

---

## ОСНОВЫ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

### Будьте вежливы и открыты

Даже если беседа становится напряженной, собеседник начинает раздражаться и повышать тон, сохраняйте хладнокровность и спокойствие. Покажите, что вы настроены дружелюбно и не собираетесь ругаться. Также можно открыто сказать, что ваш диалог перестает быть конструктивным. Поэтому вы хотите взять паузу и обдумать, что произошло.

### Будьте максимально конкретны

Старайтесь не поддаваться эмоциям и четко формулируйте свою позицию. Приводите доводы и факты, не давайте личную оценку ситуации. Поэтому вместо «Мне не нравится этот вариант, поэтому так делать не будем» говорим «Этот вариант не работает, потому что он не входит в интересы нашей целевой аудитории». Главное, говорить это спокойно и уверенно, не давая возможности собеседнику для манипуляций.

### Избегайте обвинений

Любые обвинения действуют, как красная тряпка, на человека. Поэтому не ждите конструктивного диалога после негативных упреков. Разговор всегда начинайте спокойно и вежливо. Если человек действительно виноват, то не говорите ему это напрямую. Лучше подробно опишите ситуацию и ваши ощущения. Дайте собеседнику самому понять, что он сделал не так.

### Всегда слушайте собеседника

В общении не может говорить только один человек, тогда это уже не диалог, а монолог. Чтобы выстроить культурное общение, дайте высказаться вашему собеседнику, даже если вам не нравится, что он говорит. Возможно, выслушав его, вы измените кардинально свое мнение или, наоборот, сможете успокоить коллегу, друга с помощью доводов и фактов.

### Задавайте вопросы

Многим людям тяжело напрямую высказать свою позицию и они в большинстве случаев предпочитают закрыться, промолчать. Лучше всего расположит к вам человека уместный вопрос. Искренне поинтересуйтесь, что думает собеседник об этой проблеме. Скажите, что вам действительно важно его мнение. После такого человеку будет проще открыться вам и решить конфликт.