Основные правила коммуникации

* Не следует допускать излишней эмоциональности, она не только помешает Вам отстоять свою позицию, но и может вынудить противную сторону также эмоционально реагировать, а не подходить к делу объективно.
* Не рекомендуется спорить с заведомо законными требованиями.
* Всегда будьте вежливыми, относитесь к людям уважительно.
* Вы, в свою очередь, имеете право на уважительное отношение к себе.
* Стоит помнить, что и у Вас, и у противной стороны есть права и обязанности. Всегда полезно с ними ознакомиться.
* Следует четко понимать, от кого и что Вы вправе требовать.
* Ведите себя с достоинством, не унижайте достоинство собеседника.
* Все обязаны соблюдать закон. Ведите себя в рамках закона, от противной стороны требуйте того же.