**Туристік қызмет психологиясы**

**9-семинар.** Қақтығыстарды тоқтату стильдері. Қақтығыстар жөнінде тест өткізу

**Конфликт (дау-дамай, шиеленісу)** дегеніміз – бір-бірімен үйлеспейтін қарама-қарсы бағытталған тенденциялардың түйісуі. Адам әртүрлі келеді, кім болса да, өмірді өзгеше қабылдап түсінеді, сондықтан келіспеушілік туындайды.

Туризм саласындағы конфликт:

• турист (потенциалды және болып тұрған) пен туризм қызметкері (туристік фирма менеджері, экскурсия жүргізушісі, гид, қонақ үй қызметкерлері, даяшы, көлік жүргізушісі т.б.) арасында;

• туризм қызметкерлері арасында (фирма ішінде, бәсекелестер, делдалдармен);

• туристер арасында болады.

Туристер мен туризм ұйымдастырушылар арасында наразылық шағым түрінде өтуі мүмкін. Қызмет сапасының қажетті деңгейінде болмауы, тур бағдарламасының өзгерісі туралы дер кезінде хабар берілмеуі, қате ақпарат берілуі, туристік құжат жөнінде т.б. наразылық себебі болуы мүмкін. Өте жиі қызметкер немесе туристің өрескелдігінен наразылық туады.

*Тұлға аралық конфликт* – ең жиі кездесетін дау-дамай түрі. Оның себебі – шектелген ресурстар үшін таласу немесе адамдардың темпераментінің, мінездерінің, мүдделерінің, көзқарастарының т.б. қайшы келуі. Бастық пен қызметкер аралығында да наразылық пайда болады, мысалы, қызметкер бастық оған шектен тыс талап қояды деп есептесе, ал бастық, өз жағынан, қызметкер жұмысын толық орындағысы келмейді деген пікірде болса шиеленісу пайда болады.

• *Тұлға мен топ арасындағы конфликт.* Формалды (ресми) немесе формалды емес (бейресми) топтар әрекет-қылықтың, қатынастың, мінез-құлықтың өзіне тән нормаларын орнатады. Топ мүшелері оларды орындау керек. Осындай нормаларды орындамаған адам мен топ арасында шиеленісу пайда болады. Осындай дау-дамай топ пен бастық арасында туындауы мүмкін. Басқарудың авторитарлық стилі жағдайында дау-дамай өте ауыр түрде өтеді.

• *Топ аралық конфликт.* Әр ұйым біршама ресми және бейресми топтардан тұрады, және олар арасында талас, дау-дамай туындауы мүмкін. Топ аралық шиеленісу шектелген ресурстар (билік, байлық, территория, материалдық ресурстар т.б.) үшін таластан, яғни бәсекелестіктен; әлеуметтік бәсекелестіктен; бөлімшелердің функциялары мен графиктерінің бір-біріне сәйкес келмегенінен пайда болуы мүмкін.

Қызмет дәрежелері бойынша горизонталдық, вертикалдық және аралас түрдегі конфликтер болады:

• *горизонталь бойынша –* қызметінде бір-біріне бағынбайтын қызметкерлер арасында;

• *вертикаль бойынша –* бастық пен қол астындағы қызметкерлері арасында;

• *аралас.*

**Конфликтті басқару** дегеніміз дау-дамау себептерін жоқ қылу, қарсыластардың қылық-әрекеттерін түзету және дау-дамайды шекте ұстап қалуға арналған арнайы шараларды айтамыз.

Қақтығысты дұрыс тоқтату факторлары:

• дау-дамай туғызған өзіңнің де, қарсыластың да қылықтарын, көзқарастарын, ниетін дұрыс бағалау;

• қарым-қатынастардың ашық және тиімді болуы, дау-дамайға қатысқандардың барлығы ашық және шын түрде оқиғаларды өздері қалай түсінетінін және осындай қиын жағдайды қалай шешу керек екенін айтып тұруы;

• өзара сенім мен ынтымақтастық.

Дау-дамай жағдайын шешуге кедергі болатын факторлар:

• өз қабілеті мен мүмкіншіліктерін қате (артып немесе төмендетіп) бағалау;

• қалай да болса басым болуға тырысу;

• көзқарастардың, ойлаудың, нанымдардың консерватизмі, заманға сәйкес емес, уақыты өтіп кеткен нанымдардан қайтпау;

• шектен асып кеткен шындық, қағидалардан қайтпау, қалай да болса шындықтан таймай тура айтуға тырысу;

• тұлғаның кейбір өзіндік сипаттары: агрессия, алаңдаушылық, ашушаңдық, ерегіс, қыңырлық.

Конфликтті басқарудың **жеке тұлғалық әдістерінің** мағынасы: өз жүріс-тұрысын түзеу, өз көзқарасын басқаларда наразылық пен қорғану туғызбайтын түрде айта білу.

**Құрылымдық (структуралық) әдістер**

*Жұмысқа қойылатын талаптарды түсіндіру.* Әр қызметкер мен бөлімше оларға қойылатын талаптарды, олардан қандай нәтиже күтілетінін білу қажет.

*Координациялық және интеграциялық механизмдер* дегеніміз – барлық ұйым мүшелері, бөлімшелері арасындағы сәйкестік, еңбек ынтымақтастығы. Интеграция құралдары: қызмет басқару иерархиясы (бағыну тәртібі), функциялар арасындағы байланыс жасайтын қызмет, функция аралық топтар, арнайы топтар, жилыстар.

*Жалпыұйымдық кешенді мақсаттарды* анықтау үшін қызметкерлердің, бөлімшелердің, топтардың біріккен күші мен ұмтылыстары қажет.

*Марапаттау жүйесі.*

**Тұлға аралық әдістер**

*Бәсекелестік, жарыстастық стилін* беделді, ерікті, қарсы жақпен ынтымақтастықты қажет етпейтін және ең алдымен өз қамын ойлайтын адам қолдануы мүмкін. Бірақ бұл жағдайда басқа адамдар сізден алшақтап кетеді.

*Ынтымақтастық стиль*, бірлесіп істеу – өз мақсатыңды көздей тұра, басқалардың да қажетін ойлауға мәжбүр болған кезде іске асады. Бұл әдістің мақсаты – ұзақ мерзімге арналған өзара табысты шешім қабылдау. Ол үшін өз қажетін түсіндіре алу, бір бірін тыңдай алу, өз-өзін ұстай алу керек.

*Ымыра (компромисс) стилі –* келіспеушілікті бір-біріне жол беру арқылы жоюға деген ұмтылыс.

*Мәселеден қашу (уклонение)* әдісін проблема онша маңызды болмаған кезде және оған күш пен уақыт жұмсағыңыз келмесе қолдануға болады. Кейде бұл әдіс өте ұтымды болады, мысалы, шешімді кейінге қалдырса, мәселе өзінен өзі шешіліп кетуі мүмкін; немесе, уақыт өткенде қосымша деректер, ақпарат және оны шешуге ынта пайда болады.

*Бейімделу әдісі –* басқа жақпен бірге істейсіз, бірақ өз қажеттіліктеріңізді қорғамайсыз. Мысалы, осы істің нәтижесі қарсыласыңыз үшін өте маңызды, ал сіз үшін ондай болмаса, немесе қарсыласыңызға жол бергіңіз келсе қолданылады.

**Жеке даралық әдістер (персоналдық)**

Бұл әдістер бастықтың дау-дамайды тоқтату мүмкіншіліктерін көрсетеді, атап айтсақ:

• дау-дамайға қатысқан қызметкерлерге билік көрсету, марапаттау және жазалау;

• олардың мүдделерін әкімшілік әдістермен өзгерту;

• еліктіру, нандыру;

• қызметкерлердің жұмыс орнын өзгерту, алмастыру, жұмыстан шығару немесе өз еркімен жұмыстан шығуға итермелеу;

• дау-дамайға сарапшы немесе төреші ретінде кірісіп кету және бірігіп келісім іздеу.

**Келіссөз –** ең тиімді әдіс. Ол үшін ең болмаса уақытша бітім қажет. Келіссөз негізінде ымыра (өзара жол беру) немесе консенсус (мәселені бірігіп шешу) жатады.

Дау-дамайдың соңғы кезеңі – *конфликттен кейінгі кезең.* Бұл кезеңде қатынастар жаңа түрде, басқаша орнатылады, қабілет пен мүмкіншіліктер жаңадан бағаланады.

Конфликттерді алдын алу, туғызбау ережелері

1. Көнгіштік, жол бере алу. Мәселеге басқа көзқараспен қарау әрекетін жасау, басқаның ойын түсіну қажет.
2. Тілектестік қарым-қатынас.
3. Дистанция, арақашықтық ұстап сақтау.
4. Қолдағыны қадірле!
5. Психология жағынан сауатты бол!
6. Өзің мен басқаларды сыйла!
7. Өз-өзіңді ұстай біл!
8. Жұбата біл!

Топ ішіндегі дау-дамайды басу мысалдарын келтіріңіз

Конфликт жөніндегі тестті Интернетте іздЕп; орындау және нәтижелерін талдау