

момента последней активности клиента (последней продажи товара), тем более вероятно, что действие повторится.

2. *Frequency* (частота или количество) – количество покупок, которые совершил клиент (количество продаж). Чем их больше, тем выше вероятность того, что клиент повторит действие в будущем. Данный параметр рассматривается за определённый промежуток времени (неделя, месяц, квартал, год и т. д.).

3. *Monetary* (деньги) – сумма, которую потратил клиент (выручка от продажи товара). Чем больше потраченная сумма, тем выше вероятность того, что клиент повторит заказ.

Интерес к маркетингу взаимоотношений, усиливаемый в первую очередь выгодами от экономики взаимоотношений, растёт экспоненциально. Однако в основе всех экономических построений лежат очень важные условия: если ключевые факторы правильно оценены, если точно выбраны стимулы, располагающие к развитию и поддержанию взаимоотношений, то выгоды от реализации маркетинга взаимоотношений дадут о себе знать.

Однако считать маркетинг взаимоотношений «хорошим» только потому, что он обеспечивает долгосрочную прибыльность, – значит слишком упрощенно подходить к этому предмету, поскольку необходимо ответить на самые главные вопросы: как и с кем следует строить и поддерживать взаимоотношения и в какую форму их следует облекать.

#### СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гордон, Я. Маркетинг партнерских отношений / Пер. с англ. под ред. О.А. Третьяк. – СПб: Питер. 2001. – 286 с.

2. Евстигнеева, Т.В. Маркетинг отношений как современная концепция маркетинга / Т.В. Евстигнеева // Экономические науки: научно-информационный журнал. – 2008. – № 8 (45). – С. 201.

УДК 37.015.3

*Наумчик С.С.*

*Научный руководитель: ст. преподаватель Сobotковская О.Н.*

### СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ ЭГО-СОСТОЯНИЙ

Цель данной статьи показать важность всех трёх эго-состояний и достижение сбалансированной личности через гармонические взаимоотношения между всеми эго-состояниями.

Каждая личность имеет три состояния Я, которые являются отдельными и особыми источниками поведения: состояние Я Родителя, состояние Я Взрослого и состояние Я Ребенка. И это не абстрактные понятия, а реальность.

Состояние Я Родителя.

Одни люди считают, что хорошими родителями быть легко. Другие – что тяжело. Большинство же испытывает при воспитании детей и взлеты, и падения. Одни родители получают радость от детей, другие обижаются на них, третьи не способны справиться с ними по разным причинам. Время от времени родители переживают все три установки.

Родители устанавливают эмоциональный климат, который, подобно атмосферному климату, может быть теплым или холодным, мягким или резким, способствующим или препятствующим росту. Родители, обеспечивающие постоянную, нежную заботу о своих детях через положительные контакты, тем самым поощряют конструктивные сценарии. Родители, пренебрегающие детьми, поощряют деструктивные или неэффективные сценарии. Лучшее, что могут сделать родители для своих детей, – это оценить свой собственный сценарий и затем решить, стоит ли передавать его следующему поколению.

Родители служат моделями, которые отпечатываются в мозгу ребенка. Состояние Я Родителя – это объединение установок и образцов поведения всех эмоционально значимых людей, которые служат для личности родительскими фигурами. Родитель не обязательно функционирует по типу, определяемый культурой как “материнский” или “отцовский”. В действительности люди не обладают явно различимыми материнскими или отцовскими инстинктами. В соответствии с исследованиями Харлоу это положение справедливо и для низших приматов. Люди обучаются быть родителями у своих собственных родителей. Обезьяны, по-видимому, вынуждены делать то же самое.

Многие люди видят своих родителей или через “розовые очки”, или в кривом зеркале. Они воспринимают своих родителей не таким, какие они на самом деле, а скорее как объекты, которые удачно или неудачно удовлетворяют их детские потребности и желания. В любом случае, когда люди начинают осознавать, кем являются или являлись их родители на самом деле, у них возникает критическое отношение к ним, и они могут осудить их или даже начать ненавидеть. Как говорил Оскар Уайльд: “Дети сначала любят своих родителей; затем они становятся старше и судят их; иногда они прощают их”.

Каждая личность имеет мысленные образы родителей, которые образуют ее Родителя. Временами человек ведет себя, говорит, жестикулирует и думает так, как это делали его родители. Иногда человек находится под влиянием их внутренних сообщений.

Родительские транзакции по своей природе бывают заботливыми или содержащими предубеждение. Они применяются со взрослыми так же часто, как и с детьми. Например, заботливая сторона Родителя уместна, если он откликается на временную потребность коллеги по работе в заботе и сочувствии, когда тот слишком взволнован или заболел. Родитель используется неадекватным образом, когда он принудительно воспитывает, критикует или выказывает пренебрежение другому человеку, который не хочет, не желает это слышать или не нуждается в этом.

Родитель – это передатчик культурных и семейных сценариев. Он является ценным и необходимым для человеческого рода, так как облегчает исполнение родительских задач, освобождая Взрослого для решения более сложных проблем существования.

Когда состояние Родителя является неполным или в значительной степени неадекватным, то родительским качествам может быть обучен Взрослый. Методы развития новых состояний Я Родителя находятся в стадии развития. Вы имеете неповторимое состояние Я Родителя, являющегося, вероятно, смесью полезного и вредного поведения. Осознание Вашего Родителя дает Вам более разнообразный выбор способов поведения.

Состояние Я Ребенка.

Каждый ребенок рождается с определенными унаследованными качествами, в определенной экономической, эмоциональной, социальной среде и направляется определенными авторитетами. Каждый ребенок переживает значительные события своей жизни, такие, как смерть кого-то из членов семьи, болезни, наказание, несчастные случаи, переезды и экономические кризисы. Эти события вносят свой вклад в неповторимость детства каждой личности. Не существует двух детей, даже в одной семье, у которых было бы одинаковое детство.

В мозгу и нервной системе каждого из нас содержатся записи того, как мы ощущали свои побуждения, будучи ребенком, как мы воспринимали этот мир, что мы чувствовали по отношению к этому миру и как мы приспосабливались к нему. Состояние Я Родителя объединяет личностей, которые являются эмоционально значимыми авторитетами; состояние Я Ребенка представляет внутренний мир чувств, переживаний и адаптаций.

Личность, которая реагирует так, как это делает ребенок, – с любопытством, нежностью, эгоистично, подло, игриво, находчиво – откликается из своего состояния Я Ребенка.

В каждом из нас находится маленький мальчик или девочка. Когда Вы ведете себя или чувствуете подобно тому, как это было с вами в детстве, Вы находитесь в состоянии Я Ребенка.

Естественный Ребенок чувствует себя свободным и делает то, что он хочет. Когда Вы бываете выразительны, нежны, веселы, эгоистичны или отстаиваете свои права, Вы, скорее всего, выражаете Вашего Естественного Ребенка.

Маленький Профессор – это находчивый маленький ребенок в каждой личности. Когда Вы чувствуете себя интуитивным, переживаете моменты творчества, создаете что-нибудь для удовольствия или манипулирования кем-нибудь, чтобы получить, что Вы хотите, то в этом участвует Ваш Маленький Профессор.

Приспособившийся Ребенок – это воспитанный ребенок, который ведет себя так, как этого хотели бы Ваши отец и мать, например, очень зависимо от них или самостоятельно не по годам, но иногда чувствует себя не о'кей. Когда Вы бываете вежливыми, послушными, избегаете конфронтаций, отделяетесь, медлите или чувствуете себя не о'кей, Вы, вероятно, проявляете Вашего Приспособившегося Ребенка.

Ребенок становится активным, если кто-то ведет себя как родитель. Он также может активизироваться во время зависимости, например, когда человек болен или когда поселится, как, например, в гостях.

Ребенок – это основа представления личности о себе. Ваши ощущения, вероятно, происходят из Вашего состояния Я Ребенка.

Состояние Я Взрослого.

Каждый человек имеет состояние Я Взрослого и может использовать способности Взрослого по обработке данных. Часто обсуждаемая проблема “зрелость против незрелости” не существует в структурном анализе. То, что называют “незрелостью”, – это привычка проявлять детское поведение неадекватным образом.

Состояние Я Взрослого может использоваться для того, чтобы размышлять, вычислять вероятности, собирать, перерабатывать информацию и сохранять ее для использования в будущем. Оно дает возможность быть более независимым и разборчивым в своих реакциях.

Жизненный опыт – это процесс проверки того, что является реальностью. Он включает в себя умение отделить факты от фантазий, традиций, мнений и архаических чувств, замечать и оценивать текущие события, сопоставлять их с прошлым знанием и опытом. Жизненный опыт позволяет находить альтернативные решения.

Человек, который имеет альтернативные решения, может затем оценить возможные последствия различных видов своего поведения. Эти функции Взрослого служат для уменьшения возможности неудач и огорчений и направлены на увеличение творческих удач.

Человек, не удовлетворенный работой, но рассчитывающий “торчать здесь, что бы ни случилось”, может реально оценить свою позицию и решить, является ли она подходящей. Человек, решивший, что “торчать на этой работе, что бы ни произошло”, не имеет смысла, может начать искать альтернативы в зависимости от своих способностей, интересов, возможностей и т.д. Чтобы получить необходимые данные, он может посетить психолога-консультанта, пройти тестирование на профессиональную пригодность, следить за объявлениями в газете по найму, изучать рекламу и т.п.

Критерием состояния Я Взрослого является не исправление решений, а процесс проверки реальности и оценивания вероятностей, на базе которых и принимаются решения. Короче говоря, Ваш Взрослый хочет сказать: “Ты должен делать только самостоятель-

ные объективные оценки ситуации и без предубеждений обдумывать все проблемы, которые обнаружил, или решения, к которым должен прийти".

Качество решений будет зависеть от того, насколько хорошо информирован Взрослый и насколько хорошо Взрослый умеет отбирать и использовать информацию от Родителя и Ребенка. Тем не менее решения, даже принятые с учетом фактов, не обязательно будут "правильными", так как мы, как и все смертные, порой вынуждены принимать решения на основе неполных данных и можем приходиться к неверным заключениям.

Состояние Я Взрослого имеет дело с объективной реальностью. Взрослый не зависит от возраста, но на него влияют образование и жизненный опыт личности. Когда активизируется состояние Взрослого, человек может собирать и перерабатывать информацию, предсказывать возможные последствия различных действий и принимать сознательные решения. Но даже когда решение принято Взрослым, оно не обязательно будет точным, если ему не хватает информации. Однако использование Взрослого может помочь сократить число поступков, в которых он раскаивается, и увеличить возможность успеха.

Когда личность впервые достигает Взрослого осознания, то ее часто охватывает отчаяние. Личность может реагировать на это неприятное чувство по-разному: отдаляясь от других людей, бросая работу, избавляясь от других людей, ничего не делая или достигая исполнительного контроля состояния Я Взрослого над собой и совершая поворот к ответственности за течение жизни.

То, что Взрослый является контролером, не означает, что личность всегда находится в состоянии Я Взрослого. Это означает, что Взрослый допускает адекватное появление всех состояний Я, так как каждое вносит свой вклад в целостность личности. Взрослый "обращен внутрь" и знает, когда потребности могут быть удовлетворены с большим удовольствием и когда их необходимо сдерживать или изменять, чтобы они были уместны в настоящий момент.

Для того, чтобы Взрослый достиг исполнительного контроля, его нужно активизировать и использовать. Каждый имеет эту возможность, хотя некоторым может казаться, что это не так.

Когда Ваше состояние Взрослого включается и направляется во внутрь, оно может помочь Вам установить курс Вашей жизни намного более разумно. Старая польская поговорка советует: "Если нет ветра, гребите".

Конечной целью транзакционного анализа является достижение гармонической, сбалансированной личности через гармонические взаимоотношения между всеми эго-состояниями. Основной задачей при этом является достижение автономного "Взрослого", а затем интеграции с двумя другими эго-состояниями. Из чего следует установление "возможно более открытых и подлинных взаимодействий между эмоциональными и интеллектуальными компонентами личности". Когда это происходит, личность способна использовать как свои эмоции, так и свой интеллект, а не только одно за счет другого.

#### СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Берн, Э. Транзактный анализ в психотерапии: Системная, индивидуальная и социальная психиатрия / Пер. с англ. А. Калмыкова, В. Калиненко. – М.: Академический Проект, 2001. – 320 с.
2. Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих отношений. Люди, которые играют в игры: Что вы говорите после того, как сказали «Здравствуйте»? / Пер. с англ. под ред. Н. Бурьгиной, Р. Кучкаровой. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 640 с.
3. Берн, Э. Групповая психотерапия / Пер. с англ. А. Калмыкова, Е. Калмыковой, В. Калиненко. – М.: Академический Проект, 2000. – 464 с.
4. Юров А. Что нужно знать о ТА, чтобы начать работу / [www.river.com.ru](http://www.river.com.ru)