

Практичні завдання: Медіація та переговори як засіб врегулювання конфліктів

Дисципліна: Конфліктологія

Практичне заняття для магістрів

2025

Аналіз етапів переговорів

- Кейс: туроператор домовляється з готелем про сезонні знижки
- Визначте етапи переговорів та дії менеджера на кожному етапі

Рольова гра «Переговори»

- У парах: менеджер готелю – представник туроператора
- Один спостерігає та дає зворотний зв'язок про баланс інтересів

Стилi переговорiв

- Пройдiть тест Томаса-Кiлмана або короткий опитник
- Обговорiть, у яких туристичних ситуацiях ваш стиль ефективний

Аргументація

- Складіть аргументи для переговорів з постачальниками послуг
- Як зробити аргументи переконливими та гнучкими

Моделювання процесу медіації

- Групи по 3–4: туристи скаржаться на відміну туру
- Туроператор шукає компроміс, медіатор допомагає врегулювати

Алгоритм дій медіатора

- Розробіть покроковий алгоритм: підготовка – безпечна атмосфера – слухання – рішення – закріплення

Порівняння методів

- Порівняйте медіацію, арбітраж та судовий розгляд
- Критерії: вартість, швидкість, конфіденційність, репутація

Дискусія

- Тема: чи може менеджер бути медіатором, чи потрібен сторонній фахівець
- Аргументи «за» та «проти»

Інструменти фасилітатора

- Складіть список технік фасилітації (активне слухання, парафразування, запитання, підбиття підсумків)

Фасилітоване обговорення

- Ситуація: конфлікт між відділами туркомпанії через бюджет
- Ролі: фасилітатор та учасники конфлікту

Аналіз ефективності

- Обговоріть, які інструменти фасилітації допомогли уникнути ескалації
- Сформулюйте 3–5 порад для менеджера-фасилітатора

Mind-map

- Створіть mind-map: інструменти мирного врегулювання конфліктів
- Додайте приклади застосування на практиці

Додаткові інтерактиви

- Відеоаналіз: перегляньте приклад переговорів/медіації та оцініть якість
- Дебати: медіація вигідніша, ніж судовий процес
- Check-list: підготовка менеджера до переговорів або медіації