

CRENÇAS ASSERTIVAS

A pessoa fabrica suas emoções aflitivas ao negar esses direitos camuflados pelos mitos de uma educação castradora extensiva, muitas vezes, ao ambiente organizacional. Vamos analisar essas emoções, principalmente a raiva, provenientes da negação desses direitos:

1. Você tem o direito de tomar as próprias decisões

Você tem o direito de julgar e controlar seus pensamentos, sentimentos e comportamentos, independentemente do que os outros pensam.

Desde criança, você aprendeu que é importante agradar às pessoas que lhe são caras e, assim, se suas ações desagradarem a elas você será responsável por seu desconforto e ressentimento. Sendo assim, você se esforça para agradá-las, tomando decisões que, acredita, as deixarão felizes.

Quando o outro não reconhece o esforço empregado para agradá-lo, uma sensação de desconforto toma conta de você: medo, raiva ou tristeza está à caminho.

Imagine-se nesta situação: você está fazendo um relatório para seu gestor. Para fazer o trabalho com qualidade e deixá-lo satisfeito, foi necessário ultrapassar o horário de trabalho. Mas no fim, você ficou feliz com o resultado e tinha certeza de que seria elogiado.

Mas para sua surpresa, o gestor não teve nenhuma atitude de reconhecimento, ao contrário, apontou dois pequenos erros de digitação e disse apenas para você agilizar o trabalho.

Como você reage?

A – Não se chateia, pois tem certeza de que fez o melhor.

B – Fica frustrado e triste porque esperava um elogio.

C – Internamente fica irritado, mas se controla e diz que tudo bem porque ficou com medo de se indispor com o gestor.

D – Fica com muita raiva porque ele não reconheceu seu esforço. Promete a si mesmo, vingar-se do seu gestor.

E – Fica furioso e acaba explodindo.

Você escolheu A?

Parabéns, pois é a alternativa que resume o uso do precioso direito de tomar decisões por sua vontade. Indica autoconfiança e autoestima altas.

As demais alternativas retratam dificuldades de lidar com as diferentes emoções negativas.

E você, como está usando esse direito no dia a dia? Pense nas situações em que você teve que decidir a quem agradar: a você ou ao outro. Normalmente, ao tomar uma decisão, você pensa em como ela vai afetar o outro? Você já desistiu de algo porque acreditou que a decisão não agradaria a outra pessoa, seja seu colega, gestor ou outra área?

Responda:

1. Tomo minhas decisões, julgo e controlo meus pensamentos, sentimentos e comportamentos, independentemente do que os outros pensam.

() sempre

() às vezes

() raramente

2. Você tem o direito de não justificar seu comportamento

Quando você é seu próprio juiz, não precisa explicar seu comportamento, pois ninguém tem o direito de exigir que você apresente razões para convencê-lo de que você está errado.

Você tenta tomar as próprias decisões, mas no último momento se pega tentando convencer o outro, mediante uma “montanha” de justificativas, que seu comportamento é correto ou você foi obrigado a agir de tal forma.

O medo de não ter razão, estar errado ou de magoar o outro pode levar uma pessoa a ficar se justificando. A raiva pode aparecer quando o outro não quer concordar com você. A culpa aparece e você acaba cedendo aos desejos do outro por medo de magoá-lo. Agora a raiva é dobrada. Você fica com raiva de si e do outro.

Analise o exemplo:

Você decidiu fazer um curso de pós-graduação e terá que sair mais cedo do trabalho, duas vezes na semana, e para isso precisa da aprovação de seu gestor. Na reunião de *feedback*, você contou a ele sua intenção de estudar. Ele pensa diferente e insiste que você deveria fazer curso de espanhol e depois pós-graduação, que você está fazendo a escolha errada. De qualquer forma, ele concorda com suas saídas antecipadas. Como você se sente?

- A – Sente-se confortável, pois tem certeza de que sua escolha é correta.
- B – Fica frustrado e triste porque gostaria de obter a concordância do gestor.
- C – Internamente fica irritado, mas se controla e diz que tudo bem para não causar confusão.
- D – Fica com muita raiva porque ele não concorda com sua escolha e, para desabafar, fala mal do seu gestor para um terceiro.
- E – Acaba cedendo para agradar ao gestor, mas fica furioso porque ele não entende suas escolhas.

A alternativa A indica o uso do direito de não justificar seu comportamento, porque você assume o que escolhe. As demais alternativas indicam intensidades de sentir raiva, medo e tristeza e escolhas de comportamentos defensivos.

Avalie como você está usando esse direito.

2. Eu dou a mim o direito de explicar e justificar meu comportamento somente quando julgo necessário. Sou meu próprio juiz na avaliação de meu comportamento.

() sempre () às vezes () raramente

3. Você tem o direito de escolher não ser responsável pela solução dos problemas das pessoas

Na prática, você pode ouvir o problema de alguém, sentir compaixão, sugerir alternativas e não assumir a responsabilidade pela solução do problema. Você tem o direito, inclusive, de não querer ouvir o problema do outro.

Mas quando ousa fazer isso, você se sente mal, se olha e se vê como alguém ruim e egoísta. Afinal, você aprendeu que é responsável pelo bem-estar das pessoas e, portanto, deve assumir a responsabilidade pelos problemas delas. Só assim demonstrará ser uma pessoa do bem.

Sendo assim, você se obriga, inconscientemente, a assumir a solução dos problemas do outro. Se ele se mostrar agradecido, você se sentirá recompensado, achando que valeu a pena sacrificar-se por ele. O maior benefício é tirar do seu emocional o medo de ser egoísta.

Porém, sua raiva aparece quando o outro não reconhece o esforço despendido. Mais do que isso, você sente raiva de si mesmo, se pune por mais uma vez ter se preocupado com a pessoa, prometendo a seu EU machucado nunca mais ajudá-la, pois se sente usado e desprestigiado.

Análise o exemplo:

Hoje não é um bom dia. Você está muito preocupado com um problema familiar. Seu colega de trabalho quer desabafar por causa de uma situação que está tendo com seu gestor e pedir sua ajuda na solução.

Porém, você não está disposto a se envolver no problema.

Como você reage?

A – Você se sente confortável em apenas escutar seu colega e, no fim, dizer que sente muito, sem culpa. Dá algumas sugestões e se despede.

B – Você promete ajuda, mas depois inventa uma desculpa por não tê-lo feito.

C – Você diz que não poderá ajudá-lo, mostrando-se irritado com o colega por não saber resolver seus problemas, sozinho.

D – Você ajuda na solução do problema, pois não tem coragem de não fazê-lo.

A alternativa A demonstra respeito pelos próprios limites e prioridades. As demais alternativas indicam que você sucumbiu aos interesses únicos do outro e deixou os seus de lado.

Como está administrando esse direito? Responda à questão:

3. Eu escolho quando quero ou não quero ser responsável pela solução dos problemas das pessoas.

☐ sempre

☐ às vezes

☐ raramente

4. Você tem o direito de mudar de opinião

Mudar de opinião é sinal de flexibilidade. Mudar de opinião pode ser saudável e inteligente, mesmo porque nossos interesses e o contexto mudam e permanecer na rigidez pode ser sintoma de “burrice”.

Mas você não se dá a esse direito, pois, desde criança, ouviu os adultos dizerem que uma pessoa deve ser firme e, depois de uma decisão tomada, não deve voltar atrás. Isso é coisa de gente insegura. A mensagem vinda à mente é: errar é sinal de irresponsabilidade e mudar de opinião é admitir que você cometeu um erro e, portanto, é incapaz de tomar decisões.

Esse mito estimula a rigidez e a inflexibilidade para acatar as opiniões dos outros. Uma pessoa dominada pelo medo de errar e de mudar de opinião dificulta o diálogo, torna-se má ouvinte e assume, muitas vezes, uma postura agressiva para se defender e exprimir a raiva de ser contrariada.

A raiva é maior quando é obrigado a concordar com o outro, mudando sua opinião. Sua imagem de autoconfiança e segurança foi ameaçada.

Em uma situação de discordância de opiniões, qual é sua tendência?

A – Você muda de opinião se o outro lhe der um argumento convincente.

B – Você muda de opinião, mas fica desconfortável.

C – Você não muda de opinião, para não se tornar vulnerável.

D – Você finge que concordou.

E você? Tem facilidade para aceitar a opinião do colega? Avalie como está sua flexibilidade.

4. Eu consigo perceber quando a ideia do outro é melhor e sinto-me confortável em mudar minha opinião.

☐ sempre

☐ às vezes

☐ raramente

5. Você tem o direito de cometer enganos e ser responsável por eles

Aceitar a falibilidade humana é aceitar a imperfeição, é aceitar o perdão. Aceitar o erro e ser responsável por ele é aceitar uma condição humana. Na maioria das vezes, criticamos os erros dos outros e nos envergonhamos dos próprios erros. Isso porque fomos condicionados a acreditar que o erro é feio, é um mal causado ao outro e, sendo assim, temos que reparar o mal, colocandonos nas mãos do outro para nos corrigir.

É comum ver na empresa as pessoas atropelarem esse direito. Basta você participar de uma reunião e ouvir esta frase: “Quem foi o incompetente que causou esse prejuízo?” E a resposta será uma defesa: “Bem, eu fiz minha parte, a outra área não deve ter cumprido seu papel.”

A raiva aparece quando você comete um erro e se sente contrariado e culpado por não ser perfeito. Isso se aplica a você? Tem mania de perfeição? Você fica com muita raiva quando erra? E com as pessoas, você critica o erro do outro?

Análise esta situação: Você acaba de receber *feedback* de seu cliente interno sobre o projeto ao qual você tanto se dedicou. Ele disse que você cometeu um

engano nas bases do cálculo dos custos e que deveria refazê-lo. Como você se sente?

A – Aceita seu erro como algo normal, sem se sentir incompetente.

B – Aceita seu erro, mas se sente incomodado e constrangido por ter sido “descoberto”.

C – Assume o papel de vítima e dá desculpas para amenizar a sensação de incompetência e depois faz a correção.

D – Ironiza o erro, deixando a entender nas entrelinhas que o seu interlocutor erra muito mais do que você.

A alternativa A deixa você se sentindo bem, pois sabe que não é infalível e, ao mesmo tempo, consegue ver seus pontos fortes. As demais alternativas não o deixa bem e confortável, seja fingindo estar tudo bem ou dando desculpas pelo erro.

Responda:

5. Quando cometo enganos não fico me punindo, ao contrário, me perdoo e procuro entender onde e por que errei para ser melhor na próxima vez. Quando o outro erra, sou tolerante e educado com a pessoa e tenho foco na solução do problema.

() sempre

() às vezes

() raramente

6. Você tem o direito de dizer “não sei”

É difícil dizer “não sei” porque a crença que nos foi ensinada é baseada no seguinte princípio: “Você é irresponsável e precisa ser controlado por outros, se não souber os resultados futuros de seu comportamento.” Dessa forma, acreditamos que é nossa obrigação saber tudo, e se não sabemos dar uma resposta é porque somos incompetentes.

Quando a necessidade de preservação da autoimagem de competência é ameaçada, a raiva aparece ao se ver acuado e envergonhado por perceber sua “ignorância” exposta.

No trabalho, é fácil identificar um profissional que sofre desse mal. Quando alguém é questionado sobre algo que desconhece, em vez de dizer “não sei, vou procurar a resposta e lhe dou o retorno brevemente”, tenta enrolar ou dar desculpas, o que põe em jogo sua credibilidade e irrita seu interlocutor. Ao sair da reunião, o profissional fica se remoendo de raiva por não ter pronta uma resposta adequada. E mais, fica com raiva da pessoa que expôs sua “incompetência”.

Análise esta situação: Você está numa reunião, e um colega faz uma pergunta cuja resposta você desconhece. Como você reage?

A – Você diz naturalmente “não sei”, pois não é pertinente a meu trabalho.

B – Você pede desculpas por não saber e diz prontamente que buscará a resposta.

C – Você fica envergonhado e não assume que não tem a resposta e tenta dar uma enrolada.

D – Você fica com muita raiva por ver sua competência exposta e diz que a pergunta não é pertinente no momento.

Dizer naturalmente que não sabe, conforme a alternativa A, não causa demérito e vulnerabilidade, pois, com certeza, você já provou em outras ocasiões sua competência. E agora se sente à vontade para dizer “não sei”.

Responda agora como você age no dia a dia diante de uma pergunta para a qual não tem a resposta:

6. Eu me sinto tranquilo quando tenho que dizer “não sei”, principalmente quando a informação não faz parte da essência de meu trabalho.

() sempre

() às vezes

() raramente

7. Você tem o direito de ser independente da boa vontade dos outros

Esse direito permite que você se afirme perante as pessoas, amigas ou não, conhecidas e desconhecidas. Viver à mercê da boa vontade de ser aceito pelo outro, além de comprometer sua autoconfiança e iniciativa, tornará você **vulnerável** às intenções manipuladoras das pessoas e situações no trabalho.

Existem pessoas que acreditam que antes de iniciar um relacionamento é preciso obter a boa vontade do outro, caso contrário, a relação não será possível. É evidente que a cooperação e boa vontade dos outros facilitam sua vida, mas você não pode colocar essa condição para a sobrevivência dos relacionamentos. Um comportamento muito utilizado é seduzir do outro, apontando qualificações que nem sempre são verdadeiras para conseguir sua atenção e boa vontade.

Você pode, através de argumentação sólida e boas ideias, convencer o outro sem necessariamente manipulá-lo para que goste de você e o aceite. É claro que você deve cuidar para ser simpático e agradável, mas sem exageros do medo descontrolado.

A raiva aparece quando o outro não demonstra boa vontade e não lhe dá a atenção que você acredita merecer, principalmente depois de ter sido tão gentil e cedido em prol do outro.

E você acredita que as pessoas precisam primeiramente gostar de você para se dispor a ouvir suas ideias?

Responda:

7. Eu não vivo à mercê da boa vontade dos outros para me sentir seguro e aceito. Acredito que tenho qualidades suficientes para ter credibilidade perante as pessoas e ser aceito por elas.

☐ sempre

☐ às vezes

☐ raramente

8. Você tem o direito de dizer “não compreendo”

Esse direito mostra mais um aspecto da condição humana. Ninguém é perfeito para compreender completamente todas as coisas. Aceitar que você está sempre aprendendo é sabedoria. Mas aprendemos desde criança que temos a obrigação de compreender os desejos dos outros sem que eles precisem nos dizer, para não criar problemas.

Sua raiva aparece quando o outro não percebe o que você quer e necessita ou então quando alguém denuncia sua falta de sensibilidade e percepção para as necessidades alheias. Avalie seu comportamento:

8. Quando percebo que um colega não compreende meus sentimentos e desejos, não me ofendo, ao contrário, digo-lhe claramente o que quero e o que sinto. E vice-versa. Quando peço desculpas a alguém por tê-lo ofendido sem querer e, mesmo assim, ele não aceita minhas desculpas, eu digo com tranquilidade: “Não compreendo.”

☐ sempre

☐ às vezes

☐ raramente

9. Você tem o direito de dizer “não me importo”

Esse direito nos é tirado pela crença de que temos defeitos e devemos buscar a perfeição. Dada a condição humana, a perfeição não será possível, então, temos que melhorar, no mínimo, nosso modo de nos comportar. Se não tivermos a premissa de melhorar sempre, somos tachados pelos outros e por nós mesmos de inúteis, preguiçosos, que não merecem respeito. Essa crença nos cobra a busca eterna do eu ideal.

O medo de ser visto negativamente o conduz à busca da aprovação do outro. A raiva aparece quando alguém aponta um defeito seu. Você se chateia por não atingir o “eu ideal”.

Avalie seu comportamento:

9. Quando alguém aponta um “defeito”, eu não fico desapontado e nem com raiva, ao contrário, respeito a opinião do outro e agradeço o *feedback*. Depois decido se devo mudar ou não, isso porque me aceito e possuo autoconhecimento de minhas fortalezas e fraquezas.

() sempre

() às vezes

() raramente

10. Ser ouvido e levado a sério

Esse direito é violado quando deixamos de expressar nossas opiniões, sentimentos e desejos. Normalmente, não usamos esse direito pelo medo de sermos rejeitados, incompetentes e ignorados, incutidos em nós por todas as crenças que nos impedem de usar os outros nove direitos. Ao nos apoderarmos desse direito, certamente seremos ouvidos e levados a sério. Abdicar do direito de ser ouvido e ser levado a sério prejudica a credibilidade do profissional e os resultados da empresa, uma vez que o profissional deixa de contribuir com seu conhecimento e ideias na solução de um problema, abalado pelo medo de parecer ridículo e medíocre.

O uso desse direito exige desprendimento e tolerância à frustração, pois o **não** do outro pode significar a negação de seus desejos, da realização de suas expectativas e, portanto, gerar a raiva em você, de você e do outro.

A raiva só desaparece se sua expressão for do tamanho da ferida, caso contrário, o ressentimento restante será guardado e acumulado junto com outros ressentimentos que estão por vir, provenientes de outras situações. A consequência é a **raiva acumulada**, que provavelmente será expressa fortemente na próxima ocasião.

Avalie seu comportamento:

10. Quando me posiciono, percebo que sou ouvido e as pessoas levam em conta minhas ideias. Não abduco de dizer o que penso nas reuniões e não me importo se ouvir um não das pessoas. Para mim, a omissão é pior do que uma ideia exposta e não aceita pelo grupo.

() sempre

() às vezes

() raramente

11. Reconhecer e aceitar que o outro tem, também, os mesmos direitos

Esse não é um direito, é um dever do comportamento assertivo e que exige desprendimento e tolerância à frustração, pois o **não** do outro pode significar uma negação de seus desejos, da realização de suas expectativas.

Avalie seu comportamento:

11. Eu aceito que meus colegas tenham os mesmos direitos que eu tenho e ajam de acordo com os dez direitos analisados. Pensando assim, posso assegurar que minhas relações são maduras e produtivas. Tenho uma escuta ativa bem desenvolvida, valorizo os sentimentos dos outros, respeito a opinião do outro, mesmo que seja contrária à minha, e quando pedem para mudar meu comportamento inadequado, agradeço o *feedback* e mudo (o comportamento), se for o caso. Se eu ouço um **não** do outro, avalio sua procedência. Se for pertinente, aceito sem raiva e trabalho bem minhas frustrações. Se não for pertinente, peço que me convença ou eu argumento para mostrar meu posicionamento.

() sempre

() às vezes

() raramente

Essa avaliação permite que você tenha melhor compreensão de seus comportamentos e de como você se comunica quando a raiva, o medo ou a tristeza está no controle da situação.

Permite também perceber que sua linguagem se torna positiva quando você está no controle de suas emoções.

Fonte: *Extraído do livro “O Emocional Inteligente” – autoria de Vera Martins*