

Практичні завдання: Теоретичні основи конфліктології

Дисципліна: Конфліктологія
Практичне заняття для магістрів
2025

Глосарій ключових понять

- Складіть глосарій: конфлікт, конфліктологія, конфліктна ситуація, конфліктогенність, ескалація
- Обговоріть, які терміни найважливіші для туризму

Класифікаційна матриця

- Розробіть таблицю класифікації конфліктів (за причинами, кількістю сторін, наслідками, емоційністю)
- Додайте приклади з туризму

Порівняльний аналіз визначень

- Проаналізуйте визначення «конфлікт» у працях 3 авторів
- Визначте спільні та відмінні підходи

Етапи розвитку конфлікту

- Кейс: гість вимагає компенсацію за неналежне прибирання
- Визначте стадію конфлікту та дії для запобігання ескалації

Конфліктогенні фактори

- У групах визначте 5 головних факторів конфліктності туризму
- Представте результати на дошці

Карта конфлікту

- Створіть карту: Сторони – Інтереси – Причини – Наслідки – Шляхи врегулювання

Психологічні типи клієнтів

- Опишіть типи клієнтів (емоційні, раціональні, домінантні, тривожні)
- Як адаптувати комунікацію під кожен тип

Емоційна динаміка

- Кейс: туристка агресивно реагує на затримку трансферу
- Визначте емоції сторін та способи деескалації

Роль стресу персоналу

- Обговоріть, як стрес працівників провокує конфлікти
- Запропонуйте методи зниження напруги

Додаткові інтерактиви

- Тест Томаса-Кілмана: власний стиль поведінки
- Mind-map: джерела конфліктів у туризмі
- Рольова вправа: моделювання початку конфлікту
- Дебати: чи завжди конфлікт негативний?