



# Содержание

- ▣ 1. Природа и функции конфликтов.
- ▣ 2. Типология конфликтов.
- ▣ 3. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.
- ▣ 4. Процесс развития конфликта.

# 1. Природа и функции конфликтов.

- Конфликт (от лат. conflictus) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии.

# Позитивные функции

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Получение новой информации об оппоненте
- Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом
- Стимулирование к изменениям и развитию
- Снятие синдрома покорности у подчиненных
- Диагностика возможностей оппонентов

# Негативные функции

- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- Представление о побежденных группах как о врагах
- После завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью коллектива
- Сложное восстановление деловых отношений

## 2. Типология конфликтов.

- По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).
- По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).
- По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты).
- По формам борьбы (мирные и немирные).
- По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные).
- По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный).
- По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

### 3. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.

Чтобы эффективно управлять конфликтами менеджеру необходимо:

- ▣ определить его вид конфликта
- ▣ его причины
- ▣ его особенности,
- ▣ а затем применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

Главной задачей управления внутриличностным конфликтом может быть:

- если это конфликты целей, то главные усилия менеджеров должны быть направлены на достижение совместимости личных и организационных целей.
- если это конфликт ролей, то следует учитывать их тип (конфликт личности и связанных с ролью ожиданий; конфликт может возникнуть и тогда, когда существуют различные требования к ролям, которые человек должен играть одновременно).



Для разрешения и сохранения позитивных взаимоотношений лучше последовать таким советам:

- Остыньте
- Проанализируйте ситуацию
- Объясните другому человеку, в чем состоит проблема
- Оставьте человеку “выход”

## 4. Процесс развития конфликта.

1. Предконфликтная ситуация (латентная стадия).

Это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Это положение дел накануне конфликта. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности

## 2. Открытый период (конфронтация).

После того, как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. Важно то, что стороны сами должны осознавать свое поведение как конфликтное. Открытый период включает: инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта.

## 3. Постконфликтная стадия.

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью завершен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями будет зависеть от следующих положений:

- насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговоров достичь преследуемой цели;
- какими методами и способами велась борьба;
- насколько велики потери сторон;
- насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;
- удалось ли в результате мира снять эмоциональное напряжение сторон;

СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!!!