



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 7

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**FACILITADORES VERBALES
PARA INTERACCIONES ASERTIVAS**

Facilitadores VERBALES

Para interacciones ASERTIVAS



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

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

Objetivo General

Ofrecer herramientas para estructurar mensajes que promuevan interacciones equilibradas, y pertinentes que faciliten los acuerdos mutuamente productivos y las relaciones de calidad.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

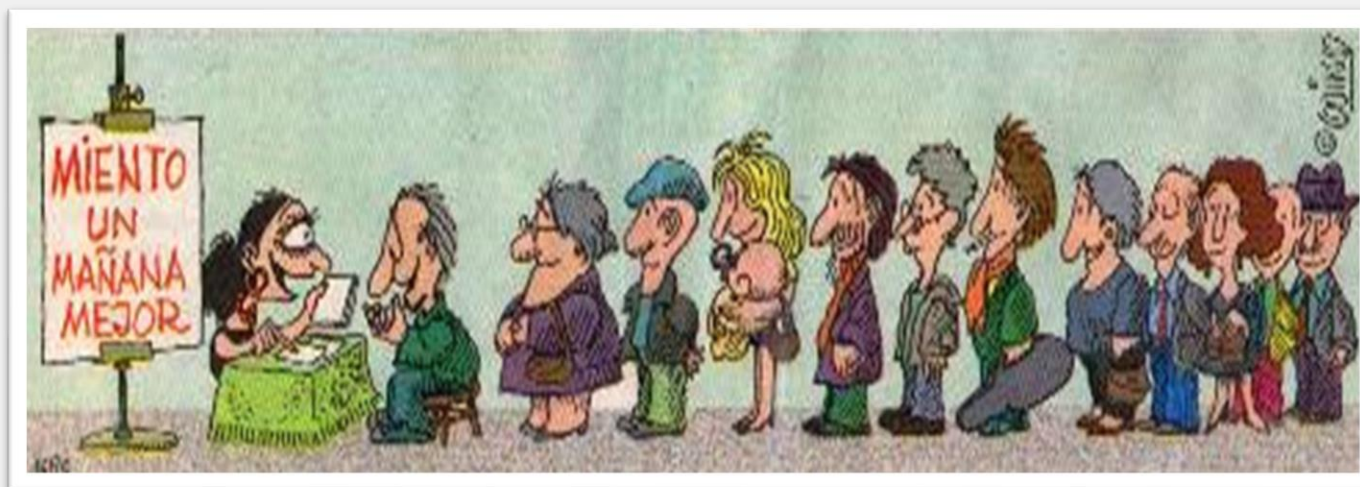


Innovación



Capital
Estratégico

Conciliar lo que quiero **decir**
con lo que la gente necesita **escuchar**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Desempeño comunicativo Oral



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



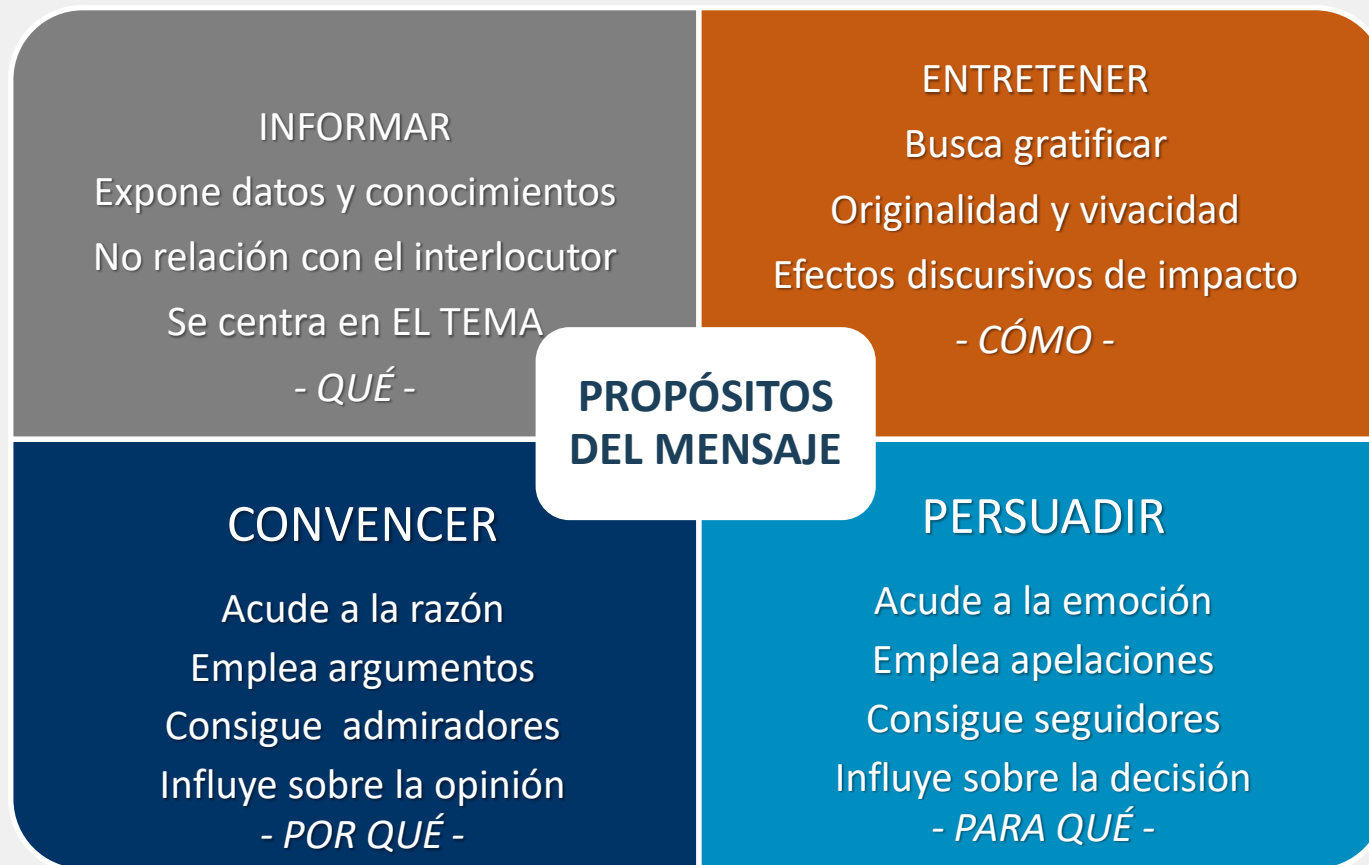
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



* Basado en lo
propuesto por
**GASTÓN FERNÁNDEZ
DE LA TORRIENTE**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

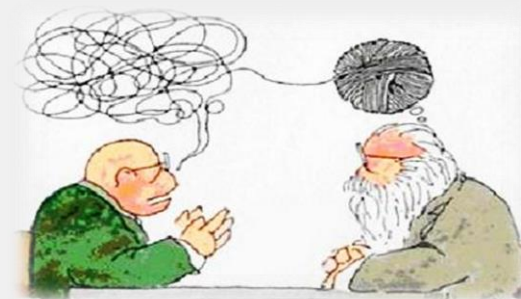


Innovación



Capital
Estratégico

7 claves de un diálogo asertivo



1. Describir los hechos concretos.
2. Manifestar **pertinentemente** sentimientos y pensamientos.
3. Pedir de forma **concreta y operativa** lo que queremos, no de manera general y vaga.
4. Especificar las consecuencias: no plantearlo como confrontación, imposición o castigo, por el contrario, ser claro en los **beneficios** que el otro, o ambos van a recibir.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



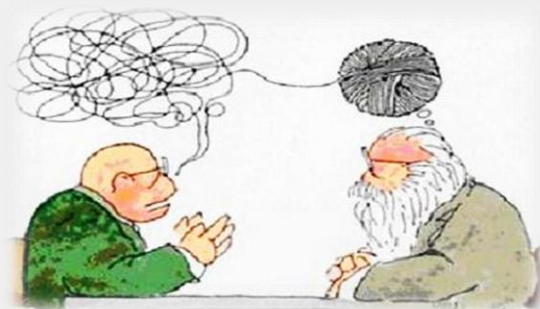
Innovación



Capital
Estratégico

7 claves de un diálogo asertivo (...continuación)

5. Siga en «modo conversación»: sin contagiarse de la ira o la desesperación. Evite caer en el modo batalla. Procure analizar, **no reaccionar**.
6. No se justifique ni intente explicar. **Escuche**, no rete. Ayuda hacer preguntas tales como “¿qué quieres que haga?”. Puede ser conveniente que la persona alterada tenga la última palabra.
7. Evite gritar, emplee una **VOZ conciliadora: velocidad más lenta, volumen más suave y tono más grave**. Puede decirle “*vamos a hablar más despacio, podemos hallar una solución*” .



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
Pensando en ti



<http://www.cuadernosdeperiodistas.com>

Herramientas periodísticas para ser **ASERTIVOS**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

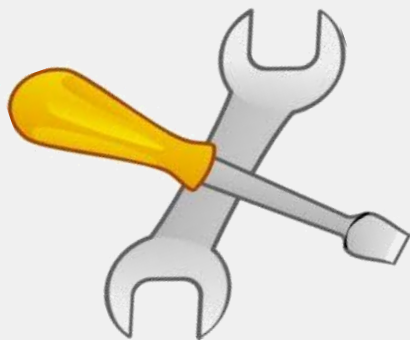


Innovación



Capital
Estratégico

Herramientas verbales



- Mensajes **clave**
- La técnica del **“puenteo”**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Mensaje clave

Enunciado **claro, conciso y atractivo**
que presenta lo que una persona **quiere**
y le conviene comunicar.



¡Se repite!



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Técnica del “puenteo”

(Para manejar situaciones hostiles)



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Algunas frases para bloquear

1. No tenemos razón para pensar que eso sucederá, de hecho hemos tomado medidas para que ...
2. Usted menciona una de tantas opiniones que hay al respecto. Nosotros podemos afirmar / demostrar que ...
3. Su pregunta nos lleva a un punto más amplio ...
4. Sobre ese aspecto le puedo decir / comentar que ...
5. Su comentario me permite aclarar...



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Expresiones poco asertivas



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

- **Diminutivos injustificados:** “Un poco”, “simplemente”, “dos cositas solamente”, “Cualquier cosita que...” (y otros diminutivos)
- **Uso pasivo de los verbos:** “Sería importante estudiar...” “Les agradecería que..”, “Estaba pensando...”, “Yo quería...”; “Yo quisiera...”.
- **Negaciones innecesarias:** “No sé si...”, “No. Con mucho gusto.”, “No olviden que...”
- **Rodeos:** “En el día de hoy estamos reunidos para hablar acerca de un tema que creo es importante analizar...”, “ De todas maneras como para concluir, yo creo que sería importante...”



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

- **Expresiones despersonalizadas:** “Lo que se ha hecho...”, “Uno busca que”, “Se obtuvieron resultados...”
- **Expresiones descorteses:** “¿Me entienden?”, “para que entiendan”.
- **Expresiones impositivas:** “Quiero que...”, “Lo que tienen que hacer es...” , “Hoy me toca hablarles sobre...”
- **Expresiones que generan duda:** “Voy a intentar...”, “La idea es que..”.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



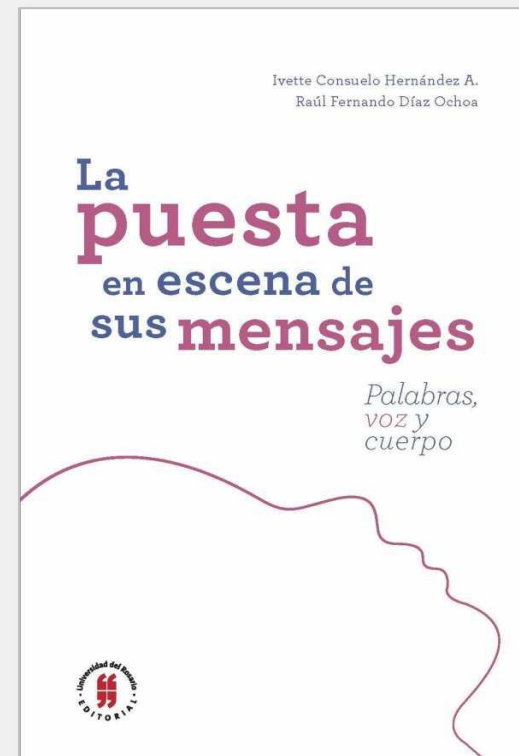
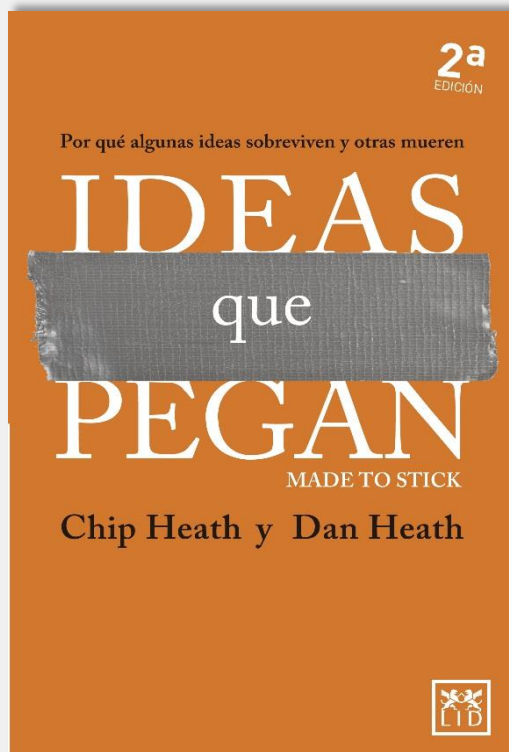
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

5 TIPS

1. Para relaciones **asertivas** procure comunicaciones equilibradas entre sus derechos y los de los otros.
2. Trascienda de informar a **persuadir** para que su mensaje sea significativo.
3. **Escuche**, no rete.
4. Ante situaciones hostiles resulta útil emplear las herramientas periodísticas **mensaje clave** y “puenteo”.
5. Cotidianamente usamos expresiones poco asertivas. Esfuércese por evitarlas y ganará **contundencia** y **calidez**.



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
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 7

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**FACILITADORES VERBALES
PARA INTERACCIONES ASERTIVAS**