**ВСТУПНА ЧАСТИНА**

Усучасномузагальнонауковомутеоретичномудискурсінапершийпланвисуваєтьсяусвідомленняунікальності,цінностійнеповторностілюдськоїособистостіувсіхформахіпроявахїїжиттєдіяльності.Багатогалузей науково-практичної діяльності зазнають переорієнтації в напрямііндивіда, забезпечення та задоволення його різноманітних потреб, а ті, щовиникають,свідомоорієнтованінарозумінняважливостісферипослуг,рівеньрозвиткуякоївиступаєпоказовиміндикаторомякостіжиттянаселення.Загальновідомо,щотемпизростаннясферипослугзначноперевищуютьсьогоднімасштабитоварноговиробництва,учомупроявляється невпинність і закономірність розвитку цивілізації людства, щоорієнтовананапріоритет продуктивноїсоціальноївзаємодії.

Востаннірокиуструктурігуманітарногознаннявиниклатакасвоєріднагалузь,яксервісологія,щомаєконотаціїдоколисьуживанихсоціальнихіекономічнихпонять"сферапослуг","нематеріальнасфераекономіки", "духовне виробництво". Предметне поле, що охоплюється цимипоняттями, можна окреслити за допомогою англомовного аналога "сервіс",підякиммаєтьсянаувазівиддіяльності,орієнтованийназадоволеннязагальних(масових,типових,стандартних)абоіндивідуальнихпотреблюдини.

Додев'яностихроківсферапослугвУкраїнібулавосновномумонополізованадержавою,сприймаласямайжевинятковоякпобутовіпослуги, тому не могла бути об'єктом неупереджених наукових досліджень.За останнє десятиліття проблеми сервісу, задоволення потреб і поведінкиспоживачівсталирозроблятисяврусліекономічних,соціологічних,культурологічнихізагальнофілософськихпідходів.

Зміни у відношенні до важливості сфери послуг призвели до того, що йу теоретичних розробках, і в масовій свідомості поширюється усвідомленнясервісуякпозитивноїсоціальноїтехнології,якамаєлюдинозберігаючівластивості,асутністюсоціальногопростору,створюваногосервісноюдіяльністю,виступаєпошук ефективних шляхівреалізації та задоволенняпрагненьіпотребкожноїлюдини.

Відповідно до закону піднесення потреб у сучасному світі формуютьсятакі високі вимоги до якості життя, що сфера сервісу пронизує всю ієрархіюпотреб,зосереджується вже ненаматеріальному боці життя й побутовоїповсякденності,анасоціальнихідуховнихпотребахлюдини.Маючиздатність відслідковувати зміни смаків і потреб соціальних суб'єктів і вчаснореагуватинаних,сервіс,тимсамим,пропонуєпослуги,якіформують деякоюміроюціннісніорієнтації,нормативнізразкиповедінки,формиспілкування,спосібжиття.

Цей новий напрям, що переживає бурхливий розвиток, базується навченні про потреби людини та принципи їх задоволення, тому дослідженнякатегорії "потреба" з урахуванням специфіки прикладного застосування усферіобслуговуванняєважливимінеобхідним.

Розуміннясервісутасервісноїдіяльностіякважливоїкультурноїхарактеристики соціального буття розвивається в наукових дослідженнях ізсервісології– науки про сутність, принципи й методи обслуговування, щовраховуєіндивідуальністьлюдиниякцілісноїособистості.

ТЕМА1

# ТЕОРЕТИЧНІОСНОВИСЕРВІСОЛОГІЇ

Сферапослугвиникаєякінтегративнагалузьгуманітарногознання, що значною мірою викликано її спрямованістю на задоволенняпотреб людської особистості, дослідження яких стають базовими длябіології,психології,соціології,економікитафілософії.Виникнення,функціонуванняйрозвитокпотребєосновоюмайжевсіхтипівлюдськоїдіяльності,апроблемиспецифікитакласифікаціїпотребнеобхіднідлятакихнапрямівнауково-практичноїдіяльності,яксервіснадіяльність,маркетингпослуг,сервіснийменеджментіуправлінняякістю.Усіцінапрямипоєднуєрозумінняйвизнанняцінності споживача, необхідності орієнтації діяльності різноманітнихпідприємствіорганізаційназадоволенняйогопотреб.

## 1. Рольі місце сервісологіївсистемі науковогознання

Узв'язкуізтрансформацієюсуспільствазаостаннікількадесятківроківзміниласяорганізаціясоціально-культурноїсистемисервісутаїївзаємозв'язку з потребами людини. Ключовою діяльністю сучасної людинистає споживання, обумовлене неосяжним діапазоном виникаючих потреб, щовпливаютьнаспосібїхзадоволення.Томусоціально-культурнапрактикасервісу все частішестає предметом науковогодослідження.

Людина як істота біофізіологічна та психосоціальнана різних рівняхсвогобуття(індивід,група,етнос,людство)постійноперебуваєвдужескладних взаєминах з іншими людьми, а також із навколишнім середовищем.Цівідносинимаютьбагаторівневийхарактер,обов'язковомістятьусобівідносиниу сферіпослуг.

На думку низки вітчизняних і закордонних дослідників, останнім часомпорядізпостіндустріальнимтаінформаційним активноформуєтьсятак зване"сервіснесуспільство",щобазуєтьсянакомплексіколективнихуявленьізнань, щовідносятьсядорозкриттязакономірностейвідносинусферіпослуг.

З'являється нагальна потребау виділенні теоретичної галузі знань, якабмаламожливість описати йосмислити взаємини людейу сфері послуг,їх значущість для людини й суспільства, розуміння й оцінку людиноюсвоїхможливостейзвикористанняцихзв'язківдлязадоволеннясвоїхісоціальнихпотреб задопомогоюсервісу.

ЯкщовдавньомусвітійаждосерединиXIXсторіччясервіснівідносини були повністю підлеглі технологічній і технічній складовій, то внаші дні сервіс являє собою багаторівневу систему компонентів соціальногообслуговування.Такеположенняпрямопов'язанезмасовимрозвиткомпослугі обслуговування.

Інтересдотеоретичноїрозробкипроблематикипослугуїїрізнихаспектах особливо підсилився починаючи з 1980-х років. У США, наприклад,якості послуг і задоволенню потреб покупця приділяється особлива увага,створенийтакзваний"індексзадоволеностіспоживача".Засвоїмипараметрами він принципово не може досягти вищої оцінки, тому послугизавждиспрямованінадосягненнянайвищогорівняякості,алеграничновисокий рівеньйогоніколинедосяжний, томущовінпостійнозмінюється.

Оскількисфераобслуговуваннявиникаєнастикудвохосновнихплощин сучасного соціального світу – культури й технології, духовності татехніки,тосервіс,надумкуфахівців,зазнаєстрімкогорозвиткуієнайприбутковішоюгалуззюусвіті.

**Характерноюрисоюсервісуєте,щосервіснадіяльністьздатнанадбудовуватисянадіншоюдіяльністюякнадсвоїмфундаментом**.Основна діяльність (виробництво) неначе задає умови появи, існування й ускладненнясервісної діяльності, що надбудовується. Ця особливість сервісної діяльностіформуєвеличезнийпотенціалдлярозвиткусервісутавиходуйогонапередові позиції серед усіх культурних видів діяльності, що й дає підставиговоритипророзвиток"сервісної"цивілізаціївсучасномусвіті.

Позитивними моментами в розвитку "сервісної" цивілізації є те, що усфері сервісу велике значення має створення комфорту, задоволення життєвонеобхіднихпотреб.

Самечерездосягненняусферісервісуможливимєзбереженнятазбільшеннядуховності.**Сервіс(наприклад,стосовносфериготельно-ресторанногогосподарствайтуризму)вивільняєлюдинуізсередовищаповсякденності й тим самим розширює простір вільного самовираження тавільного часу, що можна використати з користю для духовного зростання.**Подорожі,туризм,корекція фізичногой морального здоров'явустановахсанаторно-курортноїспрямованості,відпочинокідозвіллядозволяютьприлучитися до досягнень духовної культури інших народів і країн, до їхцінностейі духовно-моральнихвзірців.

Улітературіпоширенимєтрактування**сервісу**яксоціальногоінституту,підякиммаєтьсянаувазістійкаформаорганізаціїспільноїдіяльності суб'єктів обслуговування. Система соціальних цінностей, норм ісанкцій у сфері сервісу виступає основою взаємин між спільнотами, гарантуєспільні зусилля учасників обслуговування, сприяє тиражуванню принципівгостинностіта зразків взаємоповагиучасниківсервісу.

**Сервісологія** (англ. сервіс – "послуга", логос – "думка") – наука пропослуги.Унашідніцянаукаперебуваєвстадіїформуваннятаструктурування. Актуальним є виділення її специфіки, предмета й методівдослідження.

Створення стрункої теорії сервісологіїпостійно необхідне й викликанеоб'єктивнимитрансформаціямирозвиткусуспільства,такщовнедалекомумайбутньомукоженкерівник–івеликоїкомпанії,іневеликоїфірми–повинен буде знати основи сервісології для того, щоб організувати процесроботинапідприємстві.

Вцьомувизначеннідеталізованоспецифікусервісу,якаполягаєвтому,щосервісякобслуговуючийкомпонент діяльності присутній так чи інакше в структурі інших важливихсоціальних сфер (культура, економіка, освіта, релігія тощо), так само будучисамостійним феноменом, що виникає, функціонує і реалізується за своїмивнутрішнімизакономірностями,основноюзякихєспрямованістьназадоволенняпотребивповномуобсязітазочікуваноюякістю.

**Сервісологія**–самостійнанаукапропотребилюдини,принципиіметодиїхзадоволення,якаорганічноформуєтьсятаактивнорозвивається.

*Предметсервісології*–способитаметодивиявленняйформуваннякомплексу фізіологічних, соціальних ідуховнихпотреб, процес їх задоволеннязадопомогоюсферипослуг.

*Об'єктомсервісології*єлюдинатаїїпотреби.

Сервіс як реальність є відбиттям соціальної реальності, у якій соціумрозглядаєтьсяякрезультатобслуговуючихйогопрактик–політики,економіки,матеріальноїтадуховноїпрактики,способіввиробництвайвідтвореннясуспільноїдійсності.

За останні десятиліттяу зв’язку з трансформаціямисуспільногобуттяубікурізноманітненнятарозширеннясферипослуг,яказадовольняє комплекс розвинених та різноманітних потреб людини,виокремилася спеціальна теоретична галузь гуманітарного знання –сервісологія,якаспираєтьсянаключовікатегорії"потреба"та"послуга",інтегративнооб’єднуєдослідженнятеоріїпотреб,щоздійснювалисяякугуманітарних,таківприродничихнауках.**Сервісологія досліджує потреби людини у зв’язку з їх задоволенням усферіпослуг,пропонуєтеоретичнеобґрунтуванняменеджментупослугта сервісноїдіяльності.**

## Основніпоняттяйвизначеннявсервісології

Основнимикатегоріямисервісологіїєтакі:**потреба**,**послуга**, **сервіс**.

Термін "сервіс" має англійський корінь (service) і в перекладі означаєпослугу,наданняпослуг,обслуговування,допомогу.Однакточнішим,нанашудумку,будерозділитипоняття"послуга"і"сервіс"длябільшповногоїхметодологічного розмежування.

**Послуга** –це процесвпливу живої або упредметненої праці на людину,її майно або навколишні умови, зроблений на платній або безкоштовнійоснові,щомаєнаметізадовольнити**потреби**окремихчленівсуспільства,певнихгруплюдейабосуспільствавцілому.

Послуга,якщодотримуватисяданоговизначення,можебутиодномоментною і одноразовою, у той час як сервіс найчастіше містить у собіпоряд з основною послугою комплекс супутніх послуг, що особливо яскравопроявляєтьсяусферіготельно-ресторанногогосподарствайтуризму.

**Сервіс** – це обслуговування, яке проводиться виробником абопосередником, що дозволяє споживачу максимізувати задоволення**потреби**,щовиникла.

Якбачимо,базовоюкатегорієюдлясервісологіїє**потреба**,а методологічними основами цієї дисципліни є вивчення комплексу базовихпотреб,принципів їхкласифікації, розглядісторичногорозвиткутеоріїпотребіаналізсучасноїпарадигми"потреба–мотивація–діяльність",представленоїврізнихгалузяхприродничоготагуманітарногознання.

У сучасній науковій парадигмі категорія "потреба" не має однозначногозагальнонауковогостатусуйвизначення.Восновномупотребирозглядаютьсявпредметномуполітакихнаук,якбіологія,психологія,соціологія,економікатафілософія.

Кожне з визначень потреб відсилає до трохи іншої предметної сфери, томудеякі з них характеризуються однобічністю й неповнотою. У той же час цівизначення можна розглядати як взаємодоповнюючі, які лише в цілісностімістять уявлення про функціонування та важливості проблеми потреб дляосмисленнядіяльностілюдини.

Утлумачномусловникудаєтьсязагальневизначеннялюдськихпотреб

якпотребивчому-небудь,щовимагаєзадоволення.

Цевизначення,безумовно,неохоплюєспецифікипотреби,їїсоціального та духовного наповнення, не розкриває ролі категорії"потреба"всистемі гуманітарного знання.

Нанашпогляд,осмислюючифеноменпотреби,важливонетількиперераховуватисформованівизначеннятаскладатиспискидефініцій,азрозумітисукупністьідей,якірозвиваютьсяузв'язкузаналізованоюкатегорією.

Так,у **біології поширене уявлення про потребу** як проневід'ємнувластивістьусьогоживого,моментсамоїжиттєдіяльностіорганізму,внутрішнійстимулбудь-якоїповедінкиживоїістоти.Потребаумежахбіологіївизначаєтьсяякте,щовимагаєсвогозадоволення,асамецезадоволенняздійснюєтьсявпроцесіактивноївзаємодіїорганізмузісвітом,навколишнім середовищем.

У**психофізіології**розроблялосяуявленняпроте,щопотреба,перетворена в мотиваційне збудження, активує мозок, виступає, на думкувідомогопсихофізіологаП.К.Анохіна,якенергетичнийчинник,детермінантаповедінки.

Узагалі з погляду біології та фізіології набуло поширення уявленняпропотребуякнайважливішуланкуорганізаціїповедінкивсистемікоординат"потреби–імовірністьїхзадоволення",томущовживогоорганізму немаєнічоговажливішогозайогопотреби,азовнішнійсвітістотний (значущий) для організму тією мірою, якою він здатен ці потребизадовольнити.

Будь-якапотреба,способивзаємодіїорганізмузнавколишнімсередовищем,засобизадоволенняпотребита,нарешті,саміпроцесизадоволення потреби запам'ятовуються в спеціальних мозкових структурах і наосновімотиваціїзавипереджальнимпринципомвідтворюютьсяуразічерговоговиникненнявідповідноїпотреби.

Такеуявленняпропотребупідкреслювалопріоритетвітальних,фізіологічнихпотреблюдини,відповіднодовідомогоафоризму"**Голоділюбовправлятьсвітом**",сформульованомуфранцузькимиматеріалістамиXVIIIстоліття.

Згідноздіяльніснимпідходом,зокрема,позицієюїїпредставникавідомогопсихологаО.М.Леонтьєва,потребавиступаєякнеобхіднапередумовадіяльностітаякчинник їїспрямованоїактивності.

Такий підхід до системи потреб людини дає розуміння динамічногоаспекту мотиву діяльності, дозволяє виділяти вищі потреби, які відбиваютьзв'язки із соціальними спільнотами різних рівнів, а також умови існування йрозвиткусоціальнихсистем.

У психології останнім часом пріоритетним вважається діяльніснийпідхід до проблеми потреб. Він дозволяє розглядати потребу як внутрішнюумову,якоднузпередумовдіяльностітаякчинник,щонаправляєйрегулюєконкретнудіяльністьсуб'єктавпредметномусередовищі.Задіяльнісногопідходупотребипідрозділяютьсянадвібільшігрупи,де

першагрупапотребвиступаєякстанпотребиорганізму,адругийвид

потреб опредмечується діяльності.

та

виконує функцію спрямування регуляції

**Соціальність людських потреб** проявляєтьсявїхзмісті,походженній у способах реалізації (задоволення). Потреби формуються впроцесі освоєння соціальної дійсності, становлення її особистості. Суспільніпотреби привласнюються індивідами в процесі соціалізації, входження у світсуспільнихвідносин,оволодінняматеріальноютадуховноюкультуроюлюдства.

Розрізняючи поняття **потреби й нестатку**, соціологи та філософи підкреслюють більш спрощений характер нестатку порівняноз потребою,вважають, що потреба перетворюється в нестаток, якщо тривалий час зовсімнезадовольняєтьсяабозадовольняєтьсялише частково.

Усоціологічнихіфілософськихдослідженняхпроблемапотреброзглядається із загальнотеоретичної точки зору, пропонується системнийпідхід до опису категорії "потреба", і це дозволяє більш чітко виділитиспецифікувиникнення та функціонування потреб.

Нестаткувластивий невідкладений,наказовийхарактер,вінвимагаєбезпосередньогозадоволення.Нестатокуфілософськомурозумінніототожнювався з необхідним мінімумом засобів, необхідних для підтримкижиттєдіяльності особистості.

Ще однією стороною осмислення категорії "потреба" є визнання того,що в потребах людей виражається їх відношення до предметів, речей тощо,якієоб'єктамиїхніхпотреб.Деякісоціологиототожнюютьматеріальніпотреби людини з її потребою в речах. У цьому аспекті підкреслюється небіологічний, а соціально-історичний характер матеріальних потреб, тому щовониєвідношеннямдопродуктіввиробництва тапослуг,щонадаються.Потребиєджереломактивності,внутрішньоюспонукальноюсилоюдіяльності людей, характеризують людину з погляду її прагнень, на вищомурівнісоціальнозумовлених(потребивповазі,статусі,визнанні,любовітаін.).

Виходячизконцепціїсоціальноїзумовленостіпотребіїхвзаємовпливунавсюсистемусуспільнихвідносин,філософтасоціологМ.В.Тараткевичпропонуєнаступневизначення:"*Потреби–це такий стійкий емоційно-психологічний стан особистості, що не запрограмований в генетичному коді,аформуєтьсяприжиттєвозадопомогоюзасвоєнняморально-естетичнихтаіншихнорміправил,прийнятихупевномусуспільномусередовищі"*.Сформованівтакийспосібпотребивиражаютьзалежність особистості (соціальної групи) від об'єктивних умов її існуваннятарозвитку,припускаютьвзаємообмінівзаємодіюізприроднимісоціальнимсередовищемівиступаютьджереломрізнихформїїактивності.

Уцентріувагифілософсько-соціологічногодослідженнякатегорії"потреба"постаютьтакіпитання,як:причиниформуваннятафункціонуванняпотреблюдинивісторичномупроцесі,розгляданняпотреб як причини соціальної поведінки людини, дослідження ролі потребуформуваннітаздійсненнізакономірностейсуспільноїсфери,аналізпотреб як детермінанти способу життя, важливого чинника формуванняцінніснихорієнтацій,переконаньісвітогляду.

Під час дослідження проблематики потреб важливо враховувати, що уразі спонукання до дії певна потреба може не проявлятися в чистому вигляді,абутиопосередковананизкоюіншихпотреб.Улюдиниспоживанняїжізвичайно пов'язане і з естетичною, іноді статусною потребою, а у гурманівнабуває статусу духовної потреби. Крім того, кожна потреба має свою певнутехніку задоволення, засоби й способи, що відрізняються в різних індивідів іпроявляютьсяувиборіпевних занять.

Виникнувши на етапі біологічної еволюції, із розвитком продуктивнихсилікультуривідбувалосярозширення,трансформація,піднесеннятаієрархічнийподіллюдськихпотреб,оскількиновийспосібзадоволенняпотребипороджувавусеновіпотреби,щопривелодорозвиткусоціальногоорганізму. Потреба завжди пов'язана з діяльністю, оскільки дія продовжуєзбуджуватисятрансформованоюпотребою,інодідоситьвіддаленоювідпервинної (Наприклад, засіянепшеницеюполе:тутпервиннахарчовапотребабудезадоволеналишечерезтривалийчасірозмаїтістьпобічних дій,однаквосновідійтого,хтозасіявполе,однаковолежитьзадоволенняпотребивїжі,нехайіневласної).

Історичний розвиток перебудовує первинні потреби, пропонує все новіспособиїх задоволення,так щоіноді досить складно розпізнати людськупотребу в пізнанні в дослідницькій поведінці тварин,у стадній ієрархії –складну систему суспільних відносин, а в емоційній причетності й ігровійповедінцітварин –зародок феномена мистецтва.

**Будь-який складний організм характеризується не однією якою-небудьпотребою,асистемоюпотреб,щопов'язанаізвзаємодієюйогофункціональних структур.** Чим складніше організм, тим більшого значеннянабуваєвзаємозв'язокйогочастин.Потребиорганізмудинамічні,взаємозамінні, циклічні. Будь-яка потреба виникає як стан незадоволеності,занепокоєння,наростаєвсебільшейбільшедоостанніхмеж,задовольняється й гасне аж до нового напруження, що виникає в результатірозтратижиттєвихсил.Межіколиваньпотребивідїївиникненнядозадоволенняєхарактеристикоюпевнихжиттєвихцикліворганізмуйразомз

тимоб'єктивнихмежйогобуття:загостренадокрайностітаповністюнезадоволенапотребапризводитьдойогоруйнуванняйзагибелі.

Насоціальномурівнібіологічніпотребиіснуютьненачевзнятомувигляді:природнеісоціальнетутпереплітаютьсярізноманітнимиспособами.

Потребипроявляютьсявповедінцілюдини,впливаючинавибірмотивів,яківизначаютьспрямованістьповедінкивкожнійконкретнійситуації. Потреби людини являють собою динамічну ієрархію, провіднеположення в якій займає то одна, то інша потреба, залежно від реалізаціїоднихіактуалізації інших.

Після того, як суб'єкт усвідомлює свою потребу, вона перетворюється в*інтерес*. Інтерес формує мотивацію, орієнтує індивіда та спонукає його додіяльності,спрямованоїназадоволенняпотреб.

**Інтерес**–цеспеціальнийпсихічниймеханізм,щоспонукаєлюдинудо діяльності, приносить емоційне наповнення, виражає протиріччя міжпотребамита умовамиїхзадоволення.

Потреби й інтереси, виходячи своїм підґрунтям із глибинних структурдіяльніснихвідносин,такчиінакше проходятьчерез свідомістьіндивіда,впливають на сферу його емоцій, почуттів, настроїв, підкоряють собі сферубажаньіволевиявлень особистості.

Із визначенням потреб тісно пов'язані проблеми мотивації. Мотивація впрацяхП.В.Симоноварозглядаєтьсяяк"опредмеченапотреба",причомувиявляєтьсятаказалежністьпотребвідмотивації,заякоїмотиваціябезпотреб неможлива,алеіснуютьпотреби,що такінесталимотивацією.

**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.

Можнаговоритипротіснийзв'язокпотреби,інтересу,мотивутадіяльності людини (рис. 1.1). У соціологічному плані потреба виступає якпрагненнядоспоживаннярізнихцінностейіблаг,якпроявнестаткувпредметах,станахіпроцесах,реалізаціяякихзабезпечуєзмінижиттєдіяльностііндивіда,соціальноїгрупи,суспільствавцілому.

Такерозуміннязв'язкуміжпотребоютадіяльністю,запропонованебагатьмасоціологами,дозволяєнауковопідійтидовимірюванняпотреб,зіставляючи витрати часу й засобів на діяльність із задоволення тієї або іншоїпотреби.

Задоволенняпотреби

Потреба

Мотивація

Діяльність

Інтерес

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

Ще однією особливістю процесу задоволення потреб є його зв'язок земоційноюструктуроюособистості.**Очікуваннякомфортногостану**задоволеноїпотребистановитьодинізспонукальних мотивів діяльності та приводить до негативних емоцій, якщопотреба людини не задоволена. Звідси суб'єктивна упередженість індивіда досвоїх потреб, що формується унікальною комбінацією системи цінностей, емоційної сферитавсьогосоціальногодосвідуособистості.

Зв'язок потреб і діяльності, розглянутий у найзагальнішому плані, маєдвостороннійхарактер.Потребастимулюєдіяльність,виступаєякїїпершопричина та загальна підстава. Але й сама діяльність стає предметомпотреби,тобтодіяльністьвикликаєформуванняновихпотреб.

Оскількизадоволеннябазовоїпотребилюдейусамореалізаціїздійснюється через різні види діяльності, то відбувається розподіл суспільноїпраці,щодозволяєкожномузайнятисвоємісцевсистемісуспільноїжиттєдіяльності.

Потребивцьомувипадкуфункціонуютьнарівнісуспільства,соціальноїгрупийособистості,причомукоженізцихрівнівмаєпевнусвоєрідність,внутрішнюспецифіку.Утойжечасвонивзаємопроникні,створюючинескінченнийвирлюдськихпрагненьібажань,складнурозмаїтістьчинників,що спричиняєїх,строкатукартинурезультатівцихпрагнень,щопроявляютьсявдіяхівчинкахлюдей.Такимчином,задоволенняпотреб є виробництвомі відтворенням життя кожногочленасуспільстваівтойжечассуспільствавцілому.

Розвиненість потреб багато в чому залежить від розвитку виробництва.Відповідно до закону піднесення потреб потреби сучасної людини докорінновідрізняються не тільки від примітивних потреб первісної людини, але й відпотреб людей, що жили 50-60 років тому. При цьому зберігається загальнавзаємозалежність, що має силу закону: задоволення фізичних потреб людинививільняє її енергію для соціального й духовного розвитку, для збагаченняособистості.

Загальним для проблематики потреб є формулювання та зміст такзваного закону піднесення потреб. *Закон піднесення потреб говорить проте,що в міру задоволення потреби ж нього рівня усвідомостійдіяльності 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.*

Післязадоволенняоднієїпотребивиникаєкомплексочікуваньіпрагнень,якіпотімфокусуютьсянановійпотребітапошукахзасобівїїзадоволення.Цедаєможливістьпрогнозуватиможливіновіпотреби,провівшисоціально-психологічнийаналізпотреб,щовиникали,і ступеняїхзадоволеностів цей момент.

Законпіднесенняпотребвідбиваєнасампередякіснеперетвореннявнутрішнього світу індивіда, його особистісної структури, що складається зціннісних орієнтацій, ідеалів і переконань. Тут не діють прямі закони попитуй споживання, що визначають економічну сторону буття людини. Особливоцестосуєтьсязадоволеннядуховнихпотреб.

Купівля книг, комп'ютерних дисків і енциклопедій не завжди є їхпрямим споживанням. Вона може відбуватися з різними цілями: як прикраса,як надійне використання грошей, предмет перепродажу, атрибут престижу,показникінтелектуальностіхазяївдому,засібспоживаннядітьмиабоякпредмет потреби в духовному саморозвитку. Тільки в останньому випадкувідбуваєтьсяспоживаннявідповіднодойогоцільовогопризначення,спрямоване на розширення духовного світу й інтелектуальних можливостейіндивіда.

Тутслідзазначитийважливістьформуванняпотреби,набуттянеюстатусу престижності, усвідомлюваної суспільством, яка примушує індивідаспоживатитіабоіншіпродуктидуховноїкультури.

Отже, дослідження визначеннята проблемного поля потреб показує,щовонипронизуютьвсюжиттєдіяльністьлюдини,єїїсутнісноюхарактеристикою, що визначаємотивиповедінкийподальшудіяльність.

Якщопрогнозуватимодельлюдини,якагармонійнозадовольняєвесь комплекс своїх потреб, то передусім вона обмежується в споживаннітим, що зумовлено її дійсними потребами, особистою працею, здібностямитауміннями.

Така людина буде підтримувати задоволення своїх потреб на рівніраціональних норм, міти зіставлятисвої бажання з потребами оточуючихта засобами їх реалізації, відрізняти настійно необхідне від тимчасового тавипадкового. Ця ідеальна людина буде позбавлена шкідливих звичок, у неїбудутьшвидшезростатиідеальні,духовніпотреби,ніжматеріальні.

Звичайно, у реальній дійсності людина не задовольняє потреби такимчином,завждиєвипадкинераціональноговикористаннячасу,грошейтаособистісногопотенціалу,алеідеальнумодельзавждитребаматинаувазі,щоб мати змогу наближатися до неї, прогнозувати з її урахуваннямподальшийрозвитоксуспільнихвідносин.

Такимчином,аналізсферипотребімотивівстаєпредметомвивчення всього комплексу гуманітарних наук, а орієнтація суб'єкта напереважнезадоволеннятихабоіншихпотребстаєосновоюантропологічногойгуманістичногопідходудовивченнялюдини,причому останнім часом з дослідження діяльності акцент переноситьсясаменадослідженняпотребімотивів,якіформуютьістимулюютьдіяльність,щомаєважливезначеннядлятеоретичнихосновсервісології.

## 3.Класифікаціяпотреб

Усучаснихсоціально-філософськихдослідженняхєпоширенимрозподілпотребнатривеликігрупи:матеріальні,соціальні,духовні.

*Матеріальні*потреби включають не тільки фізіологічні та потреби вматеріальних 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* відносятьс япотреби вдуховному освоєнні світу, у творчості, естетичному ставленні до дійсності, а також інші морально-психологічні потреби.

Упроцесі матеріальної,націленоїнавиробництво діяльності людинане тільки створює предмети й речі, які задовольняють її матеріальні потреби,але й виробляє засобидля задоволення все більш багатих,ускладненихірізноманітних нових потреб. Задоволення потреб за допомогою продуктивноїдіяльності у свою чергу формує нові потреби в праці, спілкуванні, освіті, уперетворенні всієї сфери діяльності людини, у тому числі й політичної, дляповноцінногозадоволеннявиникаючихновихпотреб.

Над рівнем матеріальних потреб надбудовуються соціальні та духовні,щоприводитьнайчастішедоописаногойдослідженогосоціологамиконфлікту "батьків і дітей", коли в різних поколінь стають різними базовіматеріальнійдуховні потребита способиїхзадоволення.

Ізрозвиткомновихінформаційнихтехнологійіпідвищеннямзагального рівня життя в постіндустріальному суспільстві конфлікт поколіньнабуваєвсебільшгострішихформ,томуактуальнимстаєпитанняреформуваннясистемиосвітитакимчином,щобраціональноформувати,прищеплювативищідуховніпотреби,допомогтиособистості,щоформується,уникнутичисленнихспокуссуспільствамасовогоспоживання.

Загальна життєва позиція людини, її прагнення до щастя, до гармонії ізсобою та навколишнім світом, до стану задоволеності навколишнім світомбагато в чому залежить від її відношення до потреб, від того, чи зуміє вонаоб'єктивуватисвоюособистість,усвідомлювати,тобтоуправлятийнаправляти свої потреби, або підкоритися їм, дозволити бажанням витиснутиживелюдськеЯ.

Перед соціально-філософськими

дослідженнями

проблеми

виникненняйфункціонуванняпотребставитьсязавданнянетількирозуміння механізму та природи суб'єктивних потреб, але й прогнозуванняспособівсуспільстваборотисязруйнуючимиособистістьпотребами,сприятисамоактуалізаціїособистості,проявуїїрізнобічноготворчогота

духовногопотенціалу.

Розподіл потребнатриголовнівидитаїхніпідвидипредставлений на рис.2.

Соціальніпотреби

Спілкування

Духовніпотреби

Творчість

Потреби (структурнийелемент свідомостіособистостіабосоціальноїгрупи)

Політичніпотреби

Право на участь усуспільнихсправах

Захистособистості

Демократичнісвободи

Морально-психологічніпотреби

Духовнеосвоєннясвіту

Праця

Спосібжиття

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

Матеріальніпотреби

Матеріальніблага

Еконо-мічні

Фізіоло-гічні

Потреби виникають у живій природі, однак, крім людини, жодна живаістотанестворюєспеціальнопредметівдлязадоволеннявласнихпотреб.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 природіпредмети,речітасимволічніцінності,перестворюватийперетворюватиприродудлявласнихпотребіцілей.

Людська діяльність безпосередньо пов'язана з потребами, крім того,складний координуючий зв'язок людини зі світом, пронизаний різноманіттямсуспільнихвідносин,сприяєрозвиткуйудосконаленнюлюдинитасуспільства.Важливовідзначити,щонавітьзадоволенняпервиннихфізіологічних потреб у їжі, питві, одязі, житлі опосередковано відносинамивиробництва,моди,смаку,споживчоюорієнтацієютабагатьмаіншимичинниками,якіперетворюютьпотребивпевнуструктурусуспільнихвідносин,безпосередньопов'язанихусучаснихумовахізсервісноюдіяльністю.

Їжасучасноїлюдинипроходитьрізноманітнуобробку,інодінавітьгенетичнумодифікацію;одягнетількизахищаєвідхолоду,алеймаєестетичнуістатуснуфункцію;необхіднимипотребамисучасноїлюдинисталитранспорт,засобимасовоїінформаціїтакомунікації,комп'ютери,мобільнийзв'язок і мережаІнтернет.

Усіціматеріальніпотребисучасноголюдстваформуютьновіособистісніякості,новийспосібжиттяі,нажаль,новізалежності,щонегативновпливаютьнапсихічнездоров'я,такі,якнедавновиниклізалежностівідкомп'ютернихігорі мобільнихтелефонів.

Іншим розподілом потреб є поділ на *індивідуальні* й *суспільні*. Оскількиіндивід–цеокремовзяталюдина,представниклюдськогороду,щомаєсвоєрідні психофізичні особливості, то він має індивідуальні біологічні тасоціальніпотреби.

Повнеіякіснезадоволенняіндивідуальнихпотребуїжійодязіпереслідує основну мету – задоволення головної потреби індивіда – охоронуйогожиттяйздоров'я.

До *індивідуальних біологічних потреб*насамперед відносятьсяпотреби в їжі, одязі й охороні життя і здоров'я. Кожній людині залежновід її статі, віку, розумового й фізичного навантаження, національнихтрадицій, звичок, маси й розмірів тіла, стану здоров'я й смаків потрібнасвоя індивідуальна норма харчування за калорійністю, вмістом поживнихречовин і вітамінів, за смаковими якостями, індивідуальні вимоги доодягузайогорозмірами, моделямиііншимиспоживчимивластивостями.

Задоволенняцієїголовноїфізіологічноїпотребикрімхарчуванняйодягу індивіда прямо залежить від його здорового способу життя, що вимагаєвисокусанітарно-гігієнічнукультурукожного,відмовувідспоживаннятютюну,алкоголюйнаркотиків.

До *індивідуальних соціальних потреб* людини відносяться

духовні, етичні й естетичні запити, потреба в самовираженні

її

й

самоствердженніособистості,узахистівідзлочинногозазіханнянаїїжиттяймайно.Проміжноюланкоюміжіндивідуальнимийсуспільними

потребамивданійсхеміз'являються*сімейніпотреби*.

Сім’явсоціологіїхарактеризуєтьсятрьомаосновнимиознаками:спільним проживанням її членів, наявністю відносин їхнього споріднення йспільнимведеннямнимидомашньогогосподарства,спільністюбюджету.Важливіфункціїсім’ї:любов,народженняйвихованнядітей,взаємодопомогавжиттійпобуті,духовнеспілкуванняієднання.Усіціфункціївизначаютьвзаємозалежніфізіологічнійсоціальніпотребисім’ї,серед яких основними є біологічна потреба у відтворенні, у народженні йвихованні дітей, комплекс потреб у миролюбстві, взаєморозумінні, дружбі,згоді,шануванністаршихіплеканнікращихнаціональнихісімейнихтрадицій.

У сфері економіки, залежно від масштабів і структури виробництва,потреби підрозділяються на *абсолютні*(максимальні), *дійсні* (підлягаючомузадоволенню), *фактично задоволені*. **Абсолютні (максимальні) потреби** – цепотреби,які орієнтовані награничні можливості виробництва,заснованогонаостанніхдосягненняхнаукийтехніки.Вонизадаютьорієнтирвиробництвуйпідлягаютьзадоволеннювперспективі.**Дійсніпотреби**підлягають задоволенню в умовах досягнутого рівня виробництва й науково-технічного прогресу. Виступають вони у формі платоспроможного попиту.**Потреби, що задовольняються фактично**, виступають у формі вдоволеногопопиту.

*Суспільні потреби*людини за своїм характером і обсягом можнапідрозділити на чотири рівні: 1) колектив (сусідські групи, подружніродини, співробітники за місцем роботи, учні, колеги з аматорських іінших занять); 2) регіон (жителі селищ, районів, міст, областей і іншихадміністративно-територіальних і природно-географічних районів); 3)країна (громадяни й все населення держави); 4) людство (світовеспівтоваристволюдей).

Зточкизорурівнярозвиткусуспільстварозрізняють*елементарні*(фізичні)та*вищі*(соціальні)потреби.До**вищих**(соціальних)потребвідносятьсяті,якібезпосередньопов'язаніздобробутомлюдей.Це–споживчібюджетилюдей,грошовізаощадження,накопичення,наявністьвласності,умови й оплата праці, зайнятість і рівень безробіття, соціальнезабезпечення,екологічнабезпекаі т.п.

***Особисті***потребиділятьсянатакі,що*насичуються*йтакі,щоне*насичуються*. Приміром, потреба в їжі – насичується, потреба в одязі – меншнасичена,потребавгрошах–потреба,яканенасичується.

Виходячиізчерговостізадоволенняпотребзустрічаютьсяїхрозподіли на *первинні*(необхідні) і *вторинні*(надлишкові). До первиннихвідносятьнагальніпотребилюдини,безякихвонаіснуватинеможе.Ціпотребинеможутьбутизаміщенііншими.Приміром,потребувїжінеможливозамінитисномінавпаки,хочатасамапотребаможебутизадоволена різними товарами. Наприклад, фрукти можна замінити ягодами,м'ясо – грибами, тваринне масло – рослинним. Що ж стосується вторинних(надлишкових)потреб,товони,по-перше,задовольняютьсяпіслязадоволенняпервинних;по-друге,можутьбутизаміщеніоднііншими.Наприклад,замістьчитаннякнигиможнавідвідатикінотеатр.

Залежновідстроківвиникнення(задоволення)розрізняють*поточні*

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

У психології, в основному, застосовується підрозділ потреб за видомдіяльності: *субстанціональні*, життєва значущість яких визначається формоювзаємодії із предметом (харчова, пізнавальна); *функціональні*, що спонукуютьдодіяльності, головниммоментомякоїєсампроцес(рекреаційна, ігрова).

При визначенні комплексу видів потреб важливо враховувати той факт,щосамаструктурапотреброзрізняєтьсязаступенемзадоволенняабонасичення.Загальноприйнято,щопервинніфізіологічніпотребимаютьвідносноточніграницінасичення,нормиякихустановленікомплексомсучаснихнаук.

***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*йпотреби *розвитку*. Більшість дослідників відзначає, що багато потребважко однозначно класифікувати за цими підставами, особливо потреби,що поєднують у собі риси матеріальних і духовних або естетичних іпізнавальнихпотреб.

Економісти,фізіологиймедикирозраховуютьраціональнінормихарчування, взуття, одягу, предметів першої необхідності, побутової технікий особистого транспорту, середні норми житлової площі на душу населеннязалежновідсередньогорівняжиття,кліматичнихііншихумов.Психологийі лікарі визначають середній і індивідуальний режими відпочинку, трудовоїдіяльності,дозуванняліківінеобхіднімедичнійзагально-реабілітаційніпроцедури.

Зменшенняабоперевищенняраціональнообґрунтованихнормузадоволенніфізіологічнихпотребнайчастішепризводитьдофізичнихіпсихічних захворювань, знижує продуктивність праці й скорочує тривалістьжиття.

Яксвідчатьданінизкисоціологічнихіпсихологічнихдосліджень,дотримання всього комплексу гігієнічних правил здорового способу життяпризвело до скорочення смертності на28% у чоловіків і на 43% у жінокпорівняно з її рівнем в осіб, що виконують три або менше трьох з цих правил.Так,наприклад,чоловікувіці45роківшляхомутриманнявідпаління,правильного режиму харчування й сну, обмежень у споживанні алкоголю йзбереженняоптимальноїмаситіламожезбільшитиочікуванутривалістьжиттяна10-11років,тодіяквсідосягненнямедициниХХстоліттязбільшилиїїдляосібцієївіковоїгрупивсьогона6 років.

Крімтого,деякіпотребивтакомувипадкуперетворюютьсявпсевдопотреби, ведуть не до розвитку й фізичного здоров'я, а до деградаціїлюдськоїособистості.

Потребипідрозділяютьсяна***розумні*й*нерозумні***залежновідтого,відповідаютьабоневідповідаютьпотребіособистостітимабоіншимнормам, що існують у суспільстві.

розумних потреб особистості, вказували на необхідність поєднаннясуспільнихіособистихінтересів.

Усучаснійлітературіпоширененаступнерозуміннякритеріїврозмежування розумних потреб: *розумні потреби –цетакі потреби,реалізація яких життєво необхідна, забезпечує умови життєдіяльностілюдини,сприяєвсебічномуйгармонічномурозвиткуособистості,несуперечитьпотребамсуспільствай сприяєйогопрогресу*.

Складністьнаявнавоцінціокремихпонятьзданоговизначення,оскількиважковизначитичіткікритеріївсебічностійгармонійностіврозвиткуособистості,протевсе-такиподібнерозуміннядозволяєвідокремитирозумніпотребивіднерозумних,якіруйнуютьпроцесжиттєдіяльностіособистостій суспільства.

Деякідослідникивиділяютьякіндивідуальнийкритерійрозумностіпотреб – розумне споживання, тобто вважають, що розумною можна вважатипотребу, актуальну в цей момент і ту, що не витрачає зайві засоби на своєзадоволення. Нерозумним споживанням називають таке, коли споживаютьсяпредмети,уцеймоментненеобхідні,завдаючишкодунасущниміневідкладним потребам. Ми вважаємо таке розмежування не суто науковим,проте воноу практиці прикладних досліджень дозволяє скласти матрицюнасущнихрозумнихпотреб окремого індивіда.

Серед***духовнихпотреб***людининайбільшчастовиділяютьсяйописуютьсянаступні:1)*гедоністичніпотреби*,якієпотребамивзадоволеннях.Поряд зі своєю матеріальною стороною (їжа, житлоі 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 відповідновсамоповазі.Названапотребапроявляєтьсявпрагненнілюдинидозбереженнябажаноїпозиціївсистеміїїсуспільнихіміжособистіснихвідносин;3)*потребабутиособистістю*євищоюдуховноюпотребою,піднімаєтьсядобажаннябутипотрібнимівцьомузамикаєтьсязісмисложиттєвими устремліннями людини; 4) *потреба у волі*, що в етичномуконтекстіобумовленапотребоюлюдиниувласномудостоїнстві.

Наступнийаспектпоняття"духовніпотреби"відноситьсяголовнимчином до проблеми гармонійного розвитку особистості. Особистість цілісна,зріла в духовному відношенні сприймає масу зовнішніх впливів, проте це неозначає механічного підпорядкування їм. Так, Гегель відзначав, що дійсністьздатна мати для індивіда подвійне значення, тому що "вплив, що тисне наіндивідадійсністю...набуваєзавдякиіндивідовітойабсолютнопротилежнийзміст,щоіндивідабонадаєпотокудійсностіволювпливунасебеабообриваєйперетворюєйого".

Таксамовідбуваєтьсяізіндивідуальнимипотребамилюдини:особистість здатна діяти під впливом матеріальних потреб і елементарнихпотреб, але вона ж здатна і протидіяти їхньому впливу, керуючись більшвисокими,духовнимипотребами,щовипливаютьізвнутрішньоїсутностіданоїособистостійпідкріпленіїїволеюйхарактером.

Можна сказати, що з моменту появи людського суспільства, з моментупояви поряд з біологічними соціальних потреб, особистість у перетвореномувигляді втілює у своїх потребах, цінностях і устремліннях особливості тієїсуспільної системи, елементом якої вона є. Формуються змішані потреби,утворюєтьсяпозагенетичнасоціальнасистемапередачіінформації,якамодифікуєтьсявкожнуісторичнуепоху.

Міжфізіологічними,соціальнимийдуховнимипотребамилюдиниможнапровестинаступнеосновнерозходження.Якщопотребиокремоїлюдинивїжі,питві,підтримціжиттяйіншихприроднихпотребзадовольняються через споживання певних предметів, то потреби соціальні,наприклад, виконання боргу, вимагають від людини активних дій. Духовніпотреби,такі,якнасолодамузикою,природою,творамимистецтва,задовольняються в процесі споживання особливого роду, коли предмет незнищується в результаті споживання, а засвоюється особистістю залежно відтого,наскількивнійрозвиненісмак,естетичнафункціяйздатністьдоемоційногоспівпереживання.

Щодорівнянасиченнясоціальнихідуховнихпотребдослідникамивисловлюються різні точки зору, які ґрунтуються на специфіці тієї сферисуспільноговиробництваабопослуг,задопомогоюякої задовольняютьсяпотреби.

Відповідно до загальнофілософської позиції, насичення потреб вищихрівнівпроходитьстадіюкумулятивногорозвитку,тобтовсприятливихумовахсоціальнійдуховніпотребипочинаютьзростатихвилеподібно,породжуючиприцьомувсебільшновіпотреби.

Важливопідкреслити,щоматеріальнійдуховніпотреби,щовиникли разом з людиною й суспільством, взаємообумовлюють одні іншіпротягом всієї людської історії, і формальне їхнє розмежування можливелишевметодологічномусенсі,оскількивреальностілюдськогосуспільствазавждивиразнийсоціальнийаспектуразізадоволенняматеріальних потреб, а духовні потреби пов'язані з матеріальними носіями(книги,диски,комп'ютерніфайлиіт.ін.).

Загальною закономірністю для суспільного розвитку можна вважатиположення про те, що чим вище ступінь задоволення потреб нижчого рівня,тимстрімкіші темпи йширшімасштаби зростаннявищих.

На прикладі сучасного інформаційного суспільства можна спостерігатистрімке виникнення таких нових потреб, як зв'язок за допомогою мобільноготелефонутапошукіобробкановоїінформаціїзадопомогоюглобальноїмережі Інтернет.Продійсногігантські темпиприскоренняйспоживаннясучасної цивілізації може свідчити той факт, що під час зйомки сучасногофільму про трагедію 11 вересня 2001 року в Нью-Йорку не змогли знайтимодельмобільноготелефону,що тодівикористовувалась.

**Уфілософіїрозрізняютьдвавидидіяльності,спрямованіназадоволенняпотреб.**Перший–цебезпосереднєспоживання,адругий–суспільневиробництвовширокомусенсі,щовиробляєпродуктидляподальшого споживання. Безпосередньо на основі потреби й відповідної їйситуаціївиникаєтількиметадіяльностізіспоживання.Виробничаждіяльністьопосередкованаіншимицілямиінеможебутибезпосередньопоясненавиходячитількизпотреблюдини.

Це пояснює ситуацію, коли людина ставить собі такі високі цілі, які нелишебезпосередньообумовлюютьсяїїпотребами,аленавітьчасомневідповідаютьїм,авимагаютьсамопожертви.Вчинкилюдейможутьрозрізнятися за своєю соціальною і моральною природою, так що люди зоднаковими потребами в одній і тій же соціальній ситуації ставлять різні цілійдомагаютьсяїхнього здійсненнярізними шляхами.

Задоволення потреб пов'язане з різними обсягами суспільних ресурсів,що використовуються для виробництва відповідних благ. Для задоволенняпотребувідпочинку,наприклад,необхіднеполіпшеннясфериобслуговування,розширеннямережібудинківвідпочинку,транспортнихзасобівіт.ін.

У сучаснихумовах людинуоточуєтакакількістьречей,щовоназнадлишкомможезадовольнитивиникаючіпотреби.Запідрахункамиекономістів і соціологів, виробництво товарів і послуг у світі подвоюєтьсяпротягом десяти років. Таким чином, сучасного підлітка оточує щонайменшевдвічі більше предметів,ніж булов йогобатьків.Кількість матеріальнихблаг,доступнихзвичайнійлюдині,зростаєпропорційно,адеякігалузі,такіяк комп'ютерна техніка й ринок інформаційних технологій, поставляють новупродукціючинещодня.

Тому на перше місце відносно потреб людини й речей, необхідних дляїхньогозадоволення,постаєпроблемагармонізаціївідносинлюдинивпредметномусвіті,подоланняспоживацтва.

Усоціологічнійлітературівиділяютьсянаступніосновнірівнізадоволенняпотреб,пов'язанізрезультатамикінцевоїдіяльностілюдини(табл.1).

Таблиця1

**Рівнізадоволення потреблюдини**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рівеньзадоволення | Нульовий | Потреба зовсім неперетворюєтьсянанестаток | задовольняється | і |
| Низький | Потребазадовольняєтьсямінімально,частково |
| Середній | Потребазадовольняєтьсянаполовину |
| Нормальний | Потребазадовольняєтьсянастільки,щовданихжиттєвихумовахпотребанетурбуєносія,залишаючисьрушіємйогоповедінки |
| Високий | Потреба задовольняєтьсяперенасичення | повністю, але | без |
| Максимальний | Потребазадовольняєтьсяпонадміру |

Можна зазначити, що кожному з рівнів задоволення потреби відповідаєсвій режим її функціонування. Нульовому рівню відповідає режим нестатку,колипотребадосягаєкрайньогозагостренняйвимагаєнегайногозадоволення.Максимальнийрівень задоволенняпотребихарактеризуєтьсярежимомгіпертрофованогоспоживання,колиперебільшенапотребапідпорядковує собі особистість її носія; про таких людей ще відомий філософПлатонказав,щовониєрабамисвоїхпотреб.

Нормальнийрівеньзадоволенняпотребивважаєтьсяоптимальним,коли він адекватно реагує на виникнення актуальної потреби, раціоналізує діїіндивіда,спрямованіназадоволенняпотреби.Цьомусприяютьтаківироблені в процесі соціалізації риси особистості, як відчуття міри, розумнийсмак, навички та вміння використання речей та послуг, шкала індивідуальнихцінностей,дотриманнявимогпринципівспівіснуваннявсуспільстві.

**Дослідникивиділяють*чотиринайзагальнішихспособизадоволенняпотреб*,притаманних індивідуальномуспоживанню.**

*Перший*спосіботримавназву*асиміляції*,тобтопоглинанняречей,внаслідокчоговонизникаютьабозмінюютьформу.Наприклад,такеспоживаннявідбуваєтьсяпідчасобробкитавикористанняпродуктівхарчування. Споживач вдається до певних дій і операцій (смаження, варення,підсушування, чищення і т.ін.), за якого їм надається відповідна форма тавластивості.Отже,асиміляцієюможнавважатиспосібзадоволенняпереважнотихлюдськихпотреб,відякихбезпосередньозалежитьвідтворенняпроцесівжиттєдіяльностіорганізму.

*Другий*спосіб називається *апропріацією*, тобто приєднанням речей долюдини,створеннямгармонійноїсистемивзаємозв’язкуміжлюдиноютаречами, 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, причомучастину з них можна полагодити, щоб продовжити подальше використання.Тобто апропріативне споживання припиняється, коли фізично-технічний станречей вже не дає змоги їм повноцінно функціонувати в системі практичнихдій споживача. За такого способу споживання задовольняються групи потребу гардеробі, інтер'єрі, пересуванні, дозвіллі, отже, їх задоволення знаходитьсянамежіміж фізіологічнимитасоціальними потребами.

*Третій*спосіб можна визначити як *діяльнісний*, це особливий спосібзадоволення,притаманнийпотребам,предметомякихвиступаютьпевніформидіяльностітаповедінки.Цеігровіпотреби,потребивзаняттяхфізичною культурою, потреби в міжособистісній комунікації, тобто широкийспектр соціальних потреб, що реалізуються через пряму участь людини вдіяльності.

*Четвертий*спосіб––це*рефлексія*,оскількивінбезпосередньопов'язанийзрефлексією(відображенням)знаковихсистем,різноманітнихсистем знання, інформації та культурних цінностей. Цей спосіб споживанняреалізуєтьсячерездуховне споживання,задоволення духовнихпотреб.

Такимчином,завдякивиокремленнюрізнихспособівздійсненняіндивідуальногоспоживаннявоновиступаєякособливийтипсоціальноїповедінки людини, умова формування та розвитку всього комплексу потреблюдини-споживача.

Проблематика поділу потреб на групи й підвиди залишаєтьсяактуальною, оскільки належить до різних сфер практичної діяльностілюдини.Відносносферипослугізастосуваннявсервісологіїнамвважаєтьсяпліднимвикористатисоціологічнийіекономічнийпідходи, оскільки вони відбивають специфіку споживання й наданняпослуг.

Розвиток даної сфери задіює комплекс матеріальних, соціальнихі духовних потреб людини, ґрунтується на їх своєчасному і якісномузадоволенні.

## 4. Загальнахарактеристикапотреб

У разі задоволення **фізіологічних потреб**важливим стає внутрішня йзовнішня рівновага хімічних і фізіологічних процесів, адаптація біологічнихметаболічнихпроцесівдоумовсучасногосередовищаіснуваннялюдини.

Потребавоптимальнійтемпературі,укисні,усні,усенсорнихподразниках і в обробці інформації, потреба в їжі є необхідними й головнимифізіологічнимипотребами,відсутністьзадоволенняякихнаноситьнеоборотнупсихічнушкодулюдині,затривалоговпливуприводячидосмерті.

З погляду загальної біології, активність поведінки зумовлена наявністюпотреб. Актуалізація будь-якої потреби спонукує організм діяти в напрямкудосягнення,оволодінняпредметом,здатнимзадовольнитиданупотребу.Посилення потреби – причина будь-якої цілеспрямованої поведінки людини.Актуалізаціябудь-якоїпотребипов'язаназвиникненнямпевнихзмінувнутрішньомусередовищі організму.

Відомо,щопоявапотребивїжінайчастішевиникаєзарахунокнестаткуглюкози("калорієвийголод").Вивільненаглюкозазструменемкрові надходить до м'язів і внутрішніх органів. Проте, якщо недолік глюкозив крові не вдається компенсувати за рахунок внутрішніх резервів організму,товиникаєхарчоваповедінка,пошукїжі.

Деякі автори розрізняють поняття біологічної потреби й нестатку. Так,сучасний дослідник М.Ю. Бурикіна вважає, що "відхилення у внутрішньомусередовищі,якікомпенсуютьсязадопомогоюгомеостатичногомеханізмууправління, не можуть бути названі біологічною потребою. Тобто біологічнапотреба – це не будь-який фізіологічний нестаток організму, а тільки такий,якийдосягаєпевноїграничноївеличиниіякийорганізмусуваєчерезповедінку".

Так, кажуть про нагальні біологічні потреби в постійній температурі, урізних поживних речовинах, воді, маючи на увазі, що їхній рівень завждиобмежений певними рамками. За кожною потребою закріплюється той абоінший спосібїї задоволення.Потребаприпускаєіснуванняпредметів,щозадовольняють її. Для людини предмети, що задовольняють його потреби, це,насампередпродуктийоговиробничоїдіяльностійкультури.

Процес культурно-історичного розвитку людини привів до виникненнячисленноїбезлічівториннихзасвоїмпоходженнямпохіднихпотреб,щоголовним чином пов'язане з появою нових предметів їхнього задоволення. Набазібіологічноїпотребипідтримкитемпературногокомфортувиниклапотреба в одязі, що в свою чергу сформувала потребу в створенні відповідноїтехнологіїзїївиробництва.

Усі первинні потреби людини природні й законні. Цепідтверджується тим простим фактом, що жодну з них ані ліквідувати, аністворити природними засобами неможливо. Звичайно, фізичноюпомірністю (голодом, наприклад) через посилення вітальних потреб можнапослабити потребу в справедливості (соціальні) або потребу в пізнанні(ідеальні). Але навіть подібними засобами первинні потреби по суті неліквідуються. Вони лише відходять на більш-менш тривалий строк,скорочуютьсяв силі,пригнічуються.

Відповіднодовисловлюваннявідомого психологаО.М.Леонт’єва,потребирозвиваютьсячерезрозвитокоб'єктівїхньогозадоволення.Зпоявоювсередовищіновихоб'єктів(наприклад,новихвидівїжі)ізникненняколишніх,потребипродовжуютьзадовольнятися,набуваючиприцьомуновогоконкретно-предметногозмісту.Виробництвонадаєпотребамновіпредмети для їхнього задоволення.Цим воно змінює й створює нові потреби.Щодоспецифікипотребивїжівартосказати,щоїїзадоволеннявумовахсучасноїкультуриопосередкованобагатьмасоціальнимичинниками,

іформуєсупутніемоційніпереживання.

Це стосується таких різнорідних явищ, як феномен релігійного поста,дотримуючисьхарчовихзаборонякоголюдинапочуваєрелігійнупричетністьізодновірцями,феноменрестораннихблюд,орієнтованихнавитончений смак і естетичну насолоду, а не на угамування голоду, а також узвиканнідітеймолодшогошкільноговікудорізнихваріантівчіпсів,пластівців, шоколадних батончиківі солодких газованих напоїв, надмірневживанняякихпризводитьдонестаткупоживнихречовинінадлишкушкідливих,щопотімнапсихічномурівніособистостіприводитьдопогіршенняконцентраціїуваги,агресивностіабовтоми,різнимдефектамрозвитку.

Саменасоціальнонегативнінаслідкиформуванняйзадоволеннянерозумних потребуїжітреба,нанашпогляд,звернутиособливуувагубатькам,соціальнимпрацівникам,педагогамінавітькерівникамвищоїшколи у разі розміщення пунктів харчування й формуванні асортименту уввірених їмустановах.

Важливістьправильного,розумносформованогозадоволенняфізіологічнихпотреб,зокремазанятьфізичноюкультуроюйспортом,підкреслюється фахівцями в медицині й психології, оскільки без таких занятьнеможливе збереження фізичного й морального здоров'я сучасної людини.Фізкультурайспортуразідотриманняраціональногохарчуванняє

важливимзасобомзбереженняздоров'яйзагартовуванняорганізму,виробленнястійкогоімунітетупротисиндромухронічноївтоми,швидкоїстомлюваності,простудних і іншихзахворювань.

У разі відмови від щоденних спортивних вправ спрацьовує уявнийпарадокс,щочастоспостерігаєтьсявпроцесізадоволенняпотреб:здається, що людина звільняє якусь кількість вільного часу, насправді ж позакінченнідекількохроківабодесятилітьвонагаєчасналікуванняйподолання хвороб, яких можна було б уникнути методом профілактичнихзанять фізичною культурою. Крім того, дотримання режиму задовольняєважливу потребу в подоланні перешкод або волю, що змушує індивідавідчувати позитивні емоції, одержувати духовну насолоду від управліннявласноюособистістю.

Сукупність матеріальних потреб і їхнє задоволення є найважливішимпоказникомжиттєвогорівня,однаквумовахсучасногосуспільстваколонеобхідних потреб істотно розширюється. Нині воно не зводиться тільки допотреб фізичногоіснування – до потреб у їжі, житлі, одязі і т.ін. Навітьуявленняпронормальніпараметризадоволенняданихпотребзмінилося.

У коло нагальних потреб ввійшли потреби в переміщенні, спілкуванні,освіті,інформаціїйбагатоін.Цігрупипотребоб’єднанізрозвиткомвідповідних систем виробництва – засобів транспорту, радіо, телебачення,мереж зв’язку і т.п. Можна сказати, що ці засоби в більшій мірі пов'язані ізсоціальнимифункціямилюдини,анеіззадоволеннямїїфізіологічнихпотреб. Але вони настільки ж необхідні для сучасної людини, як і продуктихарчування. Суспільство, що не піклується про їхнє відтворення й розвиток,неминуче б деградувало, оскільки воно обмежило б коло потреб його членівелементарнимипотребами.

Соціалізацією особистості в загальному значенні називається процеспереходу від біологічного до соціального й подальший розвиток людини,опосередкованийсистемоюсуспільнихвідносинізв'язків.Цепроцесрозривуприроднихзв'язків,пов'язанийіззасвоєнняміндивідомдосвідусоціальногожиття.

Появусоціалізаціїдослідникипов'язуютьзіспробамиіндивідіввумовахпервісноїгромадисвідомооб'єднатисвоїзусиллявпредметнійдіяльності для досягнення загальної мети. З цього часу соціалізація пронизуєбуквально всі аспекти життєдіяльності людини, бере участь і опосередковуєзадоволенняїїпотреб.

Виокремлення із тваринного світу відбувалося шляхом переходу відбезпосередніх потреб тварини до формування соціально зумовлених потреблюдини.

Розходженняміж біологічнимі соціальним проявляютьсяв переходівіджиттєдіяльностітварини,спрямованоїнабезпосереднєімиттєвезадоволення потреби та необхідності, до діяльності людини, у якій навітьзадоволеннявітальнихпотреб,крімекстремальнихвипадків,завждикультурной соціально зумовлено.

Длярослинітваринпершочерговезначеннямаєсередовищеперебування. Так, рослини й дерева не можуть існувати без світла, повітря,вологи,певноготемпературногорежиму,тобтомаютьпевні,зумовленіобміномречовин,вітальніпотреби,щоприпускаютьвзаємодіюзнавколишнім середовищем як основна умова функціонування й існуванняорганізму.

Утваринфізіологічніпотребивиступаютьнарівніінстинкту,характеризуютьсянаслідуванимспонуканнямдоздійсненняпевнихдоцільнихдійі,вбільшостівипадків,запрограмованігенетично.Характерною відмітною рисою потреб тварин є те, що вони не формуються впроцесі життєдіяльності, як комплекс найбільш важливих потреб людини, апроявляютьсяспонтанновмірурозвиткуйростуорганізму.

Данерозходженняможнапроілюструватинаприкладізадоволеннятакоїфізіологічноїпотреби,якголод.Навітьувищихтваринпотребазадоволення в їжі не пов'язана із соціальними обмеженнями, жодна тваринанеподілитьсяїжеюзіншоюбезекстраординарнихпричин(ушлюбнийперіод,увідносинахматерійдитинча).

Крім того, для тварини, що задовольняє нестаток у голоді або вгамовуєприродні потреби, абсолютно байдуже, бачать її або не бачать, реагують навчиненінеюдіїабонереагують.Єдине,щоїїприцьомутурбує,ценебезпека,щозагрожуєпорушити процесприйомуїжі.Будь-якатваринаготовазахищатисвоюздобичнайрішучішимчином,алеїїнехвилює,подобаєтьсяабонеподобаєтьсянавколишнім,яквонацеробить.

У той же час задоволення будь-якої фізіологічної потреби у людини всучасних умовах здійснюється в рамках і за правилами суспільних відносин,ритуалівітрадиційкультури,щонабуваютьсявпроцесісоціалізаціїтаморальнопозитивноабонегативнооцінюються навколишніми.

Основноюсоціальноювідмінністюпотреблюдинийтвариниєхарактердіяльностістосовноприродногооточення:можнасказати,щолюдина не привласнює готові продукти природи, але й робить, модифікує їх.Продуктивна діяльність тварин (гніздо птахів, мурашники) обмежується тим,учомубезпосередньовідчуваєпотребутваринаабоїїдитинча,тобтотаке

виробництвоніколиневиходитьзамежізадоволеннябезпосередньоїфізіологічноїпотреби.

Людина здатна вийти за рамки біологічної необхідності в продуктивнійдіяльності, виробляє багато речей і предметів, безпосередньо не пов'язаних іззадоволеннямвітальнихпотреб.Такіспецифічнолюдськіпотреби,якморальні,естетичні,потребаутворчостіпороджуютьрозмаїтьоб'єктівматеріальноїйдуховноїкультури,безякихнеможнауявитижиттяйрозвитоклюдства.

Уструктурідіяльностілюдиниважливемісцезаймаєтрудовадіяльність, тому що саме вона пов'язує задоволення біологічних потребіндивіда з комплексом соціальних і культурних зв'язків, які дозволяють ціпотреби адекватно задовольнити. Саме в процесі діяльності відбуваєтьсястановленняфізичнихідуховно-моральнихсиліндивіда,всебічнийрозвитокйогобагатограннихздібностейіобдарувань.

Соціалізованіпотребисформувалиособливийсвітлюдськоїдуховності, стали основою формування культури й суспільних інститутів.Сукупнийкультурнийдосвідлюдства,переданийвідпоколіннядопокоління,зумовивформуванняйрозвитокінтелектуальних,моральних,естетичних ісоціальнихпотреб.

Тваринанезнає*нових*потреб.Життянавітьвисокоорганізованихтваринскладаєтьсяззадоволеннягенетичнозаданогоколапотреб.Диференціаціяособинтваринноїчередизаїхньоюфізичноюсилою,витривалістю,швидкістюреакції,спостережливістю,здатністюдоспілкування і т.п. не призводить до виникнення нових потреб. Зовсім іншасправа – диференціація здібностей людей, членів людського співтовариства.Тутіндивідуальнірозходженняпризводятьдопошукуйвідборуновихзасобівдіяльності,новихзнарядьіспособівзадоволенняпотреб,якіперетворюються, закріплюючись в індивідуальному й груповому досвіді, уновупотребуданогоспівтовариствалюдськихіндивідів,щовпливаєнапідвищенняжиттєздатностівсього співтовариства.

Поширена думкапро те, що задоволення потреби, бажання людиниозначає собою її волю, повинна бути уточнене в тому розумінні, що справа єтакоюлишевтомувипадку,якщопотребаноситьістиннолюдськийхарактер,якщовонаєформоюсамовираження,самоствердженняособистістюсвоїхтворчихздібностей.

Культ грошей як абстракції потреб, принцип нагромадження різногомайна зумовлюють сучасні тенденції "суспільства споживання" нав'язуватистереотипи і неявно заощаджувати на власне людських потребах. Протиріччятакожполягаєвтому,щогроші,якабстрактнийпредставникзагального

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

За допомогою грошей можна задовольнити свою потребу зовнішнімчином, але не затвердити себе в предметі потреби, наприклад, неможливокупитилюбов,сімейнещастя,радістьтворчості.Можнасказати,перефразовуючидумкуГ.Гегеля,щовсесвітняісторія–ценасампередісторіярозвиткупотреблюдиниіспособівїхньогозадоволення,історіястворення матеріальних засобів діяльності, призначених для реалізації цихпотреб.

**Соціальніпотребийцінності**(особливийхарактержитла,одягу,жіночих прикрас, виконання обрядів і церемоній, пов'язаних з народженням,одруженням, похованням) стають об'єктами потреб, настільки ж значущимидля реальної поведінки людини, як і предмети, що задовольняють потреби їїфізичногоіснування.Наційосновівиникаєйколопотреблюдини,пов'язаних з уявленнями про красу, добро, прагнення до істини. Ці потребистоятьщедалівідпотребфізичногоіснування,вониненастількиявнопов'язані і з речовинними символами суспільних відносин. І все-таки вонивідіграютьважливурольякфакторисоціалізаціїпотреблюдини.

Такадвоїстістьпотреб,зодногобоку,єджереломпрогресивногорозвиткусуспільства,зіншого–призводитьдонегативнихнаслідківнепомірногоспоживацтва,задоволенняілюзорнихпотребіндивіда.

Соціалізаціяпотребозначаєнетількивиникненняособливоговидупотреб,алейдомінуванняданихпотребувсійсистемімотиваційнихчинників, що зумовлюють поведінку людини в рамках соціуму, соціальноїгрупи. Навіть у випадку елементарних дій направляє поведінку людини непочуття голоду як таке, а визнання з боку соціальної групи правомірностіцьогопочуттяйприпустимостіпевнихформйогозадоволення.

Багато соціологів вважають основною потребою людини в сучаснихумовах наявність вільного часу, що залишається для повноцінного дозвілля,томуособистість,якаусвідомлюєйрозвиваєрозумніпотреби,повиннастежитизабалансомчасу,дотримуватисястратегіїйогодоцільногорозподілу.

Усоціологічнихдослідженняхпозаробочийчасрозподіляєтьсянанеобхіднийпозаробочий,вільнийтачасвідпочинкутадозвілля.Самеувільнийчасвідбуваєтьсязадоволеннякомплексурізноманітнихпотреб,насампереддуховних.Томукультураспоживаннятазадоволенняпотреббезпосередньовизначаєтьсязмістомдіяльностінадозвіллі,характеромвикористаннявільного часу.

Унауковійлітературі,присвяченійтеміпотребімотивації,доостаннього часу не враховувалися біологічні та гендерні розходження міжчоловікомі жінкою,у тойчас як ця проблематика набуває все більшогозначення у зв'язку з підвищенням ролі жінки в сфері виробництва й послуг, усферівиховання,політикийіншихобластейсуспільноїдіяльності.

Існують дві основні точки зору, що обґрунтовують розходження статейз погляду психофізіологічних особливостей. Відповідно до першої, статевийподілєуніверсальнимбіологічнимпроцесом,щотількиоформляєтьсявпроцесікультурногорозвитку,апервиннібіологічніфункціїйімпульсизалишаютьсянезмінними.

Другий – гендерний підхід – осмислює стать як соціальне явище, непов'язане повністю зі статевим поділом, яке конструюється соціумом з йогонормами протягом життя. Відношення матері й батька, оточуючих людей ікультуривцілому формуютьстатевурольхлопчикаабодівчинки,потімчоловікайжінки,якоюіндивідкористується протягом подальшогожиття.

Розподілролейусуспільномуйпрофесійномужиттісуспільстваповиненвраховуватипсихічнітафізичні,емоційнірозходженнястаті,особливості психофізіологічного складу особистості, що займається тією абоіншою діяльністю. Так, останнім часом в Україні спостерігається виразнаперевага жінок серед учителів середньої школи. Причому якщо до 1991 рокукількістьїхстановила75%,тозаразблизько90.

На підставі численних матеріалів, що наводяться в праці Є.П. Ільїна"Диференціальнапсихофізіологіячоловікайжінки",можназробитивисновокпроте,щомотиваціячоловіківіжіноквідрізняється,причомужінки більш зовні мотивовані, тобто прагнуть підкріпити правильність своїхдійпосиланнямнаавторитети,установленінормиповедінки,більшподатливідогруповоготиску.Чоловікискорішевнутрішньомотивовані,тобтонестанутьробитияку-небудьдію,покинепереконаютьсяабопереконають себе в її правильності й необхідності, вони менш піддаютьсянавіюваннюйменшсхильнідотримуватисясоціальнихправилізразківповедінки.

Гендерніособливостіпроявляютьсянарівнімотивуабопотребивдосягненнях,якіпов'язанінасампередізпроблемоювиборупрофесійнихдосягнень або уваги до родини в жінки, зумовлені її загальним світоглядом іцінніснимиорієнтаціями.Деяківченівважають,щочоловікийжінкимотивовані різними потребами: для жінок потреба в емоційному прийняттіважливіше,ніжпотребавдосягненнійуспіху.Більшпродуктивноювважається точка зору, згідно з якою чоловіки й жінки рівною мірою маютьмотиваціюдосягнень,алевикористовуютьїїврізнихвидахдіяльності.

Також у низці експериментів і опитувань було виявлено, що у чоловіківвищемотиваціявдосконаленняізмагальності,вжінок–досягненнярезультату.

Соціологічні дослідження ціннісних орієнтацій, потреб і мотивацій,що спонукають до тієї або іншої соціальної дії, стають актуальними длясервісологіїйсервісноїдіяльностізпоглядувизначеннястратегійсучасного споживача послуг, що динамічно змінюються й переборюютьгендернійвіковістереотипиминулихпоколінь.

Так, радянськими дослідниками І.А. Дуберштейн і Є.Є. Лінчевським упраці "Професійна етика й психологія в торгівлі" були досліджені стратегіїповедінки чоловіків і жінок у ролі покупців, причому відзначалося прагненнячоловіків швидше зробити покупку, швидше прийняти рішення, при цьомучоловікиорієнтованінапрагненнянездатисядріб'язковими,надаютьвеликого значення привітності продавця, у них виникає почуття обов'язку уразі надання допомоги під час вибору товару. Жінки витрачають порівнянобільше часу на покупку, довше обирають, частіше висловлюють запереченняй зауваження, краще розбираються в моді й новинках у сфері домашньогопобуту,томувїхньомуобслуговуваннівиникаєбільшетруднощів.

Проявляється розходження в задоволенні потреб чоловіками й жінкамийусферібізнесу.Критеріємсамореалізаціїдлячоловікавважаєтьсялідерство, досягнення поставлених цілей, впевненість у своїх можливостях іздатність швидко зробити вибір, у той час як жінка орієнтується на іншівміння і якості, зокрема, розуміння й прийняття іншої точки зору, уміння йтина компроміси, раціональний розподіл вкладених у бізнес засобів. У ціломучоловікибільшсхильнірозглядатибізнес-процесияксвоєріднугрузвисокимиставками,йтинаризик,жінкижнамагаютьсяпоступовойстабільнорозвиватипідприємство.

**Додуховнихпотреб**людинивідноситьсяпотребапізнаннянавколишнього світу й свого місця в ньому, пізнання змісту й призначеннясвого існування. Її основу становить потреба в новій інформації, що виявляєсебеворієнтовно-дослідницькійповедінці.Ідеальніпотребистворюютьосновудля саморозвиткуіндивіда.

Поняття духовних потреб має кілька аспектів вживання даного терміна.Насампередцепрагненнядооволодіннярезультатамидуховноговиробництва:залученнядонауки,мистецтва,філософськоїкультури.Розвиток духовних потреб у цьому сенсі зумовлений демократизацією освітийфункціонуваннямбезлічіінститутівкультури.

Так,набіологічнідомінантимайжезавждитиснутьпотребисоціальногопоходження.Натрансформаціюсоціальнихпотреббуваєочевидним тиск потреб як вітальних, так і ідеальних; трансформації останніхупрактичнихдомінантах,імовірно,неминучезазнаютьтискусоціальнихіт.ін.

Обмеженню в задоволенні потреб сприяють суспільно-історичні нормиїхзадоволення.Укожнупевнуісторичнуепохуйупевномусуспільному середовищі ці норми, як цілісна загальна структура, утворюютькультуруданоїепохийданогосуспільногосередовища.Донеївходитьструктуразабороніобмежень.Вихованнязвичайнорозумієтьсясамеяквпровадження й засвоєння культури – даної структури й норм поведінки –обмежень задоволення потреб на основі трансформації вихідної ідеологічноїпотреби.

Для того щоб людина розвивала свою діяльність у різних напрямах,потрібновироблятивнеїцільовунастановунаосвоєннярізнихсферкультури й відповідно різних видів людської діяльності,на формування всебе відповідних здібностей. Така світоглядна цільова настанова тільки тодіперетворитьсявособистиймотив,колиіндивідбудемативнутрішнюпотребувпевнихвидахдіяльності,потребуувсебічномурозвиткусвоїхздібностейнаосновідіяльногооволодіннявжествореногокультурою.

Людина повинна виробити в собі насамперед потребу бути людиною,потребууформуванні,розвитку,удосконаленнілюдськихпотреб,міроючого є її потреба в тому найбільшому багатстві, яким є *інша* людина. Справділюдськіпотребискладаютьсянезутилітарноговолодінняріччю,авдіяльному оволодінні предметом, що відповідає певній здібності, адекватнимданійздібностійпредметуобразом.

У людини повинна бути потреба до самоствердження, самовираження,потребарозвиватисвоїздібностівпроцесідіяльногооволодінняформоутвореннямикультури.Проблемаформуванняздібностейвиявляєтьсявтакийспосібнерозривнопов'язаноюізпроблемоюпотреб,аконцепціяпотребстаєоднимзнайважливішихметодологічнихпідставтеоріїйпрактикивиховання.

Вірнеусвідомленняпотребіїхролівсуспільномурозвиткуйіндивідуальній життєдіяльності можна досліджувати на прикладах класиківросійськоїлітературиXIXстоліття,якізагострювалиусвоїйтворчостіакцентнаформуванні,існуваннійпріоритетідуховнихпотребужиттілюдини.Так,Ф.М.Достоєвськийуромані"Ідіот"писав:"Співчуттяєнайголовніший і, може бути, єдиний закон буття всього людства". У той жечас співчуття і любов повинні, за думкою класика, бути діяльними. У романі"БратиКарамазови",міркуючипросенсжиття,письменникдаєтаке

трактуванняцієїнайважливішоїдуховноїпотребилюдини:"Безтвердогоуявлення, для чого їй жити, людина не погодиться жити й скоріше винищитьсебе,ніжзалишитьсяназемлі,хочабнавкругинеївсебулихліби"

Якщоперекластицюкласифікаціюмовоюпотреб,токращоювиявитьсялюдиназперевагоютенденції"дляінших"у сфері соціальнихпотребупоєднаннізпотребоюпізнання,вільноювідпобічнихявищ.Найгіршою – егоїстично орієнтований тип, який свої судження підкоряє необ'єктивнійістині,алезапозиченимівигіднимдляньогопоглядам.

Відомий російський філософ Володимир Соловйов вважав, що потребавістинійпотребавдобрі(альтруїзм)представляютьнайголовнішімотиваційні джерела діяльності надсвідомості, вони утворюють найтіснішіпереплетенняйстаютьважкоізольованимиоднавідодної.

Потреба в такій духовній цінності, як совість, внутрішній регуляторниймеханізм особистості, незалежний від безпосереднього суспільного впливу,необхіднавпроцесівихованняповноцінногогармонійнорозвиненогоіндивіда.ЯкписавВ.Г.Короленко,"**колиніхтонепобачитьініхтонедізнається, а я все-таки не зроблю – от що таке совість**!" Для формуваннясоціально цінної особистості важлива саме така духовна потреба, тому щопсихологи у низці дослідів з дітьми й дорослими довели, що покарання нетількинезменшуєагресію,алейзбільшуєїї.

На думку багатьох дослідників, однією з основних духовних потребіндивіда є потреба в щасті, властива кожній людині проективна потреба бутищасливоюіперебувативстанігармоніїізсамоюсобоюйнавколишнімсвітом. Так, відомий український педагог В.О. Сухомлинський підкреслював,щолюдинатака,якимєїїуявленняпрощастя.

У праці відомого польського філософа В. Татаркевича "Про щастя йдосконалістьлюдини",досліджуєтьсяпроблемавзаєминреальноготаідеального щастя. Оскільки, на думку мислителя, "щастя – це задоволенняповне,постійне,якетриваєпротягомвсьогожиття",алеоскількитакогоідеального щастя в дійсності не існує, можна припустити, що "щасливим євжетой,хто*наближається*доцьогоідеалу,доцьогомаксимуму".

Психічний механізм переносу, збереження стану задоволення потребипоширюється на більш тривалі проміжки часу, дозволяє людині відчуватиідеалщастявреаліяхповсякденногожиття.

Таким чином, потреба в щасті, у наданні життю цінності й змісту внайзагальнішомузначенністановитьсутніснухарактеристикулюдинийпов'язанаізсамоюдефініцієющастя,щовизначаєтьсяяк"задоволенняпотреб", "гармоніяжиття", "здійсненнябажань".

Оскільки способи досягнення щастя різні для різних індивідів, то, яквидно,такерозходженнязалежитьвідрізнихпотреблюдинийспособівїхньогозадоволення.

У сучасному суспільстві досягнутий високий рівень споживання йзадоволенняпотреб,протесучасніфілософийпсихологизастерігаютьтепервідстанузадоволеності,томущовінведедопересичення,розчарування в досягнутому, яке виявляється малим у порівнянні з ранішезапланованим.

Розглядпроблематикищастявісторичнійперспективірозвиткулюдського суспільства показує одну важливу зміну в осмисленні проблемивзаємозв'язку щастяй задоволенняпотреб.З часів античності досерединиXXсторіччядосягненняістинногощастябулопов'язанезобмеженнямпотреб. Відомому висловленню Сократа: "Скільки є на світі речей, без якихможнаобійтися"слідуваликініки,пізнішестоїки,схоластикийФомаАквінський,якийдоводивупраці"Сумабогослов'я",щовжодномуззовнішніх благнезнайдетьсящастя.Основноюпозицієюцихмислителівбулоуявленняпроте,щопотребинезавждиможназадовольнити,анезадоволенняпризводитьдостраждань.

Крімтого,якпопереджавщеА.Шопенгауер,задоволенняоднихпотреб відразу породжує інші, тому потреби нескінченні і їх усі неможливозадовольнити, причому незадоволеність приносить більше прикростей, ніжзадоволення.У людини,яка не маєнезадоволених потреб,притупляєтьсяемоційна реакція, вона вже не прагне до нових цінностей духовного буття,тому що заздалегідь припускає, що їхнє задоволення буде неминуче пов'язанезподальшим розчаруванням.

Потреба в щасті, на наш погляд, складається у визначенні людиноюсутнісних координат свого буття, якийсь прориву трансцендентне, за сферуй межі обмеженої реальності, своєрідний погляд крізь межі особистості націнністьісенсіснування,координаціювзадоволеннівласнихпотребзпотребаминавколишніх,суспільства вцілому.

Вісторіїгуманістичноїдумкисенсжиттязавждитакчиінакшепоєднувавсяізпроблемоюлюдськогощастя.Аостаннє,якправило,пов'язувалосязнаявністюжиттєвихцілей,творчою,спрямованоюдіяльністю. Життя без мети позбавлене змісту, а безглузде життя не можнаназвати щасливим. Якщо навести загальне, формальне визначення, можнасказати, що зміст і щастя життя складаються в прагненні до цілей і в їхньомудосягненні.Людиназавждипочуваєзадоволенняйрадість,колиїїціліздійснюються.

Нерозривнопов'язанаізпроблематикоющастя*потребавлюбові*.Можна сказати, що любов є глибинною основою духовності, а відтак і всьогодуховногожиттялюдини.Цете,щопідноситьїїнадусімамарнотамисьогодення до вищих, справді людських, а тому священних поривань. Чудовопро це сказано в Першому посланні св. Ап. Павла до Коринфян: "Коли яговорю мовами людськими й ангельськими, та любові не маю – то я став якмідь дзвінка абобубон гудячий! І коли маю дарпророкувати, і знаю всітаємниці й усе знання, і коли маю віру, щоб навіть гори переставляти, талюбові не маю, – то я ніщо! І коли я роздам усі маєтки свої і коли я віддамсвоє тіло на спалення, та любові не маю, – то пожитку не матиму жодного!Любовдовготерпить,любовмилосердствує,незаздрить,любовневеличається, не надимається, не поводиться нечемно, не шукає тільки свого,нерветьсядогніву,недумаєлихого,нерадієзнеправди,алетішитьсяправдою, усе зносить, вірить у все, сподівається всього, усе терпить! … Колидосконале настане, тоді зупиниться те, що частинне. А тепер залишаєтьсявіра,надія,любов– оцітри.Анайбільшеміжнимилюбов!"

Отже, за Біблією, любов вища й за найглибші знання, і за найсильнішувіру,ізанайвтішнішунадію.Надумкуправославнихбогословів,любовбільше,тобтовищевсіхуційтрійцічеснотсаметому,щовонасама–Божественна. Про Бога не можна сказати, що Він вірить і сподівається, алеможнасказати,щоВінлюбить.Любовналежитьдо самоїістотиЙого.Любов

–це ціль,а вірайнадія–засоби,що ведутьдодосягнення цієїмети.

ВідомийросійськийфілософІ.О.Ільїнтвердив,щолюбовробитьлюдинудушевнобагатоюйпробуджуєвнеїпочуттядоброти.

"Любов є доброта – не лише тому, що вона оточує співчуттям свійулюбленийпредмет,піклуєтьсяпронього,страждаєйрадієразомзним,алей тому, що любов сама по собі дає людині щастя й викликає в щасливогопотребу – робити щасливими всіх навколо себе і радіти цьому чужому щастюяквипроміненню своговласного".

І.О.Ільїн

Тінайвищікультурніцінності,якімаютьознакисвятостітасприймаються як національні чи релігійні святині, також генетично пов'язанізлюбов'ю,ізсмисложиттєвимипредметаминашихдуховнихпочуттів.Любов і творчість, записав у щоденнику М. Пришвін, вимагають від людинивиходуізсебе,щоблюбитищосьбільшезасебе.

Потреби в щасті, любові й творчості інтегруються в екзистенціальнупотребу в сенсі життя, що є головною мотивуючою силою життєдіяльностілюдини.

Вищідосягненнядухунеможливібезкропіткоїроботинадсамовдосконаленнямвласноїособистості.Аналізбіографійсімдесятивідомих композиторів показав, що продуктивній творчості передуєперіодстаранної роботи. Ніхто з них не створив жодного видатного твору раніше,ніжпісля десятироків оволодіннямайстерністю.

Тільки за допомогою визначення й дослідження потреби в сенсі життяможнаврятуватилюдинувідтакзванихекзистенціальнихневрозів,коливона все життя була зайнята реалізацією миттєвих цілей, а коли, здавалося б,здобулазагальноприйнятнікритеріїщасливогожиття–високооплачуванаробота,престижнежитло,доросліосвіченідіти–відчуваєнайсильнішерозчарування й депресію. У цьому випадку одниміз психотерапевтичнихметодів єпереконанняпацієнтауформуванній модифікаціїсенсужиттятаким чином, щоб цей зміст набув абстрактного, загального характеру мігреалізовуватисяпротягом всього життя.

Недостатньопідкоритисебеідеїслужіннясправі,професії,церкві,вартоякбиоцінюватисвоївчинкийзмістсвоїхдійвиходячизгуманістичних принципів існування людства, постійно відстоювати волю йвідповідальність особистості, не стати подібним до Великого Інквізитора зромануФ.М.Достоєвського"БратиКарамазови",котрийяксвященикприсвятив себе Христу, а як представник церковної організації, що захищаєінтересиЦерквиякінститутуВладийАвторитету,присудивХристадоспаленнянавогнищі,колитойдругийраззійшовнаЗемлю.

Для того, щоб сенс життя виник перед людиною як проблема і якпотреба,вонаповиннаматипевнийрівеньрозвитку,освітийсамосвідомості.Звичайна,"проста"людинаневзмозівиробитиновіпотреби, вона тільки здатна кількісно збільшувати вже сформовані (більшеодержувати грошей, більше мати речей і т.п.), і поступове задоволення цихпомилкових потреб заміщає для неї сенс життя, вона стає нездатною досприйняття нових ідей і концепцій, до змін сформованого способу життя йментальнихстереотипів,позбавленавиборуйзмушенадотримуватисьвідомихцінностей.

Вихованнядуховнихпотреб,попередженняодномірноїспоживчоїсвідомостієосновнимзавданнямвихованняйосвітиособистості,щоформується.

Досягаєтьсяцезадопомогоюпоміченоюдослідникамиздатностіпотреб підкріпляти одна іншу. Відомо, що здібності формуються в процесіпевноговидудіяльності.

Отже, людина повинна зайнятися даним видом діяльності. Але вонастане ним займатися, якщо в неї єв цьому потреба. А потребає тоді, коливжесформуваласявідповідназдібність,якасамейвиявляєсебеякпотреба.

Біологічнійгендерніпсихофізіологічніособливостілюдинивідіграють важливу роль в осмисленні проблеми потреб, мотивації йдіяльностіособистості,причомустосовнодосферимотиваційногоменеджменту й сервісології особливо варто враховувати розходження встатевихособливостяхадаптаціїдопрофесії,професійнійкомпетентностій підприємницькоїкреативності.

Усучасномусуспільствівідбуваєтьсяпроцеснасиченняфізіологічних і соціальних потреб людини. Важливо, щоб у духовномусвітілюдинаорієнтуваласяненасвоїправа,анаобов'язкипередсуспільством, розвивала здатність альтруїстичного світосприйняття йдіяльності,якідозволилиїйвиділитисяізтваринногосвіту.Формуванняпотребивсенсіжиттявсебільшестаєактуальноюпроблемоюдлясучасноголюдства,спосібстановленняповноцінноїтворчої особистості та її самоактуалізації за допомогою сенсу життястають природною перешкодою перетворення людини в предмет чужоїволі,в"гвинтик"соціальногойдержавногомеханізму.

**Контрольнізапитання**

1. Якевизначенняпотребипоширеневбіологіїтапсихології?
2. Чимвідрізняєтьсяфілософськевизначенняпотребивідбіологічнихтапсихологічних?
3. У чому полягає сутність визначення потреби академікомП.В.Симоновим?
4. Яківідношенняпов’язуютькатегоріїпотреби,інтересу,мотиваціїтадіяльності?
5. Щотакемотивація?
6. Учомуполягаєсутністьзаконупіднесенняпотреб?
7. Наведітьвидипотребзазагальноюкласифікацією.
8. Які типи та різновиди потреб виокремлюються у соціальнійфілософії?
9. Учомувивбачаєтерізницюміжіндивідуальнимитасуспільнимипотребами?
10. Якіпотреби відносятьсядофізіологічних?
11. Учомуполягаєсутністьспецифікипотребиуїжі?
12. Як,навашудумку,требапропагуватизаняттяфізичноюкультуроютаспортом?
13. Якарізницяполягаєміжнестаткомтвариниілюдськоюпотребою?
14. Якістатусніфункціїотримуютьсоціальніпотребивпроцесісуспільногорозвитку?
15. Учомуполягаєрізницяумотиваціїчоловіка тажінки?
16. Якіосновніпотребиможнавіднестидодуховнихпотреб?
17. Учомуполягаєпроблема потребиу щастітащасливомужитті?
18. Що, на вашу думку, становить центральну проблему придослідженніпотребиулюбові?

**Тренінговізавдання**

1. Проаналізуйте різні визначення потребта зробіть збірну таблицю їхознак.
2. Змоделюйтеситуаціюзадоволенняпотребспоживачівузакладіресторанного та готельного господарства. Складіть перелік потреб, які требазадовольнитипершочергово.
3. Якпов’язанамотивованадіяльністьззадоволеннямпотреби.Наприкладівласногорозпорядкуднявиявітьтапроаналізуйтецейзв’язок.
4. Зробіть анотацію до буклету, що пропагує задоволення розумнихпотреб.
5. У вигляді ділової гри доведіть шкідливість задоволення нерозумнихпотребдляжиттєдіяльностілюдини.
6. Розробіть карту-схему задоволення соціальних та духовних потреб устудента,якийстанемайбутнімфахівцемугалузіготельно-ресторанногобізнесу.