

LA CONVERSACION

“Gran lástima es no tener bastante talento para **HABLAR BIEN**, ni juicio suficiente para **CALLARSE.**”

Jean de La Bruyère

(Escritor moralista francés–1645/1696)

LA CONVERSACION

- **Diálogo:**
 - **Dos personas: Temas de mayor seriedad:**
 - **intimidad;**
 - **profundidad;**
 - **confianza.**

- **Conversación social:**
 - **Reuniones o fiestas;**
 - **Temas de actualidad;**
 - **Intervención de todos: Alternada – sucesiva;**
 - **Comentarios: Más breves y generales**

LA CONVERSACION

- **Oyente activo:**
 - **Hablar;**
 - **Escuchar;**
 - **Demostrar interés;**
 - **Nombrar al interlocutor:**

*"El sonido más dulce para una persona
es escuchar su propio nombre"*

LA CONVERSACION

- **Temas “Tabú”:**

- No los hay entre personas educadas.
- Con desconocidos o de trato reciente, evitar hablar de:
 - * **Política;**
 - * **Religión;**
 - * **Enfermedades;**
 - * **Dinero.**
- Evitar murmurar, replicar trascendidos o comentarios “vicarios” (“chismes”).

LA CONVERSACION

- **Ante desconocidos o trato reciente:**

- **Temas neutros o “de tanteo”:**

- **El Clima;**

- **Gastronomía o Enología;**

- **Los Deportes;**

- **Las Artes: O “bellas artes”:**

Arquitectura – Escultura – Pintura - Danza

Cine – Teatro – Música

Literatura - Fotografía – Historieta -

LA CONVERSACION

- **Reglas de oro del conversador educado:**

NO	SI
Monopolizar los temas	Intervenciones breves
Discutir con violencia	Escuchar con atención e interés
Descalificar opiniones	Sonreír con frecuencia
Insistir o enfatizar puntos de vista	Mirar al interlocutor
Interrumpir o concluir arbitrariamente	Igualar posturas: de pie, sentado.

LA CORTESIA AL TELEFONO

Normas generales:

- Llamadas: deben ser breves (especialmente, en la oficina);
- Si el tema se extenderá, preguntar: *¿Puede hablar ahora?; ¿Llamo luego?.* Evitar que el interlocutor nos advierta.
- El que llama, se presenta primero;
- El que llama, espera.
- **Al llamar:**
 - Un inferior al superior: Personalmente (no la Secretaria);
 - Un superior al inferior: Al estar al teléfono éste, la secretaria pasará la llamada.

LA CORTESIA AL TELEFONO

- Si se interrumpe la comunicación, debe repetirla quien llamó;
- Si entra alguien, previamente citado, debe cortarse la comunicación lo antes posible;
- Al invitar a un directivo o autoridad similar en rango a su jefe, la secretaria lo transmitirá a la secretaria de aquél, nunca directamente.
- Todas las llamadas –sean laborales o sociales- deben devolverse.

*** Celulares:**

- No deben hacerse o contestarse llamadas, en reuniones sociales o como espectador o público;
- No deben contestarse llamadas ajenas. El celular es PERSONAL.

LA CORTESIA AL TELEFONO

La voz en el teléfono debe ser tan agradable y cordial, que con solo escucharla, deseemos conocer a quien habla.