Федеральное агентство по высшему образованию РФ

УГЛТУ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

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

**Тема:**

**«Социально-психологическая концепция потребностей»**

Екатеринбург 2009 г.

**П Л А Н**

1. Физиологические потребности.

2. Потребность в безопасности.

3. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе.

3.1. Потребность в любви.

3.2. Потребность в принадлежности к социальной группе.

4. Список используемой литературы.

**1. Физиологические потребности**

Первый, наиболее фундаментальный пласт базовых потребностей человека — это физиологические потребности, удовлетворение которых необходимо для поддержания жизни. По своему происхождению они носят биологический характер, хотя и удовлетворяются всегда какими-либо социально обусловленными способами, сложившимися в той или иной культуре. Физиологические потребности называют также первичными, насущными и витальными (от латинского vita — жизнь; таким образом, подчеркивается, что без их удовлетворения жизнь невозможна).

«Без сомнения, физиологические потребности доминируют над всеми прочими, — пишет о них А. Маслоу. — Более конкретно это означает, что основной мотивацией человека, которому в чрезвычайной степени недостает самого важного в жизни, в первую очередь будут являться физиологические потребности, чем любые другие. Человек, который нуждается в пище, безопасности, любви и уважении, скорее всего, будет желать пищи сильнее, чем всего остального». И далее: «Для человека, который до крайности, представляющей угрозу, нуждается в пище, нет других интересов, кроме еды. Он мечтает о еде, думает о еде, все его переживания связаны только с едой, он вспоминает только еду и желает только еду». Кроме потребностей в еде в группу насущных потребностей обычно включают потребности в одежде и жилище. Некоторые физиологические потребности не являются насущными, так как человек может существовать, не удовлетворяя их, — как уже отмечалось, к их числу можно отнести потребность в сексуальных отношениях.

Однако определение насущных физиологических потребностей как потребностей в еде, одежде и жилище, часто приводимое психологами, является только предварительным и требует уточнений. Более полное перечисление этих потребностей приводит К. Обуховский: они включают потребности в определенных химических веществах, температуре, кислороде для дыхания, в сне, пище, сенсорных раздражителях и обработке информации. На примере насущных потребностей хорошо заметна общая закономерность: внимание людей привлекают лишь те потребности, которые не удовлетворены или требуют постоянных усилий для своего удовлетворения. Потребностей, которые легко удовлетворяются сами собой, обычно не замечают или вообще не считают их за потребности. Так, человек имеет потребность в силе тяжести, но она автоматически удовлетворяется действием гравитационного поля Земли и не кажется нам потребностью. Только освоение космоса заставило занимающихся этим специалистов осознать важность земного притяжения для организма.

Космонавты испытывают из-за его отсутствия сильный дискомфорт, вынуждены заниматься специальными физическими упражнениями, вернувшись на Землю, испытывают трудности с передвижением. Аналогичным образом действует механизм осознания других потребностей. Так, потребность в чистом воздухе стала хорошо заметна только в индустриальном обществе из-за огромного увеличения выброса вредных веществ в атмосферу. (В крупных городах Японии полицейские иногда были вынуждены даже дежурить на улицах в кислородных масках). Сейчас эта потребность заметно влияет на медицинский, туристический и рекреационный сервис, а также сервис оборудования для кондиционирования воздуха.

Потребность в пище тоже осознается и удовлетворяется по-разному. Для многих африканцев она может быть удовлетворена только на минимальном уровне и превращается в вопрос жизни и смерти, а представители среднего класса в благополучных западных странах в настоящее время ее почти не замечают. В самом деле, кризисов со снабжением продовольствием там не было много десятилетии, а уровень материальной обеспеченности позволяет людям без труда приобретать все необходимые продукты. Закономерное снижение внимания к потребности вследствие ее длительного и полного удовлетворения — важная особенность человеческой психики, которую необходимо иметь в виду при организации сервиса.

Тем не менее, в современном мире достаточно часто возникает депривация — т.е. недостаточное удовлетворение физиологически потребностей. Депривация потребностей ведет к фрустрации — сложному психическому состоянию гнетущего напряжения, тревожности, чувства безысходности и отчаяния. Длительная фрустрация насущных потребностей вызывает глубинные изменения в мировоззрении, а затем и в психическом здоровье отдельных людей и целых слоев общества. Поэтому, например, люди, длительное время испытывавшие голод, считают, что главная черта гуманного, справедливого общества будущего — изобилие еды. Это представление было широко распространено, например, в России в эпоху революций 1917 г. Многие люди были уверены, что при гарантированном наличии пищи они до конца жизни будут счастливы и больше ничего нового не пожелают.

Изменение человеческой личности под воздействием длительного голода затрагивает субъективную, эмоциональную составляющую и поэтому изучается не только объективными научными методами, но и средствами искусства (художественного познания). Наиболее подробное описание воздействия голода на личность дали, например, классик норвежской литературы Кнут Гамсун в романе «Голод», А. П. Платонов в романе «Чевенгур», Джек Лондон в рассказе «Любовь к жизни». Глубоко осмыслили феномен голода во время блокады Ленинграда (1941-1944) писатели Даниил Гранин и Олесь Адамович в «Блокадной книге».

Научное описание изменений личности в результате длительного голода дал в 1948 г. русский врач Л. А. Богданович на материале наблюдений времен Второй мировой войны. На различных стадиях голодания он обнаружил специфические болезненные изменения психики. В результате очень длительного голодания изменения пси­хики, вызванные дефицитом пищи, по-видимому, закрепляются, и про­исходят стойкие изменения личности. Они проявляются, например, в создании ненужных запасов еды. Многие ленинградцы, пережившие блокаду, утверждали, что не могут выбрасывать остатки пищи. Опыт длительного голодания перестраивает, конечно, не только отношение к еде, но и все поведение личности, манеру общения, систему ценностей и т. д.

Наблюдения психологов показывают, что решающее значение имеет не только голод, но и отношение человека к нему, умение сохранять самообладание. «Среди людей, обреченных на длительный голод волею судьбы или по воле других людей, дольше живут те, кто не поддается панике, сохраняет спокойствие и положительное отношение к обществу».

Глубокие изменения в человеческом поведении возникают при депривации не только потребности в пище, но и других физиологических потребностей. Так, наш мозг нуждается в поддержании необходимого минимума информации, поступающей из внешнего мира, что обнаруживается при попадании человека в необычную окружающую среду. Недостаток информации, воспринимаемой через органы чувств, или ее однообразие вызывают не только дискомфорт, но и глубокие физиологические нарушения в организме. Так, известен случай, когда японская фирма построила офисное здание с идеаль­ной звукоизоляцией — в него вообще не проникали никакие внешние шумы. Однако полная тишина оказалась для служащих настолько тяжелой, что они не смогли работать в этом здании. Проводились также эксперименты по максимальному ограничению внешних раздражителей, воздействующих на органы чувств. В звукоизолированном помещении испытуемых погружали в ванну с температурой воды, равной температуре тела, надевали им светонепроницаемые очки и таким образом практически полностью перекрывали каналы, по которым в мозг идет зрительная, слуховая, осязательная, вкусовая и обонятельная информация. Оказалось, что человек в таких условиях теряет контроль над своими мыслями, ориентировку в строении собственного тела, у него начинаются кошмары и галлюцинации. В конце концов, эксперимент прерывали из-за возникновения у испытуемых чувства панического страха. Даже частичное исключение притока свежих впечатлений приводит к значительным изменениям восприятия. Так, известный спелеолог Сиффр два месяца провел один в пещере в условиях дефицита зрительной информации и после этого целый месяц не мог различать синий и зеленый цвета. Участники антарктических экспедиций, тоже работающие в условиях однородной в зрительном отношении среды, начинали неправильно оценивать размеры предметов, скорости их движения и расстояния до них. Существует предположение, что возникновение галлюцинаций у людей, находящихся в пустыне, — это защитная реакция психики на крайнее однообразие окружающей среды. С помощью извлеченных из памяти представлений организм пытается компенсировать опасную для него недостаточность потока внешней информации.

Помимо потребности в оптимальном потоке информации к физиологическим потребностям относится также потребность в движении, физической активности. Основные направления ее удовлетворения — это физкультура, спорт и туризм.

Подводя итог, следует отметить, Что все виды сервисной деятель­ности неизбежно должны принимать во внимание физиологические, в том числе насущные потребности человеческого организма. Конечно, серьезные проблемы с удовлетворением потребностей в продовольствии или проблемы, вызванные сенсорной депривацией, возникают не так часто (например, в экстремальном туризме или при стихийных бедствиях). Однако тонкое и грамотное удовлетворение физиологических потребностей, создание комфортных условий дл клиента (в том числе в контактной зоне) всегда является мощны фактором повышения эффективности и конкурентоспособности сервисной деятельности.

**2. Потребность в безопасности.**

После удовлетворения основных физиологических потребностей наиболее актуальной для индивида становится потребность в безопасности. Более детально ее можно определить как потребность защищенности, стабильности, отсутствии страха, тревоги и хаоса; потребность сохранения физического и психического здоровья; потребность в структурированности и упорядоченности окружающего мира; в законе и регуляции социального поведения; в помощи и покровительстве и т. д. Стремление к безопасности может превратиться в первостепенную потребность человека и всецело определять его поведение.

Безопасность можно разделить на два вида: простую физическую безопасность и более сложную — духовную и социальную безопасность. Уже на уровне физической безопасности обнаруживается, что эта потребность по-разному воспринимается людьми и влияет на их поведение. Сервисная деятельность всегда сталкивается с потребностью в безопасности: это личная безопасность клиента (например, в туризме), безопасность функционирования технических средств приспособлений, безопасность окружающей среды, имущества, денежных средств, информационная безопасность. Фирма, дающая надежные гарантии безопасности, берет на себя решение важных для клиента проблем и может приобрести большие преимущества в развитии своей деятельности.

Потребность в безопасности может удовлетворяться не только такими простыми и очевидными способами, как физическая охрана людей, имущества или защита информации. Социальный аспект безопасности включает в себя стремление иметь надежное место работы, счет в банке, различные страховки, социальные гарантии (здравоохранение, образование, пенсионное обеспечение). В обществе существует потребность не только в личной, но и в общественной безопасности — это государственная, финансовая, продовольственная безопасность страны. Недостаточное обеспечение государством этих направлений личной и общественной безопасности (что имеет место сейчас в России) закономерно повышает спрос на соответствующие сервисные услуги негосударственных организаций.

Наконец, в самом обобщенном виде стремление человека к безопасности выражается в предпочтении старых вещей новым и знакомого неизвестному. Поэтому с потребностью в безопасности связано даже стремление к формированию религиозного или философского мировоззрения. Религия или философия организуют знания о природе и обществе в логически связанное содержательное целое, взаимосвязанную систему. Тем самым мир становится более понятным и предсказуемым, а следовательно, менее опасным. В этом смысле удовлетворение потребности в познании приводит и к удовлетворению потребности в безопасности.

Стремление к сохранению мира постоянным и неизменным характерно для разных периодов истории общества. В своем крайнем, болезненном виде оно наблюдается в поведении больных некоторыми видами невроза. Страдающие ими люди всеми силами стремятся упорядочить и стабилизировать условия своей жизни так, чтобы ни в коем случае не могло возникнуть никаких неуправляемых и неожиданных явлений. Если же какое-то неожиданное событие происходит, такие больные считают его страшной угрозой своей безопасности и впадают в панику.

Представление об опасности всего нового и необычного широко распространено у народов и племен, находящихся на уровне первобытно-общинного строя. Так, известный этнограф Лев Николаевич Гумилев отмечал, что туземные племена очень плохо относятся к попыткам европейских миссионеров «усовершенствовать» примитивный уклад их жизни. К таким деятелям относятся враждебно, иногда их просто убивают. Главная ценность для племени — сохранить устоявшийся уклад жизни, только это обеспечивает аборигенам безопасность и уверенность в будущем.

Неприязненное отношение к изменениям как к чему-то опасному широко распространено и в современном обществе. Так, социологи, утверждают, что основным гарантом социальной стабильности является средний класс, составляющий большинство населения развитых стран. Основная политическая черта среднего класса — стремление к поддержанию стабильного, неизменного состояния всей общественной системы. Любые изменения представители этой группы населения считают потенциальной угрозой своей безопасности. Политтехнологи в странах Запада считают, что такие представления характерны для женщин-избирателей. Политики, желающие получить их голос на выборах, часто делают ставку на неизменность старого направления деятельности государства, что вызывает симпатию у людей, озабоченных своей безопасностью.

Таким образом, одним из направлений развития сферы услуг является удовлетворение потребностей в безопасности. Во-первых, это составная часть всякой сервисной деятельности. Во-вторых, некоторые ее секторы прямо рассматривают поддержание безопасности как свою основную задачу (охрана личности и имущества, защита информации). В-третьих, потребность в безопасности косвенным путем удовлетворяют наука и образование, воспитание, деятельность религиозных организаций, средств массовой информации, медицинские, банковские, страховые и юридические услуги.

**3. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе**

**3.1. Потребность в любви**

Психологи разделяют потребность в любви и потребность в сексуальных отношениях, хотя эти две потребности глубоко взаимосвязаны. Так, К. Обуховский рассматривает потребность в сексе как явление биологическое (или физиологическое) — это компонент инстинкта сохранения вида, такая особенность человека, которая приводит к тому, что после достижения необходимой гормональной зрелости он способен получить специфические переживания и удовольствия. Любовь же рассматривается как сложное социальное явление, имеющее, естественно, свои биологические основы и механизмы. Один из крупнейших психологов и философов XX в. Эрих Фромм подчеркивает, что любовь является мощным способом преодоления одиночества индивида, установления его связи с миром других людей. «Словом, в человеке заложена глубочайшая потребность выбраться из тюрьмы своего одиночества». «Сексуальные контакты — явление естественное и нормальное, — продолжает Э. Фромм. — Но когда они используются только для преодоления своей отчужденности, они мало чем отличаются от алкоголизма и наркомании. Сексуальное удовлетворение становится отчаянной попыткой избежать тревоги и страха одиночества. Но результат оказывается плачевным, поскольку сексуальный акт без любви не может стать мостом над пропастью, разделяющей два человеческих существа. Разве что на краткий миг». Э. Фромм обращает внимание на исторические изменения представлений о любви: во все века они выражали уровень развития человеческой личности, состояние общества и те мировоззренческие концепции, которые в нем господствовали. Так, всем известно, что в Средние века эротическая любовь, ставящая во главу угла сексуальные отношения, рассматривалась как нечто греховное, а наиболее ценной и возвышенной объявлялась любовь к Богу. В обществе массового потребления, основанном на производстве и потреблении большой массы товаров и услуг, пропагандировался идеал неких неиндивидуализированных, стандартных, связанных с потреблением одного и того же набора благ любовных отношений. Фромм сетовал по этому поводу: «Насаждается идеал неиндивидуализированной любви, поскольку современное общество нуждается в максимально схожих человеческих существах, повинующихся одним и тем же приказам, при этом полагая, что они действуют сообразно своим желаниям. Точно так же, как современная массовая технология нуждается в стандартизации изделий, социальному прогрессу требуется предельная нивелировка людей». В своей знаменитой работе «Искусство любить» (другой перевод: «Искусство любви») Фромм анализирует различные формы проявления любви и делит ее на несколько типов:

* любовь между родителями и детьми;
* братская любовь;
* материнская любовь;
* эротическая любовь;
* любовь к себе;
* любовь к Богу.

Рассматривать любовь во всей сложности этого чувства и во всех ее проявлениях очень долго, да и не нужно. Об том уже написаны тысячи книг. Нас интересует один более узкий вопрос — связь между потребностью в любви и сферой услуг, существующей в современном обществе.

Как заметил Э. Фромм, даже самые интимные чувства человека формируются под воздействием общества с его экономикой, политикой, культурой, стереотипами поведения и т. п. В современном мире сложился целый сектор сферы услуг, так или иначе связанный с потребностью в любви и — несколько шире — с потребностью в общении людей между собой. Это сферы сервиса, организующие общение и передачу информации (в том числе посредством электронных технологий), всевозможные брачные агентства и клубы. Любовь и забота о других людях заставляет нас прибегать к услугам торговли, образования и здравоохранения (забота о детях), пользоваться услугами туристических фирм, театров, музеев и других учреждений, организующих досуг. Потребность в любви влияет на все человеческое поведение, поэтому к ее удовлетворению косвенно причастны все направления сервиса. Даже такая далекая от интимных переживаний вещь, как мобильный телефон, способствует развитию и удовлетворению этой потребности, так как создает очень удобный канал общения.

Различные товары и услуги могут использоваться как символы любви и заботы. Их производители тщательно культивируют символическое значение своей продукции. Так, реклама драгоценностей в США часто содержит указание на то, что они прямо связаны с чувством любви и могут сделать людей счастливее: «Докажите, как сильна любовь, не говоря ни слова». «Все существующие способы сказать "Я Вас люблю"». В России появилась реклама сети ювелирных магазинов, представляющая собой плакат с изображением девушки, недвусмысленно протягивающей руку ладонью вверх. Надпись на плакате предельно лаконична: «Любишь — докажи». Более тонкие намеки на потребность в любви и дружбе часто используются в рекламе туристических, образовательных и других видов услуг (так, на рекламе учебного заведения обычно изображаются улыбающиеся юноши и девушки, которые явно очень довольны обществом друг друга). Потребность в любви важна для человека, уже удовлетворившего насущные потребности и потребность в безопасности. Поэтому намеки на ее удовлетворение всегда повышают интерес к товару или услуге.

**3.2. Потребность в принадлежности к социальной группе**

Связь человека с другими людьми устанавливается на основе не только потребности в любви, но и целой группы близких к ней потребностей — в общении, в дружбе, в сотрудничестве, во взаимопонимании, в принадлежности к какой-либо социальной группе и т. п. В социологии существуют термины ингруппа и аутгрута. Аутгруппа — это все «чужие», «не наши», к сообществу которых человек себя не относит. Ингруппа — это «свои», «наши», «мы» (моя семья, мои друзья, мои коллеги, однополчане, сослуживцы, земляки и т. п.). Любой человек стремится найти свою ингруппу (к которой он принадлежит) и установить в ней систему социальных связей, дружеских и деловых отношений. Для этого ему могут понадобиться самые разнообразные услуги: получение образования и навыков общения, свойственных данной группе, освоение ее образа жизни, приобретение предметов, которыми пользуются члены этого сообщества.

Подчеркивая важность потребности в контактах, общении, дружбе и сотрудничестве, А. Маслоу так писал о ситуации в современном ему обществе: «Мы по-прежнему недооцениваем огромную важность добрососедских отношений на общей территории, в клане, с людьми одного "сорта", класса, компании, среди коллег. Мы большей частью забыли наши животные стремления сбиться в стаю, держаться вместе, объединиться, быть частью группы. Я уверен, что значительное и резкое увеличение количества групп социально-психологического тренинга, групп развития личности, сообществ, объединенных различными целями, возможно, отчасти мотивировано этой неутоленной жаждой контакта, близости и принадлежности. Такие социальные феномены могут быть результатом стремления справиться с растущими ощущениями отчуждения, холодности и одиночества, которые усугубляются растущей мобильностью, разрушением традиционных форм общности людей, разрушением семей, проблемой отцов и детей и устойчивым характером урбанизации... То же самое наблюдается в группах солдат, которых общая внешняя угроза заставила оказаться в обстановке неожиданного братства и близости, и которые могут впоследствии пронести эту близость через всю жизнь. Любое общество с благоприятными условиями должно удовлетворять эту потребность тем или иным путем, если оно хочет выжить и остаться здоровым».

Потребности в любви, дружбе, общении, объединении людей в социальные группы существуют в любом обществе. Их обслуживают прямо или косвенно различные виды сервисной деятельности, которые изменяются и эволюционируют вместе с этими потребностями.

**Список используемой литературы**

1. Фромм Э. «Психоанализ и религия; Искусство любить; Иметь или быть?» Киев: Ника-Центр, 1998 г.

2. Грановская Р. И. «Элементы практической психологии». СПб.: Речь, 2003г.

3. Обуховский К. «Галактика потребностей. Психология влечений человека». СПб.: Речь, 2003 г.