

КОНФЛИКТЫ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: ПРИЧИНЫ И РЕГУЛИРОВАНИЕ

Особенности работы в туристической организации, специфика личных продаж и технологического процесса способствуют поддержанию высокого уровня стресса и возникновению конфликтов в трудовом коллективе. Конфликты негативно влияют на психологический климат, снижая продуктивность сотрудников, потому проблема регулирования конфликтов в трудовом коллективе туристической организации актуальна. Для ее разрешения важно установить также причины возникновения конфликтов. Под конфликтом понимается столкновение противоположных мнений, целей, интересов, взглядов, позиций двух или более субъектов взаимодействия [1]. Конфликтное поведение частично объясняется наличием отрицательных мотивов у работников, связанных с проблемно-мотивационной сферой личности.

В целях предупреждения конфликта важно заблокировать потенциальные причины его возникновения, которые могут быть следующими: отсутствие психологической совместимости деловых партнеров; дублирование обязанностей сотрудников туристической организации; различия в манере поведения и жизненном опыте; низкая эргономичность рабочих мест; слабая коммуникация; ограниченность ресурсов; стремление каждой стороны взять для себя лучшее и в большем количестве.

Рассмотрим возможные меры для устранения данных причин. Программа мероприятий по профилактике конфликтов может включать оснащение рабочего места специальными устройствами, способствующими релаксации и снятию напряжения (например, аромадиффузор со звуками природы). С целью поддержания командного духа сотрудников рекомендуется проводить обучение и тренинги, тимбилдинги, развлекательные мероприятия, корпоративы, конкурсы. Для определения напряженности уместно прохождение онлайн-тестирования (например, от ресурса idrlabs.com), определяющего уровень конфликтности, сдержанности, стрессоустойчивости, агрессии личности. На основании результатов будет определена степень конфликтности человека, что позволит регулировать его взаимоотношения с персоналом. Для предупреждения конфликтов значима психологическая подготовка работников туристической организации, подразумевающая развитие навыков коммуникации, оперативное реагирование на конфликтные ситуации со стороны руководства. Распространенным способом объединения коллектива является тимбилдинг — корпоративное мероприятие, направленное на сплочение персонала [1]. Интересен формат интеллектуального тимбилдинга, где необходимо применить умственные способности (городской квест, совместное освоение нового ремесла, посещение выставок, музеев, галерей). Данный метод предупреждения кон-

фликтов в организации можно считать одним из самых эффективных, так как в ходе совместной деятельности с элементами игры подкрепляется командный дух и налаживаются внутренние коммуникации.

Таким образом, причины конфликтов в трудовом коллективе туристической организации многообразны, однако существуют действенные способы их регулирования. Важна открытость персонала к диалогу, сотрудничеству, желание принимать участие в разрешении противоречий. Соблюдение данных условий приведет к формированию коллектива, способного брать под контроль возникновение конфликтных ситуаций как внутри организации, так и с ее клиентами.

Источник

1. *Трубилин, А. Г.* Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения / А.Г. Трубилин, И.А. Никитина // Естественно-гуманитар. исслед. — 2019. — №. 24 (2). — С. 79–82.