Существует ряд правил:

-     не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;

-     прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия;

-     попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами;

-     не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте одобрение его поступками;

-     заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;

-     умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно;

-     признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет меньше;

-     если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу.