

к развитию индустрии туризма позволит реализовать и другие направления концепции «Республика Беларусь – государство мира», например, предоставление территории страны для проведения реабилитации людей, пострадавших в результате стихийных бедствий и войн.

В своем новом качестве наше государство может выполнить принципиально важную международную миссию, объявив о готовности к выполнению роли культурно-политического стабилизатора напряжения в диалоге между Севером и Югом, роль «стола переговоров» для урегулирования конфликтных и кризисных политических ситуаций любого уровня. Беларусь может выступить в качестве представителя Севера (христианской цивилизации) в диалоге с Югом (обозначим так условно все цивилизации, которые до настоящего времени не определили для себя в качестве приоритетного направления политического развития системную демократизацию всех сторон общественной жизни). В этом случае Беларусь становится важнейшим фактором урегулирования основного межцивилизационного противоречия наступившей эпохи. Последовательная реализация особого статуса Республики Беларусь в интеграционном Евразийском проекте позволит достаточно быстро обеспечить превращение Беларуси в финансовый центр региона благодаря свободному входу на рынок европейских банков и других финансовых игроков.

Таким образом, решение проблемы перспективного участия нашей страны в Евразийском геополитическом проекте, повышение ее туристической привлекательности являются весьма актуальными. Самоидентификация Беларуси как культурного европейского центра сделает страну узнаваемой в качестве важного звена евразийского геополитического проекта.

1. Лукашенко, А. Г. Белорусские ученые должны привнести в экономику поворотские идеи [Электронный ресурс]. – 2010. – Режим доступа: news.tut.by/159517.html

2. Черкасов, И. А. Фактор глобализации в контексте системной трансформации Республики Беларусь / И. А. Черкасов // Гуманитар.-экан. весп. – 2000. – № 2. – С. 5–13.

3. Основные положения программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011–2015 годы [Электронный ресурс] – 2010. – Режим доступа: <http://sb.by/2011/01/29/fresh/news>. – Дата доступа: 14.02. 2013.

4. Об утверждении Государственной программы развития туризма в Республике Беларусь на 2011–2015 год: Постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 24 марта 2011 г. № 373.

5. Черкасов, И. А. Туризм как перспективное направление инновационного развития Республики Беларусь в условиях глобализации / Черкасов // Научное обоснование физического воспитания, спортивной тренировки и подготовки кадров по физической культуре, спорту и туризму: материалы XI Междунар. сессии по итогам НИР за 2009 год (г. Минск 15–16 апреля 2010 г.). – Минск: БГУФК, 2010. – С. 122–124.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Черкасов И. А., кандидат философских наук,

Сутько Н. О.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Профессиональная деятельность в индустрии туризма основана на взаимодействии в системе «человек – человек», что предопределяет существование таких психологических феноменов, как «эмпатия», «общение», «мотив», «конфликт». Последнее есть выражение противоречий в понимании и взаимодействии с другими людьми. В психологическом контексте под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций и интересов. В организации конфликт всегда выливается в определенное поведение, действия, нарушающие интересы других [7].

Для конфликтов часто характерна неопределенность исхода. Это обусловлено большим разнообразием возможных вариантов поведения сторон под воздействием случайных факторов, психологии, скрытых целей. Но, тем не менее, возникновение конфликтов можно прогнозировать, а их последствия, хотя и с немалым трудом, предвидеть. По масштабу конфликты бывают общими, охватывающими всю организацию, и парциальными, касающимися ее отдельной части; по стадиям развития – зарождающимися, зрелыми или угасающими; по целям – слепыми или рациональными; по формам протекания – мирными или немирными; по продолжительности – кратковременными или затяжными, долгое время лихорадящими всю организацию. Обширный и острый конфликт способен вызвать кризис и в конечном итоге привести к ее разрушению или существенному изменению. Человек вступает в конфликт в значимой для его ситуации и только когда не видит возможности ее изменить, но обычно старается не усложнять отношений и сохранять сдержанность [4].

Многие конфликты не только допустимы, но и желательны, ибо позволяют выявить проблемы, скрытые от глаз процессы, разнообразные точки зрения на те или иные события и пр. Позитивными следствиями конфликта считаются: решение проблемы путем, приемлемым для всех сторон; укрепление взаимопонимания, сплоченности, сотрудничества в коллективе; уменьшение антагонизма, единомыслия, покорности [1].

Конфликты как признак естественного отбора ведут к перестройке существующих и образованию новых социальных институтов и механизмов, способствуют укреплению групп, сохранению между ними баланса интересов и власти, и таким образом обеспечивают относительную стабильность внутренних отношений. Наконец, конфликты повышают активность людей, их стремление к росту квалификации, стимулируют споры и любознательность, творчество, появление новых идей, готовность к изменениям. Все это облегчает процесс управления, повышает его эффективность, и именно поэтому конфликты часто лучше не подавлять, а регулировать. Можно утверждать, что без конфликтов, переживаний, напряжений в отношениях человек может приостановиться в своем личностном развитии. Бесконфликтное существование организации может привести к ее стагнации и развалу.

В то же время конфликты могут иметь и дисфункциональные (негативные) последствия: вызывать неудовлетворенность, ухудшение морально-психологического климата в коллективе, сворачивание сотрудничества, рост текучести кадров, снижение производительности, активности в будущем, нарастание враждебности и формирование образа врага. Все эти явления способствуют наращиванию, а не решению деловых производственных проблем.

Проанализируем причины конфликта, пусть они не всегда поддаются логической реконструкции, поскольку могут включать иррациональную составляющую, а внешние проявления часто не дают представления об их истинном характере. Конфликты бывают внутренними и внешними. К первым относятся внутриличностные; ко вторым – межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Возникновение внутриличностных конфликтов обусловлено противоречием человека с самим собой. Оно может порождаться такими обстоятельствами, как необходимость выбора между приемлемым и приемлемым, когда желательно то и другое, а нужно выбрать одно; неприемлемым и неприемлемым (из двух зол); приемлемым и неприемлемым (выбор альтернатив, имеющих как позитивные, так и негативные последствия – отрицательные у приемлемого и положительные у неприемлемого) [2].

Стремление к приемлемому тем сильнее, чем ближе цель; тенденция избежать неприемлемого тем сильнее, чем ближе опасность. При этом градиент избегания опасности растет быстрее градиента стремления к цели. При конфликте между приемлемыми, но несовместимыми стремлениями побеждает более сильное. Внутриличностный конфликт может быть также обусловлен несовпадением внешних требований и внутренних позиций; неоднозначностью восприятия ситуации, целей и средств их достижения; потребностей и возможностей их удовлетворить; влечениями и обязанностями; различного рода интересами и т. п. В общем же случае чаще всего речь идет о «выборе в условиях изобилия» (мотивационный конфликт) или «выборе наименьшего зла» (ролевой конфликт).

Межличностные конфликты, как считается, на 75–80 % порождаются столкновением материальных интересов субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Реагируя на ситуацию, человек действует в соответствии со своими взглядами и особенностями характера, и разные люди в одинаковых ситуациях ведут себя по-разному. Конфликты между личностью и группой в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и коллективных норм поведения, а межгрупповые порождаются различиями во взглядах или интересах. В первом случае каждый стремится доказать свою правоту; во втором – захватить необходимые ресурсы, ограничив других, что при эскалации грозит большими потерями. Конфликт взглядов приводит лишь к опровержению точки зрения, к логическому тупику [6].

Реализация интересов людей всегда осуществляется посредством власти, поэтому во внутриорганизационном конфликте принимают участие борющиеся за нее политические силы – неформальные группы и коалиции, появление которых является своего рода его индикатором. Конфликты порождаются стремлением к доминированию, борьбой за первенство в иерархии (то есть за власть), которые присущи всем людям и являются одними из ключевых их свойств. Столкновения возникают между формальной и неформальной организациями, бюрократическими ограничениями и творческим подходом к делу и пр.

Возможность конфликта всегда существует и там, где один человек, или группа, зависят от других, что бывает, прежде всего, при углублении разделения труда. На психологическом уровне это приводит к расколу организации на группировки по принципу «мы – они», появлению лидеров, идеологов и пр., обеспечивающих их консолидацию и отстаивание интересов. Для многих людей участие в конфликтах может быть обусловлено не обязательно каким-то личным недовольством, но чувством солидарности. Одни, преследуя свои цели, становятся деятельными субъектами конфликта; другие, имея интерес в том или ином исходе, не проявляют активности, но морально, материально или организационно поддерживают одну из сторон, либо просто занимают выжидательную позицию; третьи заинтересованы в завершении противостояния и делают для этого все возможное.

С точки зрения организационных уровней, к которым принадлежат стороны, конфликты можно разделить на горизонтальные и вертикальные. К первому виду относится, например, конфликт между отдельными направлениями деятельности организации; ко второму – между различными уровнями иерархии. Практика показывает, что вертикальных конфликтов большинство – до 70–80 %. Переплетение внутриорганизационных отношений на практике приводит к тому, что многие конфликты являются смешанными, содержащими в себе различные элементы [5].

По сфере возникновения и развития конфликты можно разделить на деловые, связанные с выполнением человеком должностных обязанностей, и личностные, затрагивающие его неофициальные отношения. Так, в индустрии туризма и гостеприимства подобные конфликты связаны чаще всего не только с компетентностью работника, но и с его социально-личностными качествами: эмпативностью, внимательностью, расторопностью и пр.

По своим последствиям конфликты бывают конструктивными и деструктивными. Конструктивные предполагают возможность рациональных преобразований в организации, в результате чего устраняется сама их причина, а следовательно, могут принести ей большую пользу, способствовать развитию. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, сначала разрушая отношения между людьми, а затем дезорганизуя систему управления. Нужно иметь в виду, что любой конструктивный конфликт, если его своевременно не преодолеть, превращается в деструктивный. Люди начинают демонстрировать друг другу личную антипатию, придираются, унижать окружающих, навязывать им свою точку зрения, отказываться к обоюдной выгоде решать назревшие проблемы.

Во многом превращение конструктивного конфликта в деструктивный связано с особенностями личности самих его участников. К ним относятся демонстративные, стремящиеся быть в центре внимания, становящиеся инициаторами споров, в которых проявляют излишние эмоции; ригидные, обладающие завышенной самооценкой, не считающиеся с мнением других, некритически относящиеся к своим поступкам, болезненно обидчивые, склонные вымещать зло на окружающих; неуправляемые, отличающиеся импульсивностью, агрессивностью, непредсказуемостью поведения, слабым самоконтролем; сверхточные, характеризующиеся излишней требовательностью, мнительностью, подозрительностью, мелочностью; целенаправленно конфликтные, рассматривающие столкновение как средство достижения собственных целей, склонные манипулировать окружающими в своих интересах; бесконфликтные, которые своим стремлением всем угодить только создают новые конфликты. В то же время конфликтные личности, попав в благоприятную ситуацию, часто не проявляют себя таковыми [3].

Таким образом, зная сущность конфликта и его виды, возможно его выявление на ранней стадии, учет его аспектов, действующих лиц, факторов, мотивов и причин появления, а значит, эффективное управление конфликтной ситуацией, подбор наиболее приемлемых для данной ситуации мер воздействия.

1. Немов, С. Психология / С. Немов. – М.: Просвещение, 1994. – 348 с.
2. Фогмин, Г. П. Модели конфликтов / Г. П. Фогмин. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 267 с.
3. Фромм, Э. Человек для себя / Э. Фромм. – Екатеринбург: Деловая книга, 1998. – 368 с.
4. Цехер, Г. Я. Потребительский экстремизм: Природа, формы проявления и меры противодействия / Г. Я. Цехер. – М.: Бизнес, менеджмент и право, 2003. – 121 с.
5. Чирков, В. И. Межличностные отношения, внутренняя мотивация и саморегуляция / В. И. Чирков // Вопросы психологии. – М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2001. – 192 с.
6. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2003. – 180 с.
7. Энджел, Д. Ф. Поведение потребителей / Д. Ф. Энджел, Р. Д. Блэкуэл, П. У. Миниард. – СПб.: Питер Ком, 2008. – 768 с.

СОСТОЯНИЕ, ВОЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПАРАТУРИЗМА В БЕЛАРУСИ

Эраносьян Н. М.,

Серкульская Е. И., кандидат педагогических наук, доцент,

Якимец И. В., кандидат педагогических наук,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

Человек познает окружающий мир всю жизнь, от первого до последнего вздоха, адаптируясь в меняющихся условиях внешней среды, путешествуя, взаимодействуя с другими людьми и обществом в целом. В наше время познание мира через туризм становится все более доступным для людей пожилых, с проблемами