

Escuchar a otros

1. Vea a la persona.
2. Asiente con la cabeza O diga “aja” u “ok” o “ya veo” para que la persona sepa que la está escuchando.
3. Repita lo que la otra persona acaba de decir.

Iniciar una conversación con una persona desconocida o con alguien que no le es familiar

1. Elija la hora y el lugar correctos.
2. Si no conoce a la persona, preséntese. Si conoce a la persona, salúdela diciendo “hola”.
3. Elija el tema que le gustaría tratar O pregúntele algo.
4. Considere si la otra persona la está escuchando y quiere hablar.

Mantener conversaciones haciendo preguntas

1. Salude a la persona.
2. Haga una pregunta acerca de algo que le gustaría saber.
3. Considere si la persona está escuchando y está interesada en continuar con la conversación.

Mantener conversaciones dando información en base a hechos

1. Salude a la persona.
2. Comparta alguna información acerca de un tema que usted quiera discutir.
3. Considere si la otra persona está escuchando y si está interesada en continuar con la conversación.

Mantener conversaciones expresando sus sentimientos

1. Salude a la persona.
2. Hable brevemente acerca de cómo algo le hace sentir.
3. Considere si la otra persona está escuchando y está interesada en continuar con la conversación.

Terminar conversaciones

1. Espere hasta que la otra persona haya terminado de hablar.
2. Use un gesto no verbal como desviar la mirada o ver el reloj.
3. Haga un comentario final como “Bueno, me tengo que ir”.
4. Despídase con un “hasta luego”.

Intervenir en una conversación en marcha

1. Espere una pausa en el flujo de la conversación.
2. Diga algo como ¿“Me puedo unir”?
3. Decida si las personas involucradas en la conversación están de acuerdo en que usted se una a la conversación.
4. Diga cosas relacionadas al tema de la conversación.

Permanecer en el tema establecido por otra persona

1. Decida cuál es el tema escuchando a la persona que está hablando.
2. Si no entiende el tema del que se está hablando después de escuchar, pregúntele a la persona.
3. Diga cosas relacionadas con el tema.

Qué hacer cuando alguien se sale del tema

1. Diga algo como “eso es interesante; ¿podemos hablar acerca de eso después de que terminemos la conversación?”
2. Si la persona ha olvidado cuál era el tema, recuérdelo cortésmente.
3. Considere si la otra persona todavía está interesada en el tema original.
4. Si la persona está interesada, siga con la conversación. Si la persona no está interesada, termine cortésmente la conversación o hable acerca de algo diferente.

Transmitir su punto de vista

1. Decida cuál es el punto principal que quiere transmitir.
2. Hable en frases cortas y no se salga del tema.
3. Haga una pausa y deje que la otra persona hable o haga preguntas.
4. Responda a cualquier pregunta.

Qué hacer cuando usted no entiende lo que una persona está diciendo

1. Dígale a la persona que está confundida(o) o que no entiende lo que se dijo.
2. Pídale a la persona que repita o explique lo que acaba de decir.
3. Haga más preguntas si aún no entiende.