

## 9.7 SILENCIOSOS



### a) Características

- Difícilmente responde el saludo.
- Introvertido.
- Habla poco ya sea por desconfianza o que le cuesta trabajo expresarse.

### b) Situaciones

- Puede costarnos mucho trabajo entender su problema.

### c) Cómo actuar

- Ser cortés, amable y discreto.
- Dejar que tome su tiempo para expresarse.
- Inducirlo a hablar por medio de preguntas.
- No interrumpirlo una vez que empezó a hablar.