



**liderON**  
włącz w siebie lidera

## MODEL ASERTYWNEJ ODMOWY



### Przykłady zwrotów:

#### A. EMPATIA (może być również okazana na końcu komunikatu):

- „Rozumiem Twoją sytuację”
- „To dla mnie trudna decyzja, jednak...”
- „Naprawdę to dla mnie trudne, jednak...”
- „Wiem, że to dla Ciebie ważne”
- „Słyszę jakie to istotne dla Ciebie”
- „Rozumiem, że możesz czuć się... rozczarowany”
- „W jaki inny sposób mogę Ci pomóc?” >>> alternatywa
- „Tego nie zrobię, ale w zamian mogę...” >>> alternatywa
- „Dlaczego to dla Ciebie tak ważne” >>> zrozumienie
- „Dlaczego tak bardzo Ci na tym zależy” >>> zrozumienie

#### B. Wyraźne NIE – opisz czego nie zrobisz

#### C. POWÓD - krótki, bez nadmiernego tłumaczenia.

- „Mam aktualnie inne zadanie.”
- „Potrzebuję dokończyć inne zobowiązania.”
- „To przekracza moje kompetencje.”
- „To niezgodne z procedurą”
- „To niezgodne naszymi wcześniejszymi ustaleniami”

#### D. ZAMIAR – czyli co dalej >>> czego oczekujesz, co zrobisz lub jak postąpisz.

- „Dlatego właśnie będę...”
- „Dlatego właśnie zdecydowałem/postanowiłem, że...”
- „Oczekuję spokojnej rozmowy.”
- „Jeśli to się powtórzy, zakończę spotkanie.”

## MODEL ASERTYWNEJ ODMOWY

### Przykłady sytuacji:

#### 1. „Zrób to na szybko poza systemem, bo to pilne”

##### Wersja 1

„Rozumiem, że to jest dla Ciebie ważne i zależy Ci na szybkim działaniu. Nie wykonam tego poza procedurą zgłoszeń. Będę realizować prace zgodnie z obowiązującym procesem i kolejnością zgłoszeń. Dlatego proszę o założenie zgłoszenia w systemie, a ja po jego pojawieniu się zweryfikuję priorytet i podejmę dalsze działania.”

##### Wersja 2

„Słyszę, że sprawa jest pilna, jednak nie będę realizował prac poza systemem zgłoszeń. To niezgodne z procedurą i utrudnia późniejsze rozliczenie oraz planowanie prac. Oczekuję zgłoszenia tego przez system — dopiero wtedy będę mógł się tym zająć.”

#### 2. „Spotkaliśmy się na hali, to przy okazji zrobmy od razu zmianę w budynku”

##### Wersja 1

„Rozumiem, że chcesz wykorzystać okazję, skoro już się spotkaliśmy. Nie podejmę decyzji ani nie wykonam zmian infrastrukturalnych bez wcześniejszego zgłoszenia i analizy. Potrzebuję pełnych informacji oraz formalnego zgłoszenia zakresu prac. Dlatego proszę o przestanie tego przez właściwy kanał, a wtedy sprawdzę możliwości realizacji.”

##### Wersja 2

„Wiem, że z Twojej perspektywy to może wyglądać na drobną zmianę, jednak nie wprowadzam zmian infrastrukturalnych 'przy okazji' lub ustnie na korytarzu. Takie działania wymagają oceny technicznej i organizacyjnej. Oczekuję formalnego zgłoszenia tematu do dalszej analizy.”

#### 3. „Przesuńmy okna na hali i zmieńmy ich szerokość — to przecież najprostsze rozwiązanie”

##### Wersja 1

„Rozumiem, że z Twojego punktu widzenia takie rozwiązanie wydaje się najprostsze. Nie będę jednak podejmować decyzji o tak dużych zmianach infrastrukturalnych bez analizy technicznej, kosztowej i organizacyjnej. Tego typu modyfikacje wpływają na konstrukcję, budżet oraz plan inwestycyjny. Dlatego temat wymaga przygotowania zakresu, oceny wykonalności i formalnej akceptacji przed podjęciem jakichkolwiek działań.”

##### Wersja 2

„Słyszę Twoją propozycję, jednak nie będziemy realizować tak dużej zmiany wyłącznie na podstawie tego, że wydaje się najprostsza operacyjnie. Ważne aby uwzględnić koszty, bezpieczeństwo, wpływ na infrastrukturę oraz możliwości techniczne. Jeśli chcesz procedować temat, potrzebny będzie formalny wniosek i pełna analiza przed podjęciem decyzji.”



**liderON**  
włącz w sobie lidera

## NARZĘDZIA WSPIERAJĄCE ASERTYWNOŚĆ

- 1. ZDARTA PŁYTA.** Klasyka asertywności. Kiedy ktoś naciska — nie wchodzisz w debatę, tylko spokojnie powtarzasz granicę.

Schemat:

1. Powtórz stanowisko
2. Nie dodawaj nowych argumentów
3. Zachowaj spokojny ton

Przykład:

- „No ale tylko raz...”
- „Nie zrealizuję tego poza zgłoszeniem w systemie”
- „Przecież to pilne.”
- „Rozumiem, ale oczekuję zgłoszenia.”
- „Serio?”
- „Tak. Poproszę o zgłoszenie.”

To działa, bo większość manipulacji liczy na: poczucie winy, zmęczenie, potrzebę tłumaczenia

- 2. KOMUNIKAT JA.** Kiedy ty X → ja Y → potrzebuję Z → jeśli nie, zrobię A



Przykład:

„Kiedy podnosisz głos, trudno mi rozmawiać. Potrzebuję spokojnej rozmowy. Jeśli to się nie zmieni, przerwę rozmowę.”

To jest ważne, bo:

- ✓ opisujesz zachowanie,
- ✓ nie atakujesz osoby,
- ✓ komunikujesz konsekwencję.