

ПСИХОЛОГИЯ — НА ПРАКТИКЕ

АЛЕКСАНДР
ПЕТРОВ

НЕЙРО
Медиация

ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНИКИ
ДЛЯ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ И ЛИДЕРОВ



Издательство АСТ
Москва

УДК 159.9:005
ББК 88.5+658
П30

Для оформления обложки использована
иллюстрация, созданная с помощью
нейросети Nano Banana

Петров, Александр.
П30 **НейроМедиа́ция: эффективные техники
для переговорщиков и лидеров / Александр
Петров.** – Москва : Издательство АСТ, 2026. –
384 с. — *(Психология — на практике).*

ISBN 978-5-17-181702-2

Книга представляет собой уникальный синтез многолетней практики и глубокой теоретической проработки искусства ведения переговоров в условиях острого конфликта. В основе лежит разработанный автором «Метод Петрова» — система, интегрирующая более 100 уникальных сценариев ведения переговоров, эффективные техники из активных продаж, речевые модули для быстрого определения типа личности оппонента. Анализ более 4500 реальных кейсов, связанных с разрешением сложнейших семейных, наследственных и корпоративных споров, помог автору создать настоящее руководство для построения партнерского взаимодействия, где результат достигается через совместное движение к цели. Даже в самых безнадежных ситуациях, всегда существует путь к диалогу и взаимовыгодному соглашению!

УДК 159.9:005
ББК 88.5+658

ISBN 978-5-17-181702-2

© Петров А.В., текст
© ООО «Издательство АСТ»,
2026

Вступление

Данная книга создавалась с 2016 года. В тот момент я уже год занимался практикой урегулирования конфликтов и имущественных споров в досудебном порядке. В основном это были конфликтны, которые возникали после бракоразводных и наследственных дел, где участники боролись за то, чтобы получить большую или хотя бы равную часть движимого и недвижимого имущества, счетов и прочих ценностей. Большинство людей считало, что достаточно судебного решения, и их споры заканчивались, но на практике... все только начиналось. Ведь получаемые доли в имуществе не давали решения их ключевой задачи — разойтись и не иметь ничего общего со своими оппонентами в споре. Многие так и продолжали жить в одной квартире или так и не получали возможности нахождения в ней и поэтому создавали друг другу различные неудобства. Также была и обширная практика и в решении корпоративных споров, где нет

такого обилия негативных эмоций между участниками, но споры и конфликты были от этого несколько не проще. В обоих случаях самые острые моменты были одинаковы — очень жесткое непонимание друг друга. Я активно занимался этой работой с 2015 по 2022 год и за 7 лет «пропустил через себя» порядка 4500 историй, примерно по 642 в год, или по 1–2 конфликта в день, самые яркие из них будут упомянуты в книге с заменой реальных имен.

До 2015 года я был убежден, что умею вести переговоры и работать с конфликтами, но после первых клиентов я понял, что сильно заблуждался. В подобных делах требовался совершенно другой подход к проведению переговоров, так как всегда присутствовали глубоко личные мотивы сторон, которые часто не поддавались ни анализу, ни логике. Часто основными запросами сторон были месть и желание поквитаться со своими противниками. Многие мои клиенты были втянуты в конфликты, длящиеся буквально годами. Рекорд такого «клинча» составлял 23 года, этот кейс я разберу в одном из примеров.

Причина же многих подобных тяжб была проста: или люди решали самый сложный вопрос в их жизни, или от этого зависело их будущее, будущее их компании или будущее их детей. Без лишней скромности могу сказать, что за свою практику я видел все воз-

возможные конфликты между родственниками. Отмечу, что в те годы я уже всю практикувал физиогномику, которая мне очень сильно помогла, но, помимо нее, требовалось внедрять в свой переговорный «арсенал» также различные речевые приемы и техники из активных и классических продаж, которые я брал в чистом виде или адаптировал под свою работу. В моей практике было разработано порядка 100 уникальных сценариев, по которым могла протекать работа в ситуации клиента. Гибкость мышления и умение в то же время использовать множество техник помогло мне преуспеть в этом. В первый год работы я справлялся сам, но вскоре мне потребовались коллеги. Однако найти сотрудников с подобной квалификацией было сложно, и встал вопрос, как подготовить людей к такой работе. Вначале были мастер-классы, далее лекции и внутренние тренинги для коллег по овладению теми алгоритмами, которые я внедрял по ходу своей практики. В итоге получилась практическая методичка «Метод Петрова», в которой было описано, как и что делать в той или иной ситуации, в которой мы с моими подчиненными могли оказаться на очередных переговорах. На основе этой работы я и решил написать книгу, которую вы держите в руках, — для того чтобы все желающие могли научиться переговорным

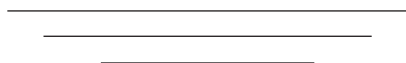
навыкам и развить имеющиеся у них способности, чтобы самостоятельно решить свою конфликтную ситуацию.

Запомните главное правило:

Пока есть возможность общаться — договаривайтесь...

Глава 1

Переговоры: базовый алгоритм и ключевые принципы



Для того чтобы вы смогли улучшить свои навыки медиатора или быть успешным переговорщиком, вам нужно будет пройти или повторить путь тренировки от самых простых навыков продаж до управления людьми в открытых конфликтах. Причина проста — продажи как процесс по смыслу ближе всего к умению работать с конфликтами. Есть две стороны, и они находятся в изначальной оппозиции друг к другу как минимум потому, что одна хочет продать дороже, а другая — купить дешевле. Первые главы будут посвящены этому конфликту. Кроме того, мы будем разбирать разные техники и приемы, которыми пользуются специалисты по продажам. Если вы не занимаетесь продажами, то понимание этих техник сделает из вас отличного покупателя! Согласитесь, всегда приятно получать бонусы со своих покупок, и я гарантирую, что, используя приемы, описанные ниже, получать бонусы и скидки вы будете куда чаще, чем раньше. Тем, кто уже будет знаком этими техниками и приемами, я дам новое видение, расширю способы их применения и то, как их используют конфликтологи-медиаторы.

Создание «Схемы № 6»

До 2015 года я занимался продажами всевозможных товаров и услуг. Мой опыт переговорщика начался в 15 лет, когда я подрабатывал кондуктором маршрутки в коммерческом автобусном парке. В те годы это еще было возможно и являлось регулярной практикой, причем другие кондукторы были намного старше меня. В тот момент я даже не мог предположить, что данная подработка будет первым кирпичиком в моей системе. До 2015 года я попробовал себя в таких ролях, как консультант в торговом зале, промоутер, оператор холодных звонков, торговый представитель и классический менеджер по продажам. Далее я уже был руководителем и директором по продажам. За свою карьеру я продавал и китайские фонарики, и портативные электростанции, продавал даже «воздух». Чтобы вы не подумали чего лишнего: под прода-

жей «воздуха» я подразумеваю консультации — то есть что-то неосязаемое. В каждом новом для себя месте я старался найти самый простой и эффективный способ «закрывать» людей на сделку, а вскоре осознал, что совершенно не важно, о чем мы говорим с клиентом. Ведь имеет значение только то, что, как и когда я говорю. Поэтому я и начал разрабатывать универсальный алгоритм, который был бы применим во всех сферах.

Спустя пять попыток появилась «Схема № 6», которая отлично подходит для любых продаж и в том числе отлично работает в конфликтах с дроблением имущества и не только.

«Схема № 6» — это своего рода фундамент. Все прочие техники и переговорные приемы настраиваются уже поверх нее, но перед тем как мы подойдем к ее изучению, вам следует овладеть ключевой техникой — принципом, даже законом, всех переговоров.

Контроль переговоров. Инициатива в вопросах — основа успешных переговоров

Один простой принцип: в переговорах всегда нужно держать инициативу. Что делать, если вы вдруг застопорились в разговоре, не знаете, что ответить, и чувствуете замешательство? Ответ однозначный: задавайте вопрос!

Если замкнулись — задавайте вопрос.
Не знаете, что ответить? Задайте вопрос.

Этот совет — не просто способ выкрутиться из неловкой паузы. Это фундаментальная тактика — держать и перехватывать инициативу с помощью вопроса, когда не знаешь, что сказать.

Во-первых, вопрос переносит фокус на собеседника, давая вам время и информацию.

Во-вторых, почти любой ответ оппонента даст новую почву для продолжения беседы. Ведь стоять молча — значит отдавать инициативу.

Раскрою маленькую тайну: чтобы научиться круто вести переговоры, нужно научиться задавать классные вопросы. Но невозможно сразу начать с идеальных вопросов. В первое время, вероятно, будут получаться «глупые» вопросы. И это нормально! Более того, задавая даже не самые удачные вопросы, вы все-таки учитесь. И только на практике, только через собственные ошибки придет понимание, какие вопросы работают хорошо, а какие не очень или не работают совсем.

Вы научитесь задавать классные вопросы только тогда, когда поймете, что задаете глупые вопросы. А поймете вы это лишь тогда, когда... зададите их! То есть в любом случае надо зада-

вать вопросы. Чем больше вопросов будете задавать, тем быстрее разберетесь, какие из них глупые, а какие нет.

Со временем, набивая шишки, вы выработаете свой набор примерно из 10–20 отличных универсальных вопросов на все случаи жизни. Но на этот уровень нельзя перепрыгнуть, не пройдя через этап ошибок.

А можно ли научиться на чужих ошибках, не задавая глупых вопросов самому?..

Увы, нет.

Если вы сами не прошли через этот этап, как вы поймете потом, что уже не делаете «глупости»? Иначе будете замыкаться, ничего не делая, боясь совершить глупость. А сделав «глупость» — уже не замкнетесь потом, потому что знаете, что так делать не надо. Не дергаетесь, потому что понимаете: получилось плохо, в следующий раз попробуете иначе. Но все равно — продолжаете задавать вопросы!

Таким образом, главный посыл — не бояться показаться «глупым». Надо бояться пропустить шанс узнать больше! Ошибки в переговорах неизбежны, но пассивность хуже ошибки.

Инициатива рождает результат,
а инициативу в переговорах держит тот,
кто задает правильные вопросы!

- Не знаете, что сказать, — спрашивайте. Вопрос — универсальный спасательный круг, он же инструмент управления беседой.
- Не бойтесь ошибиться. Лучше задать неидеальный вопрос, чем промолчать. Ваши ошибки — ваша наука; чужие ошибки не дадут такого эффекта, пока вы сами не попробуете.
- Практика вопросов помогает оттачивать мастерство. Со временем вы сами выделите для себя лучшие вопросы, но начать нужно уже сейчас — с тех, что приходят в голову. Главное — не терять инициативу.

Для медиаторов навык задавать правильные вопросы в нужный момент является фундаментом их работы.

«Схема № 6»: базовый алгоритм ведения переговоров

Теперь перейдем непосредственно к алгоритму переговоров по моей «Схеме № 6», тому самому фундаменту, который, уверен, вам поможет в любой ситуации. Алгоритм предполагает идти в последовательности шагов, но вначале давайте постепенно изобразим схему простыми фигурами, где вы — квадрат, а ваши клиенты — круг, и вы стоите друг перед другом.



ВЫ

ВАША ЦЕЛЬ

ОНИ

ИХ ПРОБЛЕМА