

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Piszę Wiadomość Piętnaście Minut, Żeby Nie Brzmieć „Źle”

Jak przestać nadmiernie redagować zwykłe wiadomości,
komunikować ton prościej i nie traktować każdego „OK”
jak kryzysu dyplomatycznego



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

Piszę Wiadomość Piętnaście Minut, Żeby Nie Brzmieć „Źle”

Jak przestać nadmiernie redagować
zwykłe wiadomości, komunikować ton
prościej i nie traktować każdego „OK” jak
kryzysu dyplomatycznego

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-621-7

SPIS TREŚCI

INTRO	5
Rozdział 1 - Kiedy zwykła wiadomość staje się egzaminem z bycia lubianym	11
Rozdział 2 - Twój mózg dopisuje ton, którego nikt nie nagrał.....	20
Rozdział 3 - Jeszcze Jedna Poprawka i Będzie Idealnie. Czyli Dlaczego Nigdy Nie Jest.....	29
Rozdział 4 - Uśmieszki, Przeprosiny i Inne Kamizelki Kuloodporne dla Zwykłych Zdań	38
Rozdział 5 - Odpiszę Później, Czyli Jak Jedna Wiadomość Potrafi Zająć Cały Dzień	48
Rozdział 6 - Wiadomość Wysłana, a Ty Nadal Próbujesz Nią Sterować	57
Rozdział 7 - Nie Każdą Rozmowę Da Się Naprawić Kolejnym Dymkiem	67
Rozdział 8 - Piszesz do Jednej Grupy, a W Głowie Masz Trzydziestu Siedmiu Krytyków	76
Rozdział 9 - Najpierw Sens, Potem Uprzejmość. Jak Napisać Wiadomość, Która Naprawdę Coś Załatwia	87
Rozdział 10 - Uprzejmie, Ciepło czy Stanowczo? Jak Dobrać Ton Bez Zmieniania Osobowości.....	96
Rozdział 11 - Przypominam Się, Czyli Jak Ponowić Prośbę Bez Poczucia, Że Właśnie Kogoś Nękaś	107
Rozdział 12 - Ktoś Popełnił Błąd, a Ty Musisz o Tym Napisać. Bez Wyroku i Bez Kwiatów na Przeprosiny	117

Rozdział 13 - Jak Powiedzieć „Nie”, Nie Pisząc Przy Okazji Pracy Magisterskiej z Usprawiedliwiania Się.....	128
Rozdział 14 - Kiedy Ktoś Pisze Ostro, Nie Musisz Od Razu Zakładać Zbroi.....	138
Rozdział 15 - Kiedy Po Drugiej Stronie Naprawdę Jest Trudny Człowiek.....	149
Rozdział 16 - Kiedy Jesteś Zmęczony, Nawet „Miłego Dnia” Brzmi Jak Zarzut.....	159
Rozdział 17 - Miało Być Krócej i Prościej, a Teraz Wszyscy Pytają, Czy Jesteś Obrażony	169
Rozdział 18 - Żeby Nie Wracać do Piętnastu Minut Nad Jednym „Cześć”	179
Rozdział 19 - Twój Styl Pisania Nie Jest Regulaminem dla Całego Świata	190
Rozdział 20 - Wyślij. Nie Musisz Być Idealnie Zrozumiany, Żeby Dobrze Się Komunikować.....	200

INTRO

Masz wysłać prostą wiadomość: „Cześć, możesz podestać mi ten plik do 14:00?”. Pisziesz ją w osiem sekund. Potem zaczyna się właściwa praca. Czy „możesz” nie brzmi zbyt rozkazująco? Może dodać „jeśli znajdziesz chwilę”? Ale przecież plik jest potrzebny dzisiaj, więc takie sformułowanie sugeruje, że termin jest opcjonalny. Dopisujesz „z góry dzięki”, po czym zastanawiasz się, czy nie brzmi to tak, jakbyś już zdecydował za drugą osobę. Usuwasz wykrzyknik, dodajesz uśmiechniętą buźkę, usuwasz buźkę, bo kontakt jest służbowy. Piętnaście minut później wiadomość nadal czeka na wysłanie, a ty masz za sobą więcej negocjacji językowych niż niejedna delegacja międzynarodowa. Wszystko po to, żeby poprosić o jeden plik.

Jeśli ta sytuacja brzmi znajomo, prawdopodobnie wiesz również, co następuje po naciśnięciu „Wyślij”. Otóż wcale nie kończy się praca. Zaczyna się analiza odpowiedzi. Odbiorca pisze „OK”, a twój umysł natychmiast powołuje komisję śledczą. Dlaczego tylko dwie litery? Dlaczego wielkimi? Dlaczego bez emotikony? Wczoraj napisał „jasne, nie ma problemu”, a dzisiaj samo „OK”. Czy coś się zmieniło? Czy jest zły? Czy powinienś dopisać wyjaśnienie? Tymczasem odbiorca mógł po prostu potwierdzić wiadomość i wrócić do swoich zajęć. Nieświadomy, że jego dwa znaki właśnie wywołały kryzys dyplomatyczny w twojej głowie.

Nadmierne redagowanie wiadomości ma szczególnie przewrotną cechę: bardzo często wyrasta z dobrych intencji. Chcesz być uprzejmy, konkretny, profesjonalny. Nie

zamierzasz nikogo urazić, wywierać presji ani wyjść na człowieka, który komunikuje się wyłącznie za pomocą poleceń służbowych. Być może kiedyś ktoś źle odczytał twój żart, uznał krótką odpowiedź za lekceważenie albo zarzucił ci nieprzyjemny ton, choć zupełnie tego nie planowałeś. Od tamtej pory próbujesz zabezpieczyć każdą wiadomość przed wszystkimi możliwymi interpretacjami. Problem polega na tym, że język nie jest sejfem, a odbiorca nie zawsze przeczyta twoje słowa dokładnie tak, jak zostały pomyślane.

W komunikacji pisanej brakuje wielu wskazówek, które pomagają nam podczas zwykłej rozmowy. Nie słychać spokojnego głosu, nie widać życzliwego uśmiechu ani lekkiego wzruszenia ramion. Krótkie „dobrze” może oznaczać zgodę, obojętność, zmęczenie, a czasem niezadowolenie. Samo słowo nie wystarcza, żeby rozstrzygnąć, która interpretacja jest prawdziwa. Kiedy bardzo zależy ci na dobrych relacjach, ta niepewność potrafi być wyjątkowo niewygodna. Zaczynasz więc dopisywać zabezpieczenia: dodatkowe uprzejmości, zapewnienia, przeprosiny, tłumaczenia. Wiadomość, która miała ustalić godzinę spotkania, zaczyna przypominać oficjalne oświadczenie wydane po trudnych rozmowach między zwaśnionymi państwami.

Największa pułapka pojawia się wtedy, gdy każdą kolejną poprawkę traktujesz jak zwiększenie bezpieczeństwa. Czasami rzeczywiście warto zmienić niejasne zdanie lub złagodzić niepotrzebnie ostre sformułowanie. Jednak po pewnym momencie poprawiasz już nie treść, lecz własne wyobrażenia o cudzych reakcjach. Przewidujesz obrażenie się, którego nic nie zapowiada, próbujesz odgadnąć nastrój odbiorcy i dostosować wiadomość do wszystkich jego

potencjalnych emocji. To zadanie bez końca, ponieważ nie masz dostępu do jego myśli. Możesz stworzyć siedemnaście wersji idealnie uprzejmego pytania, a druga osoba i tak przeczyta je między wejściem do windy a poszukiwaniem kluczy.

Koszt tego przyzwyczajenia nie ogranicza się do straconych minut. Z czasem zwykły kontakt zaczyna wymagać nieproporcjonalnie dużo energii. Odkładasz odpowiedź, bo trzeba ją odpowiednio sformułować. Zwlekasz z przypomnieniem o terminie, żeby nie wyjść na osobę natarczywą. Tracisz pewność, czy wolno ci napisać krótkie „nie mogę”, bez dołączania uzasadnienia o długości wniosku o dofinansowanie. Bywa, że przepraszasz za neutralne pytanie, zanim ktokolwiek zdąży poczuć się urażony. W rezultacie komunikacja, która miała ułatwiać załatwianie spraw, zaczyna je opóźniać. Co gorsza, nadmiernie ostrożna wiadomość wcale nie musi być bardziej zrozumiała. Odbiorca może nie wiedzieć, czego właściwie oczekujesz, bo konkret zniknął pod warstwą uprzejmości.

Nie oznacza to jednak, że najlepszym rozwiązaniem jest nagłe przejście na styl człowieka, który odpowiada wszystkim „tak”, „nie” i „zrób”. Relacje mają znaczenie, a ton potrafi zmienić odbiór nawet prawdziwej i potrzebnej informacji. Inaczej napiszesz do bliskiego przyjaciela, inaczej do nowego współpracownika, a jeszcze inaczej do kogoś, z kim właśnie rozwiązujesz konflikt. Wrażliwość na takie różnice jest zaletą. Kłopot zaczyna się dopiero wtedy, gdy z rozsądnej uważności robi się obowiązek przewidywania każdej reakcji. Można być życzliwym bez ciągłego usprawiedliwiania swojej obecności w cudzej skrzynce odbiorczej. Można też napisać stanowczo, nie zamieniając wiadomości w ultimatum.

W tej książce nauczysz się odróżniać prawdziwy problem komunikacyjny od niepewności, którą próbujesz usunąć kolejną poprawką. Przyjrzymy się temu, dlaczego pojedyncza kropka może nagle wydawać się groźniejsza od całego zdania, kiedy emotikona pomaga, a kiedy staje się nerwowym ubezpieczeniem, oraz jak formułować prośby, odmowy i przypomnienia bez wielogodzinnego polerowania tonu. Chodzi o umiejętność powiedzenia tego, co trzeba, w sposób odpowiedni do relacji i sytuacji. Nie będziemy szukać jednego idealnego stylu wiadomości, ponieważ taki styl nie istnieje. Komunikacja między ludźmi jest zbyt różnorodna, żeby zamknąć ją w uniwersalnym szablonie z trzema wykrzyknikami i obowiązkowym „miłego dnia”.

Zajmiemy się również chwilą, w której odbierasz wiadomość i zaczynasz dopisywać do niej znaczenia, których nadawca nie wyraził. Krótkie odpowiedzi, opóźnienia, brak emotikon czy zdawkowe potwierdzenia bywają nieprzyjemne, szczególnie gdy zależy ci na czyjejś opinii. Nie musisz jednak natychmiast wybierać najgorszego wyjaśnienia. Nauczysz się sprawdzać, kiedy istnieje rzeczywisty powód do wyjaśnienia sytuacji, a kiedy warto pozwolić wiadomości pozostać po prostu wiadomością. To ważna różnica. Nie chodzi o ignorowanie wyraźnych sygnałów konfliktu, tylko o zaprzestanie organizowania rozprawy sądowej za każdym razem, gdy ktoś nie dopisze „pozdrawiam serdecznie”.

Nie każda rozmowa jest błaha. Czasem trzeba przekazać trudną decyzję, wyznaczyć granicę, zwrócić uwagę na błąd albo napisać do osoby, która rzeczywiście reaguje nieprzewidywalnie. W takich przypadkach staranność jest potrzebna, a krótsza wiadomość nie zawsze oznacza lepszą. Zdarza się też, że problem tkwi w zachowaniu

drugiej strony, a nie w twoim sposobie formułowania zdań. Dlatego nie będziemy udawać, że odpowiedni dobór słów potrafi naprawić każdą relację. Nauczysz się rozpoznawać, kiedy warto doprecyzować tekst, kiedy lepiej porozmawiać bezpośrednio, a kiedy trzeba zaakceptować, że nie odpowiadasz za wszystkie emocje odbiorcy.

Na początek możesz wykonać mały eksperyment. Przy następnej zwykłej wiadomości zauważ moment, w którym przestajesz poprawiać jej jasność, a zaczynasz poprawiać przewidywaną opinię odbiorcy o sobie. Jeśli napisałeś zrozumiale, uprzejmie i zawarłeś potrzebną informację, zapytaj, co konkretnie wniesie kolejna zmiana. Nie musisz wysyłać wiadomości natychmiast ani ignorować uzasadnionych wątpliwości. Wystarczy dostrzec różnicę między użyteczną redakcją a próbą uzyskania niemożliwej gwarancji, że nikt nigdy nie odczyta cię niewłaściwie. To niewielka obserwacja, ale może zmienić sposób, w jaki podchodzisz do pisania.

Ostatecznie celem nie jest zostanie mistrzem najszybszego wysyłania wiadomości. Nie dostaniesz medalu za odpowiedź napisaną w cztery sekundy, a twoje relacje nie staną się automatycznie doskonałe dzięki usunięciu trzech emotikon. Chodzi o odzyskanie swobody komunikowania się bez nieustannego egzaminowania własnych słów. O możliwość zadania pytania, przekazania decyzji czy zwykłego potwierdzenia bez poczucia, że od układu przecinków zależy przyszłość znajomości. Dobra wiadomość powinna pomagać ludziom się porozumieć, a nie zmuszać autora do odbywania wewnętrznego posiedzenia komisji do spraw właściwego brzmienia każdego „cześć”.

I właśnie od tego zaczniemy: od przekonania, że możesz komunikować się uważnie, jasno i życzliwie, nie kontrolując

każdej możliwej interpretacji. Czasem „OK” naprawdę znaczy tylko „OK”. A jeśli kiedyś okaże się, że znaczyło coś więcej, istnieją lepsze sposoby wyjaśnienia sytuacji niż analizowanie przez pół wieczoru kształtu dwóch liter.

Rozdział 1 - Kiedy zwykła wiadomość staje się egzaminem z bycia lubianym

W sobotę rano ktoś pisze na grupie znajomych: „To o której się widzimy?”. Pytanie jest proste, odpowiedź również. Pasuje ci osiemnasta. Wpisujesz więc: „Mi pasuje 18:00”. Patrzysz na ekran i nagle dostrzegasz problem, którego jeszcze przed chwilą nie było. Czy to nie brzmi zbyt chłodno? Może pozostali uznają, że nie zależy ci na spotkaniu? Dopisujesz „super”, chociaż nie wydarzyło się nic szczególnie super. Potem „jak wam wygodnie”, choć szczerze mówiąc, późniejsze godziny zupełnie ci nie odpowiadają. Po kilku poprawkach powstaje: „Super, dzięki za organizację! Myślę, że 18:00 byłaby fajna, ale oczywiście dostosuję się, jeśli wszystkim będzie wygodniej inaczej :)”. Właśnie udało ci się zamienić konkretną informację w propozycję negocjacji godziny, której wcale nie chcesz negocjować. Gratulacje. Uprzejmość wygrała z kalendarzem.

Tak wygląda jeden z najbardziej niedocenianych problemów współczesnej komunikacji: zaczynasz pisać, żeby przekazać informację, a kończysz na próbie zarządzania tym, co inni o tobie pomyślą. Nie dzieje się to nagle. Zwykle nie siadasz przed telefonem z postanowieniem: „Dzisiaj poświęcę dwadzieścia minut na zabezpieczenie swojego wizerunku przed hipotetycznym niezadowoleniem znajomych”. Po prostu pojawia się drobna wątpliwość. Potem następna. Każda wydaje się rozsądna, ponieważ dotyczy czegoś ważnego: relacji, uprzejmości, szacunku albo profesjonalizmu. Dopiero kiedy spojrzysz na całość, zauważysz absurd. Zwykła wiadomość została

poddana tak dokładnej kontroli, jakby miała za chwilę zostać odczytana przed komisją, która decyduje o twoim prawie do dalszego uczestnictwa w życiu społecznym.

Warto odróżnić staranność od nadmiernego redagowania. Staranność pomaga odbiorcy zrozumieć, co masz na myśli. Sprawdzasz termin, poprawiasz niejasne zdanie, usuwasz sformułowanie, które rzeczywiście mogłoby zabrzmieć niegrzecznie. Dzięki temu wiadomość staje się lepsza. Nadmierne redagowanie zaczyna się wtedy, gdy nie potrafisz już wskazać konkretnej korzyści z kolejnej poprawki. Zmieniasz „cześć” na „hej”, potem wracasz do „cześć”, bo pierwsza wersja wydaje się bardziej profesjonalna, ale druga bardziej naturalna. Zastanawiasz się nad wykrzyknikiem, chociaż ani treść, ani intencja wiadomości się nie zmieniają. W pewnym momencie przestajesz rozwiązywać problem komunikacyjny. Próbujesz rozwiązać problem niepewności, a do tego edytor tekstu jest narzędziem wyjątkowo niewdzięcznym.

Niektórzy robią to przede wszystkim w pracy. Piszą do przełożonego trzy zdania, po czym przez kwadrans sprawdzają, czy nie brzmią zbyt pewnie siebie. Inni tracą najwięcej czasu na wiadomościach prywatnych. Potrafią bez wahania wysłać oficjalną reklamację, ale odpowiedź na zaproszenie od osoby, na której im zależy, wymaga konsultacji z własnym sumieniem, intuicją i prawdopodobnie jeszcze z trzema znajomymi. Są też osoby, które redagują nadmiernie niemal wszystko: pytania, przypomnienia, podziękowania, odmowy, a nawet informacje o spóźnieniu. Każda wiadomość staje się potencjalnym testem charakteru. Czy jestem wystarczająco miły? Czy nie wyglądam na wymagającego? Czy ktoś nie pomyśli, że mam pretensje?

Samo napisanie zdania przestaje wystarczać, bo zdanie musi jeszcze wystawić autorowi dobre świadectwo.

Źródłem takiego zachowania bywa doświadczenie. Jeśli kiedyś ktoś ostro zareagował na neutralną wiadomość, możesz zacząć uważać na podobne sformułowania. Jeśli dorastałeś lub pracowałeś w otoczeniu, gdzie trudno było przewidzieć reakcje innych, ostrożność mogła stać się rozsądną strategią. Czasami wystarczy jedna nieprzyjemna wymiana zdań, żeby przez kolejne miesiące unikać określonego zwrotu. Nie trzeba jednak mieć za sobą szczególnie trudnej historii. Możesz po prostu mocno cenić dobre relacje, nie lubić konfliktów albo obawiać się, że zostaniesz niewłaściwie oceniony. Takie motywacje nie czynią cię człowiekiem słabym czy niedojrzałym. Problem pojawia się wtedy, gdy użyteczna ostrożność rozrasta się do rozmiarów, które utrudniają normalne funkcjonowanie.

Wyobraź sobie, że współpracownik prosi cię o przygotowanie dodatkowego zestawienia. Nie masz na to czasu, ponieważ kończysz inne zadanie. Najuczciwsza odpowiedź brzmiałaby: „Dzisiaj nie zdążę. Mogę przygotować to jutro przed południem”. Jest konkretna, spokojna i proponuje realny termin. Tymczasem zaczynasz pisać: „Bardzo przepraszam, naprawdę chętnie bym pomógł, tylko niestety mam teraz trochę dużo spraw i nie chciałbym obiecywać czegoś, czego nie uda mi się zrobić. Mam nadzieję, że nie będzie to dużym problemem”. W wiadomości pojawia się tyle troski o odczucia odbiorcy, że znika podstawowa informacja: kiedy zestawienie będzie możliwe do przygotowania. Kolega musi więc zapytać ponownie, a ty dostajesz następną okazję do przeanalizowania tonu. Komunikacyjny perpetuum mobile właśnie ruszył.

To jeden z paradoksów nadmiernej uprzejmości. Kiedy bardzo starasz się nie sprawić nikomu dyskomfortu, możesz zacząć komunikować się mniej przejrzysto. Osłabiasz prośbę, choć termin jest ważny. Łagodisz odmowę, choć decyzja została już podjęta. Dodajesz tyle wyjaśnień, że odbiorca nie wie, czy czyta informację, propozycję czy delikatną sugestię, którą wypada uprzejmie odrzucić. Nie oznacza to, że grzeczność przeszkadza w komunikacji. Przeszkadza dopiero wtedy, gdy staje się ważniejsza od celu rozmowy. Dobrze sformułowana wiadomość może być jednocześnie życzliwa i jednoznaczna. Nie musi wybierać między serdecznością a konkretnością, jakby obie cechy były kandydatami walczącymi o jedno stanowisko.

Nadmierne redagowanie ma też mniej oczywistą stronę: czasami jest próbą uniknięcia odpowiedzialności za własne potrzeby. Jeśli napiszesz jasno, że pasuje ci określony termin, ktoś może się z nim nie zgodzić. Jeśli odmówisz dodatkowego zadania, druga osoba może poczuć rozczarowanie. Jeśli poprosisz o poprawienie błędu, odbiorca może nie być zachwycony. Wtedy pojawia się pokusa, żeby tak długo wygładzać wiadomość, aż nie będzie w niej niczego, z czym da się polemizować. Tyle że wraz z możliwością konfliktu znika również twoje stanowisko. Zostaje sympatyczny zbiór słów, z którego każdy może wyczytać coś innego. Szczególnie trudno zauważyć ten mechanizm, ponieważ z zewnątrz wygląda jak wyjątkowa kultura osobista.

Sygnałem ostrzegawczym jest moment, w którym zaczynasz przeproszać za sam fakt, że masz coś do powiedzenia. „Przepraszam, że zawracam głowę” przed zwykłym pytaniem. „Przepraszam, że znowu piszę” przy uzasadnionym przypomnieniu. „Wybacz, że przeszkadzam”

w wiadomości, którą odbiorca przecież może przeczytać w dogodnym momencie. Oczywiście przeprosiny mają swoje miejsce. Jeśli rzeczywiście popełniłeś błąd, naruszyłeś czyjeś ustalenia lub spowodowałeś kłopot, warto to uznać. Ale przepraszenie za neutralną prośbę może stopniowo utrwalać przekonanie, że twoje potrzeby wymagają specjalnego usprawiedliwienia. Nie musisz występować o pozwolenie na istnienie za każdym razem, gdy otwierasz komunikator.

Jest jeszcze kwestia czasu, którą łatwo zlekceważyć, ponieważ pojedyncze opóźnienie wydaje się niewielkie. Pięć minut tutaj, dziesięć tam. W ciągu dnia trudno nawet zauważyć, ile takich chwil się zbiera. Jednak prawdziwy koszt nie zawsze polega na samym pisaniu. Czasami odkładasz trudną odpowiedź na później, bo nie masz energii, żeby przygotować ją w odpowiednio delikatnej formie. Otwierasz rozmowę, patrzysz na ekran, zamykasz aplikację. Wieczorem wracasz do wiadomości i odkrywasz, że sprawa stała się pilniejsza. Teraz musisz nie tylko odpowiedzieć, ale również wyjaśnić opóźnienie. Oczywiście to wyjaśnienie także powinno brzmieć właściwie. W ten sposób obawa przed niezręcznością produkuje zupełnie nową niezręczność, tym razem autentyczną.

Podobny mechanizm działa w relacjach prywatnych, choć jego konsekwencje bywają bardziej emocjonalne. Załóżmy, że znajomy kolejny raz proponuje spotkanie w dniu, w którym potrzebujesz odpoczynku. Nie chcesz go urazić, więc zamiast napisać, że tym razem zostajesz w domu, szukasz coraz lepszego uzasadnienia. Rozważasz powołanie się na obowiązki, zmęczenie, wcześniejsze plany, a nawet pogodę. W końcu wymyślasz tak skomplikowaną historię, że gdyby znajomy zapytał o szczegóły, konieczne

byłoby zatrudnienie osoby odpowiedzialnej za ciągłość fabuły. Tymczasem uprzejma odmowa nie zawsze potrzebuje szczegółowego usprawiedliwienia. Możesz kogoś lubić i nie mieć ochoty na spotkanie. Te dwie informacje nie wykluczają się wzajemnie.

Warto przyjrzeć się również temu, dla kogo właściwie redagujesz wiadomość. Odbiorca potrzebuje konkretnej treści, ale ty możesz jednocześnie próbować przekonać wyobrażoną publiczność, że jesteś osobą miłą, rozsądną, kompetentną i pozbawioną trudnych emocji. Ta publiczność istnieje wyłącznie w twojej głowie, lecz potrafi zgłaszać zastrzeżenia z zadziwiającą pewnością siebie. Jeden wewnętrzny recenzent twierdzi, że wiadomość jest zbyt oschła. Drugi uważa, że zbyt serdeczna. Trzeci ostrzega przed nadmierną poufałością, a czwarty podejrzewa, że brak emotikony może zostać uznany za osobistą zniewagę. Nie da się zadowolić wszystkich tych recenzentów, ponieważ każdy ocenia tekst według innych zasad. Na szczęście żaden z nich nie musi zatwierdzać twoich wiadomości.

Pomocne może być proste rozróżnienie dwóch pytań, które często mieszają się podczas pisania. Pierwsze brzmi: „Czy odbiorca zrozumie, co chcę przekazać?”. Drugie: „Czy odbiorca na pewno pomyśli o mnie dobrze?”. Na pierwsze masz realny wpływ. Możesz podać kontekst, uporządkować informacje, wybrać odpowiednie słowa i dostosować styl do relacji. Drugie pytanie nie ma pewnej odpowiedzi. Nawet starannie napisana wiadomość może trafić do kogoś zmęczonego, rozdrażnionego albo zajętego własnymi problemami. Możesz odpowiadać za sposób komunikowania się, ale nie za każdą reakcję drugiej osoby. Kiedy próbujesz kontrolować oba obszary jednocześnie, zwykłe pisanie staje się zadaniem bez wyraźnego końca.

Spróbuj zauważyć tę różnicę przy najbliższej wiadomości, która zacznie niepokojąco długo przebywać w wersjach roboczych. Wróć do pierwszego zdania i określ, jaką informację odbiorca powinien z niego wynieść. Następnie sprawdź, czy aktualna wersja rzeczywiście przekazuje ją lepiej. Jeśli dodałeś potrzebny termin, usunąłeś niejednoznaczność albo poprawiłeś niefortunne sformułowanie, wykonałeś użyteczną pracę. Jeśli jednak zamieniłeś „proszę o odpowiedź do piątku” na pięć kolejnych wariantów, bo boisz się, że sama obecność terminu zostanie odebrana jako agresja, warto zatrzymać redakcję. Nie dlatego, że twoje obawy są śmieszne, lecz dlatego, że następna zmiana prawdopodobnie nie rozwiąże problemu, który naprawdę cię zatrzymuje.

Niektóre sytuacje rzeczywiście wymagają większej ostrożności. Wiadomość dotycząca konfliktu, reklamacji, ważnej decyzji personalnej czy delikatnej sprawy rodzinnej zasługuje na namysł. W takich przypadkach warto sprawdzić nie tylko jasność treści, ale również kontekst, konsekwencje i możliwość nieporozumienia. Niekiedy rozsądniej jest porozmawiać bezpośrednio, zamiast próbować zamknąć trudne emocje w kilku akapitach tekstu. Różnica polega na tym, że staranność służy wtedy konkretnej sytuacji. Nie jest automatycznym obowiązkiem uruchamianym przy każdym powiadomieniu. Inaczej wygląda przygotowanie ważnej rozmowy o naruszeniu zaufania, a inaczej ustalenie, kto przyniesie talerze na wspólny obiad. Jeżeli oba zadania wymagają od ciebie podobnego wysiłku, proporcje wyraźnie się rozjechały.

Ciekawym sposobem rozpoznania własnych przyzwyczajęń jest przyjrzenie się wiadomościom, które piszesz bez napięcia. Być może do jednej osoby potrafisz

odpowiedzieć naturalnie, nie sprawdzając każdego słowa, a przy innej zamieniasz się w redaktora wyjątkowo wymagającego wydawnictwa. Zastanów się, co się zmienia. Czy chodzi o realne wcześniejsze doświadczenia? O różnicę stanowisk? O potrzebę akceptacji? A może o przekonanie, że określona osoba oczekuje od ciebie nienagannego zachowania, choć nigdy tego nie powiedziała? Takie porównanie pozwala dostrzec, że problem nie zawsze leży w umiejętności pisania. Czasem piszesz całkiem sprawnie, dopóki nie zaczniesz traktować wiadomości jako dowodu swojej wartości.

W tej książce nie będziemy więc walczyć z uprzejmością, dokładnością ani troską o innych. Wszystkie te cechy mogą pomagać w budowaniu relacji. Będziemy przyglądać się momentom, w których zaczynają pracować przeciwko tobie: gdy jedno zdanie potrzebuje dziesięciu poprawek, zwykła odmowa staje się projektem literackim, a obawa przed cudzym niezadowoleniem odbiera ci możliwość mówienia wprost. Warto nauczyć się rozpoznawać te momenty bez oskarżania siebie o przesadę. Sam fakt, że widzisz mechanizm, daje ci większą swobodę wyboru. Możesz zdecydować, kiedy wiadomość wymaga większej uwagi, a kiedy wystarczy jasne, zwyczajne zdanie.

Wyobraź sobie teraz ponownie sobotnią grupę znajomych. Ktoś pyta o godzinę, a tobie odpowiada osiemnasta. Możesz napisać: „18:00 będzie dla mnie idealnie, wcześniej nie dam rady”. Jest w tym informacja, odrobina osobistego kontekstu i miejsce na odpowiedź pozostałych. Nie ma natomiast gwarancji, że wszyscy będą zachwyceni. Być może ktoś zaproponuje dziewiętnastą. Być może trzeba będzie poszukać kompromisu. To jednak normalna rozmowa, a nie porażka komunikacyjna. Dobra

wiadomość nie musi sprawiać, że wszyscy natychmiast się zgadzają. Wystarczy, że pozwala im zrozumieć twoje stanowisko i sensownie na nie odpowiedzieć.

Może właśnie to jest najważniejsza zmiana perspektywy: wiadomość nie jest egzaminem, na którym musisz udowodnić, że zasługujesz na sympatię. Jest narzędziem porozumiewania się z ludźmi, którzy również mają swoje potrzeby, ograniczenia i własne sposoby pisania. Możesz być życzliwy bez wymazywania własnego zdania. Możesz być konkretny bez stawiania się niegrzecznym. Możesz też czasem sformułować coś niezgrabnie, poprawić nieporozumienie i nadal pozostać wartościowym rozmówcą. Relacje, które wymagają absolutnie doskonałego przecinka, mają zwykle większy problem niż interpunkcja.

Rozdział 2 - Twój mózg dopisuje ton, którego nikt nie nagrał

W poniedziałek o 16:42 wysyłasz znajomej wiadomość z propozycją wspólnego wyjazdu. Odpowiedź przychodzi po kilku minutach: „No jasne”. Niby wszystko się zgadza. Są dwa słowa, oba raczej pozytywne, a jednak zaczynasz się zastanawiać, czy przypadkiem nie usłyszałeś w nich ironii. Gdyby powiedziała to z uśmiechem, sprawa byłaby prosta. Gdyby przewróciła oczami, wiedziałbyś, że coś jest nie tak. Problem polega na tym, że nie zrobiła ani jednego, ani drugiego. Napisała dwa słowa, a resztę właśnie wyprodukowała twoja wyobraźnia. Co więcej, wyobraźnia nie poprzestała na jednej interpretacji. Przygotowała kilka wersji wydarzeń, z których najbardziej nieprzyjemna natychmiast otrzymała najlepsze miejsce na widowni.

W rozmowie twarzą w twarz znaczenie komunikatu powstaje z wielu elementów. Słuchasz słów, ale jednocześnie zauważasz intonację, tempo wypowiedzi, mimikę, gesty i okoliczności. Nawet jeśli ktoś mówi krótko, często potrafisz rozpoznać, czy jest rozbawiony, poirytowany, czy po prostu spieszy się do wyjścia. W wiadomościach tekstowych większość tych wskazówek znika. Pozostają słowa, znaki interpunkcyjne, czas odpowiedzi i ewentualne emotikony. To niewiele, zwłaszcza gdy próbujesz odczytać coś bardziej skomplikowanego niż godzinę odjazdu pociągu. Umysł naturalnie próbuje uzupełniać brakujące informacje. Kłopot zaczyna się wtedy, gdy własne uzupełnienie uznajesz za część otrzymanej wiadomości.

Przyjrzyjmy się zdaniu: „Możemy o tym porozmawiać”. Wypowiedziane spokojnie może oznaczać otwartość na rozmowę. Powiedziane ostrym głosem może zapowiadać trudną wymianę zdań. Wysłane jako wiadomość pozostawia znacznie więcej miejsca na interpretację. Jeżeli jesteś w dobrym nastroju, możesz odebrać je neutralnie. Jeśli chwilę wcześniej popełniłeś błąd, prawdopodobnie usłyszysz w głowie ton przełożonego, który właśnie odkrył coś niepokojącego. Ten sam tekst może więc wywołać zupełnie różne emocje, choć nadawca nie zmienił w nim ani jednej litery. Odbierasz nie tylko wiadomość, ale również własny nastrój, oczekiwania i wspomnienia związane z podobnymi sytuacjami.

Szczególnie interesujące jest to, jak szybko interpretacja zamienia się w pozorny fakt. Najpierw myślisz: „To mogło zabrzmieć nieprzyjemnie”. Chwilę później: „Chyba jest niezadowolony”. Po kilku minutach opowiadasz komuś: „Napisał do mnie bardzo chłodno”. Zauważ, co wydarzyło się po drodze. Przeszedłeś od możliwości do niemal pewnego przekonania, mimo że nie pojawiła się żadna nowa informacja. Wszystko rozegrało się w twojej głowie. Nie oznacza to, że intuicja zawsze się myli. Czasami naprawdę rozpoznajesz subtelne zmiany zachowania. Jednak poczucie pewności nie jest jeszcze dowodem, a emocjonalna siła interpretacji nie mówi nam automatycznie, czy trafnie odczytaliśmy intencję drugiego człowieka.

Weźmy kropkę na końcu krótkiej wiadomości. Dla jednych oznacza zwyczajne zakończenie zdania, zgodne z zasadami interpunkcji. Dla innych może wyglądać na sygnał dystansu, szczególnie jeśli dana osoba zwykle pisze bez znaków przestankowych. Jeszcze ktoś inny uważa, że brak kropki świadczy o niedbałości. Gdyby zebrać wszystkich w jednym

pomieszczeniu i poprosić o opracowanie uniwersalnych zasad emocjonalnego znaczenia interpunkcji, prawdopodobnie spotkanie zakończyłoby się konfliktem właśnie o sposób zapisania protokołu. Różnice pokoleniowe, środowiskowe i indywidualne sprawiają, że nie istnieje jeden niezawodny słownik ukrytych znaczeń. Możemy zauważać pewne zwyczaje, ale nie warto traktować ich jak prawa fizyki.

Podobne zamieszanie powodują wielokropki. Otrzymujesz wiadomość: „Zobaczmy...”, a twój umysł natychmiast zaczyna poszukiwania ukrytej groźby. Tymczasem nadawca może używać wielokropka, ponieważ lubi taki styl, zastanawia się nad odpowiedzią albo zwyczajnie nigdy nie zaprzyjaźnił się z kropką pojedynczą. Oczywiście w określonym kontekście wielokropek rzeczywiście może sugerować zawahanie, niedopowiedzenie lub ironię. Problemem nie jest więc samo dostrzeganie niuansów. Problemem jest nadawanie im precyzyjnego znaczenia bez wystarczających podstaw. Jeden znak interpunkcyjny może być wskazówką, ale rzadko powinien samodzielnie pełnić funkcję zeznania świadka, materiału dowodowego i ostatecznego wyroku.

Przykładowo współpracownik odpowiada na twoją propozycję: „Przeczytałem”. Można uznać, że potwierdził zapoznanie się z dokumentem. Można też zacząć analizować, dlaczego nie napisał „świetna propozycja” albo chociaż „dzięki”. Jeżeli oczekiwałeś opinii, odpowiedź faktycznie pozostawia pewną lukę. Ale brak opinii nie oznacza automatycznie negatywnej oceny. Być może współpracownik nie wiedział, że chcesz komentarza. Być może zamierza odnieść się do propozycji później. Zamiast interpretować chłód, możesz napisać: „Dzięki, zależy mi też