

RECUERDE QUE TENEMOS
DOS OREJAS Y UNA BOCA.

FPO Fundación
Fabián 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**



**NO
PERSONALICE**

PILARES DEL DIÁLOGO

EXPRESAR 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...”).

**PRIMERO
EL DIÁLOGO**



**HABLA
ASERTIVAMENTE**

PILARES DEL DIÁLOGO

**PRIMERO
EL DIÁLOGO**



**ES
CU
CHA**

PILARES DEL DIÁLOGO

ENFRENTA AL CONFLICTO, NO A LAS PERSONAS

FPO Fundación
Fabían 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.

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**



PRE GUN TE

PILARES DEL DIÁLOGO



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).