



POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti

# POSITIVA EDUCA COACH MÁSTER **CLASS 6**

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

## LOS TRES PILARES:

### FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

---

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

# Los tres pilares

Fundamentos de una comunicación  
ASERTIVA, EFECTIVA y SIGNIFICATIVA



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Objetivo General

Conocer los fundamentos que permiten establecer comunicación oral e interacciones equilibradas, relevantes y fructíferas.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando al 2

COMUNICARSE

.. ES UN ..

ARTE



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



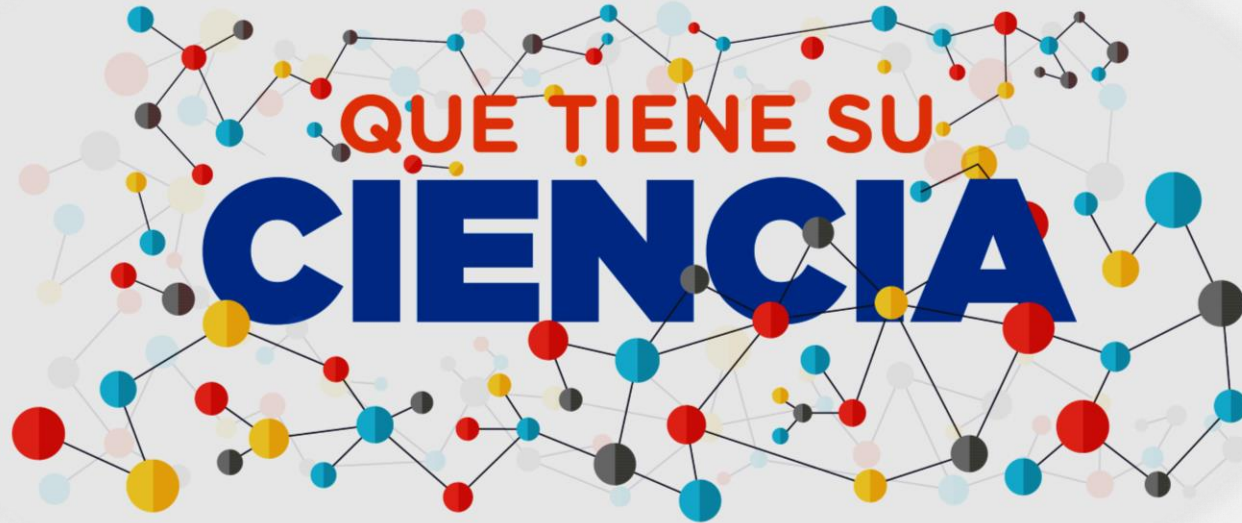
Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando al 2



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando al 2



# REQUIERE ESTRATEGIA



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# COMUNICACIÓN



Equilibrada entre los  
derechos propios y los de los  
demás

**Asertiva**



Qué produce el efecto  
esperado

**Efectiva**



Que da a entender algo con  
propiedad y relevancia

**Significativa**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Los tres pilares de una comunicación ASERTIVA, EFECTIVA Y SIGNIFICATIVA



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Texto Contexto Subtexto



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

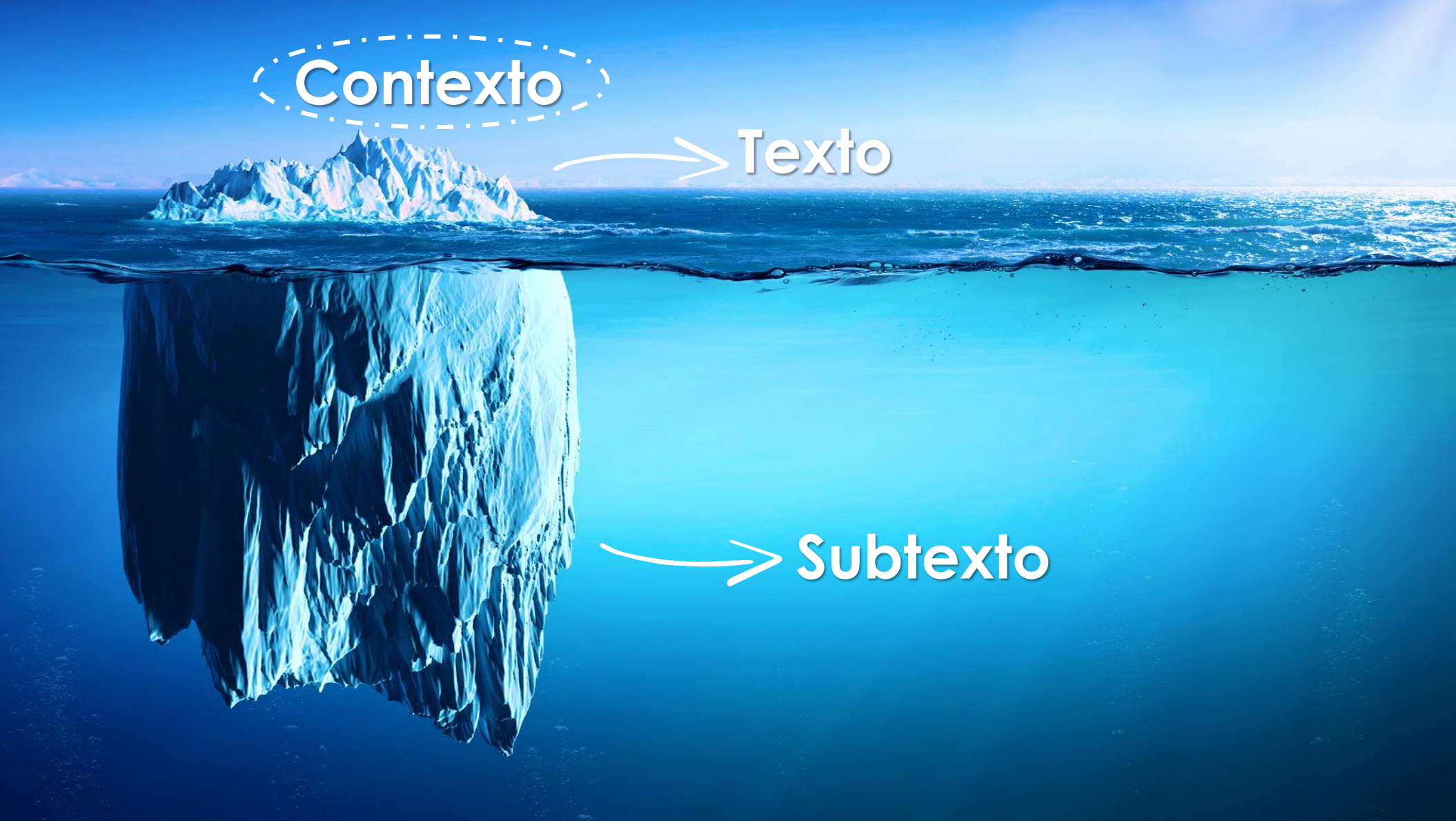


Capital  
Estratégico

Contexto

→ Texto

→ Subtexto





*“Lo importante en la  
comunicación es escuchar  
lo que no se dice”*

**PETER DRUCKER**  
American Businessman  
(1909-2005)



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

“ La gente olvidará lo que dijiste,  
olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará  
cómo les hiciste sentir ”

**MAYA ANGELOU**

Autora, poeta, bailarina, actriz,  
cantante y ACTIVISTA estadounidense



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# 2

## Juegos de estatus



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



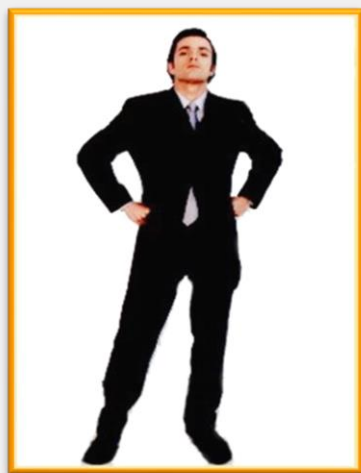
Innovación



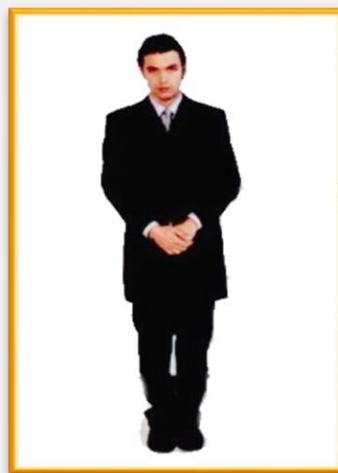
Capital  
Estratégico

# Tipos de jugadores de Estatus

(Según KEITH JOHNSTONE)



1



2



3



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Estatus Situacional



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico





1

**BAJO**  
estatus



2



3

**EQUILIBRIO**  
de estatus



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Estatus Situacional



1



2



3



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

*“Cuando uno entiende que cada sonido y cada postura implica un status, entonces el mundo se percibe en forma muy diferente y es probable que el cambio sea permanente”*

**KEITH JOHNSTONE**



# 3

## Desempeño comunicativo



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



## Canal Verbal *Las palabras*



## Canal Visual *El cuerpo*

# Triada Indisoluble



## Canal Vocal *La voz*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Guion del mensaje

- Diálogo Interno
- Diálogo externo



**Canal Verbal**  
*Las palabras*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

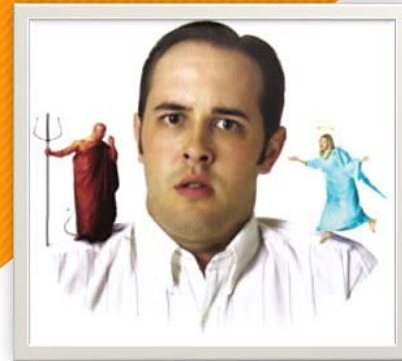


Innovación



Capital  
Estratégico

## Diálogo Interno



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Guion del mensaje

- Diálogo Interno
- Diálogo externo
  - Disposición para escuchar
  - Conocimientos
  - Riqueza léxica y fluidez
  - Estructuración y organización discursiva
  - Habilidad para preguntar y responder
  - Empleo de estrategias discursivas de impacto



**Canal Verbal**  
*Las palabras*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Partitura del mensaje

- Movilidad de los órganos articulatorios
- Articulación
- Velocidades y pausas
- Cualidades de la voz: *timbre-tono-intensidad-duración*
- Expresividad vocal



**Canal Vocal**  
**La voz**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Escenografía del mensaje

- Apariencia: presentación personal
- Expresión corporal
  - Postura
  - Mirada
  - Expresión del rostro
  - Gestos y movimientos
  - Desplazamientos y desempeño en el espacio
- Manejo de elementos de apoyo: *fichas, notas, micrófono, atril, videos, diapositivas y otros.*



**Canal Visual**  
*El cuerpo*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

*“La comunicación  
es la verdadera tarea  
del liderazgo”*

**NITIN NOHRIA**

**Decano de la Escuela de Negocios Harvard**



Nitin Nohria  
Fotografía de Stephanie Mitchell / Harvard Public Affairs  
and Communications



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# 5 TIPS

1. **Vaya más allá del texto:** el mensaje se ha de adaptar al contexto (*entorno*) y al subtexto (*intenciones*).
2. **Los subtextos:** establecen la calidad de las relaciones.
3. **Los juegos de estatus:** determinan la asertividad, agresividad o pasividad en sus interacciones.
4. **Lo que dice:** no se limita a las palabras que expresa ante a otros, sino que está moldeado por lo que se dice usted mismo.
5. **El mensaje implícito:** tenga en cuenta, además de las palabras (*mensaje explícito*), lo que expresan el cuerpo y la voz (*mensaje implícito*).



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES **ACCIÓN**



# PREGUNTAS



POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti

# POSITIVA EDUCA COACH MÁSTER **CLASS 6**

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

## LOS TRES PILARES:

### FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA