



POSITIVA  
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti

# POSITIVA EDUCA COACH MÁSTER **CLASS 8**

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**FACILITADORES NO VERBALES**  
**PARA INTERACCIONES ASERTIVAS**

# Facilitadores NO 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 **no verbales** que faciliten acuerdos mutuamente productivos y relaciones de calidad.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Agresivo



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Pasivo



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Asertivo



1602

© QUINO

- 

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



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

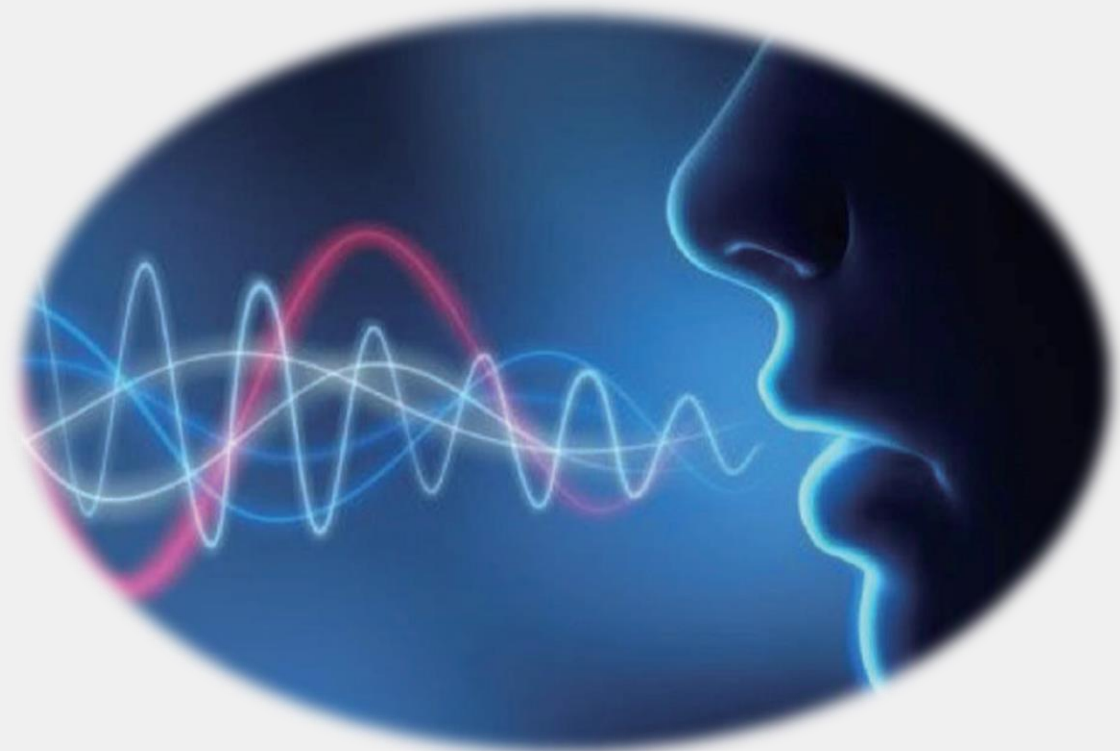
En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando al 2

# Canal VOCAL



[https://www.google.com/search?q=voz+humana&authuser=1&sxsrf=ALeKk01WIEHnPPxVNHITFUUorkR1dPZ5Ew:1597694488466&source=inms&tbn=isc&sa=X&ved=2ahUKEwi\\_6sbjg6PrAhXNRTABHaTtBtYQ\\_AUoAXoECBQQAw&biw=1280&bih=657#imgsrc=9bW8BPev1vVp0M&imgdii=5Ry0rEvFbYN29M](https://www.google.com/search?q=voz+humana&authuser=1&sxsrf=ALeKk01WIEHnPPxVNHITFUUorkR1dPZ5Ew:1597694488466&source=inms&tbn=isc&sa=X&ved=2ahUKEwi_6sbjg6PrAhXNRTABHaTtBtYQ_AUoAXoECBQQAw&biw=1280&bih=657#imgsrc=9bW8BPev1vVp0M&imgdii=5Ry0rEvFbYN29M)



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 en 4

# ¡¡¡...es el TONITO!!!



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

**Voz  
AGRESIVA**

**1**  
**Intención**  
Confrontación

**2** **Velocidad**  
Rápida - atropellada

**Volumen** **3**  
Fuerte-gritado

**4** **Tono**  
Agudizado -chillón



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

Voz  
PASIVA

1  
Intención  
Evasión

2  
Velocidad  
Rápida/  
entrecortada

Volumen 3  
Débil

4  
Tono  
Agudizado / medio



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

Voz  
**ASERTIVA**

1  
**Intención**  
Conciliación

2 **Velocidad**  
Lenta / Moderada

**Volumen** 3  
Adecuado  
/disminuido

4 **Tono**  
Grave/ medio



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



## DUALISMO

Explícame por qué dices: “Mis Rosas”  
Y “mi piano”, y por qué frecuentemente:

“Tus libros” y “tu perro”, indiferente.  
Y di, por qué con aire placentero  
Me dices: “Unas cosas  
Voy ahora a comprar con mi dinero”.

Lo mío es siempre tuyo, eso es sabido.  
Por qué dices palabras que entre los dos han sido  
Y serán siempre odiosas?  
“Mío y tuyo”..... ¡Qué extrañas tonterías  
Si me amarás, “los libros” tú dirías.  
Y “el perro”, y “nuestras rosas”.

PAUL GERALDY



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

AGRESIVA

PASIVA

ASERTIVA

“Lo mío es siempre tuyo, eso es sabido.  
Por qué dices palabras que entre los dos han sido  
Y serán siempre odiosas?”



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 en 4



# Canal VISUAL

<https://www.abc.com.py/espectaculos/cultura/dictaran-taller-de-escritura-y-expresion-corporal-1231475.html>



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

# Agresivos



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Pasivos



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

# Asertivos



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Indicadores de **temor** en las manos



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Indicadores de **vergüenza** en las manos



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Indicadores de **vergüenza** en las manos



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Indicadores de **seguridad** en las manos



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**  
COMPANIA DE SEGUROS

**POSITIVA EDUCA**  
Pensando en ti



# Inseguridad Pies



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

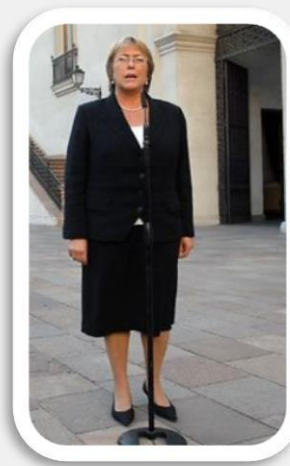
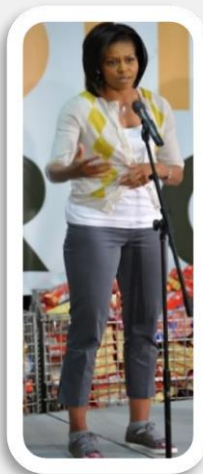
NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



# Seguridad Pies



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



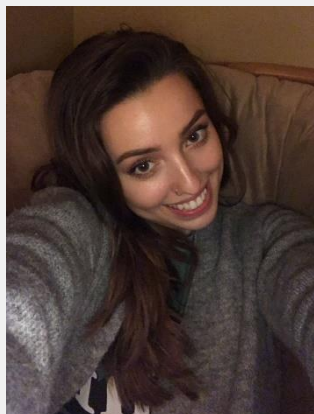
Innovación



Capital  
Estratégico



# Percepción en entornos virtuales



Pasiva



Agresiva



Asertiva



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico





# 5 TIPS

1. **Voz:** en una situación de confrontación emplee VOLUMEN moderado, TONO grave y VELOCIDAD calmada.
2. **Actitud:** es el punto de partida. Evite actitudes de confrontación, evasión o permisividad. Busque CONCILIACIÓN-NEGOCIACIÓN-ACUERDOS.
3. **El otro mensaje:** la asertividad, pasividad o agresividad no solo se expresa con las palabras, también con el CUERPO y la VOZ.
4. **Equilibrio:** evite gestos, posturas y desplazamientos muy expansivos, o por el contrario muy retraídos. El equilibrio facilita la asertividad.
5. **Entornos virtuales:** coloque el lente de su computador, celular o tableta, a la altura de sus ojos.



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 8**

CICLO 2 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

**FACILITADORES NO VERBALES**  
**PARA INTERACCIONES ASERTIVAS**