**ВСТУПНА ЧАСТИНА**

У сучасному загальнонауковому теоретичному дискурсі на перший план висувається усвідомлення унікальності, цінності й неповторності людської особистості у всіх формах і проявах її життєдіяльності. Багато галузей науково-практичної діяльності зазнають переорієнтації в напрямі індивіда, забезпечення та задоволення його різноманітних потреб, а ті, що виникають, свідомо орієнтовані на розуміння важливості сфери послуг, рівень розвитку якої виступає показовим індикатором якості життя населення. Загальновідомо, що темпи зростання сфери послуг значно перевищують сьогодні масштаби товарного виробництва, у чому проявляється невпинність і закономірність розвитку цивілізації людства, що орієнтована на пріоритет продуктивної соціальної взаємодії.

В останні роки у структурі гуманітарного знання виникла така своєрідна галузь, як сервісологія, що має конотації до колись уживаних соціальних і економічних понять "сфера послуг", "нематеріальна сфера економіки", "духовне виробництво". Предметне поле, що охоплюється цими поняттями, можна окреслити за допомогою англомовного аналога "сервіс", під яким мається на увазі вид діяльності, орієнтований на задоволення загальних (масових, типових, стандартних) або індивідуальних потреб людини.

До дев'яностих років сфера послуг в Україні була в основному монополізована державою, сприймалася майже винятково як побутові послуги, тому не могла бути об'єктом неупереджених наукових досліджень. За останнє десятиліття проблеми сервісу, задоволення потреб і поведінки споживачів стали розроблятися в руслі економічних, соціологічних, культурологічних і загальнофілософських підходів.

Зміни у відношенні до важливості сфери послуг призвели до того, що й у теоретичних розробках, і в масовій свідомості поширюється усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має людинозберігаючі властивості, а сутністю соціального простору, створюваного сервісною діяльністю, виступає пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.

Відповідно до закону піднесення потреб у сучасному світі формуються такі високі вимоги до якості життя, що сфера сервісу пронизує всю ієрархію потреб, зосереджується вже не на матеріальному боці життя й побутової повсякденності, а на соціальних і духовних потребах людини. Маючи здатність відслідковувати зміни смаків і потреб соціальних суб'єктів і вчасно реагувати на них, сервіс, тим самим, пропонує послуги, які формують деякою мірою ціннісні орієнтації, нормативні зразки поведінки, форми спілкування, спосіб життя.

Цей новий напрям, що переживає бурхливий розвиток, базується на вченні про потреби людини та принципи їх задоволення, тому дослідження категорії "потреба" з урахуванням специфіки прикладного застосування у сфері обслуговування є важливим і необхідним.

Розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття розвивається в наукових дослідженнях із сервісології – науки про сутність, принципи й методи обслуговування, що враховує індивідуальність людини як цілісної особистості.

ТЕМА 1

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСОЛОГІЇ



Сфера послуг виникає як інтегративна галузь гуманітарного знання, що значною мірою викликано її спрямованістю на задоволення потреб людської особистості, дослідження яких стають базовими для біології, психології, соціології, економіки та філософії. Виникнення, функціонування й розвиток потреб є основою майже всіх типів людської діяльності, а проблеми специфіки та класифікації потреб необхідні для таких напрямів науково-практичної діяльності, як сервісна діяльність, маркетинг послуг, сервісний менеджмент і управління якістю. Усі ці напрями поєднує розуміння й визнання цінності споживача, необхідності орієнтації діяльності різноманітних підприємств і організацій на задоволення його потреб.

## 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання

У зв'язку із трансформацією суспільства за останні кілька десятків років змінилася організація соціально-культурної системи сервісу та її взаємозв'язку з потребами людини. Ключовою діяльністю сучасної людини стає споживання, обумовлене неосяжним діапазоном виникаючих потреб, що впливають на спосіб їх задоволення. Тому соціально-культурна практика сервісу все частіше стає предметом наукового дослідження.

Людина як істота біофізіологічна та психосоціальна на різних рівнях свого буття (індивід, група, етнос, людство) постійно перебуває в дуже складних взаєминах з іншими людьми, а також із навколишнім середовищем. Ці відносини мають багаторівневий характер, обов'язково містять у собі відносини у сфері послуг.

На думку низки вітчизняних і закордонних дослідників, останнім часом поряд із постіндустріальним та інформаційним активно формується так зване "сервісне суспільство", що базується на комплексі колективних уявлень і знань, що відносяться до розкриття закономірностей відносин у сфері послуг.

З'являється нагальна потреба у виділенні теоретичної галузі знань, яка б мала можливість описати й осмислити взаємини людей у сфері послуг, їх значущість для людини й суспільства, розуміння й оцінку людиною своїх можливостей з використання цих зв'язків для задоволення своїх і соціальних потреб за допомогою сервісу.

Якщо в давньому світі й аж до середини XIX сторіччя сервісні відносини були повністю підлеглі технологічній і технічній складовій, то в наші дні сервіс являє собою багаторівневу систему компонентів соціального обслуговування. Таке положення прямо пов'язане з масовим розвитком послуг і обслуговування.

Інтерес до теоретичної розробки проблематики послуг у її різних аспектах особливо підсилився починаючи з 1980-х років. У США, наприклад, якості послуг і задоволенню потреб покупця приділяється особлива увага, створений так званий "індекс задоволеності споживача". За своїми параметрами він принципово не може досягти вищої оцінки, тому послуги завжди спрямовані на досягнення найвищого рівня якості, але гранично високий рівень його ніколи не досяжний, тому що він постійно змінюється.

Оскільки сфера обслуговування виникає на стику двох основних площин сучасного соціального світу – культури й технології, духовності та техніки, то сервіс, на думку фахівців, зазнає стрімкого розвитку і є найприбутковішою галуззю у світі.

Характерною рисою сервісу є те, що сервісна діяльність здатна надбудовуватися над іншою діяльністю як над своїм фундаментом. Основна діяльність (виробництво) неначе задає умови появи, існування й ускладнення сервісної діяльності, що надбудовується. Ця особливість сервісної діяльності формує величезний потенціал для розвитку сервісу та виходу його на передові позиції серед усіх культурних видів діяльності, що й дає підстави говорити про розвиток "сервісної" цивілізації в сучасному світі.

Позитивними моментами в розвитку "сервісної" цивілізації є те, що у сфері сервісу велике значення має створення комфорту, задоволення життєво необхідних потреб.

Саме через досягнення у сфері сервісу можливим є збереження та збільшення духовності. Сервіс (наприклад, стосовно сфери готельно-ресторанного господарства й туризму) вивільняє людину із середовища повсякденності й тим самим розширює простір вільного самовираження та вільного часу, що можна використати з користю для духовного зростання. Подорожі, туризм, корекція фізичного й морального здоров'я в установах санаторно-курортної спрямованості, відпочинок і дозвілля дозволяють прилучитися до досягнень духовної культури інших народів і країн, до їх цінностей і духовно-моральних взірців.

У літературі поширеним є трактування сервісу як соціального інституту, під яким мається на увазі стійка форма організації спільної діяльності суб'єктів обслуговування. Система соціальних цінностей, норм і санкцій у сфері сервісу виступає основою взаємин між спільнотами, гарантує спільні зусилля учасників обслуговування, сприяє тиражуванню принципів гостинності та зразків взаємоповаги учасників сервісу.

Сервісологія (англ. сервіс – "послуга", логос – "думка") – наука про послуги. У наші дні ця наука перебуває в стадії формування та структурування. Актуальним є виділення її специфіки, предмета й методів дослідження.

Створення стрункої теорії сервісології настійно необхідне й викликане об'єктивними трансформаціями розвитку суспільства, так що в недалекому майбутньому кожен керівник – і великої компанії, і невеликої фірми – повинен буде знати основи сервісології для того, щоб організувати процес роботи на підприємстві.

В цьому визначенні деталізовано специфіку сервісу, яка полягає в тому, що сервіс як обслуговуючий компонент діяльності присутній так чи інакше в структурі інших важливих соціальних сфер (культура, економіка, освіта, релігія тощо), так само будучи самостійним феноменом, що виникає, функціонує і реалізується за своїми внутрішніми закономірностями, основною з яких є спрямованість на задоволення потреби в повному обсязі та з очікуваною якістю.



**Сервісологія** – самостійна наука про потреби людини, принципи і методи їх задоволення, яка органічно формується та активно розвивається.



*Предмет сервісології* – способи та методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб, процес їх задоволення за допомогою сфери послуг.

*Об'єктом сервісології* є людина та її потреби.

Сервіс як реальність є відбиттям соціальної реальності, у якій соціум розглядається як результат обслуговуючих його практик – політики, економіки, матеріальної та духовної практики, способів виробництва й відтворення суспільної дійсності.

За останні десятиліття у зв’язку з трансформаціями суспільного буття у бік урізноманітнення та розширення сфери послуг, яка задовольняє комплекс розвинених та різноманітних потреб людини, виокремилася спеціальна теоретична галузь гуманітарного знання – сервісологія, яка спирається на ключові категорії "потреба" та "послуга", інтегративно об’єднує дослідження теорії потреб, що здійснювалися як у гуманітарних, так і в природничих науках. Сервісологія досліджує потреби людини у зв’язку з їх задоволенням у сфері послуг, пропонує теоретичне обґрунтування менеджменту послуг та сервісної діяльності.

## Основні поняття й визначення в сервісології

Основними категоріями сервісології є такі: **потреба**, **послуга**, **сервіс**.

Термін "сервіс" має англійський корінь (service) і в перекладі означає послугу, надання послуг, обслуговування, допомогу. Однак точнішим, на нашу думку, буде розділити поняття "послуга" і "сервіс" для більш повного їх методологічного розмежування.



**Послуга** – це процес впливу живої або упредметненої праці на людину, її майно або навколишні умови, зроблений на платній або безкоштовній основі, що має на меті задовольнити **потреби** окремих членів суспільства, певних груп людей або суспільства в цілому.

Послуга, якщо дотримуватися даного визначення, може бути одномоментною і одноразовою, у той час як сервіс найчастіше містить у собі поряд з основною послугою комплекс супутніх послуг, що особливо яскраво проявляється у сфері готельно-ресторанного господарства й туризму.



**Сервіс** – це обслуговування, яке проводиться виробником або посередником, що дозволяє споживачу максимізувати задоволення **потреби**, що виникла.

Як бачимо, базовою категорією для сервісології є **потреба**, а методологічними основами цієї дисципліни є вивчення комплексу базових потреб, принципів їх класифікації, розгляд історичного розвитку теорії потреб і аналіз сучасної парадигми "потреба – мотивація – діяльність", представленої в різних галузях природничого та гуманітарного знання.

У сучасній науковій парадигмі категорія "потреба" не має однозначного загальнонаукового статусу й визначення. В основному потреби розглядаються в предметному полі таких наук, як біологія, психологія, соціологія, економіка та філософія.

Кожне з визначень потреб відсилає до трохи іншої предметної сфери, тому деякі з них характеризуються однобічністю й неповнотою. У той же час ці визначення можна розглядати як взаємодоповнюючі, які лише в цілісності містять уявлення про функціонування та важливості проблеми потреб для осмислення діяльності людини.

У тлумачному словнику дається загальне визначення людських потреб

як потреби в чому-небудь, що вимагає задоволення.

Це визначення, безумовно, не охоплює специфіки потреби, її соціального та духовного наповнення, не розкриває ролі категорії "потреба" в системі гуманітарного знання.

На наш погляд, осмислюючи феномен потреби, важливо не тільки перераховувати сформовані визначення та складати списки дефініцій, а зрозуміти сукупність ідей, які розвиваються у зв'язку з аналізованою категорією.

Так, у біології поширене уявлення про потребу як про невід'ємну властивість усього живого, момент самої життєдіяльності організму, внутрішній стимул будь-якої поведінки живої істоти. Потреба у межах біології визначається як те, що вимагає свого задоволення, а саме це задоволення здійснюється в процесі активної взаємодії організму зі світом, навколишнім середовищем.

У психофізіології розроблялося уявлення про те, що потреба, перетворена в мотиваційне збудження, активує мозок, виступає, на думку відомого психофізіолога П.К. Анохіна, як енергетичний чинник, детермінанта поведінки.

Узагалі з погляду біології та фізіології набуло поширення уявлення про потребу як найважливішу ланку організації поведінки в системі координат "потреби – імовірність їх задоволення", тому що в живого організму немає нічого важливішого за його потреби, а зовнішній світ істотний (значущий) для організму тією мірою, якою він здатен ці потреби задовольнити.

Будь-яка потреба, способи взаємодії організму з навколишнім середовищем, засоби задоволення потреби та, нарешті, самі процеси задоволення потреби запам'ятовуються в спеціальних мозкових структурах і на основі мотивації за випереджальним принципом відтворюються у разі чергового виникнення відповідної потреби.

Таке уявлення про потребу підкреслювало пріоритет вітальних, фізіологічних потреб людини, відповідно до відомого афоризму "Голод і любов правлять світом", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття.

Згідно з діяльнісним підходом, зокрема, позицією її представника відомого психолога О.М. Леонтьєва, потреба виступає як необхідна передумова діяльності та як чинник її спрямованої активності.

Такий підхід до системи потреб людини дає розуміння динамічного аспекту мотиву діяльності, дозволяє виділяти вищі потреби, які відбивають зв'язки із соціальними спільнотами різних рівнів, а також умови існування й розвитку соціальних систем.

У психології останнім часом пріоритетним вважається діяльнісний підхід до проблеми потреб. Він дозволяє розглядати потребу як внутрішню умову, як одну з передумов діяльності та як чинник, що направляє й регулює конкретну діяльність суб'єкта в предметному середовищі. За діяльнісного підходу потреби підрозділяються на дві більші групи, де

перша група потреб виступає як стан потреби організму, а другий вид

потреб опредмечується діяльності.

та

виконує функцію спрямування регуляції

Соціальність людських потреб проявляється в їх змісті, походженні й у способах реалізації (задоволення). Потреби формуються в процесі освоєння соціальної дійсності, становлення її особистості. Суспільні потреби привласнюються індивідами в процесі соціалізації, входження у світ суспільних відносин, оволодіння матеріальною та духовною культурою людства.

Розрізняючи поняття потреби й нестатку, соціологи та філософи підкреслюють більш спрощений характер нестатку порівняно з потребою, вважають, що потреба перетворюється в нестаток, якщо тривалий час зовсім не задовольняється або задовольняється лише частково.

У соціологічних і філософських дослідженнях проблема потреб розглядається із загальнотеоретичної точки зору, пропонується системний підхід до опису категорії "потреба", і це дозволяє більш чітко виділити специфіку виникнення та функціонування потреб.

Нестатку властивий невідкладений, наказовий характер, він вимагає безпосереднього задоволення. Нестаток у філософському розумінні ототожнювався з необхідним мінімумом засобів, необхідних для підтримки життєдіяльності особистості.

Ще однією стороною осмислення категорії "потреба" є визнання того, що в потребах людей виражається їх відношення до предметів, речей тощо, які є об'єктами їхніх потреб. Деякі соціологи ототожнюють матеріальні потреби людини з її потребою в речах. У цьому аспекті підкреслюється не біологічний, а соціально-історичний характер матеріальних потреб, тому що вони є відношенням до продуктів виробництва та послуг, що надаються. Потреби є джерелом активності, внутрішньою спонукальною силою діяльності людей, характеризують людину з погляду її прагнень, на вищому рівні соціально зумовлених (потреби в повазі, статусі, визнанні, любові та ін.).

Виходячи з концепції соціальної зумовленості потреб і їх взаємовпливу на всю систему суспільних відносин, філософ та соціолог М.В. Тараткевич пропонує наступне визначення: "*Потреби – це такий стійкий емоційно-психологічний стан особистості, що не запрограмований в генетичному коді, а формується прижиттєво за допомогою засвоєння морально-естетичних та інших норм і правил, прийнятих у певному суспільному середовищі"*. Сформовані в такий спосіб потреби виражають залежність особистості (соціальної групи) від об'єктивних умов її існування та розвитку, припускають взаємообмін і взаємодію із природним і соціальним середовищем і виступають джерелом різних форм її активності.

У центрі уваги філософсько-соціологічного дослідження категорії "потреба" постають такі питання, як: причини формування та функціонування потреб людини в історичному процесі, розглядання потреб як причини соціальної поведінки людини, дослідження ролі потреб у формуванні та здійсненні закономірностей суспільної сфери, аналіз потреб як детермінанти способу життя, важливого чинника формування ціннісних орієнтацій, переконань і світогляду.

Під час дослідження проблематики потреб важливо враховувати, що у разі спонукання до дії певна потреба може не проявлятися в чистому вигляді, а бути опосередкована низкою інших потреб. У людини споживання їжі звичайно пов'язане і з естетичною, іноді статусною потребою, а у гурманів набуває статусу духовної потреби. Крім того, кожна потреба має свою певну техніку задоволення, засоби й способи, що відрізняються в різних індивідів і проявляються у виборі певних занять.

Виникнувши на етапі біологічної еволюції, із розвитком продуктивних сил і культури відбувалося розширення, трансформація, піднесення та ієрархічний поділ людських потреб, оскільки новий спосіб задоволення потреби породжував усе нові потреби, що привело до розвитку соціального організму. Потреба завжди пов'язана з діяльністю, оскільки дія продовжує збуджуватися трансформованою потребою, іноді досить віддаленою від первинної (Наприклад, засіяне пшеницею поле: тут первинна харчова потреба буде задоволена лише через тривалий час і розмаїтість побічних дій, однак в основі дій того, хто засіяв поле, однаково лежить задоволення потреби в їжі, нехай і не власної).

Історичний розвиток перебудовує первинні потреби, пропонує все нові способи їх задоволення, так що іноді досить складно розпізнати людську потребу в пізнанні в дослідницькій поведінці тварин, у стадній ієрархії – складну систему суспільних відносин, а в емоційній причетності й ігровій поведінці тварин – зародок феномена мистецтва.

Будь-який складний організм характеризується не однією якою-небудь потребою, а системою потреб, що пов'язана із взаємодією його функціональних структур. Чим складніше організм, тим більшого значення набуває взаємозв'язок його частин. Потреби організму динамічні, взаємозамінні, циклічні. Будь-яка потреба виникає як стан незадоволеності, занепокоєння, наростає все більше й більше до останніх меж, задовольняється й гасне аж до нового напруження, що виникає в результаті розтрати життєвих сил. Межі коливань потреби від її виникнення до задоволення є характеристикою певних життєвих циклів організму й разом з

тим об'єктивних меж його буття: загострена до крайності та повністю незадоволена потреба призводить до його руйнування й загибелі.

На соціальному рівні біологічні потреби існують неначе в знятому вигляді: природне і соціальне тут переплітаються різноманітними способами.

Потреби проявляються в поведінці людини, впливаючи на вибір мотивів, які визначають спрямованість поведінки в кожній конкретній ситуації. Потреби людини являють собою динамічну ієрархію, провідне положення в якій займає то одна, то інша потреба, залежно від реалізації одних і актуалізації інших.

Після того, як суб'єкт усвідомлює свою потребу, вона перетворюється в *інтерес*. Інтерес формує мотивацію, орієнтує індивіда та спонукає його до діяльності, спрямованої на задоволення потреб.



**Інтерес** – це спеціальний психічний механізм, що спонукає людину до діяльності, приносить емоційне наповнення, виражає протиріччя між потребами та умовами їх задоволення.

Потреби й інтереси, виходячи своїм підґрунтям із глибинних структур діяльнісних відносин, так чи інакше проходять через свідомість індивіда, впливають на сферу його емоцій, почуттів, настроїв, підкоряють собі сферу бажань і волевиявлень особистості.

Із визначенням потреб тісно пов'язані проблеми мотивації. Мотивація в працях П.В. Симонова розглядається як "опредмечена потреба", причому виявляється така залежність потреб від мотивації, за якої мотивація без потреб неможлива, але існують потреби, що так і не стали мотивацією.



**Мотивація** є фізіологічним механізмом активування слідів тих зовнішніх об'єктів, що зберігаються в пам'яті (енграм), які здатні задовольнити наявну в організмі потребу, і тих дій, які здатні привести до її задоволення.

Можна говорити про тісний зв'язок потреби, інтересу, мотиву та діяльності людини (рис. 1.1). У соціологічному плані потреба виступає як прагнення до споживання різних цінностей і благ, як прояв нестатку в предметах, станах і процесах, реалізація яких забезпечує зміни життєдіяльності індивіда, соціальної групи, суспільства в цілому.

Таке розуміння зв'язку між потребою та діяльністю, запропоноване багатьма соціологами, дозволяє науково підійти до вимірювання потреб, зіставляючи витрати часу й засобів на діяльність із задоволення тієї або іншої потреби.

Задоволення потреби

Потреба

Мотивація

Діяльність

Інтерес

Рис. 1. **Комплексна структура задоволення потреби людини**

Ще однією особливістю процесу задоволення потреб є його зв'язок з емоційною структурою особистості. Очікування комфортного стану задоволеної потреби становить один із спонукальних мотивів діяльності та приводить до негативних емоцій, якщо потреба людини не задоволена. Звідси суб'єктивна упередженість індивіда до своїх потреб, що формується унікальною комбінацією системи цінностей, емоційної сфери та всього соціального досвіду особистості.

Зв'язок потреб і діяльності, розглянутий у найзагальнішому плані, має двосторонній характер. Потреба стимулює діяльність, виступає як її першопричина та загальна підстава. Але й сама діяльність стає предметом потреби, тобто діяльність викликає формування нових потреб.

Оскільки задоволення базової потреби людей у самореалізації здійснюється через різні види діяльності, то відбувається розподіл суспільної праці, що дозволяє кожному зайняти своє місце в системі суспільної життєдіяльності.

Потреби в цьому випадку функціонують на рівні суспільства, соціальної групи й особистості, причому кожен із цих рівнів має певну своєрідність, внутрішню специфіку. У той же час вони взаємопроникні, створюючи нескінченний вир людських прагнень і бажань, складну розмаїтість чинників, що спричиняє їх, строкату картину результатів цих прагнень, що проявляються в діях і вчинках людей. Таким чином, задоволення потреб є виробництвом і відтворенням життя кожного члена суспільства і в той же час суспільства в цілому.

Розвиненість потреб багато в чому залежить від розвитку виробництва. Відповідно до закону піднесення потреб потреби сучасної людини докорінно відрізняються не тільки від примітивних потреб первісної людини, але й від потреб людей, що жили 50-60 років тому. При цьому зберігається загальна взаємозалежність, що має силу закону: задоволення фізичних потреб людини вивільняє її енергію для соціального й духовного розвитку, для збагачення особистості.

Загальним для проблематики потреб є формулювання та зміст так званого закону піднесення потреб. *Закон піднесення потреб говорить про те, що в міру задоволення потреб нижнього рівня у свідомості й діяльності людини на перший план висуваються потреби вищого рівня. Потребам властиве екстенсивне (за обсягом) та інтенсивне зростання (за темпами насичення), для них стає характерним не тільки кількісне зростання, але і якісний розвиток.*

Після задоволення однієї потреби виникає комплекс очікувань і прагнень, які потім фокусуються на новій потребі та пошуках засобів її задоволення. Це дає можливість прогнозувати можливі нові потреби, провівши соціально-психологічний аналіз потреб, що виникали, і ступеня їх задоволеності в цей момент.

Закон піднесення потреб відбиває насамперед якісне перетворення внутрішнього світу індивіда, його особистісної структури, що складається з ціннісних орієнтацій, ідеалів і переконань. Тут не діють прямі закони попиту й споживання, що визначають економічну сторону буття людини. Особливо це стосується задоволення духовних потреб.

Купівля книг, комп'ютерних дисків і енциклопедій не завжди є їх прямим споживанням. Вона може відбуватися з різними цілями: як прикраса, як надійне використання грошей, предмет перепродажу, атрибут престижу, показник інтелектуальності хазяїв дому, засіб споживання дітьми або як предмет потреби в духовному саморозвитку. Тільки в останньому випадку відбувається споживання відповідно до його цільового призначення, спрямоване на розширення духовного світу й інтелектуальних можливостей індивіда.

Тут слід зазначити й важливість формування потреби, набуття нею статусу престижності, усвідомлюваної суспільством, яка примушує індивіда споживати ті або інші продукти духовної культури.

Отже, дослідження визначення та проблемного поля потреб показує, що вони пронизують всю життєдіяльність людини, є її сутнісною характеристикою, що визначає мотиви поведінки й подальшу діяльність.

Якщо прогнозувати модель людини, яка гармонійно задовольняє весь комплекс своїх потреб, то передусім вона обмежується в споживанні тим, що зумовлено її дійсними потребами, особистою працею, здібностями та уміннями.

Така людина буде підтримувати задоволення своїх потреб на рівні раціональних норм, міти зіставляти свої бажання з потребами оточуючих та засобами їх реалізації, відрізняти настійно необхідне від тимчасового та випадкового. Ця ідеальна людина буде позбавлена шкідливих звичок, у неї будуть швидше зростати ідеальні, духовні потреби, ніж матеріальні.

Звичайно, у реальній дійсності людина не задовольняє потреби таким чином, завжди є випадки нераціонального використання часу, грошей та особистісного потенціалу, але ідеальну модель завжди треба мати на увазі, щоб мати змогу наближатися до неї, прогнозувати з її урахуванням подальший розвиток суспільних відносин.

Таким чином, аналіз сфери потреб і мотивів стає предметом вивчення всього комплексу гуманітарних наук, а орієнтація суб'єкта на переважне задоволення тих або інших потреб стає основою антропологічного й гуманістичного підходу до вивчення людини, причому останнім часом з дослідження діяльності акцент переноситься саме на дослідження потреб і мотивів, які формують і стимулюють діяльність, що має важливе значення для теоретичних основ сервісології.

## 3. Класифікація потреб

У сучасних соціально-філософських дослідженнях є поширеним розподіл потреб на три великі групи: матеріальні, соціальні, духовні.

*Матеріальні* потреби включають не тільки фізіологічні та потреби в матеріальних благах, але й покривають весь простір економічних відносин власності й розподілу продуктів суспільної праці.

*Соціальні* складаються з потреб у певному способі життя, праці, спілкування, до них належать і політичні потреби – у демократичних правах, свободі особистості, праві на участь у суспільному управлінні.

*До духовних* відносяться потреби в духовному освоєнні світу, у творчості, естетичному ставленні до дійсності, а також інші морально- психологічні потреби.

У процесі матеріальної, націленої на виробництво діяльності людина не тільки створює предмети й речі, які задовольняють її матеріальні потреби, але й виробляє засоби для задоволення все більш багатих, ускладнених і різноманітних нових потреб. Задоволення потреб за допомогою продуктивної діяльності у свою чергу формує нові потреби в праці, спілкуванні, освіті, у перетворенні всієї сфери діяльності людини, у тому числі й політичної, для повноцінного задоволення виникаючих нових потреб.

Над рівнем матеріальних потреб надбудовуються соціальні та духовні, що приводить найчастіше до описаного й дослідженого соціологами конфлікту "батьків і дітей", коли в різних поколінь стають різними базові матеріальні й духовні потреби та способи їх задоволення.

Із розвитком нових інформаційних технологій і підвищенням загального рівня життя в постіндустріальному суспільстві конфлікт поколінь набуває все більш гостріших форм, тому актуальним стає питання реформування системи освіти таким чином, щоб раціонально формувати, прищеплювати вищі духовні потреби, допомогти особистості, що формується, уникнути численних спокус суспільства масового споживання.

Загальна життєва позиція людини, її прагнення до щастя, до гармонії із собою та навколишнім світом, до стану задоволеності навколишнім світом багато в чому залежить від її відношення до потреб, від того, чи зуміє вона об'єктивувати свою особистість, усвідомлювати, тобто управляти й направляти свої потреби, або підкоритися їм, дозволити бажанням витиснути живе людське Я.

Перед соціально-філософськими

дослідженнями

проблеми

виникнення й функціонування потреб ставиться завдання не тільки розуміння механізму та природи суб'єктивних потреб, але й прогнозування способів суспільства боротися з руйнуючими особистість потребами, сприяти самоактуалізації особистості, прояву її різнобічного творчого та

духовного потенціалу.

Розподіл потреб на три головні види та їхні підвиди представлений на рис. 2.



Соціальні потреби

Спілкування



Духовні потреби

Творчість

Потреби (структурний елемент свідомості особистості або соціальної групи)



Політичні потреби

Право на участь у суспільних справах

Захист особистості

Демократичні свободи

Морально- психологічні потреби

Духовне освоєння світу

Праця

Спосіб життя

Рис. 2 **Види потреб у соціальній філософії**



Матеріальні потреби

Матеріальні блага

Еконо- мічні

Фізіоло- гічні

Потреби виникають у живій природі, однак, крім людини, жодна жива істота не створює спеціально предметів для задоволення власних потреб. Звичайно, тварина здатна інстинктивно задовольняти фізіологічні потреби, наприклад, знаходячи лікувальні засоби у разі якого-небудь захворювання, однак лише людська культура здатна створювати нові, не існуючі в природі предмети, речі та символічні цінності, перестворювати й перетворювати природу для власних потреб і цілей.

Людська діяльність безпосередньо пов'язана з потребами, крім того, складний координуючий зв'язок людини зі світом, пронизаний різноманіттям суспільних відносин, сприяє розвитку й удосконаленню людини та суспільства. Важливо відзначити, що навіть задоволення первинних фізіологічних потреб у їжі, питві, одязі, житлі опосередковано відносинами виробництва, моди, смаку, споживчою орієнтацією та багатьма іншими чинниками, які перетворюють потреби в певну структуру суспільних відносин, безпосередньо пов'язаних у сучасних умовах із сервісною діяльністю.

Їжа сучасної людини проходить різноманітну обробку, іноді навіть генетичну модифікацію; одяг не тільки захищає від холоду, але й має естетичну і статусну функцію; необхідними потребами сучасної людини стали транспорт, засоби масової інформації та комунікації, комп'ютери, мобільний зв'язок і мережа Інтернет.

Усі ці матеріальні потреби сучасного людства формують нові особистісні якості, новий спосіб життя і, на жаль, нові залежності, що негативно впливають на психічне здоров'я, такі, як недавно виниклі залежності від комп'ютерних ігор і мобільних телефонів.

Іншим розподілом потреб є поділ на *індивідуальні* й *суспільні*. Оскільки індивід – це окремо взята людина, представник людського роду, що має своєрідні психофізичні особливості, то він має індивідуальні біологічні та соціальні потреби.

Повне і якісне задоволення індивідуальних потреб у їжі й одязі переслідує основну мету – задоволення головної потреби індивіда – охорону його життя й здоров'я.



До *індивідуальних біологічних потреб* насамперед відносяться потреби в їжі, одязі й охороні життя і здоров'я. Кожній людині залежно від її статі, віку, розумового й фізичного навантаження, національних традицій, звичок, маси й розмірів тіла, стану здоров'я й смаків потрібна своя індивідуальна норма харчування за калорійністю, вмістом поживних речовин і вітамінів, за смаковими якостями, індивідуальні вимоги до одягу за його розмірами, моделями і іншими споживчими властивостями.

Задоволення цієї головної фізіологічної потреби крім харчування й одягу індивіда прямо залежить від його здорового способу життя, що вимагає високу санітарно-гігієнічну культуру кожного, відмову від споживання тютюну, алкоголю й наркотиків.

До *індивідуальних соціальних потреб* людини відносяться

духовні, етичні й естетичні запити, потреба в самовираженні

її

й

самоствердженні особистості, у захисті від злочинного зазіхання на її життя й майно. Проміжною ланкою між індивідуальними й суспільними

потребами в даній схемі з'являються *сімейні потреби*.

Сім’я в соціології характеризується трьома основними ознаками: спільним проживанням її членів, наявністю відносин їхнього споріднення й спільним веденням ними домашнього господарства, спільністю бюджету. Важливі функції сім’ї: любов, народження й виховання дітей, взаємодопомога в житті й побуті, духовне спілкування і єднання. Усі ці функції визначають взаємозалежні фізіологічні й соціальні потреби сім’ї, серед яких основними є біологічна потреба у відтворенні, у народженні й вихованні дітей, комплекс потреб у миролюбстві, взаєморозумінні, дружбі, згоді, шануванні старших і плеканні кращих національних і сімейних традицій.

У сфері економіки, залежно від масштабів і структури виробництва, потреби підрозділяються на *абсолютні* (максимальні), *дійсні* (підлягаючому задоволенню), *фактично задоволені*. Абсолютні (максимальні) потреби – це потреби, які орієнтовані на граничні можливості виробництва, заснованого на останніх досягненнях науки й техніки. Вони задають орієнтир виробництву й підлягають задоволенню в перспективі. Дійсні потреби підлягають задоволенню в умовах досягнутого рівня виробництва й науково- технічного прогресу. Виступають вони у формі платоспроможного попиту. Потреби, що задовольняються фактично, виступають у формі вдоволеного попиту.



*Суспільні потреби* людини за своїм характером і обсягом можна підрозділити на чотири рівні: 1) колектив (сусідські групи, подружні родини, співробітники за місцем роботи, учні, колеги з аматорських і інших занять); 2) регіон (жителі селищ, районів, міст, областей і інших адміністративно-територіальних і природно-географічних районів); 3) країна (громадяни й все населення держави); 4) людство (світове співтовариство людей).

З точки зору рівня розвитку суспільства розрізняють *елементарні* (фізичні) та *вищі* (соціальні) потреби. До вищих (соціальних) потреб відносяться ті, які безпосередньо пов'язані з добробутом людей. Це – споживчі бюджети людей, грошові заощадження, накопичення, наявність власності, умови й оплата праці, зайнятість і рівень безробіття, соціальне забезпечення, екологічна безпека і т.п.

*Особисті* потреби діляться на такі, що *насичуються* й такі, що не *насичуються*. Приміром, потреба в їжі – насичується, потреба в одязі – менш насичена, потреба в грошах – потреба, яка не насичується.

Виходячи із черговості задоволення потреб зустрічаються їх розподіли на *первинні* (необхідні) і *вторинні* (надлишкові). До первинних відносять нагальні потреби людини, без яких вона існувати не може. Ці потреби не можуть бути заміщені іншими. Приміром, потребу в їжі неможливо замінити сном і навпаки, хоча та сама потреба може бути задоволена різними товарами. Наприклад, фрукти можна замінити ягодами, м'ясо – грибами, тваринне масло – рослинним. Що ж стосується вторинних (надлишкових) потреб, то вони, по-перше, задовольняються після задоволення первинних; по-друге, можуть бути заміщені одні іншими. Наприклад, замість читання книги можна відвідати кінотеатр.

Залежно від строків виникнення (задоволення) розрізняють *поточні*

(короткострокові) і *перспективні* (довгострокові) потреби.

У психології, в основному, застосовується підрозділ потреб за видом діяльності: *субстанціональні*, життєва значущість яких визначається формою взаємодії із предметом (харчова, пізнавальна); *функціональні*, що спонукують до діяльності, головним моментом якої є сам процес (рекреаційна, ігрова).

При визначенні комплексу видів потреб важливо враховувати той факт, що сама структура потреб розрізняється за ступенем задоволення або насичення. Загальноприйнято, що первинні фізіологічні потреби мають відносно точні границі насичення, норми яких установлені комплексом сучасних наук.

*За походженням* потреби класифікуються на *біогенні*, *психогенні*, *соціогенні*; за *суб'єктом* – на *індивідуальні*, *групові*, *суспільні*, *загальнолюдські*; за *об'єктом* – *матеріальні* й *духовні*, за *функцією на* потреби *фізичного* й *соціального існування*, потреби *збереження* й потреби *розвитку*. Більшість дослідників відзначає, що багато потреб важко однозначно класифікувати за цими підставами, особливо потреби, що поєднують у собі риси матеріальних і духовних або естетичних і пізнавальних потреб.

Економісти, фізіологи й медики розраховують раціональні норми харчування, взуття, одягу, предметів першої необхідності, побутової техніки й особистого транспорту, середні норми житлової площі на душу населення залежно від середнього рівня життя, кліматичних і інших умов. Психологи й і лікарі визначають середній і індивідуальний режими відпочинку, трудової діяльності, дозування ліків і необхідні медичні й загально-реабілітаційні процедури.

Зменшення або перевищення раціонально обґрунтованих норм у задоволенні фізіологічних потреб найчастіше призводить до фізичних і психічних захворювань, знижує продуктивність праці й скорочує тривалість життя.

Як свідчать дані низки соціологічних і психологічних досліджень, дотримання всього комплексу гігієнічних правил здорового способу життя призвело до скорочення смертності на 28% у чоловіків і на 43% у жінок порівняно з її рівнем в осіб, що виконують три або менше трьох з цих правил. Так, наприклад, чоловік у віці 45 років шляхом утримання від паління, правильного режиму харчування й сну, обмежень у споживанні алкоголю й збереження оптимальної маси тіла може збільшити очікувану тривалість життя на 10-11 років, тоді як всі досягнення медицини ХХ століття збільшили її для осіб цієї вікової групи всього на 6 років.

Крім того, деякі потреби в такому випадку перетворюються в псевдопотреби, ведуть не до розвитку й фізичного здоров'я, а до деградації людської особистості.

Потреби підрозділяються на *розумні* й *нерозумні* залежно від того, відповідають або не відповідають потребі особистості тим або іншим нормам, що існують у суспільстві.

розумних потреб особистості, вказували на необхідність поєднання суспільних і особистих інтересів.



У сучасній літературі поширене наступне розуміння критеріїв розмежування розумних потреб: *розумні потреби – це такі потреби, реалізація яких життєво необхідна, забезпечує умови життєдіяльності людини, сприяє всебічному й гармонічному розвитку особистості, не суперечить потребам суспільства й сприяє його прогресу*.

Складність наявна в оцінці окремих понять з даного визначення, оскільки важко визначити чіткі критерії всебічності й гармонійності в розвитку особистості, проте все-таки подібне розуміння дозволяє відокремити розумні потреби від нерозумних, які руйнують процес життєдіяльності особистості й суспільства.

Деякі дослідники виділяють як індивідуальний критерій розумності потреб – розумне споживання, тобто вважають, що розумною можна вважати потребу, актуальну в цей момент і ту, що не витрачає зайві засоби на своє задоволення. Нерозумним споживанням називають таке, коли споживаються предмети, у цей момент не необхідні, завдаючи шкоду насущним і невідкладним потребам. Ми вважаємо таке розмежування не суто науковим, проте воно у практиці прикладних досліджень дозволяє скласти матрицю насущних розумних потреб окремого індивіда.

Серед *духовних потреб* людини найбільш часто виділяються й описуються наступні: 1) *гедоністичні потреби*, які є потребами в задоволеннях. Поряд зі своєю матеріальною стороною (їжа, житло і т.ін.) вони припускають реалізацію інтересів особистості в розвагах, відпочинку, дозвіллі, у ігровому спілкуванні з людьми; 2) *потреба в самоствердженні* – це потреба в престижі, домінуванні, у повазі з боку навколишніх і відповідно в самоповазі. Названа потреба проявляється в прагненні людини до збереження бажаної позиції в системі її суспільних і міжособистісних відносин; 3) *потреба бути особистістю* є вищою духовною потребою, піднімається до бажання бути потрібним і в цьому замикається зі смисложиттєвими устремліннями людини; 4) *потреба у волі*, що в етичному контексті обумовлена потребою людини у власному достоїнстві.

Наступний аспект поняття "духовні потреби" відноситься головним чином до проблеми гармонійного розвитку особистості. Особистість цілісна, зріла в духовному відношенні сприймає масу зовнішніх впливів, проте це не означає механічного підпорядкування їм. Так, Гегель відзначав, що дійсність здатна мати для індивіда подвійне значення, тому що "вплив, що тисне на індивіда дійсністю... набуває завдяки індивідові той абсолютно протилежний зміст, що індивід або надає потоку дійсності волю впливу на себе або обриває й перетворює його".

Так само відбувається і з індивідуальними потребами людини: особистість здатна діяти під впливом матеріальних потреб і елементарних потреб, але вона ж здатна і протидіяти їхньому впливу, керуючись більш високими, духовними потребами, що випливають із внутрішньої сутності даної особистості й підкріплені її волею й характером.

Можна сказати, що з моменту появи людського суспільства, з моменту появи поряд з біологічними соціальних потреб, особистість у перетвореному вигляді втілює у своїх потребах, цінностях і устремліннях особливості тієї суспільної системи, елементом якої вона є. Формуються змішані потреби, утворюється позагенетична соціальна система передачі інформації, яка модифікується в кожну історичну епоху.

Між фізіологічними, соціальними й духовними потребами людини можна провести наступне основне розходження. Якщо потреби окремої людини в їжі, питві, підтримці життя й інших природних потреб задовольняються через споживання певних предметів, то потреби соціальні, наприклад, виконання боргу, вимагають від людини активних дій. Духовні потреби, такі, як насолода музикою, природою, творами мистецтва, задовольняються в процесі споживання особливого роду, коли предмет не знищується в результаті споживання, а засвоюється особистістю залежно від того, наскільки в ній розвинені смак, естетична функція й здатність до емоційного співпереживання.

Щодо рівня насичення соціальних і духовних потреб дослідниками висловлюються різні точки зору, які ґрунтуються на специфіці тієї сфери суспільного виробництва або послуг, за допомогою якої задовольняються потреби.

Відповідно до загальнофілософської позиції, насичення потреб вищих рівнів проходить стадію кумулятивного розвитку, тобто в сприятливих умовах соціальні й духовні потреби починають зростати хвилеподібно, породжуючи при цьому все більш нові потреби.

Важливо підкреслити, що матеріальні й духовні потреби, що виникли разом з людиною й суспільством, взаємообумовлюють одні інші протягом всієї людської історії, і формальне їхнє розмежування можливе лише в методологічному сенсі, оскільки в реальності людського суспільства завжди виразний соціальний аспект у разі задоволення матеріальних потреб, а духовні потреби пов'язані з матеріальними носіями (книги, диски, комп'ютерні файли і т.ін.).

Загальною закономірністю для суспільного розвитку можна вважати положення про те, що чим вище ступінь задоволення потреб нижчого рівня, тим стрімкіші темпи й ширші масштаби зростання вищих.

На прикладі сучасного інформаційного суспільства можна спостерігати стрімке виникнення таких нових потреб, як зв'язок за допомогою мобільного телефону та пошук і обробка нової інформації за допомогою глобальної мережі Інтернет. Про дійсно гігантські темпи прискорення й споживання сучасної цивілізації може свідчити той факт, що під час зйомки сучасного фільму про трагедію 11 вересня 2001 року в Нью-Йорку не змогли знайти модель мобільного телефону, що тоді використовувалась.

У філософії розрізняють два види діяльності, спрямовані на задоволення потреб. Перший – це безпосереднє споживання, а другий – суспільне виробництво в широкому сенсі, що виробляє продукти для подальшого споживання. Безпосередньо на основі потреби й відповідної їй ситуації виникає тільки мета діяльності зі споживання. Виробнича ж діяльність опосередкована іншими цілями і не може бути безпосередньо пояснена виходячи тільки з потреб людини.

Це пояснює ситуацію, коли людина ставить собі такі високі цілі, які не лише безпосередньо збумовлюються її потребами, але навіть часом не відповідають їм, а вимагають самопожертви. Вчинки людей можуть розрізнятися за своєю соціальною і моральною природою, так що люди з однаковими потребами в одній і тій же соціальній ситуації ставлять різні цілі й домагаються їхнього здійснення різними шляхами.

Задоволення потреб пов'язане з різними обсягами суспільних ресурсів, що використовуються для виробництва відповідних благ. Для задоволення потреб у відпочинку, наприклад, необхідне поліпшення сфери обслуговування, розширення мережі будинків відпочинку, транспортних засобів і т.ін.

У сучасних умовах людину оточує така кількість речей, що вона з надлишком може задовольнити виникаючі потреби. За підрахунками економістів і соціологів, виробництво товарів і послуг у світі подвоюється протягом десяти років. Таким чином, сучасного підлітка оточує щонайменше вдвічі більше предметів, ніж було в його батьків. Кількість матеріальних благ, доступних звичайній людині, зростає пропорційно, а деякі галузі, такі як комп'ютерна техніка й ринок інформаційних технологій, поставляють нову продукцію чи не щодня.

Тому на перше місце відносно потреб людини й речей, необхідних для їхнього задоволення, постає проблема гармонізації відносин людини в предметному світі, подолання споживацтва.

У соціологічній літературі виділяються наступні основні рівні задоволення потреб, пов'язані з результатами кінцевої діяльності людини (табл. 1).

Таблиця 1

**Рівні задоволення потреб людини**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рівень задоволення | Нульовий | Потреба зовсім не перетворюється на нестаток | задовольняється | і |
| Низький | Потреба задовольняється мінімально, частково | | |
| Середній | Потреба задовольняється наполовину | | |
| Нормальний | Потреба задовольняється настільки, що в даних життєвих умовах потреба не турбує носія, залишаючись рушієм його поведінки | | |
| Високий | Потреба задовольняється  перенасичення | повністю, але | без |
| Максимальний | Потреба задовольняється понад міру | | |

Можна зазначити, що кожному з рівнів задоволення потреби відповідає свій режим її функціонування. Нульовому рівню відповідає режим нестатку, коли потреба досягає крайнього загострення й вимагає негайного задоволення. Максимальний рівень задоволення потреби характеризується режимом гіпертрофованого споживання, коли перебільшена потреба підпорядковує собі особистість її носія; про таких людей ще відомий філософ Платон казав, що вони є рабами своїх потреб.

Нормальний рівень задоволення потреби вважається оптимальним, коли він адекватно реагує на виникнення актуальної потреби, раціоналізує дії індивіда, спрямовані на задоволення потреби. Цьому сприяють такі вироблені в процесі соціалізації риси особистості, як відчуття міри, розумний смак, навички та вміння використання речей та послуг, шкала індивідуальних цінностей, дотримання вимог принципів співіснування в суспільстві.

Дослідники виділяють *чотири найзагальніших способи задоволення потреб*, притаманних індивідуальному споживанню.

*Перший* спосіб отримав назву *асиміляції*, тобто поглинання речей, внаслідок чого вони зникають або змінюють форму. Наприклад, таке споживання відбувається під час обробки та використання продуктів харчування. Споживач вдається до певних дій і операцій (смаження, варення, підсушування, чищення і т.ін.), за якого їм надається відповідна форма та властивості. Отже, асиміляцією можна вважати спосіб задоволення переважно тих людських потреб, від яких безпосередньо залежить відтворення процесів життєдіяльності організму.

*Другий* спосіб називається *апропріацією*, тобто приєднанням речей до людини, створенням гармонійної системи взаємозв’язку між людиною та речами, що служать господарю, є немовби його механічним продовженням. Такий спосіб споживання притаманний перш за все побутовим предметам – техніка, інструменти, одяг, взуття. При цьому форма речей не змінюється, самі предмети в процесі споживання не знищуються, а зношуються, причому частину з них можна полагодити, щоб продовжити подальше використання. Тобто апропріативне споживання припиняється, коли фізично-технічний стан речей вже не дає змоги їм повноцінно функціонувати в системі практичних дій споживача. За такого способу споживання задовольняються групи потреб у гардеробі, інтер'єрі, пересуванні, дозвіллі, отже, їх задоволення знаходиться на межі між фізіологічними та соціальними потребами.

*Третій* спосіб можна визначити як *діяльнісний*, це особливий спосіб задоволення, притаманний потребам, предметом яких виступають певні форми діяльності та поведінки. Це ігрові потреби, потреби в заняттях фізичною культурою, потреби в міжособистісній комунікації, тобто широкий спектр соціальних потреб, що реалізуються через пряму участь людини в діяльності.

*Четвертий* спосіб –– це *рефлексія*, оскільки він безпосередньо пов'язаний з рефлексією (відображенням) знакових систем, різноманітних систем знання, інформації та культурних цінностей. Цей спосіб споживання реалізується через духовне споживання, задоволення духовних потреб.

Таким чином, завдяки виокремленню різних способів здійснення індивідуального споживання воно виступає як особливий тип соціальної поведінки людини, умова формування та розвитку всього комплексу потреб людини-споживача.

Проблематика поділу потреб на групи й підвиди залишається актуальною, оскільки належить до різних сфер практичної діяльності людини. Відносно сфери послуг і застосування в сервісології нам вважається плідним використати соціологічний і економічний підходи, оскільки вони відбивають специфіку споживання й надання послуг.

Розвиток даної сфери задіює комплекс матеріальних, соціальних і духовних потреб людини, ґрунтується на їх своєчасному і якісному задоволенні.

## 4. Загальна характеристика потреб

У разі задоволення **фізіологічних потреб** важливим стає внутрішня й зовнішня рівновага хімічних і фізіологічних процесів, адаптація біологічних метаболічних процесів до умов сучасного середовища існування людини.

Потреба в оптимальній температурі, у кисні, у сні, у сенсорних подразниках і в обробці інформації, потреба в їжі є необхідними й головними фізіологічними потребами, відсутність задоволення яких наносить необоротну психічну шкоду людині, за тривалого впливу приводячи до смерті.

З погляду загальної біології, активність поведінки зумовлена наявністю потреб. Актуалізація будь-якої потреби спонукує організм діяти в напрямку досягнення, оволодіння предметом, здатним задовольнити дану потребу. Посилення потреби – причина будь-якої цілеспрямованої поведінки людини. Актуалізація будь-якої потреби пов'язана з виникненням певних змін у внутрішньому середовищі організму.

Відомо, що поява потреби в їжі найчастіше виникає за рахунок нестатку глюкози ("калорієвий голод"). Вивільнена глюкоза з струменем крові надходить до м'язів і внутрішніх органів. Проте, якщо недолік глюкози в крові не вдається компенсувати за рахунок внутрішніх резервів організму, то виникає харчова поведінка, пошук їжі.

Деякі автори розрізняють поняття біологічної потреби й нестатку. Так, сучасний дослідник М.Ю. Бурикіна вважає, що "відхилення у внутрішньому середовищі, які компенсуються за допомогою гомеостатичного механізму управління, не можуть бути названі біологічною потребою. Тобто біологічна потреба – це не будь-який фізіологічний нестаток організму, а тільки такий, який досягає певної граничної величини і який організм усуває через поведінку".

Так, кажуть про нагальні біологічні потреби в постійній температурі, у різних поживних речовинах, воді, маючи на увазі, що їхній рівень завжди обмежений певними рамками. За кожною потребою закріплюється той або інший спосіб її задоволення. Потреба припускає існування предметів, що задовольняють її. Для людини предмети, що задовольняють його потреби, це, насамперед продукти його виробничої діяльності й культури.

Процес культурно-історичного розвитку людини привів до виникнення численної безлічі вторинних за своїм походженням похідних потреб, що головним чином пов'язане з появою нових предметів їхнього задоволення. На базі біологічної потреби підтримки температурного комфорту виникла потреба в одязі, що в свою чергу сформувала потребу в створенні відповідної технології з її виробництва.

Усі первинні потреби людини природні й законні. Це підтверджується тим простим фактом, що жодну з них ані ліквідувати, ані створити природними засобами неможливо. Звичайно, фізичною помірністю (голодом, наприклад) через посилення вітальних потреб можна послабити потребу в справедливості (соціальні) або потребу в пізнанні (ідеальні). Але навіть подібними засобами первинні потреби по суті не ліквідуються. Вони лише відходять на більш-менш тривалий строк, скорочуються в силі, пригнічуються.

Відповідно до висловлювання відомого психолога О.М. Леонт’єва, потреби розвиваються через розвиток об'єктів їхнього задоволення. З появою в середовищі нових об'єктів (наприклад, нових видів їжі) і зникнення колишніх, потреби продовжують задовольнятися, набуваючи при цьому нового конкретно-предметного змісту. Виробництво надає потребам нові предмети для їхнього задоволення. Цим воно змінює й створює нові потреби. Щодо специфіки потреби в їжі варто сказати, що її задоволення в умовах сучасної культури опосередковано багатьма соціальними чинниками,

і формує супутні емоційні переживання.

Це стосується таких різнорідних явищ, як феномен релігійного поста, дотримуючись харчових заборон якого людина почуває релігійну причетність із одновірцями, феномен ресторанних блюд, орієнтованих на витончений смак і естетичну насолоду, а не на угамування голоду, а також у звиканні дітей молодшого шкільного віку до різних варіантів чіпсів, пластівців, шоколадних батончиків і солодких газованих напоїв, надмірне вживання яких призводить до нестатку поживних речовин і надлишку шкідливих, що потім на психічному рівні особистості приводить до погіршення концентрації уваги, агресивності або втоми, різним дефектам розвитку.

Саме на соціально негативні наслідки формування й задоволення нерозумних потреб у їжі треба, на наш погляд, звернути особливу увагу батькам, соціальним працівникам, педагогам і навіть керівникам вищої школи у разі розміщення пунктів харчування й формуванні асортименту у ввірених їм установах.

Важливість правильного, розумно сформованого задоволення фізіологічних потреб, зокрема занять фізичною культурою й спортом, підкреслюється фахівцями в медицині й психології, оскільки без таких занять неможливе збереження фізичного й морального здоров'я сучасної людини. Фізкультура й спорт у разі дотримання раціонального харчування є

важливим засобом збереження здоров'я й загартовування організму, вироблення стійкого імунітету проти синдрому хронічної втоми, швидкої стомлюваності, простудних і інших захворювань.

У разі відмови від щоденних спортивних вправ спрацьовує уявний парадокс, що часто спостерігається в процесі задоволення потреб: здається, що людина звільняє якусь кількість вільного часу, насправді ж по закінченні декількох років або десятиліть вона гає час на лікування й подолання хвороб, яких можна було б уникнути методом профілактичних занять фізичною культурою. Крім того, дотримання режиму задовольняє важливу потребу в подоланні перешкод або волю, що змушує індивіда відчувати позитивні емоції, одержувати духовну насолоду від управління власною особистістю.

Сукупність матеріальних потреб і їхнє задоволення є найважливішим показником життєвого рівня, однак в умовах сучасного суспільства коло необхідних потреб істотно розширюється. Нині воно не зводиться тільки до потреб фізичного існування – до потреб у їжі, житлі, одязі і т.ін. Навіть уявлення про нормальні параметри задоволення даних потреб змінилося.

У коло нагальних потреб ввійшли потреби в переміщенні, спілкуванні, освіті, інформації й багато ін. Ці групи потреб об’єднані з розвитком відповідних систем виробництва – засобів транспорту, радіо, телебачення, мереж зв’язку і т.п. Можна сказати, що ці засоби в більшій мірі пов'язані із соціальними функціями людини, а не із задоволенням її фізіологічних потреб. Але вони настільки ж необхідні для сучасної людини, як і продукти харчування. Суспільство, що не піклується про їхнє відтворення й розвиток, неминуче б деградувало, оскільки воно обмежило б коло потреб його членів елементарними потребами.

Соціалізацією особистості в загальному значенні називається процес переходу від біологічного до соціального й подальший розвиток людини, опосередкований системою суспільних відносин і зв'язків. Це процес розриву природних зв'язків, пов'язаний із засвоєнням індивідом досвіду соціального життя.

Появу соціалізації дослідники пов'язують зі спробами індивідів в умовах первісної громади свідомо об'єднати свої зусилля в предметній діяльності для досягнення загальної мети. З цього часу соціалізація пронизує буквально всі аспекти життєдіяльності людини, бере участь і опосередковує задоволення її потреб.

Виокремлення із тваринного світу відбувалося шляхом переходу від безпосередніх потреб тварини до формування соціально зумовлених потреб людини.

Розходження між біологічним і соціальним проявляються в переході від життєдіяльності тварини, спрямованої на безпосереднє і миттєве задоволення потреби та необхідності, до діяльності людини, у якій навіть задоволення вітальних потреб, крім екстремальних випадків, завжди культурно й соціально зумовлено.

Для рослин і тварин першочергове значення має середовище перебування. Так, рослини й дерева не можуть існувати без світла, повітря, вологи, певного температурного режиму, тобто мають певні, зумовлені обміном речовин, вітальні потреби, що припускають взаємодію з навколишнім середовищем як основна умова функціонування й існування організму.

У тварин фізіологічні потреби виступають на рівні інстинкту, характеризуються наслідуваним спонуканням до здійснення певних доцільних дій і, в більшості випадків, запрограмовані генетично. Характерною відмітною рисою потреб тварин є те, що вони не формуються в процесі життєдіяльності, як комплекс найбільш важливих потреб людини, а проявляються спонтанно в міру розвитку й росту організму.

Дане розходження можна проілюструвати на прикладі задоволення такої фізіологічної потреби, як голод. Навіть у вищих тварин потреба задоволення в їжі не пов'язана із соціальними обмеженнями, жодна тварина не поділиться їжею з іншою без екстраординарних причин (у шлюбний період, у відносинах матері й дитинча).

Крім того, для тварини, що задовольняє нестаток у голоді або вгамовує природні потреби, абсолютно байдуже, бачать її або не бачать, реагують на вчинені нею дії або не реагують. Єдине, що її при цьому турбує, це небезпека, що загрожує порушити процес прийому їжі. Будь-яка тварина готова захищати свою здобич найрішучішим чином, але її не хвилює, подобається або не подобається навколишнім, як вона це робить.

У той же час задоволення будь-якої фізіологічної потреби у людини в сучасних умовах здійснюється в рамках і за правилами суспільних відносин, ритуалів і традицій культури, що набуваються в процесі соціалізації та морально позитивно або негативно оцінюються навколишніми.

Основною соціальною відмінністю потреб людини й тварини є характер діяльності стосовно природного оточення: можна сказати, що людина не привласнює готові продукти природи, але й робить, модифікує їх. Продуктивна діяльність тварин (гніздо птахів, мурашники) обмежується тим, у чому безпосередньо відчуває потребу тварина або її дитинча, тобто таке

виробництво ніколи не виходить за межі задоволення безпосередньої фізіологічної потреби.

Людина здатна вийти за рамки біологічної необхідності в продуктивній діяльності, виробляє багато речей і предметів, безпосередньо не пов'язаних із задоволенням вітальних потреб. Такі специфічно людські потреби, як моральні, естетичні, потреба у творчості породжують розмаїть об'єктів матеріальної й духовної культури, без яких не можна уявити життя й розвиток людства.



У структурі діяльності людини важливе місце займає трудова діяльність, тому що саме вона пов'язує задоволення біологічних потреб індивіда з комплексом соціальних і культурних зв'язків, які дозволяють ці потреби адекватно задовольнити. Саме в процесі діяльності відбувається становлення фізичних і духовно-моральних сил індивіда, всебічний розвиток його багатогранних здібностей і обдарувань.

Соціалізовані потреби сформували особливий світ людської духовності, стали основою формування культури й суспільних інститутів. Сукупний культурний досвід людства, переданий від покоління до покоління, зумовив формування й розвиток інтелектуальних, моральних, естетичних і соціальних потреб.

Тварина не знає *нових* потреб. Життя навіть високоорганізованих тварин складається з задоволення генетично заданого кола потреб. Диференціація особин тваринної череди за їхньою фізичною силою, витривалістю, швидкістю реакції, спостережливістю, здатністю до спілкування і т.п. не призводить до виникнення нових потреб. Зовсім інша справа – диференціація здібностей людей, членів людського співтовариства. Тут індивідуальні розходження призводять до пошуку й відбору нових засобів діяльності, нових знарядь і способів задоволення потреб, які перетворюються, закріплюючись в індивідуальному й груповому досвіді, у нову потребу даного співтовариства людських індивідів, що впливає на підвищення життєздатності всього співтовариства.

Поширена думка про те, що задоволення потреби, бажання людини означає собою її волю, повинна бути уточнене в тому розумінні, що справа є такою лише в тому випадку, якщо потреба носить істинно людський характер, якщо вона є формою самовираження, самоствердження особистістю своїх творчих здібностей.

Культ грошей як абстракції потреб, принцип нагромадження різного майна зумовлюють сучасні тенденції "суспільства споживання" нав'язувати стереотипи і неявно заощаджувати на власне людських потребах. Протиріччя також полягає в тому, що гроші, як абстрактний представник загального

багатства, виступають як щось випадкове стосовно індивіда, ніяк не пов'язане з його індивідуальною природою. Тому й можливості, що надаються ними, мають зовнішній, формальний характер.

За допомогою грошей можна задовольнити свою потребу зовнішнім чином, але не затвердити себе в предметі потреби, наприклад, неможливо купити любов, сімейне щастя, радість творчості. Можна сказати, перефразовуючи думку Г. Гегеля, що всесвітня історія – це насамперед історія розвитку потреб людини і способів їхнього задоволення, історія створення матеріальних засобів діяльності, призначених для реалізації цих потреб.

**Соціальні потреби** й цінності (особливий характер житла, одягу, жіночих прикрас, виконання обрядів і церемоній, пов'язаних з народженням, одруженням, похованням) стають об'єктами потреб, настільки ж значущими для реальної поведінки людини, як і предмети, що задовольняють потреби її фізичного існування. На цій основі виникає й коло потреб людини, пов'язаних з уявленнями про красу, добро, прагнення до істини. Ці потреби стоять ще далі від потреб фізичного існування, вони не настільки явно пов'язані і з речовинними символами суспільних відносин. І все-таки вони відіграють важливу роль як фактори соціалізації потреб людини.

Така двоїстість потреб, з одного боку, є джерелом прогресивного розвитку суспільства, з іншого – призводить до негативних наслідків непомірного споживацтва, задоволення ілюзорних потреб індивіда.

Соціалізація потреб означає не тільки виникнення особливого виду потреб, але й домінування даних потреб у всій системі мотиваційних чинників, що зумовлюють поведінку людини в рамках соціуму, соціальної групи. Навіть у випадку елементарних дій направляє поведінку людини не почуття голоду як таке, а визнання з боку соціальної групи правомірності цього почуття й припустимості певних форм його задоволення.

Багато соціологів вважають основною потребою людини в сучасних умовах наявність вільного часу, що залишається для повноцінного дозвілля, тому особистість, яка усвідомлює й розвиває розумні потреби, повинна стежити за балансом часу, дотримуватися стратегії його доцільного розподілу.

У соціологічних дослідженнях позаробочий час розподіляється на необхідний позаробочий, вільний та час відпочинку та дозвілля. Саме у вільний час відбувається задоволення комплексу різноманітних потреб, насамперед духовних. Тому культура споживання та задоволення потреб безпосередньо визначається змістом діяльності на дозвіллі, характером використання вільного часу.

У науковій літературі, присвяченій темі потреб і мотивації, до останнього часу не враховувалися біологічні та гендерні розходження між чоловіком і жінкою, у той час як ця проблематика набуває все більшого значення у зв'язку з підвищенням ролі жінки в сфері виробництва й послуг, у сфері виховання, політики й інших областей суспільної діяльності.

Існують дві основні точки зору, що обґрунтовують розходження статей з погляду психофізіологічних особливостей. Відповідно до першої, статевий поділ є універсальним біологічним процесом, що тільки оформляється в процесі культурного розвитку, а первинні біологічні функції й імпульси залишаються незмінними.

Другий – гендерний підхід – осмислює стать як соціальне явище, не пов'язане повністю зі статевим поділом, яке конструюється соціумом з його нормами протягом життя. Відношення матері й батька, оточуючих людей і культури в цілому формують статеву роль хлопчика або дівчинки, потім чоловіка й жінки, якою індивід користується протягом подальшого життя.

Розподіл ролей у суспільному й професійному житті суспільства повинен враховувати психічні та фізичні, емоційні розходження статі, особливості психофізіологічного складу особистості, що займається тією або іншою діяльністю. Так, останнім часом в Україні спостерігається виразна перевага жінок серед учителів середньої школи. Причому якщо до 1991 року кількість їх становила 75%, то зараз близько 90.

На підставі численних матеріалів, що наводяться в праці Є.П. Ільїна "Диференціальна психофізіологія чоловіка й жінки", можна зробити висновок про те, що мотивація чоловіків і жінок відрізняється, причому жінки більш зовні мотивовані, тобто прагнуть підкріпити правильність своїх дій посиланням на авторитети, установлені норми поведінки, більш податливі до групового тиску. Чоловіки скоріше внутрішньо мотивовані, тобто не стануть робити яку-небудь дію, поки не переконаються або переконають себе в її правильності й необхідності, вони менш піддаються навіюванню й менш схильні дотримуватися соціальних правил і зразків поведінки.

Гендерні особливості проявляються на рівні мотиву або потреби в досягненнях, які пов'язані насамперед із проблемою вибору професійних досягнень або уваги до родини в жінки, зумовлені її загальним світоглядом і ціннісними орієнтаціями. Деякі вчені вважають, що чоловіки й жінки мотивовані різними потребами: для жінок потреба в емоційному прийнятті важливіше, ніж потреба в досягненні й успіху. Більш продуктивною вважається точка зору, згідно з якою чоловіки й жінки рівною мірою мають мотивацію досягнень, але використовують її в різних видах діяльності.

Також у низці експериментів і опитувань було виявлено, що у чоловіків вище мотивація вдосконалення і змагальності, в жінок – досягнення результату.

Соціологічні дослідження ціннісних орієнтацій, потреб і мотивацій, що спонукають до тієї або іншої соціальної дії, стають актуальними для сервісології й сервісної діяльності з погляду визначення стратегій сучасного споживача послуг, що динамічно змінюються й переборюють гендерні й вікові стереотипи минулих поколінь.

Так, радянськими дослідниками І.А. Дуберштейн і Є.Є. Лінчевським у праці "Професійна етика й психологія в торгівлі" були досліджені стратегії поведінки чоловіків і жінок у ролі покупців, причому відзначалося прагнення чоловіків швидше зробити покупку, швидше прийняти рішення, при цьому чоловіки орієнтовані на прагнення не здатися дріб'язковими, надають великого значення привітності продавця, у них виникає почуття обов'язку у разі надання допомоги під час вибору товару. Жінки витрачають порівняно більше часу на покупку, довше обирають, частіше висловлюють заперечення й зауваження, краще розбираються в моді й новинках у сфері домашнього побуту, тому в їхньому обслуговуванні виникає більше труднощів.

Проявляється розходження в задоволенні потреб чоловіками й жінками й у сфері бізнесу. Критерієм самореалізації для чоловіка вважається лідерство, досягнення поставлених цілей, впевненість у своїх можливостях і здатність швидко зробити вибір, у той час як жінка орієнтується на інші вміння і якості, зокрема, розуміння й прийняття іншої точки зору, уміння йти на компроміси, раціональний розподіл вкладених у бізнес засобів. У цілому чоловіки більш схильні розглядати бізнес-процеси як своєрідну гру з високими ставками, йти на ризик, жінки ж намагаються поступово й стабільно розвивати підприємство.

**До духовних потреб** людини відноситься потреба пізнання навколишнього світу й свого місця в ньому, пізнання змісту й призначення свого існування. Її основу становить потреба в новій інформації, що виявляє себе в орієнтовно-дослідницькій поведінці. Ідеальні потреби створюють основу для саморозвитку індивіда.

Поняття духовних потреб має кілька аспектів вживання даного терміна. Насамперед це прагнення до оволодіння результатами духовного виробництва: залучення до науки, мистецтва, філософської культури. Розвиток духовних потреб у цьому сенсі зумовлений демократизацією освіти й функціонуванням безлічі інститутів культури.

Так, на біологічні домінанти майже завжди тиснуть потреби соціального походження. На трансформацію соціальних потреб буває очевидним тиск потреб як вітальних, так і ідеальних; трансформації останніх у практичних домінантах, імовірно, неминуче зазнають тиску соціальних і т.ін.

Обмеженню в задоволенні потреб сприяють суспільно-історичні норми їх задоволення. У кожну певну історичну епоху й у певному суспільному середовищі ці норми, як цілісна загальна структура, утворюють культуру даної епохи й даного суспільного середовища. До неї входить структура заборон і обмежень. Виховання звичайно розуміється саме як впровадження й засвоєння культури – даної структури й норм поведінки – обмежень задоволення потреб на основі трансформації вихідної ідеологічної потреби.

Для того щоб людина розвивала свою діяльність у різних напрямах, потрібно виробляти в неї цільову настанову на освоєння різних сфер культури й відповідно різних видів людської діяльності, на формування в себе відповідних здібностей. Така світоглядна цільова настанова тільки тоді перетвориться в особистий мотив, коли індивід буде мати внутрішню потребу в певних видах діяльності, потребу у всебічному розвитку своїх здібностей на основі діяльного оволодіння вже створеного культурою.

Людина повинна виробити в собі насамперед потребу бути людиною, потребу у формуванні, розвитку, удосконаленні людських потреб, мірою чого є її потреба в тому найбільшому багатстві, яким є *інша* людина. Справді людські потреби складаються не з утилітарного володіння річчю, а в діяльному оволодінні предметом, що відповідає певній здібності, адекватним даній здібності й предмету образом.

У людини повинна бути потреба до самоствердження, самовираження, потреба розвивати свої здібності в процесі діяльного оволодіння формоутвореннями культури. Проблема формування здібностей виявляється в такий спосіб нерозривно пов'язаною із проблемою потреб, а концепція потреб стає одним з найважливіших методологічних підстав теорії й практики виховання.

Вірне усвідомлення потреб і їх ролі в суспільному розвитку й індивідуальній життєдіяльності можна досліджувати на прикладах класиків російської літератури XIX століття, які загострювали у своїй творчості акцент на формуванні, існуванні й пріоритеті духовних потреб у житті людини. Так, Ф.М. Достоєвський у романі "Ідіот" писав: "Співчуття є найголовніший і, може бути, єдиний закон буття всього людства". У той же час співчуття і любов повинні, за думкою класика, бути діяльними. У романі "Брати Карамазови", міркуючи про сенс життя, письменник дає таке

трактування цієї найважливішої духовної потреби людини: "Без твердого уявлення, для чого їй жити, людина не погодиться жити й скоріше винищить себе, ніж залишиться на землі, хоча б навкруги неї все були хліби"

Якщо перекласти цю класифікацію мовою потреб, то кращою виявиться людина з перевагою тенденції "для інших" у сфері соціальних потреб у поєднанні з потребою пізнання, вільною від побічних явищ. Найгіршою – егоїстично орієнтований тип, який свої судження підкоряє не об'єктивній істині, але запозиченим і вигідним для нього поглядам.

Відомий російський філософ Володимир Соловйов вважав, що потреба в істині й потреба в добрі (альтруїзм) представляють найголовніші мотиваційні джерела діяльності надсвідомості, вони утворюють найтісніші переплетення й стають важко ізольованими одна від одної.

Потреба в такій духовній цінності, як совість, внутрішній регуляторний механізм особистості, незалежний від безпосереднього суспільного впливу, необхідна в процесі виховання повноцінного гармонійно розвиненого індивіда. Як писав В.Г. Короленко, "коли ніхто не побачить і ніхто не дізнається, а я все-таки не зроблю – от що таке совість!" Для формування соціально цінної особистості важлива саме така духовна потреба, тому що психологи у низці дослідів з дітьми й дорослими довели, що покарання не тільки не зменшує агресію, але й збільшує її.

На думку багатьох дослідників, однією з основних духовних потреб індивіда є потреба в щасті, властива кожній людині проективна потреба бути щасливою і перебувати в стані гармонії із самою собою й навколишнім світом. Так, відомий український педагог В.О. Сухомлинський підкреслював, що людина така, яким є її уявлення про щастя.

У праці відомого польського філософа В. Татаркевича "Про щастя й досконалість людини", досліджується проблема взаємин реального та ідеального щастя. Оскільки, на думку мислителя, "щастя – це задоволення повне, постійне, яке триває протягом всього життя", але оскільки такого ідеального щастя в дійсності не існує, можна припустити, що "щасливим є вже той, хто *наближається* до цього ідеалу, до цього максимуму".

Психічний механізм переносу, збереження стану задоволення потреби поширюється на більш тривалі проміжки часу, дозволяє людині відчувати ідеал щастя в реаліях повсякденного життя.

Таким чином, потреба в щасті, у наданні життю цінності й змісту в найзагальнішому значенні становить сутнісну характеристику людини й пов'язана із самою дефініцією щастя, що визначається як "задоволення потреб", "гармонія життя", "здійснення бажань".

Оскільки способи досягнення щастя різні для різних індивідів, то, як видно, таке розходження залежить від різних потреб людини й способів їхнього задоволення.

У сучасному суспільстві досягнутий високий рівень споживання й задоволення потреб, проте сучасні філософи й психологи застерігають тепер від стану задоволеності, тому що він веде до пересичення, розчарування в досягнутому, яке виявляється малим у порівнянні з раніше запланованим.

Розгляд проблематики щастя в історичній перспективі розвитку людського суспільства показує одну важливу зміну в осмисленні проблеми взаємозв'язку щастя й задоволення потреб. З часів античності до середини XX сторіччя досягнення істинного щастя було пов'язане з обмеженням потреб. Відомому висловленню Сократа: "Скільки є на світі речей, без яких можна обійтися" слідували кініки, пізніше стоїки, схоластики й Фома Аквінський, який доводив у праці "Сума богослов'я", що в жодному з зовнішніх благ не знайдеться щастя. Основною позицією цих мислителів було уявлення про те, що потреби не завжди можна задовольнити, а незадоволення призводить до страждань.

Крім того, як попереджав ще А. Шопенгауер, задоволення одних потреб відразу породжує інші, тому потреби нескінченні і їх усі неможливо задовольнити, причому незадоволеність приносить більше прикростей, ніж задоволення. У людини, яка не має незадоволених потреб, притупляється емоційна реакція, вона вже не прагне до нових цінностей духовного буття, тому що заздалегідь припускає, що їхнє задоволення буде неминуче пов'язане з подальшим розчаруванням.

Потреба в щасті, на наш погляд, складається у визначенні людиною сутнісних координат свого буття, якийсь прорив у трансцендентне, за сферу й межі обмеженої реальності, своєрідний погляд крізь межі особистості на цінність і сенс існування, координацію в задоволенні власних потреб з потребами навколишніх, суспільства в цілому.

В історії гуманістичної думки сенс життя завжди так чи інакше поєднувався із проблемою людського щастя. А останнє, як правило, пов'язувалося з наявністю життєвих цілей, творчою, спрямованою діяльністю. Життя без мети позбавлене змісту, а безглузде життя не можна назвати щасливим. Якщо навести загальне, формальне визначення, можна сказати, що зміст і щастя життя складаються в прагненні до цілей і в їхньому досягненні. Людина завжди почуває задоволення й радість, коли її цілі здійснюються.

Нерозривно пов'язана із проблематикою щастя *потреба в любові*. Можна сказати, що любов є глибинною основою духовності, а відтак і всього духовного життя людини. Це те, що підносить її над усіма марнотами сьогодення до вищих, справді людських, а тому священних поривань. Чудово про це сказано в Першому посланні св. Ап. Павла до Коринфян: "Коли я говорю мовами людськими й ангельськими, та любові не маю – то я став як мідь дзвінка або бубон гудячий! І коли маю дар пророкувати, і знаю всі таємниці й усе знання, і коли маю віру, щоб навіть гори переставляти, та любові не маю, – то я ніщо! І коли я роздам усі маєтки свої і коли я віддам своє тіло на спалення, та любові не маю, – то пожитку не матиму жодного! Любов довго терпить, любов милосердствує, не заздрить, любов не величається, не надимається, не поводиться нечемно, не шукає тільки свого, не рветься до гніву, не думає лихого, не радіє з неправди, але тішиться правдою, усе зносить, вірить у все, сподівається всього, усе терпить! … Коли досконале настане, тоді зупиниться те, що частинне. А тепер залишається віра, надія, любов – оці три. А найбільше між ними любов!"

Отже, за Біблією, любов вища й за найглибші знання, і за найсильнішу віру, і за найвтішнішу надію. На думку православних богословів, любов більше, тобто вище всіх у цій трійці чеснот саме тому, що вона сама – Божественна. Про Бога не можна сказати, що Він вірить і сподівається, але можна сказати, що Він любить. Любов належить до самої істоти Його. Любов

– це ціль, а віра й надія – засоби, що ведуть до досягнення цієї мети.

Відомий російський філософ І.О. Ільїн твердив, що любов робить людину душевно багатою й пробуджує в неї почуття доброти.

"Любов є доброта – не лише тому, що вона оточує співчуттям свій улюблений предмет, піклується про нього, страждає й радіє разом з ним, але й тому, що любов сама по собі дає людині щастя й викликає в щасливого потребу – робити щасливими всіх навколо себе і радіти цьому чужому щастю як випроміненню свого власного".

І.О. Ільїн

Ті найвищі культурні цінності, які мають ознаки святості та сприймаються як національні чи релігійні святині, також генетично пов'язані з любов'ю, із смисложиттєвими предметами наших духовних почуттів. Любов і творчість, записав у щоденнику М. Пришвін, вимагають від людини виходу із себе, щоб любити щось більше за себе.

Потреби в щасті, любові й творчості інтегруються в екзистенціальну потребу в сенсі життя, що є головною мотивуючою силою життєдіяльності людини.

Вищі досягнення духу неможливі без кропіткої роботи над самовдосконаленням власної особистості. Аналіз біографій сімдесяти відомих композиторів показав, що продуктивній творчості передує період старанної роботи. Ніхто з них не створив жодного видатного твору раніше, ніж після десяти років оволодіння майстерністю.

Тільки за допомогою визначення й дослідження потреби в сенсі життя можна врятувати людину від так званих екзистенціальних неврозів, коли вона все життя була зайнята реалізацією миттєвих цілей, а коли, здавалося б, здобула загальноприйнятні критерії щасливого життя – високооплачувана робота, престижне житло, дорослі освічені діти – відчуває найсильніше розчарування й депресію. У цьому випадку одним із психотерапевтичних методів є переконання пацієнта у формуванні й модифікації сенсу життя таким чином, щоб цей зміст набув абстрактного, загального характеру міг реалізовуватися протягом всього життя.

Недостатньо підкорити себе ідеї служіння справі, професії, церкві, варто як би оцінювати свої вчинки й зміст своїх дій виходячи з гуманістичних принципів існування людства, постійно відстоювати волю й відповідальність особистості, не стати подібним до Великого Інквізитора з роману Ф.М. Достоєвського "Брати Карамазови", котрий як священик присвятив себе Христу, а як представник церковної організації, що захищає інтереси Церкви як інституту Влади й Авторитету, присудив Христа до спалення на вогнищі, коли той другий раз зійшов на Землю.

Для того, щоб сенс життя виник перед людиною як проблема і як потреба, вона повинна мати певний рівень розвитку, освіти й самосвідомості. Звичайна, "проста" людина не в змозі виробити нові потреби, вона тільки здатна кількісно збільшувати вже сформовані (більше одержувати грошей, більше мати речей і т.п.), і поступове задоволення цих помилкових потреб заміщає для неї сенс життя, вона стає нездатною до сприйняття нових ідей і концепцій, до змін сформованого способу життя й ментальних стереотипів, позбавлена вибору й змушена дотримуватись відомих цінностей.

Виховання духовних потреб, попередження одномірної споживчої свідомості є основним завданням виховання й освіти особистості, що формується.

Досягається це за допомогою поміченою дослідниками здатності потреб підкріпляти одна іншу. Відомо, що здібності формуються в процесі певного виду діяльності.

Отже, людина повинна зайнятися даним видом діяльності. Але вона стане ним займатися, якщо в неї є в цьому потреба. А потреба є тоді, коли вже сформувалася відповідна здібність, яка саме й виявляє себе як потреба.

Біологічні й гендерні психофізіологічні особливості людини відіграють важливу роль в осмисленні проблеми потреб, мотивації й діяльності особистості, причому стосовно до сфери мотиваційного менеджменту й сервісології особливо варто враховувати розходження в статевих особливостях адаптації до професії, професійній компетентності й підприємницької креативності.

У сучасному суспільстві відбувається процес насичення фізіологічних і соціальних потреб людини. Важливо, щоб у духовному світі людина орієнтувалася не на свої права, а на обов'язки перед суспільством, розвивала здатність альтруїстичного світосприйняття й діяльності, які дозволили їй виділитися із тваринного світу. Формування потреби в сенсі життя все більше стає актуальною проблемою для сучасного людства, спосіб становлення повноцінної творчої особистості та її самоактуалізації за допомогою сенсу життя стають природною перешкодою перетворення людини в предмет чужої волі, в "гвинтик" соціального й державного механізму.