КАРМАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ВЛИЯНИЯ

РЕШИ ЛЮБОЙ КОНФЛИКТ
ЗА НЕСКОЛЬКО МИНУТ

МЕДИАЦИЯ



В-05 АРХИТЕКТУРА КОММУНИКАЦИИ

БОМБОРА

В. О. Бортник

Медиация. Реши любой конфликт за несколько минут

Серия «Карманные технологии влияния (Эксмо)»

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=74812076
Медиация. Реши любой конфликт за несколько минут: Эксмо; Москва; 2026
ISBN 978-5-04-257206-7

Аннотация

Реши любой конфликт за несколько минут!

Большинство конфликтов заканчиваются одинаково: одна сторона чувствует себя униженной, другая – виноватой. Мы думаем, что проблема в тяжелом характере собеседника, но все дело в отсутствие навыка.

Эта книга поможет освоить навык медиации. Вы научитесь выстраивать диалог так, чтобы отстаивать свои границы, не переступая через интересы оппонента.

Прочитав книгу, вы:

• сможете входить в конфликт без страха и агрессии;

• услышите скрытые потребности за криками, упреками и манипуляциями;

• будете управлять разговором, даже если вторая сторона не читала эту книгу и не хочет договариваться;

• научитесь находить решения, где нет проигравших.

В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

Содержание

Введение 7
Победить, уступить или избежать 9
Что такое медиация 11
Конец ознакомительного фрагмента. 12

Медиация. Реши любой конфликт за несколько минут



Серия «Карманные технологии влияния»



© Бортник В.О., обложка, 2026
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2026

Введение
Разговор, который мы откладываем

Большую часть жизни мы о чем-нибудь договариваемся: кто заберет ребенка из школы, когда заказчик пришлет материалы, можно ли перенести встречу, как разделить расходы, кто отвечает за ошибку и что теперь с ней делать. Даже невинный вопрос «Что будем смотреть вечером?» иногда требует переговорных способностей и терпения.

Большинство таких разговоров проходит незаметно: один человек предлагает, другой уточняет, стороны немного корректируют планы и продолжают жить. Обычно нам не приходит в голову называть это переговорами, но чем важнее становится вопрос, тем труднее получается договариваться.

Если речь идет о деньгах, доверии, признании, безопасности, профессиональной репутации или отношениях, простого обмена аргументами может оказаться недостаточно: люди частенько повторяют одни и те же доводы, повышают голос или, наоборот, демонстративно замолкают. Через некоторое время спор уже идет не только о первоначальной проблеме, теперь к ней добавляются старые обиды, предположения о чужих намерениях и необходимость доказать собственную

правоту. Изначальный вопрос отодвигается на второй план, и начинается обсуждение в стиле «кто кого не уважает».

Невыполненная домашняя обязанность превращается в доказательство того, что одному человеку «всегда все равно», а другой «никогда не бывает доволен». Разговор о распределении прибыли заканчивается спором о том, кто вообще создал этот бизнес и кому все остальные должны быть благодарны. Постепенно конфликт может начать жить собственной жизнью.

Победить, уступить или избежать

В конфликте особенно легко увидеть три привычных выхода: настоять на своем, уступить ради сохранения отношений или вообще не обсуждать проблему.

Однако выигранный спор не всегда решает проблему. Человек может согласиться под давлением, а затем не выполнять договоренность, саботировать решение или ждать случая вернуть себе преимущество. Формальное «хорошо» еще не означает согласия.

Уступка тоже не гарантирует спокойствия. Если человек регулярно отказывается от значимых интересов, недовольство не исчезает.

Оно просто перестает участвовать в разговоре и начинает искать другой выход: через раздражение, дистанцию, пассивное сопротивление или внезапный спор из-за кружки, поставленной не на ту полку.

Можно вообще не обсуждать разногласие. Иногда это разумно: не каждый эпизод заслуживает серьезного разговора. Но если проблема повторяется и затрагивает важные интересы, молчание становится не решением, а способом отложить конфликт до менее удобного момента.

Медиация предлагает посмотреть на ситуацию иначе. Ее задача состоит не в том, чтобы определить победителя, заставить стороны помириться или разделить разницу ровно

пополам.

Она помогает организовать разговор так, чтобы участники могли понять предмет спора, обозначить важные для себя интересы, рассмотреть возможные решения и самостоятельно выбрать дальнейшие действия.

Что такое медиация

В классическом понимании медиация – это способ урегулирования спора при участии независимого и беспристрастного посредника.

Этот посредник называется медиатором. Он не выносит решение, не устанавливает виновного и не объясняет сторонам, как им следует жить дальше. Его задача – организовать процесс: помочь участникам услышать друг друга, прояснить противоречия, перейти от взаимных обвинений к обсуждаемым вопросам и оценить возможные договоренности. Результат при этом остается в руках самих сторон.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.