

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМОСОЗНАНИЕ ПРОДАВЦА

В статье рассматривается один из основных способов обучения персонала – бизнес-тренинг. Обосновывается необходимость развития на тренингах не только навыков работы с клиентами, но и профессионального самосознания продавцов.

**Ключевые слова:** обучение, бизнес-обучение, самосознание, профессиональное самосознание.

В современном мире продавец – одна из самых распространенных профессий, с которой мы сталкиваемся ежедневно. В условиях конкуренции и насыщенности рынка от качества работы продавца во многом зависит эффективность работы всего предприятия. Для торгового предприятия основным конкурентным преимуществом сегодня становится высокий уровень сервиса. Давно уже прошли те времена, когда дефицит товара выстраивал клиентов в огромные очереди независимо от того, какой продавец их обслуживал. Мнение о конкретном магазине, о качестве всей предлагаемой им продукции и даже о людях, в нем работающих, складывается во время общения покупателя с отдельным продавцом. От качественного обслуживания каждого конкретного покупателя зависит, вернется ли он еще раз за покупкой в данный магазин.

Трудовую активность работника и эффективность его деятельности можно повысить, используя, прежде всего, психологические резервы. В связи с этим большинство предприятий уделяют пристальное внимание обучению торгового персонала.

Среди самых распространенных способов обучения обычно выделяют лекции, семинары, мастер-классы, тренинги. На данный момент очень большую популярность приобретает такая форма обучения, как бизнес-тренинг. Тренинг (англ. training от train – обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Единой и общепризнанной классификации тренингов не существует, деление можно проводить по различным основаниям, но можно выделить 3 основных типа тренингов по критерию направленности воздействия и изменений: **навыковый, психотерапевтический и социально-психологический**. Навыковый тренинг направлен на формирование и выработку определенного навыка (навыков). Большинство бизнес-тренингов являются навыковыми, например, тренинг переговоров, самопрезентации, техники продаж и др. В отличие от социально-психологического тренинга и тренинга личностного роста бизнес-тренинг – это краткосрочное (от 12 часов до 5 дней) интерактивное обучение, направленное на формирование конкретных деловых навыков [3, с. 17].

Так как в данной статье мы рассматриваем профессию «продавец», остановимся более подробно на тренинге продаж, в котором, как правило, рассматриваются способы и алгоритмы взаимодействия с клиентом на различных этапах продажи. Участники получают теоретический материал, затем в процессе специально организованных упражнений его отрабатывают. Цель тренинга продаж – предоставить участнику определенные знания и научить различным способам поведения, которые в будущем будут активно использоваться в профессиональной деятельности. Как правило, на

---

\* © Цаплина Т.А., 2010

Цаплина Татьяна Александровна (*Tsaplina\_T@implozia.ru*), кафедра психологии развития Самарского государственного университета, 443011, Россия, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1.

тренинге отбатывается умение выяснить потребности клиента, провести презентацию товара, разрешить конфликтную ситуацию.

Бизнес-тренинг развивает определенные умения. Однако наличие определенных умений и навыков не всегда делает работу продавца более эффективной. Эффективность человека в процессе работы, успешность его обучения во многом зависят от профессионального самосознания, которое является частью самосознания человека.

Многие отечественные психологи в своих исследованиях рассматривают вопрос о структуре самосознания (В.С. Мерлин, Л.Д. Олейник, И.И. Чеснокова, В.В. Столин) и, исходя из предположения о самосознании как средстве саморегуляции субъекта деятельности, считают, что структура самосознания состоит из следующих компонентов: моральный и нравственный; осознание себя как субъекта деятельности; осознание и оценка своих психических особенностей и свойств; осознание различных отношений; осознание себя во временной связи, в развитии. В отличие от самосознания в целом, профессиональное самосознание специфичнее по своему содержанию. В профессиональном самосознании на первый план выдвигается содержание, касающееся профессиональной деятельности. Б.Д. Парыгин выделяет профессиональное самосознание как разновидность самосознания. Оно рассматривается как осознание своей принадлежности к профессиональной группе [2, с. 257]. З. Иванова и К. Косев понимают профессиональное самосознание, как познание и самооценку профессиональных качеств и отношение к ним. В.Н. Казиев считает, что профессиональное самосознание является инстанцией, в которой происходит оценка имеющихся достижений, планирования направления саморазвития, его осуществление [8, с. 22]. П.А. Шавир определяет профессиональное самосознание как избирательную деятельность самосознания, подчиненную задаче профессионального самоопределения. В наиболее обобщенном виде оно проявляется в осознании себя как субъекта будущей профессиональной деятельности. Можно отметить, что профессиональное самосознание прямо связано с осознанием человеком себя в профессиональной деятельности, т. е. содержание профессионального самосознания относится к профессиональной деятельности и к себе как к субъекту этой деятельности. Если самосознание формируется в жизнедеятельности и общении с окружающими людьми и является результатом познания себя, своих действий, психических качеств, то профессиональное самосознание – это проекция всех структурных компонентов самосознания на профессиональную деятельность. Традиционно важным в структуре самосознания считается осознание психических качеств, особенностей личности [5]. В профессиональном самосознании содержится понимание именно тех свойств и качеств, которые необходимы для успешного выполнения профессиональной деятельности, т. е. профессионально важных качеств [1, с. 96].

Для различных профессий эти качества будут разными, но степень их осознания оказывает заметное влияние на выбор задач, ход выполнения деятельности, уверенность в себе [6, с. 251]. Профессиональное самосознание (или профессиональная Я-концепция) включает представление человека о себе как о члене профессионального сообщества, носителе профессиональной культуры, в том числе определенных профессиональных норм, правил, традиций, присущих данному профессиональному сообществу. В эти представления включаются характеристики человека, которые определяют успешность его деятельности. К ним относятся профессионально важные качества (ПВК), в качестве которых могут выступать индивидуально-психологические свойства и отношения личности. К индивидуально-психологическим свойствам относятся следующие свойства личности: сенсорные, перцептивные, аттенционные, мнемические, мыслительные, речевые, эмоциональные, волевые, имажитивные, моторные, коммуникативные. Отношения личности включают отношение человека к профессии; к себе как субъекту деятельности; другим людям (коллегам, начальнику, клиентам); объекту, предмету, средствам и условиям труда [7, с. 121]. С целью практического изучения профессионального самосознания, учитывая его функцию как средства саморегуля-

ции профессиональной деятельности, структурное строение профессионального самосознания можно представить следующим компонентным составом: осознание профессиональной морали, профессиональной нравственности; осознание себя как субъекта профессиональной деятельности; осознание и оценка отношений; осознание собственного развития во временной связи [4, с. 123].

Профессия продавца вызывает неоднозначное отношение в современном обществе. Существует мнение, что продавцами часто становятся люди, которые не смогли реализовать себя на прежнем месте работы или еще не имеют достаточно опыта для того, чтобы работать в другой сфере.

Возможно, что неоднозначное отношение к этой профессии может складываться и у самих продавцов. На профессиональное самосознание может также влиять и сложившееся общественное мнение к профессии продавца. Профессиональное самосознание сильно влияет на качество работы. Полученных на тренингах продаж умений может быть недостаточно, если продавец «стесняется» своей профессии.

Поэтому в дальнейшем нам бы хотелось исследовать особенности отношения к профессии «продавец» в современном российском обществе, особенности профессионального самосознания самих продавцов, предложить способы коррекции профессионального самосознания.

#### Библиографический список

1. Шавир П.А. Психология профессионального самоопределения в ранней юности. М.: Педагогика, 1981.
2. Парыгин Б.Д. Основы социальной психологической теории. М.: Мысль, 1980.
3. Венщикова И.А. Технология организации и ведения бизнес-тренинга: метод. пособие. СПб.: Речь, 2006.
4. Возрастная и педагогическая психология / под ред. А.В. Петровского. М.: Просвещение, 1973.
5. Гинзбург М.Р. Психологическое содержание личностного самоопределения // Вопросы психологии. 1994. № 3. С. 43–52.
6. Кон И.С. Психология ранней юности. М.: Просвещение, 1989.
7. Кон И.С. В поисках себя: личность и ее самосознание. М.: Политиздат, 1984.
8. Цит. по: Поддубная А.В. Критерии, показатели и уровни становления профессионального самосознания: учеб.-метод. пособие. М.: МОРУ, 2003.

*T.A. Tsaplina\**

#### PROFESSIONAL IDENTITY OF A SELLER

The article discusses, one of the main ways of training staff – business training. The necessity to develop not only the skills of working with clients, but also professional identity of seller is substantiated.

**Key words:** training, business training, consciousness, professional identity.

---

\* *Tsaplina Tatiana Alexandrovna (Tsaplina\_T@implozja.ru)*, the Dept. of Psychology of Development, Samara State University, Samara, 443011, Russia.