

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Nie Umieję Zakończyć Rozmowy i Nagle Minęła Godzina

Jak grzecznie kończyć telefony, spotkania i pogawędki
bez wymyślania pożaru, chorego kota albo nagłego lotu do Oslo



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

Nie Umiem Zakończyć Rozmowy i Nagle Minęła Godzina

Jak grzecznie kończyć telefony, spotkania
i pogawędki bez wymyślania pożaru,
chorego kota albo nagłego lotu do Oslo

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-611-8

SPIS TREŚCI

INTRO	5
Rozdział 1 - Rozmowa się skończyła, tylko nikt jej o tym nie powiedział.....	11
Rozdział 2 - Dlaczego boimy się powiedzieć „muszę już kończyć”?	20
Rozdział 3 - Subtelne sygnały, których nikt nie zauważa.....	29
Rozdział 4 - Wymówka, która miała uratować pięć minut, a stworzyła trzy nowe problemy.....	37
Rozdział 5 - Rozmowa bez limitu, czyli dlaczego warto ustalić czas, zanim go zabraknie.....	47
Rozdział 6 - „Jeszcze tylko jedno pytanie”, czyli pięć minut, które rozmnaża się przez pączkowanie	57
Rozdział 7 - Zostałem Publicznością w Rozmowie, na którą Nie Kupowałem Biletu	68
Rozdział 8 - Goście Nie Chcą Wyjść, a Ty Nie Możesz Opuścić Własnego Mieszkania.....	77
Rozdział 9 - Trzy Kroki do Pożegnania, Które Naprawdę Jest Pożegnaniem.....	88
Rozdział 10 - Telefon Ma Czerwony Przycisk. Można Go Używać	97
Rozdział 11 - Spotkanie Się Kończy, Ale Decyzja Nadal Nie Zapadła.....	107
Rozdział 12 - Jak Zakończyć Rozmowę z Szefem, Klientem i Kimś, Komu Trudno Odmówić	116

Rozdział 13 - Jak Wyjść z Pogawędki, Kiedy Wszyscy Nadal Stoją i Rozmawiają.....	128
Rozdział 14 - Nie Musisz Mieć Ostatniego Słowa, Żeby Zakończyć Kłótnię	138
Rozdział 15 - „To Już Nie Masz dla Mnie Czasu?”, Czyli Pożegnanie z Poczuciem Winy	148
Rozdział 16 - Kiedy Ktoś Naprawdę Potrzebuje Rozmowy, a Ty Naprawdę Musisz Kończyć	158
Rozdział 17 - Nieudane Pożegnanie to Nie Katastrofa Dyplomatyczna	169
Rozdział 18 - Jak Nie Wrócić do Godzinnych Rozmów, Kiedy Życie Znowu Przyspieszy.....	179
Rozdział 19 - Nie Każda Rozmowa Musi Trwać Tyle, Ile Życzy Sobie Najbardziej Rozmowna Osoba	189
Rozdział 20 - Możesz Skończyć Rozmowę i Nadal Być Miłym Człowiekiem.....	198

INTRO

Jest 17:12. Odbierasz telefon, który miał potrwać pięć minut. O 17:19 znasz już odpowiedź na pytanie, z którym rozmówca zadzwonił. O 17:27 słyszysz pierwsze „no dobra, to nie przeszkadzam”. O 17:34 pojawia się drugie. O 17:46 jesteś na etapie opowieści o sąsiedzie, którego nigdy nie spotkałeś, ale najwyraźniej powinieneś poznać jego historię kredytową, sytuację rodzinną oraz opinię na temat parkowania pod blokiem. O 18:03 telefon nadal trwa. Ty już dawno przestałeś uczestniczyć w rozmowie. Teraz pełnisz funkcję publiczności, instytucji wsparcia emocjonalnego i darmowej infolinii, której regulamin zabrania rozłączania się jako pierwszej. Kiedy wreszcie odkładasz telefon, patrzysz na zegarek i zastanawiasz się, w którym dokładnie momencie oddałeś komuś godzinę życia. Co gorsza, człowiek, z którym rozmawiałeś, prawdopodobnie uważa, że odbyliście bardzo miłą, krótką pogawędkę.

Jeżeli rozpoznajesz ten scenariusz, być może masz szczególną umiejętność: potrafisz rozpocząć rozmowę, podtrzymać ją nawet przy dramatycznym niedoborze tematów, wysłuchać trzech dygresji i uprzejmie reagować na historię, której zakończenie było oczywiste od pierwszego zdania. Nie potrafisz natomiast powiedzieć: „Dzięki, muszę już kończyć”. A właściwie potrafisz. Znasz wszystkie potrzebne słowa. Problem zaczyna się w chwili, gdy masz je wypowiedzieć do żywego człowieka, który właśnie nabiera powietrza, żeby rozpocząć czwartą część opowieści. Wtedy twój mózg uruchamia nadzwyczajne posiedzenie komisji do spraw możliwego urażenia rozmówcy. Komisja obraduje długo, nie podejmuje decyzji i nie przewiduje przerwy obiadowej.

Wiele osób traktuje zakończenie rozmowy jak społeczny egzamin, na którym jedno niewłaściwe zdanie może przekreślić lata znajomości. Bo przecież jeśli powiesz, że kończysz, druga osoba może pomyśleć, że cię nudzi. Jeśli wspomnisz, że masz coś do zrobienia, uzna, że nie jest ważna. Jeśli po prostu się pożegnasz, może poczuć się odrzucona. Tak powstaje niezwykle mechanizm: żeby uniknąć kilkusekundowego dyskomfortu, zgadzasz się na kilkadziesiąt minut niewygody. Chronisz cudze wyobrażone uczucia kosztem własnego rzeczywistego czasu. I chociaż brzmi to nieracjonalnie, w konkretnym momencie wydaje się najbezpieczniejszym rozwiązaniem. Milczysz więc, przytakujesz i czekasz, aż ktoś inny podejmie decyzję za ciebie.

Ta trudność ma różne kostiumy. Przez telefon przybiera postać niekończącego się „jeszcze tylko jedna rzecz”. W pracy jest spotkaniem, którego agenda skończyła się pół godziny temu, ale uczestnicy nadal dyskutują o wszystkim, co można jeszcze omówić przed emeryturą. Na rodzinnym spotkaniu pojawia się w drzwiach, gdy od dwudziestu minut stoisz już w kurtce, trzymasz kluczyki i próbujesz wyjść, a ktoś właśnie przypomniał sobie, że musi opowiedzieć o remoncie łazienki. W sklepie, na klatce schodowej albo przed szkołą dziecka wystarczy niewinne „co słysząc?”, żeby uruchomić wydarzenie, na które nie sprzedawano biletów, ale obowiązuje w nim nieograniczony czas uczestnictwa.

Najbardziej podstępne jest to, że nie każda przedłużająca się rozmowa jest nieprzyjemna. Możesz naprawdę lubić rozmówcę, interesować się jego życiem i cieszyć ze spotkania, a jednocześnie chcieć wrócić do własnych spraw. Te uczucia nie wykluczają się wzajemnie. Można kogoś

szanować i nie mieć ochoty na kolejne czterdzieści minut rozmowy o zakupie odkurzacza. Można troszczyć się o przyjaciela i potrzebować snu. Można dobrze współpracować z szefem i uważać, że spotkanie powinno już się skończyć. Tymczasem wielu ludzi zachowuje się tak, jakby sympatia dawała drugiej osobie bezterminową rezerwację ich kalendarza, a jedynym akceptowalnym sposobem jej anulowania była katastrofa naturalna.

Stąd bierze się imponująca kreatywność wymówek. Nie możesz zwyczajnie zakończyć telefonu, więc nagle musisz wyprowadzić psa. Nie masz psa? Trudno, właśnie został adoptowany na potrzeby rozmowy. Za chwilę przyjdzie kurier, zaczyna się pilne spotkanie albo musisz natychmiast sprawdzić coś w kuchni. W skrajnych przypadkach twój grafik wygląda jak harmonogram człowieka, który jednocześnie prowadzi firmę transportową, opiekuje się schorowanym zwierzyńcem i regularnie uczestniczy w sytuacjach alarmowych. Problem z wymówkami polega na tym, że przynoszą ulgę, ale nie uczą kończenia rozmów. Z czasem potrzebujesz coraz bardziej przekonujących powodów, a zwykłe „chcę już kończyć” wydaje się czymś niedozwolonym.

Cena nie zawsze ogranicza się do straconej godziny. Czasami po długiej rozmowie spieszysz się z obowiązkami, rezygnujesz z odpoczynku albo czujesz irytację wobec człowieka, który nawet nie wiedział, że powinien już przestać mówić. Bywa też odwrotnie: zaczynasz unikać odbierania telefonów, ponieważ nie boisz się samej rozmowy, tylko jej nieprzewidywalnego zakończenia. Dzwoni sympatyczna osoba, a ty patrzysz na ekran jak na propozycję podpisania umowy bez daty wygaśnięcia. W ten sposób trudność z pożegnaniem zaczyna wpływać na

relacje, które przecież chcesz utrzymywać. Zamiast krótszych, przyjemniejszych kontaktów masz coraz więcej nieodebranych połączeń i poczucia winy.

Dobra wiadomość jest taka, że zakończenie rozmowy nie musi być konfliktem. Nie potrzebujesz szczególnej charyzmy, talentu dyplomatycznego ani certyfikatu z asertywności wystawionego przez międzynarodową komisję. Potrzebujesz rozpoznać moment, w którym rozmowa spełniła już swój cel, oraz nauczyć się wyrażać decyzję spokojnie i jednoznacznie. „Cieszę się, że porozmawialiśmy. Muszę już kończyć, odezwę się w tygodniu” to zwyczajne, uprzejme zdanie. Nie zawiera oskarżenia, nie ocenia rozmówcy i nie wymaga przedstawiania dokumentacji potwierdzającej pilność kolejnych obowiązków. Jest po prostu zakończeniem. Co istotne, nie musisz czekać, aż druga osoba sama zaproponuje wyjście. W rozmowie uczestniczą przynajmniej dwie strony i każda może zdecydować o swoim dalszym udziale.

Oczywiście rzeczywistość bywa bardziej skomplikowana niż przykład zapisany na papierze. Inaczej kończy się pogawędkę z sąsiadem, inaczej spotkanie z przełożonym, a jeszcze inaczej rozmowę z kimś, kto przeżywa trudne chwile. Są sytuacje, w których warto zostać dłużej, wysłuchać i potraktować cudzą potrzebę poważnie. Są również takie, w których rozmówca ignoruje kolejne sygnały zakończenia, zaczyna nowy temat albo próbuje wzbudzić poczucie winy. Wówczas sama uprzejmość może nie wystarczyć. Potrzebne stają się jasność, konsekwencja i umiejętność zniesienia tego, że ktoś przez chwilę nie będzie zachwycony twoją decyzją. Nie istnieje zdanie gwarantujące, że wszyscy zawsze zareagują idealnie.

Istnieją natomiast sposoby, by ograniczyć nieporozumienia i nie robić z każdego pożegnania negocjacji pokojowych.

W tej książce zajmiemy się właśnie takimi sytuacjami. Nauczysz się dostrzegać sygnały, że rozmowa naturalnie dobiega końca, przechodzić od podsumowania do pożegnania i reagować, kiedy druga osoba ponownie otwiera temat. Przyjrzymy się telefonom, spotkaniom zawodowym, rozmowom towarzyskim i tym szczególnie niewygodnym momentom, kiedy fizycznie jesteś już przy drzwiach, lecz społecznie nadal siedzisz przy stole. Będzie miejsce na konkretne sformułowania, trudniejsze reakcje i błędy, które sprawiają, że pozornie zakończona rozmowa odzyskuje życie niczym serial przedłużony o kolejny sezon. Nie chodzi jednak o zamienienie cię w człowieka, który przerywa innym w połowie zdania. Celem jest większa swoboda wyboru, kiedy słuchać dalej, a kiedy zakończyć kontakt bez niepotrzebnego tłumaczenia się.

Na początek wystarczy jedna obserwacja. Podczas najbliższej rozmowy zauważ moment, w którym po raz pierwszy pomyślisz, że chcesz już kończyć. Nie musisz natychmiast przerywać ani testować na znajomych nowych umiejętności. Zwróć uwagę, co dzieje się później: czy czekasz na idealną ciszę, czy obawiasz się reakcji, czy zaczynasz szukać usprawiedliwienia? Ten niewielki moment wiele mówi o twoim sposobie komunikowania granic. Możliwe, że odkryjesz coś zaskakującego: rozmówca nie zatrzymuje cię żadną nadzwyczajną siłą. To ty wciąż czekasz na pozwolenie, którego wcale nie potrzebujesz.

Bo rozmowa nie musi trwać do wyczerpania wszystkich tematów, baterii telefonu i zasobów energetycznych uczestników. Może być dobra właśnie dlatego, że kończy się w odpowiednim momencie. A jeśli po przeczytaniu tej

książki uda ci się odzyskać choćby część czasu poświęcanego dotąd na uprzejme przedłużanie pożegnań, będziesz mógł przeznaczyć go na coś, co naprawdę wybierzesz. Nawet jeśli będzie to spokojne siedzenie na kanapie bez żadnego planu. Nie potrzebujesz na to zgody komisji do spraw ważności zajęć ani biletu lotniczego do Oslo.

Rozdział 1 - Rozmowa się skończyła, tylko nikt jej o tym nie powiedział

Wyobraź sobie zwyczajny wtorek w biurze. Wchodzisz do kuchni po wodę, spotykasz znajomego z innego działu i wymieniacie kilka zdań. Pyta, jak idzie projekt. Odpowiadasz. On opowiada, że u nich również jest intensywnie. Wspólnie narzekacie na system, który od ostatniej aktualizacji wymaga trzech kliknięć więcej, żeby zrobić dokładnie to samo co wcześniej. Śmiejecie się, życzyście sobie powodzenia. Wszystko wskazuje na to, że rozmowa dobiegła końca. Nawet twoja ręka odruchowo przesuwają się w stronę klamki. Wtedy znajomy mówi: „A właśnie, słyszałeś, co się wydarzyło w zeszły piątek?”. Nie słyszałeś. Teraz już usłyszysz. Wersję podstawową, rozszerzoną, komentarz reżysera i prawdopodobnie wywiad z człowiekiem, który stał najbliżej drukarki.

Po kilkunastu minutach wracasz do biurka i odkrywasz, że rozmowa, która zaczęła się przypadkiem, zajęła więcej czasu niż zadanie, do którego właśnie zamierzałeś się udać. Nie wydarzyło się nic szczególnie dramatycznego. Nikt cię nie zatrzymywał, nie zamknął drzwi ani nie zagroził konsekwencjami wyjścia. A jednak przez cały ten czas zachowywałeś się tak, jakby zakończenie rozmowy wymagało zgody obu stron, podpisanej w dwóch egzemplarzach. Co ciekawe, prawdopodobnie kilka razy miałeś okazję odejść. Po prostu żadna nie wydawała się wystarczająco idealna.

Właśnie tutaj zaczyna się problem, którego często nie zauważamy. Zakładamy, że rozmowa powinna zakończyć się naturalnie, jak piosenka, która ma wyraźny ostatni akord.

Tymczasem wiele codziennych rozmów bardziej przypomina odtwarzanie muzyki z funkcją automatycznego proponowania kolejnych utworów. Jeden temat się wyczerpuje, więc pojawia się następny. Potem przypomina się jeszcze jedna historia. Następnie ktoś zadaje pytanie, które właściwie nie wymaga odpowiedzi, ale byłoby niegrzecznie jej nie udzielić. W końcu zapominamy, że początkowo rozmawialiśmy o czymś konkretnym. Pozostaje samo rozmawianie, podtrzymywane siłą rozpędu.

Kiedy koniec już nastąpił, ale rozmowa trwa dalej

Warto rozróżnić dwie sytuacje, które z zewnątrz wyglądają podobnie. Pierwsza to rozmowa długa, ale wartościowa. Tematy się zmieniają, obie osoby są zaangażowane, nikt nie czuje presji, a czas płynie przyjemnie. Druga to rozmowa, której zasadniczy cel został osiągnięty, zainteresowanie jednej strony wyraźnie osłabło, lecz kontakt trwa, ponieważ nikt nie chce wykonać ruchu kończącego. Różnica nie polega na liczbie minut. Można z przyjemnością rozmawiać trzy godziny i można mieć serdecznie dosyć po siedmiu minutach. Decyduje to, czy pozostajesz w rozmowie z własnego wyboru, czy z poczucia, że odejście byłoby jakimś naruszeniem niepisanej umowy.

Nie ma jednego sygnału, który zawsze oznacza koniec. Czasami pojawia się naturalne podsumowanie: „Czyli ustaliliśmy, że spotykamy się w czwartek”. Innym razem rozmówcy powtarzają informacje, które już padły, albo przechodzą do coraz luźniejszych skojarzeń. Bywa, że zapada krótka cisza. Nie jest niezręczna, dopóki ktoś nie uzna jej za awarię wymagającą natychmiastowej naprawy. Wtedy pada pytanie o pogodę, plany weekendowe lub dowolny temat znajdujący się w pobliżu. Wystarczy jeden

taki ratunkowy ruch i rozmowa otrzymuje nowe życie, mimo że obie strony mogły już spokojnie wrócić do swoich spraw.

Najbardziej zdradliwy jest moment, w którym sam zaczynasz produkować dodatkowe wątki. Rozmówca właśnie skończył opowieść, a ty z uprzejmości pytasz: „I co było dalej?”. Właściwie nie musisz znać odpowiedzi. Pytanie padło automatycznie, bo przez lata nauczyłeś się, że zainteresowanie okazuje się przez zadawanie kolejnych pytań. To bardzo przydatna umiejętność, dopóki nie próbujesz jej używać jako sposobu zakończenia kontaktu. Jeśli ktoś opowiada o remoncie kuchni, pytanie o termin montażu blatów może wydawać się sympatyczne. Problem w tym, że właśnie otworzyłeś osobny dział rozmowy, obejmujący stolarza, dostawców i porównanie sześciu rodzajów zawiasów. Uprzejmość niepostrzeżenie zamieniła się w zamówienie kontynuacji.

Pomaga tutaj prosta obserwacja: zwracaj uwagę, czy twoja wypowiedź przybliży rozmowę do zakończenia, czy zaprasza do następnej rundy. Nie oznacza to, że masz liczyć każde pytanie i komunikować się jak pracownik obsługujący numerki w urzędzie. Chodzi o zauważenie własnego udziału w przedłużaniu sytuacji, na którą później narzekasz. Jeśli chcesz już odejść, możesz odpowiedzieć życzliwie bez uruchamiania kolejnego tematu. „To dobrze, że udało się wam to załatwić” wyraża zainteresowanie. Dodane po nim „A dlaczego wykonawca nie przyjechał w środę?” jest zaproszeniem do pełnego śledztwa. Niewielka różnica w słowach potrafi oznaczać znaczną różnicę w kalendarzu.

Część osób ma też trudność z rozpoznaniem własnego momentu zakończenia. Czekają na obiektywny dowód, że rozmowa powinna się skończyć. Tymczasem taki dowód nie zawsze istnieje. Możesz mieć przed sobą przyjemnego

człowieka, ciekawy temat i żadnego natychmiastowego obowiązku, a mimo to uznać, że na dzisiaj wystarczy. Zmęczenie rozmową nie musi być uzasadnione dramatycznymi okolicznościami. Twoja uwaga jest ograniczonym zasobem, podobnie jak energia potrzebna do dalszego słuchania. Nie jesteś zobowiązany wykorzystywać jej do ostatniej jednostki tylko dlatego, że ktoś nadal ma coś do powiedzenia.

Pułapka ostatniego tematu

Szczególną odmianą przedłużającej się rozmowy jest sytuacja, w której zakończenie wydaje się już pewne, lecz rozmówca dodaje nową informację. Zdarza się to zwłaszcza wtedy, gdy ludzie traktują pożegnanie jako ostatnią szansę na przekazanie wszystkiego, co przyszło im do głowy. Znajomy może przez dwadzieścia minut opowiadać o wakacjach, a dopiero gdy zaczynasz zbierać rzeczy, przypomnieć sobie o najważniejszej przygodzie. Nagle okazuje się, że poprzednie dwadzieścia minut stanowiło jedynie wprowadzenie. Wciąż nie wiadomo, kto zatwierdził taki format opowieści, ale najwyraźniej została już podpisana umowa na kolejne odcinki.

W takiej chwili łatwo uznać, że skoro nowy temat już się rozpoczął, należy wysłuchać go do końca. To jednak błędne założenie. Pojawienie się kolejnego wątku nie unieważnia twojej wcześniejszej decyzji o zakończeniu rozmowy. Możesz uznać, że temat jest interesujący, ale nie masz teraz przestrzeni, żeby go rozwijać. Ta umiejętność wymaga rozdzielenia dwóch spraw: wartości tego, co ktoś chce powiedzieć, oraz twojej aktualnej gotowości do słuchania. Nie musisz oceniać historii jako nieważnej, aby odłożyć jej wysłuchanie. Czasami wystarczy powiedzieć, że chętnie

wrócisz do niej innym razem, pod warunkiem że rzeczywiście masz taki zamiar.

Podobny mechanizm działa podczas spotkań zawodowych. Grupa ustaliła już odpowiedzialności, terminy i następne kroki, ale ktoś pyta: „Skoro już wszyscy jesteśmy, może omówimy jeszcze jedną rzecz?”. Zdanie brzmi rozsądnie, ponieważ obiecuje oszczędność organizacyjną. Nie trzeba przecież planować kolejnego spotkania. Tyle że dodatkowa kwestia może wymagać osób, których nie ma w pokoju, danych, których nikt nie przygotował, albo decyzji, których nie da się podjąć od ręki. Zamiast oszczędności powstaje więc półgodzinna dyskusja zakończona ustaleniem, że potrzebne będzie kolejne spotkanie. Osiągnięcie takiego rezultatu przy pomocy spontanicznej rozmowy zasługuje na osobną kategorię biurowego sportu.

Dlatego warto nauczyć się rozpoznawać moment, w którym rozmowa zakończyła swoje zadanie. Jeśli spotkanie miało doprowadzić do decyzji, sprawdź, czy decyzja zapadła. Jeśli telefon służył przekazaniu informacji, zauważ, czy została ona zrozumiana. Jeśli pogawędka miała być krótkim kontaktem towarzyskim, nie oczekuj koniecznie wielkiego finału. Celem nie jest brutalne zamykanie każdego wątku, lecz odróżnianie sprawy wymagającej dalszej uwagi od samego nawyku pozostawiania w rozmowie. Nierozwiązany problem bywa ważnym powodem kontynuacji. Niewyczerpany zasób anegdot już niekoniecznie.

Dlaczego tak łatwo przegapić własną decyzję

W codziennym kontakcie większość uwagi kierujesz na rozmówcę. Słuchasz, interpretujesz, dobierasz odpowiedzi i obserwujesz jego reakcje. To naturalne, ale ma pewien koszt: łatwo stracić kontakt z własnymi potrzebami. Dopiero

po dłuższym czasie zauważasz, że jesteś głodny, zmęczony albo że od kilku minut myślisz o czymś zupełnie innym. Rozmowa nadal trwa, ponieważ wykonujesz znajome czynności, choć przestałeś świadomie decydować o swoim uczestnictwie. Przypomina to oglądanie programu, którego już nie lubisz, ale kolejny odcinek uruchamia się automatycznie, zanim zdążysz znaleźć pilota.

Niektórzy odkrywają tę granicę dopiero wtedy, gdy zaczynają odczuwać wyraźną irytację. Wcześniejszych, subtelniejszych sygnałów nie traktują poważnie. Myśl „powinienem już wrócić do swoich zajęć” wydaje się zbyt słabym powodem. Dopiero wewnętrzne „ile można o tym opowiadać?” uruchamia gotowość do działania. Wtedy jednak trudniej zakończyć kontakt z autentyczną życzliwością, ponieważ cierpliwość została niemal całkowicie zużyta. Ktoś, kto przed chwilą był sympatycznym rozmówcą, zaczyna przypominać przeciwnika w pojedynku na wytrzymałość. Tymczasem wcześniejsze zakończenie mogłoby ochronić zarówno twój czas, jak i dobre nastawienie do tej osoby.

Warto więc sprawdzać siebie trochę wcześniej. Nie chodzi o wykonywanie podczas rozmowy skomplikowanej analizy psychologicznej. Wystarczy od czasu do czasu zadać sobie w myślach jedno pytanie: „Czy nadal chcę tutaj być?”. Odpowiedź może brzmieć „tak”, „jeszcze chwilę” albo „już wystarczy”. Wszystkie są dopuszczalne. Kluczowe jest to, by nie ignorować trzeciej odpowiedzi tylko dlatego, że rozmówca wydaje się zadowolony. Jego przyjemność z rozmowy jest ważna, lecz nie może być jedynym kryterium decydującym o czasie jej trwania.

Istnieje również różnica między rozmową, która się przedłuża, a rozmową, która wymaga cierpliwości. Bliska

osoba opowiadająca o trudnej sytuacji może potrzebować więcej uwagi niż ktoś komentujący promocję na ekspresy do kawy. Ważna rozmowa z dzieckiem albo wymagająca decyzja zawodowa nie zawsze mieszczą się w zaplanowanych minutach. Rozpoznawanie własnych granic nie oznacza traktowania każdej dłuższej interakcji jak błędu organizacyjnego. Chodzi raczej o świadomy wybór. Możesz zdecydować, że warto zostać, nawet jeśli oznacza to zmianę planów. Różnica polega na tym, że pozostajesz dlatego, że sytuacja jest ważna, a nie dlatego, że nie wiesz, jak odejść.

Małe eksperymenty zamiast wielkiej rewolucji

Spróbuj przez jeden zwyczajny dzień przyglądać się rozmowom bez natychmiastowego poprawiania swojego zachowania. Wybierz kilka różnych kontaktów: krótką wymianę zdań, telefon, spotkanie lub pogawędkę. Zauważ, kiedy pojawia się pierwszy naturalny moment zakończenia, ile czasu upływa od niego do faktycznego pożegnania i co wydarzyło się pomiędzy. Być może ktoś zadał dodatkowe pytanie. Być może sam rozpocząłeś nowy temat. Możliwe również, że rozmowa miała kilka dobrych okazji do zakończenia, ale czekałeś na jeszcze lepszą. Nie potrzebujesz stopera ani szczegółowych notatek. Wystarczy krótka refleksja po fakcie, zanim codzienny pośpiech przykryje wszystko kolejnymi sprawami.

Szczególnie przydatne jest przyjrzenie się rozmowom, w których to druga osoba kończy pierwsza. Zwróć uwagę na własną reakcję. Czy naprawdę czujesz się urażony, kiedy znajomy mówi, że musi wracać do swoich zajęć? Czy uznajesz go za nieuprzejmego, kiedy kończy telefon po załatwieniu sprawy? Najczęściej przyjmujesz to bez większego problemu. Być może nawet doceniasz jasność sytuacji. Oczywiście nie każdy reaguje identycznie, ale takie

obserwacje pomagają sprawdzić, czy wymagania stawiane samemu sobie nie są znacznie surowsze od tych, które stosujesz wobec innych. Możesz odkryć, że innym przyznajesz prawo do kończenia rozmów, a sobie wydajesz bezterminowy zakaz.

Jeżeli dostrzeżesz powtarzający się wzorec, spróbuj podczas kolejnej rozmowy wykonać jeden niewielki ruch inaczej. Gdy sprawa jest już omówiona, nie otwieraj automatycznie nowego tematu. Pozwól, aby podsumowanie naprawdę było podsumowaniem. Jeśli chcesz pożegnać się po krótkiej pogawędce, nie oczekuj, aż rozmówca sam znajdzie idealną formułę. Możesz przejąć odpowiedzialność za własną część kontaktu. Początkowo takie zachowanie może wydawać się dziwnie oficjalne, szczególnie jeśli przez lata przyzwyczajałeś innych do nieograniczonej dostępności. To jednak nie świadczy o jego nieuprzejmości. Każda zmiana nawyku przez chwilę brzmi mniej naturalnie niż zachowanie, które wykonujesz automatycznie.

Nie oceniaj postępów wyłącznie liczbą odzyskanych minut. Równie ważne jest to, czy potrafisz wcześniej rozpoznać własną decyzję, nie zamieniając jej natychmiast w wewnętrzną dyskusję. Czasami rozmowa rzeczywiście potrwa dłużej, niż zamierzałeś, bo pojawi się coś wartościowego. Innym razem zakończy się szybko i nikt nie odczuje z tego powodu żadnej straty. Najważniejsze, abyś stopniowo przestał utożsamiać dobre spotkanie z takim, które trwa do momentu całkowitego wyczerpania jednej ze stron.

Rozmowa jest wspólnym doświadczeniem, ale twój czas nadal należy do ciebie. Nie istnieje obowiązek wykorzystania każdej ciszy do stworzenia nowego tematu ani doprowadzenia każdej historii do jej najbardziej odległej

dygresji. Czasami najlepszym dowodem udanego kontaktu jest to, że obie osoby rozchodzą się z poczuciem przyjemności, a nie ulgi. I właśnie dlatego warto nauczyć się zauważać koniec, zanim stanie się on desperackim marzeniem.

Rozdział 2 - Dlaczego boimy się powiedzieć „muszę już kończyć”?

W restauracji przy stoliku siedzą trzy osoby. Kolacja była udana, rachunek zapłacony, a kelner zdążył już dwukrotnie dyskretnie zapytać, czy podać jeszcze coś do picia. Jedna z osób chciałaby wrócić do domu. Rano ma ważne obowiązki, jest zmęczona i od pewnego czasu marzy o zdjęciu niewygodnych butów. Mimo to nie proponuje zakończenia spotkania. Przyjaciółka właśnie zaczęła opowiadać o swoim nowym hobby, a drugi znajomy słucha z wyraźnym zainteresowaniem. Bohater naszej sceny uśmiecha się więc, zadaje pytania i udaje, że jego poziom energii pozwoliłby jeszcze na omówienie historii hobby od starożytności do współczesności. Kiedy wreszcie wszyscy wychodzą, czuje ulgę, ale również lekką złość na siebie. Przecież mógł pożegnać się wcześniej. Dlaczego tego nie zrobił?

Najprostsza odpowiedź brzmi: nie chciał nikogo urazić. Jest prawdziwa, ale niewystarczająca. Za takim zdaniem kryje się cały zestaw wyobrażeń dotyczących relacji, uprzejmości i tego, jak zostaniemy ocenieni przez innych. Zakończenie rozmowy wydaje się prostą czynnością komunikacyjną, lecz dla części osób uruchamia obawy znacznie większe niż sama sytuacja. Wypowiedzenie kilku słów zaczyna przypominać przekazanie komuś nieprzyjemnej wiadomości. Człowiek nie myśli już o tym, że chce wrócić do domu. Zastanawia się, czy przyjaciele nie uznają go za nudnego, egoistycznego lub pozbawionego zainteresowania ich życiem. Niewinne pożegnanie otrzymuje więc ciężar emocjonalny, którego wcale nie musi mieć.

Tak działa szczególnie podstępna pomyłka: utożsamianie zakończenia kontaktu z odrzuceniem człowieka. Kiedy mówisz „nie mogę teraz dalej rozmawiać”, masz na myśli określony moment i ograniczoną dostępność. Obawiasz się jednak, że druga osoba usłyszy zupełnie inny komunikat: „Nie interesujesz mnie”. Te dwa znaczenia mogą się spotkać w czyjejs interpretacji, ale nie są tym samym. Można cenić rozmówcę i jednocześnie mieć inne potrzeby. Można lubić wspólne spotkania bez chęci przedłużania każdego z nich. Gdyby długość kontaktu była wiarygodną miarą sympatii, najbardziej oddanymi przyjaciółmi byłiby ludzie, którzy nigdy nie potrafili przestać mówić.

Kiedy uprzejmość zaczyna zarządzać twoim zachowaniem

Od dzieciństwa wielu z nas słyszy, że należy słuchać innych, nie przerywać, być miłym i okazywać zainteresowanie. To rozsądne zasady, które pomagają budować relacje. Problem pojawia się wtedy, gdy zostają zinterpretowane bez żadnych ograniczeń. Skoro słuchanie jest uprzejme, to zakończenie słuchania wydaje się nieuprzejme. Skoro nie wolno przerywać, należy czekać na idealny moment, nawet jeśli rozmówca potrafi opowiadać przez dziesięć minut bez nabierania powietrza. Skoro trzeba okazywać zainteresowanie, nie można powiedzieć, że ma się już dość. W rezultacie dobre wychowanie zamienia się w zestaw reguł, które nie przewidują twoich potrzeb. Jak instrukcja obsługi urządzenia, w której szczegółowo opisano uruchamianie, lecz zapomniano o przycisku wyłączania.

Warto zauważyć, że uprzejmość nie jest tym samym co całkowite podporządkowanie się drugiej osobie. Dobre maniere pozwalają uwzględniać cudze uczucia, ale nie wymagają rezygnacji z własnych granic. Gdy zapraszasz