

## ТИПЫ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ТУРИЗМЕ

В.Ю.Мухрова. Санкт-Петербургский институт гостеприимства, 2 курс  
Кафедра психологии и педагогики СПИГ, зав.кафедрой Г.Э.Бреслав

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие каких-то разногласий и противоречий между взаимодействующими сторонами. В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия.

Практика свидетельствует, что конфликтное взаимодействие само по себе не является чем-то однозначно негативным и представляет собой вполне естественную форму социального взаимодействия между людьми, которая может иметь как позитивный (конструктивный), так и негативный (деструктивный) результат. Поэтому работникам туристской сферы (менеджерам, турагентам, руководителям туристских групп и пр.) следует не избегать конфликта как такового, а стремиться не допускать его деструктивных, разрушительных последствий.[1]

Конфликты в туризме, как и в любой области, где речь идет об обслуживании клиентов, возникают, к сожалению, нередко. В туристской практике возникают конфликты, которые можно классифицировать в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. [3]

В работе сотрудников сферы туризма между субъектами взаимодействия наиболее часто встречаются типы конфликтов, показанные в табл.1.

Таблица 1.

### *Субъекты конфликтного взаимодействия.*

<b>Межличностные конфликты</b>	<b>Конфликт между личностью и группой</b>	<b>Межгрупповые конфликты</b>	<b>Внутриличностные конфликты</b>
1) Турист и руководитель туристской группы	1) Турист и туристская группа	1) Разные подгруппы одной туристской группы	1) Турист
2) Турист и сотрудник фирмы услуг (отеля, транспорта и т.п.)	2) Руководитель группы и туристская группа или ее часть	2) Туристская группа и организация, предоставляющая услуги (отель, транспортная компания и т.п.)	2) Руководитель туристской группы
3) Турист и местный житель	3) Туристская группа и сотрудник фирмы услуг (отеля, транспорта и т.п.)	3) Туристская группа и туристская фирма	3) Сотрудник туристской фирмы

4) Турист и турист	4) Туристская группа и сотрудник турфирмы	4) Туристская группа и группа местных жителей	4) Сотрудник учреждения фирмы услуг
5) Турист и сотрудник туристской фирмы	5) Турист и группа местных жителей		

Как видно из табл.1, основными субъектами конфликтного взаимодействия являются руководители туристских групп, сами туристские группы как целое, отдельные туристы, работники турагентств, сотрудники служб сервиса, а также жители мест, в которых проходят туристские маршруты.

Далее все типы конфликтов будут рассмотрены по отдельности.

### Межличностный конфликт

Он наиболее распространен. Выражается в столкновении людей с разным характером, темпераментом, интересами, взглядами, ценностями, манерами поведения. Субъектами конфликтного взаимодействия могут выступать члены туристской группы:

1) *Турист и руководитель туристской группы.*

Наиболее распространенным примером служит опоздание туриста на место сбора группы перед экскурсией, когда один человек задерживает своей несобранностью многих. Как правило, руководитель бывает недоволен поведением такого туриста и делает ему замечания.

2) *Турист и сотрудники фирм, представляющих услуги (работники гостиниц, учреждений общественного питания, транспортных фирм и т.д.).*

Нередко возмущение туриста вызывает ненадлежащее исполнение своих служебных обязанностей сотрудниками гостиницы (например, несвоевременная смена белья в номере).

3) *Турист и местный житель.*

Такие конфликты чаще всего возникают из-за разницы во взглядах на жизнь, устои, традиции, нормы поведения и морали и т.д. Например, когда турист не снимает обувь при входе в мечеть, местный житель реагирует на это весьма недружелюбно и считает это оскорблением.

4) *Турист и турист.*

Например, туристы могут спорить из-за места в автобусе, который отправляется на экскурсию.

5) *Турист и сотрудник турфирмы.*

Возникает в тех случаях, когда качество туристических услуг, предлагаемых сотрудником туристической фирмы, будет объективно ниже того уровня, на который рассчитывает турист. Сотрудник рискует

получить конфликт, если турист найдет недосказанную ему информацию сам до отъезда, или же после своего возвращения из путешествия.

### **Конфликт между личностью и группой**

Такой конфликт может возникнуть, если человек займет позицию, отличающуюся от позиции группы или норм группового поведения, выработанных ею. Его возникновение в туристской группе, как правило, обусловлено:

- нарушением ролевых ожиданий относительно поведения руководителя группы или сотрудников организаций, обслуживающих туристов;
- серьезными нарушениями этических и групповых норм поведения со стороны какого-либо из туристов;
- завышенными притязаниями одного из участников конфликта.

Субъектами конфликтного взаимодействия в этом случае могут быть:

#### *1) Турист и группа туристов.*

Примером может служить случай, когда в одном экскурсионном автобусе едут молодая задорная и веселая компания и пожилой турист, которому вместо смеха и веселья хотелось бы немного вздремнуть.

#### *2) Руководитель группы и туристская группа или ее часть.*

Конфликт может возникнуть из-за нерасторопности руководителя туристической группы, приведшей к позднему заселению в номера отеля уставших после прилета туристов.

#### *3) Туристская группа и сотрудник учреждения, предоставляющего туристам услуги в рамках тура.*

Примером может служить недовольство туристической группы водителем принимающей компании. Лихачество и нецелесообразное превышение скорости приведет к возмущению туристов, которые переживают за свою жизнь и здоровье.

#### *4) Сотрудник туристской фирмы и туристская группа.*

Нередкий случай, когда сотрудник туристической фирмы обещает группе туристов привезти авиабилеты, ваучеры и все необходимые документы в аэропорт за несколько часов до вылета, но внезапно опаздывает. Регистрация завершается, туристы нервничают и назревает конфликт.

#### *5) Турист и группа местных жителей;*

Турист может по своей неосведомленности или недостаточной воспитанности нелестно отзываться при группе местных жителей об истории или обычаях страны пребывания, что будет воспринято ими как личное оскорбление.

### **Межгрупповой конфликт**

Такой конфликт часто возникает из-за отсутствия четкого согласования функций между подразделениями учреждений или из-за разницы в желаниях

и стремлениях различных подгрупп, входящих в состав единой группы. Данный конфликт является ситуацией противоборства, в которой хотя бы одна из сторон представлена какой-либо социальной группой. Конфликтующие стороны в межгрупповом конфликте могут быть представлены:

*1) Разными подгруппами туристов в туристской группе.*

Часто стоит вопрос о выборе экскурсий. Несколько туристов устраивает неторопливая прогулка по городу, а другой части группы хочется съездить на экскурсию в ближайший пригород. Возникшее непонимание может привести к конфликту.

*2) Туристской группой и организацией, представляющей туристские услуги.*

Если группу вновь прибывших туристов заселяют в номера с неработающим кондиционером, когда за окном +30 С в тени, то их конфликт с администрацией гостиницы неизбежен.

*3) Туристской группой и туристской фирмой.*

Примером могут служить случаи, когда группа туристов, вернувшись из отпуска, предъявляют претензии туристической фирме о плохом качестве обслуживания принимающей стороны (плохом качестве услуг, грубости, безответственности сотрудников и пр.).

*4) Туристской группой и местными жителями.*

Сюда относятся те случаи, когда не один человек, а группа туристов нарушает принятые в данной местности обычаи и нормы поведения, что воспринимается местными жителями как оскорбление. Либо случаи поведения местных жителей по отношению к приезжим, которые расцениваются туристами как обидные, унижающие их честь и достоинство.

### **Внутриличностный конфликт.**

Внутриличностный конфликт, переживаемый любым человеком, может оказать влияние не только на его психическое состояние, но и на его поведение, на межличностные и групповые коммуникации, психологический климат в его окружении (туристической группе, турфирме, отеле и пр.).

Проявляется в тех случаях, когда:

- любой человек ставится в ситуацию выбора, и все альтернативы выглядят одинаково предпочтительными, либо одинаково неприглядными.
- к человеку, работающему в сфере туризма, предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы;
- требования к работнику туристической сферы не согласовываются с его личными моральными ценностями.

Обычно такой конфликт представляет собой негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности. Подобного рода переживания может испытывать разные участники туристической

деятельности – турист, руководитель туристской группы, работник турфирмы и пр.

*1) Турист.*

Примером может служить необходимость выбора туристом направления поездки: например, поехать либо в Каир с заездом на пирамиды Гизы, либо в Луксор с прогулкой по Нилу. При этом необходимо определиться в пользу только одной из поездок.

*2) Руководитель туристской группы.*

Например, руководителю туристской группы неприятно обслуживать данную группу по каким-то личным соображениям (туристы, по его мнению, собрались скандальные, вечно всем недовольные). Но служебный долг обязывает это делать да еще и не показывать свое недовольство.

*3) Сотрудник турфирмы.*

Когда руководство туристической фирмы требует от своего сотрудника продавать туры в тех направлениях, которые в данный момент не актуальны или небезопасны по каким-либо причинам. А сотрудник в свою очередь, зная это, внутренне не согласен с требованиями руководства, но обязан продавать их, дабы не лишиться своего рабочего места.

*4) Сотрудник учреждения фирмы услуг.*

Когда руководство гостиницы требует от своего сотрудника не менять каждый день в номерах мыло и душевые принадлежности в целях экономии. Сотрудник в свою очередь в силу этических и гигиенических норм, внутренне не согласен с решением руководства, но опять же выполняет все свои обязанности исправно, потому что не делай он этого, найдется другой на его место, который будет это делать с превеликим удовольствием.

Таким образом, из приведенного выше материала видно, что в туристической сфере наличествует большое количество самых разнообразных конфликтов. Они, несомненно, вызывают отрицательные эмоции, напряжение и снижают качество отдыха, однако их можно рассматривать и с продуктивной точки зрения – как несущие новый опыт, новые знания и навыки поведения в сложных жизненных ситуациях. Важно понять, что каждая конфликтная ситуация несет в себе и что-то полезное и позитивное. Туристам же дополнительно можно рекомендовать перекрывать негатив, вызванный конфликтами, новыми впечатлениями, новыми знаниями и эмоциями.

### ***Список литературы:***

1. Линчевский Э.Э.
2. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма.
3. Шарухин А.П., Асанова И.М., Заставенко В.А., Немина В.Н. Управление туристской группой: психолого-педагогический анализ. СПб.2011.