

# La primera necesidad

La primera para un profesional es la autoestima. Necesita seguridad en sí mismo. Esto no supone soberbia o pedantería, por supuesto, pero sí una adecuada seguridad y autovaloración positiva. Conocer y valorar el producto, que se dice en marketing. Desde este reportaje se analiza la importancia que este rasgo tiene para los negocios.

JOSÉ MARÍA ACOSTA VERA  
 Autor del Libro Marketing Personal  
 ESIC Editorial

**E**n un seminario pregunte a un asistente, médico: ¿Qué tal conduces? Mi suegra dice que va muy tranquila conmigo, -fue la respuesta. ¿Y tú?-inquirí a otra-. Mi seguro me devuelve parte de la prima -me contestó, como si eso fuera un argumento-. ¿Y tú? -insistí a un tercero-. Llevo tres años y dos meses sin un accidente -respondió, con el aire de estar repleto de lógica-. ¿Con quién has venido? -cambié de estrategia con el siguiente-. Con este colega -y señaló al que estaba sentado a su lado-. Y él ¿qué tal lo hace? - insistí-. Muy bien -afirmó, con sencillez-. ¿Os dais cuenta de que esta es la primera respuesta directa y sincera? -pregunté-. Es que no queda bien presumir de algo -objetaron varios-.

Una cosa es presumir y otra muy distinta es responder con sinceridad a una pregunta directa y simple -resumí. Lo que ocurre es que



estamos educados de un modo que conduce a una autoestima muy baja. Tanto si es real como fingida, esa carencia nos acaba resultando un lastre.

Porque la primera necesidad para un profesional -y más si está en una función comercial o de liderazgo- es, precisamente, la autoestima. Necesita seguridad en sí mismo. Esto no supone soberbia o pedantería, por supuesto, pero sí una adecuada seguridad y autovaloración positiva. Conocer y valorar el producto, que se dice en marketing.

Sin embargo, es fácil contemplar a nuestro alrededor comportamientos que implican, al menos en la forma, una valoración escasa, cuando no negativa:

¡Qué tonta soy! -oirás a una colega a la que se le ha caído algo al suelo.

¡Qué burro he sido hoy! -se quejará en voz alta un compañero tras constatar que ha tenido una equivocación de lo más normal o que, simplemente, no ha sido tan sagaz como pensaba que debería haber sido.

¿Habláramos así de otra persona? Por



## A FONDO



supuesto que no. Pero nos sentimos cómodos haciéndolo de ese modo de nosotros mismos.

Sin embargo sabemos que es una ley elemental de marketing que un comercial—en el fondo todos estamos siempre vendiendo al menos nuestra imagen—necesita conocer y valorar su producto o servicio si quiere transmitir al posible comprador el deseo de comprarlo. Si no nos valoramos—o parecemos no hacerlo: para nuestro fin es lo mismo—nos estamos colocando en

una postura psicológica que puede parecer muy educada y elegante, pero que no resulta eficaz a la hora de “vendernos” o de dirigir un equipo.

En el fondo es cuestión de una baja autoestima. Es un problema muy extendido en todo nuestro entorno a juzgar por lo mucho que se publica sobre el tema. Esa baja autoestima quizá esté favorecida por la frecuencia con que se nos criticó o se nos dijo, de pequeños, que éramos malos o mentirosos, o se destacaron nuestros defectos; y lo poco

que se ponderaron nuestras capacidades. Eso sí, se nos habló mucho de tener en cuenta nuestras limitaciones. Y la más importante de ellas es, quizá, esa baja autoestima. La verdad es que el niño, adorable en ocasiones, es una fuente de problemas en otras. Eso lleva a que una parte de lo que llamamos educación tiene mucho de intento de domesticar—socializar—su comportamiento. De evitar sus desmanes.

Se nos ha intentado inculcar la humildad como virtud (“contra soberbia, humildad”). Echa una ojeada a la definición que nos da el diccionario: humildad: virtud que consiste en el conocimiento de nuestra bajeza y miseria y en obrar conforme a él. Bajeza de nacimiento. Sumisión, rendimiento. Modestia, timidez.

### ¿De verdad te apuntas a esto?

No es casual que tenga el mismo origen semántico que humillarse. “contra soberbia, humildad”. Por supuesto; y contra obesidad mórbida, anorexia, ¿verdad? Los dos extremos son malos. La virtud estará en el centro: será la sencillez, la verdad, sin ostentaciones. Santa Teresa, que no era sospechosa, decía: “Humildad es sinceridad”. Si le hubiese gustado la humildad no le hubiese cambiado el nombre.

Ya sé que tu buen criterio habrá torcido el sentido original de la humildad, pero el problema no está en la palabra, sino en la falta de autoestima que comporta para demasiada gente la educación recibida. Lo que ni siquiera es bueno social o laboralmente. Porque la persona con baja autoestima es más proclive a la crítica, a destacar—cuando no a inventar—los defectos ajenos, para no sentir tanto el peso de los propios.

Es frecuente, casi cotidiano, que nos encontremos ante una situación incómoda, como puede ser una nueva exigencia injustificada del jefe o de un cliente o de un familiar. Caben tres modos de responder a ella:

**La natural:** agresiva; devolver, de algún modo lo que probablemente se percibe como una agresión; es también una respuesta lógica. “¡Siempre estamos igual! ¡Ya estoy hart!” es la actitud natural, la que llevamos en los genes, para defendernos. Que quizá fue buena en su momento para que sobrevivieran nuestros ancestros, pero que hoy no es de recibo.

**La aprendida:** condescendiente, sumisa; ce-



## A FONDO AUTOESTIMA

der, tragarse los sentimientos y los pensamientos; y aceptar como inevitable lo que se siente como injusto, para no provocar una situación tensa o desagradable. Probablemente es la respuesta aprendida con más frecuencia. Desde pequeños hemos oído: "no te enfrentes al poder"; y luego: "no te enfrentes al jefe"... Conlleva un riesgo posterior de rencor (más o menos inconsciente) y de deseo de venganza.

**La eficaz:** asertiva; resistirse a lo que se percibe como injusto o inconveniente, discutir o negarse con amabilidad, pero con firmeza. "Lo siento mucho, pero ahora estoy muy ocupado". Es lo que se conoce como patrón respetuoso de afrontamiento. La persona manifiesta lo que le gusta o le molesta, pero lo sabe hacer sin rechazo ni violencia, con una sonrisa. No se siente agredida. Y, por consiguiente, no siente la necesidad de devolver la agresión ni de vengarse más tarde por no haberlo hecho. Ante una crítica pública del jefe que entiende como injusta reacciona de inmediato con una sonrisa: "Lo siento, pero me parece que estás siendo injusto".

La persona asertiva sabe decir que no sin



ofender. Ser asertivo no supone ser agresivo o egoísta, o tratar de dominar a los demás. Significa sólo ser capaz de decir claramente lo que se desea o siente; ser consciente de que se merece respeto y actuar en consecuencia. Obrar de acuerdo con los propios criterios. Con frecuencia, cuando hacemos un favor a alguien por no saber decir que no, estamos abandonando nuestra propia responsabilidad.

El niño nace asertivo. Nos pide agua a las cuatro de la mañana, aunque tengamos sueño. Lloro cuando le place...

No es casualidad que se nos insistiera en la humildad; había que frenarnos. Pero ahora no nos ayuda. La solución es esforzarse en defender los propios criterios y seguir el camino de las propias decisiones, aunque cueste al principio. Esta capacidad, la asertividad, no nos ha sido ni enseñada ni facilitada. Más bien al contrario. Me temo que la propia palabra, asertividad, tan sustentadora de la necesaria autoestima, la hemos descubierto -¡qué casualidad!- de adultos. Siendo asertivos seremos sin duda mejores personas. Más sinceras. Más fiables. Menos agresivas.

### Melid Altea Hills Resort \*\*\*\*\*

Altea (Alicante)  
Telf.: 96 688 10 06

### Melid Valencia Palace \*\*\*\*\*

Valencia  
Telf.: 96 337 50 37

### Melid Villa Gadea \*\*\*\*\*

Altea (Alicante)  
Telf.: 96 681 71 00

Saber disfrutar  
es saber elegir.



Tus reuniones  
5 ESTRELLAS en la  
Comunidad Valenciana.

Calidad y Confort  
en tus negocios

SH  
HOTELS

RESERVAS GRUPOS: 902 20 22 45 • grupos@sh-hoteles.com  
c/ Doctor Romagosa, 1 bajo • 46002-Valencia • Telf.: 96 337 59 51 • Fax: 96 337 00 97

sh-hoteles.com