

HOJAS DE HABILIDADES SOCIALES

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.

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 _____”

Expresar sentimientos positivos

1. Vea a la persona.
2. Dígale a la persona exactamente lo que le complació.
3. Dígale a la persona como se sintió.

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.

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.

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.

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.

Llegar a un acuerdo y negociar

1. Explique brevemente su punto de vista.
2. Escuche el punto de vista de la otra persona.
3. Repita el punto de vista de la otra persona.
4. Sugiera llegar a un acuerdo mutuo.

Salir de situaciones estresantes

1. Determine si la situación es estresante (ej., enfoque sus pensamientos, sentimientos y sensaciones físicas).
2. Dígale a la otra persona que la situación es estresante y que se tiene que retirar.
3. Si hay conflicto, dígale a la persona que lo pueden discutir en otro momento.
4. Retírese de la situación.

Estar en desacuerdo con la opinión de otra persona sin discutir

1. Brevemente exprese su punto de vista.
2. Escuche la opinión de la otra persona sin interrumpir.
3. Si no está de acuerdo con la opinión de la otra persona, sencillamente diga que está bien estar en desacuerdo.
4. Termine la conversación o hable acerca de otro tema.

Responder a acusaciones falsas

1. En tono *calmado*, sencillamente niegue la acusación.
2. Si la persona sigue acusándole, pídale a la persona que deje de hacerlo.
3. Si la persona no deja de acusarle, dígale que usted va a pedirle a un miembro del personal que le ayude con la situación.
4. Retírese y busque asistencia si es necesario.

Pedir disculpas

1. Vea a la persona.
2. Pida disculpas: “Siento mucho haber_____.”
3. Si es realista, asegúrele a la persona que no volverá a suceder en el futuro.

Localizar sus pertenencias perdidas

1. Hágase estas preguntas:
 - a. ¿Cuándo fue la última vez que lo tuvo?
 - b. ¿Había alguien más cerca de mí en ese momento?
2. Tómese el tiempo para buscar cuidadosamente el artículo que no encuentra.
3. Si aun no puede encontrar el artículo, pídale a alguien que le ayude. Diga algo como “¿Has visto mi _____? Lo ando buscando.”

Qué hacer si considera que alguien tiene algo que es suyo

1. En tono calmado, pregúntele a la persona si tiene el artículo.
No acuse a la persona.
2. Escuche la respuesta de la persona.
3. Si no se siente satisfecho con la respuesta, pídale a un miembro del personal o alguien en quien usted confíe para que le ayude.

Pedir privacidad

1. Identifique a la persona con quien debe de hablar para obtener privacidad.
2. Elija el momento y lugar correcto.
3. Explíquelo a la persona que usted necesita un momento de privacidad.
4. Dígale a la persona acerca del periodo de tiempo en que usted necesitará privacidad.

Comprobar sus creencias

1. Elija a una persona en quien confíe para hablar.
2. Dígale a la persona acerca de lo que cree.
3. Pregúntele a la persona qué opina.
4. Repita la opinión y agradézcale a la persona por su punto de vista.

Recordarle a alguien que no propague gérmenes

1. Mire a la persona.
2. Dígale a la persona que está propagando gérmenes: *Sea específico.*
3. Sugiera lo que la persona puede hacer para evitarlo.
4. Agradezca a la persona si sigue su sugerencia. Si no sigue su sugerencia, dígale a una persona que esté a cargo.

Comer y beber educadamente

1. Tómese el tiempo y verifique la temperatura de la comida o bebida.
2. Tome pequeños sorbos o bocados y mastique bien toda la comida.
3. Deglute la comida antes de hablar.
4. Use una servilleta para limpiarse las manos y la boca.

Dar un elogio

1. Vea a la persona.
2. Use un tono positivo y sincero.
3. Sea específico acerca de lo que le gusta.

Aceptar elogios

1. Vea a la persona.
2. Agradézcale a la persona.
3. Reconozca el elogio:
 - a. Diciendo como le hizo sentir o
 - b. Manifestando sus sentimientos acerca del elemento que le elogiaron.

Encontrar intereses en común

1. Preséntese o salude a la persona con la que quiere hablar.
2. Pregúntele a la persona que actividades o pasatiempos le gusta hacer.
3. Dígale a la persona que actividades o pasatiempos le gusta hacer a usted.
4. Trate de encontrar un interés en común.

Pedirle una cita a alguien

1. Elija a una persona adecuada con quien hablar.
2. Sugiera una actividad que puedan disfrutar mutuamente.
3. Escuche la respuesta de la persona y haga una de las siguientes:
 - a. Si la persona responde positivamente a su sugerencia, elija el día y hora para reunirse. Esté dispuesto a llegar a un acuerdo.
 - b. Si la persona indica que no está interesada en tener una cita, agradézcale a la persona por ser honesta con usted.

Finalizar una cita

1. Agradezca a la persona por pasar tiempo con usted.
2. Si disfrutó la cita, dígame a la persona que le gustaría que se volvieran a reunir.
3. Despídase con un “Hasta luego”.

Expresar afecto

1. Elija a una persona a la que le tenga afecto.
2. Elija la hora y lugar donde se pueda reunir con esa persona en privado.
3. Exprese su afecto usando un tono de voz cálido y amable y/u ofreciendo un gesto físico cálido.
4. Dígale a la persona porque se siente así.

Rechazar insinuaciones sexuales no deseadas

1. Usando un tono de voz firme, dígame a la persona que no está interesada en tener relaciones sexuales.
2. Dependiendo de su relación con esa persona, explíquele por qué se siente así.
3. Si la persona no le escucha y sigue presionando, retírese de la situación.

Pedirle a su pareja que use condón

1. Elija la hora y el lugar donde usted y su pareja puedan hablar en privado.
2. Dígale a su pareja que desea que use condón.
3. Explíquelo los motivos porque se lo está pidiendo.
4. Si su pareja se niega, dígale a su pareja que no se involucrará en ninguna actividad sexual hasta que use protección.

Rechazar la presión para involucrarse en conducta sexual de alto riesgo

1. Dígale a su pareja que usted no se involucrará en la actividad sexual de alto riesgo.
2. Explique el motivo de porque se niega a hacerlo.
3. Si aun quiere involucrarse en el sexo, sugiera una actividad sexual diferente que sea más segura.
4. Si la persona sigue presionándole, dígale que se tiene que ir.

Hacer una cita por teléfono con el médico

1. Identifíquese o dé su nombre.
2. Dígale a la persona que desea hacer una cita para ver al médico.
3. Escuche la respuesta de la persona. Esté listo para proporcionar cualquier información que la persona le pida.
4. Repita la hora y fecha de la cita que le dan y luego agradézcale a esa persona por su ayuda.

Hacer preguntas acerca de medicamentos

1. Elija a una persona con quién hablar, como su administrador de caso, una enfermera, un médico o a un familiar.
2. Pregúntele a la persona acerca del medicamento. Sea específico.
3. Si no entendió la respuesta, hágale más preguntas a esa persona.
4. Agradézcale por su ayuda a esa persona.

Hacer preguntas acerca de sus preocupaciones de salud

1. Elija a una persona con quién hablar, como su administrador de caso, una enfermera o un médico.
2. Pregúntele a la persona.
3. Si no se siente cómodo con la respuesta de la persona o si no entendió, haga más preguntas.
4. Agradézcale por su ayuda a esa persona.

Quejarse de los efectos secundarios de los medicamentos

1. Elija a una persona con quien hablar como un miembro del personal, una enfermera, un médico o un familiar.
2. Dígale a la persona que está preocupada porque puede que esté experimentando efectos secundarios de un medicamento.
3. Describa los síntomas que está experimentado. Recuerde ser específico.
4. Si está hablando con el personal médico, pídale consejo de cómo tratar los síntomas. Si está hablando con una persona que no sea personal médico, pídale que le ayude a hacer una cita médica.

Solicitar un cambio en la dosis de su medicamento

1. Elija a una persona adecuada con quién hablar (ej., una enfermera o un médico).
2. Explique por qué quiere cambiar la dosis de su medicamento.
3. Discuta las ventajas y desventajas del cambio en la dosis de su medicamento.
4. Haga preguntas si no entiende lo que se está diciendo.
5. Si no está de acuerdo con el consejo, sugiera llegar a un acuerdo.

Preguntar acerca de un medicamento nuevo del que haya escuchado

1. Dígale a su médico que usted ha escuchado acerca de un nuevo medicamento llamado _____.
2. Pregúntele a su médico si considera que puede serle útil.
3. Discuta los pros y contras de cambiar a un nuevo medicamento.
4. Escuche cuidadosamente lo que el médico le dice.
5. Dígale al médico lo que piensa.

Reportar dolor y otros síntomas físicos

1. Elija a una persona adecuada con quién hablar.
2. Dígale a la persona que no se siente bien.
3. Descríbale los síntomas (ej., dolor, mareo) a esa persona.
4. Escuche la respuesta de esa persona y pídale que le ayude si lo necesita.

Hacer una entrevista de trabajo

1. Haga contacto visual con la persona que le entrevista.
2. Salude de mano y preséntese. Recuerde de usar un tono de voz seguro de sí mismo.
3. Dígale a la persona que le entrevista que está interesado en el puesto de trabajo.
4. Responda a cualquier pregunta que la persona que le entrevista le haga relacionada con el puesto de trabajo.
5. Agradézcale a la persona que le entrevistó por su tiempo.

Pedir retroalimentación acerca del desempeño en el trabajo

1. Identifique un área de su trabajo del que quiera obtener retroalimentación.
2. Pida retroalimentación a la persona adecuada. Diga algo como: “Me interesa saber que piensa acerca de cómo me está yendo con _____. Me gustaría hablar con usted acerca de eso cuando tenga oportunidad.”
3. Escuche cuidadosamente la respuesta de la persona, especialmente si hace alguna sugerencia.
4. Si no entiende las sugerencias, pídale que se las aclare.
5. Agradezca a la persona por su tiempo.

Responder a críticas de un supervisor

1. Sin interrumpir o enojarse, escuche cuidadosamente lo que le están diciendo.
2. Repita lo que el supervisor le dijo.
3. Pregúntele a su supervisor qué puede hacer usted para mejorar la situación.
4. Si no entendió lo que le dijeron, siga haciendo preguntas hasta que le quede claro.

Seguir instrucciones verbales

1. Escuche cuidadosamente a la persona que está dando instrucciones.
2. Si considera que lo que se dijo es confuso, pídale a la persona que repita las instrucciones.
3. Repítale las instrucciones a la persona.
4. Haga más preguntas si aún no entiende.

Intervenir en una conversación en marcha en el trabajo

1. Espere a que haya una pausa en el flujo de la conversación.
2. Diga algo como “¿Les importa si me uno?”
3. Diga cosas relacionadas con el tema de la conversación.

Resolver problemas

1. Defina el problema.
2. Use lluvia de ideas para generar una lista de soluciones posibles.
3. Identifique las ventajas y desventajas de cada situación.
4. Seleccione la mejor solución o una combinación de soluciones.
5. Planifique como llevar a cabo la mejor solución.
6. Siga con el plan en otro momento.

Ofrecer una alternativa al uso de drogas o alcohol

1. Vea a la persona. Haga contacto visual.
2. Use un tono firme y dígale a la persona que usted no quiere usar drogas o alcohol.
3. Dele una razón a la persona de por qué no quiere usarlas.
4. Sugiera otra actividad. Si la persona trae consigo drogas o alcohol, retírese de la situación.

Solicitar a un familiar o amigo(a) que deje de pedirle que use drogas o alcohol

1. Vea a la persona. Haga contacto visual.
2. Use un tono firme y dígale a la persona que usted no quiere usar drogas o alcohol.
3. Dele una razón a la persona de por qué no quiere usarlas.
4. Dígale a esa persona que no le pida usar drogas o alcohol.

Responderle a un extraño o a un traficante de drogas

1. Decida si desea hacer contacto visual.
2. Dígale a la persona que usted no desea usar drogas o alcohol. Sea breve.
3. *De ser necesario*, dele a la persona una razón por qué no quiere usarlas.
4. Retírese de la situación.