

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Muszę Zadzwoić. Wolałbym Wystać Gołębia

Jak przestać odkładać telefony, przygotować się do trudnych rozmów i załatwiać sprawy bez godzinnego wpatrywania się w przycisk „zadzwoń”



**Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.**

Muszę Zadzwoić. Wolałbym Wysłać Gołębia

Jak przestać odkładać telefony,
przygotować się do trudnych rozmów i
załatwiać sprawy bez godzinnego
wpatrywania się w przycisk „zadzwoń”

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

SPIS TREŚCI

INTRO	5
Rozdział 1 - Telefon, Który Rośnie w Głowie	11
Rozdział 2 - Dlaczego Wiadomość Wydaje Się Bezpieczniejsza	19
Rozdział 3 - Nie Musisz Brzmieć Jak Człowiek z Infolinii	28
Rozdział 4 - Najgorsza Rozmowa Zwykle Odbywa Się Przed Rozmową	38
Rozdział 5 - Czekanie na Idealny Moment To Też Odkładanie	49
Rozdział 6 - Przygotowanie, Które Nigdy Się Nie Kończy	58
Rozdział 7 - A Jeśli Nie Odbiorą?	68
Rozdział 8 - Przepraszam, Że W Ogóle Dzwonię	78
Rozdział 9 - Pierwsze Trzydzieści Sekund	90
Rozdział 10 - Nie Daj Rozmowie Uciec w Krzaki	100
Rozdział 11 - Kiedy Ktoś Mówi „Nie”	111
Rozdział 12 - Nie Musisz Odpowiadać Natychmiast	122
Rozdział 13 - Trudna Rozmowa Bez Wojny Światowej	134
Rozdział 14 - Reklamacja Bez Zamiany w Sąd Ostateczny	145
Rozdział 15 - Kiedy Rozmowa Pójdzie Źle	156
Rozdział 16 - Telefon na Dzień, Kiedy Nie Masz Siły	167
Rozdział 17 - Kiedy To Już Nie Jest Zwykła Niechęć	179

Rozdział 18 - Nie Hoduj Stosu Telefonów	189
Rozdział 19 - Zbuduj Własne Zasady Telefonowania	202
Rozdział 20 - Zadzwoń i Wracaj do Życia	214

INTRO

Numer jest już wpisany. Telefon leży w dłoni. Kciuk unosi się nad zieloną słuchawką, a sprawa do załatwienia jest w gruncie rzeczy banalna: zapytać, czy dokument jest gotowy, przełożyć wizytę, wyjaśnić fakturę, powiedzieć komuś, że termin jednak nie pasuje. Rozmowa może potrwać cztery minuty. Pięć, jeśli po drugiej stronie trafi się człowiek, który lubi opowiadać historię swojej organizacji od momentu jej założenia. Technicznie wszystko jest przygotowane. Jest numer. Jest telefon. Jest nawet zasięg. Brakuje tylko drobnego szczegółu: wykonania połączenia.

Więc najpierw sprawdzasz godzinę. 14:17. Trochę dziwna pora. Może ktoś właśnie je obiad. Albo wrócił z obiadu. Albo zaraz pójdzie na obiad, bo nie wszyscy żyją według twojego harmonogramu i być może istnieją ludzie jedzący obiad o 14:23. Postanawiasz zadzwonić o 14:30, bo pełna godzina lub pół godziny brzmi profesjonalniej. O 14:29 przeglądasz jeszcze raz wiadomość, żeby upewnić się, po co właściwie dzwonisz. O 14:31 uznajesz, że przegapiłeś idealne okno. Może 15:00.

Telefon nadal trwa cztery minuty. Przygotowania właśnie rozpoczęły drugi sezon.

Jeśli znasz ten rytuał, prawdopodobnie wiesz też, jak niezwykle kreatywny staje się człowiek, kiedy ma wykonać jedno nieprzyjemne połączenie. Nagle trzeba uzupełnić wodę. Odpisać na maila, który od trzech dni spokojnie czekał, ale teraz urósł do rangi sprawy państwowej. Sprawdzić godziny otwarcia miejsca, do którego właśnie zamierzasz zadzwonić, mimo że numer znalazłeś na stronie z wielkim napisem „OTWARTE”. Być może warto wcześniej

przygotować sobie notatki. Oczywiście warto. Jedna notatka szybko zamienia się jednak w dokument zawierający możliwe odpowiedzi rozmówcy, twoje kontrargumenty, trzy alternatywne terminy i coś, co przy odrobinie dobrej woli można już nazwać analizą strategiczną stosunków międzynarodowych.

To szczególnie zabawne, ponieważ większość takich telefonów nie wymaga niczego, czego nie potrafisz zrobić. Potrafisz mówić. Potrafisz zadawać pytania. Prawdopodobnie nieraz prowadzisz znacznie trudniejsze rozmowy twarzą w twarz, odpowiadasz na wiadomości, podejmujesz decyzje, rozwiązujesz problemy w pracy i tłumaczysz członkom rodziny, dlaczego nie możesz „po prostu wpaść na chwilę”, skoro ta chwila tradycyjnie trwa sześć godzin. A jednak telefon ma swoją specyficzną magię. Nie widzisz reakcji drugiej osoby. Nie masz czasu na dopracowanie odpowiedzi tak jak w wiadomości. Nie wiesz, czy ktoś będzie miły, zirytowany, zajęty, zaskoczony albo postanowi właśnie dziś zostać ambasadorem biernej agresji.

I wtedy pojawia się bardzo kusząca alternatywa: „Może wyślę maila”.

Mail jest elegancki. Mail daje czas. Mail można poprawić siedem razy, a potem ósmy, ponieważ przecinek po „Dzień dobry” nagle zaczyna wyglądać podejrzanie. Wiadomość tekstowa jest jeszcze lepsza. Piszesz, wysyłasz, chowasz telefon i możesz przez chwilę udawać, że problem został przekazany do innego departamentu rzeczywistości. Gdyby powszechnie akceptowano gołębie pocztowe, część z nas prowadziłaby dziś na balkonach niewielkie centra logistyczne.

Problem zaczyna się wtedy, gdy dana sprawa naprawdę wymaga rozmowy. Ktoś nie odpisuje. Sytuacja jest zbyt

złożona na wymianę dwunastu maili. Trzeba coś wyjaśnić natychmiast, negocjować, odmówić, poprosić o zmianę, powiedzieć coś niewygodnego albo po prostu zdobyć informację, którą człowiek po drugiej stronie może podać w trzydzieści sekund. I nagle zwykłe połączenie zaczyna ważyć tyle, jakbyś miał zadzwonić do ONZ z własną propozycją przebudowy systemu bezpieczeństwa międzynarodowego.

Odkładanie telefonów nie musi oznaczać, że jesteś nieśmiały, „słaby w kontaktach” albo że z twoim charakterem stało się coś podejrzanego. Często chodzi o dużo bardziej przyziemną mieszankę: niepewność, brak kontroli nad przebiegiem rozmowy, chęć uniknięcia niezręczności, obawę przed odmową, konflikt, potrzebę szybkiego reagowania i zwykłą niechęć do sytuacji, której nie można wcześniej wyedytować. Pisząc wiadomość, możesz usunąć zdanie. W rozmowie zdanie po wypowiedzeniu nie ma przycisku „cofnij”. Można je jedynie próbować ratować następnym zdaniem, co czasem działa, a czasem prowadzi do klasycznego: „Nie, nie o to mi chodziło”, po którym wszyscy wiedzą, że właśnie dokładnie o to chodziło, tylko miało zabrzmieć lepiej.

Dlatego największym błędem jest czekanie, aż ochota na telefon pojawi się sama. Czasami się pojawi. Najczęściej mniej więcej w tym samym okresie, w którym spontanicznie poczujesz wielką pasję do czyszczenia odpływu w prysznicu. Możesz oczywiście liczyć na nagły przyływ odwagi, perfekcyjny nastrój, idealną godzinę i rozmówcę, który odbierze słowami: „Dzień dobry, bardzo się cieszę, że pan dzwoni, zaraz wszystko załatwimy i przy okazji nie będę zadawał żadnych niewygodnych pytań”. To piękna wizja.

Można ją postawić na półce obok jednorożca i drukarki, która zawsze działa.

Ta książka nie będzie więc próbowała zrobić z ciebie człowieka, który kocha telefonować. Nie ma takiej potrzeby. Możesz do końca życia uważać rozmowę telefoniczną za wynalazek tylko odrobinę bardziej przyjazny niż pobieranie krwi i nadal sprawnie załatwiać przez telefon to, co trzeba. Celem jest coś znacznie praktyczniejszego: zmniejszyć tarcie przed połączeniem, wiedzieć, co powiedzieć na początku, umieć prowadzić rozmowę bez przygotowywania trzystronicowego scenariusza, reagować na niespodziewane odpowiedzi i kończyć telefon z konkretnym rezultatem zamiast poczucia: „Nie wiem, co się właśnie wydarzyło, ale chyba zgodziłem się na wtorek”.

Będziemy też zajmować się rozmowami, które są trudne z prawdziwego powodu, a nie tylko dlatego, że zielona ikonka wygląda groźnie. Telefon do urzędu czy serwisu to jedno. Rozmowa z klientem o opóźnieniu, z przełożonym o problemie, z bliską osobą o granicy, z usługodawcą o źle wykonanej pracy albo z kimś, komu trzeba powiedzieć „nie”, może mieć realną stawkę. W takich sytuacjach nie wystarczy rada „po prostu zadzwoń”. „Po prostu” jest jednym z najbardziej wydajnych słów w historii dawania beużytecznych porad. Po prostu zadzwoń. Po prostu się nie stresuj. Po prostu bądź sobą. Świetnie. Jeszcze tylko „po prostu” zbudujemy most i możemy zamknąć podręczniki inżynierii.

Potrzebna jest procedura na moment przed rozmową, sposób na pierwsze trzydzieści sekund, kilka prostych narzędzi do trzymania się tematu i metoda reagowania wtedy, gdy rozmowa skręca w stronę, której nie przewidziałeś. Potrzebujesz wiedzieć, co zanotować, a

czego nie próbować przewidzieć. Jak poprosić o wyjaśnienie bez udawania, że wszystko rozumiesz. Jak wrócić do swojej sprawy, kiedy rozmówca zaczyna opowiadać historię faktury od czasów dynastii Jagiellonów. Jak zakończy połączenie, upewniając się, kto robi co i do kiedy. I co zrobić, kiedy nie odbierają, odmawiają, naciskają albo wyprowadzają cię z równowagi.

Najważniejsze jednak, żeby telefon przestał być wydarzeniem zajmującym psychicznie pół dnia. Bo prawdziwy koszt odkładania rzadko wynosi pięć minut rozmowy. To raczej dwie godziny pamiętania, że trzeba zadzwonić, cztery krótkie fale irytacji na samego siebie, siedem spojrzeń na numer, odkładanie innych zadań „bo najpierw powinienem załatwić ten telefon” i wieczorne odkrycie, że oczywiście już zamknięte. Sam telefon trwałby krócej niż wybór filmu na wieczór. Tymczasem w głowie dostał budżet produkcyjny porównywalny z hollywoodzkim widowiskiem.

Nie chodzi o to, żeby nigdy więcej nie czuć napięcia przed rozmową. Przy ważnych telefonach napięcie może się pojawić i nie musi oznaczać, że coś robisz źle. Chodzi o to, żeby umieć działać mimo niego, nie budować przed każdą rozmową pełnowymiarowej symulacji katastrofy i rozróżniać telefon wymagający przygotowania od takiego, który wymaga po prostu numeru i dwóch zdań. Z czasem część spraw stanie się zwyczajna właśnie dlatego, że przestaniesz nadawać im rangę ceremonii.

Na razie nie musisz nikogo wybierać z kontaktów i wykonywać heroicznego połączenia w ramach ćwiczenia otwierającego. Wystarczy jedna rzecz: przypomnij sobie telefon, który obecnie odkładasz, i odpowiedz sobie konkretnie, czego w nim unikasz. Samego wybrania

numeru? Pytania, które musisz zadać? Możliwej odmowy? Konflikty? Tego, że nie będziesz wiedzieć, co odpowiedzieć? A może po prostu rozmowy z obcym człowiekiem, który może powiedzieć coś poza przygotowanym scenariuszem?

Bo „nie lubię dzwonić” brzmi jak cecha charakteru. „Nie wiem, jak zacząć rozmowę o zwrocie pieniędzy” jest już problemem do rozwiązania.

Gołąb może odpocząć.

Rozdział 1 - Telefon, Który Rośnie w Głowie

O 9:12 przypominasz sobie, że trzeba zadzwonić do przychodni. O 9:13 uznajesz, że najpierw zrobisz kawę, bo rozmowy administracyjne bez kofeiny mogą zostać uznane za naruszenie praw człowieka. O 9:21 kawa jest gotowa, numer znaleziony, a ty odkrywasz nagle, że nie masz przy sobie kalendarza. Kalendarz leży dwa metry dalej. O 9:23 masz już kalendarz, ale zauważasz, że bateria telefonu wynosi 17 procent. Technicznie wystarczyłoby na rozmowę, trzy podcasty i transmisję lądowania sondy na Marsie, ale przecież nie będziemy ryzykować. Ładowarka.

O 9:41 jesteś przygotowany idealnie. Numer. Kalendarz. Notatnik. Długopis. Woda. Telefon podłączony do prądu jak pacjent intensywnej terapii. Do wykonania został ostatni etap: zadzwonić.

I właśnie wtedy telefon przestaje być telefonem.

Zaczyna być sprawdzianem. Negocjacja. Możliwym konfliktem. Potencjalnym upokorzeniem. Towarzyskim egzaminem z szybkiego odpowiadania. Jedno kliknięcie potrafi uruchomić w głowie całą produkcję: co, jeśli nie będę wiedział, co powiedzieć? Co, jeśli ktoś będzie niemiły? Co, jeśli źle zrozumiem? Co, jeśli zapytają mnie o coś, czego nie mam? Co, jeśli odbierze człowiek, który mówi tak szybko, jakby otrzymywał premię za liczbę sylab na minutę?

Telefon w rzeczywistości nadal leży na biurku i waży około dwustu gramów. W głowie właśnie przekroczył dopuszczalną masę startową.