

ции // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2015. № 1.

3. Косаренко Н.Н. Публично-правовое регулирование мирового страхового рынка в условиях глобализации // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2014. № 2.

*Тимофеев М.И., Жеребцов В.И.
Национальный институт бизнеса¹*

Критический анализ «иерархии мотивов» А. Маслоу с точки зрения теории и практики маркетинга

Аннотация. В статье раскрывается содержание исследований, проведенных с целью критической оценки теории мотивации А. Маслоу, с точки зрения теории и практики современного маркетинга. Исследование основывается на экспертной оценке последней публикации книги А. Маслоу «Мотивация и личность». [1] Актуальность данного исследования обуславливается тем, что теория мотивации А. Маслоу получила широкое распространение благодаря тому, что один из виднейших авторитетов в области маркетинга - Ф. Котлер использовал ряд положений «иерархии потребностей» А. Маслоу, изобразив ее в виде пирамиды. В результате практически все авторы книг по маркетингу без должного анализа трудов А. Маслоу копируют эту схему и делают необоснованные выводы, которые приводят к серьезным ошибкам при использовании данной схемы в практике маркетинга. В итоге у специалистов по маркетингу и студентов возникают ложные представления о реальных мотивах в покупательском поведении потребителей, что зачастую приводит к ошибкам в выборе стратегий маркетинговых коммуникаций. Научная новизна данной статьи заключается в том, что в отличие от множества других критиков А. Маслоу, авторы впервые провели критический контент-анализ основных положений теории А. Маслоу по упомянутой книге «Мотивация и личность».

¹ Тимофеев Михаил Иванович - канд. тех. наук, доцент, АНО ВО «Национальный институт бизнеса»; Жеребцов Владимир Иванович - канд. экон. наук, доцент, АНО ВО «Национальный институт бизнеса»

Ключевые слова: теория мотивации, труды А. Маслоу, «иерархия потребностей А.Маслоу», саморазвитие, самоактуализация, противоречивость теории А.Маслоу, базовые потребности человека, личность, рекомендации.

Прежде всего, в проведенном исследовании затронут вопрос о правомерности использования термина «теория» к разработкам А. Маслоу. Термин «теория» от греч. *theoria* (наблюдение, исследование) – означает «совокупность высказываний, замкнутых относительно логического следования».[2] Вот что говорит о своем «научном методе» сам А. Маслоу: «По обычным стандартам строго контролируемого лабораторного исследования моя работа *не была исследованием вообще*. Я делал свои обобщения на основе выбранного мной самим определенным типом людей» (речь идет о двух его учителях и близких друзьях – антропологе Руте Бенедикте и основателе гештальтпсихологии Максе Вертхаймере); «...я должен признать, что мое исследование ... представляло собой *грандиозную авантюру...*». [1, с.46] Другими словами, вся методологическая научная база А.Маслоу представляла собой наблюдения всего лишь за двумя учеными. То есть выводы А.Маслоу статистически не проверены и теорией действительно не являются, а только гипотезами не получившими научного исследования.

Кроме наличия исследований, всякая теория должна быть *непротиворечивой*. Непротиворечивость всякой теории – это отсутствие в системе идей логического противоречия, т.е. некоторого утверждения и его отрицания. [3]

Вот что пишет апологет А. Маслоу - Роберт Фрейгер: «Он часто оставлял другим заниматься тщательным анализом и проверкой его теории. Проблемы, поставленные Маслоу, по-прежнему ждут своего решения». [1, с.43]

Обнаруженные авторами противоречия в рассуждениях А.Маслоу сведены в таблицу 1.

Противоречия в рассуждениях А. Маслоу

Цитата	Сущность противоречия
<p>«...человек имеет биологическую сущность, однако она проявляется слабым, неуловимым образом». (1,с.29)</p>	<p>Не понятно, как Маслоу ухитрился «не улавливать» собственную «биологическую сущность», когда садился за обеденный стол, или когда убегал из-под колес автомобилей, опасаясь за свою жизнь, или когда ухаживал за своей двоюродной сестрой Бертой, на которой потом женился, и прижил двух дочерей, очевидно, самым чудесным образом, - без всякого участия своей «биологической сущности».</p>
<p>«... человеческая натура чрезвычайно податлива в том смысле, что культуре и окружающей среде нетрудно совершенно уничтожить или уменьшить генетический потенциал...». (1,с.29)</p>	<p>Это дремучее невежество могло бы приветствоваться советской идеологией 30-х годов, в соответствии с которой предполагалось вырастить/воспитать «нового человека с коммунистическим сознанием» вопреки его дурной наследственности. Между тем, чему нам верить – этим словам маэстро, или тем, что на предыдущей странице 28: «... для психологов важнейшие из открытий те, которые касаются того, что происходит с X и Y хромосомами». И что же это за гены, которые «нетрудно совершенно уничтожить»?</p>
<p>«...я думаю, ... мы сможем научить нашу молодежь отказаться от оторванного от жизни стремления к безупречности...». (1,с.33)</p>	<p>«А надежда на человеческую натуру, какой бы сдержанной она ни была, поможет нам на пути к братству и состраданию». (1,с. 34). Таки и не понято - надо ли отучать молодежь от стремления к безупречности, или нет?</p>

<p>«У обезьяны определенно исчез половой инстинкт, пищевой инстинкт ... и лишь материнский инстинкт, без сомнения, имеет место. У человека, в соответствии с нашим определением, исчезли все три (<i>половой инстинкт, пищевой и материнский – авторы</i>)...». (1, с.61)</p>	<p>«... разумная теория мотивации не может позволить себе не принимать во внимание подсознательное» (1,с.55). Но подсознательное – это и есть инстинкты, отвергаемые Маслоу.</p> <p>Здесь, приводя в пример обезьян, на с.87 пишет: «Нет никаких оснований исследовать животных, чтобы изучить мотивацию человека». И что теперь Маслоу предлагает делать с животной природой человека? На чем основаны утверждения о том, что у человека исчезли инстинкты половой, пищевой и материнский?</p>
<p>«... у человеческих особей сохранились очень слабые следы инстинктов, которые уже нельзя назвать инстинктами в полном смысле слова, применимом к животным. Эти следы инстинктов так слабы, что культура и научение с легкостью подавляют их» (1, с.29).</p>	<p>Но разве мы видим, что разум подавил инстинкты? Разве мы можем полностью подавлять физиологические потребности? Или мы уже никогда не кричим, когда сердимся, спорим, проявляя природную агрессию? Разве мы можем спокойно переносить отсутствие общения, любви? Мы перестали соревноваться и самоутверждаться? Разве мы видим полное торжество разума в жизни людей, раз инстинкты подавлены культурой и воспитанием?</p> <p>Большинство психологов считает, что в человеке все же доминирует иррациональное, инстинктивное, по З. Фрейду, хотя в его теории тоже имеются противоречия.</p>
<p>«Большая часть доступных нам сведений о человеческой мотивации идет не от психологов, а от психотерапевтов, кото-</p>	<p>Однако множество открытий в психологии были сделаны при наблюдениях за душевнобольными людьми, у которых блокируются тормозящие центры (практика З.Фрейда, Ц. Ломброзо и др.), а здо-</p>

<p>рые лечат пациентов. Эти пациенты представляют собой великий источник ошибок и полезных данных, хотя они явно составляют лишь небольшую часть населения» (1, с.66).</p>	<p>ровые люди склонны скрывать свои истинные устремления и глубинные мотивы.</p>
<p>«...физиологические влечения или потребности, следует рассматривать скорее как исключительные, нежели как типические, поскольку они могут существовать независимо и обособленно друг от друга, от прочих мотиваций и от организма в целом» (1, с.68).</p>	<p>Психолог не поясняет, где и у кого он видел, чтобы физиологические потребности существовали независимо «от организма в целом». Вот это действительно похоже на «революцию» в психологии.</p>
<p>«Без сомнения, физиологические потребности доминируют над всеми прочими» (1, с.68).</p>	<p>При этом рассматривается только потребность в пище. Но ведь ни один член общества потребления (с точки зрения маркетинга - активный потребитель), который трудится по 8-12 часов в день, не согласится, что он работает большую часть дня только на свой желудок.</p>
<p>«Такие предпосылки, как свобода слова, свобода делать то, что тебе хочется, если это не мешает другим,...являются примерами предварительных условий удовлетворения базовых потребностей». (1, с. 77)</p>	<p>Но возникает вопрос: почему именно в США, «самой свободной стране» в тройку самых часто выписываемых медикаментов входят легко вызывающие привыкание антидепрессанты и опиоидные болеутоляющие, что позволяет специалистам говорить: нация крепко подседа на легальные наркотики».[4] Не надо объяснять, что свобода не является «предварительным условием удовлетворения базовых потребностей», иначе американцы</p>

	были бы самыми счастливыми людьми в мире и не употребляли бы столько антидепрессантов.
«...любое поведение скорее определяется несколькими или всеми базовыми потребностями одновременно, чем только одной из них». (1, с.86)	Этим Маслоу опровергает поочередность удовлетворения потребностей, что противоречит основному положению его «теории» - об иерархии потребностей.
«удовлетворенная в основном личность больше не имеет потребностей в уважении, любви, безопасности и т.д.». «...удовлетворенная потребность больше не представляет собой фактора мотивации» (1, с. 88)	Маслоу хочет сказать, что при удовлетворении инстинкты пропадают? Но тогда это не инстинкты. Или что полное удовлетворение (отсутствие желаний) возможно?
«Здоровый нормальный, счастливый человек не имеет сексуальных потребностей, потребностей в пище, потребностей в безопасности, любви, престиже, самоуважении...» (1, с. 88)	Сравним: «... человек ...почти никогда не бывает постоянно удовлетворен и доволен...» (1, с.101). Здесь видим отсутствие элементарной логики.
«Базовые потребности должны быть удовлетворены, иначе мы заболеем» (1, с.118).	Сравним: «Поток потребностей непрерывен» (1, с.116). Не понятно, как удовлетворить то, что никогда не может быть удовлетворено до конца. Значит, человечество обречено оставаться психически больным?
«Удовлетворение базовых потребностей якобы	А где же здесь переход к самоактуализации после удовлетворения базовых по-

<p>приведет к таким «феноменам», как «образ жизни, предполагающий отстраненность от проблем побед-поражений, соперничества» (1, с.108)</p>	<p>требностей? «отстраненность от проблем побед-поражений, соперничества» называется сегодня дауншифтингом – отказом от самореализации, во всяком случае, по отношению к карьере.</p>
<p>«Парадоксальным образом наиболее ярко принадлежность к биологическому роду и животное начало проявляют себя именно в людях с более высокой духовностью, самых умных и здравомыслящих, в высшей степени (от природы) рациональных». (1, с.114)</p>	<p>Но у таких людей, наоборот, должно наблюдаться максимальное подавление инстинктов культурой. Возможно, Маслоу намекал на то, что, если брать креативные личности, то истоками их вдохновения могут быть как раз повышенная нервная возбудимость, эмоциональность и сексуальность на грани необузданности.</p>
<p>«Люди, живущие на уровне самоактуализации, одновременно испытывают глубочайшую любовь к человечеству ...» (1,с.127)</p>	<p>Но разве Калигула, Борджия, Чингиз-хан, Наполеон и Гитлер не самоактуализировались, добившись вершин власти?.. Да и просто в жизни вполне хватает высоко-статусных самодуров и даже садистов.</p>
<p>«... любовь, уважение, удовлетворение когнитивных стремлений не предполагает пресыщения» (1, с.127)</p>	<p>Но как же тогда перейти к «более высокой стадии» - к самоактуализации, если тянут назад эти не полностью удовлетворенные потребности?</p>
<p>«Культура может работать на удовлетворение базовых потребностей, а не подавлять их» (1, с.129).</p>	<p>Сравним: «Наши человеческие инстинкты или то, что от них осталось, так слабы, что требуют защиты от культуры, от образования, от научения...» (1, с.130). Так надо использовать культуру, или защищаться от нее?</p>
<p>«самоактуализирующие-ся люди «испытывают</p>	<p>Во-первых, агрессивность определяется наследственностью и воспитанием, а не</p>

враждебность, ненависть, стремление к насилию, злобу, агрессивность деструктивного характера гораздо реже, чем <i>обычные</i> люди» (1, с.164).	склонностью к самоактуализации. Во-вторых, не хочет ли Маслоу этим сказать, что обычные люди не имеют потребности в самоактуализации? Но маркетологам, например, интересно знать те потребности, которые свойственны среднестатистическому потребителю, а не редким личностям.
---	--

В таблице 2 представлена содержательная оценка 18-ти исходных положений теории мотивации Маслоу [1, с.52-66].

Таблица 2

Критическая оценка исходных положений теории мотивации
А. Маслоу

Название исходного положения Маслоу	Сущность положения	Оценка научной новизны положений
1. Холистический подход	Личность представляет собой интегрированное, организованное целое.	Новизна отсутствует
2. Парадигма мотивационных состояний.	Не сформулирована	
3. Средство и цели.	Через изучение желаний надо выходить на потребности	Новизна отсутствует
4. Неосознанная мотивация.	Необходимо принимать во внимание подсознательное	Новизна отсутствует
5. Общность человеческих желаний.	Люди больше похожи друг на друга, чем это кажется на первый взгляд.	Новизна отсутствует
6. Сложная мотива-	Стремление удовлетворить одну потреб-	Новизна отсутствует

ция.	ность, может оказаться стремлением удовлетворить и другие.	
7. Мотивационное состояние.	Желания разного рода непрерывны	Новизна отсутствует
8. Удовлетворение порождает новую мотивацию.	Состояние неудовлетворенности перманентно	Новизна отсутствует
9. Удовлетворение порождает новую мотивацию.	Потребности, <i>невидимому</i> , организованы согласно своего рода иерархии или степени доминирования.	Гипотеза, не доказанная экспериментально. Потребности постоянно меняются местами в «иерархии». Их доминирование зависит от текущей актуализации потребностей. Новизна отсутствует.
10. Невозможность составить список влечений.	Границы потребностей размыты	Маслоу проявил неспособность к системному мышлению, поскольку он сам же пытался группировать потребности как физиологические, социальные, но сделал это неряшливо и поверхностно.
11. Классификация мотиваций с учетом основных целей.	Не сформулирована	
12. Неадекватность данных, полученных при экспериментах с животными.	Сведение к минимуму роли инстинктов, подавленных культурой у современного человека	Фундаментальная ошибка, фактически нивелирующая физиологию человека.

	века; переоценка внешних факторов влияния.	
13. Окружение.	Рекомендуется не увлекаться одним лишь ситуационным влиянием.	Новизна отсутствует.
14. Интегрированное действие.	Организм чаще всего ведет себя как интегрированное целое, но иногда это не так.	Гипотеза ничем не подтверждается. Научная новизна отсутствует.
15. Немотивированное поведение.	Не все виды поведения и реакций мотивированы	Положение необоснованное, и противоречит данным психологии. Просто мотивы поведения не всегда лежат на поверхности, о чем сам же Маслоу и говорил. Новизна отсутствует.
16. Возможность достижения цели	Люди сознательно стремятся к тому, чего, предположительно, можно реально достичь.	Новизна отсутствует
17. Реальность и бессознательное	Предлагается считать фрейдовское «Эго» частью «Ид».	Положение недоказанное. Новизна отсутствует
18. Мотивация высших человеческих возможностей	Предлагается изучать не только психически больных, но и здоровых индивидуумов.	Новизна отсутствует

Заслуга А.Маслоу заключается в том, что он попытался сгруппировать фундаментальные потребности и классифицировать их. Однако, в его классификации потребностей отсутствуют такие важные потребности с точки зрения маркетинга, как: потребность в экономии энергии; потребность в сохранении биологического вида; потребность в физической нагрузке; потребность в заботе об обеспечении выживания в будущем, его предсказуемости; потребность в комфорте, удовольствиях и наслаждениях визуальных, обонятельных и слуховых; потребность в веселье; «адреналиновая» потребность в развлечениях; потребность в экономии времени; потребность в ненависти как латентная (скрытая) агрессия; потребность во власти над людьми, во влиянии на них; потребность в независимости; потребность в подчинении; потребность в накопительстве, богатстве, в обладании; потребность в достижении (достижение как процесс и как результат); потребность в творчестве; потребность в красоте; потребность в упорядочении, в логике, и, как следствие, - в справедливости; потребность в вере. [5, с.30]

В классификации А.Маслоу нет никакой «пирамиды потребностей». Он лишь перечислил последовательность их удовлетворения. В виде графика «Иерархия потребностей» появилась в 1975 году в учебнике У. Стоппа, о личности которого практически нет информации, а А.Маслоу умер в 1970 году, и в его работах, не было ни единого графика или схемы.[6]

В своих рассуждениях, А.Маслоу постоянно путает удовлетворение потребностей с *возможностью и процессом* их удовлетворения. В целом можно сделать вывод о том, что, к сожалению, особой практической пользы для маркетинга теория мотивации А. Маслоу не принесла. А.Маслоу работал в американской компании «Нон Линеар Системз», в которой реальных результатов по повышению эффективности управления персоналом или в маркетинге его теория не принесла. Одной из причин высокой популярности А.Маслоу на Западе является его попытка обосновать идеологию общества потребления через предположение, что высшей гуманистической целью общества является создание условий для самореализации личности, которая возможна лишь при удовлетворении всех его базовых потребностей. Однако, в условиях развития идеи социального, а не коммерческого маркетинга, теория мотивации А.Маслоу не срабатывает при решении проблем менеджмента и маркетинга. Необходимо использо-

вать системный подход к разработке современных моделей мотивации. [5, с.37-44]

Список использованных источников и литературы

1. Маслоу А. «Мотивация и личность». 3-е издание. / Пер. с англ. – СПб: Питер, 2014. – 400с. (Серия «Мастера психологии»).
2. Энциклопедический словарь. Под редакцией А.А. Ивина - М.: Гардарики, 2004.
3. Философская энциклопедия. http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/814/НЕПРОТИВОРЕЧИВОСТЬ
4. Нация прозака: Американцы сходят с ума от антидепрессантов. http://paranormal-news.ru/news/nacija_prozaka_amerikancy_skhodjat_s_uma_ot_antidepressantov/2014-06-09-9179
5. Тимофеев М.И. Психология менеджмента: Учеб. пособие. – М.: РИОР, 2008. – 205 с.
6. Пирамида потребностей Маслоу и её применение в жизни. <http://4brain.ru/blog/пирамида-потребностей-маслоу/>

Ткач Н.Д.

Национальный институт бизнеса¹

Депозитные операции коммерческого банка

Аннотация. Статья посвящена проблеме формирования ресурсов коммерческими банками. Анализируются механизм привлечения заемных средств, приводятся классификация депозитных операций, задачи по управлению ими, система страхования вкладов.

Ключевые слова: ресурсы КБ, пассивные операции банков, депозитные операции, договор банковского вклада, сберегательные депозиты.

В современных условиях развития российской экономики проблема формирования ресурсов коммерческими банками имеет первостепенное значение.

Право на привлечение денежных средств во вклады имеют банки, которым такое право предоставлено в соответствии с выданной

¹ Ткач Нина Дмитриевна, к.э.н., доцент, профессор кафедры экономики и управления на предприятии АНО ВО «Национальный институт бизнеса»