

# **ПОГЛАВЉЕ 1**

---

## **НАЈВАЖНИЈИ ПСИХОЛОШКИ ПРАВЦИ**

### **УВОД**

Психологија је наука која се бави проучавањем човека и његових менталних функција, и има за циљ да разуме опште принципе понашања појединца и групе. Најчешћи појмови које психологија користи се односе на опажање, учење, памћење, мотивацију, емоције и тако даље. Неке психолошке школе, попут психоанализе, првенство дају несвесним психичким процесима, друге, попут бихејвиоризма, понашању.

Иако се говори о психологији у једнини, у реалности постоје различите психолошке школе и правци, које имају и различите погледе на одговоре о људској природи и горе поменутиим кључним концептима. За потребе примењене психологије у хотелијерству, поменућемо само четири најутицајније психолошке школе: психоанализу, бихејвиоризам, „гешталт“ психологију и хуманистичку психологију.

### **ПСИХОАНАЛИЗА**

Оснивач психоанализе је бечки психијатар Сигмунд Фројд, који је крајем деветнаестог века, радећи са неуротичним пацијентима, открио да су њихови емоционални проблеми настајали као последица трауматских искустава о којима они сами нису ништа знали – односно нису их имали у свом свесном сећању. С почетка, употребљавајући хипнозу да би доспео до ових тегобних емоционалних искустава, успевао је да пацијенте

ослободи симптома. Касније је Фројд открио да су силе потискивања ових непријатних искустава „одагнале“ тегабне садржаје из свести у несвесно; потом, испоставило се да слична потискивања чини свака особа у било ком животном раздобљу, имала она неуротичне симптоме или не. Тако је Фројд предложио поделу психичког на два дела – свесни и несвесни.

Свесни део укључује све оно чега је особа у датом тренутку свесна. Највећи део опажања, изванредан део људских осећања, његово логичко расуђивање, било би укључено у овај свесни део психе.

Несвесни део укључује велику количину осећања, сећања и мисли, које не допиру до свести – или допиру тек под одређеним условима. За наша даља разматрања је врло важно подвући да се у несвесном садрже многи човекови конфликти. У време када је Фројд објавио своју теорију о несвесном (почетак двадесетог века) његови закључци су дочекани са запрепашћењем и неверицом; камен спотицања било је његово становиште да свесно и несвесно не стоје у равноправном односу, већ да је велика већина психичког у принципу несвесна. Укратко, према психоаналитичким схватањима, човеково понашање је у далеко већој мери одређено његовим несвесним мотивима, фантазијама и жељама, него свесним и рационалним мотивима.

Иако с почетка веома оспоравана, данас психоанализа чини једну од најутицајнијих школа психолошке мисли.

## БИХЕЈВИОРИЗАМ

Психоанализа је од самих својих почетака наилазила на бројне критике, особито из разлога што многи њени појмови, какав је несвесно, нису били директно објективно видљиви, те је многи критичари нису сматрали објективном науком. Бихејвиоризам је школа психологије која, на изванредан начин, стоји насупрот психоанализи, и која све појмове који се не могу директно опсервирати, искључује из оквира објашњења. Она се у целости усредсређује на оно што је директно видљиво, а то је човеково понашање. Отуд је и добила име („*behavior*“ на енглеском значи понашање.) Бихејвиорална психологија се највише бави психологијом учења, налазећи да је човеково понашање стечено процесом условљавања.

У Павловљевом класичном експерименту условљавања, пас би добијао храну на уобичајени начин, што би код њега изазивало облизивање, као природну реакцију на пожељни стимулус, какав је за њега био доношење хране. У наставку експеримента, доношење хране је праћено звуком звона.

У коначној фази овог експеримента, појављивало се само звоно, без хране, а опажено је да пас реагује облизивањем на звук звона, иако овај стимулус претходно никада не би произвео овакву реакцију.

Експеримент са псом је пример једног од две врсте учења условљавањем, које помиње бихејвиорална психологија. Овај једноставни облик учења се назива *класично условљавање*, док истовремено постоји и један други, сложенији вид условљавања који је добио име „оперантно условљавање“. Овај сложенији вид учења, који се зове и „инструментално условљавање“, је метод учења који се одиграва путем награде и казне за одређено спонтано емитовано понашање. Примера ради, човеково понашање се тако може објаснити као манифестовање одређених активности које су биле поткрепљиване спољашњим наградама, док су нека друга понашања елиминисана јер су за последицу имала казну.

## ХУМАНИСТИЧКА ПСИХОЛОГИЈА

Док је психоанализа указивала на несвесне потенцијале у човеку, а бихејвиоризам мноштво својих закључака базирао на експерименталним животињама, те их генерализовао на људско понашање, трећа струја у психолошкој мисли се, као реакција на ставове две поменуте школе, од педесетих година прошлог века ослања на базичне хумане, људске склоности човека. Главни представници ових схватања су Карл Роџерс и Абрахам Маслоу. И један и други се фокусирају на индивидуалне потенцијале човека и подвлаче значај психолошког раста и развоја, те човекове самоактуализације. Према њима, човекова природа је суштински добра и хумана, док ментални проблеми представљају девијацију од овог урођеног доброг. У психологији хотелијерства, као и у индустријској психологији уопште, веома је популаран Маслоуљев модел хијерархије мотивације, о коме ће посебно бити речи касније, у поглављу о радној мотивацији.

## „ГЕШТАЛТ“ ПСИХОЛОГИЈА

Гешталт психологија је настала у Немачкој, у првој половини двадесетог века, и с почетка се интензивно бавила законитостима психологије опажања. Немачки појам „gestalt“ се код нас најчешће преводи као „целина“. Основ-

на идеја ове психолошке школе јесте да је, приликом опажања, целина увек много више него прости збир елемената који је чине. Особа никада не опажа делове и одломке, већ тежи да своје опажање уреди у одређену сложену целину. При томе, један конкретан део даје смисао целини, исто као што и целина (гешталт) даје смисао сваком поједином делу. Најзначајнији представници ове школе психолошке мисли су Макс Вертхајмер, и посебно, Курт Левин, који је засновао гешталтистичку теорију личности.

## ПРАКТИЧНА ПРИМЕНА

Како се примењују закључци појединих школа психологије у разумевању понашања, примера ради, хотелског госта? У примерима који следе, покушаћемо да покажемо разлике у појединим школама, тако што ћемо један типски пример понашања госта тумачити на основу премиса горе помињаних школа психологије.

### **Студија случаја 1**

*Господин М. је лојални гост хотела Парк, и са породицом већ више од деценије редовно борави у њему две недеље у летњем периоду; особље хотела према њему гаји прилично амбивалентна осећања, с обзиром да господин М. уме да буде обзиран, ненаметљив и захвалан клијент, осим у одређеним ситуацијама, које се, на срећу, ретко дешавају. Али када се догоде, особљу хотела праве велике проблеме. Ови незгодни тренуци се по правилу дешавају када гост – обично у касним вечерњим часовима – попије више алкохола од количине коју може да толерише. Тада овај обично миран и сталожен гост, почиње да се понаша екстремно агресивно, често до мере када обезбеђење хотела мора да се умеша.*

*Сутрадан, господин М. се враћа у „нормално“ стање, те се обично и не сећа непријатне епизоде од претходне ноћи.*

Оваква понашања су позната већини хотелских радника, и свакако да сваки искусни хотелијер има свој начин, односно метод, како да у оваквим ситуацијама изађе на крај са гостом. Ипак, психолошко питање јесте како објаснити оваква понашања, с обзиром да правилно разумевање условљава и најадекватнију реакцију, али и превенцију. Психоаналитичка школа успешно објашњава оваква понашања, позивајући се управо на појам потиснутих осећања, које поседује свака особа. У случају господина М., очигледно је

да се његова личност бори са потиснутом агресијом. Алкохолисано стање управо делује тако што слаби функцију држања недозвољених импулса потиснутих у несвесном, те се, када се притисак потискивања смањи, контрола слаби, појављује се ослобођени агресивни импулс.

Пример демонстрира могућност психоаналитичке школе ради објашњавања понашања особе у одређеним ситуацијама.

### **Студија случаја 2**

*Након више од деценије паузе, у једно одмаралиште у Б., дошла је група гостију из Велике Британије. Уочи њиховог доласка, особље хотела је на радном састанку једногласно одлучило да ове госте дочека са посебном пажњом, те да учини све да ови буду веома задовољни својим боравком: управа хотела је проценила да ће ови клијенти, по повратку у своју земљу, рекламом „од уста до уста“ промовисати дестинацију и хотел у коме су боравили.*

*Гости су заиста током целокупног боравка били третирани са посебном пажњом, уживали у лепом времену и одсуству велике гужве, како у просторијама хотела, тако и на плажама; тренутна мала бројност осталих гостију који бораве у хотелу је ишла на руку особљу хотела које је са више пажње могло испунити претходно постављени циљ. Једини пропуст је настао последњег дана њиховог боравка. Како је трансфер гостију на аеродром морао да стартује у зору (последњи оброк је био доручак), догодио се пропуст. У време њиховог одласка, са њима је био једино представник агенције. Кухиња и ресторан су били закључани. У групи је настао револт, који је један од гостију вербализовао као „Ни шоља чаја за сретан пут“.*

*Гости су у анкети која им је сервирана у току лета кући, дали у целисти ниске оцене свом боравку, а очекивана реклама „од уста до уста“ је изостала.*

Поменути случај би најједноставније објаснила Гешталт школа психологије, која, како смо навели, тврди да сваки елемент утиче на доживљај целине. Они би напоменули да би најправилније лице изгубило на својој естетској вредности, када би се на њега, примера ради, „уградио“ само један неадекватан елемент, примера ради неправилан нос. Хотелски гост услугу опажа као гешталт, односно целину, те је само један пропуст довољан да умањи општи позитиван утисак. Један пропуст, онај на крају боравка, умањио је квалитет целине хотелске услуге. Ово је само један разлог због којег је тимски рад у хотелској индустрији од првенствене важности.

**Студија случаја 3**

*Светски хотелски ланац брзе хране „Цезар”, практикује да своје ресторани понуди викендом за прославе рођендана предшколске деце, са изразито конкурентним ценама и првокласном услугом. Штавише, економска рачуница показује да компанија у ствари не покрива трошкове које има приређујући рођендане ове деце. Међутим, управни одбор „Цезара” сматра ово, наизглед економски неоправдано понашање, сасвим прихватљивим инвестиционим трошковима, који у суштини представљају начин борбе за будућег лојалног госта.*

Какву добит има поменута компанија од оваквих инвестиција, и какве ово везе има са лојалним гостом у будућности?

Бихејвиорална психологија овде даје веома ефикасно објашњење, позивајући се на условљавање које је на делу: ова деца, која у Цезаровим ресторанима проводе веома веселе тренутке, асоцираће доживљај задовољства са самом компанијом, њеним визуелним идентитетом, избором хране и пића и тако даље. Психолошка експериментална истраживања ће показати како се ова позитивна емоционална искуства трајно асоцијативно везују у памћењу и везују за амбијент, услугу, храну и пиће.