

# **ГОВОРИТЬ, ЧТОБЫ ПОНИМАТЬ:**

путь инженера от коммуникативных  
ошибок к мастерству диалога

# КОНСТРУКТИВНАЯ И ДЕСТРУКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

**Конструктивная коммуникация** — это общение, которое помогает решать задачи, укрепляет отношения в команде и ведёт к результату.

Её признаки:

- фокус на проблеме, а не на личности («Как нам оптимизировать этот узел?» вместо «Ты неправильно спроектировал узел»);
- готовность искать компромисс;
- чёткие формулировки и конкретные предложения;
- уважение к мнению собеседника;
- нацеленность на совместный результат.

# КОНСТРУКТИВНАЯ И ДЕСТРУКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

**Деструктивная коммуникация**, напротив, мешает работе и разрушает атмосферу в коллективе. Её проявления:

- переход на личности («Ты некомпетентен!»);
- категоричность и нежелание слушать («Мой вариант — единственно верный»);
- эмоциональная реакция вместо аргументации;
- игнорирование чужих идей;
- пассивная агрессия («Делай как хочешь, мне всё равно»).

# ВЫВОД:

в инженерной практике конструктивная коммуникация экономит время, снижает количество ошибок и помогает создавать более качественные решения.

# ТИПИЧНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ОШИБКИ В ИНЖЕНЕРНОЙ ПРАКТИКЕ

## Нечёткие формулировки



Например, фраза «Надо улучшить этот узел» не даёт понимания, что именно улучшать.

Лучше сказать: «Предлагаю изменить угол крепления на  $15^\circ$  для увеличения прочности».

## Игнорирование мнений коллег



Когда один специалист настаивает на своём варианте, не выслушав других, это может привести к упущению более эффективного решения.

## Эмоциональная реакция на критику



Если на замечание «Здесь есть риск перегрева» отвечать «Ты ничего не понимаешь в термодинамике!», это блокирует диалог.

# ТИПИЧНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ОШИБКИ В ИНЖЕНЕРНОЙ ПРАКТИКЕ

## Излишняя детализация без структуры



Длинный монолог с кучей технических подробностей без чёткой логики утомляет слушателей и мешает воспринять суть.

## Отсутствие обратной связи



Когда коллега объясняет идею, а вы просто киваете, не уточняя непонятные моменты, это может привести к ошибкам в реализации.

## Использование профессионального жаргона без необходимости



Не все участники команды могут знать узкоспециальные термины, что создаёт барьеры в общении.

# ВЫВОД:

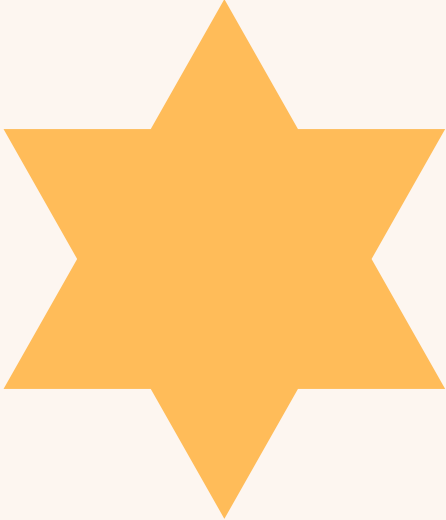
осознавая эти ошибки, мы можем их избегать  
и строить более продуктивное  
взаимодействие.

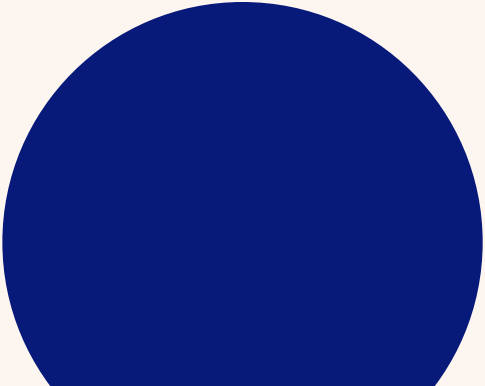


## ПРИНЦИПЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ И «Я-СООБЩЕНИЙ»

Теперь — о двух мощных инструментах эффективной коммуникации.

Активное слушание — это не просто молчание, пока говорит другой. Это вовлечённость в разговор. Как это выглядит на практике:

- 
- кивок или короткое «да», «понятно» — сигнал, что вы слышите собеседника;
  - перефразирование: «Если я правильно понял, ты предлагаешь усилить крепление в точках А и Б?»;
  - уточняющие вопросы: «Какой материал ты планируешь использовать для этого узла?»;
  - невербальные сигналы: зрительный контакт, открытая поза;
  - резюмирование: «Итак, основные идеи такие: 1) изменить угол, 2) усилить крепление, 3) проверить нагрузку».



**Практический эффект:** собеседник чувствует, что его услышали, идеи уточняются, снижается вероятность недопонимания.




## ПРИНЦИПЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ И «Я-СООБЩЕНИЙ»

«Я-сообщения» — способ выразить своё мнение так, чтобы не провоцировать конфликт. Формула: «Я чувствую/думаю [описание эмоции или мысли], когда [конкретная ситуация], потому что [причина], и я бы хотел(а) [конкретное предложение]».



### Примеры:

Вместо «Ты опять опоздал с чертежами!» → «Я волнуюсь, когда сроки сдвигаются, потому что это влияет на весь проект. Давай договоримся, что ты будешь сообщать заранее, если возникают задержки?»



Вместо «Это решение никуда не годится!» → «Я сомневаюсь в надёжности этого варианта, потому что он не учитывает температурные расширения. Может, рассмотрим альтернативный материал?»

**Почему это работает:** вы говорите о своих чувствах и потребностях, а не обвиняете собеседника.

Это снижает его сопротивление и открывает пространство для диалога.

Таким образом, конструктивная коммуникация ведёт к решению задач, деструктивная — к конфликтам. Избегая типичных ошибок, мы делаем общение эффективнее. Активное слушание помогает понять собеседника, а «я-сообщения» — донести свою мысль без конфликта.