ТЕМА 3

# ІНТЕГРАТИВНА КОНЦЕПЦІЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ

# Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб.

# 2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю.

## 1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб

У сучасній навчальній літературі виділяють базові потреби як загальні потреби, властиві всім людям: біологічні, матеріальні, соціальні, духовні, оскільки таке групове об'єднання зручне в методичному плані й дозволяє повніше описувати специфіку потреб людини.

Важливо враховувати, що задоволення якої-небудь базової потреби нерозривно пов'язане із задоволенням цілого комплексу інших. Так, наприклад, задоволення фізіологічної потреби в харчуванні пов'язане з потребами приготування, транспортування, подачі продуктів до столу, естетичної потреби в інтер'єрі приміщення й вигляді їжі, тобто виникають потреби в кухні, їдальні або ресторані, засобах транспорту і т.ін.

Подібна закономірність простежується й у задоволенні комплексу інших потреб, так що доцільно розглядати вихідну потребу й пучок потреб виробничої сфери й сфери послуг, що відходять від неї, тому що це буде сприяти виявленню реального механізму взаємодії й функціонування груп потреб.

Взаємозв'язок і взаємозумовленість потреб на прикладі матеріальних і соціальних можна продемонструвати на прикладі одягу. Первісна функція одягу припускає захист від холоду, атмосферних явищ, така потреба є природною й задовольняється в сфері матеріального споживання. Але вже із часів біблійного оповідання про Адама і Єву функція одягу стає нерозривно пов'язаною з духовною категорією сорому.

Потім одяг набуває естетичної функції, а в сучасному суспільстві одяг має риси статусності й престижності, тобто за рахунок одягу людина демонструє свою приналежність до певного соціального прошарку або субкультури. У цьому випадку людина споживає не безпосередні цінності або значення матеріального предмета, але зафіксовані в повсякденній свідомості наслідки акту споживання. Тут предмет потреби, одяг, виступає засобом задоволення іншої потреби, естетичної, або потреби в самоствердженні, статусі в соціальній групі.

Можна сказати, що в сучасному суспільстві домінуючими стали соціальні потреби, які виросли із суспільного інстинкту тваринних предків, що стало одним з найважливіших стимулів розвитку людини з мавпоподібних предків. Важливо, щоб підпорядкування нормам соціуму й культури не придбало самодостатнього характеру, співіснувало з особистісною відповідальністю, не перекладало провину за власні вчинки на вихователів і батьків.

Дотримуючись позицій марксистської діалектики, наприкінці 80-х років XX сторіччя низка радянських учених розглядали потребу як протиріччя між соціальним суб'єктом (людиною, соціальною групою, класом, суспільством у цілому) і об'єктивними умовами її життєдіяльності, яка відтворюється в процесі усвідомлюваної діяльнісної суб’єктно-об’єктної взаємодії.

Незважаючи на застосоване відповідно до даного підходу класове розуміння соціальних потреб, тут розмежовані сфери індивідуальних і суспільних потреб, які перебувають у постійній взаємодії, і взаємовпливають один на одного. З одного боку, індивідуальні потреби кожної окремої особистості формують широкий спектр потреб суспільства, з іншого, форми й методи задоволення потреб, що склалися в суспільстві, коригують індивідуума у разі вибору способу реалізації власних потреб.

Розуміння такої взаємодії дуже важливе при використанні в методології прикладних наук, що теоретично обґрунтовують сферу виробництва й послуг. Так, наприклад, у маркетингу й маркетингових дослідженнях існують дві різнобічні стратегії, одна з яких спрямована на формування нових потреб за допомогою реклами товару або послуги, інша припускає у разі створення нового товару або послуги вбудовувати їх у структуру існуючих історично сформованих потреб, пропонуючи нову форму їхнього задоволення. Подібна структура цілком застосовна в сервісології й сервісній діяльності.

Рівень розвитку особистості, обумовлюючи ступінь її включеності в систему соціальних зв'язків і відповідну до них детермінацію потреб, специфіку впливу на особистість соціального середовища, забезпечує в певній мірі убогість або багатство її структури потреб. Потреби соціальних зв'язків і груп, мікросередовища, у якому проходить повсякденне буття людини, можуть бути в одних випадках стимулом до піднесення потреб, в інших замикаються на потребах нижчого рівня й перешкоджають формуванню духовних потреб. У низці соціологічних досліджень мікросередовищ, у яких особистість реалізує себе, було виявлено, в деяких випадках, переважну орієнтацію індивіда на стиль життя, що відбиває головним чином інтереси родини, інших позавиробничих малих груп.

Дослідження соціологів і психологів дозволяють говорити про те, що рівень розвитку потреб є не вродженою характеристикою людини, а результатом її способу життя, різних видів професійної й іншої діяльності (хобі, інтереси, захоплення). Так, під час дослідження потреби в досягненнях, потреб у спілкуванні й знаннях, виявилося, що у студентів дані види потреб розвинені більше, ніж у молоді, що не вчиться у вищих навчальних закладах.

Прикладом такого повноцінного розвитку потреб особистості та її психічної організації є закріплення, знаходження й постійна трансформація- уточнення змісту свого існування й завдяки цьому підстава дій на власних принципах, що не залежать від вимог ситуації й попереднього досвіду. Такий погляд на особистість людини, що продовжує традиції гуманістичної психології, дозволив польському дослідникові К. Обухівському виробити оригінальну концепцію особистості, нерозривно пов'язану з розумінням провідної ролі потреб.

"Потреби – це те, що необхідно людині для того, щоб вона могла існувати як організм, розвиватися як особистість і бути психічно вільною. Потреби охоплюють дуже різнобічну сферу життєвих умов і становлення особистості. Бажання є природним компасом людини в його польоті через галактику потреб. Вона сама може вирішувати, чи довіряти шкалі потреб або ж, ґрунтуючись на знаннях про потреби, прокласти інший шлях, нехай і далекий їй. У неї є два шляхи: самоздійснення для себе або самоздійснення в собі".

К. Обухівський

Для здійснення своїх потреб людині необхідно виробити своєрідну ієрархію цілей, не зосереджуватися на миттєвому завданні або негайному задоволенні визначальних смисложиттєвих потреб. Якщо спрямованість на вирішення якого-небудь миттєвого завдання стає визначальною, вона пригнічує інші завдання, стає самоціллю.

Наприклад, адміністрація заводу, що плюндрує атмосферу й порушує екологічний баланс, пишається своїми виробничими успіхами, забуваючи, що їхня діяльність завдає шкоди майбутньому нащадків. Політики, зайняті постійним вирішенням конкретних проблем, найчастіше не здатні зрозуміти стратегічні цілі розвитку суспільства, а людина, яка бореться за який-небудь соціальний статус (посада, орден, титул і т.п.) з метою завоювання поваги навколишніх у процесі боротьби користується такими методами, які підривають повагу людей, тобто сама дискредитує мету свого прагнення.

Розглядаючи взаємодію потреб і культури, що розуміється як нормативне утворення (прийняті в певному суспільстві погляди, оцінки, стереотипи, моделі мислення, з яких людина виходить у процесі соціальної дії), у психології й філософії виділяється категорія бажань, які є помилковими потребами, сформованими під тиском культури й іноді згубні для індивіда. Це стосується шкідливої їжі, нефункціонального одягу, шкідливих звичок.

На думку, що склалася у середовищі психологів, той, хто за нинішнього рівня знань про нікотинову залежність продовжує курити, має або порушення пізнання, або порушення особистості. Те ж, на нашу думку, стосується і вживання спиртних напоїв і наркотичних речовин.

Головний зміст потреб у тому, що вони стають основою прагнень, загальним знаменником вчинків, які надають життю зміст і протистоять хаосу. Слід зазначити, що інстинкти людини, його первинні потреби під впливом тиску культури, її норм і звичаїв видозмінюються, трансформуються залежно від отриманого виховання й звичок. Відомий експеримент американських дослідників Е.М. Скотта й Е.Л. Верні (1949), у ході якого було встановлено, що пацюки, в організмі яких не вистачало вітаміну В, інстинктивно обирали з різного запропонованого корму саме той, у якому містився вітамін. Потім їм давали два види корму: з вітаміном і певним запахом, і другий без вітаміну й без запаху. У результаті швидкого звикання пацюки настільки звикли, що запах ототожнюється з наявністю вітаміну, що втратили вроджену здатність обирати їжу з вітаміном В, оскільки тепер завжди обирали їжу із запахом, і навіть серйозні захворювання від авітамінозу не приводили до правильного вибору корму.

На цьому прикладі видно, що вроджені інстинкти трансформуються в результаті навчання, відбувається відокремлення потреби від інстинкту. З цієї ж причини багато з людей при виборі дієти не здатні повною мірою скористатися потребами свого організму, а їдять те, до чого їх привчили, що підтверджують експерименти так званого "вільного буфета" американського психолога С.М. Дейвіса, проведені в 1928 році.

Експеримент цей полягав у тому, що групі дітлахів протягом шести місяців давали на вибір близько 30 блюд. Незважаючи на дивне змішання компонентів з погляду сучасної кулінарії, діти, ще не зіпсовані "культурним" споживанням, точно обирали блюда, які їм найбільше підходили з точки зору наявності калорій і вітамінів.

Також слід зазначити таку особливість функціонування потреб, як їхній перерозподіл у зв'язку зі зміною вікового (розвиток, старіння) або природного (температура, інвалідність і т.п.) статусу особистості. Узимку людина замерзає без одягу, хвороба вимагає постільного режиму й спеціальної дієти, травма припускає спеціальні допоміжні засоби.

Оскільки формування особистості відбувається в міжособистісній взаємодії, то внаслідок емоційного стресу, що супроводжується негативними емоціями, відбувається порушення психічного й фізичного здоров'я. Конфлікти в сімейному колі, на виробництві, у навчальній аудиторії викликають напруженість, що найчастіше приводить до аномалій у поведінці особистості, до виникнення псевдопотреб.

Прискорення темпів соціального розвитку приводить до деякої диспропорції між задоволенням особистих і суспільних потреб, структура виробництва й сфери послуг перебудовується так швидко, що людині необхідно постійно підтримувати певний кваліфікаційний рівень,

дотримуватися парадигми навчання протягом всього життя. Тому потреби вищого рівня починають відігравати визначальну роль при виборі індивідом професії, місця роботи й навчання, місця проживання й способів проведення дозвілля, у той час як у традиційному й індустріальному суспільстві індивід був більш обмежений у своїх можливостях і статусними вважалися професії, орієнтовані на підтримку й збереження стабільного матеріального добробуту.

Розмитість критерію "норми" у гуманітарних науках цілком застосовна й до потреб, так, при сучасному темпі і якості освіти відсталими вважаються діти, які раніше вважалися абсолютно повноцінними, а старіючій людині необхідно частіше тренувати зникаючі здібності, більше уваги й часу відводити турботі про здоров'я, відпочивати й використовувати різні допоміжні компенсаційні практики. У людини протягом життя з'являються нові індивідуальні потреби, їх необхідно приймати, учитися їм, а також правильно протистояти помилковим потребам, боротьба з якими завжди тривала й приносить користь тільки тоді, коли зачіпає смисложиттєвий центр особистості.

Процес формування потреб людини, її творчих здібностей, моральних якостей, її духовного світу загалом – це процес надзвичайно складний і досі ще мало вивчений. Відомо, що останніми десятиліттями фізичне "дозрівання" дітей відбувається значно швидше, ніж у минулому. Відомо також, що фізичні й духовні потреби й запити сучасних молодих людей часто перевищують їхні здатності самостійно, власною працею забезпечувати ці потреби й запити. Це важливий соціальний наслідок сучасної науково- технічної революції, зокрема наслідок революційних зрушень у засобах масової інформації.

Сучасна молодь вбирає в собі незрівнянно більшу кількість соціальної інформації, ніж попередні покоління. Внаслідок цього з погляду потреб і запитів вона дозріває раніше, ніж сформувались її вольові здатності до самостійної практичної діяльності, спрямованої на забезпечення цих потреб і запитів.

Рішення проблеми такого випередження потреб від способів їхнього задоволення бачиться в розумному й збалансованому вихованні, суворому дозуванні інформації, оскільки її непомірне споживання може привести до своєрідного інформаційного колапсу, негативно й навіть руйнівно впливати на особистість, що формується.

Самосвідомість особистості, індивідуальні, вікові та статеві розбіжності в принципах і стратегіях задоволення базових потреб також варто враховувати в сфері послуг як області соціальної взаємодії. Ці загальнотеоретичні положення допомагають прояснити механізм задоволення потреб, обґрунтовують поділ потреб за метою на довгострокові та короткострокові, вказують на загальне для цілеспрямованих систем, якими є людина й суспільство, прагнення до ідеалу, реалізоване через постановку й досягнення низку проміжних цілей, що дозволяє більш точно класифікувати потреби за ознакою їх усвідомленості й розумності.

## 2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю

І в сфері виробництва, і в сфері послуг, за будь-якої господарської та економічної діяльності постійно доводиться мати справу з ранжуванням потреб, їхнім зіставленням, з перевагою однієї потреби над іншою, хоча найчастіше це робиться без наукових обґрунтувань і без спроби спиратися на ту або іншу класифікацію потреб. Тому питання про класифікацію потреб, про перевагу найбільш пріоритетної та такої, що найбільш повно описує структуру потреб, залишається актуальним і важливим, особливо при виробленні теоретичних основ виникаючих теоретичних і науково- практичних дисциплін, одними з яких є сервісологія й сервісна діяльність.

Потреба є не тільки властивістю суб'єкта, що дозволило б розглядати потреби людини з погляду психології, але стає формуючим моментом дійсності й соціального буття, що дозволяє використати філософське й соціологічне трактування терміна "потреба" як інтегрального компонента в структурі людської діяльності й мотивації.

Дана позиція приводить до важливого розмежування індивідуальних і суспільних потреб, дозволяє структурувати класифікацію потреб і виділяти в ній ті види суспільних потреб, які задовольняються тією або іншою прикладною сферою діяльності суспільного виробництва.

У науковій парадигмі виділяється кілька типологічних підходів до осмислення проблеми потреб людини. Перший припускає інтеграцію результатів вивчення потреб окремими науками й припускає комплексну характеристику систем життєдіяльності людини.

Другий аналізує потреби всіх типів і позицій з погляду діяльнісного підходу як вихідної методологічної установки.

Третій напрям досліджень, який активно розвивається в наш час, застосовує системний підхід, тобто дається характеристика окремих видів потреб залежно від походження, змісту, спрямованості й ступеня задоволення.

Це дозволяє класифікувати потреби за низкою параметрів, не порушуючи при цьому логічних правил розподілу понять за однією підставою, розподілити потреби на групи фізичних і соціальних, матеріальних і духовних, творчих і споживчих, розумних і нерозумних, а також запропонувати розподіл за видом діяльності та предметом споживання. Такий підхід, заснований на системному аналізі, найбільш продуктивний і розповсюджений останнім часом при конкретно- соціологічних дослідженнях потреб, коли беруться кілька потреб особистості, досліджується їх кореляція, встановлюється взаємозумовленість і причинні зв'язки.

У розвитку соціологічної, психологічної й філософської думки XX століття були запропоновані різні концепції класифікації потреб, що нерідко розрізняються за методологічними підставами.

Труднощі класифікації потреб в основному полягають у тому, що досить складно виділити один принцип, здатний вибудувати все різноманіття людських потягів у цілісну й внутрішньо несуперечливу систему.

Одну з найбільш прийнятних схем класифікації запропонував радянський дослідник С.Б. Каверін, що поклав в основу систематики потреб принцип діяльності, розділений на чотири види – праця, спілкування, пізнання й рекреація.

Також поділ робиться за принципом домінування або супідрядності, що дозволяє автору створити класифікацію потреб, яка показує взаємне розташування потреб у матриці й відбиває генетичне споріднення й історію виникнення людських потреб.

В отриманій матриці кожному виду діяльності відповідає своя група потреб, що починається з певного біологічного прототипу, властива рівною мірою й тварині, і дитині, і вибудувана у вертикальній ієрархічній послідовності відповідно до закону піднесення потреб: кожний більш високий рівень у матриці відбиває більш високий щабель соціалізації (рис. 1).

*Вищі*

17. Потреба у творчості, у творчій праці

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 13. Потреба бути |  | 14. Моральна та |  | 15. Потреба сенсу |  | 16. Потреба в |
| особистістю | естетична потреба | життя | підготовці тапотреба в |
|  |  |  |
|  |  |  | перемаганні |
|  |

*Соціогенні*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9. Потреба в самоствердженні |  | 10. Потреба у спілкуванні |  | 11. Потреба у пізнанні |  | 12. Потреба у самовираженні |
|  |  |  |

*Психофізіологічні*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. Гедоністичні потреби |  | 6. Потреба в емоційному насиченні |  | 7. Потреба у свободі |  | 8. Потреба у відновленні енергії |
|  |  |  |

*Біогенні*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Потреба у безпеці тасамозбереженні |  | 2. Потреба в емоційномуконтакті |  | 3. Орієнтувальна потреба |  | 4. Потреба у руховій активності,потреба в грі |
|  |  |  |
|  |

*Праця Спілкування Пізнання Рекреація*

Рис. 1. **Універсальна матриця потреб за С.Б. Каверіним**

В останні роки була поширена типологія потреб, що ґрунтувалася на вітчизняних і закордонних розробках і успішно застосовувалася в конкретних соціологічних дослідженнях.

Ця ієрархія потреб, що нагадує підхід А. Маслоу, має п'ять основних рівнів. Перший рівень містить у собі фундаментальні фізичні потреби, що відіграють роль підстави, на яку надбудовуються інші рівні потреб. Це потреби в самозбереженні, харчуванні, продовженні роду, одязі, житлі, збереженні здоров'я.

Характерною рисою даної класифікації є те, що раціональним потребам на всіх рівнях протистоять потреби нераціональні, визначені як руйнівні для особистості людини. На першому рівні такими нераціональними потребами вважаються потреби в алкоголі, наркотичних речовинах, перекручених формах споживання первинних благ.

Другий рівень теж містить фізичні потреби, але опосередковані соціальними відносинами, своєрідний перехідний рівень між фізіологічними й соціальними потребами. До таких потреб відносять потреби, пов'язані не з мінімально необхідним рівнем задоволення й споживання, а з якістю їжі, одягу, житла, із соціально опосередкованими умовами прийому їжі й комфортністю оточуючих людину побутових предметів.

До третього рівня відносяться соціальні потреби у власному розумінні слова, які можна розділити на особистісні й інституціональні. Дослідники зараховують до цієї групи потреб соціально-комунікативні (у спілкуванні, статусі в групі), соціально-етичні (дружба, любов) і соціально-політичні (воля, рівність, справедливість) потреби.

Четвертий рівень характеризується як інтелектуальні потреби пасивного характеру, потреби в знаннях, інтелектуальному розвитку, естетичні й емоційні потреби в споживанні різних продуктів духовного виробництва, мистецтва й науки. Вищий, п'ятий рівень потреб становлять творчі інтелектуальні потреби активного характеру, пов'язані із самовираженням і творчою працею.

Дана ієрархія потреб дозволяє більш чітко виділити основні групи потреб, відмежувати від інших близьких, але не тотожних груп.

У той же час, наведена вище класифікація відбивала марксистський підхід до виділення потреб, який містився у відомій формулі: "Від кожного – за здібностями, кожному – за потребами!", який на перше місце навіть у сфері духовних потреб ставив активну трудову діяльність.

Як нам представляється, духовні потреби не можна ділити за принципом активності-пасивності, оскільки формування й задоволення будь- якої духовної потреби вимагає активності діяльного суб'єкта. Крім того, у деяких випадках складно відокремити духовні потреби від соціальних, а уявлення про такі категорії, як щастя, воля, рівність формуються в духовній сфері, і лише потім задають орієнтири мотивації й діяльності індивіда на рівні суспільної взаємодії.

Важливою особливістю системи потреб і принципів її опису й класифікації є самовідтворюваність системи потреб, тобто відмічувана дослідниками закономірність, відповідно до якої, чим більше розширюється знання про потреби, тим більше нових елементів у класифікації фіксується й виділяється.

Стосовно до сфери послуг і сервісної діяльності нам здається продуктивною запропонувати студенту зробити таблицю відповідності потреб людини з типологією послуг, яка розглядається у сфері сервісної діяльності.

Визначаючи специфіку сфери послуг, виходячи із запропонованої універсальної матриці потреб, варто мати на увазі те, що вона спрямована на задоволення комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб на різних рівнях їхньої організації й взаємодії.

На думку багатьох дослідників, сфера послуг являє собою систему спеціалізованих підприємств і організацій, які роблять і реалізують ті або інші послуги для конкретних індивідів, що звертаються до них при виникненні відповідної потреби.

Сфера сервісу виникає, існує, проявляє себе там, де відбувається процес надання послуги, тому обумовлена насамперед рівнем розвитку суспільного виробництва, має з ним прямий взаємозв'язок, створюючи для споживання нові й нові послуги й товари, пов'язані з розвитком і ускладненням комплексу потреб людини й особливостей їхнього задоволення.

Відповідно до загального закону піднесення потреб можна говорити про те, що чим вищий рівень розвитку духовних потреб даного суспільства, тим більш різноманітні й високоякісні послуги необхідні для їхнього повноцінного задоволення.

Тут теоретичні основи сервісології поєднуються із практикою сервісної діяльності, діяльності з надання послуг, розподіленої відповідно до загальної класифікації потреб на найбільш загальні види з задоволення фізіологічних, соціальних або духовних потреб.

Повністю специфіка сервісної діяльності, її предмета й методів розглянута в наступних розділах, тут лише відзначимо, що можна простежити безпосередній зв'язок між певною класифікацією потреб і виділеними відповідно до неї типами послуг, відповідно, сервісологія й розроблені в ній принципи аналізу потреб є своєрідним теоретичним каркасом для сервісної діяльності як процесу надання індивідуальних або колективних послуг.

Питання класифікації потреб лишається відкритим, але здійснені наробки вітчизняних дослідників дозволяють виділити концептуальний зв’язок між процесами виникнення та задоволення тієї чи іншої потреби та сферою послуг, у якій відбувається перетворення потреби на послугу, пропонує теоретичну базу для виокремлення груп послуг у сервісній діяльності.