

Hacer una petición

1. Vea a la persona.
2. Diga exactamente lo que quiere que la otra persona haga.
3. Dígale a la persona como le haría sentirse.

Al hacer su petición, use frases como:

“Me gustaría que___”

“Realmente agradecería si hicieras_____”

“Es muy importante que me ayude con _____”

Negar una solicitud

1. Vea a la persona. Hable con firmeza y con calma.
2. Dígale a la persona que no puede hacer lo que la persona le pidió. Use una frase como “Lo siento, pero no puedo _____.”
3. Dé un motivo si cree que es necesario.

Quejarse

1. Vea a la persona. Hable con firmeza y con calma.
2. Exprese su queja. Sea específico acerca de la situación.
3. Dígale a la persona como se podría resolver el problema.

Expresar sentimientos desagradables

1. Vea a la persona. Hable con calma y firmeza.
2. Diga exactamente lo que la otra persona hizo y que le molestó.
3. Dígale a la persona como se sintió.
4. Sugiera lo que la persona puede hacer para evitar que esto vuelva a suceder en el futuro.

Responder a una queja

1. Vea a la persona y permanezca tranquila.
2. Escuche la queja, manteniendo una mente abierta.
3. Repita lo que la persona dijo.
4. Acepte la responsabilidad y pida disculpas si es necesario.

Expresar sentimiento de enojo

1. Vea a la persona. Hable con firmeza y *con calma*.
2. Dígale a la persona específicamente qué fue lo que le hizo enojarse con dicha persona. Sea breve.
3. Dígale a la persona acerca de sus sentimientos de enojo. Sea breve.
4. Sugiera como esa persona puede evitar que la situación vuelva a ocurrir en el futuro.

Pedir información

1. Use un tono de voz tranquilo y claro.
2. Pídale a la persona la información que necesita. Sea específico.
3. Escuche cuidadosamente lo que la persona le dice.
4. Repita lo que la persona dijo para entender lo que se dijo.

Informarle a alguien que usted se siente inseguro

1. Elija a una persona con quien confíe hablar.
2. Dígale a la persona que es lo que le hace sentir inseguro.
Trate de ser *específico* acerca de sus temores.
3. Pídale consejo a la persona.

Pedir ayuda

1. Elija a una persona en quién confíe.
2. Use un tono de voz tranquilo y claro.
3. Dígale a la persona en que necesita ayuda. Sea específico.
4. Escuche cuidadosamente lo que la persona le sugiere.
5. Agradezca a la persona por la ayuda que le brindó.

Responder a un consejo no deseado

1. Cortésmente reconozca el consejo que se le ha dado.
2. Exprese agradecimiento por la preocupación de la persona.
3. Dígale a la persona que lo pensará y luego cambie el tema.
4. Si la persona insiste, dígale a la persona que no le interesa su consejo.