

A partir de la herramienta explica los posibles resultados del test, presentando cada uno características muy particulares que se expresan a continuación (p.29):

**Comportamiento coercitivo directo:** se considera una persona agresiva, la cual presenta los siguientes rasgos:

- \* Tiene opiniones e ideas muy firmes
- \* No teme expresarlas, incluso si es a expensas de otros
- \* Con frecuencia se comunica de manera autoritaria y sarcástica, e incluso irrespetuosa
- \* Su lenguaje corporal y tono de voz son agresivos, intimidantes, alto (tono)
- \* En las negociaciones busca acuerdos ganar-perder
- \* Se centra en sus posiciones

**Comportamiento coercitivo indirecto:** se considera una persona pasivo/agresiva; presenta los siguientes rasgos:

- \* Evita el conflicto
- \* Siempre tiene algo que decir pero lo dice de manera inoportuna
- \* Rara vez habla directamente
- \* Discute los problemas con quienes no están directamente relacionados
- \* Guarda ira y frustración que no expresa

**Comportamiento no coercitivo indirecto:** se considera una persona pasiva, la cual presenta los siguientes rasgos:

- \* Rara vez se involucra
- \* Rara vez se queja, prefiere evitar el conflicto.
- \* A menudo muestra rasgos de comunicación no verbal de sumisión: a) tono de voz excesivamente suave; b) titubeo al hablar; c) falta de contacto visual.

- \* Parece feliz pero, cuando se le presiona, expresa sus emociones ocultas de maneras inesperadas.

**Comportamiento no coercitivo directo:** se considera una persona asertiva; presenta los siguientes rasgos:

- \* Da la cara
- \* Parte del supuesto positivo de que los problemas se pueden resolver
- \* Expresa sus necesidades y preocupaciones apropiadamente
- \* Respeta los derechos y el espacio personal de los demás
- \* Usa un lenguaje corporal abierto
- \* Mantiene contacto visual con las otras personas
- \* No teme preguntar “¿por qué?”
- \* Sabe lo que quiere y distingue entre lo relevante e irrelevante
- \* Suele ser sincera y respetuosa
- \* En las negociaciones busca acuerdos ganar-ganar
- \* Se centra en los intereses de ambas partes

Podemos establecer, de acuerdo con estos planteamientos, que **la comunicación asertiva busca una situación de ganar-ganar entre las partes**, en ella los derechos de las partes se reconocen y se respetan, además las ideas se utilizan para lograr un compromiso sano.

Este tipo de comunicación **permite a las personas expresar adecuadamente oposición**, esto sería decir no, estar en desacuerdo, hacer y recibir críticas, defender derechos, en general expresar sentimientos negativos y afecto, tal como dar y recibir elogios, en general expresar sentimientos positivos, en resumen expresarlos de acuerdo con sus intereses y objetivos, **respetando el derecho del otro**. Por consiguiente, **la asertividad es una conducta que permite expresar adecuadamente**, sin mediar distorsiones cognitivas o ansiedad, combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible; en consecuencia, este tipo de comunicación parte del hecho de que toda persona tiene diferentes derechos, entre ellos:

- Ser tratado con derecho y dignidad
- No tener que dar razones o excusas para justificar mis conductas
- Cambiar de parecer
- Decir “no lo sé”

En general, **muchas personas no son asertivas** y entre las causas para ellos es que confunden asertividad con agresividad, pasividad con cortesía, pero, además, colocan los derechos de los demás sobre los personales, les da temor herir o dañar las relaciones con otras personas.