

Медіація та переговори як засіб врегулювання конфліктів

Дисципліна: Конфліктологія
Кафедра туризму та готельно-
ресторанної справи

2025

Мета та завдання лекції

- Розкрити основи переговорного процесу
- Пояснити роль медіації у туризмі та рекреації
- Ознайомити з практичними інструментами фасилітації

Переговори як засіб врегулювання

- Переговори – комунікаційний процес для узгодження інтересів
- Важливість для туризму: задоволення клієнтів, партнерські відносини

Основи переговорного процесу

- Етапи: підготовка, початок, обговорення, узгодження, завершення
- Принципи: повага, об'єктивність, взаємовигода
- Фактори успіху: аргументація, емоційний контроль, гнучкість

Типи переговорів

- Дистрибутивні – боротьба за ресурс
- Інтегративні – пошук спільної вигоди
- Міжкультурні переговори у туризмі

Медіація: сутність та переваги

- Медіація – посередництво нейтральної третьої сторони
- Добровільність, конфіденційність, неупередженість
- Економить час і ресурси порівняно із судовими процедурами

Роль медіації у туризмі та рекреації

- Врегулювання конфліктів між туристами та організаторами
- Посередництво між персоналом готелів та клієнтами
- Профілактика ескалації міжнародних та міжкультурних спорів

Процес медіації

- 1. Ініціювання та домовленість про участь
- 2. Встановлення правил і довіри
- 3. Висловлення позицій сторін
- 4. Пошук взаємоприйнятного рішення
- 5. Закріплення домовленостей

Фасилітація як інструмент

- Фасилітатор – допомагає групі досягти згоди
- Створення безпечного простору для діалогу
- Використання технік активного слухання та запитань

Практичні інструменти врегулювання

- Активне слухання
- Переказ позиції іншої сторони
- Техніка «win-win»
- Генерація варіантів рішень

Приклади з туристичної практики

- Спiр мiж гiдом i туристами через змiни маршруту
- Конфлiкт мiж туроператором i готелем щодо оплати послуг
- Невдоволення клiєнта якiстю обслуговування

Інтерактивна вправа

- Ситуація: турист скаржиться на зміну умов туру
- Спробуйте застосувати медіацію та знайти рішення

Висновки та питання

- Переговори та медіація – ключові інструменти для збереження репутації
- Фасилітація допомагає запобігти ескалації
- Професійні навички комунікації важливі для сфери туризму