**Asertywność - umiejętność niezbędna w pracy**

**Asertywność, bardzo często mylnie identyfikowana jedynie, jako zdolność do odmowy, wielokrotnie uważana jest za umiejętność złą lub przynajmniej niemile widzianą przez pracodawców.**

**Asertywność, bardzo często mylnie identyfikowana jedynie, jako zdolność do odmowy, wielokrotnie uważana jest za umiejętność złą lub przynajmniej niemile widzianą przez pracodawców. Nic bardziej mylnego! Odpowiednio rozumiana i wykorzystywana w pracy asertywność może stać się atutem, który w przyszłości znacznie wpłynie na osobisty sukces pracownika.**

Asertywność stanowi poniekąd dość niewygodny temat, o którym wiele osób woli nie mówić. Kandydaci na rozmowach kwalifikacyjnych zapytani o tę umiejętność zazwyczaj nie wiedzą, jaka odpowiedź satysfakcjonowałaby pracodawcę, a zatrudnieni pracownicy niechętnie korzystają z tej cechy w obawie przed negatywnymi konsekwencjami. Wiele osób, w obawie przed utratą pracy woli unikać sytuacji, w których będą musiały wyrazić, odmienne od przełożonego, zdanie. Tacy pracownicy często ulegają innym, bez zastanowienia godzą się na wykonywanie zadań i nie są w stanie odmówić innym członkom zespołu, nawet jeśli prośby te bywają znacznym nadużyciem i wychodzą poza zakres ich obowiązków. Nie wykorzystując w pracy asertywności wiele osób naraża się na niepotrzebny stres i zmęczenie, które mogą mieć w przyszłości bardzo negatywne konsekwencje. Bierni pracownicy, nie wyrażający własnych opinii nie mają szansy na osiągnięcie osobistego sukcesu i zdobycie szacunku wśród innych członków zespołu. Pozwalając na to, by inni wykorzystywali ich zupełny brak zdolności do odmowy osoby te same doprowadzają do sytuacji, w których nie są w stanie zrealizować wszystkich zaplanowanych działań, czym narażają się na krytykę ze strony lidera. Często same również zaczynają myśleć o sobie w negatywny sposób, obniżając własną pewność siebie, motywację i w rezultacie efektywność.

Warto zdać sobie sprawę z tego, że pod pojęciem asertywności kryje się o wiele więcej i nie składa się ono jedynie z umiejętności mówienia „nie”. Właściwie rozumiana asertywność to zdolność do wyrażania swoich opinii oraz uczuć w taki sposób, by były one jasne i zrozumiałe, ale równocześnie by nie naruszały praw innych osób i wyznaczonych przez nie granic. To umiejętność poszanowania czyjegoś zdania, ale zarazem zaznaczenie posiadania odmiennego stanowiska w danej kwestii. Wykorzystywana w ten sposób asertywność może być cenną, przydatną w pracy umiejętnością, która pozwoli nie tylko uniknąć zbędnego stresu, ale również umożliwi pracownikowi wyrażanie swoich opinii bez narażania się na krytykę ze strony pozostałych członków zespołu..

Asertywność nie jest zdolnością wrodzoną. Każdy jest w stanie nauczyć się z niej korzystać. Aby pomóc swoim pracownikom oswoić się z sytuacjami wymagającymi asertywnych reakcji warto skorzystać z pomocy odpowiednich gier symulacyjnych, w których członkowie zespołu zostają skonfrontowani z okolicznościami, w których muszą wyrazić własną opinię i zareagować asertywnie na pewne zdarzenia. Dostępne na rynku narzędzia umożliwiają szkolenia z zakresu reagowania na krytykę, przeciwstawiania się presji, komunikowania problemów oraz asertywnej odmowy.

**Reagowanie na krytykę**

Nikt nie lubi sytuacji, w której jego praca lub zachowanie spotyka się z krytyką ze strony współpracowników lub przełożonego. Bardzo trudno jest w takiej chwili zachować pełen profesjonalizm. Gra symulacyjna obrazująca tego typu okoliczności skierowana jest zarówno do pracowników, którzy chcą się nauczyć odpowiedniego przyjmowania krytyki, jak i pracodawców, dla których może być to cenna wskazówka, jak powinni postępować w trakcie tego typu rozmowy. Zatrudniona osoba, która musi wysłuchać negatywnej opinii na temat swojej pracy powinna przede wszystkim zachować spokój i poczekać, aż przełożony wyrazi swoje zdanie. Następnie, jeśli krytyka jest nieuzasadniona warto podać argumenty potwierdzające własne stanowisko. Ważne, by użyte słowa pozbawione były agresji i nie oceniały rozmówcy, a samą treść jego wypowiedzi.

**Przeciwstawianie się presji**

Tym, co najgorzej wpływa na wydajność i motywację jest wywierana przez innych presja. Niejednokrotnie pracownicy spotykają się z sytuacją, w której inni próbują nimi manipulować, narzucać nadprogramowe zadania lub podporządkowywać ich swojej woli. Członkowie zespołu żyjący pod ciągłą presją tracą pewność siebie, są bierni i często ich praca jest o wiele mniej efektywna. Dzięki grze symulacyjnej pracownik ma możliwość sprawdzenia swoich reakcji w sytuacji, gdy inni chcą go kontrolować i wykorzystać. Może w ten sposób dostrzec, co dotychczas robił źle i co w swoim zachowaniu mógłby poprawić. Stosując się do rad zawartych w otrzymanym po szkoleniu raporcie, zatrudniona osoba może w taki sposób pokierować rozmową, by ci, którzy chcą nią manipulować dostrzegli, iż nie osiągną zamierzonego celu. Zarazem jednak konwersacja pozbawiona będzie agresji i zachowa profesjonalny ton.

**Komunikowanie problemów**

Komunikowanie problemów bywa dla wielu osób bardzo stresujące. Nie chcąc zranić uczuć innych osób wolą tłumić emocje i nie wyrażać własnej opinii, aby nie spotkała się ona z negatywną reakcją pracownika. Dzięki przedstawionemu w grze scenariuszowi można z łatwością nauczyć się w jaki sposób komunikować problemy tak, by nie zostać źle zrozumianym. W sytuacji, gdy musimy przeprowadzić z kimś rozmowę na temat popełnionych przez niego błędów warto rozpocząć ją od neutralnych lub pozytywnych opinii dotyczących osiągnięć pracownika. Krytyka powinna natomiast być pozbawiona agresji i osobistych uwag i zawierać jedynie krótkie, rzeczowe i merytoryczne komunikaty.

**Asertywna odmowa**

Asertywność to także zdolność do wyznaczania własnych granic i odmowy w sytuacjach, które nie są nam na rękę i sprawiają, że czujemy się niezręcznie. Często pracownicy boją się mówić „nie”, gdyż może się to spotkać z negatywną reakcją innych osób. Warto jednak zdać sobie sprawę z tego, iż dzięki asertywnej odmowie można uniknąć stresu. Stosując się do zawartych w grze symulacyjnej wskazówek zatrudniona osoba staje się bardziej pewna siebie i chętniej wyraża własną opinię.

Asertywność nie jest umiejętnością, której powinniśmy się wstydzić i którą należy ukrywać przed przełożonym i współpracownikami. Wręcz przeciwnie. Dzięki umiejętnie stosowanej asertywności można szybko rozwiązać konflikty, pracować w lepszej, pełnej zaufania atmosferze i być bardziej świadomym własnej wartości. Osoba potrafiąca wyrażać własne zdanie i nie stroniąca od słowa „nie” ma o wiele większe szanse na osiągnięcie sukcesu zawodowego.

Źródła:

<http://poradnikpracownika.pl/-czym-jest-asertywnosc-i-jak-wykorzystac-ja-w-pracy>

<https://kariera.pracuj.pl/porady/sztuka-mowienia-nie-czyli-jak-byc-asertywnym-w-pracy/>

[**http://hrtools.pl/**](http://www.hrtools.pl)