

# Bez klótni postawić na swoim

**Takie szkolenia potrzebne są i asyście prezesa, i menedżerowi działu sprzedaży.**

Asertywność to „pojęcie studnia”, które zrobiło prawdziwą karierę w ostatnich latach. *-Jest to rzeczowa komunikacja kasująca gry manipulacyjne czy agresję — wyjaśnia Anna Mikołajewska, szef firmy szkoleniowej Homo Creatore.*

*-To ważna umiejętność pokazywania swojego stanowiska tak, by nikomu nie wyrządzić szkody. Trzeba umieć chronić siebie i własne interesy — twierdzi Anna Brzosko, główny specjalista ds. marketingu i PR w Telefonicznej Agencji Informacyjnej.*

Firmy często decydują się na wpłatanie asertywności w szerzej zakrojone treningi.

*-Elementy kursu asertywności są zawarte w szkoleniach dla naszych pracowników sprzedaży i działu obsługi klienta. Takie dwu-, trzydniowe szkolenia są prowadzone w grupach 30-40-osobowych. Organizujemy je raz do roku i właśnie teraz przygotowujemy się do takich zajęć — dodaje Anna Brzosko z TAI.*

## Jak to wygląda?

Umiejętność ta jest zazwyczaj przekazywana na szkoleniach zamkniętych. Najczęściej trwają one dwa dni i są organizowane w grupach 8-12-osobowych. Poprzedzają je rozmowy szkoleniowców z osobami, które będą brały udział w treningu i z ich przełożonymi. Rozpoznaniu tych pól, w których rozwój asertywności jest najbardziej pożądany, często pomagają testy. Około 80 proc. czasu szkolenia to zajęcia praktyczne. Poprzez scenki czy studia przypadków pokazuje się kursantom, jak mają wyrazić swe oczekiwania i poglądy.

*-Ćwiczone są różne sytuacje zawodowe, np. asertywne powiedzenie, że „muszę ustalić termin”, czy przyjęcie krytyki, tak by nie pójść w agresję albo w uległość — opisuje Szymon Milonas, trener z ProFirma.*

Ćwiczoną zadaniem może być np. odegranie scenki, w której jedna z osób wciela się w szefa, a druga w podwładnego chcącego uzyskać urlop. Celem jest dojście do porozumienia — pomimo przeszkód. Szef nie może krzyczeć czy ignorować pracownika, a proszący o wolne musi umieć bez lęku wyrażać swoje potrzeby.

## Dla kogo?

Takie kursy przydają się tym, których praca łączy się z częstymi kontaktami z ludźmi oraz stresem.

*-Szkolenie przyda się i asyście prezesa, i menedżerowi działu sprzedaży. Szkolenie pozwala na umiejętne formułowanie uwag i opinii, uczy komunikować się bez agresji, a także, jak odmawiać i np. nie brać na siebie za dużo obowiązków. Dzięki temu może wzrosnąć efektywność i komunikacja w pracy — twierdzi Ewa Fiedor, trener ośrodka szkoleniowego Grupa TemPo — Doradztwo Personalne i Organizacyjne.*

## Czy warto?

Za standardowy dwudniowy trening dla 10-osobowej grupy trzeba zapłacić około 10 tys. zł. Do tego należy doliczyć dodatkowe koszty, np. za salę. Czy warto wydać takie pieniądze na rozwój pracowników?

*-Asertywność pracowników wiąże się z mnóstwem oszczędzonego czasu i energii. Klienci są bardziej zadowoleni, a to siłą rzeczy przekłada się na większe zyski — stwierdza Anna Mikołajewska.*

**Ewa Kulesza**

## KORZYŚCI

- wzrost efektywności pracowników
- możliwość uniknięcia wielu konfliktów
- skuteczniejsze relacje przełożony— podwładny
- lepsza kontrola emocji przez pracowników
- lepsza interpretacja całej sytuacji przedsiębiorstwa przez pracowników

## WYBRANE FIRMY SZKOLENIOWE

- Homo Creatore  
ul. Żurawia 47, p. 213  
00-680 Warszawa  
tel. 022-629-77-87  
[www.homocreatore.pl](http://www.homocreatore.pl)
- ProFirma  
ul. Sienna 82  
00-832 Warszawa  
tel. 022- 620-49-85  
[www.profirma.com.pl](http://www.profirma.com.pl)
- Berndson  
al. 3 Maja 9, 30-062 Kraków  
tel. 012-294-81-90  
[www.szkolenia.berndson.pl](http://www.szkolenia.berndson.pl)
- Grupa TemPo  
ul. Daszyńskiego 5  
44-100 Gliwice  
tel. 032-335-32-32  
[www.grupatempo.pl](http://www.grupatempo.pl)
- Perfect Training  
ul. Bolesława Prusa 15  
83-010 Straszyn k. Gdańska  
tel. 058-691-09-99  
[www.pt.pl](http://www.pt.pl)