

СТОП-АГРЕССИЯ

ЧЕК-ЛИСТ НА 4 ШАГА

”

**КАК ПРЕВРАТИТЬ
КОНФЛИКТ В
ДИАЛОГ, КОГДА
НАЖИМАЮТ
КНОПКИ «МЕНЯ
НЕ СЛЫШАТ» И
«МЕНЯ НЕ
ПОНИМАЮТ**

Агрессия - это крик о помощи. За ней стоят две фрустрации: "Меня не слышат" и "Меня не понимают".

Ваша задача - не ответить ударом на удар, а системно перезагрузить разговор. Этот чек-лист - ваш алгоритм для этого



ВАШ АЛГОРИТМ ПЕРЕЗАГРУЗКИ РАЗГОВОРА

1

Шаг 1 Включить радар



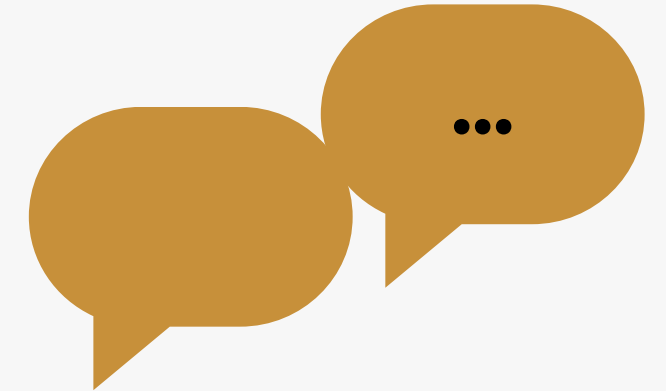
Цель:
Показать, что вы **СЛЫШИТЕ**

Ключевые фразы:
«Я вас слушаю»,
«Понимаю»,
«Расскажите подробнее».

Действия:
1. Зрительный контакт.
2. Открытая поза.
3. Кивайте. Не перебивайте.

2

Шаг 2 Запустить «ЭХО»



Цель:
Показать, что вы **ПОНИМАЕТЕ** суть

Ключевые фразы:
«Если я правильно понял(а)...»,
«То есть вас беспокоит, что...»

Действия:
1. Сделайте паузу.
2. Выделите главную претензию.
3. Спокойно повторите её своими словами.

ВАШ АЛГОРИТМ ПЕРЕЗАГРУЗКИ РАЗГОВОРА

3

Шаг 3 ПЕРСОНАЛИЗИРОВАТЬ

Цель:

Превратить «врага» в человека

Ключевые фразы:

«Меня зовут _____. А как вас?»
«[Имя], давайте разберёмся...»

Действия:

1. Назовите своё имя.
2. Спросите имя.
3. Задайте уточняющий вопрос по контексту.

4

Шаг 4 СТАТЬ СОЮЗНИКОМ

Цель:

Перенаправить энергию в решение

Ключевые фразы:

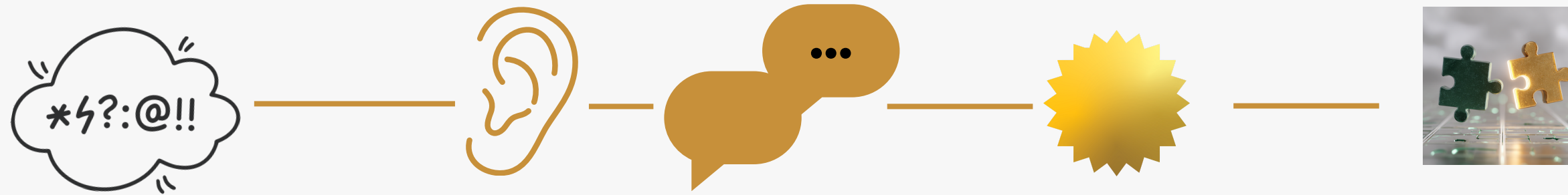
«Давайте вместе подумаем, как это решить»
«Что я могу сделать для вас прямо сейчас?»
«Вам удобнее вариант А или Б?»

Действия:

1. Предложите 1-2 конкретных следующих шага.
2. Передайте инициативу выбора



ВСЯ СХЕМА В ОДНОЙ СТРОКЕ



3 ГЛАВНЫХ ПРИНЦИПА

Не принимайте агрессию на свой счёт.
Это про состояние собеседника.

Ваша цель - не победить в споре, а
решить проблему.

Сначала управляйте своим
состоянием (вдох-выдох), потом —
диалогом.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ:

Клиент: «Ваша компания ужасна! Я жду
ответа 3 дня!»

ВЫ:
«Олег (ШАГ 3), я понимаю ваше
нетерпение (ШАГ 1). Если правильно
понял, вас беспокоит задержка с ответом
по заявке №Х (ШАГ 2). Давайте я лично
найду ответ для вас в течение часа. Вам
отправить его на почту или в
мессенджер? (ШАГ 4)».

VK: @acadrk



Этот чек-лист - подарок от Академии Развития Компетенций.
Используйте на здоровье!