

# ПОЛЕЗНЫЕ ФРАЗЫ

## 1 ВОПРОСЫ В ПОМОЩЬ

### МЕДИАТОРУ

Прошлое – настоящее. Включает премедиацию, выступительное слово медиатора и выступление сторон.

Можем ли мы руководствоваться в ходе процедуры следующими основополагающими правилами?

Помните, что вы оба приняли решение не прерывать друг друга. Каждый из вас получит возможность высказаться.

Почему это важно?

Пожалуйста, расскажите мне об этом...

Могу ли я задать вам несколько вопросов?

Когда это произошло?

Что препятствует [чему-либо]?

Что это значит для вас?

Вы считаете, это правильно или нет?

Как вы можете узнать <...>?

Итак, вы говорите, что...

Подождите. Позвольте мне убедиться, что я правильно вас понимаю. Вы говорите, что...

Итак, насколько вы обеспокоены тем, что...

Что еще важно в <...>?

Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?

Какие чувства вы испытываете в связи с произошедшими событиями?

Что вы имеете в виду?

Вы хотите что-либо добавить?

Давайте перейдем к вопросу о...

Можете ли вы рассказать мне больше о <...>?

Какая дополнительная информация у вас есть по этому поводу?

Из всего, что вы сказали, что наиболее важно для вас?

**Настоящее – будущее.** Включает определение вопросов для обсуждения, прояснение интересов и ценностей, переговоры о возможных путях решения согласованных вопросов, подготовку соглашения.

Что могут сделать [перечисление персон и организаций], чтобы помочь вам решить эту проблему?

Что можете сделать вы, чтобы помочь решить эту проблему?

Есть ли у вас какие-либо другие идеи для решения этой проблемы?

Что, по вашему мнению, может произойти, если вы не сможете договориться о решении проблемы?

Каким вы видите оптимальное разрешение конфликта?

Как вы думаете, то, что вы сейчас говорите, полезно для разрешения конфликта?

Какие из ваших основных ценностей реализует/не реализует это решение?

Попробуйте представить себя на месте ваших оппонентов. Как вы думаете, что они чувствуют сейчас?

Что вы имеете в виду? Уточните, пожалуйста.

Если противоположная сторона сделает <...>, то что готовы сделать вы?

Насколько я понимаю, вы говорили, что могли бы...

Какую выгоду вы можете извлечь из этой ситуации?

Как, по вашему мнению, нужно построить разговор, чтобы обе стороны были удовлетворены?

Какой шаг вы могли бы сделать прямо сейчас, чтобы продвинуться в переговорах?

Насколько я понимаю, вы оба согласны, что...

Согласны ли вы с решением, о котором мы говорим?

Что лично вы готовы сделать, чтобы улучшить ситуацию?

Что вы думаете по поводу <...>?

Что произойдет, если <...>?

Что могло бы быть первым шагом <...>?

Когда конкретно вы начнете <...>?

Какие небольшие шаги позволят вам приблизиться к <...>?