

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

здоровья, с инвалидностью. Благодаря развитию медицины и фармации, техники, туристической отрасли появляются способы для поддержания здоровья и жизнедеятельности в активной форме. Так, принимая регулярно лекарственные препараты, человек поддерживает оптимальный уровень нарушенных функций, а с помощью технических средств и усовершенствованного транспорта он может комфортно передвигаться на большие расстояния. Развитие социального туризма, который становится приоритетным в туристической индустрии, разработка туристических программ с учетом доступности для людей со специальными нуждами – все это создает равные возможности для осуществления права на отдых, для приобщения к культурным ценностям. Стандартные правила, принятые ООН в 1993 г., рекомендуют государствам в сотрудничестве с общественными организациями обеспечивать равные возможности людям с ограничениями для реализации их прав, в том числе в туристической отрасли [1].

Туризм становится стилем жизни современного человека, в том числе и людей с инвалидностью. Их все чаще можно встретить в экологической экспедиции, турах в разные страны мира: они отдыхают на море, поднимаются на вершины гор, пересекают ледовые материки, путешествуют на колясках, автомобилях, сплавляются по рекам, принимают участие в международных конгрессах и конференциях [2].

Целью данной работы было выяснение состояния, возможностей и перспектив развития паратуризма в Беларуси.

Мы выяснили, что по разным оценкам от 7 до 13 % мировых туристов – это люди с ограниченными физическими возможностями. Пренебрегать таким достаточно большим сегментом туристического рынка нам кажется неразумным. На Западе уже давно вошла в норму разработка туров, доступных людям с ограниченными возможностями. Как один из методов социальной реабилитации за рубежом давно используют медицинский туризм для людей с инвалидностью.

Опрос и беседы с людьми с инвалидностью показали, что все респонденты проявляют интерес к различным видам туризма, при этом у 42 % наибольший интерес вызывают оздоровительные туры, у 28 % – отдых на море, 25 % заинтересованы в путешествиях и 5 % предпочитают экстремальные виды туризма. Исходя из этого, мы пришли к выводу, что развивать паратуризм в Беларуси необходимо по нескольким направлениям с учетом и интересов клиентов и их финансовых возможностей.

Первое направление – это экскурсионный туризм. Туристическая фирма «Велнес-Путешествия» разрабатывает как бюджетные и доступные каждому туры по Беларуси, так и более дорогие туры по России и Европе [3].

Второе направление – лечебно-оздоровительный туризм. Если говорить о санаторно-курортном лечении, то и здесь есть положительные примеры. Санаторий «Озерный» имеет в наличии пандусы, лифты и два номера, оборудованные для лиц с двигательными нарушениями. В Польше открылся современный лечебно-оздоровительный комплекс “Medikal Park”, инфраструктура и услуги которого специально разработаны для людей с повреждениями и заболеваниями опорно-двигательного аппарата [4].

Третье направление – другие виды туризма: развлекательный туризм, отдых на море, экстремальный туризм и др.

Если рассматривать то, какие возможности для отдыха, оздоровления, экскурсий и развлечений для людей с двигательными нарушениями есть у нас в Беларуси, то надо отметить, что число общественных учреждений – музеев, театров и кинотеатров, выставок, торговых центров, кафе и ресторанов, приспособленных для колясочников, постоянно растет. Новые станции Минского метрополитена построены с учетом потребностей людей с инвалидностью. Не возникнет проблем при посещении Национальной библиотеки, цирка, театра оперы и балета. В этих местах есть пандусы, подъемники, широкие дверные проемы и адаптированные для лиц с физическими ограничениями санузлы. Прекрасную возможность добраться до таких городов, как Барановичи, Руденск, Заславль, инвалиды-колясочники получили после пуска швейцарских электропоездов городских линий.

Несмотря на то что в Беларуси проводится большая работа по созданию комфортных условий для людей с инвалидностью, говорить о полноценной безбарьерной среде пока еще слишком рано. Если в Минске и областных городах колясочник столкнется с наименьшим количеством неудобств, то в маленьких городах эта проблема стоит очень остро. Поэтому на сегодняшний день нужны туристические центры, досконально прорабатывающие туры с учетом специфических потребностей людей на колясках.

Туристическая фирма «Велнес-Путешествия» разработала и провела экскурсионный тур для людей с двигательными нарушениями в резиденцию Деда Мороза, расположенную на территории Беловежской пуши. При подготовке тура возникло гораздо больше вопросов, чем при организации поездки для обычных туристов, но мы постарались предусмотреть все. Помимо доступности самих экскурсионных объектов, важными моментами являются наличие на маршруте санитарных остановок и организация питания. Если это при организации данного тура было учтено и соответствовало требованиям, то вопрос с транспортом на сегодняшний момент остается практически неразрешимым – специально оборудованных автобусов в автопарках нет. В данной поездке мы воспользовались обычным автобусом и помощью волонтеров – студентов кафедры физической

реабилитации БГУФК. Это оказалось очень важным, так как приходилось организовать в какие-то моменты персональную помощь, т. е. помощь, которая требуется именно этому человеку, а не вообще всем, кто передвигается в коляске. Характер помощи зависит от имеющихся физических ресурсов, потребностей, привычек и многого другого. Человек в коляске, отправляющийся в путешествие, может не представлять всех проблем и барьеров, с которыми он столкнется. Поэтому желательно предусмотреть именно персональную помощь в таких ситуациях со стороны волонтера [3].

Опыт оказался очень полезным и интересным и для самих волонтеров – не только как простых туристов, познающих родной край, но и будущих специалистов по физической реабилитации и эрготерапии. Эту практику привлечения волонтеров мы планируем продолжать и в дальнейшем.

Таким образом, в заключение хотелось бы еще раз подчеркнуть, что паратуризм – новое для Беларуси и развивающееся во все мире направление туризма. Люди с инвалидностью хотят путешествовать, отдыхать, познавать мир. В то же время если человек на коляске отправляется в путешествие, он должен быть уверен, что не будет испытывать дискомфорт. Даже одна неучтенная деталь может испортить все впечатление от отдыха. Именно в этом мы и видим роль туристической фирмы – разрабатывать туры, продуманные до мелочей, чтобы человек, путешествующий в коляске, получал только положительные эмоции.

1. Егоренков, Л. И. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие / Л. И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика, ИНФРА-М, 2009. – 304 с.

2. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А. Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.

3. [www.wellnesstravel.by](http://www.wellnesstravel.by)

4. [www.medikalpark.com.pl](http://www.medikalpark.com.pl)