**Федеральное агентство по высшему образованию РФ**

**УГЛТУ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Реферат по предмету «Человек и его потребности».**

**Тема:**

**«Потребность человека в уважении, смысле жизни и самоактуализации»**

Екатеринбург 2009 г.

**ПЛАН**

1. Потребность в уважении.

2. Потребность в смысле жизни.

3. Потребность в самоактуализации.

3.1. Фазы потребностей смысла жизни.

Список используемой литературы.

**1. Потребность в уважении**

Все люди в современном обществе имеют потребность в стабильной, обоснованной и достаточно высокой самооценке. Она всегда опирается на признание и уважение со стороны окружающих. Человек комфортно себя чувствует только в том социальном окружении, которое поддерживает в нем чувство собственного достоинства и высокую самооценку.

Удовлетворение потребности в самоуважении вызывает чувство уверенности в себе, ощущение своей полезности, ценности, силы, признание своих способностей и полезных результатов деятельности, ощущение своей адекватности жизненной ситуации. Препятствия в реализации потребности в самоуважении ведут к появлению чувства неполноценности, слабости и беспомощности.

Ситуации, которые могут возникать в этой сфере человеческих потребностей, в юмористической форме были блестяще описаны Н. В. Гоголем. В его произведении «Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем» два старых друга навсегда стали врагами из-за одной-единственной неудачной фразы, показавшейся Ивану Ивановичу крайне унизительной. В удовлетворении потребности в уважении решающее значение играет, по-видимому, психологический компонент межличностного общения, а не экономические или какие-либо другие факторы. Поэтому особая роль в реализации этой потребности принадлежит этике делового общения, грамотной организации работы в контактной зоне.

На реализацию потребности в уважении непосредственно направлены всего несколько видов сервисной деятельности — например организация юбилеев, чествований, торжеств, вручение призов и наград. Однако косвенно эта потребность должна учитываться в проектировании всех услуг без исключения. Уважительное отношение к клиенту и к коллегам по бизнесу всегда остается значимым резервом повышения эффективности сервисной деятельности и привлекательности услуги.

Подчеркнутое уважение к коллегам, партнерам и клиентам проявляется как в психологически грамотно построенном общении, так и в тонном, своевременном, внимательном исполнении своих обязательств. Уважение к клиентам иногда может выражаться в довольно тонких формах. Так, от обслуживающего персонала отелей могут требовать подчеркнутой скромности в одежде: если клиент сочтет, что обслуживающие его люди выглядят изысканнее, чем он сам, это может быть воспринято как неуважение. Как показывают наблюдения специалистов по туризму, многие российские студенты, проходящие практику в отелях, считают унизительным для себя заниматься такой «грязной» работой, как уборка номеров. В странах Западной Европы культурные традиции совершенно другие. Так, в Германии студенты из очень богатых семей рассматривают даже самую непрестижную, «черную» работу в отеле как составную часть своей будущей профессии и выполняют ее, как и любую другую. Потребность в уважении в разных странах и социальных слоях реализуется по-разному, поэтому ее изучение совершенно необходимо при проектировании и оказании любой услуги для того или иного контингента клиентов.

**2. Потребность в смысле жизни**

Потребность в осмысленности своего существования и деятельности — наиболее сложная и комплексная потребность человека. Проблемой смысла жизни люди задались еще до наступления эпохи цивилизаций — они создали мифологическое и религиозное мировоззрение, дававшее человеку этот смысл и ориентиры деятельности. А. Маслоу отмечал, что удовлетворение базовых потребностей само по себе еще не дает такого смысла и жизненных ориентиров. А. Камю назвал вопрос о смысле жизни неотложнейшим из всех стоящих перед человеком вопросов. К. Обуховский обсуждает трагедию человека, жизнь которого после удовлетворения насущных потребностей теряет смысл и бесцельно «колеблется от ситуации к ситуации»: «Некоторые утверждают, что им этого хватает. Они достаточно упростились, чтобы не ставить жизни особых требований. Они воспринимают ее такой, какой она становится, и какими они становятся для себя изо дня в день. На самом деле эти люди только притворяются, что им этого достаточно. Зачастую они обманывают самих себя и имитируют отсутствие интереса к тому, что выходит за рамки повседневных событий. Этих притворщиков выдают повторяющиеся приступы хандры, привыкание к затуманивающим разум химическим веществам или зависимость от того, кому они должны и хотят верить, чтобы ослабить чувство потерянности. Часто у них появляется иррациональная агрессия по отношению к другим людям и к самим себе. Один гусарский офицер так обосновал решение о самоубийстве: "Надоело уже — утром одевайся, вечером раздевайся, потом снова одевайся..."». Никакого смысла, кроме регулярного одевания и раздевания, в его жизни, видимо, не осталось. Такая бессмысленность существования — причина многих трагедий и самоубийств.

**3. Потребность в самоактуализации**

Абрахам Маслоу считает, что после удовлетворения физиологических потребностей, потребностей в безопасности, любви и уважении неизбежно обостряется потребность в самоактуализации. Даже если все названные потребности удовлетворены, — пишет он о первых четырех, — часто (если не всегда) мы можем ожидать, что вскоре вновь возникнут беспокойство и неудовлетворенность, если человек не занимается тем, для чего он создан. Музыканты должны создавать музыку, художники должны писать картины, поэты — сочинять стихи, чтобы оставаться в согласии с собой. Человек должен быть тем чем он может быть. Люди должны сохранять верность своей природе. Эту потребность мы можем назвать самоактуализацией». Этот термин «относится к желанию людей реализовать себя, а именно склонности проявить в себе то, что в них заложено потенциально. Эта склонность может быть определена как желание в большей степени проявить присущие человеку отличительные черты, чтобы достичь всего, на что он способен... На этом уровне очень высока степень индивидуальных различий. Однако общим свойством потребностей в самоактуализации является то, что их появление обычно опирается на некую предварительную удовлетворенность физиологических потребностей, а также потребностей в безопасности, любви и уважении». Много лет исследуя людей с ярко выраженной потребностью в самоактуализации, Маслоу составил список свойственных им отличительных черт личности. К таким чертам он отнес:

* адекватное восприятие реальности;
* принятие мира таким, каков он есть;
* спонтанность и естественность поведения;
* центрирование на решении тех или иных проблем, а не на своем «Я»;
* склонность к уединению;
* автономию, т. е. относительную независимость от физического и социального окружения;
* свежесть восприятия обыденных явлений действительности;
* особые эмоциональные переживания («пиковые переживания»);
* чувство единства и родства всех людей;
* скромность и уважение к окружающим;
* избирательность в общении и особый стиль межличностных отношений;
* строгое следование избранным для себя моральным стандартам;
* превращение средств достижения той или иной цели в интересную творческую деятельность;
* чувство юмора;
* креативность, т. е. самостоятельный и творческий стиль деятельности;
* сопротивление приобщению к чуждым для себя культурным нормам;
* наличие многочисленных мелких недостатков и несовершенств;
* формирование собственной самостоятельной системы ценностей;
* целостность личности и отсутствие в ней разрушительных противоречий, гармония внутреннего мира и поведения.

Учитывая все эти особенности, можно довольно легко представить себе, какие услуги будут предпочтительны для личностей, ими обладающих, и какие требования такой человек будет предъявлять к сервису. Повышение уровня жизни и усложнение жизненных задач, стоящих перед гражданами развитых стран, будет, вероятно, приводить к увеличению количества людей - «самоактуализаторов» и к превращению их стиля поведения (в том числе в сфере услуг) во все более и более массовый.

Однако смысл жизни и самоактуализация — не всегда одно и то же. Сам А. Маслоу считает, что самоактуализаторов сравнительно немного. Как в таком случае определить смысл жизни всех остальных людей и возможно ли дать хотя бы приблизительно классификацию основных подходов к определению смысла жизни?

Одна из возможных классификаций таких подходов может быть основана на теории социального действия выдающегося немецкого социолога Макса Вебера (1864-1920).

По мнению М. Вебера, все действия людей можно оценить с точки зрения их механизмов и мотивации. Его социологическая модель включает четыре типа социального действия:

1. традиционное;
2. аффективное;
3. ценностно-рациональное;
4. целерациональное.

Попробуем кратко определить, какое отношение к потребностям и услугам возникает на основе каждого из этих типов социального действия.

1. Традиционное действие наиболее широко распространено в племенах туземцев и у народов, стоящих на доиндустриальной стадии развития. Оно полностью ориентировано на выполнение норм, правил и традиций, которые человек освоил в процессе воспитания. Люди еще не анализируют смысл тех или иных приемов поведения. Этнографы, изучавшие племена туарегов, которые населяют пустыню Сахара, столкнулись именно с таким стилем деятельности. Согласно традициям туарегов, мужчина должен всегда закрывать лицо специальной повязкой (открытыми остаются только глаза), У других народов такого поведения требуют, как известно, только от женщин. Когда у туарегов спрашивали, почему они сохраняют такой странный обычай, последние вообще не понимали смысл вопроса и отвечали: повязку носят потому, что лицо мужчины должно быть закрыто повязкой. Вопрос «почему?», побуждающий найти причины и рациональные объяснения, человеку с таким мировоззрением еще не понятен. Смысл жизни при этом понимается как строгое соблюдение того порядка, который существует, безо всякого понимания его смысла. Просто «так надо», «так положено», «так принято», «так мы должны поступать». Подобный стиль поведения существует и в современном развитом обществе: многие люди видят цель и смысл жизни в том, чтобы делать «то, что положено», вести себя «так, как надо». Здесь смысл жизни полностью задается исторически сложившейся традицией, которую человек не пытается понять, а просто исполняет. Отношение к потребностям и услугам здесь тоже полностью предсказуемо и всецело определяется сложившимися на данный момент традициями. Освоение чего-то нового в любой сфере деятельности при этом крайне затруднено. Этот стиль поведения и соответствующее ему представление о смысле жизни сыграли свою роль, упорядочивая поведение людей в древних обществах. Однако в эпоху становления постиндустриального типа цивилизации подобная жизненная ориентация становится недостаточной, слишком примитивной (хотя и продолжает играть положительную роль). В то же время люди с таким мировоззрением легче других становятся жертвами всевозможных идеологических манипуляций, зомбирования и т. п.

1. В условиях преобладания аффективного типа действия человек принимает решения на основе своих желаний, настроений и капризов. Смысл жизни понимается им как возможность оторваться от традиций, делать то, что «я хочу», свободно проявлять свои личные вкусы и интересы, а не следовать каким-то навязанным другими людьми стандартам. Это похоже на эпикурейский стиль поведения. Потребности человека, пути их удовлетворения и спрос на услуги становятся менее предсказуемыми, так как личность стремится проявить себя, действовать на основе своих желаний (за которыми, конечно, все равно стоит необходимость удовлетворения насущных потребностей). Подростки, формирующиеся как самостоятельная личность, обычно тяготеют именно к такому пониманию смысла жизни и к соответствующему стилю поведения.

3.При ценностно-рациональном типе социального действиячеловек считает наиболее важным для себя следовать какой-либо идее. Эта идея имеет самостоятельную ценность, порой даже большую, чем жизнь человека или большого количества людей. Смысл жизни отдельной личности понимается как необходимость служения этой идее, воплощения ее в жизнь. Такой стиль поведения и соответствующее ему понимание смысла жизни объединяет людей с очень разным по содержанию мировоззрением — религиозных фанатиков, революционеров, ученых, художников, поэтов, музыкантов, которые видят смысл своего существования в бескорыстном служении науке или искусству. Офицер может служить своему народу, мать — своим детям, инженер — воплощению в жизнь своих технических идей и изобретений. Человек с таким пониманием смысла жизни будет оценивать свои и чужие потребности, а также услуги, предлагаемые сервисными организациями, с точки зрения их соответствия его идее или цели. Хорошо и ценно то, что соответствует ей, плохо — то, что мешает ее реализации. Если попытаться со стороны оценить эффективность и разумность такого поведения, потребуется прежде всего проанализировать ту идею или принцип, на которых базируется данное понимание смысла жизни. Ясно, что идеи могут быть самыми разными по содержанию — от возвышенных и гуманистических до человеконенавистнических (расистских, фашистских и т. п.).

4. При господстве целерационального типа действий человек определяет смысл своей жизни более гибко и индивидуально. Этот смысл зависит от той конкретной жизненной ситуации, в которой он находится и которую стремится рационально осмыслить, понять. Жизненная ситуация меняется, поэтому она требует постоянного анализа, осмысления. На основе этого осмысления личность может выстраивать стратегию своей деятельности, намечать цели и методы их достижения, которые соответствуют нашему мировоззрению и конкретной жизненной ситуации. Для человека, действующего таким путем, невозможно потерять смысл жизни — этот смысл всегда можно переформулировать и переосмыслить с учетом изменившихся условий. Примерно такого понимания смысла своего существования придерживаются те люди, которых А. Маслоу называет самоактуализаторами. Люди, выработавшие подобное мировоззрение, обладают сложной, постоянно изменяющейся системой потребностей и предъявляют спрос на разнообразный набор услуг, отвечающих конкретным потребностям развития личности на данном жизненном этапе и в данной конкретной ситуации.

Наиболее интересная психологическая концепция развития смысла жизни и представлений о нем разработана Казимежем Обуховским.

**3.1. Фазы потребностей смысла жизни**

С точки зрения К. Обуховского, потребность в смысле жизни начинает формироваться у человека в детстве и может пройти следующие фазы:

1. Предварительную.
2. Фазу идентификации.
3. Фазу космической потребности в смысле жизни.
4. Фазу зрелой концепции смысла жизни.

Рассмотрим эти фазы подробнее.

1. На предварительной фазе ребенок начинает формулировать вопросы об окружающем мире и о себе самом. В этих вопросах, которые он задает взрослым, постепенно появляются попытки понять причины, значение и цель тех или иных явлений («Что это такое?», «Зачем нужна мама?», «Зачем луна?», «Что бы было, если бы ты меня не родила?, «Почему бывает война, если Бог милостив?»). Здесь закладываются предпосылки постановки вопроса о смысле жизни.

2. Фаза идентификации наступает у школьников младших классов. «Молодой человек начинает чувствовать желание обосновать смысл себя» и «легче всего он находит его в виде идентификации с кем-то, кто, по его оценке, является "осмысленным"». Действительно, проще всего не выдумывать какой-то смысл самому, а найти у других его правильное понимание. Стремление объединяться в группы и организации, имеющие общие задачи и занятые осмысленной деятельностью, является типичным для подросткового возраста. Это могут быть рокеры, фанаты футбольного клуба, поклонники рок-певца или группы, всевозможные экстремистские организации с различными идеологиями, дворовые компании, учащиеся престижного учебного заведения, члены спортивной команды или команды КВН и т. п. Идентификация с членами своей группы требует активной деятельности, защиты общих ценностей и отрицания системы ценностей других групп. Отсюда — вражда и открытые конфликты между такими сообществами (панки против скинхедов, болельщики одного клуба против болельщиков другого и т. п.). «Эти виды идентификации — первый признак появления потребности в смысле жизни, выражающейся в стремлении к осмыслению эмоционального контакта. Важной особенностью идентификации является то, что в определенных условиях она достаточно полно имитирует смысл жизни и может остаться у индивида на всю жизнь как способ самоопределения. В этом случае она блокирует дальнейшие фазы развития смысла жизни, а значит, и путь к развитию личности». Так, взрослый человек может видеть основной смысл своей жизни в том, что он «болеет» за спортивную команду или вместе со старыми друзьями ездит на рыбалку и ходит в баню. Все потребности такой личности будут тяготеть к эталонам и стандартам, принятым в его группе. Для спортивных фанатов и членов других, похожих на них, сообществ особенно важны услуги, Связанные с принадлежностью к данному сообществу (специфический внешний вид, времяпрепровождение, использование «культовых» предметов). Фанатичные сторонники религиозных организаций тоже находятся на этом уровне осознания смысла жизни.

3. На так называемой космической стадии человек пытается сформулировать смысл жизни в виде неких общих для всех абстрактных идей. Личность еще не может уловить и понять свой собственный, индивидуальный смысл, ограничиваясь универсальными мировоззренческими утверждениями о природе мира и человека вроде «мир является...», «самое важное для людей...», «людьми управляет...». Человек на этой стадии может «зацикливаться» на реализации какой-то идеи, кажущейся ему единственно заслуживающей внимания. Тем не менее, даже такое статичное понимание смысла позволяет ориентироваться в окружающем мире и вырабатывать более самостоятельную стратегию поведения, чем в стадии идентификации с другими.

4. Наконец, зрелая концепция смысла жизни состоит в том, что человек находит свой собственный, индивидуальный смысл и учится его развивать. Смысл жизни не является застывшим комплексом идей и представлений, одинаковым и для ребенка, и для взрослого, и для старика. «Изменения личности должны происходить, поскольку существование личности является процессом и ее стабильное состояние невозможно... Даже данный извне смысл жизни определенное время исполняет роль стабилизатора и фактора сопротивляемости, только в этом случае важность жизни зависит в основном от обстоятельств. Когда смысл жизни собственный, поскольку следует из самостоятельной концепции жизни, то к этим достоинствам добавляется шанс осуществления творческой адаптации, а значит, и развития личности. Этого шанса никто никому не может дать. Полнота жизни зависит от самой личности».

Человек, который углубляет и конкретизирует смысл своего существования на каждом новом этапе жизни, обладает гармоничной, постоянно развивающейся системой потребностей. Его спрос на услуги соответствует реальным нуждам и в то же время индивидуализирован в соответствии с особенностями его неповторимой личности и того этапа развития, который эта личность в настоящий момент переживает.

В постиндустриальном обществе впервые возникла экономическая возможность широкого распространения индивидуального стиля потребления. Его психологический механизм — формирование развитой самостоятельной личности с глубокой, зрелой концепцией смысла своего существования. В этой ситуации постоянное усложнение сферы услуг и повышение требований общества к их разнообразию и качеству становится исторической неизбежностью.

**Список используемой литературы**

1.Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж. «Поведение потребителей». СПб.: Питер, 2002 г.

2.Ершов П. «Потребности человека». М. : Мысль, 1990 г.

3.Маслоу А. «Мотивация и личность». СПб.: Питер, 2003 Г.

4.Смирнова Е. «Сервисная деятельность (введение в сервисологию): Учеб. Пособие». М.: ГОУ ВО «МГУС», 2004 г.