

## ВВЕДЕНИЕ

Курс «Сервисология (человек и его потребности)» является базисным для изучения цикла дисциплин, связанных с сервисной тематикой.

Одной из основных характеристик современной социальной среды является рынок. В современной российской культуре специалисты столкнулись с ситуацией, когда для достижения успеха в той или иной деятельности недостаточно обладать знаниями и умениями для выполнения каких-то поставленных задач, необходима способность вступать в «состязание» со многими другими специалистами. В современной культуре мы становимся свидетелями, когда рыночные отношения не только проникают в экономику, но и влияют на формирование современного человека.

В таких условиях каждый стремится полнее использовать свои силы, что предполагает, во-первых, глубокое постижение окружающей социальной реальности, во-вторых, изменение ее посредством активной собственной деятельности.

Главным действующим лицом все в большей степени становится конкретный потребитель, отличающийся своеобразием темперамента, характера, особенностями мотивационной и потребностной сфер. Именно он и его ближайшее окружение решают, какие товары (услуги) приобрести, где и как учиться, лечиться, отдыхать и т. п. Производители должны отыскивать потребителей, выяснять их конкретные потребности и затем создавать товары и услуги для более полного удовлетворения этих потребностей. Причем этот процесс распространяется не только на вещественные товары и услуги, но и на организации, виды деятельности, идеи, персоны (Котлер Ф.). Именно потребитель решает, какую именно передачу посмотреть по телевидению или послушать по радио (информационную, образовательную, развлекательную), где и как отдохнуть, какие идеи поддержать и др.

Работа с потребителем — анализ, прогноз, по сути, управление его поведением — повседневная составляющая профессиональной деятельности каждого специалиста, занятого в сфере продаж различных товаров и услуг. С развитием рыночных отношений и усилением конкуренции в России работа с потребителями становится все более актуальной. Значимость потребителя и успех работы с ним становятся все более важными для каждого предпринимателя, поскольку он удовлетворяет желания и потребности покупателя. «Потребитель, а не компания находится в центре. Компании вращаются вокруг клиента, а не наоборот» (Р. Кейт).

Центральная фигура потребителя на современном рынке требовала детального и глубокого изучения особенностей его поведения в диалоге «товар — покупатель».

В связи с ростом значения «фигуры» потребителя существенно возрастает роль окружающего социума, его качество, привлекательность, комфортность и т. д. Необходимо создавать специальные социальные структуры, формы, методы, правила и т. п., способствующие успешному «обслуживанию» индивида — потребителя.

Менеджеры и профессионалы в сфере услуг в современной российской культуре столкнулись с необходимостью повышения качества сервиса и удовлетворения потребностей клиентов на высоком уровне. Вместе с тем своеобразие услуг: их неосвязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника, непостоянство качества создают значительные проблемы для менеджеров в сервисной деятельности. Маркетинговая система в данной сфере должна опираться не только на исследование рынка, рекламу, продвижение услуги, но, прежде всего, на понимание человека, его потребностей и психологические закономерности их мотивации и удовлетворения. При этом следует все более стремиться к индивидуализации обслуживания, учитывая при этом не только внешние факторы, мотивирующие поведение потребителя, такие как культура, социум, экономика, но и внутренние — жизненный стиль, личностное и психологическое своеобразие клиента, его запросы и потребности. Наука, изучающая эти явления, получила название сервисологии.

Наряду с сервисологией в современном российском обществе «рождены» рынком и такие дисциплины, как менеджмент, маркетинг, имиджология, конфликтология, паблик рилейшнз и др.

Вместе с тем усиливается исследовательский интерес и к таким традиционным дисциплинам, изучающим человека и общество, как социология, история, психология, социальная антропология и др. На базе углубляющегося и расширяющегося знания в области перечисленных дисциплин происходит, с одной стороны, специализация наук о человеке и обществе, а с другой — их интеграция. Одной из форм такой специализации и интеграции может быть сервисология, которую вполне можно представить как междисциплинарную, включающую в себя знания всех вышеперечисленных дисциплин. Междисциплинарность сервисологии предполагает также использование знаний в области техники, технологии и организации всех форм обслуживания как такового. Именно поэтому в структуру данного учебного курса включены вопросы не только из социально-психологической области, но и из области организации сферы обслуживания, влияния различных факторов на формы и виды обслуживания населения

и поведение потребителя. Акцент при этом сделан на индивидуализации в обслуживании, что и является основным отличием сервиса от обслуживания.

Итак, **сервисология** — это наука о природе, принципах и методах индивидуального обслуживания населения, учитывающих индивидуальность человека как целостной личности, его потребности, интересы и ценностные ориентации.

**Предметом изучения** сервисологии является организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека. Можно сказать, что речь идет о социальном менеджменте качества в сервисных сферах деятельности.

**Объектом изучения** данной дисциплины является человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем.

Дисциплина дает студентам понимание человека как индивида, как личности — носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности, как индивидуальности. Комплексный подход исследования человека как целостности дает представления о нем как социально-природном существе.

В учебном курсе изучаются система потребностей, их формирование, динамика и основные классификации. Значительное место в курсе отводится взгляду на человеческие потребности, мотивацию деятельности в аспекте современных психологических и психоаналитических знаний. Прослежены место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей; методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности. Изучаются условия обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природной и социальной сущности человека.

Курс направлен на формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, на освоение методологических подходов к человеку в сфере сервиса.

Проблема человеческих потребностей раскрывается с философских, психологических, социологических, экономических и других позиций, что придает курсу интеграционный характер и позволяет студентам синтезировать полученные ранее знания в гуманитарной области.

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

- Изучить человека как индивида, как личность — носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности.
- Проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе.
- Исследовать систему потребностей человека, их динамику, формирование.
- Изучить структуру и классификации потребностей человека.
- Рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
- Освоить методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности.
- Освоить психодиагностические методики, направленные на выявление выраженности различных потребностей личности.
- Освоить методику диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
- Освоить психодиагностическую методику «ценностные ориентации» М. Рокича.
- Освоить методику «диагностика мотивационной структуры личности».

Проблемная область материала, излагаемого в курсе, возникает на пересечении ряда направлений научной мысли и учебных дисциплин: философия, философская антропология, теология, социальная психология, психология (воли, мотивации и мотивов, личности), социальный менеджмент, этикет и др.

Знания, умения и навыки, которые должны приобрести студенты:

- Изучить предмет и объект сервисологии.
- Приобрести понимание необходимости системного подхода к проблеме сущности человека.
- Владеть знаниями по пониманию человека и его потребностей в исторической ретроспективе.
- Приобрести понимание потребностей человека в аспекте современных психологических теорий личности.
- Изучить структуру и классификации потребностей.
- Приобрести знания по мотивации потребителя, психологическим разновидностям потребителей, особенностям обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии.
- Научиться соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.

- Овладеть знаниями по влиянию социокультурных, экономических, психологических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решения.
- Изучить типологию потребителей и подходы к ним в процессе сервисной деятельности.
- Изучить сервис как сферу услуг, сущность и классификацию услуг.
- Освоить методики исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
- Изучить методику выявления ценностных ориентаций личности.

# Раздел I. ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТ ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ ЧЕЛОВЕКА И ЕГО ПОТРЕБНОСТЕЙ

## Тема 1

### ЧЕЛОВЕК КАК СМЫСЛОВАЯ МОДЕЛЬ МИРА. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЯХ В ИСТОРИЧЕСКОЙ РЕТРОСПЕКТИВЕ

Для человека нет более интересного объекта познания, чем он сам. Но это познание достаточно сложный процесс, так как любой человек является сложной системой, в которой физическое и психическое, генетически обусловленное (филогенетическое) и прижизненно сформированное (онтогенетическое), природное, социальное и духовное образуют нерасторжимое единство.

Человек выступает как:

**организм**, наделенный телом (сома) и психикой (психэ);

**индивид** (что означает принадлежность к человеческому роду — Homo sapiens);

**индивидуальность** (характеризующая отличие одного индивида от другого);

**субъект деятельности** (т. е. производитель изменений в окружающем мире, других людях, самом себе);

**носитель ролей** (половых, профессиональных, семейных и др.);

**«Я»-образ** (включает в себя систему представлений, самооценку, интересы, ценности, уровень притязаний и др.);

**личность** (как системное социальное качество индивида, его персонифицированный образ, как отраженная в других людях субъектность).

Проблемой изучения человека занимаются многие науки: биология, педагогика, этнография, медицина, космология, теология, психология, социальная психология, антропология, философия и др.

В философии эта проблема является одной из важнейших. При этом следует отметить отличие всех вышеперечисленных наук от философии, их подходы к изучению человека направлены на его «препарирование» и рассмотрение лишь каких-то отдельных аспектов. Философия же всегда стремилась к постижению человека, его сущности в целостности, ибо простая сумма знаний частных наук не дает искомого образа, поэтому философия всегда стремилась выработать собственную методологию познания человека.

Вместе с тем следует понимать, что сущность человека — это не есть некая постоянная величина. В каждую историческую эпоху перед

человечеством встает задача создать себе новую сущность, ведь «быть человеком — это значит стать им, это бесконечный процесс самосоздания» (Ландман). Проблема человека становится особенно актуальной в переломные периоды развития общества, когда наиболее остро встает вопрос о смысле и цели существования каждого человека.

Первые представления о человеке возникают задолго до появления философии. На начальных этапах истории человеку были присущи мифологические и религиозные формы самосознания. Понимание человеческой природы, предназначения человека, смысл его бытия раскрывались в преданиях, сказаниях, мифах.

**Древнеиндийская философия** человека представлена в Ведах (знать), они сочетают в себе мифологическое, религиозное, философское мировоззрение. В **Упанишадах**, текстах, дополняющих Веда, интерес к человеку возрастает, в них раскрываются проблемы его нравственности и способы освобождения от страстей и мира объектов. Согласно этим текстам, человек становится нравственнее при таком освобождении, а освобождение осуществляется при растворении индивидуальной души (**Атман**) в мировой душе (**Брахман**). Важной частью Упанишад является концепция круговорота жизни (**Сансара**), с которой тесно связан закон воздаяния (**Карма**). Человеческая жизнь при этом понимается как форма бесконечной цепи перерождений. Закон Кармы предполагает включение индивида в постоянный круговорот перерождений и предопределяет будущее рождение человека, которое является результатом деяний всех предшествующих жизней. Человек в философии Древней Индии мыслится как часть мировой души. Учение Упанишад оказало влияние на учения джайнизма, буддизма, индуизма, йоги.

**Философия Древнего Китая** создала свое учение о человеке. Одним из наиболее значительных ее представителей является Конфуций (Кун-цзы, ок. 551–479 до н. э.). Исходной для него является концепция «неба», согласно которой небо означает не только часть природы, но и высшую духовную силу, определяющую развитие мира и человека. Но в центре его философии стоит не небо, не природа, а человек с его земным существованием, т. е. философия Конфуция носит **антропоцентристский** характер. Обеспокоенный разложением современного ему общества Конфуций обращает внимание, прежде всего, на нравственность человека. Наделенный небом определенными этическими качествами человек обязан поступать в согласии с моральным законом Дао и совершенствовать эти качества в процессе обучения. Целью обучения является достижение уровня «идеального человека», «благородного мужа» (Цзюнь-цзы). Чтобы приблизиться к Цзюнь-цзы, каждый человек должен следовать целому ряду этических принципов.

Центральное место среди них **занимает принцип Жень**, включающий:

- а) человечность;
- б) гуманность;
- в) любовь к людям

и выражающий закон идеальных отношений между людьми в семье и государстве в соответствии с правилом: «Не делай людям того, чего не пожелаешь себе». Это правило в дальнейшем будет встречаться в Библии, у Канта, у Вл. Соловьева и др.

**Принцип Сяо**, включающий в себя сыновью почтительность и уважение к родителям и старшим, являющийся основой других человеческих добродетелей и самым эффективным методом управления страной, рассматриваемой как «большая семья».

**Принцип Ли** — этикет.

**Принцип И** справедливость.

Наряду с учением Конфуция и его последователей в древнекитайской философии следует отметить такое направление, как Даосизм. Основателем его считается Лао-цзы. Исходной идеей даосизма является учение о Дао (путь, дорога) — невидимом, вездесущем, естественном и спонтанном законе природы, общества, поведения и мышления отдельного человека. Человек должен следовать принципам Дао, т. е. его поведение должно согласовываться с природой человека и Вселенной. Важной чертой древневосточной философии человека является ориентация личности на крайне почтительное и гуманное отношение как к социальному, так и природному миру. Вместе с тем эта философская традиция ориентирована на совершенствование внутреннего мира человека. Поэтому улучшение общественной жизни, порядков, нравов, управления и т. д. связывается, прежде всего, с изменением индивида, приспособлением его к обществу, а не с изменением внешнего мира и обстоятельств. Причем характерной чертой философского антропологизма здесь является трансцендентализм, т. е. человек, его мир и судьба связываются с трансцендентным (запредельным) миром.

**Античная Греция** положила начало западноевропейской философской традиции вообще и философской антропологии в частности. В древнегреческой философии первоначально человек не существовал сам по себе, а лишь в системе определенных отношений, воспринимаемых как абсолютный порядок и космос. Со всей природной и социальной средой, неодушевленными и одушевленными предметами, животными и богами он живет в едином, нераздельном мире. Понятие космоса имеет здесь человеческий смысл, человек мыслится как его часть, как микрокосм, являющийся отражением макрокосмоса, понимаемого как живой организм. Поворот к собственно антропо-

логической проблематике связан с деятельностью софистов и создателем философской этики — Сократом (около 470–399 гг. до н. э.). Исходный принцип софистов, сформулированный их лидером Протагором (около 490–420 гг. до н. э.) следующий: «Мера всех вещей человека, существующих, что они существуют, несуществующих, что они не существуют (Платон // Соч.: в 3 т. М., 1970. Т. 2. С. 238).

В древнегреческой философии была впервые поставлена проблема разумности человеческих потребностей. Философы полагали, что только разум способен обуздать неутолимые человеческие желания. Формула «человек есть мера всех вещей» (Протагор) есть не что иное, как стремление выработать, обозначить связанный с человеком критерий определения сущности природных и социальных потребностей. Эта формула говорит о том, что человек содержит в самом себе измерение всего окружающего его мира, следовательно, все с ним, с человеком, соизмеримо. Но подобный критерий уязвим, что отметил еще Аристотель. В ответ на изречение Протагора он сказал, что скорее вещи являются мерой для человека. Действительно, чтобы познать сущность вещей, необходимо подойти к ним с их мерой (качественно-количественной характеристикой). Однако следует отметить, что рациональный момент в формуле Протагора имеется, если рассматривать человека как исторически и социально конкретное существо. Тогда это будет означать соответствие (соразмерность) мотивов, целей, действий, поступков человека его назначению быть действительно человеческим, гуманным во всех случаях и во всех проявлениях своей жизнедеятельности, которая исторична в своем социальном содержании.

Концепция софистов субъективна в понимании таких феноменов, как благо, добродетель, справедливость. Кроме того, они вводят человека в бытие как главное действующее лицо и впервые процесс познания наполняют экзистенциальным смыслом и обосновывают экзистенциальный характер истины.

Для Сократа основной интерес представляет внутренний мир человека, его душа и добродетели. Он впервые обосновывает принцип этического рационализма, утверждая, что «добродетель есть знание». Поэтому человек, познавший, что такое добро и справедливость, не будет поступать дурно и несправедливо. Задача человека стремиться к нравственному совершенству на основе познания истины. Прежде всего, она сводится к познанию самого себя, своей нравственной сущности и путей ее реализации. Сократ высказал весьма продуктивные для своего времени мысли о сущности человеческих потребностей. В рассуждениях о смысле жизни, о нормах поведения людей он большое значение придавал таким высшим побудительным мотивам, как добро, мудрость, справедливость.

Великий этик древних Афин считал, что людские желания и стремления преимущественно реализуются в сфере нравственности. Человек только тогда достоин своего назначения, когда сможет согласовать свои побуждения с нуждами всего общества. Очевидно, что мысль о единстве личных и общественных потребностей относится к числу прогрессивных, она звала людей к согласию и взаимопониманию. Более того, Сократ учил людей управлять своими вожделениями во имя процветания общечеловеческих стремлений. В памяти человечества Сократ выступает не только как мудрый моралист, но и как великая личность, которая на практике в собственной жизни воплотила высокие идеалы.

Он сумел сам избавиться от того, что для многих еще составляет смысл существования: деньги, положение, карьера. Он меньше всего заботился о том, чтобы производить впечатление, был абсолютно чужд тщеславию.

Представитель материалистического монизма в учении о человеке — Демокрит (470 или 460 гг. до н.э., умер в глубокой старости) отмечал, что человек — часть природы и как вся природа он состоит из атомов. Из них состоит и душа человека, но в отличие от тела, из более подвижных атомов — атомов огня. Цель жизни по Демокриту — счастье, но оно не сводится к телесным наслаждениям и эгоизму. Счастье — это, прежде всего, радостное и хорошее расположение духа — эвтюмия. Важнейшее условие эвтюмии — мера, соблюсти которую помогает человеку разум. Душа при этом пребывает в равновесии, не смущаясь страхами, суеверием, страстью. «Желать чрезмерно подобает ребенку, а не мужу, мужественный человек сильнее своих страстей», — считал Демокрит. Большое значение в жизни людей он придавал потребностям человека как источнику деятельности. Он понимал потребность как нужду, оказывавшую воздействие на многочисленные поступки субъекта. «Действительно, сама нужда служила людям учительницей во всем, наставляя их соответствующим образом в познании каждой вещи» (Демокрит: цит. по Лурье С. Я. Демокрит. Тексты. Перевод. Исследования. Л., 1970. С. 739).

В отличие от Демокрита Платон (428–348–347 гг. до н.э.), ученик Сократа, стоит на позиции антропологического дуализма души и тела. Но именно душа, по его мнению, является субстанцией, которая делает человека человеком, а тело рассматривается как враждебная материя. Поэтому от качества души зависит и общая характеристика человека, его предназначение и социальный статус. На первом месте в иерархии душ находится душа философа, на последнем — тирана. Это объясняется тем, что душа философа наиболее мудрая и восприимчива к знанию, а это и является главным в характеристике сущности человека и его отличия от животного. «Человек, — пишет Пла-

тон, — существо бескрылое, двуногое, с плоскими ногтями, единственное из существ, восприимчивое к знанию, основанному на рассуждениях» (Платон. Диалоги. М., 1986. С. 433). Человеческая душа постоянно тяготеет к трансцендентному миру идей, она вечна, тело же смертно. В единстве и противоположности души и тела заключен, по Платону, вечный трагизм человеческого существования. Телесность ставит человека в животный мир, душа возвышает его над этим миром, тело — это материя, природа; душа же — устремлена в мир идей.

Общепринятым в античной философии был тезис, что потребности связаны с душой субъекта, с его внутренним миром. Распространению этого тезиса особенно содействовал крупнейший философ-идеалист Платон. Он писал, что бог, сотворив человека и животных, наделил их различными потребностями. Человека бог наделил двумя душами: бессмертной и смертной. Носительницей потребностей является смертная душа. Причем потребности человека зависят от особенностей его души, поскольку по своей природе душа есть единство трех сфер: разумности, пожелательности и гневливости, которая призвана охранять то, что разумно. Разумность является источником духовных потребностей, а пожелательность — источником естественных потребностей человека (Платон // Соч.: в 3 т. М., 1971. Т. 3. С. 145). Естественные потребности связаны с поддержанием жизни, и Платон относит их животным, низменным. Высшими, божественными являются духовные потребности.

Ксенофонт (около 430–355 или 354 гг. до н. э.) — представитель экономической мысли Древней Греции призывал к обогащению рабовладельцев за счет минимального удовлетворения запросов и нужд рабов. В его трудах прослеживается мысль об экономической природе человеческих потребностей.

В концепции Аристотеля (384–322 гг. до н. э.) человек рассматривается как существо общественное, государственное, политическое (Аристотель // Соч.: в 4 т. М., 1983. Т. 4. С. 63, 259, 378). И эта социальная природа отличает от животного, от «недоразвитых в нравственном смысле существ и от «сверхчеловека». По этому поводу Аристотель пишет, что «...тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством» (Там же, с. 379). Еще один отличительный признак человека — его разумность, «человек и есть в первую очередь ум» (Там же, с. 283). Таким образом, человек, по Аристотелю, — это общественное животное, наделенное разумом. Социальность и разумность — две основные характеристики, отличающие его от животного. Причем важно отметить в аспекте изучаемой нами дисциплины, что

уже Аристотель вплотную подходит к формулировке положения о деятельностной сущности человека. Он, в частности, пишет, что добродетельная жизнь человека имеет проявление в деятельности, в которой заключена и единственная возможность самореализации личности. В плане соотношения общества и личности позиция Аристотеля примыкает к методологическому коллективизму, т.е. он признает приоритет социального целого над индивидом. «Первичным по природе, — пишет он, — является государство по сравнению с семьей и каждым из нас; ведь необходимо, чтобы целое предшествовало части» (Аристотель // Соч.: в 4 т. М., 1983. Т. 4. С. 379).

Коренные различия в потребностях между имущими и неимущими Аристотель объяснял природными причинами. Он впервые в философии предпринял попытку классификации потребностей на растительные (животные) и истинно человеческие, которые связаны с этическими добродетелями (арете). Высшее счастье человека Аристотель видел в деятельности души. Разнообразные желания, стремления целиком зависят от разума, являющегося источником деятельности людей. В толковании человеческих потребностей, их взаимосвязи с практической деятельностью Аристотель проявляет колебания между материализмом и идеализмом. С одной стороны, он говорит о естественном происхождении человеческих желаний, а с другой — абсолютное значение придает душевным стремлениям, среди которых высшая степень добродетели в отыскании истины. Потребности связаны с душой субъекта, с его внутренним миром — этот тезис был общепринятым в античной философии.

Следует отметить, что философия Древней Греции, как и древневосточная, несет на себе печать мифологии и религии, развивается на их основе. Но древнегреческая философская антропология была разнообразна по своим школам, направлениям, позициям. Здесь соседствуют, пересекаются, противостоят друг другу антропологический материализм и идеализм, индивидуализм и коллективизм, здесь не только человек рассматривается как часть космоса и общества, но и последние рассматриваются как продолжение человека. Одно из основных ее отличий от восточной философии состоит также в том, что человек в большей степени открыт миру и занимает более активную позицию по отношению к обществу и его изменению.

Так, Гераклит (конец VI — начало V в. до н. э.) отмечал, что «суть потребностей определяется не только естественными внутренними процессами организма, но и зависит от воздействия на живой организм среды существования». В этом суждении предвосхищается современное научное положение о диалектике объективного и субъективного в потребностях человека.

В русле основных философских направлений античности сформировались этические учения о различных способах жизни человека. Аристипп (вторая половина V — начало IV в. до н. э.) — основоположник гедонизма (от греч. — наслаждение) отмечал, что наслаждение является высшим благом и критерием человеческого поведения. Для гедонистов материальное богатство и наслаждение выступали в качестве самодовлеющей ценности, несущей человеку радость и освобождение. Удовлетворение любых потребностей разумно, полагали они, если оно приносит удовольствие. Стремление к наслаждению в гедонизме рассматривается как основное движущее начало человека, заложенное в нем от природы и предопределяющее все его действия. Подобная позиция является разновидностью антропологического натурализма.

Идеи гедонизма получили развитие в трудах Эпикура и его последователей. Особенность их этического учения состояла в том, что здесь критерий удовольствия рассматривался как отсутствие страданий и безмятежное состояние духа (атараксия).

По Эпикуру, существуют три категории потребностей:

естественные и необходимые — те, которые избавляют человека от страданий (пища, вода, тепло и др.);

естественные, но не необходимые — те, которые разнообразят наслаждение (секс, употребление пищи в красивой обстановке, в общении);

не естественные и не необходимые — те, которые порождаются праздными мнениями (курение, алкоголь, сексуальные перверзии).

Первые подлежат обязательному удовлетворению, вторые удовлетворяются как неразумные, что касается третьих, то их надо избегать (Богомоллов А. С. Античная философия. С. 254). По мнению Эпикура, люди, способные довольствоваться малым или наличным, менее зависимы от превратностей жизни и смелее смотрят в будущее. Таким людям легче пережить материальные невзгоды, т. к. наслаждение духа они ставят выше прихотей тела.

Древнеримский мыслитель, поэт-материалист Лукреций Кар — сторонник эпикурейской школы, большое внимание уделял потребностям людей трудиться, создавать материальные блага. Превыше всего он ставил человеческий разум, стремящийся к вершинам знаний. В объяснении исторических явлений Лукреций большое значение придавал практическим потребностям людей, которые называл «великими нуждами».

В качестве антипода теории гедонизма в древнегреческой философии получили распространение аскетические учения. И если гедонизм отражал интересы рабовладельческого класса, то аскетизм представляет одну из характерных черт ранних крестьянских движений.

Идеи самоограничения в потребностях, «возврата к естественной первобытной жизни» получили развитие благодаря трудам философов-стоиков и киников.

Мыслитель Древнего Рима философ-стоик Сенека с презрением относился к деятельности, ориентированной на удовлетворение материальных потребностей. В своих философских трудах «О милосердии», «О благодеяниях», а также в «Письмах» Сенека проповедовал смиренную бедность и воздержание.

Данные положения стоицизма были впоследствии восприняты в качестве социально-этической доктрины ранним христианством, который поддерживал аскетизм, достижение человеком счастья посредством подавления потребностей.

Заключая разговор об античной философии, следует отметить, что проблемы потребностей и потребления рассматривались здесь в связи с общим взглядом на мир человека, в русле борьбы материализма и идеализма.

Мыслители древних обществ смогли поставить многие вопросы применительно к сфере потребления, высказать ценные суждения и гениальные догадки о сущности и происхождении потребностей. Было положено начало их делению на естественные (материальные) и духовные, обосновывалась мысль о безграничности человеческих потребностей, особенно духовных. Очень важно подчеркнуть, что потребность рассматривалась во взаимосвязи с деятельностью, с поведением человека. Античные мыслители обратили внимание на непосредственную связь желаний, стремлений человека с нравственными нормами поведения. Они понимали, что как личные, так и общественные потребности проходят момент осознания и таким образом приобретают характер двигательных импульсов человеческой жизни.

Пройдя через сознание, переработку в душе, потребности превращаются в интересы, стремления, ценности, мотивы.

Некоторые философы отличали, что потребности человека могут приобретать форму зависти, корыстолюбия, т. е. сфера потребностей выступает в качестве основы не только благородных порывов, но и порочных страстей, что в человеческой душе происходит борьба разнородных желаний. Древние мыслители считали возможным и необходимым управлять потребностями — желаниями силой духа, проявлять волю в этой сложной сфере человеческих страстей.

**В Средние века** человек рассматривается как часть мирового порядка, установленного богом. А представление о человеке в системе христианского мировоззрения сводится к существу, в котором изначально неразрывно и противоречиво связаны две ипостаси: дух и тело, качественно противоположные друг другу как возвышенное

и низменное, как существо промежуточное между ангелами и животными (Фома Аквинский), т. е. человек в Средние века рассматривается как «образ и подобие Бога». Но согласно этой точке зрения в реальности человек **внутренне раздвоен вследствие своего грехопадения**. Поскольку каждый человек изначально обладает божественной природой, он имеет возможность внутреннего приобщения к божественной благодати. В социальном плане в Средние века человек провозглашается пассивным участником божественного порядка и является существом тварным и ничтожным по отношению к Богу. Главная задача для человека состоит в том, чтобы приобщиться к Богу и обрести спасение в день страшного суда. Поэтому вся драма человеческой истории выражается в парадигме: грехопадение — искупление. И каждый человек призван реализовать это сам, соизмеряя свои поступки с Богом.

Вместе с тем средневековую философию можно считать следующим этапом в развитии проблемы потребностей. Ее приверженцы понимали потребности отдельного индивида как следствие, отражение потребности более высокого уровня — божественного промысла. Средневековые теологи (Августин, Фома Аквинский) трактовали человеческую жизнь как подготовительную ступень к «действительной и вечной» жизни в потустороннем мире.

Утверждая противопоставление души и тела, средневековая философия сохранила противоположность материальных и духовных потребностей и еще больше углубила их разрыв, доводя ошибки древних мыслителей нередко до абсурда. Высшими считались духовные потребности, а главнейшим стремлением человека — «потребность любви к богу». Естественные жизненные потребности считались низменными, поскольку земное существование человека рассматривалось как подготовка к потусторонней жизни. А для этого надо стремиться не к удовлетворению земных интересов, а к их преодолению, чтобы заслужить право на «вечное счастье».

**Философская антропология Нового времени** видела в человеке, прежде всего, его духовную сущность. Естествознание, освободившись от идеологического диктата христианства, преуспело в натуралистических исследованиях природы человека. Но еще большей заслугой этого времени было безоговорочное признание человеческого разума в деле познания собственной сущности. Философия эпохи Возрождения ставит человека на земную основу и на этой почве пытается решить его проблемы. В противоположность учению об изначальной греховности человека она утверждает естественное стремление его к добру, счастью, гармонии. Ей присущи гуманизм и антропоцентризм. И хотя в философии этого периода Бог не отрицается полностью, но своим знаменiem философы делают не его,

а человека. Вся философия этого времени проникнута пафосом гуманизма, автономии человека, верой в его безграничные возможности. Вместе с тем в философской антропологии этого периода уже достаточно отчетливо слышны мотивы приближающегося индивидуализма, эгоизма и утилитаризма, связанные с нарождающимися капиталистическими общественными отношениями и господством частного интереса. Развитие капитализма, увеличение и удешевление производства привели к росту потребностей человека.

Родоначальник европейской материалистической философии Нового времени Ф. Бэкон (1561–1626) в своей этике уделяет большое внимание потребностям человека в связи с достижением общественного блага, реализацией человеческих добродетелей. Он утверждал, что потребность творить добро заложена глубоко в природе человека.

Влияние частного интереса на представления о человеке, мотивы его поведения и жизненные установки со всей очевидностью выражены в концепции Т. Гоббса (1588–1679). В противоположность Аристотелю он утверждал, что человек по своей природе существо не общественное. Напротив «человек человеку — волк», а война против всех является естественным состоянием общества. Глубинная основа такого состояния — всеобщая конкуренция между людьми в условиях новых экономических отношений. Он пишет: «Человеческая жизнь может быть сравнима с состязанием в беге... единственная цель и единственная награда каждого из участников — это оказаться впереди своих конкурентов» (Гоббс Т. // Избранные сочинения. М., 1926. С. 257).

Т. Гоббс — английский буржуазный философ — считал, что человеку от природы свойственны разнообразные потребности-влечения. Главными среди них являются себялюбие, забота о собственной выгоде. «Люди от природы подвержены жадности, страху, гневу и остальным животным страстям», они ищут «почета и выгод», действуют «ради пользы или славы, т. е. ради любви к себе, а не к другим» (Гоббс Т. // Избранные произведения: в 2 т. М., 1964. Т. 1. С. 292, 300, 301).

В этическом учении Дж. Локка также имеются глубокие мысли о механизме поведения человека. В отличие от Гоббса он обращал внимание на стремление человека к добру. Правда, он указывал, что люди следуют добродетелям потому, что они полезны. Эта идея легла позже в основу этики утилитаризма.

Влияние развития науки на представления о человеке и обусловленный ею антропологический рационализм ярко обнаруживаются в философских взглядах Б. Паскаля («Человек — мыслящий тростник»), который утверждал, что все величие и достоинство человека в его способности мыслить. Блез Паскаль — математик, физик, религиозный писатель (1623–1662).

Однако основателем новоевропейского рационализма вообще и антропологического рационализма, в частности, по праву считается Р. Декарт (1569–1650). Согласно ему, мышление является единственным достоверным свидетельством человеческого существования, что вытекает уже из его основополагающего тезиса — «мыслю, следовательно, существую» (*cogito ergo sum*). Кроме того, у философа во взглядах на человека прослеживается антропологический дуализм души и тела, рассмотрение их как двух разнокачественных субстанций. Согласно Декарту, тело является своего рода машиной, тогда как сознание воздействует на него и, в свою очередь, испытывает на себе его влияние. Подобное представление о человеке можно видеть в работе Ж. Ламетри (1709–1751) «Человек — машина», в которой дано последовательное изложение точки зрения **механистического материализма** в перенесении его на человека, организм которого рассматривается как заводящаяся машина, подобная часовому механизму. Подобный взгляд на человека характерен для всех французских материалистов XVIII века (Гольбах, Гельвеций, Дидро). Другая отличительная черта их философской антропологии — рассмотрение человека как продукта природы, абсолютно детерминированного ее законами. Стоя на принципах механистического детерминизма, они не признавали свободу воли человека. Также они, критикуя христианскую догматику, утверждали, что человек по своей природе изначально добр и не греховен.

Следующий этап в теоретическом истолковании потребностей связан с плодотворными идеями французских просветителей второй половины XVIII в. — Монтескье, Вольтера, Руссо и др.

Монтескье (1689–1755) считал, что потребность людей в новых благах полезна для общества, т. к. стимулирует рост производства и оборот капитала.

В философии Вольтера существенное место занимают рассуждения об естественных потребностях человека, важнейшие из них: потребность людей в совместных усилиях по обеспечению своей жизнедеятельности и потребность в «естественной доброжелательности». Именно эти нужды людей обусловили возникновение первых человеческих сообществ. Будучи сторонником просвещенного направления, Вольтер полагал, что правители должны быть ответственными перед народом и что они могут обеспечить ему благосостояние, если будут учитывать их естественную потребность жить счастливой жизнью.

Глубокую разработку проблематика человеческих потребностей получила в социально-философском наследии Руссо (1712–1778). Он придавал значение способности человека к совершенствованию, которое идет как развитие ума, что обусловлено жизненными

потребностями. Он считал, что конечная цель человеческих поступков состоит не в погоне за богатством, а в приобретении общественного уважения.

Проблемы потребностей занимали важное место в системе социально-философских воззрений великих французских материалистов XVIII в. Через естественные потребности, с одной стороны, природа подчиняет человека своим законам, с другой — естественные потребности проявляют себя в общественной жизни в виде интересов и стремлений к пользе. Через потребности осуществляется сведение социального к индивидуальному, растворение общества в природе.

Так, Гольбах (1723–1789) все потребности делит на «первые» и «мнимые» или «условные». Первые потребности вложены в человека природой, это различные нужды — своего рода гениителлохранители, созданные природой для того, чтобы сохранить его тело и просветить дух. Аналогична в этом вопросе и позиция Гельвеция, который самой насущной считал потребность в пище. Естественные потребности, необходимые для поддержания биологического существования человека, выступают побудителями его активности. Содержанием «первых потребностей» является стремление к самосохранению, а всех потребностей — стремление к удовольствию, избеганию страданий. В свою очередь, они обуславливают страсти и чувства человека, а также его интересы.

Согласно П. Гольбаху, «в... наших потребностях источник наших страданий» (Гольбах П. // Избранные произведения Т. 2. С. 357).

Когда удовлетворены естественные потребности, то они неизбежно заменяются «мнимыми» или «условными». Мнимые — это «утонченные» естественные потребности, возникающие в результате деятельности воображения индивида. Появление новых нужд Гольбах считает необходимым этапом, что связано с «природой человека».

Физические потребности служат побуждением к труду и развитию общества при своем удовлетворении. Но французские материалисты не поняли диалектики взаимодействия между ростом средств производства, необходимым для удовлетворения потребностей, и самими потребностями. Они придерживались мнения, что потребности — это преимущественно психофизическое состояние индивидуального организма. Гольбах полагал, что потребности первичные по отношению к интересам, ориентированным на личное благо человека. И хотя данный подход к трактовке интересов метафизический, но он лег в основу последующих социально-политических доктрин. По мнению философов-просветителей, несмотря на различие потребностей и интересов людей, между ними возможно согласование. Так, Гельвеций (1715–1771 гг.) расценивает как безнравственные поступки, преследующие выгоду личности в ущерб интересам всего общества.

## **Буржуазная классическая политическая экономия о потребностях и потреблении**

А. Смит (1723–1790) создатель политической экономии в своих социально-философских взглядах был последователем Гельвеция, он разделял точку зрения французского материалиста в том, что эгоизм является естественным свойством человека и фактором прогресса общества.

Смит исходил из того, что люди, оказывая друг другу услуги, обмениваясь трудом, руководствуются при этом своей выгодой. Естественная потребность людей улучшать свое материальное положение — это такой мощный стимул, что если ему предоставить действовать без помехи, он сам собой способен привести общество к благосостоянию.

Д. Рикардо (1772–1823) считал, что потребности общества в товарах и услугах носят безграничный характер. Если человеческий организм и не может вместить больше определенного количества пищи, то потребности в различных предметах, «удобствах и украшениях» не имеют пределов. Д. Рикардо различал понятия «потребность» и «потребительский спрос». Он считал, что потребности человека, не подкрепленные деньгами в кармане, экономически мало что значат. Производство, порождая доходы, тем самым автоматически создает и платежеспособный спрос на товары и услуги, а этот спрос неизбежно обеспечивает реализацию всех товаров и услуг.

**Немецкая классическая философия** ставит человека в центр философских исследований. Для И. Канта (1724–1804) вопрос: «что такое человек?» является основным вопросом философии, а сам человек — «самый главный предмет в мире» (Кант И. // Соч. Т. 6. М., 1966. С. 351). Подобно Декарту, Кант стоит на позиции дуализма, но это не дуализм души и тела, а **нравственно-природный дуализм**. Человек, по Канту, с одной стороны, принадлежит природной необходимости, а с другой — нравственной свободе и абсолютным ценностям. Как составная часть природного мира явлений он подчинен необходимости, а как носитель духовности — он свободен. Главную роль Кант отводит нравственной деятельности человека, он стремится утвердить человека в качестве автономного и независимого начала, законодателя своей теоретической и практической деятельности. Его антропология призвана исследовать то, что человек «...как свободно действующее существо делает или должен делать из самого себя» (Там же, с. 351). И хотя человек, по мнению Канта, зол от природы, но обладает задатками добра, нормальный человек, по Канту, «...никогда не свободен от вины», составляющей основу морали. Основное отличие человека от других существ — самосознание. В своем

учении Кант затрагивает проблему соотношения сознательного и бессознательного. Он говорит о наличии у человека «темных представлений», не контролируемых разумом. Причем сфера этих неосознанных представлений гораздо шире, чем сфера сознания. Кантовская философская антропология, таким образом, еще до З. Фрейда поставила вопрос о соотношении сознательного и бессознательного в человеке. При этом если, по Фрейду, основной принцип удовольствия был связан с удовлетворением биологических потребностей, то для Канта «работа — лучший способ наслаждения жизнью». Кант считал, что замысел философии можно выразить в вопросах: что я могу знать?, что мне надлежит делать?, на что я смею надеяться?, что есть человек? С первым вопросом соотносится метафизика, со вторым — мораль, с третьим — религия. Четвертый вопрос — это область антропологии.

Родоначальник немецкой классической философии И. Кант расширил представления о потребностях как двигателях нравственного поведения людей. По мнению Канта, человек считает другого человека только средством удовлетворения своих потребностей, поэтому, стремясь удовлетворить свои потребности, люди вступают в конфликт друг с другом. Но в то же время они видят, что удовлетворить многообразие своих желаний вне общества человеку трудно. Несогласованность между потребностями личности и общества разрешается подчинением личных желаний нравственному долгу. В труде «Критика чистого разума» Кант уделяет внимание естественной потребности любого живого человека к счастью. Но человек не в состоянии с достоверностью определить, что сделает его истинно счастливым. Согласно Канту, счастье есть субъективное желание, оно не может быть всеобщим законом, объективным принципом, имеющим силу для каждого разумного существа. Но человек — существо с потребностями, поскольку он принадлежит к чувственно воспринимаемому миру, и чувственность возлагает на разум обязательность заботиться об удовлетворении желаний.

Человек является носителем и исполнителем закона разума, который определяет волю и предмет воли, желаний, потребностей человека. Этот закон, по Канту, обладает всеобщностью, независимостью от каких бы то ни было обстоятельств и условий, т. е. ему присуща полная независимость от всяких человеческих потребностей и интересов.

В конечном счете Кант приходит к выводу о том, что потребность человека в счастье может быть реализована лишь в потустороннем мире.

Попытку раскрыть вопрос о том, что есть человек, который Кант передал как завещание, предпринял Гегель (1770–1831). Это нашло

свое отражение в сведении конкретной человеческой общности к интересам мирового разума. Антропологическая концепция Гегеля, как и вся его философия, проникнута рационализмом. Само отличие человека от животного заключается, прежде всего, в мышлении, которое сообщает всему человеческому его человечность (Гегель. Энциклопедия философских наук. М., 1974. Т. 1. С. 85). Он с наибольшей силой выразил положение о человеке как субъекте духовной деятельности, носителе общезначимого духа и разума. Личность, в отличие от индивида начинается только с осознания человеком себя как существа «бесконечного, всеобщего и свободного» (Гегель. Философия права. М., 1990. С. 97). В социальном плане учение Гегеля ярко выражает **методологический и социологический коллективизм**, принцип приоритета социального целого над индивидом. Система Гегеля — это очередная попытка устранить чувство бездомности человека. В антропологической концепции Гегеля есть и абсолютный сверхличностный панлогизм, и учение о всемогуществе разума, и представления о тождестве божественного и человеческого разума. Но есть здесь и кое-что относительно новое: только в процессе развития человек должен достигнуть и достигает того абсолютного состояния сознания, которое ему предначертано. Инстинкты и страсти выступают у Гегеля лишь как слуги Логоса.

Глубокую трактовку многих аспектов человеческих потребностей мы находим в гегелевской идеалистической философии. Гегель пишет, что действия людей вытекают из их потребностей, их страстей и интересов, которые и являются побудительными мотивами этих действий. Удовлетворение потребности приводит к установлению мира между субъектом и объектом. Гегель вслед за Кантом утверждает глубокую связь между необходимостью и потребностью. Если необходимость выражает сущность и устойчивые отношения в живой и неживой природе, то потребность — вид зависимости, отношения, присущие только живому организму, главным образом человеку.

Велики заслуги немецкого мыслителя в разработке типологии потребностей. Он показал, что потребности динамичны, разнообразны. Он выделяет личные и общественные потребности, относящиеся друг к другу как часть к целому. Гегель вводит понятие «социальные потребности», которые понимаются как общественные. Среди духовных потребностей философ подчеркивает важное значение познавательных. «Самая серьезная потребность, — пишет Гегель, — есть потребность познания истины» (Гегель. Энциклопедия философских наук. М., 1930. Т. 1. С. 14).

Начиная с марксизма, когда человек ставится в центр философского знания, были заложены основные принципы диалектико-материалистического понимания человека. Было обращено внимание на то, что человеческое самопознание — незавершимый процесс,

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно  
в интернет-магазине «Электронный универс»  
([e-Univers.ru](http://e-Univers.ru))