



GUÍA DE DIÁLOGO

MEJORA TUS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL CON NUESTRA GUÍA DE

DÍALO GO

GUÍA DE DIÁLOGO

MANUAL DE CONVERSACIÓN, ESCUCHA, NEGOCIACIÓN

Y RESOLUCIÓN PARA EL PUEBLO CONFINADO

Autor: Jose A. Concepción Guerra

DEDICATORIA

A mi pueblo confinado: porque saber hablar sin destruirnos es una forma de inteligencia.

A todo receptor con responsabilidad: porque el diálogo bien conducido evita conflicto y mejora procesos.

PRÓLOGO

Yo escribo esta Guía porque he visto cómo una conversación mal manejada puede costar meses, oportunidades y hasta seguridad. He visto palabras dichas sin control convertirse en reportes, sanciones, atrasos y enemistades innecesarias. He visto confusiones nacidas de un solo error: no saber dialogar con propósito.

El diálogo, para mí, no es hablar bonito ni ganar discusiones. El diálogo es una herramienta para lograr claridad, para resolver, para negociar, para poner límites con respeto y para construir acuerdos verificables. Aquí adentro, la conversación es poder: puede ser puente o puede ser chispa. Por eso yo decidí dominarlo como se supone: con estructura, con técnica y con disciplina emocional.

Esta Guía me enseña a mí mismo —y a cualquiera que la use— a dialogar con método: preparación, intención, lenguaje, escucha, preguntas, manejo de tensión, cierre y seguimiento. Todo listo para aplicar, sin improvisar.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

1. Un diálogo, un objetivo.
2. Yo escucho para entender, no para atacar.
3. Yo hablo con hechos y peticiones, no con acusaciones.
4. Yo controlo el tono: firme sin humillar.
5. Yo uso preguntas para abrir, no para provocar.
6. Yo cierro con acuerdos claros o con próximos pasos.
7. Si el asunto es serio, yo lo convierto en récord

ÍNDICE

DIDICATORIA	PAG 3
PROLOGO	PAG 4
CAPÍTULO 1 — QUÉ ES DIÁLOGO Y QUÉ NO ES	PÁG 7-8
CAPÍTULO 2 — ELEMENTOS DEL DIÁLOGO EFECTIVO	PÁG 9
CAPÍTULO 3 — TONO, LENGUAJE Y CONTROL	PÁG 10-11
CAPÍTULO 4 — TIPOS DE DIÁLOGO Y USO CADA UNO	PÁG12
CAPÍTULO 5 — MI MÉTODO EN 9 PASOS	PÁG 13-14
CAPÍTULO 6 — ESCUCHA, PREGUNTAS Y CLARIDAD	PÁG 15
CAPÍTULO 7 — MANEJO TENSION, LÍMITES Y RESPETO	PÁG 16
CAPÍTULO 8 — CIERRE, ACUERDOS Y SEGUIMIENTO	PÁG 17
CAPÍTULO 9 — ERRORES QUE ROMPEN EL DIÁLOGO	PÁG 18
CAPÍTULO 10 — PLAN PARA DOMINAR DIÁLOGO	PÁG 19
APÉNDICE A — PLANTILLAS Y GUIONES LISTOS	PÁG 20-22
APÉNDICE B — TABLAS DE CONTROL Y ANÁLISIS	PÁG 23
APÉNDICE C — CHECKLISTS (CONTROL TOTAL)	PÁG 24-25

CAPÍTULO 1 — QUÉ ES DIÁLOGO Y QUÉ NO ES

El diálogo es una conversación con propósito. Su meta no es “ganar”, sino lograr una de estas tres cosas:

1. Claridad (entender y ser entendido)
2. Resolución (solución o mejora)
3. Acuerdo (pasos, límites, compromisos)

UN DIÁLOGO SÍ ES

- Un intercambio ordenado
- Un espacio de escucha real
- Un intento de solución o coordinación
- Una conversación con respeto y límites

UN DIÁLOGO NO ES

- Un monólogo de coraje
- Una pelea para humillar
- Una acusación sin hechos
- Una trampa verbal para “cazar” al otro
- Un show para terceros

REGLA BASE

Si yo salgo del diálogo más confundido que cuando entré, el diálogo no tuvo estructura.

CAPÍTULO 2 — ELEMENTOS DEL DIÁLOGO EFECTIVO

Yo no improviso el diálogo. Yo lo preparo con elementos claros.

ELEMENTOS OBLIGATORIOS

1. Objetivo (qué quiero lograr)
2. Contexto (por qué se habla de esto)
3. Límite (qué no permitiré: faltas de respeto, gritos, humillación)
4. Mensaje central
5. Petición concreta (qué necesito que pase)
6. Preguntas clave (para aclarar)
7. Acuerdos o próximos pasos

MI FRASE INTERNA

“Yo no vengo a pelear, vengo a resolver.”

CAPÍTULO 3 — TONO, LENGUAJE Y CONTROL EMOCIONAL

Aquí adentro, el tono decide el resultado. El mismo mensaje, dicho con tono correcto, produce respeto; dicho con tono equivocado, produce choque.

YO EVITO

- sarcasmo
- insultos
- amenazas
- “tú siempre...” / “tú nunca...”
- gritar para imponer
- hablar encima del otro

YO USO

- “yo necesito...”
- “yo entiendo...”
- “permíteme aclarar...”
- “para evitar confusión...”

- “lo que solicito es...”
- “¿podemos acordar...?”
- “¿cuál es el procedimiento exacto?”

REGLA DE CONTROL

Yo no puedo controlar al otro, pero sí puedo controlar mi ritmo, mi tono y mi intención.

CAPÍTULO 4 — TIPOS DE DIÁLOGO Y CUÁNDO USO CADA UNO

1. Diálogo informativo: “necesito entender el procedimiento”
2. Diálogo de coordinación: “necesitamos organizarnos para que esto camine”
3. Diálogo de aclaración: “hay confusión y hay que corregirla”
4. Diálogo de negociación: “buscamos un acuerdo posible”
5. Diálogo de mediación: “tercero neutral para bajar tensión”
6. Diálogo de límites: “esto es lo que permito y lo que no”
7. Diálogo de reparación: “resolver una falta sin escalar el conflicto”
8. Diálogo disciplinado: “hablar con firmeza sin provocar”
9. Diálogo de crisis: “calmar, ordenar, proteger”

CAPÍTULO 5 — MI MÉTODO EN 9 PASOS

PASO 1: Defino objetivo

Ejemplo: “Quiero claridad de estatus y próximo paso.”

PASO 2: Defino mi mensaje central

Ejemplo: “Estoy tratando de cumplir el procedimiento correctamente.”

PASO 3: Defino mi petición

Ejemplo: “Necesito que me indiquen el canal y el término de respuesta.”

PASO 4: Preparo 3 hechos (si aplica)

Fechas, gestiones, respuestas previas.

PASO 5: Preparo 3 preguntas clave

Preguntas para aclarar, no para atacar.

PASO 6: Abro con respeto y propósito

“Estoy aquí para aclarar y resolver esto correctamente.”

PASO 7: Escucho y resumo

“Lo que entiendo de lo que usted me dice es...”

PASO 8: Cierro con acuerdo o próximo paso

Fecha, responsable, qué sigue.

PASO 9: Registro (si el asunto lo amerita)

Bitácora, constancia, carta o seguimiento.

CAPÍTULO 6 — ESCUCHA, PREGUNTAS Y CLARIDAD

La escucha es una técnica, no un adorno. Yo escucho para capturar el dato exacto.

TRES NIVELES DE ESCUCHA

1. Escuchar contenido (qué dijo)
2. Escuchar intención (por qué lo dijo)
3. Escuchar procedimiento (qué acción concreta se desprende)

PREGUNTAS QUE ME SUBEN NIVEL (NO PROVOCAN)

- “¿Cuál es el procedimiento exacto en este caso?”
- “¿Qué documento o evidencia necesitan para procesarlo?”
- “¿Cuál es el término usual para respuesta?”
- “¿Quién es la oficina o persona responsable del próximo paso?”
- “¿Qué debo hacer yo para que esto camine correctamente?”
- “¿Podemos confirmar por escrito lo acordado?”

TÉCNICA: RESUMEN DE CLARIDAD

Antes de irme, yo repito: “Entonces el próximo paso es ____ y se hará para ____.”

CAPÍTULO 7 — MANEJO DE TENSION, LÍMITES Y RESPETO

Cuando hay tensión, yo no respondo con tensión. Yo bajo el ritmo y subo la claridad.

REGLA DE ORO

Yo no discuto en calor. Yo enfrío con método.

TRES FRASES PARA PONER LÍMITE SIN PELEAR

1. “Estoy dispuesto a dialogar, pero con respeto.”
2. “Para que esto se resuelva, necesitamos mantener el tono correcto.”
3. “Si subimos el tono, se pierde el propósito. Yo vine a resolver.”

SI LA CONVERSACIÓN SE DAÑA

Yo pauso: “Vamos a detenernos un momento. Mi objetivo es claridad.”

Si no se puede, yo cierro con respeto y paso a la vía documental: carta/seguimiento.

CAPÍTULO 8 — CIERRE, ACUERDOS Y SEGUIMIENTO

Un diálogo sin cierre es un círculo. Yo cierro siempre.

CIERRE CORRECTO (3 PARTES)

1. Lo que se acordó (en una línea)
2. Quién hace qué (responsable)
3. Para cuándo (fecha o término)

EJEMPLO DE CIERRE

“Quedamos en que _____. La persona/oficina responsable es _____. El término es _____.”

SEGUIMIENTO

Si no se cumple, yo no me enredo en discusión: yo documento y doy seguimiento por escrito.

CAPÍTULO 9 — ERRORES QUE ROMPEN EL DIÁLOGO Y CÓMO YO LOS EVITO

ERROR 1: Entrar sin objetivo.

CORRECCIÓN: objetivo.

ERROR 2: Hablar desde el ego o el coraje.

CORRECCIÓN: tono neutral, hechos y petición.

ERROR 3: Interrumpir y competir.

CORRECCIÓN: escuchar, resumir, preguntar.

ERROR 4: Acusar sin base.

CORRECCIÓN: hablar de hechos, no de intenciones.

ERROR 5: No cerrar con acuerdo.

CORRECCIÓN: “próximo paso, responsable, fecha”.

ERROR 6: No registrar asuntos serios.

CORRECCIÓN: bitácora y carta de constancia.

ERROR 7: Querer resolver todo en una conversación.

CORRECCIÓN: resolver lo posible y lo demás por etapas.

CAPÍTULO 10 — PLAN DE 30 DÍAS PARA DOMINAR DIÁLOGO

DÍAS 1–3: objetivo, mensaje central, petición

DÍAS 4–7: práctica de escucha y resumen de claridad

SEMANA 2: preguntas clave, negociación básica

SEMANA 3: manejo de tensión, límites con respeto

SEMANA 4: cierre y seguimiento (documentar acuerdos)

Yo dialogo para construir claridad, no para construir enemigos. Mi respeto está en mi tono, y mi firmeza está en mi estructura. Cuando yo entro con objetivo, escucho con inteligencia, hablo con precisión y cierro con acuerdos, el diálogo deja de ser riesgo y se convierte en herramienta.

APÉNDICE A — PLANTILLAS Y GUIONES LISTOS

A1) PREPARACIÓN DE DIÁLOGO

1. Objetivo del diálogo: _____
2. Mensaje central : _____
3. Petición principal: _____
4. Petición secundaria (si aplica): _____
5. Tres hechos con fecha:
 - // _____
 - // _____
 - // _____
6. Tres preguntas clave:
 - _____
 - _____
 - _____
7. Límite de respeto (mi regla): _____
8. Resultado mínimo aceptable: _____
9. Próximo paso si no hay solución: _____
10. Cómo lo registraré: _____

A2) GUION DE APERTURA (RESPETUOSO Y FIRME)

“Reciba un saludo. Yo solicité este diálogo para aclarar y resolver este asunto de manera correcta. Mi objetivo es _____. Para evitar confusión, mi mensaje central es _____. Lo que solicito hoy es _____. Estoy dispuesto a escuchar y a coordinarnos con respeto.”

A3) GUION DE ACLARACIÓN (CUANDO HAY CONFUSIÓN)

“Permítame aclarar algo para que estemos en la misma página. Lo que yo entiendo es _____. Lo que yo necesito confirmar es _____. ¿Podemos precisar el procedimiento exacto y el próximo paso?”

A4) GUION DE NEGOCIACIÓN

“Yo entiendo su posición. La mía es esta: _____. Para resolver, propongo estas opciones:

1.

2.

¿Cuál opción es viable según el procedimiento?”

A5) GUION DE LÍMITES

“Yo estoy dispuesto a dialogar, pero con respeto. Si el tono sube, se pierde el propósito. Yo vine a resolver. Podemos continuar si mantenemos el orden y el respeto.”

A6) GUION DE CIERRE (ACUERDO, FECHA)

“Perfecto. Para cerrar: quedamos en que _____. La oficina/persona responsable es _____. El término es _____. Yo daré seguimiento en _____.”

A7) CONSTANCIA POST-DIÁLOGO (PARA RÉCORD, LISTA PARA PEGAR)

Fecha: // _____ Hora: : _____

Lugar/Área: _____

Con quién dialogué (si aplica): _____

Objetivo: _____

Lo discutido (resumen breve): _____

Acuerdo/próximo paso: _____

Responsable: _____

Término/fecha: // _____

Firma (si aplica): _____

APÉNDICE B — TABLAS DE CONTROL Y ANÁLISIS

B1) TABLA DE DIÁLOGOS REALIZADOS

Fecha | Objetivo | Con quién/Área | Resultado | Próximo paso | Fecha límite | ¿Se cumplió?

____ | ____ | ____ | ____ | ____ | ____ | Sí/No

B2) MATRIZ PROBLEMA–PETICIÓN–ACUERDO

Problema: _____

Petición: _____

Acuerdo: _____

Responsable: _____

Fecha: // _____

B3) BANCO DE PREGUNTAS CLAVE

Procedimiento: “¿Cuál es el procedimiento exacto?”

Evidencia: “¿Qué documento necesitan?”

Término: “¿Cuál es el término de respuesta?”

Responsable: “¿Quién maneja el próximo paso?”

Confirmación: “¿Podemos confirmarlo por escrito?”

APÉNDICE C — CHECKLISTS

C1) CHECKLIST ANTES DEL DIÁLOGO

- ☐ Objetivo definido
- ☐ Mensaje central definido
- ☐ Petición clara
- ☐ Tres hechos con fechas (si aplica)
- ☐ Tres preguntas clave
- ☐ Límite de respeto decidido
- ☐ Plan de cierre
- ☐ Método de registro preparado

C2) CHECKLIST DURANTE EL DIÁLOGO

- ☐ Tono firme y neutral
- ☐ No interrumpí
- ☐ Resumí lo escuchado
- ☐ Hice preguntas para aclarar
- ☐ No acusé sin base
- ☐ Cerré con acuerdo o próximo paso

C3) CHECKLIST DESPUÉS DEL DIÁLOGO

- ☐ Registré lo ocurrido
- ☐ Guardé datos clave (fecha, área, responsable)
- ☐ Definí próximo paso con término
- ☐ Preparé seguimiento si aplica (carta/constancia)

Yo cierro este libro con una verdad simple: el diálogo no es un lujo, es una disciplina. Aquí, donde la tensión a veces se vuelve rutina y el malentendido se convierte en conflicto, yo aprendí que hablar sin método puede costarme más que callar; pero hablar con estructura puede abrir caminos que antes parecían cerrados. Por eso yo no dialogo para lucirme ni para ganar discusiones: yo dialogo para lograr claridad, para poner límites con respeto, para negociar lo posible, para resolver lo que se pueda, y para dejar el próximo paso definido cuando no se pueda resolver en el momento. Cuando yo entro a una conversación con objetivo, mensaje central, hechos y preguntas, mi voz deja de ser impulsiva y se vuelve herramienta. Cuando yo escucho sin ego y cierro con acuerdos, mi palabra se convierte en puente. Y cuando no hay voluntad de diálogo, yo no me pierdo en choque: yo documento, doy seguimiento y continúo con disciplina. Porque al final, mi fuerza no está en gritar; está en sostener mi propósito con respeto, precisión y control. Ese es el nivel al que yo aspiro: ser un hombre que sabe hablar sin destruir, que sabe escuchar sin rendirse, y que sabe cerrar con orden para que la vida, el proceso y la convivencia caminen.

Yo no vengo a ganar discusiones: vengo a ganar claridad; bajo el ruido yo pongo orden, bajo la tensión yo pongo verdad mi voz no es fuego pa' quemar puentes, es llave pa' abrir caminos, y el respeto que yo sostengo es el poder que me mantiene firme sin perder mi destino.

**¡VAMO ARRIBA PUEBLO!
QUE QUEDE CLARO,
ESTO ES UN GRITO DE PAZ,
Y NO DE GUERRA,
LA FILOSOFÍA,
SIGUE VIVA,
SIGAMOS LA FILOSOFÍA DE CARLOS,
NO QUEREMOS ABRAZOS CON LA VIDA,
HASTA QUE NUESTRO PUEBLO SEA LIBRE,
UNÁMONOS TODOS,
EN UNA SOLA LÍNEA,
DE PENSAMIENTO,
Y CONCIENCIA,
PARA ASÍ COMBATIR,
NUESTRO MAYOR OPRESOR,
EL MOSTRÓ,
DE SIETE CABEZAS,
Y EN MEMORIA,
DE NUESTRO MÁXIMO LÍDER,
CARLOS TORRES MELÉNDEZ,
Y DEMÁS HERMANOS CAÍDOS,
EN LA LUCHA DEL DOLOR,
LUCHA,
COMPARTE,
Y VIVE EN ARMONÍA,
COMO ASÍ LO ESTIPULA,
NUESTRA FILOSOFÍA DE VIDA,
ASOCIACIÓN ÑETA,
ASOCIACIÓN ÑETA,
ASOCIACIÓN ÑETA.**

