

ЧЕК-ЛИСТ МЕДИАТОРА

7 ШАГОВ К ВЫХОДУ ИЗ
ЛЮБОГО ТУПИКА В
ПЕРЕГОВОРАХ

КАК ПЕРЕСТАТЬ ВОЕВАТЬ И НАЧАТЬ
ДОГОВАРИВАТЬСЯ СИСТЕМНО

ПОДГОТОВКА ВНУТРЕННИЙ ПАЗЛ

ШАГ 1

ПЕРЕХОД В РЕЖИМ “НАБЛЮДАТЕЛЯ”.

КОНФЛИКТ - ЭТО ШТОРМ.

ЧТОБЫ НЕ УТОНУТЬ, НУЖНО ВЫЙТИ НА БЕРЕГ.

- Техника: «Взгляд с балкона». Представьте, что вы смотрите на свой спор со стороны. Что на самом деле происходит?
- Задание: Запишите 3 факта о ситуации БЕЗ оценок (не «он ведет себя нагло», а «он повысил голос на 2 тона»).

ПОДГОТОВКА ВНУТРЕННИЙ ПАЗЛ

ШАГ 2

РАЗДЕЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА И ПРОБЛЕМЫ ВАШ
ОППОНЕНТ - НЕ ВРАГ, А ПАРТНЕР ПО
РЕШЕНИЮ ОБЩЕЙ ЗАДАЧИ.

- Правило: Будьте мягкими к человеку, но твердыми к проблеме.
- Вопрос для проверки: «Если бы на месте этого человека был мой лучший друг, как бы я сформулировал претензию?»

ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ

(СИСТЕМНЫЙ ДИАЛОГ)

ШАГ 3

РАБОТА С ИНТЕРЕСАМИ, А НЕ С ПОЗИЦИЯМИ
ПОЗИЦИЯ - ЭТО ТО, ЧТО ЧЕЛОВЕК ТРЕБУЕТ.
ИНТЕРЕС - ТО, ЧТО ЕМУ НУЖНО НА САМОМ
ДЕЛЕ.

- Пример: Позиция: «Я хочу скидку 20%».
Интерес: «Мне нужно вписаться в бюджет квартала».
- Техника: Задайте вопрос «Для чего вам это важно?», чтобы нащупать истинный интерес.

Активное слушание: «Эхо-техника» (СИСТЕМНЫЙ ДИАЛОГ)

ШАГ 4

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ: «ЭХО-ТЕХНИКА» ПОКА
ЧЕЛОВЕК НЕ ПОЧУВСТВУЕТ СЕБЯ
УСЛЫШАННЫМ, ОН НЕ НАЧНЕТ СЛУШАТЬ ВАС.

- Фраза: «Правильно ли я понимаю, что ваше главное опасение сейчас - это [суть опасения]?»
- Результат: Когда оппонент говорит «Да, именно так», уровень его защиты падает.

ВЫХОД НА РЕШЕНИЕ И ФИКСАЦИЯ

ШАГ 5

РАСШИРЕНИЕ «ПИРОГА» (ПОИСК АЛЬТЕРНАТИВ)
ЕСЛИ ВЫ СПОРИТЕ ТОЛЬКО О ДЕНЬГАХ - ЭТО
ТУПИК. ДОБАВЬТЕ ДРУГИЕ ПЕРЕМЕННЫЕ.

- Вопрос: «Что еще, кроме цены, может сделать наше сотрудничество выгодным для вас?» (Сроки, рекомендации, дополнительные услуги).

ВЫХОД НА РЕШЕНИЕ И ФИКСАЦИЯ

ШАГ 5

РАСШИРЕНИЕ «ПИРОГА» (ПОИСК АЛЬТЕРНАТИВ)
ЕСЛИ ВЫ СПОРИТЕ ТОЛЬКО О ДЕНЬГАХ - ЭТО
ТУПИК. ДОБАВЬТЕ ДРУГИЕ ПЕРЕМЕННЫЕ.

- Вопрос: «Что еще, кроме цены, может сделать наше сотрудничество выгодным для вас?» (Сроки, рекомендации, дополнительные услуги).

ВЫХОД НА РЕШЕНИЕ И ФИКСАЦИЯ

ШАГ 6

ПРОВЕРКА НА РЕАЛИСТИЧНОСТЬ
ДОГОВОРИТЬСЯ МАЛО, НУЖНО, ЧТОБЫ
СОГЛАШЕНИЕ ИСПОЛНЯЛОСЬ.

- Техника: Проверка «А что, если...?». Обсудите риски заранее. Это признак профессионализма, а не пессимизма.

ШАГ 7

ФИКСАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ В МЕДИАЦИИ
«ДОГОВОРИЛИСЬ НА СЛОВАХ» НЕ
СУЩЕСТВУЕТ.

- Действие: Прямо сейчас отправьте резюме встречи в мессенджер или на почту.

АКАДЕМИЯ РАЗВИТИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ

ХОТИТЕ ПРЕВРАТИТЬ ЭТИ НАВЫКИ В СВОЮ СУПЕРСИЛУ?

В Академии Развития Компетенций мы
обучаем медиации как точной науке.



Для бизнеса: Сохраняйте контракты и нервы.
Для карьеры: Получите диплом государственного
образца и новую востребованную профессию.

👉 [ЗАПИСАТЬСЯ В ВК](#) 👉 www.acadrk.ru

