

# DÍA LO GO



- 1. NO PERSONALICE**  
(enfrente al conflicto, no a las personas).
- 2. ESCUCHE EL DOBLE DE LO QUE HABLE**  
(comprender para ser comprendido).
- 3. PREGUNTE EL DOBLE DE LO QUE AFIRMA**  
(la pregunta persuade más que las razones).
- 4. HABLE ASERTIVAMENTE**  
(Expresa sus necesidades y opiniones sin agredir al otro).

**PRIMERO  
EL DIÁLOGO**



**NO  
PERSONALICE**

**PILARES DEL DIÁLOGO**

## ENFRENTA AL CONFLICTO, NO A LAS PERSONAS

**FPO** Fundación  
Fabián Ponce  
Ordóñez

---

- Suave con las personas, duro con el conflicto (lo cortés no quita lo valiente).
- El problema no es la persona, son las necesidades o Intereses insatisfechos.
- Reconozca los buenos argumentos y las emociones
- Busque siempre ganar-ganar.

**PRIMERO  
EL DIÁLOGO**



**ES  
CU  
CHA**

**PILARES DEL DIÁLOGO**

RECUERDE QUE TENEMOS  
DOS OREJAS Y UNA BOCA.

**FPO** Fundación  
Fabían Ponce  
Ordóñez

- Mire a su interlocutor (disposición para escuchar).
- Ponga atención a lo que dice su interlocutor.
- No interrumpa a la persona que está hablando.
- Trate de entender el punto de vista del otro (comprender para ser comprendido).
- Observe el lenguaje corporal y escuche el tono de voz para comprender los sentimientos del otro.
- Pregunte cuando no haya entendido.
- Repita con sus palabras lo que pensó que la otra persona quiso decir.

**PRIMERO  
EL DIÁLOGO**



# PRE GUN TE

**PILARES DEL DIÁLOGO**



## LA PREGUNTA PERSUADE MÁS QUE LAS RAZONES.

**FPO** Fundación  
Fabián Ponce  
Ordóñez

- Inicie el diálogo con preguntas abiertas (exploratorias).
- Pregunte sobre los intereses de su interlocutor.
- Haga preguntas orientadas a acuerdos.
- Utilice preguntas cerradas para concretar acuerdos.
- No haga preguntas que generen una actitud defensiva, hostilidad o enfado.

**PRIMERO  
EL DIÁLOGO**



**HABLA  
ASERTIVAMENTE**

**PILARES DEL DIÁLOGO**



## EXPRESSE SUS NECESIDADES Y OPINIONES SIN AGREDIR AL OTRO.

**FPO** Fundación  
Fabían Ponce  
Ordóñez

- Plantee la situación concreta (“Cuando...”).
- Hable de sus sentimientos y emociones (“Me siento...”).
- Diga las consecuencias o efectos de la situación o actitud (“Porque...”).
- Exponga claramente sus necesidades o deseos (“Me gustaría que...”).