

Zeszyt ćwiczeń

Asertywność w pracy: trudne rozmowy z przełożonym i zespołem

Kurs VITA: vita.edu.pl/courses/asertywnosc-w-pracy-trudne-rozmowy

21 ćwiczeń, po jednym do każdej lekcji. Na końcu znajdziesz przykładowe odpowiedzi. Najpierw spróbuj odpowiedzieć sam, dopiero potem zajrzyj do wzorów. Przykłady w ćwiczeniach są fikcyjne.

Ćwiczenia

Moduł 1. Asertywność w pracy na tle roli i hierarchii

Lekcja 1.1. Asertywność w pracy: co zmieniają rola, ocena i hierarchia

Wybierz jedną odmowę z życia prywatnego z ostatniego miesiąca i jedną zawodową (albo taką, której z przyczyn zawodowych nie udało Ci się wypowiedzieć). Dla każdej oceń w skali 1-3, jak mocno działały cztery cechy: zależność, ocena, reputacja, wspólna praca. Zapisz jedno zdanie: co w sytuacji zawodowej było droższe niż w prywatnej.

Lekcja 1.2. Trzy style w biurze: uległy, agresywny i asertywny

Przyporządkuj każde zdanie do stylu (U, A albo S, jak asertywny), a potem przepisz dwa wybrane na wersję asertywną.

- „Tak, tak, zostanę, nie ma problemu.”
- „Nie mogę wziąć tego projektu, bo do 15 listopada prowadzę dwa inne. Mogę wrócić do tematu po terminie albo powiedz, który z dwóch odłożyć.”
- „Ty zawsze zostawiasz mi to na koniec.”
- „Przepraszam, że w ogóle pytam, pewnie to głupie, ale czy mogłabym może wyjść godzinę wcześniej?”
- „Przyjmuję uwagę do raportu. Poprawię tabelę 2 do środy.”
- „Jak ktoś nie umie planować, to niech nie zleca.”

Lekcja 1.3. Mapa Twoich trudnych sytuacji w pracy

Zbuduj własną mapę w czterech kolumnach (z kim, typ, jak często, jak trudna) i wybierz pięć sytuacji według proporcji z lekcji. Przy każdej wybranej dopisz jedno zdanie: co chcesz osiągnąć, gdy rozmowa się uda. Zapisz mapę, bo wrócisz do niej w module 7.

Moduł 2. Rozmowy z przełożonym

Lekcja 2.1. „Nie” przy nadmiarze zadań: jak negocjować priorytety z przełożonym

Wybierz z mapy z lekcji 1.3 sytuację, w której dostajesz zadanie ponad swoje możliwości. Napisz czterozdaniową odpowiedź według schematu (fakty, wybór, propozycja, decyzja) oraz jedno zdanie na odpowiedź „wszystko jest pilne”.

Lekcja 2.2. Nierealne terminy i niejasne polecenia: jak dopytać i nie zostać z problemem

Weź niejasne polecenie z ostatnich dwóch tygodni (albo ułóż jedno z mapy z lekcji 1.3). Napisz: zdanie powtarzające zadanie własnymi słowami, dwa pytania o zakres, dwie opcje terminu i jednozdaniowe potwierdzenie.

Lekcja 2.3. Niezgoda z decyzją przełożonego: jak zgłosić problem z propozycją

Wybierz decyzję przełożonego z ostatniego miesiąca, z którą się nie zgadzałeś (albo ułóż fikcyjną). Napisz zgłoszenie w czterech częściach (cel, fakt i skutek, propozycja, pytanie) oraz jedno zdanie, którym wrócisz do tematu, jeśli decyzja zostanie.

Moduł 3. Prośby o swoje sprawy

Lekcja 3.1. Rozmowa o wynagrodzeniu: jak przygotować prośbę i odpowiedzieć na odmowę

Przygotuj własną rozmowę o wynagrodzeniu albo fikcyjną: lista zakresu (3 pozycje), wyniki (2 pozycje z liczbą), kwota i wariant zapasowy, trzy zdania otwierające i jedna odpowiedź na „teraz nie ma budżetu”.

Lekcja 3.2. Urlop, szkolenie, elastyczny grafik i praca zdalna: jak prosić o warunki pracy

Wybierz jedną ze swoich próśb (urlop, szkolenie, zmiana grafiku, praca zdalna) i napisz ją w czterech krokach: co, plan, korzyść, termin odpowiedzi. Dodaj jedno zdanie, którym zareagujesz na odmowę.

Lekcja 3.3. Rozwój, awans i informacja zwrotna: jak prosić o swoją ścieżkę

Napisz trzy wiadomości: zaproszenie na rozmowę o rozwoju, pytanie o kryteria wybranej roli i prośbę o jedną uwagę do Twojej pracy. Dodaj krótką wiadomość z ustaleniami, którą wyślesz po rozmowie.

Moduł 4. Współpracownicy

Lekcja 4.1. Cudza praca i „pilne” prośby koleżanek i kolegów

Wybierz z mapy z lekcji 1.3 prośbę współpracownika, której nie umiałeś odmówić. Napisz odmowę w trzech zdaniach (przyjęcie do wiadomości, czego nie zrobisz, alternatywa), a jeśli to wzorzec, dodaj czwarte zdanie o zasadzie. Przygotuj też odpowiedź na „to zajmie dwie minuty”.

Lekcja 4.2. Podział obowiązków i granice w zespole: jak ustalić, kto za co odpowiada

Wypisz trzy zadania, które wykonujesz poza swoim zakresem, i oszacuj czas miesięcznie. Napisz propozycję podziału w trzech zdaniach i zapis, który wpiszesz do wspólnego dokumentu. Dodaj jedno zdanie na sytuację, w której ktoś wchodzi w Twój zakres.

Lekcja 4.3. Przerywanie, przypisywanie zasług i stałe prośby o przysługę

Wybierz jedno z trzech zachowań, które spotkało Cię w pracy. Napisz pierwszą reakcję na miejscu (jedno zdanie), rozmowę w cztery oczy (trzy zdania: fakt, wpływ, prośba) oraz jedną propozycję zasady dla zespołu.

Moduł 5. Krytyka i presja

Lekcja 5.1. Krytyka niesłuszną i słuszną: jak odpowiedzieć w trakcie rozmowy

Przypomnij sobie krytykę z ostatnich tygodni (lub ułóż fikcyjną). Oceń: słuszną, częściowo słuszną czy niesłuszną.

Napisz pytanie dopytujące, odpowiedź z częściową zgodą (lub krótkie przyznanie racji) i jedno zdanie o tym, co zrobisz.

Lekcja 5.2. Podważanie i przerywanie na spotkaniach: jak odzyskać głos

Wybierz spotkanie, na którym ktoś podważył Twoje słowa albo odebrał Ci głos (lub ułóż fikcyjne). Napisz zdanie otwierające, które ustali kolejność, odpowiedź na pytanie o źródło, odpowiedź na ironię i wiadomość po spotkaniu.

Lekcja 5.3. Presja, nacisk czasu i manipulacja: jak nie zgodzić się pod wpływem chwili

Przypomnij sobie sytuację, w której powiedziałeś „tak” pod naciskiem (lub ułóż fikcyjną). Rozpoznaj chwyt, napisz zdanie, które daje Ci czas, wiadomość z odpowiedzią po czasie do namysłu i propozycję, co możesz zrobić.

Moduł 6. Granice dostępności i kiedy asertywność nie wystarcza

Lekcja 6.1. Praca po godzinach i wieczorne wiadomości: jak ustawić granicę dostępności

Policz wiadomości służbowe, które dostałeś po godzinach w ostatnich dwóch tygodniach (lub ułóż fikcyjną liczbę).
Napisz: zdanie z faktem i skutkiem, propozycję zasady z wyjątkiem i odpowiedź na „u nas tak się pracuje”.

Lekcja 6.2. Praca zdalna i granice: dostępność, narzędzia i kontrola

Napisz wiadomość do przełożonego z czterema sprawami (dostępność, narzędzia, koszty, kontrola), każdą z propozycją. Dodaj jedno zdanie na sytuację, gdy przełożony sprawdza aktywność poza godzinami pracy.

Lekcja 6.3. Kiedy asertywność nie wystarcza: mobbing, dyskryminacja, molestowanie i gdzie szukać pomocy

Na podstawie fikcyjnego opisu oceń, czy to sytuacja do rozmowy asertywnej, czy do kroków z tej lekcji: „Kierownik od czterech miesięcy na każdym spotkaniu ironizuje na temat pracy jednej osoby, przypisuje jej błędy innych i nie zaprasza jej na spotkania projektowe”. Napisz trzy pierwsze kroki oraz przykładowy wpis do notatnika zdarzeń.

Moduł 7. Wdrożenie i projekt końcowy

Lekcja 7.1. 30 dni ćwiczeń: jedna sytuacja tygodniowo i miary postępu

Ułóż własny plan na cztery tygodnie na podstawie pięciu sytuacji z mapy z lekcji 1.3: przypisz po jednej do tygodnia (pierwsza łatwa, ostatnia najtrudniejsza), wpisz zdanie otwierające i plan B dla każdej. Przygotuj szablon notatki po rozmowie i ustal cztery miary.

Lekcja 7.2. Projekt końcowy: zestaw sformułowań na pięć Twoich sytuacji

Wypełnij karty dla wszystkich pięciu sytuacji. W każdej karcie zachowaj pięć pól. Potem przejdź przez cztery pytania kontrolne i popraw to, co trzeba. Przeczytaj głośno trzy zdania otwierające.

Lekcja 7.3. Powtórka kursu i przygotowanie do egzaminu

Z każdego modułu wybierz jedno zdanie, które chcesz zapamiętać, i zapisz je własnymi słowami. Dla każdego zdania dopisz sytuację z pracy, w której go użyjesz. Zaznacz moduł, w którym czujesz się najmniej pewnie, i zaplanuj, kiedy do niego wrócisz.

Przykładowe odpowiedzi

Moduł 1. Asertywność w pracy na tle roli i hierarchii

Lekcja 1.1. Asertywność w pracy: co zmieniają rola, ocena i hierarchia

Przykład fikcyjny, Marta z Poznania. Prywatna: odmowa pożyczania auta. Zależność 1, ocena 1, reputacja 1, wspólna praca 1. Zawodowa: prośba Renaty o przejęcie raportu. Zależność 3, ocena 2 (zbliza się rozmowa roczna), reputacja 2, wspólna praca 3. Zdanie: „W pracy ryzykuję, że Renata zapamięta odmowę jako brak zaangażowania, a z nią widzę się codziennie, więc muszę w tej rozmowie zaproponować, co mogę zrobić zamiast przejęcia całego raportu”.

Lekcja 1.2. Trzy style w biurze: uległy, agresywny i asertywny

1 U, 2 S, 3 A, 4 U, 5 S, 6 A. Przykładowe przepisane zdania 3: „W tym miesiącu trzy razy dostałem zadanie po 16:00. Chciałbym, żebyśmy ustalili, kiedy najpóźniej możesz mi je przekazać, żebym zdążył je zrobić rzetelnie.” Przykładowe przepisane zdania 4: „Czy mogę w piątek wyjść o 15:00? Dokończę raport w czwartek i oddam go przed wyjściem.”

Lekcja 1.3. Mapa Twoich trudnych sytuacji w pracy

Przykład fikcyjny, Tomasz z Łodzi. Wiersz mapy: „szef działu, nadmiar zadań, co tydzień, 4”. Cel po wybraniu: „Chcę uzgodnić z szefem kolejność zadań, żeby przy trzech nowych prośbach wiedzieć, co odkładam”. Wiersz drugi: „kolega z dyspozytorni, przysługa przy zmianie grafiku, raz w miesiącu, 2”. Cel: „Chcę móc odmówić bez tłumaczenia się i bez poczucia winy”. Zwróć uwagę, że cele są mierzalne w rozmowie (uzgodnienie kolejności, odmowa), i nie zależą od cudzej reakcji.

Moduł 2. Rozmowy z przełożonym

Lekcja 2.1. „Nie” przy nadmiarze zadań: jak negocjować priorytety z przełożonym

Przykład fikcyjny, Anna z Gdańska. Odpowiedź: „Mam siedem procesów, trzy zamykam do piątku. Ósmy mogę przyjąć, ale wtedy rekrutację analityka przesunę na 4 listopada. Czy tak ustawiamy, czy ważniejszy jest analityk?”. Na „wszystko jest pilne”: „Rozumiem. Jeśli mam dowieźć jedno do piątku, które to ma być?”. Potwierdzenie po rozmowie: „Ustalono: ósmy proces od dziś, analityk od 4 listopada”.

Lekcja 2.2. Nierealne terminy i niejasne polecenia: jak dopytać i nie zostać z problemem

Przykład fikcyjny, Bartek z Warszawy. Powtórzenie: „Rozumiem, że potrzebuję sprzedaży z trzeciego kwartału, regiony północ i południe, w arkuszu.” Pytania: „Do której godziny jutro? Czy potrzebne są wykresy, czy wystarczą tabele?” Opcje: „Pełna wersja jutro do 14:00 albo same sumy regionalne jutro rano.” Potwierdzenie: „Ustalono: pełny raport za III kwartał, północ i południe, tabele, w czwartek do 14:00. Gdyby zakres się zmienił, proszę o wiadomość do środy 20:00.”

Lekcja 2.3. Niezgoda z decyzją przełożonego: jak zgłosić problem z propozycją

Przykład fikcyjny, Karolina z Lublina. Cel: „Zależy mi, żeby klienci dostawali odpowiedź szybciej.” Fakt i skutek: „W godzinach 10:00-13:00 mamy czterdzieści zgłoszeń na godzinę, więc dwie godziny dla wszystkich nie zadziałają przy obecnej obsadzie.” Propozycja: „Przetestujmy dwie godziny dla zgłoszeń pilnych, a cztery dla pozostałych, przez dwa tygodnie.” Pytanie: „Co Pan o tym myśli?” Powrót: „Wdrażam od poniedziałku i wracam do tematu 11 listopada z danymi o czasie odpowiedzi.”

Moduł 3. Prośby o swoje sprawy

Lekcja 3.1. Rozmowa o wynagrodzeniu: jak przygotować prośbę i odpowiedzieć na odmowę

Przykład fikcyjny, Ewa spod Wrocławia. Zakres: rozliczenia płac dla 120 osób, rozliczenia spółki-córki (40 osób), szkolenie nowej koleżanki. Wyniki: zamknięcie miesiąca w 3 dni zamiast 5, zero korekt deklaracji ZUS w ostatnim kwartale. Kwota: „X zł brutto”, wariant zapasowy: połowa kwoty od 1 stycznia i ponowna rozmowa w czerwcu. Odpowiedź na brak budżetu: „Rozumiem. Kiedy wrócimy do tematu i co musiałoby się zmienić, żeby podwyżka była możliwa? Zapiszę tę datę w mailu po rozmowie.”

Lekcja 3.2. Urlop, szkolenie, elastyczny grafik i praca zdalna: jak prosić o warunki pracy

Przykład fikcyjny, Daria ze Szczecina. Co: „Praca z domu w środy przez dwa miesiące, od 11 listopada.” Plan: „Co środę

o 9:00 jestem na spotkaniu zespołu online, zadania zgłaszam w tym samym systemie co zawsze.” Korzyść: „Oszczędzam dwie godziny dojazdu na pracę nad projektem dla klienta z Gdyni.” Termin: „Czy mogę prosić o odpowiedź do 30 października?” Reakcja na odmowę: „Rozumiem. Co musiałoby się zmienić, żebym mogła wrócić z tą prośbą w styczniu?”

Lekcja 3.3. Rozwój, awans i informacja zwrotna: jak prosić o swoją ścieżkę

Przykład fikcyjny, Michał z Katowic. Zaproszenie: „Chciałbym porozmawiać o kierunku mojej pracy w przyszłym roku. Czy możemy umówić 30 minut w przyszłym tygodniu?” Kryteria: „Co musiałbym pokazać w ciągu sześciu miesięcy, żeby przejąć rolę lidera projektu?” Uwaga: „Jedną rzecz, którą warto zmienić w sposobie, w jaki pracuję z klientem?” Podsumowanie: „Ustaliliśmy, że do końca stycznia poprowadzę mały projekt z klientem z Gdańska, a w lutym wrócimy do roli lidera. Daj znać, jeśli coś przekreśliłem.”

Moduł 4. Współpracownicy

Lekcja 4.1. Cudza praca i „pilne” prośby koleżanek i kolegów

Przykład fikcyjny, Julia z Bydgoszczy. „Widzę, że masz dużo zgłoszeń. Dziś o 16:00 nie przejmę ich, bo kończę własne. Jeśli wyślesz mi je jutro do 10:00, mogę rzucić na nie okiem w przerwie.” Zasada: „Trzy ostatnie prośby były w piątek po południu. Jeśli wiesz wcześniej, daj znać w środę, wtedy zaplanuję czas.” Na dwie minuty: „Rozumiem, ale dziś nie mam tych dwóch minut. Mogę pomóc jutro rano.”

Lekcja 4.2. Podział obowiązków i granice w zespole: jak ustalić, kto za co odpowiada

Przykład fikcyjny, Dorota z Wrocławia. Zadania: zestawienie reklamacji (4 godziny), baza dostawców (2 godziny), wdrażanie nowych osób (6 godzin na osobę). Propozycja: „Prowadzę zadania poza zakresem, razem około 13 godzin miesięcznie. Proponuję rotację przy zestawieniu, a bazę przejmie Marcin. Co o tym myślicie?” Zapis: „Zestawienie reklamacji: styczeń Dorota, luty Marcin, marzec Ola.” Wejście w zakres: „Zmieniłeś układ oferty, która jest moim projektem. Zmiany ustalamy ze mną przed wysłaniem?”

Lekcja 4.3. Przerywanie, przypisywanie zasług i stałe prośby o przysługę

Przykład fikcyjny, Natalia z Łodzi. Pierwsza reakcja: „Dokończę zdanie i za chwilę oddam głos.” Rozmowa: „Na trzech ostatnich spotkaniach kilka razy nie dokończyłam zdania. Gubię wtedy wątek, a zespół traci informację. Proszę, żebyśmy się umówili, że każdy dokańcza, a pytania są po wypowiedzi.” Zasada dla zespołu: „Proponuję, żeby na końcu spotkania prowadzący podsumowywał, kto co zaproponował, i wysyłał to mailem.”

Moduł 5. Krytyka i presja

Lekcja 5.1. Krytyka niesłuszna i słuszna: jak odpowiedzieć w trakcie rozmowy

Przykład fikcyjny, Weronika z Rzeszowa. Krytyka: „Znowu nie zdążyłaś z deklaracjami.” Ocena: częściowo słuszna (potwierdzenie spóźnione, deklaracja w terminie). Dopytanie: „Którą deklarację masz na myśli? Sprawdzę, kiedy została złożona.” Odpowiedź: „Złożyłam ją w piątek o 15:30, a potwierdzenie przyszło w poniedziałek. Rozumiem, że mogło to wyglądać jak spóźnienie.” Krok: „Od teraz wyślę Ci potwierdzenie w dniu złożenia.”

Lekcja 5.2. Podważanie i przerywanie na spotkaniach: jak odzyskać głos

Przykład fikcyjny, Dariusz z Kielc. Otwarcie: „Potrzebuję siedmiu minut, pytania proszę po prezentacji.” Źródło: „Dane z systemu CRM, stan na 30 września. Mogę pokazać raport po spotkaniu.” Ironia: „Rozumiem, że to wątpliwość. Co dokładnie chce Pan sprawdzić?” Po spotkaniu: „Wysyłam raport źródłowy z CRM i dopisuję punkt, który zgłosiłem: zmiana terminu dostaw na wtorek.”

Lekcja 5.3. Presja, nacisk czasu i manipulacja: jak nie zgodzić się pod wpływem chwili

Przykład fikcyjny, Sylwia z Krakowa. Chwyt: pochwała jako nacisk („przecież zawsze Ci się udaje”) i pośpiech („do wieczora”). Zdanie na czas: „Dziękuję za zaufanie. Muszę sprawdzić, co mam w ten weekend, i odpowiem dziś o 20:00.” Wiadomość o 20:00: „W sobotę nie mogę, mam wydarzenie rodzinne. Mogę przyjść w niedzielę od 8:00 do 16:00 i przygotować listę zadań dla zmiany sobotniej. Czy to pomaga?” Propozycja: niedziela plus lista zadań.

Moduł 6. Granice dostępności i kiedy asertywność nie wystarcza

Lekcja 6.1. Praca po godzinach i wieczorne wiadomości: jak ustawić granicę dostępności

Przykład fikcyjny, Paweł z Wrocławia. Fakt i skutek: „W tym miesiącu dostałem dziewięć wiadomości po 21:00 i odpowiadałem od razu. To odbiera mi odpoczynek.” Zasada: „Wiadomości wieczorne czytam rano. Jeśli sprawa jest pilna, dzwonisz, a ja odbieram.” Na „u nas tak się pracuje”: „Chcę być dostępny, kiedy to potrzebne. Proszę o ustalenie, kiedy jest to potrzebne i jak to się rozlicza: dyżurem czy czasem wolnym.”

Lekcja 6.2. Praca zdalna i granice: dostępność, narzędzia i kontrola

Przykład fikcyjny, Rafał z Gdyni. „Chciałbym ustalić zasady mojej pracy zdalnej. Dostępność: 8:00-16:00, poza tym telefon w sprawach pilnych. Narzędzia: pracuję na własnym laptopie, proszę o ustalenie zasad albo o sprzęt służbowy. Koszty łączności: proszę o informację, jak firma je rozlicza. Efekty: raport tygodniowy zamiast sprawdzania statusu.” Na sprawdzanie wieczorem: „Rozumiem, że zależy Ci na informacji o postępie. Proponuję raport tygodniowy. Proszę też o wskazanie w regulaminie, jak firma kontroluje pracę zdalną.”

Lekcja 6.3. Kiedy asertywność nie wystarcza: mobbing, dyskryminacja, molestowanie i gdzie szukać pomocy

Przykład fikcyjny, sytuacja w biurze w Poznaniu. Ocena: powtarzalne zachowania przez cztery miesiące, izolowanie z zespołu i przypisywanie cudzych błędów to sytuacja poza zasięgiem samej asertywności. Kroki: (1) zapisywać każde zdarzenie, (2) zebrać zaproszenia i wiadomości pokazujące pominięcie, (3) sprawdzić regulamin i zgłosić sprawę w kadrach albo wyżej niż przełożony. Wpis: „12 listopada, spotkanie projektowe, sala 3, 10:00. Kierownik powiedział przy sześciu osobach: «Kasia jak zwykle nie czyta maili». Obecni: A., B., C. Nie zostałam zaproszona na spotkanie z 16 listopada.”

Moduł 7. Wdrożenie i projekt końcowy

Lekcja 7.1. 30 dni ćwiczeń: jedna sytuacja tygodniowo i miary postępu

Przykład fikcyjny, Tomasz z Łodzi. Tydzień 1: odmowa koledze w sprawie przysługi. Zdanie: „Dziś nie mogę, mogę we wtorek.” Plan B: powtórzyć to samo zdanie. Tydzień 2: przerwanie na spotkaniu. Zdanie: „Dokończę zdanie, potem oddam głos.” Tydzień 3: doprecyzowanie terminu. Zdanie: „Rozumiem zadanie jako raport za III kwartał, do czwartku 14:00. Czy tak?” Tydzień 4: rozmowa o obciążeniu z szefem. Zdanie: „Mam teraz siedem zadań, nowe mogę przyjąć, jeśli odłożymy jedno. Które?” Notatka: co powiedziałem, reakcja, co zadziałało, co zmieniam. Miary: liczba rozmów (z 4), zgodność z planem, czas przygotowania, napięcie 1-5.

Lekcja 7.2. Projekt końcowy: zestaw sformułowań na pięć Twoich sytuacji

Przykład fikcyjny, karta Tomasza z Łodzi. Sytuacja: „Szef działu przekazuje mi nowe zadania w piątek po 15:00, trzy razy w ostatnim miesiącu.” Cel: „Uzgodnić, do której godziny w piątek przyjmuję nowe zadania na poniedziałek.” Zdanie otwierające: „W ostatnim miesiącu trzy razy dostałem zadanie po 15:00 w piątek. Proponuję, żeby zadania na poniedziałek trafiały do mnie do 13:00, wtedy zaplanuję czas. Jak to Pan widzi?” Odpowiedź na naciski: na „to pilne”: „Rozumiem. Jeśli mam wziąć je dziś, które z bieżących odkładam?”; na „zawsze sobie radzisz”: „Dziękuję. Radzę sobie dzięki planowaniu, dlatego proszę o ustalenie godziny.” Plan B: „Jeśli się nie uda, w poniedziałek przedstawiam listę zadań z ostatniego miesiąca i proszę o ustalenie zasady.”

Lekcja 7.3. Powtórka kursu i przygotowanie do egzaminu

Przykład fikcyjny, Tomasz z Łodzi. Moduł 2: „Mam siedem zadań, nowe mogę wziąć, jeśli odłożymy jedno” (rozmowa z szefem o piątkowych zleceniach). Moduł 3: „Proszę o odpowiedź do piątku” (prośba o urlop w grudniu). Moduł 4: „Dziś nie mogę, mogę we wtorek” (prośby kolegi z dyspozytorni). Moduł 5: „Odpowiem dziś o 20:00” (nacisk na pracę w weekend). Moduł 6: „Wiadomości wieczorne czytam rano, w pilnych sprawach dzwoń” (szef piszący po 21:00). Najmniej pewnie czuję się w module 5, więc wrócę do lekcji 5.2 w przyszłym tygodniu.