

## Agencia de Seguros

AGENCIA DE SEGUROS ESPECIALIZADA  
EN ARL, SEGUROS DE SALUD Y  
SEGUROS DE VIDA

Aprobado como Intermediario en  
Riesgos Laborales en el Ministerio de  
Trabajo bajo el No.  
02RUI2016050200000000000754



[www.mezza.com.co](http://www.mezza.com.co)

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

Psi. Nicole Cely



**“Mi intención no era decir eso,  
cuando lo dije estaba molesto”**

**“Cada vez que intento arreglar las cosas, salen peor de lo que estaban”**

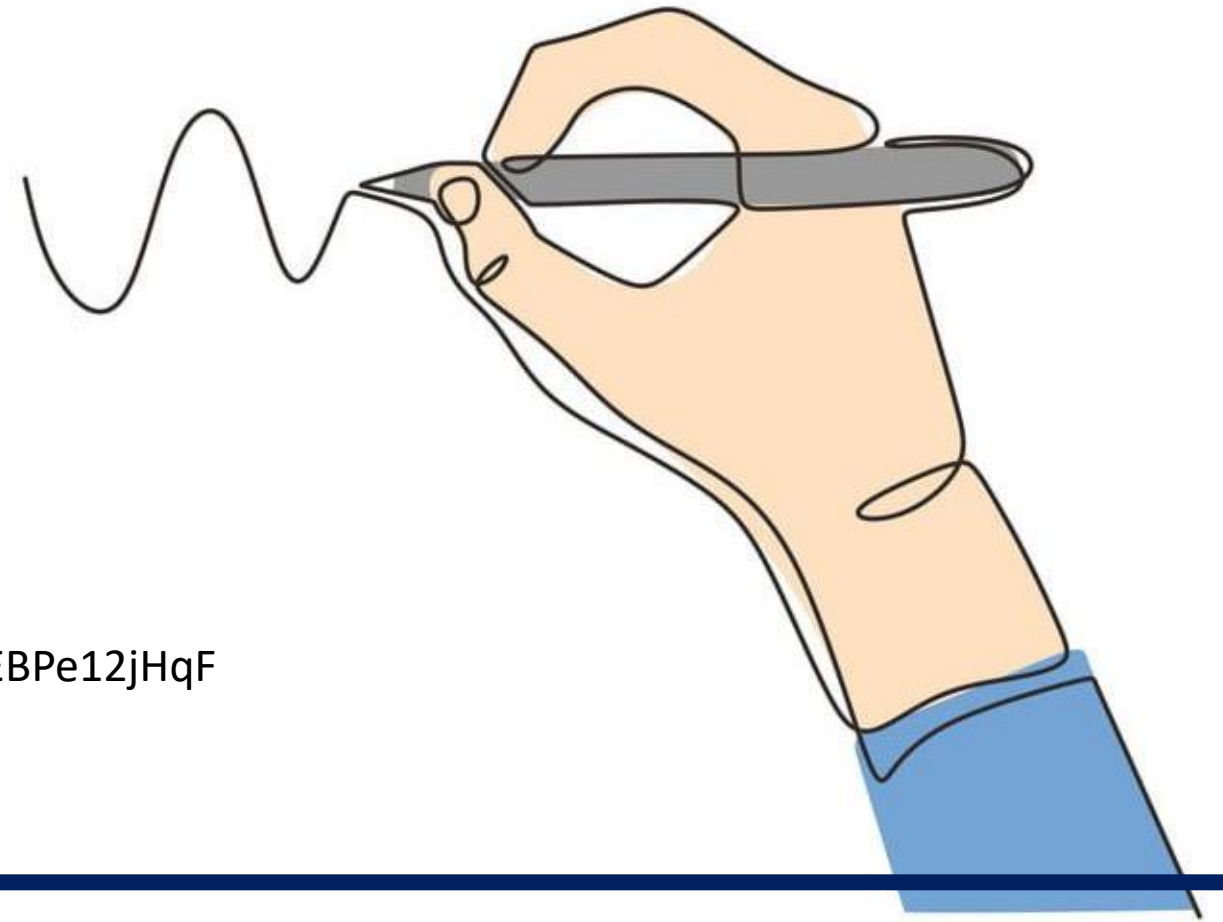
**“Prefiero guardar silencio para evitarme problemas, así este en desacuerdo”**

**“Cuando hablo, las personas  
creen que las estoy  
regañando”**

**¿Cuáles son los errores  
más frecuentes en la  
comunicación?**



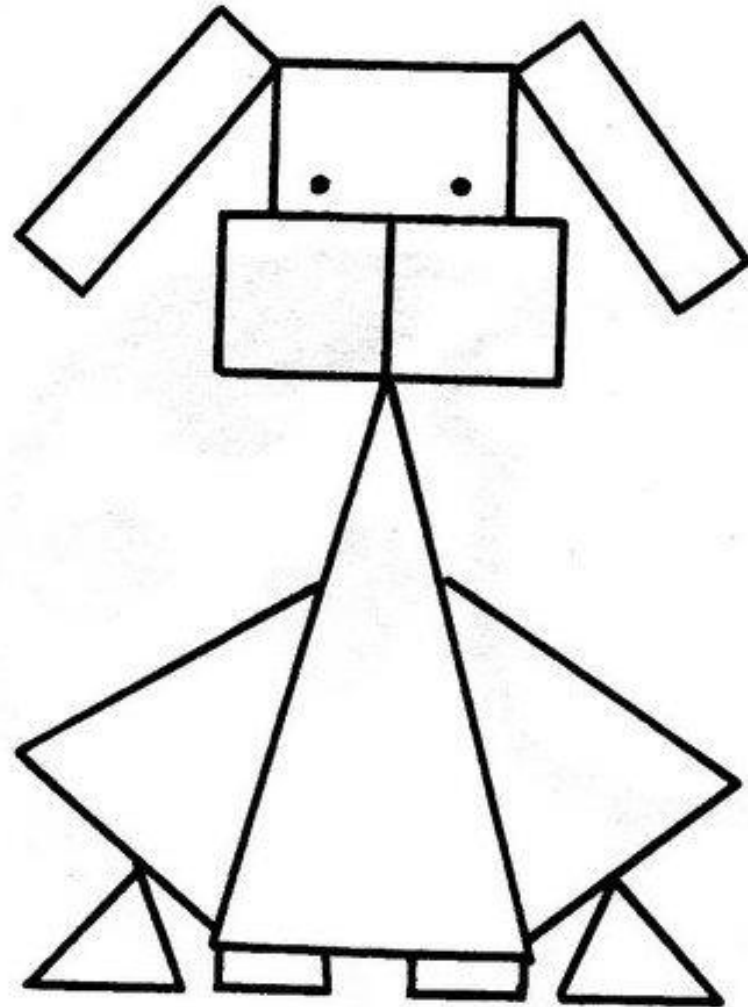
# Dibujo hablado



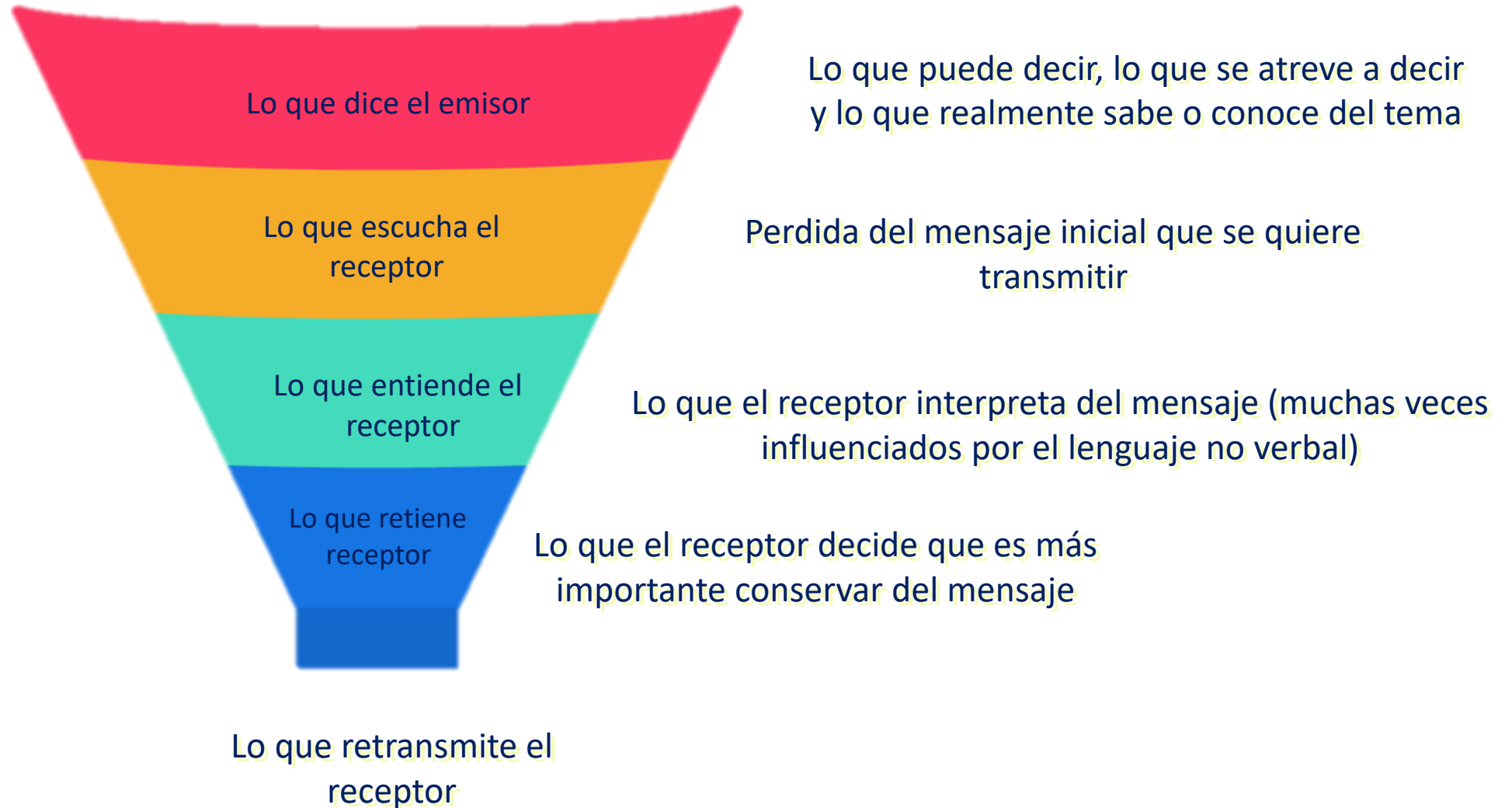
[https://jamboard.google.com/d/1XS4KEsgAaecTyNEBPe12jHqF0Dso\\_zhsmKCa2BvIU6M/edit?usp=sharing](https://jamboard.google.com/d/1XS4KEsgAaecTyNEBPe12jHqF0Dso_zhsmKCa2BvIU6M/edit?usp=sharing)

# Reglas

ORADOR	ARTISTAS
<p>Debe describir la imagen usando formas geométricas como direcciones, grados, longitudes y formas. <b>NUNCA EL NOMBRE DEL DIBUJO GENERAL</b></p>	<p>Deben escuchar las instrucciones y hacer todo lo posible para dibujar lo que comprenden.</p>

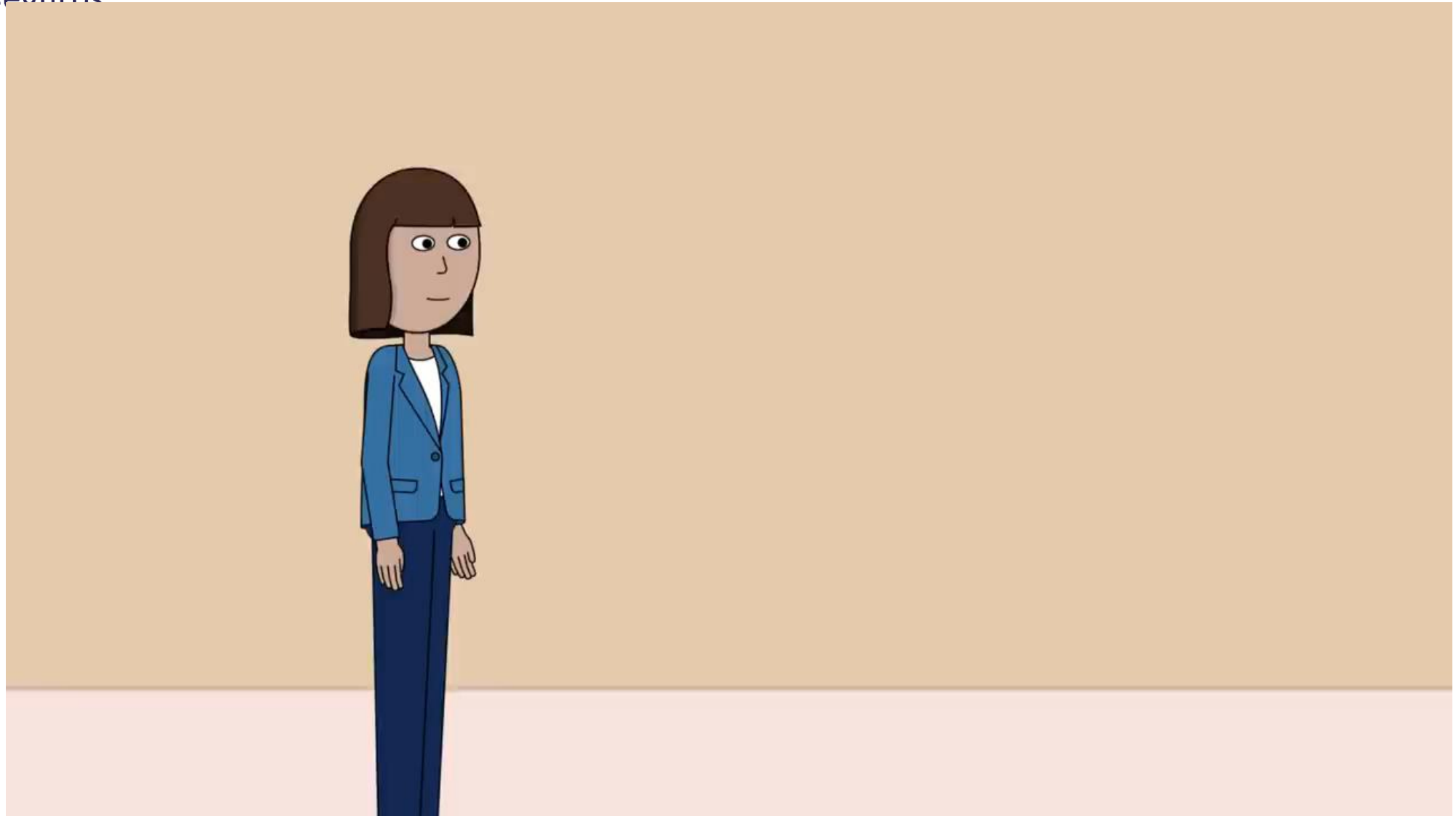


## EMBUDO DE LA COMUNICACIÓN



## **LENGUAJE NO VERBAL**

**¿Influye?**



## LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL

En el **contacto frente a frente** es más importante el lenguaje corporal y el tono de voz que las palabras.

**55%**

Lenguaje corporal

↓  
**NO  
VERBAL**

**7%**  
Palabras

**38%**

Tono de voz

↓  
**45%  
VERBAL**



## COMUNICACIÓN NO VERBAL



### VOLUMEN DE LA VOZ

**Alto:** Refleja autoritarismo, imposición, enfado, irritación.

**Bajo:** da sensación de ignorar o despreciar.

Lo correcto es un volumen medio



### MIRADAS

Mirar sin agresividad a los ojos, ya que no mantenerla puede demostrar signo de debilidad o sentirse inferior.



## POSTURA CORPORAL

La postura idónea es:

- De pie
- Brazos caídos naturalmente
- Pies ligeramente separados
- Cara alta y despejada



## GESTOS CORPORALES

Apoya los mensajes verbales. Debe existir una **sintonía entre las palabras transmitidas y los gestos reflejados** para que el mensaje sea claro y efectivo.

“Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan y dos suben. Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros.”

¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?





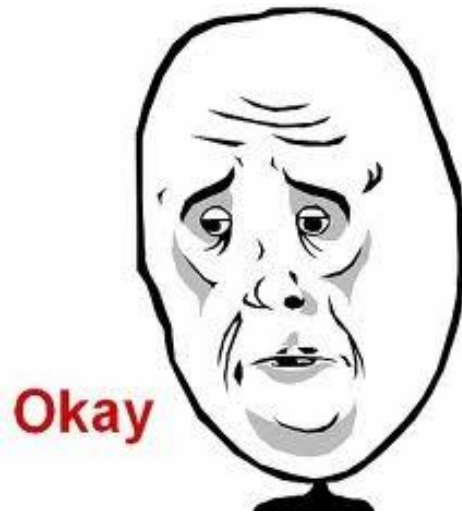
## **ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

## COMUNICACIÓN REACTIVA/ AGRESIVA



- Se preocupa por defender a cualquier precio sus derechos.
- No le importa faltarle el respeto a los demás.
- Aunque en principio puede aparentemente conseguir con facilidad lo que se propone, genera fuertes conflictos en sus relaciones interpersonales.
- Con frecuencia están tensos y pierden con facilidad el control de las situaciones.

## COMUNICACIÓN PASIVA



- Posee un estilo de comunicación inhibido
- No defienden su postura, anteponen los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios
- Tienen miedo irracional de ofender a los demás
- Se siente incapaz de enfrentarse a alguien en cualquier sentido.

## COMUNICACIÓN ASERTIVA



- Es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, sin vulnerar a los demás.
- Permite que los demás expresen su postura.
- Su forma de expresarse se adapta al contexto donde se desarrolla la comunicación.
- Facilita la resolución de los problemas que se pueden presentar en el proceso de comunicación.





**GRACIAS**  
GRACIAS

---