

Comportamiento conversacional

Elija la respuesta no directiva de las siguientes expresiones del cliente.

1 Por la mañana estoy siempre muy cansado, ¿me gustaría dormir 1 hora más!

- a) Si yo fuera tú, preferiría ir a la cama.
- b) Usted es ciertamente un roncador con una mala calidad de sueño.
- c) Puedes estar realmente arrepentido.
- d) No se levanta por la mañana y tiene la impresión de que le falta el sueño.
- e) ¿Cuándo se acostó anoche?
- f) Eso es lo que me pasó hace dos años.

2 ¡Si oigo gritar a los hijos de los vecinos, entonces podría huir!

- a) Puedo entender que bien, aquí en la zona residencial es muy similar.
- b) ¿Tiene usted hijos?
- c) Tengo tapones para los oídos aquí, que sin duda le ayudarán.
- d) Usted desearía estar lejos cuando los niños juegan fuerte para no tener que escuchar ese ruido.
- e) Si yo fuera usted, me gustaría hablar con los padres.
- f) Supongo que es por tu propia infancia.

3 En la lección de hoy fue totalmente aburrida, ¿el profesor está casi dormido!

- a) Eso es triste, porque esperabas ansiosamente la lección, ¿no es así?
- b) Estabas realmente infeliz y molesto por el maestro.
- c) Tienes que darle una paliza.
- d) Eso es lo que pienso, todos los profesores son demasiado perezosos para prepararse adecuadamente.
- e) ¿Fue el tema tan tedioso?
- f) El día de hoy ha sido una carrera para mí, que casi no he podido respirar.

4 ¿Debo aceptar el trabajo ofrecido con este miserable pago?

- a) Está indeciso y no sabe si debe aceptar el salario bajo.
- b) El trabajo es ciertamente mal pagado porque el empleador tiene una mala situación laboral.
- c) ¿Cuánto quiere de salario por el trabajo?
- d) Si yo fuera usted, aceptaría el trabajo, ciertamente el pago se incrementará más tarde.
- e) No estés triste, hoy en día es así.
- f) También acepté un trabajo similar hace dos años.

5 Ayer oí que dos estudiantes se burlaban de mí.

- a) No te enfades, sólo te tienen envidia.
- b) No les diré ni una sola palabra más.
- c) ¿De qué se burlaban exactamente?
- d) Te decepciona que hayan hablado mal de ti.
- e) Eso también me ha pasado a mí, a veces.
- f) Seguramente les diste una razón para ello..

6 Ayer, mientras estaba en el bosque, el ambiente y el canto de los pájaros eran realmente relajantes.

- a) Creo que necesitabas relajarte adecuadamente.
- b) En este entorno se puede realmente recargar las baterías.
- c) ¿Qué bosque has sido?
- d) Hay que ir a nadar después de la caminata por el bosque, eso es especialmente saludable.
- e) Bueno, para mí la mejor manera de relajarme es tomar un baño.
- f) Te gusta especialmente el bosque cuando estás solo.

7 Apenas encuentro un compañero de conversación adecuado en el grupo.

- a) ¿Qué tipo de personas se unen al grupo de al lado?
- b) Sobrevivirás a eso.
- c) Intente hablar con alguien durante el descanso.
- d) Creo que eres demasiado cobarde para hablar con alguien.
- e) No crees que encuentras un compañero de conversación para una charla.
- f) Es tan parecido a mí, que casi nadie me entiende.

8 Me alegro, si sobrevivo a la semana siguiente con tantas citas

- a) Estoy en la misma situación, ojalá pueda manejarlo todo.
- b) Usted debe cancelar algunas citas, eso es mucho mejor para usted.
- c) Tienes tantas citas que no tienes que pensar en ti mismo.
- d) Oh, pobrecito, ¿puedo ayudarte en algo?
- e) ¿Por qué tiene tantas citas?
- f) Cuando has hecho todo, te sientes aliviado

9 ¡Estoy harto de estos ejercicios de comunicación constante!

- a) Me gustaría tomar eso de ti.
- b) ¿Por qué exactamente estás harto de ello?
- c) Es demasiado para ti.
- d) Sólo te molesta que aún no estés seguro.
- e) Simplemente no vengas más conmigo.
- f) Puedo entender que bien, eso me pasó en otro curso

Las respuestas no directivas

- | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| d) | d) | b) | a) | d) | b) | e) | f) | c) |

Este material está licenciado al público bajo Creative Common Attribution - Share Alike 4.0 International Public License



