

державі». Пункт 4-й декларації проголошував землю і природні ресурси Криму основою національного багатства кримськотатарського народу.

Курултай висловився проти визнання відновленої на референдумі 20 січня 1991 року Кримської АРСР, виходячи з того, що вона відновлювалась не як національно-територіальне утворення, а як адміністративно-територіальна одиниця. Цей акт розцінювався як спроба юридичного закріплення результатів депортації. Аналіз характеру та змісту прийнятих Курултаєм документів дозволяє дійти висновків, що вони відображали, по-перше, новий етап розвитку кримськотатарського руху, який характеризувався в теорії, а згодом і на практиці певним радикалізмом. По-друге, радикалізм особливо виявлявся у формулі послідовного проведення принципу винятковості права на самовизначення кримських татар за рахунок порушення прав решти кримчан. По-третє, рішення Курултая викликали негативну реакцію не тільки нетатарського населення Криму, але й дістали більш-менш негативно-стриману оцінку західних експертів.

Таким чином, злам 1980 – 1990-х рр. став етапом духовного відродження і суспільної активізації рухів етнонаціональних меншин. Вперше за всю історію повоєнної доби останні не тільки самоусвідомлювали свою ідентичність, але й стали проявляти це самоусвідомлення в реальному суспільно-політичному житті. Особливо яскраво це демонструє кримсько-татарський рух.

Волошина В.

к.е.н., ст.викл. Омельченко Г. Ю.

*Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка*

КОНФЛІКТИ В ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ ТА СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

Працюючи, спілкуючись, взаємодіючи із навколишнім середовищем нерідко виникають конфлікти. Усі визначення конфлікту підкреслюють наявність певних протиріч або суперечностей між людьми внаслідок протилежності цілей, інтересів, позицій, поглядів, прагнень. У психології конфлікт визначається як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій. Найчастіше конфлікт асоціюють з агресією, погрозами, суперечками, ворожістю. Взагалі конфлікт це явище небажане і його краще уникати. Механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також принципи та технології їх вирішення вивчає конфліктологія.

Конфлікти в туризмі, як і в будь-якій сфері, в якій обслуговують клієнтів, виникають часто. Головною причиною виникнення конфліктів є порушення моральних норм стосунків між членами трудового колективу. Досить часто їх причиною є неухважність і погане обслуговування клієнтів. Конфлікт на турфірмі може набувати різних форм. У будь-якому разі менеджер повинен уміти аналізувати, розуміти й управляти конфліктом.

Дуже важливо, щоб персонал був готовий до правильної поведінки у конфліктних ситуаціях, а для цього необхідно хоча б приблизно знати, коли і де можливе виникнення конфліктної ситуації.

Конфлікти в туристичній сфері можна поділити на такі групи:

1. Міжособистісні (турист і співробітник фірми послуг, турист і турист, турист і місцевий житель, тощо).

2. Між групою та особистістю (турист і туристична група, туристична група та робітники фірми послуг, турист і група місцевих жителів, тощо).

3. Між групами (туристична група та працівники фірми, група туристів та місцева група жителів, тощо).

4. Внутрішні конфлікти між особистостями (турист, співробітник фірми, місцевий житель, тощо).

Причини деяких конфліктів, які виникають у туризмі, можуть бути неявними. Крім того, вони залежать від характеру конфлікту, стадії його розвитку, міри долученості учасників тощо. Наприклад, обмеженість ресурсів, з одного боку, і намагання людини взяти для себе найкраще й у найбільшій кількості — з іншого, суперечливість потреб, бажань, інтересів, цілей або цінностей, коли одна людина або група залежать у виконанні завдання від іншої людини або групи, погана передача інформації, низька ергономічність робочих місць, нерівномірний контроль, відмінності у манері поведінки і життєвому досвіді.

Конфлікти між туристами й організаторами туризму найчастіше виявляються у формі різноманітних скарг. Туристи нині, враховуючи жорстку конкуренцію на ринку, більш прискіпливо ставляться до питань дотримання своїх прав, передбачених договором. Найчастіше конфлікти можуть виникати у разі грубого ставлення працівника сфери туризму (менеджера туристичної фірми, адміністратора готелю, офіціанта тощо) до туриста або навпаки. В результаті, вони скаржаться на неналежне виконання пропонованих послуг, несвоєчасне інформування про зміни у програмі туру, недостовірну інформацію про тур тощо. Конфліктів дуже багато і виникають вони у різних ситуаціях та при різних обставинах.

Вирішити конфлікти може кожен навіть не докладаючи зусиль. Взагалі, головним правилом вирішення конфлікту є його уникнення або попередження. Опанувати методи контролю конфліктної ситуації може будь-хто. Почати треба з розгляду і визначення конфліктів. Потім треба зрозуміти причини конфліктів та джерело напруги, виявити агресора, розібрати з учасниками конфлікту ситуацію, а після цього розробити план їх вирішення, та зробити висновки.

Дуже часто в ситуації конфлікту ми неправильно сприймаємо власні дії, наміри і позиції, так само як і вчинки, слова і точки зору опонента. До таких сприймань належать:

”Ілюзії власної шляхетності”. У конфліктній ситуації ми нерідко вважаємо себе жертвою нападів злісного супротивника, моральні принципи якого дуже сумнівні. Нам здається, що істина і справедливість цілком на нашій стороні і

свідчить у нашу користь.

“Пошук соломини в оці у іншого”. Кожний з супротивників бачить помилки іншого, але не усвідомлює таких же хиб у себе самого.

“Подвійна етика”. Навіть тоді, коли супротивники усвідомлять, що чинять однакові дії по відношенню один до одного, все рівно власні дії сприймаються кожним з них як припустимі і законні, а дії опонента - як нечесні і недозволенні.

“Все ясно”. Дуже часто кожний з партнерів надмірно спрощує ситуацію конфлікту, причому так, щоб це підтверджувало загальне уявлення про те, що його дії гарні і правильні, а дії партнера - навпаки, погані і неадекватні. Всі ці накручування перешкоджають припиненню конфліктів і їх вирішенню.

Звичайно в конфлікті часто здається, що точка зору іншого зрозуміла. Але це відчуття дуже оманне. Так, наприклад, мовчання може означати найрізноманітніші стани: гнів, втому, невдоволення, зніяковілість і навіть просто те, що у людини хворе горло. Не вступаючи в діалог, неможливо зрозуміти, що припущення були помилковими, і правильно визначити, у чому насправді проблеми і чого побоюється інша сторона конфлікту. Готовність вислухати думку опонента демонструє добрі наміри, та перешкоджає виникненню жорсткого конфлікту між сторонами.

Отже, в туристичній сфері наявна велика кількість самих різноманітних конфліктів. Вони, безсумнівно, викликають негативні емоції, напругу і знижують якість відпочинку, однак їх можна розглядати і з продуктивною точки зору - як новий досвід, нові знання і навички поведінки в складних життєвих ситуаціях. Важливо зрозуміти, що кожна конфліктна ситуація несе в собі і щось корисне і позитивне. Туристам додатково можна рекомендувати перекривати негатив, викликаний конфліктами, новими враженнями, новими знаннями та емоціями. Для вирішення конфлікту важливо мати в своєму розпорядженні різні підходи, уміти гнучко користуватися ними, виходити за межі звичних схем і чуйно реагувати на можливості і поступати і мислити по-новому. У той же час можна використати конфлікт як джерело самовиховання і самонавчання.

Гак О.М

к.е.н., ст.викл. Омельченко Г. Ю.

*Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка*

ДИССОЦІАТИВНИЙ РОЗЛАД ОСОБИСТОСТІ

Диссоціативний розлад особистості, що раніше називався розладом множинної особистості - це тип диссоціативного розладу, що характеризується наявністю більше 2 осіб (що також називаються альтер-особистостями, его-станами або особистостями), що чергуються між собою. Розлад включає