



CUARTA

# MÁSTER CLASS

INTERACCIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y CALIDEZ HUMANA



#VamosAGanarnosLaVida

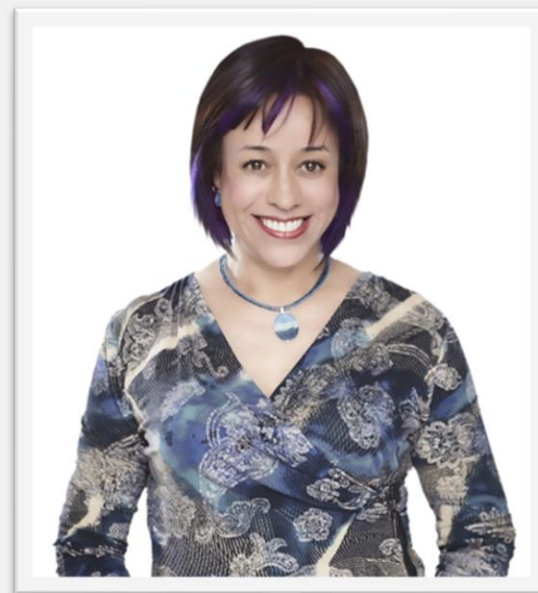


Positiva Prevención



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



---

IVETTE CONSUELO HERNÁNDEZ,  
Fonoaudióloga de la Universidad del  
Rosario, Máster en Comportamiento  
No Verbal y Detección de la Mentira  
de la Universidad a Distancia de  
Madrid –UDIMA.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Interacción en los tiempos del COVID-19

Herramientas para relaciones  
de calidad y con calidez



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

La interrupción de lo que cotidianamente **dábamos por hecho**, así como las restricciones en estos tiempos de la epidemia del Covid-19, nos confronta con inéditos desafíos.



Por un lado, nos somete a un **confinamiento** en espacios pequeños, solos o con nuestra familia con poco o ningún respiro. Por otro lado, nos exige un **distanciamiento** social y limitaciones en el contacto físico. **¿Cómo preservar las relaciones personales, amorosas, de amistad y de trabajo?**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Objetivo General

Brindar herramientas verbales y no verbales para que sus interacciones más relevantes **no sean otras víctimas** de la pandemia.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Los  
Danieles



## SIN UN ABRAZO

Por Daniel Coronell

📍DCoronell 📍DanielCoronellPeriodista 📍danielcoronell 📍Daniel Coronell

**T**odo empezó con un dolor de cabeza. El doctor Carlos Fabián Nieto, médico general asignado al servicio de urgencias de la Clínica Colombia, llegó de cumplir su turno y decidió aislarse de su esposa, la bacterióloga Paola Cruz, y de sus hijos Samanta de tres años y Nicolás de uno; solo por precaución.

—Él era una persona muy cuidadosa— recuerda Paola— terminó su turno esa noche. Llegó a la casa, se quitó la ropa para no entrar con nada que pudiera estar contaminado, y se fue a dormir solo al cuarto del niño. Al otro día empezó a tener tos.

Ante el primer episodio de fiebre, decidió irse a la clínica para que lo examinaran.

—La primera vez no le hicieron prueba de coronavirus— afirma su mamá Sandra Lilliana Rojas a quien llamó por teléfono a Apartadó para contarle— No parecía que hubiera estado expuesto. Creían que era otra clase de virus. Le pusieron suero, lo hidrataron y se devolvió a la casa sintiéndose un poco mejor.

Llevaba semanas leyendo sobre el coronavirus y estudiando todo lo que encontraba sobre la pandemia.

Ingresar a [www.losdanieles.com](http://www.losdanieles.com)



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

—Pensé que iba a ser piloto— dice su padre, el aviador Carlos Nieto— el abuelo era piloto, dos tíos son pilotos, dos primos y yo también. El comienzo de la carrera de medicina fue duro, perdí una materia, pero después se le volvió pasión. No volvió a trasnochar para rumbar, sino para estudiar. Lo que más le gustaba era el trabajo de la unidad de cuidados intensivos. Vivir al filo de la vida. Esa satisfacción de sacar a alguien con vida.

—Descansa, se te va a pasar— lo tranquilizó Paola desde lejos y hablando en voz baja para no despertar a los niños cuando volvió de su primera visita a urgencias. Les sobraban razones para estar optimistas. Él tenía apenas 33 años y ninguna enfermedad respiratoria previa que aumentara su riesgo.

Unas horas después, el doctor Nieto tenía vómito, diarrea, fiebre, dolor de cabeza y dificultades para respirar. Unos síntomas eran propios del coronavirus, otros aparentemente no. En la casa solo estaban ellos y los niños. La cuarentena nacional había empezado y no había forma de pedir ayuda para que ella lo pudiera llevar a urgencias.

—Tenía cara de enfermito— afirma Paola con nostalgia— antes de salir nos dijo "Los amo mucho"... pero ni un beso, ni un abrazo. Todo de lejos. Cuando él cruzó esa

Los  
Danieles

puerta no me imaginé que nunca más lo iba a volver a ver.

Al doctor Nieto no le quedó más remedio que subirse a su Mazda 2 y manejar hasta la clínica. Para no extraviarse en el delirio febril, y para que lo acompañara mientras manejaba, le marcó a su papá a Apartadó. —Pilas, vas por la avenida de la Esperanza, ¿cierto?— decía el capitán Nieto tratando de guiarlo por la ruta que recordaba de memoria, mientras su hijo transitaba por las desiertas calles de Bogotá.

Estacionó frente a urgencias. El pequeño carro gris sigue ahí, donde lo parqueó hace varias semanas. Poco después de ingresar, le ordenaron una tomografía.

—El TAC salió sugestivo a covid-19— señala Paola— había neumonía pero el resultado del test del coronavirus propiamente se demoró unos días. En la noche, mi suero me llamó llorando a avisarme que lo iban a pasar a la UCI y lo iban a entubar.

—Cuando lo llevaban para cuidados intensivos, casi no podía hablar— asegura doña Sandra— le pedí a mi hijo que aunque no hablara mantuviera abierta la videollamada. Le mandé besitos, le dije que lo quería. Capturé la imagen. Tenía una mirada muy triste, ida.

Once días estuvo conectado a un respirador en la unidad de cuidados intensivos. Cada día, a las once de la mañana, la internista le contaba al padre cómo estaba y él se encargaba de comunicárselo al resto de la familia. Algunas veces parecía ir mejor, pero en general su cuadro clínico no era alentador.

El viernes 10 de abril, el teléfono de don Carlos Nieto sonó a las siete de la noche. Su hijo estaba muy mal. El gobierno ofreció transportar a los padres a Bogotá para que pudieran ver al doctor Nieto.

A las 5 y 50 de la mañana del día siguiente, en la pista del aeropuerto de Carepa, mientras esperaban el helicóptero que los tra-

ría, se enteraron de la muerte de su hijo.

Cuando aterrizaron en Guaymaral, en el norte de Bogotá, ya no había tiempo, ni razón, para ir a la clínica. Salieron directo al cementerio Jardines de Paz.

—Era tal el miedo al contagio que ni siquiera nos iban a dejar entrar— relata don Carlos— pero la señora del cementerio se conmovió.

—La carroza tenía dos cintas, una que decía "Aquí va un héroe" y otra con el nombre de Carlos Fabián— rememora entre lágrimas doña Sandra—, mi esposo quería ver a través del cristal pero no le permitieron acercarse a más de 15 metros. Todo el mundo iba con vestidos de protección.

Los padres con lágrimas rodando sobre sus tapabocas se agarraron de las manos cubiertas con guantes de látex y caminaron detrás del carro fúnebre.

—No pudimos verlo— se lamenta doña Sandra— ni una oración, ni una flor. Nada. Solo una caja de madera entrando al horno crematorio. Nada más.

Su esposa, Paola, la bacterióloga que había conocido durante el año rural y a quien le había prometido que sería su último amor, no pudo acompañarlo al cementerio. Tres días antes su bebé de un año había sido diagnosticado positivo para coronavirus.

—No lo pude abrazar, no lo pude volver a ver, no volveré a sentir su olor. He estado todos estos días aquí, sola, con los niños— dice Paola entre lágrimas—, sola sin el abrazo de él, ni el de mi mamá, ni el de mi papá, ni el de mis suegros. Ellos no pueden venir a verme porque estamos aislados.

Los niños están bien de salud, a pesar del test positivo del menor. Crecerán sabiendo que el doctor Nieto fue un héroe. Pero ellos no necesitaban un héroe, solamente un papá.

📍Losdanieles 📍Losdanieles 📍LosDanieles

SIN UN ABRAZO POR DANIEL CORONELL



–Tenía cara de enfermito –afirma Paola con nostalgia– antes de salir nos dijo “Los amo mucho”... **pero ni un beso, ni un abrazo. Todo de lejos.** Cuando él cruzó esa puerta no me imaginé que nunca más lo iba a volver a ver.

(...)

–**No lo pude abrazar**, no lo pude volver a ver, **no volveré a sentir su olor.** He estado todos estos días aquí, sola, con los niños –dice Paola entre lágrimas–. **Sola sin el abrazo de él, ni el de mi mamá, ni el de mi papá, ni el de mis suegros.** Ellos no pueden venir a verme **porque estamos aislados.**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Facilitadores Verbales



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



*“La vida y la muerte  
están en poder de las  
palabras”*

**-PROVERBIOS DE SALOMÓN -**



- ✓ *Habilidad y actitud de escucha generosa.*
- ✓ *Expresiones constructivas y NO corrosivas.*
- ✓ *Palabras inspiradoras, vivaces, asertivas.*

NOTA: La palabra protagónica para la empatía es  
**el nombre** de la persona



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Facilitadores Vocales



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

...))) Una voz en la distancia...



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Conecte su voz con



Imágenes  
Sensaciones  
Emociones

*Presentes en las palabras*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Facilitadores Visuales



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# 6 facilitadores corporales

1. Contacto de **la mirada**
2. Dirección del **tronco y de las piernas**
3. Expresión del **rostro**
4. Manejo de la **postura**
5. Empleo de las **palmas de las manos**
6. Utilización de la **háptica**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

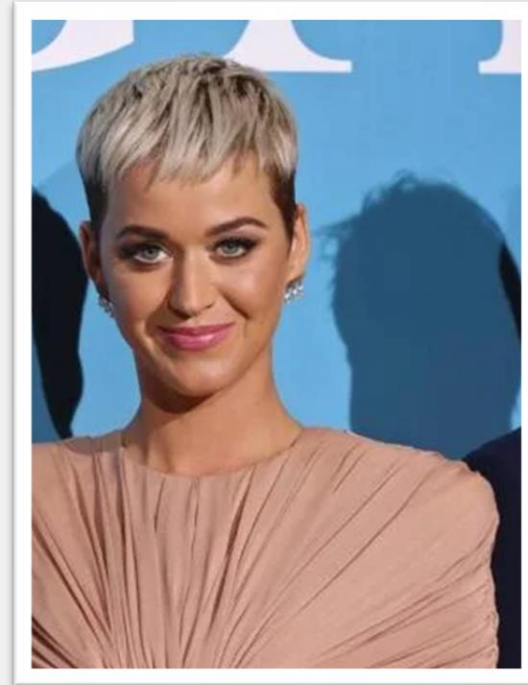


Innovación



Capital  
Estratégico

# Mirada



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# El tronco y las piernas



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

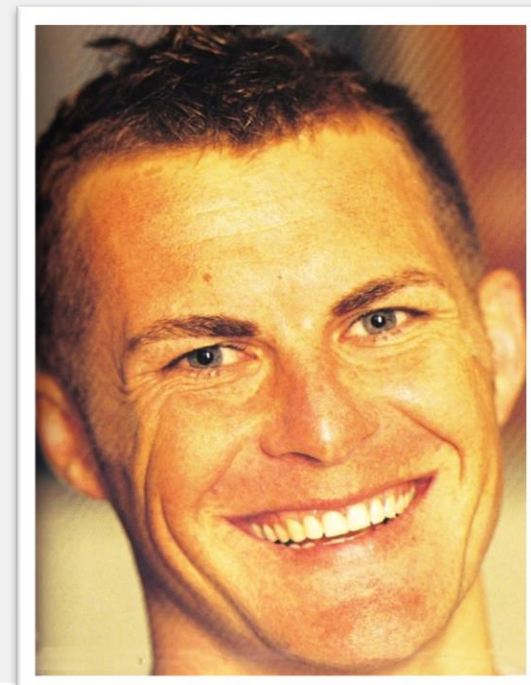
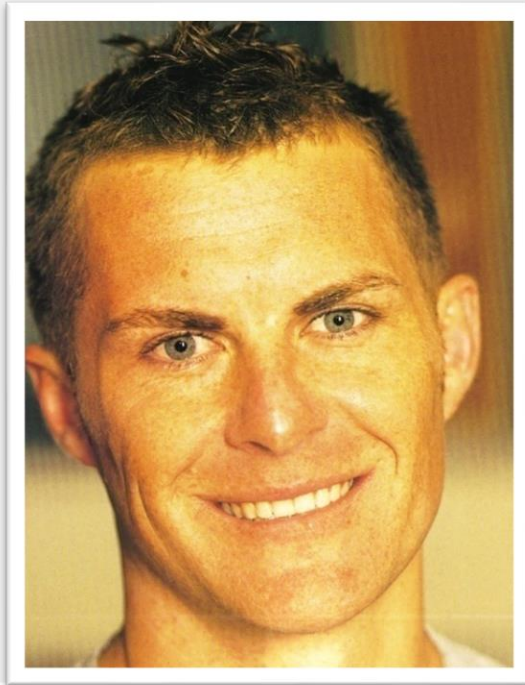


Innovación



Capital  
Estratégico

# Rostro



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Postura



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Las **palmas** de las **manos**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Las **palmas** de las **manos**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Háptica



Proviene del griego háptō (relativo al tacto).

Significa todo aquello referido al contacto, especialmente cuando éste se usa de forma activa

No está incluida en el diccionario de la Real Academia Española



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Háptica



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



- STEVEN B. SAMPLE -  
Presidente de  
University of Southern California

“La comunicación se trata menos de estrategias y técnicas  
y más de hacer **conexiones significativas** con la gente”



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# 5 TIPS

1. **Verbales:** capacidad de escucha y palabras asertivas.
2. **Voz:** conéctela con las imágenes, sensaciones y emociones presentes en las palabras.
3. **Mirada:** maneje dirección, contacto y expresividad.
4. **Tronco y piernas:** diríjalos a su interlocutor.
5. **Palmas:** muéstrelas pertinentemente.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



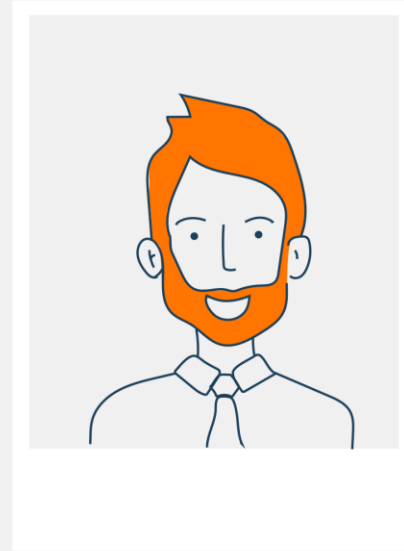
Innovación



Capital  
Estratégico

---

# PREGUNTAS ¿?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico





CUARTA

# MÁSTER CLASS

INTERACCIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y CALIDEZ HUMANA



#VamosAGanarnosLaVida



Positiva Prevención



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia