**Федеральное агентство по высшему образованию РФ**

**УГЛТУ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Реферат по предмету «Человек и его потребности».**

**Тема:**

**«Потребности и способности. Потребности и система ценностей»**

Екатеринбург 2009 г.

**П Л А Н**

**1. Потребности и способности**

*1.1. Развитие способностей у детей*

*1.2. Материальные способности*

*1.3. Духовные способности*

**2. Потребности и система ценностей**

*2.1. Воздействие ценностей на мир потребностей*

**3. Список используемой литературы**

**1. Потребности и способности**

Обсуждая потребности, мы часто упоминаем о другом проявлении человеческой личности — способностях. Рассмотрим их связь подробнее.

Потребности и способности человека образуют глубоко взаимосвязанное единство. Способности — это индивидуальные особенности личности, которые являются условием успешного осуществления какого-либо вида деятельности. Потребность же — это более или менее осознанная необходимость в определенных условиях существования, отсутствующих в настоящий момент. Умение создавать такие необходимые человеку условия, удовлетворять потребности — это и есть способности. Таким образом, потребности и способности существуют, взаимно обуславливая друг друга: потребности создают запрос на проявление и развитие способностей, а способности дают возможность удовлетворять потребности и стимулируют формирование новых.

Развитие человеческих способностей само по себе является одной из глубинных, сущностных потребностей цивилизации. Строго говоря, становление личности начинается даже не со способностей, а с задатков. Задатки — это анатомо-физиологические особенности организма, лежащие в основе развития способностей. «Способности имеют органические, наследственно закрепленные предпосылки для их развития в виде *задатков»* — писал выдающийся советский психолог С. Л. Рубинштейн (1889-1960). «Между задатками и способностями очень большая дистанция; между одними и другими — весь путь развития личности. Задатки многозначны; они могут развиваться в различных направлениях. Задатки — лишь предпосылки развития способностей». Способности формируются на базе биологических задатков в процессе социального развития человека — воспитания и образования, формирования личности. «С расширением сфер трудовой деятельности и появлением все новых видов ее у человека формировались и новые способности. Человеческие способности и их структура зависят от исторически изменяющихся форм разделения труда».

Развитие способностей человека, начинающееся практически с рождения, — одна из наиболее важных задач общества, в решении которой сервисная деятельность занимает ключевое место. Медицина, спорт, туризм, наука и образование всей своей деятельностью формируют человеческую личность, совершенствуют условия для ее развития. Педагоги и психологи столетиями изучают способности человека. Тем не менее, в его задатках и способностях до сих пор скрыты огромные неиспользованные резервы. В обозримом будущем скорее всего будут делаться попытки их задействовать и использовать для удовлетворения общественных, групповых и индивидуальных потребностей.

* 1. **Развитие способностей у детей**

Как показывают эксперименты, своевременное развитие способностей у детей позволяет достичь очень интересных результатов.

Так, в реализованных московскими педагогами Н. С. Гончаровым и Е. Н. Свечниковой программах по формированию музыкальных способностей у детей в возрасте от 1,5 лет было обнаружено, что у всех обучаемых эти способности могут быть развиты на уровне студентов консерватории. Между тем в экспериментальные группы дети набирались без всяких ограничений и без проверки их способностей, тогда как любой студент консерватории за свою жизнь успел пройти много ступеней отбора, на каждой из которых строго отбирали только «одаренных» музыкантов. По-видимому, общество пока еще не умеет и не хочет развивать человеческие способности именно в возрасте, в котором это можно сделать наиболее эффективно. «Выдающийся генетик, академик Н. П. Дубинин писал в этой связи: «…Все нормально рожденные люди исходно высокоталантливы. В течение первых лет жизни они достигают огромных результатов. Через общение с людьми они становятся обладателями сознания как совокупности психических процессов, выделяющих человека из окружающего мира. Затем наступает эпоха мышления в виде активного процесса отражения объективного мира в понятиях, суждениях, теориях и т. д.». «По каким-то непонятным для нас причинам общественно-практическая деятельность детей, формируя у них социальную сущность, при переходе к более поздним возрастам не создает условий для развития их способностей во всех случаях». По-видимому, большая час человеческих способностей остается не реализованной и затухает в детстве. Н. П. Дубинин подчеркивает, что способности — явление социальное, а не биологическое: «Талант, гениальность, способности не дар природы, не врожденные, а приобретенные свойства людей. Поскольку никакой талант невозможен без обучения и труда, человек в редчайших случаях может стать многосторонне талантливым, как, например, М. В. Ломоносов и Леонардо да Винчи». Высокий уровень развития способностей изменяет и мир потребностей личности. Как известно, у Ломоносова и Леонардо да Винчи преобладали потребности в научной, технической и художественной деятельности (как духовной, так и материальной). В то же время это не мешало им со вкусом обустраивать свой быт и пользоваться разнообразными жизненными благами.

Человек, склонный благодаря своим задаткам к тому или иному виду деятельности, обычно испытывает непреодолимое стремление, тягу к этой деятельности. Таков внешний признак формирующихся способностей.

В современной сфере услуг потребность в развитии способностей проявляется, например, через заинтересованность широкого слоя родителей школьников в высококачественном образовательном сервисе. Долговременное стабильное снижение уровня обучения в средней школе породило потребность в элитных гимназиях и лицеях, образование в которых может стоить очень дорого, но считается более престижным и качественным, чем в большинстве школ.

Способности, как и потребности, подразделяются на материальные и духовные, т. е. способности к **материальной** и **духовной** деятельности.

**1.2. Материальные способности**

**Материальные способности** всегда имеют в своем составе духовный компонент, духовное обеспечение: материальная деятельность невозможна без знаний, умения осмысливать ситуацию и принимать решения. Основной, материальный компонент материальных способностей — это системы двигательных реакций и затраты нервной энергии (биологический уровень) и совокупность осуществляемых на основе этих затрат материальных практических действий (социальный уровень).

Развитие способностей к материальной практической деятельности наиболее удачно объясняет **теория функциональных органов,** разработанная известным советским психологом Алексеем Николаевичем Леонтьевым. Любое движение человека — результат сложного взаимодействия (1) коры головного мозга, в которой непосредственно локализовано сознание, (2) проводящих нервных путей, передающих систему команд, (3) скелетных мышц, приводящих в движение человеческое тело, и (4) органов чувств (рецепторов), контролирующих результаты деятельности и обеспечивающих обратную связь с корой больших полушарий. Когда человек первый раз в жизни пытается выполнить какую-либо операцию с предметами — чистить картошку, ездить на велосипеде, бегать на коньках или печатать текст на компьютере — вся эта система не отлажена, работает медленно и неточно (поэтому с велосипеда падают, кожура срезается слишком толсто и т. п.). Если данное действие выполнять многократно, создается устойчивая связь между нервами, мышцами и органами чувств. Возникает навык, движение становится быстрым и точным, постепенно доходя до автоматизма. Образуется устойчивая, взаимосвязанная система, в рамках которой слаженно работают мозг, нервные пути мышцы и органы чувств. Эта система внешне незаметна — у искусного велосипедиста или компьютерщика не вырастает новых органов в виде каких-то дополнительных рук и ног. Строение тела не изменяется, но возникает новая связь между органами, позволяющая в совершенстве выполнять какую-либо функцию. Такую систему называют функциональным органом. Функциональная связь такого рода может сохраняться в течение десятилетий и при необходимости быстро приводится в действие. Так, человек, очень долго не садившийся на велосипед, сохраняет умение держать равновесие и можно быстро восстановить все связанные с ездой навыки. Существование такой функциональной связи (функционального органа) с удивлением обнаруживает главный герой кинофильма «Когда деревья были большими» (в исполнении Ю. Никулина). Взявшись обтачивать напильником деталь, он почувствовал, что «руки помнят», как это делать — помнят с тех давних пор, когда он работал слесарем. Развитие способностей к материальной практической деятельности всегда основывается на формировании и совершенствовании функциональных органов.

**1.3. Духовные способности**

**Духовные способности** тоже включают в себя ведущий, духовный компонент и подчиненный материальный. Духовная сторона духовных способностей — это психологические процессы анализа и генерализации (т. е. синтеза, обобщения) и система мыслительныхопераций — логический вывод, счет и т. п. Духовные способности, как известно, многообразны — это способности к занятиям наукой, искусством, политикой, воспитанием, организационной деятельностью, менеджментом и огромным количеством других видов человеческой активности. Но дух не существует самостоятельно, независимо от материи. Развитие умственных способностей, которые являются духовными, неизбежно сопровождается изменением материальной основы — что приводит к перестройке нейродинамических процессов мозга. Интенсивная умственная деятельность стимулирует формирование дополнительного количества функциональных связей исинапсов (нервных клеток). Духовные способности не могут существовать и развиваться без своего материального компонента.

Материальный компонент духовных способностей — двигательные реакции и работа нервной системы, необходимые для реализации этих способностей. Материальный компонент хорошо заметен, например, в развитии музыкальных способностей. С одной стороны, они, безусловно, относятся к духовным, связаны с художественным мышлением - умением сочинять, интерпретировать и воспроизводить музыку. С другой стороны, работа музыканта — это очень сложная и высококвалифицированная материальная деятельность. Он должен с величайшим мастерством (которое оттачивается с детства) оперировать материальными объектами — музыкальными инструментами.

Все духовные способности имеют материальные механизмы формирования и развития. Знание этих механизмов позволяет грамотно организовывать сервисную деятельность в области образования, науки, культуры, искусства или туризма.

Взаимодействие способностей и потребностей связано с одним из глубоких противоречий человеческой личности, обострившимся в эпоху товарного производства. Его довольно подробно проанализировал Э. Фромм. Механизм товарного производства работает таким образом, что производитель товаров и услуг объективно заинтересован в первую очередь в получении максимальной прибыли. Обычно ее легче получить не за счет развития творческих способностей и потребностей, а за счет удовлетворения потребностей рутинных, развлекательных, быстро доставляющих потребителю примитивные удовольствия. Тем самым механизм сервиса больше удовлетворяет простейшие потребности, чем развивает способности. А это в долгосрочной перспективе ведет к упрощению, примитивизации личности и к застою в развитии не только способностей, но и потребностей. Механизм взаимного стимулирования потребностей и способностей ослабляется. Такая потребительская ориентация человека в эпоху развитого капитализма выразилась даже в несколько странном исторически сложившемся названии этой ступени развития цивилизации — «общество массового потребления». Это название странно потому, что никакое потребление невозможно без производства и поэтому данный тип общества было бы логичнее назвать «обществом массового производства» или «обществом массового производства и потребления». Однако потребительская ориентация личности на удовлетворение простых рутинных потребностей приводит к тому, что производство жизненных благ, в котором раскрываются способности людей, считается чем-то второстепенным, само собой разумеющимся. Можно сказать словами Эриха Фромма, что в обществе господствует ориентация на обладание и стремление больше иметь. Поскольку эта ориентация обедняет личность и ослабляет всю социальную систему, вырабатываются формы противостояния такой односторонности — посредством государственной регуляции и правовых ограничений чересчур разрушительных видов деятельности (обогащения за счет незаконного захвата собственности, торговли наркотиками, хищнической эксплуатации природной среды и т. п.), с помощью морали и традиций, семейного воспитания, деятельности общественных организаций и движений. Сервисные фирмы иногда сталкиваются с дилеммой: ориентироваться только на удовлетворение простых, примитивных, дефицитарных (А. Маслоу) потребностей или формировать у клиентов новые пласты потребностей — более сложных, творческих, креативных (по Э. Фромму и А. Маслоу — бытийных).

Как нам представляется, услуги можно условно разделить на потребительские и креативные. Потребительские направлены на удовлетворение насущных дефицитарных потребностей без развития способностей человека, креативные — на развитие способностей и создание таким путем долговременных условий для дальнейшей эволюции творческих потребностей. Если выражаться еще точнее, в большинстве услуг в разных пропорциях присутствуют и потребительский, и креативный моменты.

1. **Потребности и система ценностей**

Известно, что с глубокой древности человек начал познавать мир. Но не всегда обращают внимание на другой момент: люди не только познают мир, но и оценивают его. Для развития общества необходимы и познавательная, и оценочная деятельность, причем одна не может заменить другую.

**Ценности** — это материальные предметы или идеи, на которые направлены потребности человека. Как и потребности, ценности могут быть материальными и духовными, личными и общественными, приоритетными и второстепенными. В истории европейской философии проблему ценностей впервые стали исследовать софисты. Они резко разграничили знание о реальном мире и знание о человеческих интересах, потребностях, о значении тех или иных предметов и явлений для человека. Любой индивид имеет свою систему ценностей — т. е. представление о значении для него этих явлений и предметов. Эти представления, конечно, не чисто индивидуальны, а сходны у людей одной и той же эпохи, одной и той же социальной группы. Системы ценностей постепенно изменяются в ходе исторического развития общества. Разнообразные продукты трудовой деятельности, события в обществе и природные явления человек сознательно или неосознанно оценивает как добро или зло, полезное или вредное, истинное или ложное, прекрасное или безобразное, справедливое или несправедливое, допустимое или запретное и т. п. В современном развитом обществе провозглашается (хотя не всегда в полной мере реализуется) гуманистическая система ценностей. В ней главными фундаментальными ценностями жизни и культуры считаются **истина, добро и красота.**

Ценности, как и потребности, зависят не столько от сознательного выбора людей, сколько от их природных, биологических особенностей и уровня развития общества. То, что ценно и важно для австралийского аборигена, может быть абсолютно не нужно европейцу, живущему в другом социальном окружении. Однако общий фундамент ценностей у всех людей сходен, ведь все люди вынуждены удовлетворять по существу одинаковый набор насущных потребностей. Поэтому все, что позволяет эти потребности удовлетворять, причем социально одобряемым путем, всегда будет рассматриваться как имеющее непреходящую ценность. Над основой человеческих ценностей надстраиваются другие, производные, которые зависят от состояния экономики, уровня знаний, морали, традиций и других факторов. Эти ценности могут сильно различаться не только у разных народов, но и у представителей разных классов и социальных слоев.

Представления о ценностях оказывают мощное воздействие на мир потребностей, а через него — на складывающуюся в обществе сферу услуг. Механизм этого воздействия можно свести к пяти основным составляющим.

**2.1. Воздействие ценностей на мир потребностей**

1. Формирование потребностей на основе ценностей.

Ненасущные потребности сильно зависят от ценностной ориентации отдельного индивида и общества в целом. Так, потребность в трудовой практической деятельности резко различалась у раба и свободного, у варвара и цивилизованного индивида, в Средние века, у православного и протестанта. У приверженцев тех или иных религиозных конфессий потребности зависят от предписаний и запретов тех церквей, к которым они принадлежат. В сфере услуг изменения в запросах людей, которые удовлетворяет система сервиса, тоже прямо связаны с эволюцией ценностей. Так, в одних обществах и социальных слоях значимость моды для человека велика, а в других нет. Престижное потребление стимулирует потребности в тех или иных вещах. Для десантника может быть важно и ценно получить краповый берет, для бизнесмена — престижный автомобиль, для мусульманина — совершить паломничество в Мекку, для многодетной матери — жить рядом с хорошими магазинами, поликлиникой и предприятиями бытового обслуживания, для меломана — раньше всех получать новые записи известных исполнителей и т. п. Все эти разнообразные ценности на наиболее глубоком уровне определяются, конечно, развитием материального производства, зависящей от него социальной структурой общества и уровнем доходов людей. Однако даже при одинаковом уровне материальной обеспеченности в разных странах и социальных слоях исторически складываются сильно различающиеся системы ценностей. Успешность сервисной деятельности напрямую зависит от учета специфики ценностей, сложившихся у потребителей.

2. Потребности делятся на разумные и неразумные на основе представлений о ценностях.

Система ценностей ориентирует личность на ту или иную стратегию жизненного поведения. Это может быть стремление к обогащению и собственному благу, к благу своего народа, семьи или фирмы, к служению Богу, к беззаботному «прожиганию» жизни (эпикурейство), к творческой деятельности в технике, науке, искусстве или политике, к воспитанию детей в большой семье и т. д. С точки зрения гуманистической системы ценностей, господствующей в европейской цивилизации уже несколько столетий, высшей ценностью культуры считается человеческая жизнь и свободное развитие личности. Разумными признаются потребности, связанные с практической реализацией этой ценности — с раскрытием всех способностей личности, обеспечением возможности ее творческого развития. От сферы услуг ждут помощи в сохранении и продлении жизни (медицина, спорт, рекреационные услуги), в той, чтобы сделать жизнь людей интересной, полноценной, насыщенной, освободить их от рутинных, монотонных занятий (образование, индустрия туризма и отдыха, бытовое обслуживание). Потребности, удовлетворение которых укорачивает и обедняет жизнь отдельного человека (употребление алкоголя, наркотиков и т. п.), признаются вредными и неразумными. Однако в современном мире существуют и другие системы ценностей. Так, для ряда религиозных фанатиков высшая ценность — служение Богу и религиозным организациям. Человеческая личность сама по себе не представляет существенной ценности. Эту систему ценностей стремятся использовать в своих целях различные экстремистские организации. У них массовые убийства во время террористических актов признаются вполне приемлемыми и полезными, так как якобы следуют из ценностей той или иной религии. Нетрудно проследить, какие потребности будут считаться разумными, а какие — неразумными у сторонников определенной системы ценностей.

3. На основе системы ценностей устанавливается очередность удовлетворения потребностей, их градация по уровню значимости.

Степень значимости тех или иных предметов и услуг во многом определяет поведение человека и должна точно оцениваться работниками сервиса. Так, все люди носят одежду, едят и спят, многие занимаются спортом, почти все читают книги, слушают музыку, смотрят кинофильмы. Но очередность и степень удовлетворения этих потребностей могут сильно различаться. На нее влияют природные, экономические, культурные и политические факторы. Так, для пожилого туриста важен покой и хороший сон, в отличие от посетителей ночных дискотек (хотя они тоже, конечно, когда-то ложатся спать). В эпоху борьбы с режимом апартеида в Южно-Африканской Республике среди молодежи был моден лозунг, жестко расставлявший жизненные приоритеты: «Сначала — свобода, потом — образование». Следуя этому принципу, коренные африканцы нередко сжигали школы, построенные для них белыми переселенцами с самыми добрыми благотворительными целями.

В удовлетворении общественных потребностей очередность имеет особое значение. Так, в СССР и в современной России много десятилетий обсуждают правильность или ошибочность устоявшегося подхода, при котором государственный бюджет финансирует всю социальную сферу по остаточному принципу, так как она не считается приоритетной. В этом система ценностей российской государственной власти отличается, например, от системы ценностей, лежащей в основе политики государств «большой семерки». Негативные последствия такой ориентации государственных расходов может частично компенсировать деятельность коммерческих фирм, в том числе работающих в сфере услуг.

Правильная оценка очередности в удовлетворении потребностей — еще один эффективный способ совершенствования сервисной деятельности.

4. На основе системы ценностей разрабатываются способы удовлетворения потребностей.

Одна и та же потребность может быть удовлетворена разными путями, которые по-своему формируются в каждой культуре. Так, сложную потребность в самореализации и придании смысла своему существованию совершенно по-разному будут реализовывать профессиональный политик, спортсмен, священнослужитель, подросток, «солдат удачи», кочующий из одной «горячей точки» в другую, и т. д. Однако в реализации потребностей действуют и некоторые общечеловеческие правила. Так, практически у всех народов считается недопустимым удовлетворять, например, потребность в еде путем воровства (восьмая библейская заповедь — «не кради»). В остальном национальные традиции принятия пищи заметно различаются. Это касается и национальной кухни, и самого процесса еды. У ряда народов есть традиции долгих и частых застолий, они по-разному относятся к употреблению спиртного. У мусульманок могут возникать проблемы с питанием из-за того, что они не должны снимать чадру в общественных местах (а то и вовсе могут питаться только дома или в гостях у родственников). Другой пример — сексуальные потребности: известно, как сложно в истории цивилизации регламентировались социально одобряемые способы их удовлетворения.

Из приведенных примеров видно, что любая система жизненных ценностей включает в себя концепцию допустимых и запретных путей удовлетворения потребностей.

5. Деятельность по целенаправленному формированию и изменению потребностей также строится с учетом системы ценностей клиента.

Это хорошо видно на примере рекламы, которая всегда пытается изменить систему ценностей, убедить потребителя в значимости для него определенного товара или услуги. Реклама эффективна только в том случае, если предлагает человеку нечто приемлемое и ценное. Рекламируя новую услугу, приходится оценивать и степень ее новизны. Конечно, некоторый сдвиг в системе ценностей при освоении новой услуги или товара вполне может произойти, но он не может быть слишком сильным. Распространение товара или услуги, выработка потребности в них у большого слоя клиентов обычно происходят постепенно и становятся возможными в том случае, если не вступают в слишком сильное противоречие с господствующими культурными, религиозными и другими ценностями.

В целом можно сделать вывод, что потребности общества, группы людей или отдельного человека всегда находятся в глубокой связи с системами ценностей. Услуги востребованы только в том случае, если они гармонично вписываются в систему ценностей потенциальных потребителей или соответствуют по своему содержанию тому направлению, в котором она в данный момент изменяется.

**Список используемой литературы**

1. Дубинин Н. П. «Человек и его место в истории жизни//Биология человека и социальные прогресс». Пермь: Пермский ун-т, 1982 г.

2. Друкер П. Ф. «Задачи менеджмента в XXI веке». М.: Издательский дом «Вильямс», 2001 г.

3. Рубинштейн С. Л. «Основы общей психологии: в 2 т. Т.2.» М.: Педагогика, 1989 г.

4. Черников В. Г. «Человек и его потребности: Учеб. Пособие». Рыбинск: РГАТА, 2003 г.