کرده‌اند که سازمان آن‌ها را فراموش کرده، اما ۳۲/۳ درصد این عبارت را صحیح ندانسته‌اند. در مجموع، ۷۹ درصد از سازمان‌اظهار نارضایتی کرده، ۱۳/۵ درصد رضایت داشته و ۷/۵ درصد هم نظری نداشته‌اند. یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش‌های دیگر نیز نتایج مشابهی را نشان می‌دهد. در یکی از این پژوهش‌ها آورده شده: مستمری‌بگیران از تعامل با سازمان تأمین اجتماعی رضایت نسبی دارند، اما به دلیل آن‌که اکثریت فاقد منبع درآمدی غیر از مستمری دریافتی هستند از نوعی عدم تعادل و تقارن در میزان مستمری و مخارج زندگی برخوردارند که موجب نارضایتی آنان از عملکرد سازمان شده است (شوقی، ۱۳۸۶).

به منظور درک و تحلیل روابط میان متغیرها از ضریب همبستگی توافق پیرسون<sup>۱</sup> استفاده شده است. اصلی ترین متغیرهای پژوهش که بازتاب اولویت بندی نیازها، انتظارات و مسائل اجتماعی- فرهنگی بازماندگان است، ابتدا در کنار هم قرار گرفته تا ضرایب همبستگی آن‌ها برآورد شود. همان طور که از ارقام مندرج در جدول برمی آید، اولویت بندی نیازها با اولویت بندی مسائل اجتماعی- فرهنگی و اولویت بندی انتظارات از سازمان تأمین اجتماعی دارای همبستگی بوده و رابطه میان آن‌ها در سطح ۹۹ درصد معنی دار است.

جدول شماره ۱. ماتریس ضرایب همبستگی میان متغیرهای وابسته

متغیرها	اولویت بندی نیازها	اولویت بندی مسائل اجتماعی فرهنگی	اولویت بندی انتظارات از سازمان تأمین اجتماعی
اولویت بندی نیازها	۱ — ۲۳۰	۰/۵۲۰ ۰/۰۰۰ ۲۲۶	۰/۵۰۹ ۰/۰۰۰ ۲۲۲
اولویت بندی مسائل اجتماعی- فرهنگی	۰/۵۲۰ ۰/۰۰۰ ۲۲۶	۱ — ۲۲۸	۰/۱۴۵ ۰/۰۳۵ ۲۱۱
اولویت بندی انتظارات از سازمان تأمین اجتماعی	۰/۵۰۹ ۰/۰۰۰ ۲۲۲	۰/۱۴۵ ۰/۰۳۵ ۲۱۱	۱ — ۲۳۰

نتایج نشان می دهد (جدول شماره ۱) که وجود نیازهای مادی یا غیرمادی با نوع مسائل و مشکلات خانواده‌ها مرتبط بوده و انتظارات و مطالبات ویژه‌ای را برای رفع آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی ایجاد کرده است. چنانچه سازمان تأمین اجتماعی در پاسخ به نیازهای مادی بازماندگان بر عناصر غیرمادی صرف تأکید نماید، انتظارات مخاطبان برآورده نشده و احتمالاً مشکلات و مسائل اجتماعی- فرهنگی خاصی را به دنبال خواهد داشت. همبستگی میان اولویت بندی مسائل اجتماعی و فرهنگی و اولویت بندی انتظارات هم حاکی از معناداری رابطه

۱. ضریب همبستگی توافق پیرسون (Pearson's Coefficient of Contingency)، شاخصی است که میزان همبستگی میان دو متغیر اسمی را که به صورت توافق تنظیم شده‌اند، محاسبه می‌کند و زمانی به کار می‌رود که خانه‌های جداول توافق بیش از ۲ در ۲ باشد. هرچه مقدار این ضریب بزرگ تر باشد درجه همبستگی متغیرها با هم بیشتر خواهد بود و افزایش مقدار ضریب به تعداد طبقات بستگی دارد (ساعی، ۱۳۷۷: ۱۴۲).

بوده که با ۹۷ درصد اطمینان به بار نشسته است. بنابراین، پیش‌بینی ارقام نشانگر توجه به نیازها و مسائل بازماندگان است تا بتوان انتظارات آنان را به درستی پاسخ گفت. این مسئله به‌ویژه با کم‌رنگ شدن شیوه‌های سنتی حمایت از بازماندگان در جامعه ایران نمود می‌یابد.

همچنین ضرایب همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته نشان می‌دهد (جدول شماره ۲) که میزان سن بازماندگان با اولویت‌بندی نیازها در سطح ۹۳ درصد اطمینان معنادار است ولی با اولویت‌بندی مسائل و انتظارات همبسته نیست. رابطه معکوس تمایل بیشتر جوان‌ترها را به نیازهای غیرمادی نشان می‌دهد. میزان تحصیلات پاسخگویان با سطح معناداری قابل قبول ارتباط مستقیم با متغیرهای وابسته داشته است. به این معنا که با افزایش سواد، اولویت نیازها، مسائل و انتظارات از نیازهای مادی به غیرمادی گرایش پیدا می‌کند. نکته قابل توجه آن است که سطح سواد در میان بازماندگان در حد پایین و متوسط بوده و بیشتر نیازها، مسائل و انتظارات هم مادی بوده است. اولویت‌بندی نیازها با شغل و میزان تحصیلات همسر قبل از فوت و میزان دریافت مستمری همبستگی نداشته، اما اولویت‌بندی مسائل اجتماعی و فرهنگی و اولویت‌بندی انتظارات با متغیرهای مذکور در سطح معناداری بالا همبسته است. نکته قابل تأمل آن‌که با افزایش میزان مستمری، انتظارات از سازمان تأمین اجتماعی تغییر کرده و نوع شغل و تحصیلات همسر قبل از فوت هم مسائل اجتماعی- فرهنگی و انتظارات متفاوت را به همراه داشته است.

در مجموعه متغیرهای مربوط به مشکلات خانوادگی، نتایج حاکی از همبستگی بالا میان اولویت‌بندی مسائل فرهنگی- اجتماعی و انتظارات از سازمان است، به‌ویژه مشکلات بعد از فوت همسر و رضایت از وضعیت تحصیلی فرزندان که رابطه معکوس با مسائل را نشان می‌دهد، ولی با افزایش و تغییر این مشکلات و احساس نگرانی برای مسائل فرزندان نوع انتظارات هم متفاوت می‌شود. در زمینه نگرش پاسخگویان و ارتباط آن با عناصر اصلی تحقیق، نتایج حاکی از آن است که نگرش‌های متفاوت در زمینه برخورداری از آرامش روحی و روانی، پرخاشگری فرزندان و مدیریت زنان در سازمان همچنان اولویت با نیازهای مادی است. اما این نگرش‌ها در سطح معناداری بالایی (۹۹ درصد)، دارای رابطه معکوس با اولویت‌بندی مسائل و رابطه مستقیم با انتظارات از سازمان است.

ارزیابی بازماندگان از سازمان تأمین اجتماعی با اولویت‌بندی نیازها، مسائل فرهنگی- اجتماعی و انتظارات آنان دارای همبستگی بوده است. به طوری که تغییر در هر یک از موارد بر میزان رضایت و نحوه ارزیابی تأثیر داشته است. بنابراین، چنانچه سازمان بتواند نیازهای بازماندگان را به خوبی شناسایی و اولویت‌های آن‌ها را مشخص کند و همچنین انتظارات را به سوی مطالبات سوق دهد، میزان رضایت افزایش یافته و ارزیابی مثبت‌تری از عملکرد سازمان به عمل می‌آید.

نامه انشان شناسی، سال چهارم، شماره ۸

جدول شماره ۲. ماتریس ضرایب همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته

ارزیابی از سازمان		نگرش‌ها			مشکلات خانواده				ویژگی‌های خانوادگی			ویژگی‌های فردی		متغیرها
رضایت از سازمان تأمین اجتماعی	حمایت سازمان تأمین اجتماعی	مدیران سازمان نسبت به چسبیت سازمان	نگرش به چسبیت سازمان	فرزندان	پرخوابی از پرورش‌دهی و آموزش روحی و روانی	میزان رضایت از وضعیت تحصیلی فرزندان	احساس نگرانی برای فرزندان	مهم‌ترین مشکلات پدید آمده	میزان دریافت مستمری	میزان همسر قبل از فوت	شامل همسر قبل از فوت	میزان تحصیلات	سن	
۰/۲۲۶	۰/۱۲۷	۰/۴۰	-۰/۹۰	۰/۰۹۴	۰/۰۴۲	۰/۱۱۰	۰/۰۱۲	۰/۰۹۸	-۰/۱۲۶	-۰/۰۲۶	۰/۲۵۹	-۰/۱۱۹		اولویت‌بندی نیازها
۰/۰۰۰	۰/۰۳۵	۰/۵۷۳	۰/۲۰۴	۰/۱۹۷	۰/۵۶۱	۰/۱۱۹	۰/۸۶۸	۰/۱۲۴	۰/۶۱	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰	۰/۰۷۴		
۱۸۸	۲۰۵	۲۰۴	۲۰۳	۱۹۰	۱۹۸	۲۰۳	۱۹۲	۲۲۳	۲۲۳	۲۲۳	۲۳۰	۲۲۶		
-۰/۴۶۴	۰/۱۲۴	-۰/۱۰۷	-۰/۲۵۹	-۰/۲۶۸	-۰/۲۲۷	-۰/۴۰	-۰/۴۵۱	-۰/۲۵۶	۰/۱۴۱	۰/۲۶۱	۰/۳۲۲	۰/۱۸		
۰/۰۰۰	۰/۰۶۳	۰/۱۶۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۶۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۳۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۸۸۶		اولویت‌بندی مسائل اجتماعی - فرهنگی
۱۹۶	۲۲۵	۱۷۱	۱۹۸	۱۹۲	۱۹۸	۱۷۱	۱۹۹	۲۲۸	۲۲۸	۲۳۰	۲۳۳	۲۲۳		
۰/۸۷۸	۰/۱۱۶	۰/۱۹۱	۰/۱۷۷	۰/۳۷۰	۰/۳۸۷	۰/۴۳۰	۰/۴۶۹	۰/۳۰۰	۰/۲۶۶	-۰/۳۷۲	۰/۱۷۸	۰/۵۱		اولویت‌بندی انتظارات
۰/۰۰۰	۰/۱۰۰	۰/۰۰۶	۰/۰۱۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۲۱	۰/۴۴۱		از سازمان تأمین اجتماعی
۰/۹۰	۲۰۰	۲۰۳	۱۹۹	۱۸۸	۱۹۶	۲۰۲	۱۹۴	۲۲۲	۲۲۲	۲۲۵	۲۲۹	۲۲۸		

## بحث و نتیجه‌گیری

نیازهای انسانی پس از افتراق، طبقه‌بندی و ارزیابی به درجات متفاوت پاسخ داده می‌شوند. هر جامعه‌ای برای نظم دادن به امر پاسخگویی، قوانین و هنجارهایی دارد. این قواعد نه یکسان و نه ثابت هستند، در جامعه‌ای ممکن است پاسخ به نیازهای طبقه اقلیت به زیان اکثریت جمعیت سامان یافته باشد و در جامعه‌ای دیگر، در جهت تضمین توزیعی عادلانه‌تر میان تمام افراد جامعه به نیازها پاسخ داده شود. آنچه مسلم است همه جوامع تا به امروز به گونه‌های مختلف و در مراتبی از نابرابری به نیازها پاسخ داده و می‌دهند. این نابرابری هنگامی رو به کاهش است که سهم اعطا شده به هر شخص بر مبنای نیازهایش تعیین شده باشد. اما به نظر می‌رسد پاسخ به نیازهای بازماندگان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی از چنین ساماندهی برخوردار نبوده است.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد در سلسله‌مراتب نیازهای بازماندگان، اولویت بر نیازهای مادی و ارضا آن قرار داشته است. عدم رفع این نیازها به صورت مشکلات اقتصادی و مالی در زندگی بازماندگان نمود یافته و این اعتقاد را پدید آورده که پس از رفع مشکلات مالی، مسائل دیگر نظیر گذران اوقات فراغت، تقویت باورهای دینی و... از اهمیت برخوردار خواهد شد. نکته قابل تأمل به انتظارات فرهنگی بازماندگان از سازمان تأمین اجتماعی باز می‌گردد که رفع نیازهای مادی و حل مشکلات اقتصادی را عنوان کرده‌اند. بر همین اساس، اقدامات انجام یافته توسط سازمان برای رفع نیازهای به اصطلاح فرهنگی نظیر برگزاری مراسم و جشن‌ها پاسخ‌های مناسبی را از سوی بازماندگان به دنبال نداشته و سبب نارضایتی اکثریت پاسخگویان از عملکرد سازمان شده است. در برقراری روابط میان متغیرها، نتایج بر همبستگی میان اولویت‌بندی نیازها، اولویت‌بندی مسائل اجتماعی - فرهنگی و اولویت‌بندی انتظارات از سازمان دلالت دارد. با این وجود، جوان‌ترها و افراد دارای تحصیلات بالاتر بر نیازهای غیر مادی تأکید بیشتری نموده‌اند. به این ترتیب، دغدغه اصلی بازماندگان نیازهای مادی بوده که در اشکال مختلف مطرح شده، اما در کنار آن بسیاری از مسائل اجتماعی و فرهنگی مثل مشکلات روحی، وضعیت زنان پس از ازدواج و... وجود داشته که در عین پیوند با نیازهای مادی، مطالبات دیگری را بیان می‌دارند که در نگاه فرهنگی غالب به آن توجه نشده است. علاوه بر آن برخی از ویژگی‌های فردی، خانوادگی، نگرش‌ها و ارزیابی از سازمان نیز با اولویت‌بندی‌ها و انتظارات همبسته بوده که بایستی در برنامه‌ریزی‌ها مورد توجه قرار گیرد.

براساس یافته‌ها و انطباق آن با مباحث نظری نکته محوری در پاسخ به نیازها، توجه به پیچیدگی و چند بعدی بودن آن است. بنابراین چارچوب‌های مفهومی که نیازها را با قاطعیت طبقه‌بندی کرده و از هم تفکیک می‌کنند، با چالش جدی مواجه هستند. این مسئله به‌ویژه در

مورد نیازهای فرهنگی و تفکیک آن از ابعاد دیگر خود را آشکار می‌سازد. از این‌رو، در مباحث مربوط به نیازهای انسانی، رویکرد فرهنگی حائز اهمیت است، چراکه اغلب برداشتی بسیار محدود از مفهوم فرهنگ وجود دارد. این شیوه اندیشیدن، ریشه‌های کاملاً ژرفی در دیدگاه‌های متعارف درباره فرهنگ و به تبع آن نیازهای فرهنگی دارد. دیدگاه‌هایی که منظور از فرهنگ را صرفاً راه و رسم و محصولات هنر، ادبیات، موسیقی، فیلم و نظایر آن‌ها می‌دانند اگرچه این‌ها همه عناصر مهمی هستند که معانی ویژه‌ای را تولید می‌کنند، اما به تنهایی نمی‌توانند معرف بعد فرهنگی باشند.

در تعیین نیازها و رفع انتظارات برای پاسخ به آن‌ها بایستی از نیازهای پیچیده و درهم تنیده فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و زیستی و نظایر آن، معنایی از هدف کار فرهنگی - معنادار کردن زندگی - را بیرون کشید. در یک برداشت می‌توان نیازهای فرهنگی را عیناً همان نیازهایی دانست که منابع مادی موجود از عهده هزینه آن‌ها بر می‌آید، یعنی یک برداشت عینی از نیازهای فرهنگی. برداشت متفاوت دیگر، نیازها را براساس نظر و فکر برخی کارشناسان و متخصصان تعریف می‌کند. به این معنا که تصور و مفهومی فراگیرانه را با آن‌چه نیازها به خودی خود هستند با هم جمع کرده و سپس با دیدی متکی بر منابع، تصمیم می‌گیرد کدام نیازها را می‌توان به رسمیت شناخت و از عهده هزینه آن‌ها برآمد. تلقی دیگر آن است که نیازها را به‌عنوان نیازهای احساس شده<sup>۱</sup> تعریف می‌کند، یعنی آن‌چه افراد و گروه‌ها نسبت به آن احساس نیاز می‌کنند. در این دیدگاه، نیازها چیزهایی هستند که مردم دارند و نبود آن‌ها را تجربه و احساس می‌کنند. برداشت دیگر، بر نیازهای بیان شده<sup>۲</sup> تأکید دارد. نیازهایی که مردم در قالب چارچوب‌های سیاسی و اقتصادی مورد نظر خود بیان می‌کنند، این نیازها قابل ارزیابی و داوری هستند. مهم‌ترین نیازهای بیان شده آن‌هایی هستند که با گذشت زمان دوام بیاورند و حول محور خود نوعی اجماع اجتماعی ایجاد کنند. در عین حال نیازهای بیان شده خواسته‌هایی هستند که در نهایت به منابع ذهنی، قدرت و منافع مطرح‌کنندگان خود مربوط می‌شوند (نگاه کنید به فیتزپتریک، ۱۳۸۱: ۱۹۷-۱۹۹).

آن‌چه مسلم است بر مبنای چارچوب نظری و یافته‌های پژوهش در تعیین نیازهای فرهنگی و انتظارات بازماندگان از سازمان تأمین اجتماعی بایستی رویکردی فرهنگی داشت. چراکه از یک‌سو برداشت عینی و فراگیر با این خطر مواجه است که مفهوم نیازها را به هسته مادی آن‌ها کاهش دهد و از سویی دیگر، برداشتی ذهنی و نسبی هم می‌تواند بیش از اندازه گنگ و مبهم باشد. بنابراین، بایستی در ارتباط متقابل با یکدیگر در نظر گرفته شوند، همان طوری که در

1. Felt Needs

2. Expressed Needs



مباحث مربوط به سلسله‌مراتب نیازها هم آمد، نیازهای فرهنگی - یا برتر - بدون توجه به نیازهای اولیه پاسخ داده نخواهد شد. رویکرد فرهنگی به نیازهای بازماندگان راه‌حل نهایی خواهد بود. این رویکرد حاکی از آن است که نیازها در چارچوب فرهنگ هر جامعه معنا یافته و راه‌های پاسخ به آن‌ها را نیز فرهنگ تعیین می‌کند. بنابراین، در فرایند تحول نظام‌های حمایت اجتماعی، ترکیب تدابیر و شیوه‌های سنتی و نوین بسیار کارآمد خواهد بود.

### منابع

- بازیار، منوچهر، ۱۳۸۱، «نظام بازنشستگی مستخدمان رسمی دولت و سازمان اجرایی آن از آغاز تا امروز»، فصلنامه مجلس و پژوهش، شماره ۳۳.
- بیرو، آلن، ۱۳۶۶، فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه باقر ساروخانی، تهران: کیهان.
- جغتایی، محمدتقی و همتی، فریده، ۱۳۸۰، سیاست اجتماعی، تهران: انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- رابینگتن، ال و مارتین واینبرگ، ۱۳۸۲، رویکردهای نظری هفت‌گانه در بررسی مسائل اجتماعی، ترجمه رحمت‌اله صدیق سروستانی، تهران: دانشگاه تهران.
- رفیع‌پور، فرامرز، ۱۳۶۴، جوامع روستایی و نیازهای آن، تهران: شرکت سهامی انتشار.
- سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۸۳، «تحلیلی از وضعیت فرهنگی-اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی همراه با گزارش مهم‌ترین برنامه‌ها و فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی سازمان»، معاونت امور فرهنگی و اجتماعی.
- ساعی، علی، ۱۳۷۷، آمار در علوم اجتماعی با کاربرد نرم‌افزار + spss/pc در پژوهش‌های اجتماعی، تهران: مؤسسه نشر جهاد دانشگاهی.
- سیتوز، ریچارد، ام و لیمان پورتر، ۱۳۷۲، انگیزش و رفتار در کار، ترجمه امین‌اله حلبی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- شاملو، سعید، ۱۳۶۸، مکتب‌ها و نظریه‌ها در روانشناسی شخصیت، تهران: رشد.
- شوقی، لقمان، ۱۳۸۶، «بررسی رضامندی مستمری‌بگیران اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما دکتر میثم موسائی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- طالب، مهدی، ۱۳۶۸، تأمین اجتماعی، مشهد: آستان قدس بنیاد فرهنگی رضوی.
- فیتز‌پتریک، پیتر، ۱۳۸۱، نظریه رفاه، سیاست اجتماعی چیست؟، ترجمه هرمز همایون‌پور، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- کریمی، مظفر، ۱۳۸۴، «زمینه‌های تاریخی پیدایش نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی در ایران»، فصلنامه حقوق تأمین اجتماعی، سال اول، شماره ۱.
- گولند، جولیس و دیگران، ۱۳۷۶، فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه باقر پرهام، تهران: مازیار.
- مالینوفسکی، برانیسلاو، ۱۳۷۹، نظریه علمی درباره فرهنگ، ترجمه عبدالحمید زرین‌قلم، تهران: گام نو.

- (ed.) by Stuart Hall and Bram Gieben, UK: Polity Press.
- Dube, S.C. 1992, *Understanding Change: Anthropological and Sociological Perspectives*, India: Vikas Publishing House.
- Hall, E & M. Hall 1990, *Hidden Differences*, New York: Anchor Books.
- Harris, M. 1979, *Anthropological Theory*, London: Routledge & Keganpaul.
- Malinowski, B. 1939 The Group and the Individual in Functional Analysis, *American Journal of Sociology*, Vol, 44.
- Tischler, Henry L. 2000, *Introduction to Sociology*, Wadsworth: Thomson Learning.
- Williams, R. 1989, *Resources of Hope*, London: Verso.
- Wuthnow, and et.al. 1984, *Cultural Analysis*, .USA, UK: Routledge & Kegan Paul.