

# HABILIDADES CONVERSACIONALES



## INDICE:

• Introducción	3
• Partes de la conversación	
- Inicio	
✓ Hablar con una persona conocida	5
✓ Hablar con un grupo conocido	6
✓ Temas en común	7
✓ Otros temas	8
✓ Hablar con desconocidos	8
- Desarrollo	
✓ Turnos conversacionales	11
✓ Mostrar interés	13
✓ Contar eventos y sucesos	17
- Final	
✓ Terminar la conversación	18
• Máximas conversacionales	
- Cantidad	
✓ ¿Cuánto hablamos?	20
- Relevancia	
✓ Cambios de tema	22
- Modo	
✓ Claridad y orden	25
- Calidad	
✓ Decir verdades	26
• Otros aspectos	
- Comunicación no verbal	
✓ Lenguaje no verbal	28
- Contexto y adecuación	
✓ Niveles de profundización	29
✓ Volumen de la voz	30
✓ Conversaciones cruzadas	32



# INTRODUCCIÓN

Las habilidades conversacionales pueden definirse como el manejo de los elementos verbales (y no verbales) que realizamos de cara a iniciar, mantener y finalizar conversaciones con otras personas de manera satisfactoria tanto para los interlocutores como para nosotros mismos.

Una conversación es una interacción verbal de dos o más personas sobre un tema de interés común y suele constar de 3 partes:

- Inicio = acercamiento a una persona o grupo, conocido o desconocido, en el que, tras determinadas frases de cortesía, se establece el tema que se desarrollará en la conversación.
- Desarrollo = se produce el intercambio comunicativo respetando los turnos conversacionales y mostrando interés hacia el interlocutor (reciprocidad, frases de apoyo...). Se habla de diferentes temas y se pueden narrar sucesos y acontecimientos.
- Final = en esta parte se finaliza la conversación de una manera adecuada, usando frases de cortesía y de manera cordial.

En una conversación se debe cumplir el principio de cooperación formulado por Grice, según el cual todo intercambio comunicativo exige que ambas partes deseen establecer dicha comunicación para que sea efectiva. Este principio se concreta en 4 máximas:

- Máxima de cantidad = consiste en dar tanta información como sea necesaria, no hablar más (ni menos) de lo solicitado por el interlocutor.
- Máxima de relevancia = no se debe cambiar el tema del que se está hablando para desarrollar otro.
- Máxima de modo = se debe evitar la ambigüedad y responder de manera clara, ordenada y precisa.
- Máxima de calidad = que la información que se entregue sea veraz. No afirmar algo que creemos falso y no expresar ideas de las que no hay evidencia.



La violación de estas máximas supone que el oyente no va a entender al hablante, o va a entender algo diferente a lo que el hablante quiere transmitir, por lo que es importante cumplirlas

Asimismo, en una conversación se deben cuidar otros aspectos necesarios para el desarrollo de la misma, como los que tienen un componente no verbal (contacto ocular, distancia...) y los relacionados con el contexto (profundidad de las conversaciones, volumen de la voz en función de las situaciones...).

Este material está enfocado para trabajar en niños y adolescentes con TEA todos los aspectos anteriormente mencionados. Dadas las dificultades en la interacción y comunicación social de las personas con TEA, suelen necesitar ayuda para desarrollar las habilidades conversacionales necesarias para un intercambio comunicativo óptimo. Todos los ítems a trabajar se plasman de una manera visual mediante guiones sociales, esquemas y gráficos que indican la manera adecuada de interactuar en las conversaciones, y cómics en los que se plasman gráficamente las consecuencias sociales de mantener una conversación de manera inadecuada. Obviamente, en función de cada niño o chico, habrá aspectos sobre los que sea necesario profundizar más de lo aquí presentado, y otros que no hará falta ni mencionarlos. Aunque puede ser utilizado como una guía, la intervención siempre ha de ser individualizada y adaptada a las necesidades de cada persona.

Los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://arasaac.org>) que los distribuye bajo licencia Creative Commons (BY-NC-SA).

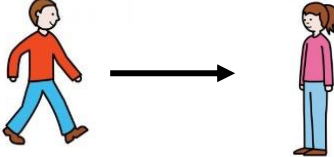


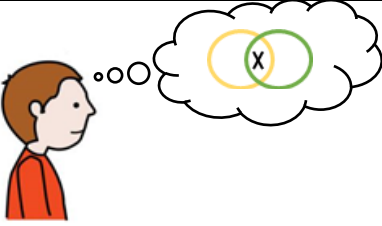
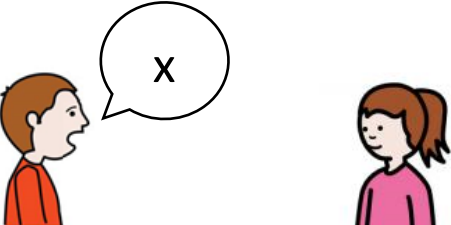
Todos los cómics de este material han sido elaborados con Storyboard That: <https://www.storyboardthat.com/es/>



# PARTES DE LA CONVERSACIÓN: INICIO

## HABLAR CON UNA PERSONA CONOCIDA

Para empezar una conversación con **alguien conocido** que está solo, debemos:

<p>1. Acercarnos a la persona</p>	
<p>2. Saludar</p>	
<p>3. Hacer una pregunta de cortesía</p>	
<p>4. Pensar temas en común con la persona o algo interesante</p>	
<p>5. Comentar o preguntar algo de un tema en común o algo interesante</p>	



## HABLAR CON UN GRUPO CONOCIDO

Para empezar una conversación con **varias personas conocidas** que están en grupo, debemos:

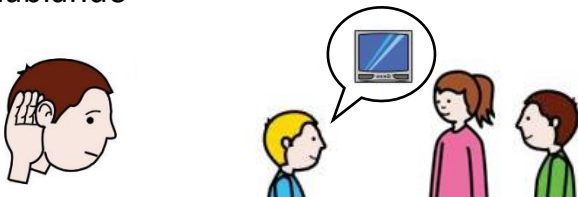
<p>1. Acercarnos al grupo</p>	
<p>2. Saludar</p>	
<p>3. Hacer una pregunta de cortesía</p>	

¿Estaban hablando?

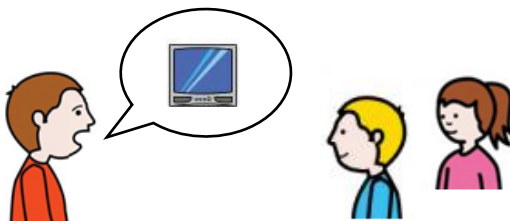
SI

NO

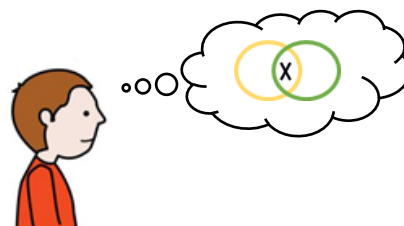
4. Escuchar para saber de qué están hablando



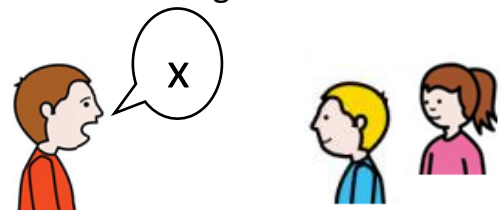
5. Hacer un comentario o pregunta del tema



4. Pensar un tema en común con ellos o algo interesante







5. Comentar o preguntar algo de un tema en común o algo interesante

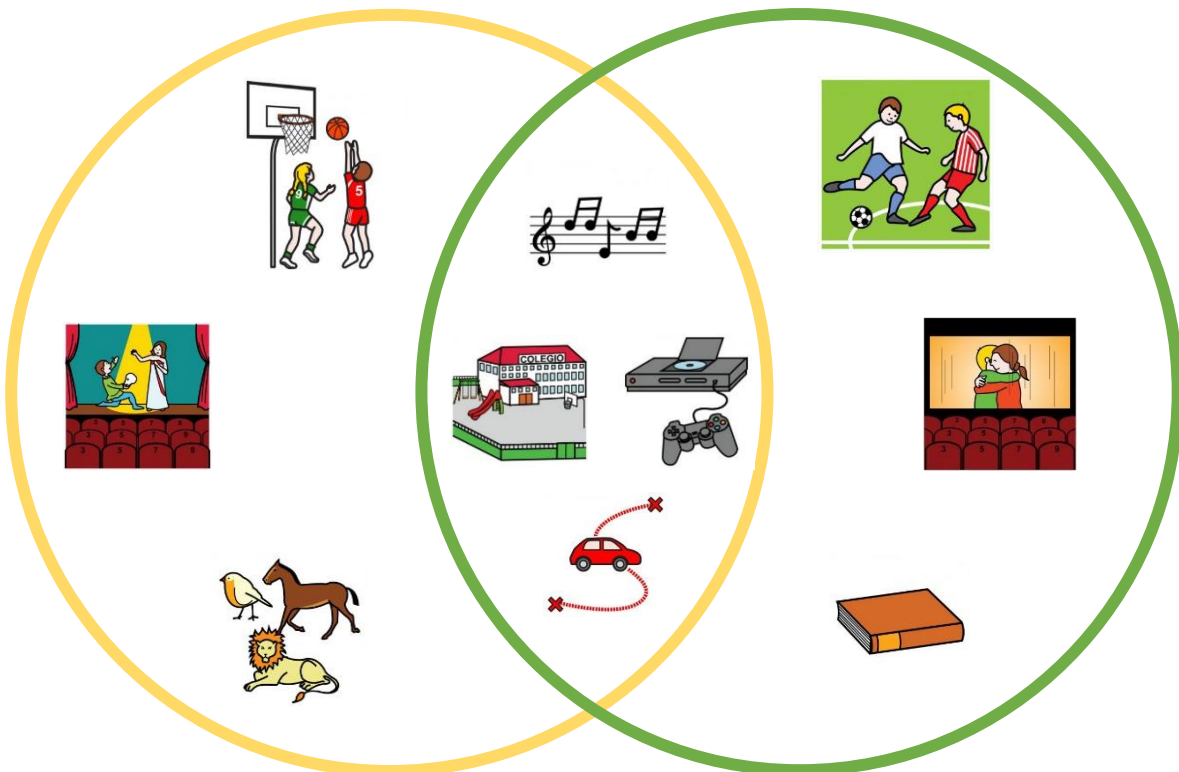


## TEMAS EN COMÚN

Para empezar conversaciones, tenemos que saber qué son los **temas en común**. Los temas en común son cosas de las que hablar que compartimos las dos (o más) personas. Pueden ser cosas que nos interesan, cosas que hemos vivido juntos, hobbies...

Ejemplo: Marcos y Ana van juntos a la misma clase. A cada uno le gusta:

		Baloncesto, animales, videojuegos, viajar, teatro, música
		Fútbol, viajar, videojuegos, leer, cine, música



Ana y Juan tienen en común la música, los videojuegos, los viajes y el colegio. Son temas de los que pueden hablar y disfrutar los dos.

Si no sabemos los gustos de un amigo, le preguntamos directamente.



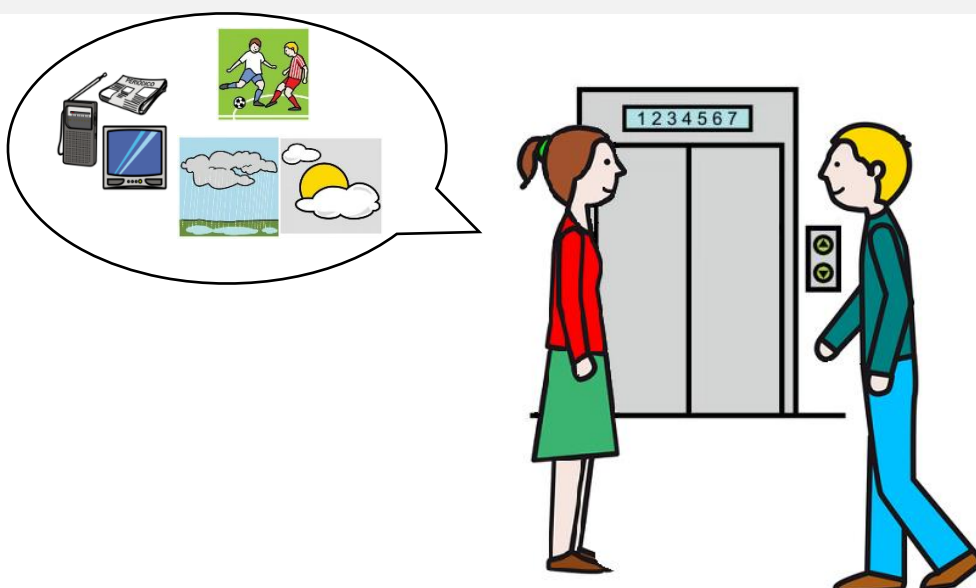
## OTROS TEMAS

Con las personas conocidas también podemos tener **otros temas de conversación**, como noticias, cosas que hayan hecho últimamente, acontecimientos que van a pasar, algo interesante que hayas visto...

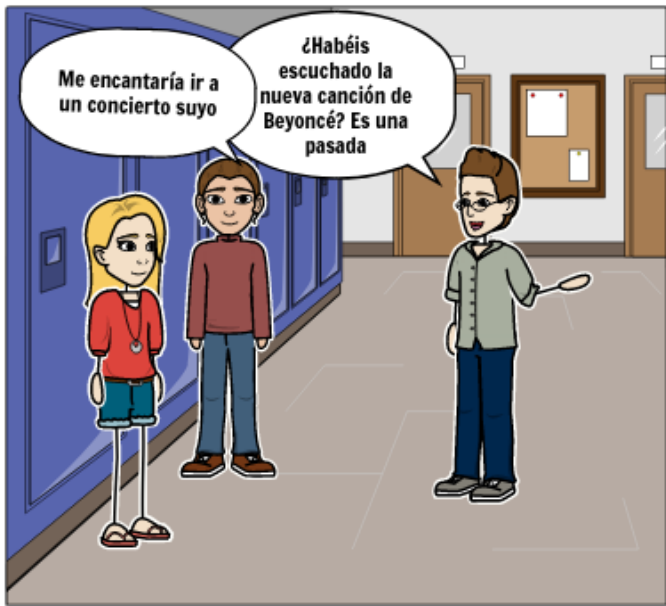


## HABLAR CON UN DESCONOCIDO

Cuando estamos con **personas desconocidas**, los temas de conversación son superficiales, es decir, poco personales y de cosas generales. Suceden cuando hablamos con una cajera del súper o con un vecino en el ascensor. Se habla del tiempo, de un partido de fútbol, de una noticia importante....







¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho el chico de la camisa verde?

¿Cómo se sienten los otros chicos? ¿Qué piensan de él?

¿Qué debería haber dicho?

Cree sus los propios en Storyboard That





Cree sus los propios en Storyboard That

- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué ha hecho el chico de la sudadera verde?
- ¿Cómo se sienten la chica? ¿Qué piensa de él?
- ¿Qué debería haber hecho?



Cree sus los propios en Storyboard That

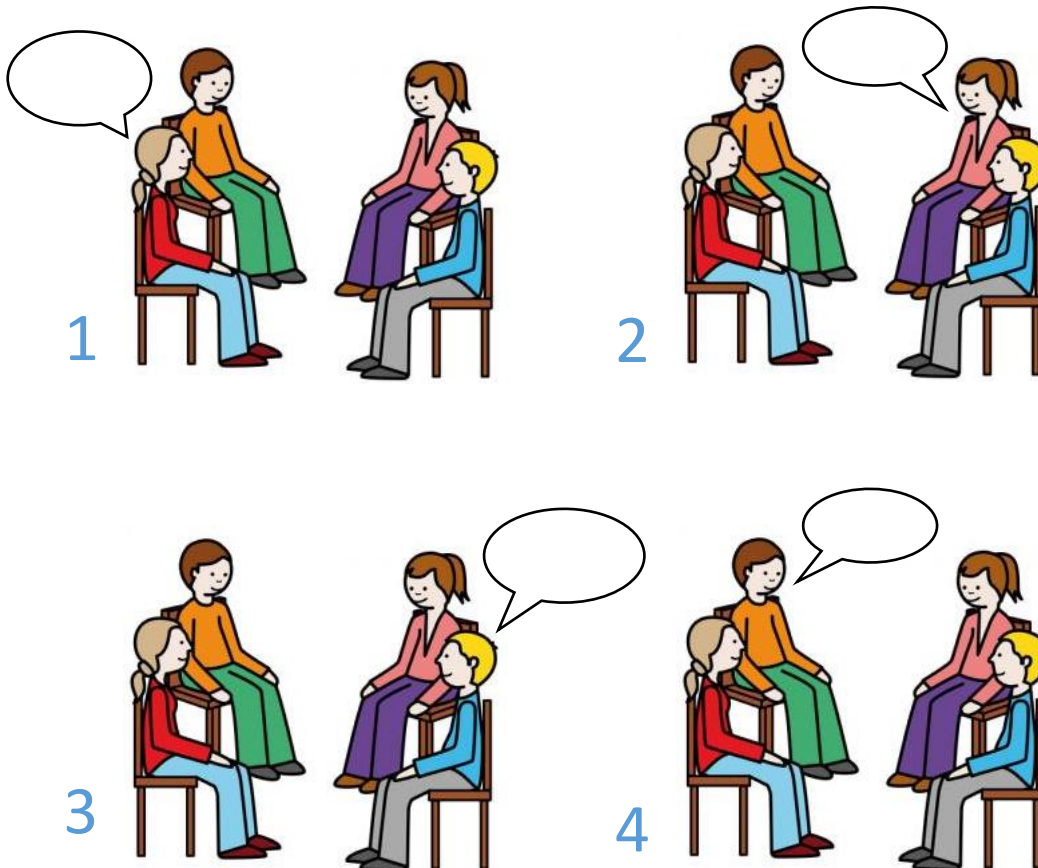
- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué ha hecho el chico de la camiseta azul?
- ¿Cómo se siente su vecino? ¿Qué piensa de él?
- ¿De qué debería haber hablado?



# PARTES DE LA CONVERSACIÓN: DESARROLLO

## TURNOS CONVERSACIONALES

En una conversación tienen que hablar todas las personas que participen en ella. No debe hablar todo el rato la misma persona, el turno para hablar tiene que ir cambiando.



Puede pasar que llevemos mucho rato hablando y la otra persona no nos haya interrumpido por vergüenza o timidez. Si nos pasa, podemos **cederle el turno** a la otra persona, preguntándole que piensa sobre el tema del que estamos hablando.



Cree sus los propios en Storyboard That

Hay veces que no se respetan los turnos y se hace una **excepción**. Por ejemplo, si un amigo esta triste, enfadado, muy contento o tiene un problema importante, debemos dejarle hablar más tiempo para que se desahogue.



Cree sus los propios en Storyboard That



## MOSTRAR INTERÉS

Durante una conversación hay que hacerle entender a la otra persona que nos interesa lo que nos está contando. Si es mentira y no nos interesa, hay que disimular. ¿Por qué?

- Si piensa que me aburre, se sentirá mal y no me contará más cosas.
- Cuando le cuente yo, no querrá escucharme y me sentiré mal.



¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho el chico?

¿Cómo se siente la chica? ¿Qué piensa de él?

¿Qué debería haber hecho?

Cree sus los propios en Storyboard That



Una de las cosas que nos ayudan a mostrar que nos interesa la otra persona, es la **reciprocidad**. Esto significa que cuando me hacen una pregunta de cortesía o me preguntan por algo que nos ha pasado a los dos, tengo que responder y hacerle la misma pregunta a la persona.

<p>1. Nos hacen una <b>pregunta de cortesía</b>.</p>	
<p>2. Respondemos.</p>	
<p>3. Hacemos la misma pregunta.</p>	
<p>4. Escuchamos la respuesta.</p>	


<p>1. Nos hacen una <b>pregunta de algo nos ha pasado a los dos</b>.</p>	
<p>2. Respondemos.</p>	
<p>3. Hacemos la misma pregunta.</p>	
<p>4. Escuchamos la respuesta.</p>	



Otra cosa que podemos hacer para mostrar interés durante una conversación, es hacer **preguntas relacionadas** con lo que nos están contando. Esas preguntas suelen empezar con los pronombres interrogativos. Estas preguntas también sirven para alargar la conversación.



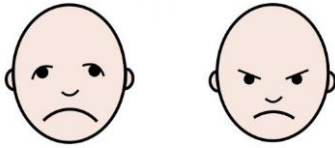
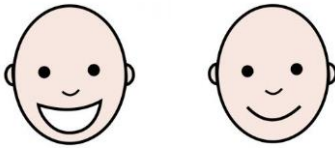
Ejemplo: David nos cuenta que ha ido de compras. Podemos hacerle estas preguntas:

	<p>¿Qué te compraste?</p> <p>¿Dónde fuiste a comprar?</p> <p>¿Cuándo fuiste?</p> <p>¿Cómo te lo pasaste?</p> <p>¿Con quién fuiste?</p> <p>¿Te gastaste mucho dinero?</p> <p>¿Te compraste cosas chulas?</p>
---	---





Finalmente, para mostrar interés, podemos utilizar **palabras o frases cortas de apoyo** mientras nos cuenta algo que le ha pasado a la persona con la que hablamos. Además, estas frases sirven para que sepa que comprendemos sus sentimientos. Estas frases pueden ser para apoyar cosas positivas o cosas negativas.

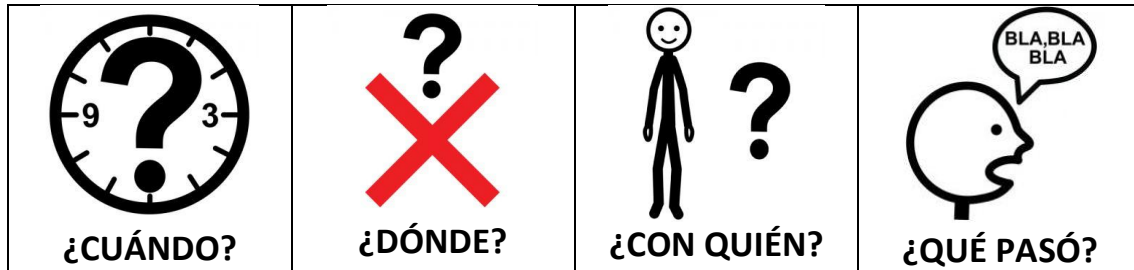
<p>Si una persona nos cuenta que le ha pasado algo triste, malo, negativo, que no quería...</p> 	<p>¡Qué pena!                  Vaya faena.                  Lo siento mucho.                  ¡Que mala suerte!                  ¡Uffff!                  Pues vaya.</p>
<p>Si una persona nos cuenta que le ha pasado algo que le ha alegrado, bueno, que deseaba...</p> 	<p>¡Qué bien!                  Me alegro mucho.                  Eso es genial.                  ¡Wowww!                  ¡Qué suerte!                  ¿Siiii?</p>



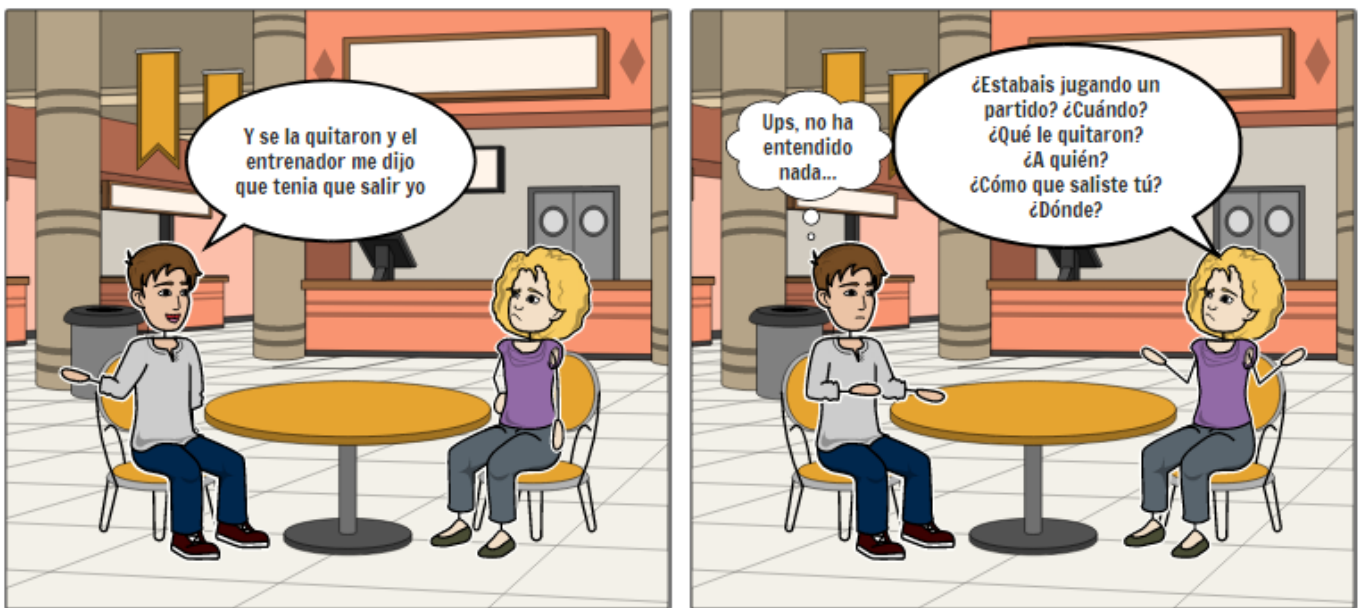


## CONTAR EVENTOS O SUCESOS

En una conversación, además de hablar de algún tema, podemos contar **cosas que nos han pasado**. Para eso es importante contar el suceso de manera ordenada para que la otra persona nos entienda.



Cuando contamos cosas que nos han pasado, tenemos que **tener en cuenta la información que tiene la otra persona**. No tiene por que saber las mismas cosas que nosotros, por lo que tenemos que introducir los temas y darle aclaraciones.



Cree sus los propios en Storyboard That

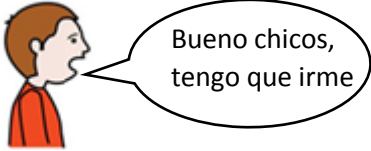
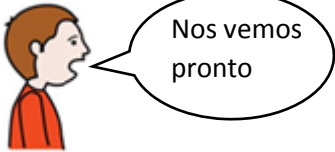

- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué ha hecho el chico?
- ¿Cómo se siente la chica?
- ¿Cómo debería haberlo dicho el chico?



# PARTES DE LA CONVERSACIÓN: FINAL

## TERMINAR LA CONVERSACIÓN

Para **terminar una conversación** e irnos, tenemos que avisar antes y despedirnos. No podemos irnos sin más cuando queramos, es de mala educación. Si la otra persona está hablando, tampoco podemos cortar una frase o una historia de golpe. Tenemos que esperar.

1. Avisar de que nos vamos	
2. Decir una frase de cortesía	
3. Despedirnos	

Hay muchas frases de cortesía que podemos decir. Y es importante decirlas, aunque no lo pensemos de verdad. Algunos ejemplos de esas frases son:

Nos vemos pronto	Me lo he pasado genial
Me ha gustado hablar con vosotros	Tenemos que quedar otra vez
Hablamos otro día	Ha sido divertido veros





Cree sus los propios en Storyboard That

¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho el chico?

¿Cómo se siente la chica?

¿Cómo debería haberlo hecho el chico?



# MÁXIMAS CONVERSACIONALES: CANTIDAD

## ¿CUÁNTO HABLAMOS?

Cuando contamos algo o nos hacen una pregunta, debemos contestar con la **información necesaria**, ni más ni menos. Es decir, no podemos ser muy secos al responder ni enrollarnos mucho.



Cree sus los propios en Storyboard That

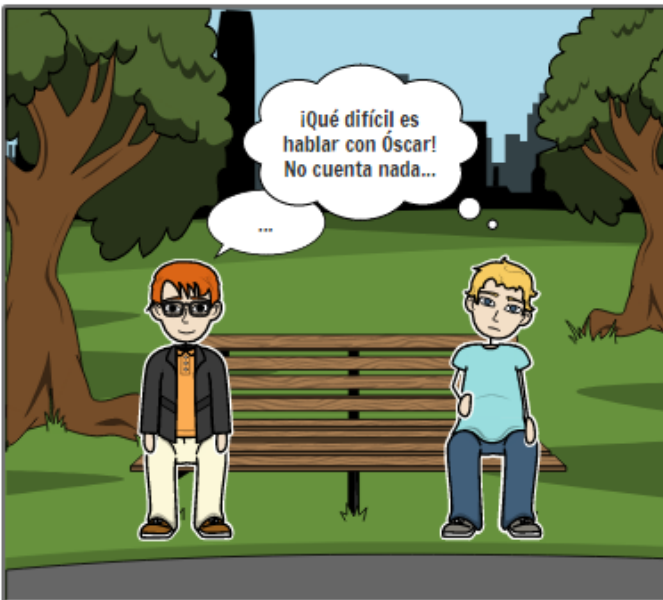
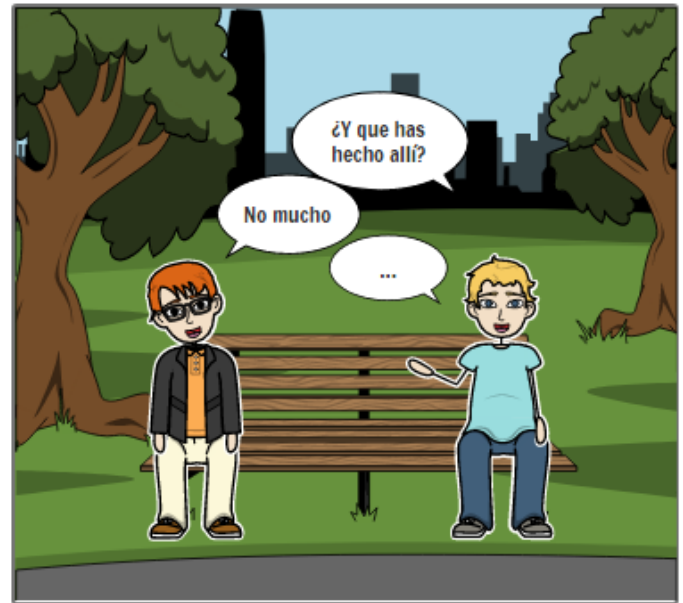
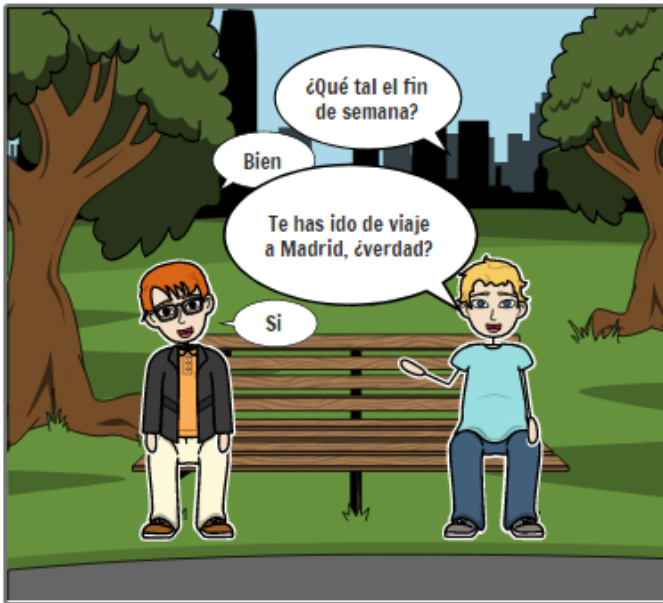
¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho el chico de la camiseta verde?

¿Qué piensa su amigo?

¿Cómo debería haberlo dicho el chico?





Cree sus los propios en Storyboard That

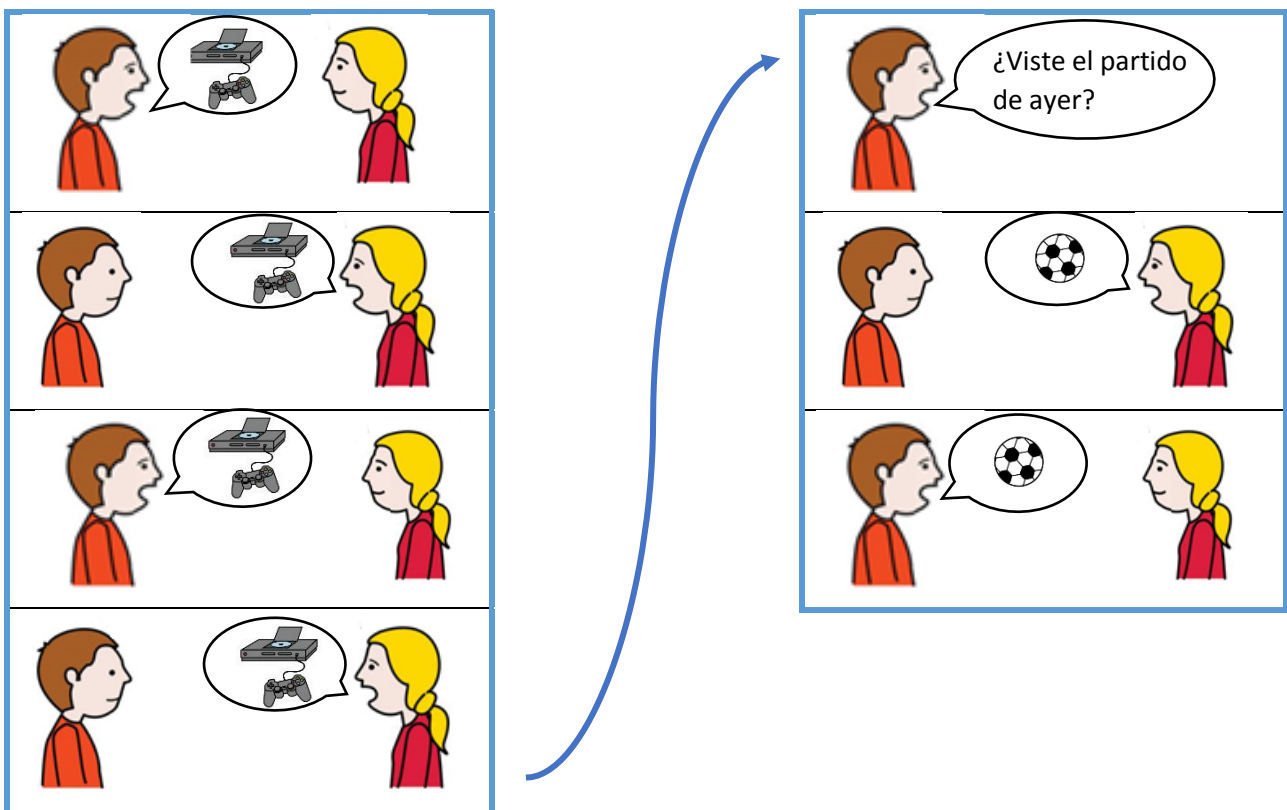
- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué ha hecho el chico de gafas?
- ¿Qué piensa su amigo?
- ¿Qué debería haber contado el chico de gafas?



# MÁXIMAS CONVERSACIONALES: RELEVANCIA

## CAMBIOS DE TEMA

En las conversaciones, no debemos **cambiar de tema** de manera brusca. Si se ha empezado a hablar de algo, hay que mantener ese tema al menos 2 o 3 turnos.

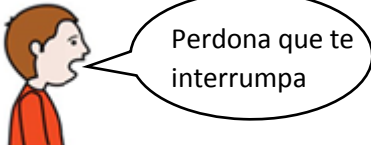
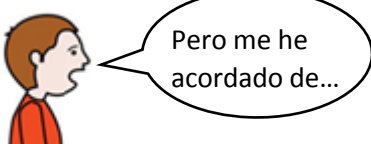



Cuando terminamos de hablar de un tema, se puede **empezar con otro**. Para eso podemos usar diferentes frases:




Pues, ¿sabes que...?	El jueves me pasó que...
¿Te has enterado de...?	¿Te acuerdas que te conté...?
El otro día vi en la tele...	¿Qué te parece el nuevo...?



Puede pasar que cuando alguien nos está contando algo, nos acordemos de pronto de algo importante que queríamos decirle a la otra persona, tengamos que avisarle de algo urgente, no estemos entendiéndole... En esas ocasiones, podemos **interrumpir**, pero tenemos que seguir los siguientes pasos:

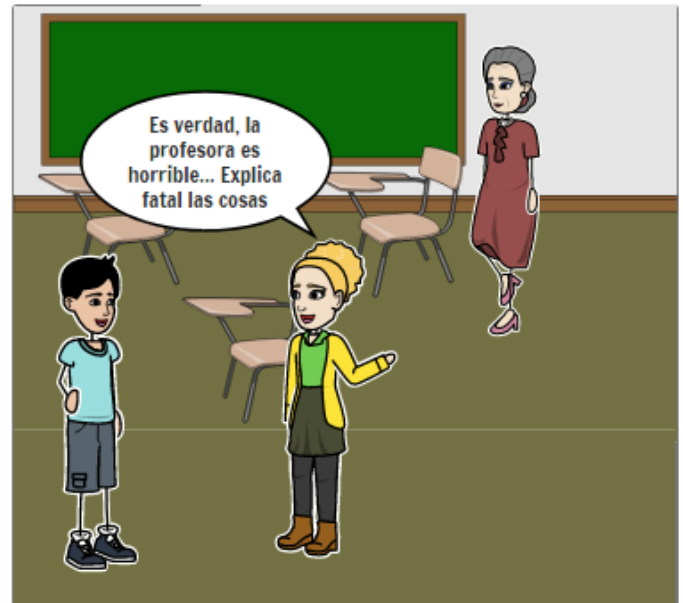
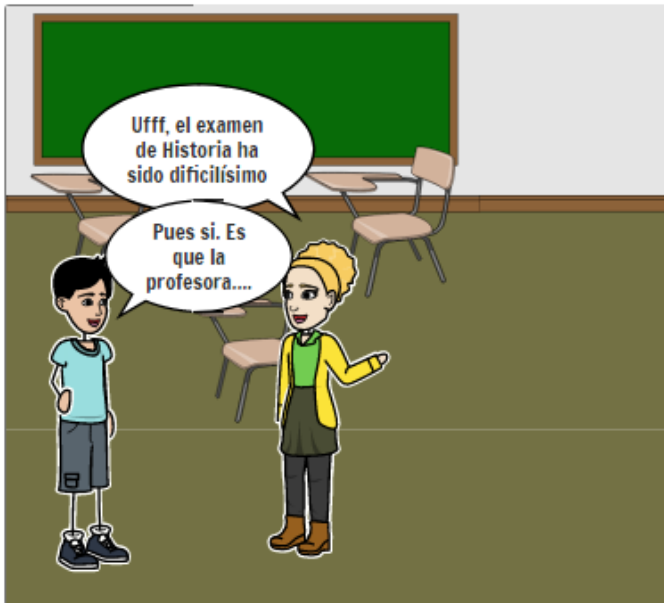
1. Disculparnos por interrumpir	
2. Explicar por qué lo hacemos	
3. Contar lo que queremos	

Recuerda, podemos interrumpir cuando:

 <p>Nos acordamos de algo importante</p>	 <p>Queremos avisar de un peligro o situación comprometedora</p>	 <p>No entendemos lo que nos dicen</p>
---	---	---







- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué no ha hecho el chico de azul?
- ¿Qué piensa su amiga?
- ¿Qué debería haber hecho el chico de azul?

Cree sus los propios en Storyboard That

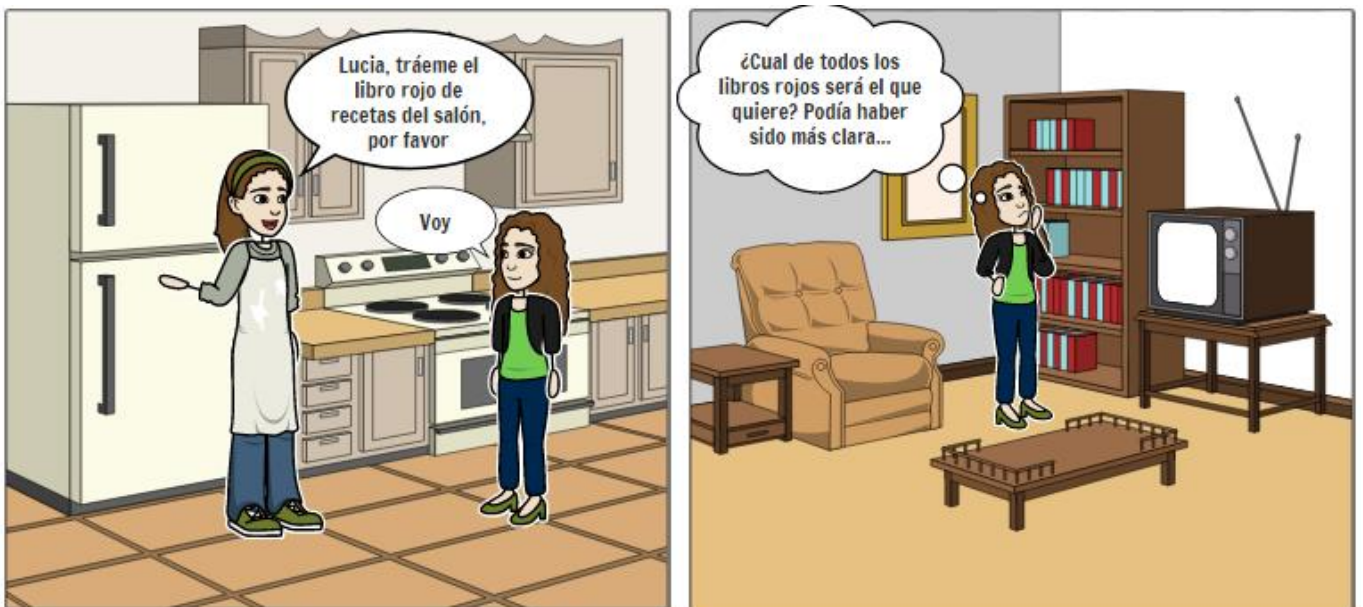




# MÁXIMAS CONVERSACIONALES: MODO

## CLARIDAD Y ORDEN

A la hora de hablar con alguien y contarle cosas, tenemos que hacerlo de manera ordenada y clara. No debemos dar **rodeos** y hay que evitar la **ambigüedad** (cuando algo no se entiende porque no está claro del todo).



Cree sus propios en Storyboard That

¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho la madre?

¿Qué piensa la hija?

¿Cómo debería haberlo dicho la madre?



# MÁXIMAS CONVERSACIONALES: CALIDAD

## DECIR VERDADES

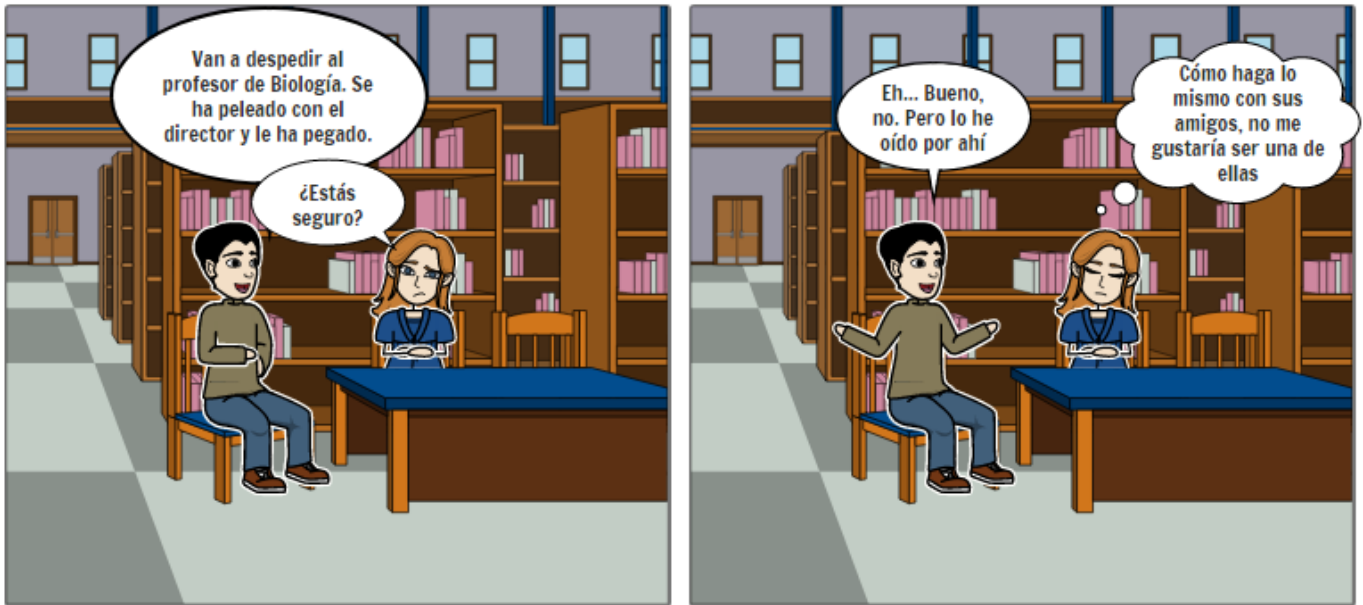
En las conversaciones con otras personas no debemos contar **historias inventadas**, mentir, **exagerar** o afirmar cosas que no sabemos si son ciertas (como los **rumores**).



Cree sus los propios en Storyboard That

- ¿Qué ha pasado en la historia?
- ¿Qué ha hecho el chico de rojo?
- ¿Qué piensa el chico de verde?
- ¿Qué debería haber hecho el chico de verde?





Cree sus los propios en Storyboard That

¿Qué ha pasado en la historia?

¿Qué ha hecho el chico?

¿Qué piensa la chica?

¿Qué debería haber hecho el chico?



## OTROS ASPECTOS: COMUNICACIÓN NO VERBAL

### LENGUAJE NO VERBAL

En las conversaciones no todo es el lenguaje. Hay aspectos no verbales que tenemos que cuidar como el contacto ocular, la distancia con la otra persona, asentir de vez en cuando...






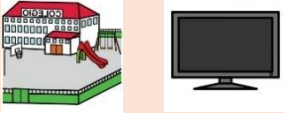



	<p>Cuando hablamos con alguien, tenemos que <b>mirarle a los ojos</b> todo el tiempo que podamos. Sirve para que la otra persona sepa que le estamos haciendo caso, que le prestamos atención.</p>
	<p>Al tener una conversación tenemos que guardar una distancia adecuada de la otra persona: ni muy cerca (puede molestarle), ni muy lejos (habrá que hablar muy alto y parecerá que no estamos juntos). Un truco que podemos usar son las baldosas grandes del suelo. Una distancia correcta sería <b>1 baldosa</b>. También sirve la distancia de un <b>brazo estirado</b> hasta la otra persona.</p>
	<p>Cuando está hablando la otra persona, debemos <b>asentir</b> de vez en cuando, es decir, mover la cabeza como si dijéramos sí. Esto sirve para mostrarle que la entendemos y la escuchamos.</p>



# OTROS ASPECTOS: CONTEXTO Y ADECUACIÓN

## NIVELES DE PROFUNDIZACIÓN

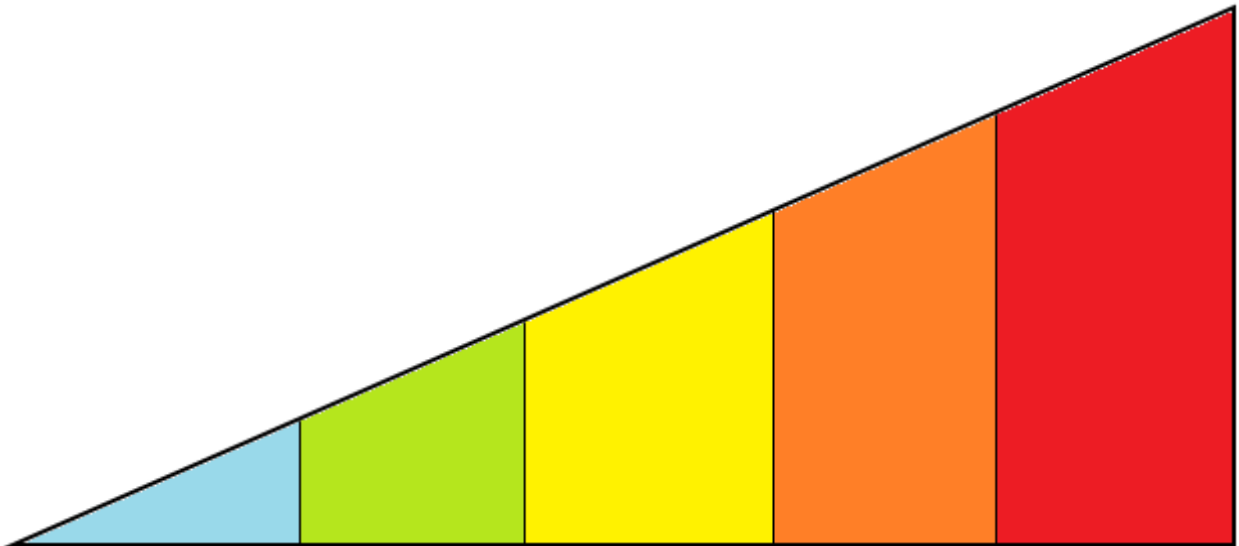
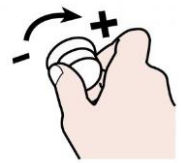
Las conversaciones pueden ser **más o menos profundas**, es decir, más o menos íntimas. Hay 3 niveles y en cada uno se habla de cosas diferentes:

<b>SUPERFICIAL</b>	¿Qué es?	Solo hacemos un intercambio de información	
	¿Con quién?	<b>Desconocidos, personas de la comunidad.</b> Ej: la cajera, un policía, alguien al que le preguntamos una dirección, un vecino...	
	Temas	Pedir información, temas de ascensor	
<b>INTERMEDIO</b>	¿Qué es?	Decimos que pensamos de algo, damos nuestra opinión, contamos nuestros gustos...	
	¿Con quién?	<b>Conocidos.</b> Ej: compañeros del colegio, compañeros de una extraescolar...	
	Temas	Temas en común (colegio, gustos), una peli que hemos visto, algo que nos ha pasado...	
<b>PROFUNDO</b>	¿Qué es?	Conversaciones íntimas, se explican cosas de nosotros mismos y nuestros sentimientos	
	¿Con quién?	<b>Amigos y familia.</b> Ej: los padres, nuestros mejores amigos...	
	Temas	Nuestros problemas, lo que nos preocupa, cómo nos sentimos...	



## VOLUMEN DE LA VOZ SEGÚN EL CONTEXTO

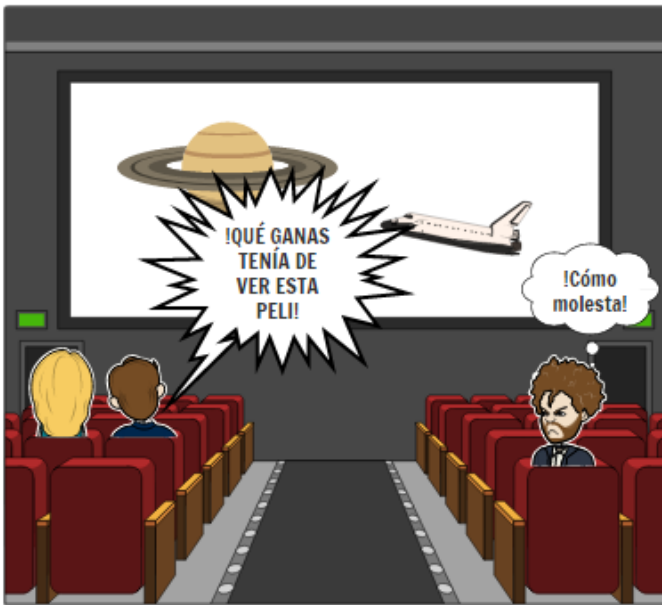
A la hora de hablar, podemos hacerlo con **diferentes volúmenes** de la voz. Pero no podemos usar el que queramos, según la situación o el lugar en el que estemos hay que usar un volumen u otro.



Silencio	Susurrar	Conversar	Hablar alto	Gritar
Pensamientos Silencio Dormir	Secretos Cine Biblioteca	Casa Clase Tiendas Calle	Concierto Enfado Celebraciones Estar lejos	Socorro Ayuda







Cree sus los propios en Storyboard That

¿Qué ha pasado en la historia?  
¿Qué ha hecho el chico de azul?  
¿Qué piensa el chico de barba?  
¿Qué debería haber hecho el chico de azul?



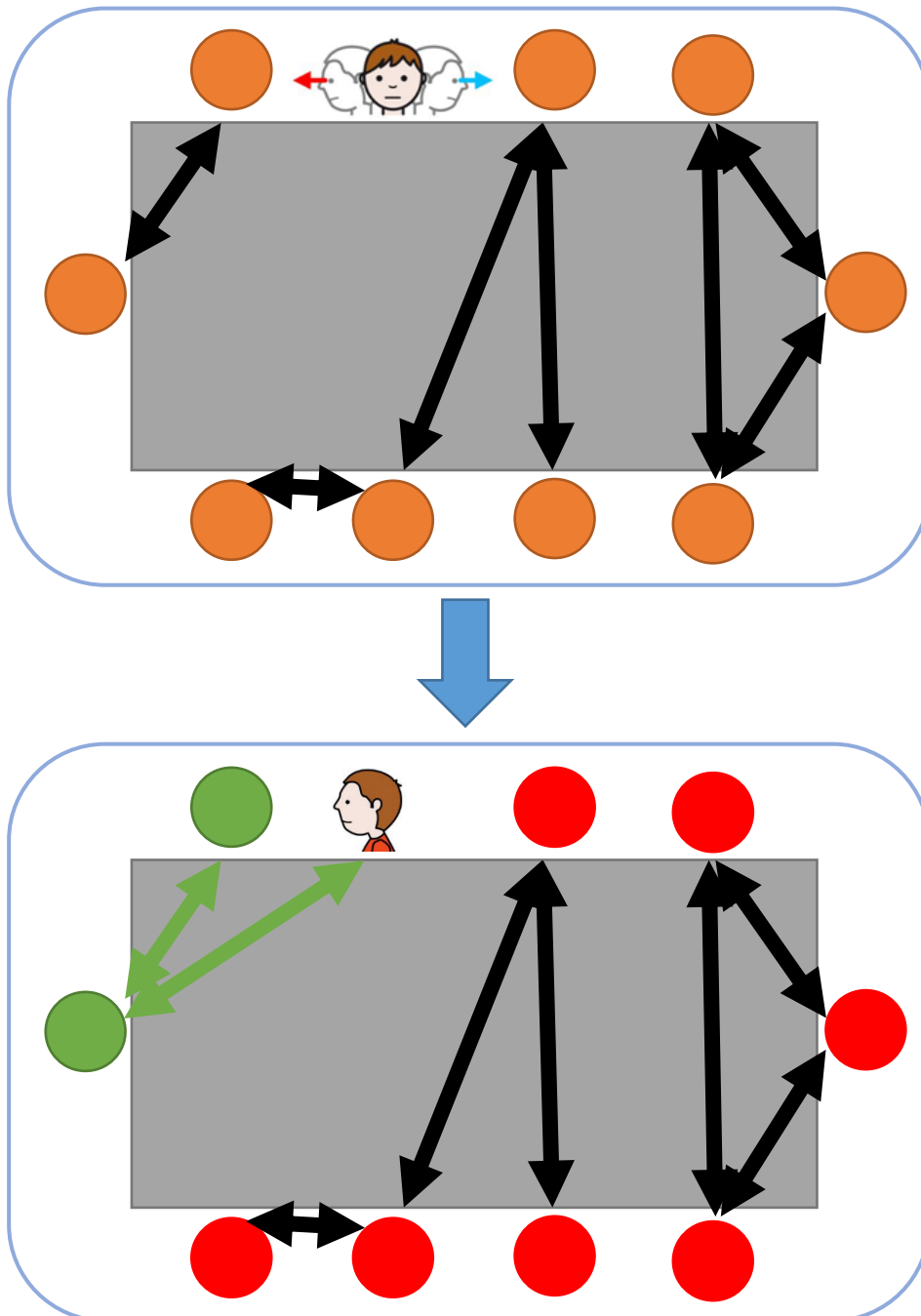
Cree sus los propios en Storyboard That

¿Qué ha pasado en la historia?  
¿Qué ha hecho la chica de azul?  
¿Qué piensa su amiga?  
¿Qué debería haber hecho la chica de azul?

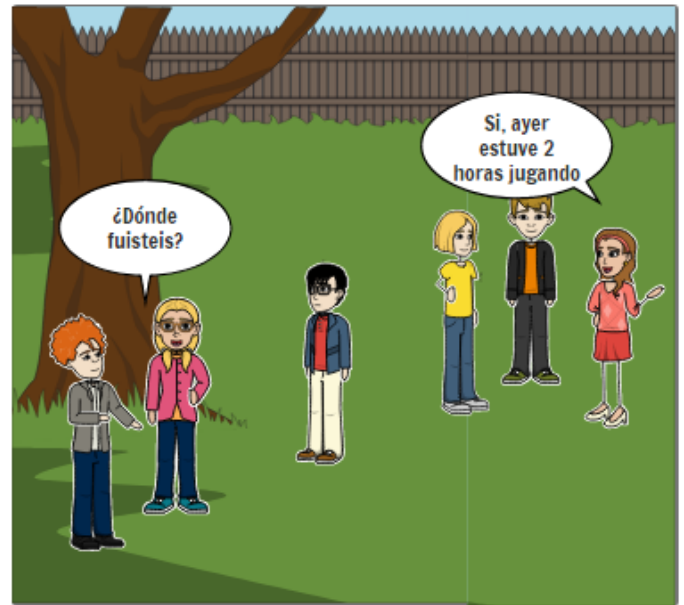


## CONVERSACIONES CRUZADAS

Hay veces, cuando estamos con mucha gente, que se producen muchas conversaciones a la vez (en una cena, en el patio del colegio...). Cuando eso pasa, tenemos que escoger una de ellas, de las más cercanas, y centrarnos en esa. No podemos hacer caso a varias conversaciones al mismo tiempo.







¿Qué ha pasado en la historia?  
¿Qué ha hecho el chico de gafas?  
¿Qué debería haber hecho el chico de gafas?

Cree sus los propios en Storyboard That

