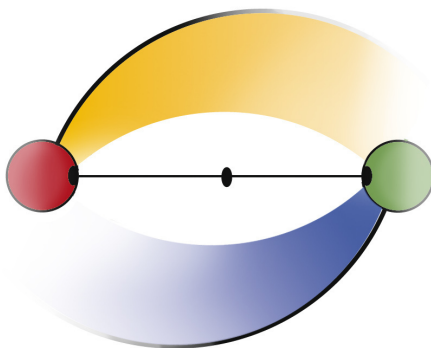


А. Шевцов

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТОРГОВОГО ДЕЛА



Александр Александрович Шевцов

Психологические основы торгового дела

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=51687307

Шевцов А. Психологические основы торгового дела: Роцца; Иваново;

2018

ISBN 978-5-950069-77-2

Аннотация

Книга «Психологические основы торгового дела» – итог большой теоретической и практической работы автора д. пс.н., проф. А.А.Шевцова и группы заинтересованных в этой теме людей. Проведенные ими исследования деловых способностей, обобщенные и осмысленные в ходе междисциплинарной конференции в НГУЭУ 25-26 апреля 2017 г., позволили поставить задачу разработки учебника торгового дела, исходящего из психологических установок рынка, а не экономической отрасли. Иными словами, это не учебник государственной торговли, а пособие для желающих пробиться на рынок в современных условиях.

Принципиальная позиция автора, отличающая его от подобного рода изданий, заключается в том, что написанию учебников и методик торгового дела должны предшествовать

философская и психологическая проработка материала, позволяющая не вести тренинги и развивать навыки, а меняющая мировоззрение. Данная книга – попытка разработки философской и психологической пропедевтики Начал торгового дела.

Содержание

Введение	6
Раздел первый	9
Глава 1	13
Глава 2	16
Глава 3	20
Глава 4	23
Глава 5	26
Глава 6	28
Конец ознакомительного фрагмента.	30

Александр Шевцов

Психологические

основы торгового дела

© А. Шевцов, 2018.

© Издательство «Роща», оформление, 2018.

* * *

Введение

Советский союз имел широко разветвленную сеть учебных заведений торговли и, соответственно, немалую библиографию учебных пособий, призванных обеспечивать эту отрасль экономики.

Экономический подход от лица государства сохранился и в современных учебных пособиях. Вот достаточно типичная аннотация к одному из самых новых изданий:

«В настоящем учебнике раскрыт экономический механизм функционирования организаций, функционирующих в такой отрасли экономики, как торговля. Подробно разбираются категории, присущие хозяйственной деятельности организаций торговли: товарооборот, товарные запасы, основные фонды, оборотные средства, прибыль, рентабельность и т. п. Приведены основные экономические показатели, количественно характеризующие данные категории. Показаны факторы, влияющие на величину показателей, и рассматриваются методы определения такого влияния. Затронуты другие, необходимые в практической работе, экономические аспекты хозяйственной деятельности организаций торговли в современных экономических условиях».

Проведенные нами исследования деловых способностей, обобщенные и осмысленные в ходе междисциплинарной конференции, проведенной НГУЭУ (25-26 апреля 2017 г.),

позволили поставить задачу разработки учебника торгового дела, исходящего из психологических установок рынка, а не экономической отрасли. Иными словами, не учебник государственной торговли, а пособие для желающих пробиться на рынок в современных условиях.

Этот учебник должен отвечать требованиям современного рынка, а значит, не может повторять то, что писалось в учебниках торговли советской поры. Мы не умели торговать тогда, потому что перед торговлей стояла задача централизованного перераспределения товаров, что значит, учебники торговли советской поры – это учебники обслуживания. Собственно говоря, торговля и считалась сферой обслуживания.

Все успешные современные предприниматели добились успехов вопреки тем учебникам. Поэтому перед учеными стоит задача разработки совсем иной рыночной основы торгового образования.

Это означает, что написанию учебников и методик торгового дела должны предшествовать философская и психологическая проработка материала, позволяющая не вести тренинги и развивать навыки, а меняющая мировоззрение.

Возможно, после века застоя торговой культуры, ее возрождение нужно начинать с физиологических механизмов, меняющих эмоциональное состояние изучающего торговое дело и так создающих внутреннюю скрытую мотивацию. Дела должны делаться охотно, а охотно мы делаем то, что вы-

зывает в нас отчетливое удовольствие на всех уровнях, начиная с телесного.

Ниже представлена попытка разработки философской и психологической пропедевтики Начал торгового дела.

Раздел первый

Торговля. Введение в предмет

Исходным вопросом, с которого начиналось это исследование, было удивление от ощущения иной внутренней плотности, в которой проходит жизнь человека, избравшего жить торговлей, по сравнению с рабочими и служащими, работающими на государственных предприятиях или по найму. Повышенную плотность жизни в деловом мире ощущали все, кто пытался заниматься предпринимательством, даже люди науки, которые там не выдержали.

Это удивительное ощущение знакомо всем, кто хотя бы пытался войти в предпринимательство: скорость жизни мгновенно возрастает, общение с людьми теряет пустоту и превращается в плотные взаимодействия, исчезает возможность лениво валяться в постели с утра, тратить время на пустые разговоры, даже давать обещания, которые не собираешься исполнять.

Торговля – это иной мир. Я повторяю это, чтобы показать, что для меня это не метафора. Миры словно вложены один в другой, и все они отличаются именно плотностью и объемами жизненной силы, за которую в действительности и идет борьба! Те, кто еще не вошел в этот мир, ощущают, что он не впускает в себя, пока не будет набрана необходимая плот-

ность. Поэтому они ничего о нем не знают.

Те же, кто сумел прорваться, очень быстро забывают о переходе и о жизни в предыдущем мире, поскольку она больше не имеет значения, как не имеет значения жизнь в коконе для бабочки. И они тоже не в силах рассказать о переходе. Те, кто до этого перехода, и те, кто после – разные существа с разным разумом. И если человек – это гомо сапиенс, то различия в *сапиенс* делают нас разными видами *гомо*...

Когда пытаешься глядеть на торговлю философски, невольно опасаясь впасть в некую мистику, потому что подобные переходы всегда были уделом мистов и мистерий. Мистику мы отбросим, но переход отбросить невозможно, он реален, и либо он совершается, и тогда ты можешь рассчитывать на успех, либо тебя отбросит в прежний мир.

Для человека, привыкшего жить в воздушном пространстве, переход в мир предпринимательства подобен переходу в водную среду. Здесь все иначе, все другое, все плотнее, труднее, но действеннее. И, самое главное, мы не готовы к такому переходу, а потому переживаем его как дополнительный стресс.

Стресс – это состояние, разрушающее здорового человека, он откровенно вреден. И поэтому наука должна не только учить торговать, она должна задуматься и о том, как готовить людей к этому переходу с точки зрения психологической.

В тех экономических условиях, в которых мы оказались,

это становится насущной необходимостью. И если это не делает наука, человек торгующий должен об этом задуматься сам. На этом пути сначала придется разрушить множество мифов.

Если исходить из очевидностей, предметом торгового дела является торговля. Однако очевидности коварны. В торговлю не идут ради того, чтобы торговать. Это желание должно быть избыто еще в детстве, когда играли в магазин. Торговля – это лишь средство для чего-то большего, например, для обогащения. Однако и богатство – лишь средство!

Действительный предмет торговли – это успешность, выражающаяся в выгоде. По крайней мере, так это выглядит с психологической точки зрения.

Безусловно, успешность в торговле достигается с помощью профессиональных торговых техник, соответствующих времени и уровню развития торгового дела. Однако профессиональная основа торговли, излагающаяся в учебниках торгового дела, лишь подразумевается в рамках психологического курса.

Как торговать, обучают учебники торговли, психология нужна тому, кто хочет торговать успешнее. Что определяет успешность?

Во-первых, наличие желания, точнее, охоты.

Во-вторых, отсутствие внутренних помех. Внутренний противник должен быть устранен до того, как вы вступаете

в схватку с внешними.

В-третьих, наличие или отсутствие необходимых знаний и умений. Однако в таком динамичном деле, как торговля, никогда нельзя знать все, что может потребоваться. Поэтому с психологической точки зрения речь идет не о знаниях, а о способности их добывать по мере надобности. В сущности, о способности учиться и вести исследование и разведку.

И, в-четвертых, успешность явно зависит от наличия силы. В данном случае, внутренней.

Безусловно, можно говорить еще о многом, что полезно, вроде денег, связей, образования. Однако их всегда и всем не хватает. Поэтому мы говорим об успешности, как некоем качестве, которое позволяет выигрывать при прочих равных условиях.

Глава 1

Что такое торговля?

Чтобы стать успешным в торговле, нужно стать хозяином всему, что с этим связано. Для этого необходимо, чтобы торговля стала осознанной частью мировоззрения. Для этого сначала придется понять, что такое торговля. И не просто запомнить определение, а вырастить точное и действенное понятие.

Вряд ли мы найдем это понятие в философских или психологических словарях. Философы и психологи не считают торговлю внутренним качеством человека или его души. Для них торговля, скорее, – принадлежность экономики, а не внутреннего мира человека.

Остается лишь поглядеть в толковые словари русского языка.

Для Ожегова (1949) *торговля – это хозяйственная деятельность по обороту, купле и продаже товаров*. Поэтому торговля может быть государственной, может быть частной, может даже внешней. Но невозможно искусство торговли.

Для словарей постарше, вроде «Справочного словаря» Чудинова (1901), *торговля – это просто купля и продажа*. Даже человек не очень нужен в таком случае, поскольку «купля и продажа» могут существовать сами по себе, как явления этого мира.

Поздние словари не могут сказать о торговле ничего нового, потому что о ней почти ничего не сказал Даль. Скорее, они перепевают далевское понятие торговли:

«Торговля – производство торга, купля и продажа, промысел купеческий, оборот товаров из прибыли».

Даль еще помнит, что торговля – это купеческий промысел. А без понятия «купец» многое в торговле становится односторонним, поскольку мы не считаем себя ведущими торговлю, когда просто приходим в магазин за продуктами. Для нас торгует продавец, а для наших предков – купец!

Но и это расширение понимания не охватывает всего понятия торговли.

Все толковые словари словно чего-то не схватывают в понятии торговли. Для них, к примеру, необъяснимо вполне бытовое восклицание: «Чего ты все время торгуешься, выгадываешь?!» Мы торгуемся не только тогда, когда продаем или покупаем товары, мы торгуемся всегда, когда в происходящем можно усмотреть хоть какие-то возможности для более легкой жизни или более выгодного решения.

Языковеды пребывают в растерянности перед словом торговля. Кто-то скромно предполагает, что оно индоевропейского происхождения. Кто-то связывает с торжеством, поскольку торжище, то есть место, где идет торг, как и торжество – это общенародное собрание...

Однако очевидно, что торговля – это не просто купля-продажа.

Торговля – это постоянное усилие по извлечению выгоды и непрекращающаяся битва, в которой необходимо побеждать, преодолевая бесконечные помехи, возникающие на твоём пути к успеху. Торговля во многом – путь воина, сражающегося без оружия, воина, который должен не уничтожить противника, а сделать его своим покупателем. В этом смысле купцу гораздо сложнее, чем человеку с мечом.

Торговля – это битва за выгоду, требующая постоянного внутреннего усилия.

Глава 2

Выгода

Чтобы понять торговлю, необходимо начать с усвоения понятия выгоды. Далеко не у всех это понятие принимается просто и естественно, как само собой разумеющееся. Мы понимаем его, пока это относится не к нашим непосредственным отношениям с другими людьми. Наше мировоззрение считает, что получать выгоду, делая что-то другому человеку, нехорошо. Надо все делать бескорыстно, то есть без корысти или выгоды.

Торговля должна приносить прибыль. Это очевидно. Должна ли при этом быть выгода, не так однозначно для нашего мировоззрения. Тем более не ясно, прямо ли зависит выгода от прибыли. Разберем это.

Но начнем с очевидного: если прибыли нет или она недостаточна, значит, вы торгуете плохо, либо ваш рынок умер, из него ушла жизнь. Однако прибыль — это внешняя часть торговли, как и товар. И товар, и рынок, если приносят мало прибыли, надо бросать, переходя на другие товары и рынки. И это все, что можно с ними сделать. Конечно, можно продвигать плохие товары, но тогда само продвижение будет вам неоправданно дорого стоить.

Рынки и товары плохо поддаются изменениям. Но в торговле есть составляющая, которую менять легче и проще.

Это ты сам. В этот предмет вкладываться легче и выгодней. Но его надо понимать, иначе усилия будут напрасными.

Что может быть предметом воздействия лично во мне? Что может мне помочь торговать лучше?

Знания, умения, охота, внутренняя сила, понимание, способность предчувствовать и широта видения. И, конечно, мировоззрение, способность видеть мир, как рынок, наполненный выгодами. Вот над этим и стоит поработать.

Человек торгующий должен развить в себе **чувство выгоды производимых действий**.

Это «шестое чувство» купца надо рассмотреть в себе, осознать и превратить в простое и управляемое орудие, инструмент успешности.

Мы как-то видим выгоду и, в общем-то, понимаем свою. Но мало кто может сказать, что это такое. И как он ее видит. Выгода, как надежда или победа, всем знакома и желанна, но неуловима. И мы не можем сказать, что это: существо с крылышками, особое тело, плод раздумий и расчетов, привкус или запах, присущий нашим взаимодействиям с другими людьми.

Очевидно, на поверхностном уровне мы высчитываем выгоду рассудочно. Попросту, подсчитываем, во сколько нам обойдется некая сделка, и сколько останется в прибыли. То есть мы смотрим, сколько придется вложить денег или труда, и сколько мы получим по итогам. Если в итоге будет больше,

чем мы вкладывали, это может быть выгодно.

Но расчеты не могут вызывать удовольствие сами по себе, удовольствие должно рождаться где-то в глубине моего существа. И рождается оно там в ответ на определенные воздействия. Нечто прикасается к моей душе и рождает чувство удовольствия от того, что я получил выгоду. Для русского человека это несколько запретное чувство, но оно есть, хоть и сильно подавлено в нас.

Это первый и сильнейший запрет торговать, лежащий в глубинах нашего мировоззрения. Его надо непременно снять и поменять на желанность. Как устроен этот запрет?

Вот я получил больше, чем вложил, это выгодно. Но это «больше» может быть получено такими усилиями и жертвами, что никакие деньги их не оправдают. Мы словно бы платим за выгодность наших взаимодействий с другими чем-то более ценным, чем деньги и любые жизненные выгоды. Мы все время взвешиваем, во что эта выгода нам обойдется!

Поэтому в каждом случае для нас все по-разному. Когда стоит вопрос выживания, выгодно получить любую работу, которая дает хотя бы гроши на пропитание. Но когда у нас есть запас средств, то же самое становится невыгодным.

Следовательно, выгодность не определяется размером прибыли. Одна и та же прибыль в 100 условных единиц может быть как выгодной, так и не выгодной. Следовательно, выгода не определяется прибылью. Она складывается из нескольких составляющих: деньги + затраты сил + достоин-

ство.

Деньги обеспечивают выживание, и если мы на грани смерти, то мы готовы отказаться от достоинства и вкладывать в дело все силы, которые имеем. Но если выживание не стоит на кону, мы начинаем беречь силы, и выгодно не то, что дает 100 единиц в деньгах, а то, что потребует меньше усилий. Значит, прибыль не обязательно даст чувство выгоды, если затраты сил слишком высоки.

Но и усилия определяют не все. С какого-то мига мы начинаем выбирать из дел, которые приносят одинаковую прибыль и требуют одинаковых затрат силы. И выбираем мы то, что дает нам чувство достоинства. Ощущать себя достойно чаще всего выгоднее, чем прибыль, которую можно получить.

Глава 3

Достоинство

Говоря о достоинстве, мы не думаем, что говорим о торговле. Но разум использует это слово для обозначения того, как ты оцениваешь себя и других.

Достоинство связано со способностью стоять под ударами мира и со стоимостью. Это некая внутренняя оценка того, сколько ты стоишь или за что готов продаться. Когда достоинство очень высокое, то человек легче пойдет на смерть, чем продастся.

Однако, что такое продаваться, для каждого означает свое. Общего понятия об этом не существует, поэтому с вопросом, что для меня значит продаваться, стоит повозиться. Ответ на этот вопрос может изменить всю нашу жизнь. К тому же он определяет то, как мы торгуем, и объясняет нашу успешность и неуспешность. Мы не можем делать многие дела потому, что считаем, что они заставляют нас продаваться, что недопустимо. А при этом мы не понимаем, что это такое — *продаваться*.

А что это такое? Это ведь не то же самое даже, что и продать себя, хотя грамматически возвратная частица *-ся* означает именно себя. Продать себя, как и продать какие-то свои органы, относится к телу. И это страшно, но не унижительно. Когда нужно спасти семью, человек может пойти и про-

дать себя в рабство. И его будут за это уважать, как за духовный подвиг. Он продал тело и труд, чтобы спасти людей. Или честь. Так Геракл когда-то пошел в рабство ради чести. И это стало одним из его великих подвигов!

Продаться же – это предать. Но что? Не меньше, чем душу, отказавшись от таких ценностей, которые определяли, что ты есть по жизни. Продаться – это изменить избранному пути и образу жизни. Как если бы этот мир состоял из сот или множества трубок – путей, которыми мы идем, проходя свои испытания. И каждая из них имеет свою ценность, что означает, что каждая жизнь тоже имеет ценность.

Воплощаясь, мы как будто задаем себе урок в виде определенного уровня сложности жизни. И принимаем решение справиться с этими трудностями, выдержать все сложности и нагрузки, связанные с избранной жизнью. Сложности же определяются высотой избранного пути. От нее же зависит и ценность.

Чем выше путь, тем больше соблазнов, тем от большего числа удовольствий нужно отказаться, и тем меньше слабостей ты имеешь право себе позволить. Иными словами, твоя цена высока, но высока и цена любого предательства себя. На высоких уровнях жизни торговля весьма трудна, она там словно неуместна.

Выдержать искусы и напряжения трудно, отказаться от своего пути легко. Ты просто позволяешь себе то, что считал до этого недопустимым, и ты на уровень ниже. Жить сра-

зу легче, платить за все надо дешевле, но ты продал себя...
И твое достоинство резко упало, как цена на товар второй свежести.

Глава 4

Упражнения

Если ваше предназначение – торговать, торговля идет у вас легко и естественно. И вам нечему учиться, сама торговля для вас – лучший учитель. Безусловно, даже имея купеческую долю, нельзя исходно знать все и все уметь. Но освоение этого дела у таких людей идет легко и, можно сказать, без учителей.

Учителя нужны тем, у кого не все получается или получается плохо. Вовсе не обязательно, чтобы эти учителя были подобны школьным. Часто мы считаем своим учителем человека, с которым нас столкнула жизнь, и который и не думал нас учить. Но он действовал так, что ты учился. И, глядя на него, понимал, что нужно делать, а что нельзя.

Но не всем так везет. В большинстве случаев нам некогда ждать учителя, надо учиться самим. И тут важнейшее значение обретают упражнения. Я имею в виду не то, как мы осваиваем непосредственные навыки, нужные для избранного дела. Это просто разумная наработка образов действия. Я о том, что позволяет победить, не сдаться и учиться, даже если не хочется или не умеешь.

Когда человек продает себя в рабство, он идет на такие условия, которые для него невыносимы. Но он понуждает себя, обуздывая свой норов, и так укрепляет дух. Это обузда-

ние норова и укрепление духа ведет к тому, что ты становишься другим, способным на то, на что ты раньше не был способен. Точнее даже, на что не был способен исходно, потому что пришел как существо своего уровня и своего пути, и твоя природа могла лишь то, что соответствовало твоему пути.

Но ты избрал освоить то, что тебе несвойственно, что невыносимо и тяжело, и если ты с этим справился, ты навсегда изменился и поднялся на следующий уровень. Теперь у тебя другой путь и другая судьба.

В рамках этого пути для тебя теперь будет приемлемо то, на что ты раньше был неспособен, но появится и что-то такое, что невыносимо. Что-то, что раньше для тебя не существовало или, наоборот, что казалось естественным. Так, деловой человек, раскрутивший красивое дело, вдруг замечает, что ему невыносимо, как раньше, играть с друзьями в карты или ходить на рыбалку.

Упражнения, которыми надо овладеть, – это не просто наработка нужных навыков в учебных условиях. Они должны быть обузданием той природы, что в нас сопротивляется избранной жизни. К примеру, торговле. Только тогда упражнения становятся по-настоящему полезны. Но чтобы такое упражнение заработало, это сопротивление в себе надо найти и поставить себе задачу его преодолеть.

Этого не сделать простым решением. Этому надо учиться, и лучше всего такая учеба производится с помощью упраж-

нений. Поэтому упражнения по освоению торгового мировоззрения – основная часть учебного курса.

Глава 5

Сопротивление торговле

Сопротивление торговле живет даже в тех, кто давно торгует и считает себя профессионалом. Живет скрыто и из подсознания окрашивает все наши поступки и вмешивается в способ думать. Поэтому устранение сопротивления начинается с упражнений, позволяющих развить способность видеть в себе то, что тобою правит и мешает быть успешным. Сопротивление торговле или выгоде – самая яркая и доступная из подобных помех.

Мы сопротивляемся торговле, потому что для нас торговать – это, с одной стороны, прислуживать кому-то, а для нас это унижительно. С другой, торговать – это обманывать и обворовывать людей. Ведь в итоге торга ты получишь за товар больше, чем заплатил сам, значит, обманул, как считает наше мировоззрение. Честная торговля для русского человека – за что взял, за то и отдал. Это настолько въелось в сознание любых русских, что когда великорус, малорос или белорус начинают торговать успешно, это значит, что они внутренне позволили себе обманывать и наживаться за счет других.

Решение обирать людей оказывается настолько важным, что человек полностью меняется и даже теряет душу. После такого решения он уверенно движется в полную бездуш-

ность, и в какой-то миг ему становится все равно, какой отравой он кормит людей, обкрадывает ли он своих работников и нарушает ли чьи-то авторские права. Он уже нелюдь, и принимает это. А между тем, вопрос лишь о том, чтобы честно получать прибыль...

Вся Россия и вся Украина поражены этой болезнью души. Люди меняют свою природу полностью и, можно сказать, становятся бесами только потому, что они не смогли ужиться с внутренним приятием прибыли как выгоды. Для них получать выгоду во взаимодействиях с другими – значит служить богу наживы. И это как выбор веры.

И кто-то продается наживе, и тогда нет его страшной. Кто-то же до упора сопротивляется предательству своей веры, и в итоге отказывается принять торговлю и выгоду. Или имеет такую торговлю, что в магазины страшно заходить.

А между тем, люди охотно платят больше, если их хорошо обслуживают, облегчают им жизнь, заботятся о них. Все покупатели понимают, что товар в магазине дороже, чем у производителя, и это разумно, потому что облегчило тебе возможность достать эти вещи. Покупать в магазине дороже, но удобнее, и это чего-то стоит.

Ничего греховного в том, чтобы торговать с выгодой, нет!

Принять торговлю – это принять себя человеком, который улучшает жизнь других людей.

Глава 6

Сделка и выгода

Психологические сложности торговли не ограничиваются тем, что русский человек ощущает, что продавал свой труд. Он продается и тем, что, торгуя, он прислуживает и обманывает. Ему немножко стыдно иметь выгоду, даже если он убедил себя в том, что ему это не стыдно.

Выгода для нас допустима, лишь пока речь идет о какой-то абстрактной торговле, вроде общего понимания, что предприятие должно иметь прибыль. Предприятию можно. Лично же мне можно искать выгоду, лишь пока я не вижу в лицо покупателей, не гляжу им в глаза.

Но в прямом взаимодействии с другим человеком получать выгоду неловко. Это как обождать. Все должно быть по душе и лучше совсем без денег. Поэтому русский мужик делает услуги другим либо бесплатно, либо за бутылку водки.

В итоге, спиваясь, он становится плохим работником. И работая бесплатно, он тоже работает плохо, потому что бесплатно...

Выгода — это нечто, что можно иметь с чужими людьми, которых тихо ненавидишь, потому что по отношению к своим так не поступают, на своих надо работать бескорыстно. Само понятие выгоды уложено в нашем мировоззрении, как осуждаемое. И даже если ты сам не осуждаешь себя за это,

ты ощущаешь, что тебя осуждают окружающие.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.