

Adrian Oddwell

SERIA DLACZEGO TO JEST TAKIE GŁUPE

DLACZEGO ROZMOWY CZĘSTO KOŃCZĄ SIĘ NIEZRĘCZNĄ CISZĄ



Instrukcja obsługi rozmów,
której nikt nigdy nie dostał

SPIS TREŚCI

INTRO.....	4
Rozdział 1 - Pierwsze pięć sekund ciszy	10
Rozdział 2 - Ludzie, którzy czują odpowiedzialność za rozmowę.....	16
Rozdział 3 - Kiedy wszyscy nagle zauważają ciszę.....	21
Rozdział 4 - Człowiek, który zaczyna mówić za dużo	26
Rozdział 5 - Ludzie, którzy absolutnie nie pomogą	31
Rozdział 6 - Wynalazek o nazwie small talk	36
Rozdział 7 - Moment, w którym wszyscy zaczynają analizować siebie.....	41
Rozdział 8 - Najbardziej niebezpieczne zdanie w rozmowie	46
Rozdział 9 - Zdania, które istnieją tylko po to, żeby coś powiedzieć.....	50
Rozdział 10 - Najgorszy możliwy komentarz o ciszy.....	55
Rozdział 11 - Kiedy rozmowa nagle skręca w kompletnie dziwny temat.....	60
Rozdział 12 - Ludzie, którzy potrafią siedzieć w ciszy	64
Rozdział 13 - Pierwsze spotkania i cisza, która pojawia się znikąd	68
Rozdział 14 - Moment, w którym obie osoby mówią jednocześnie.....	72
Rozdział 15 - Gdy rozmowa naprawdę się kończy	76
Rozdział 16 - Najlepsze zdania zawsze przychodzą po rozmowie	80

Rozdział 17 - Cisza, która pojawia się w środku zdania.....	84
Rozdział 18 - Cisza, która pojawia się po żarcie	88
Rozdział 19 - Cisza w dużej grupie	92
Rozdział 20 - Pytanie rzucone do całego stołu	96
Rozdział 21 - Ludzie, którzy boją się ciszy bardziej niż wszystkiego innego	100
Rozdział 22 - Moment, w którym ktoś nagle zmienia temat	104
Rozdział 23 - Historia, która nagle ratuje całą rozmowę	108
Rozdział 24 - Tematy, które zawsze działają	112
Rozdział 25 - Kiedy ktoś mówi „a w ogóle...”	116
Rozdział 26 - Cisza, która pojawia się po bardzo długiej historii	120
Rozdział 27 - Gdy rozmowa nagle zaczyna być bardzo osobista	124
Rozdział 28 - Kiedy ktoś nagle mówi prawdę trochę za bardzo.....	128
Rozdział 29 - Ludzie, którzy potrafią mówić z każdą osobą	132
Rozdział 30 - Moment, w którym wszyscy zaczynają mówić jednocześnie.....	136
Rozdział 31 - Gdy rozmowa powoli zamienia się w milczenie	140
Rozdział 32 - Dlaczego rozmowy telefoniczne kończą się tak dziwnie.....	144
Rozdział 33 - Dlaczego ludzie czasem mówią coś zupełnie przypadkowego	148
Rozdział 34 - Rozmowy, które wcale nie potrzebują słów .	152

Rozdział 35 - Dlaczego niezręczna cisza wcale nie jest taka straszna	156
--	-----

INTRO

Rozmowa zaczyna się zwykle bardzo niewinnie. Dwie osoby stoją obok siebie w kuchni podczas przyjęcia, przy stole w pracy albo w kolejce do kawy, i przez chwilę wszystko wydaje się działać dokładnie tak, jak powinno. Pada pierwsze zdanie. Drugie zdanie przychodzi bez wysiłku. Trzecie pojawia się z naturalnym entuzjazmem człowieka, który czuje, że świat społeczny działa zgodnie z instrukcją obsługi. Wtedy ktoś opowiada anegdotę. Ktoś inny reaguje śmiechem, który jest może trochę przesadzony, ale nadal w granicach społecznej normy. Przez kilka minut rozmowa płynie jak dobrze zaprogramowana aplikacja.

A potem nagle coś się kończy.

Nie wydarza się żadna katastrofa. Nikt nie mówi nic obraźliwego. Nie pada żadne zdanie, które powinno zatrzymać świat. A jednak rozmowa zatrzymuje się tak nagle, jakby ktoś wyłączył prąd w całym systemie społecznym. Powietrze robi się ciężkie, ludzie zaczynają patrzeć w kubek, w podłogę albo w telefon, a w przestrzeni między nimi pojawia się coś bardzo dziwnego i bardzo konkretnego. Cisza.

To nie jest zwykła cisza.

To jest cisza, która ma strukturę.

Każdy, kto choć raz uczestniczył w takiej scenie, zna jej charakterystyczny rytm. Najpierw pojawia się pół sekundy spokoju, który jeszcze można zinterpretować jako naturalną pauzę. Potem mija druga sekunda i ktoś zaczyna podejrzewać, że coś poszło nie tak. Po trzeciej sekundzie mózg zaczyna przeszukiwać wszystkie możliwe tematy rozmowy, jakby przeglądał katalog awaryjnych opcji. A po

czwartej sekundzie wszyscy obecni zaczynają mieć dziwne poczucie, że znaleźli się w sytuacji, która wymaga natychmiastowej interwencji.

Problem polega na tym, że nikt nie wie, jakiej.

Gdyby przyrzeć się temu z boku, sytuacja wygląda absurdalnie. Dwie albo trzy osoby stoją obok siebie i przez kilka sekund nie wypowiadają żadnych słów. To wszystko. Żaden dramat. Żadne zagrożenie. Żaden powód do paniki. A jednak wewnątrz głów uczestników tej sceny uruchamia się cały zestaw alarmów społecznych, jakby cisza była czymś, co trzeba natychmiast naprawić.

To właśnie w tym momencie zaczynają się dzieć rzeczy naprawdę interesujące.

Jedna osoba nagle mówi coś o pogodzie, choć przed chwilą rozmawiali o pracy. Ktoś inny przypomina sobie bardzo nieistotny fakt z ostatniego weekendu i prezentuje go z energią reportera wojennego. Czasami ktoś zaczyna zadawać pytania, które są tak ogólne, że brzmią jak instrukcja obsługi życia społecznego: „I co tam u ciebie?”. Innym razem ktoś mówi zdanie, które nie ma żadnego związku z wcześniejszą rozmową, ale ma jedną kluczową funkcję – przerywa ciszę.

Bo w świecie rozmów cisza jest podejrzana.

Nie dlatego, że jest zła. Nie dlatego, że jest niebezpieczna. Ale dlatego, że nikt tak naprawdę nie wie, co z nią zrobić. W naszej kulturze istnieje bardzo silne, choć rzadko wypowiedane na głos przekonanie, że rozmowa powinna się toczyć. Powinna mieć tempo. Powinna mieć ciągłość. Powinna przypominać rzekę, a nie serię jezior oddzielonych krótkimi odcinkami ciszy.

To przekonanie jest tak silne, że kiedy rozmowa nagle się zatrzymuje, ludzie reagują tak, jakby zepsuł się ważny mechanizm społeczny.

Najciekawsze w tym wszystkim jest jednak to, że nikt nigdy nie uczy nas prowadzenia rozmów. W szkole można nauczyć się rozwiązywać równania, analizować wiersze i odróżniać mitochondrium od chloroplastu. Można spędzić setki godzin ucząc się rzeczy, które później w życiu wykorzysta się może raz. Ale przez cały ten czas nikt nie wyjaśnia jednej bardzo prostej sprawy: jak właściwie działa rozmowa między dwoma ludźmi.

A jednak wszyscy mamy ją prowadzić codziennie.

Rozmowa jest jedną z najbardziej powszechnych czynności w życiu człowieka, a jednocześnie jedną z najmniej opisanych w instrukcji obsługi rzeczywistości. Każdy z nas uczestniczy w setkach rozmów rocznie. Rozmawiamy w pracy, w sklepach, w windach, na spotkaniach rodzinnych, w kolejkach, w taksówkach i przez telefon. W większości przypadków wszystko działa jakoś wystarczająco dobrze, żebyśmy nie musieli się nad tym zastanawiać.

Dopóki nie pojawi się ta cisza.

Cisza ma niezwykłą właściwość ujawniania mechanizmów, których normalnie nie widać. Dopóki rozmowa płynie, ludzie działają intuicyjnie. Reagują na siebie automatycznie, jak muzycy w dobrze zgranym zespole. Kiedy jednak pojawia się przerwa, nagle wszyscy uświadamiają sobie coś bardzo niepokojącego: że nie wiedzą, co zrobić .

I wtedy zaczyna się improwizacja.

Jedni ludzie próbują ratować sytuację nadprodukcją słów. Zaczynają mówić więcej, szybciej i bardziej chaotycznie, jakby ilość zdań mogła wypełnić każdą pustkę. Inni reagują odwrotnie - wycofują się jeszcze bardziej i pozwalają ciszy rosnąć, licząc na to, że ktoś inny przejmie odpowiedzialność za rozmowę. Jeszcze inni zaczynają analizować każde zdanie, które właśnie padło, zastanawiając się, czy przypadkiem nie powiedzieli czegoś dziwnego.

To wszystko dzieje się w ciągu kilku sekund.

Z zewnątrz wygląda to jak zwykła przerwa w rozmowie. W środku głów uczestników przypomina raczej szybkie spotkanie kryzysowe wszystkich dostępnych neuronów. Mózg przeszukuje pamięć w poszukiwaniu tematów, które są bezpieczne, neutralne i jednocześnie wystarczająco interesujące, żeby uruchomić kolejną falę dialogu. Czasami udaje się znaleźć taki temat. Czasami nie.

Właśnie wtedy cisza staje się naprawdę niezręczna.

Niezręczność nie polega na tym, że ktoś zrobił coś złego. Polega raczej na tym, że wszyscy obecni zdają sobie sprawę z tej samej rzeczy w tym samym czasie: że rozmowa się zatrzymała i że nikt nie jest pewien, kto powinien ją uruchomić ponownie. To moment społecznego zawieszenia, w którym wszystkie role są na chwilę niejasne.

A ludzie bardzo nie lubią niejasnych ról.

Dlatego w takich momentach powstają jedne z najbardziej niezwykłych zdań w historii komunikacji międzyludzkiej. Zdania, które nie mają prawie żadnej wartości informacyjnej, ale mają ogromną wartość strukturalną. Zdania, które istnieją tylko po to, żeby przywrócić ruch w rozmowie.

„No tak.”

„Dokładnie.”

„W ogóle śmieszna historia.”

„A u was jak?”

Te zdania nie przekazują niczego istotnego. Nie wnoszą nowej wiedzy. Nie zmieniają świata. A jednak działają jak małe mosty przerzucone nad przepaścią ciszy. Wystarczy jedno z nich, żeby rozmowa znów zaczęła się poruszać.

I nagle wszystko wraca do normy.

To właśnie w takich momentach widać, jak niezwykle delikatnym mechanizmem jest rozmowa. Z jednej strony potrafi płynąć przez godzinę bez najmniejszego wysiłku. Z drugiej strony wystarczy kilka sekund przerwy, żeby wszyscy uczestnicy zaczęli zachowywać się jak ludzie, którzy znaleźli się w sytuacji wymagającej natychmiastowej reakcji.

Najbardziej zdumiewające jest jednak to, że wszyscy znamy to doświadczenie. Każdy człowiek, który kiedykolwiek rozmawiał z inną osobą, przeżył przynajmniej jedną taką chwilę. A mimo to za każdym razem reagujemy tak, jakby była to zupełnie nowa sytuacja, której nikt wcześniej nie analizował.

Być może dlatego, że rozmowa wydaje się zbyt prosta, żeby się nad nią zastanawiać.

Dopóki nie przestaje działać.

Wtedy nagle okazuje się, że za tym pozornie prostym aktem wymiany zdań kryje się niezwykle skomplikowany system społeczny. System pełen niepisanych zasad, subtelnych sygnałów i cichych negocjacji, które odbywają się między

ludźmi w każdej sekundzie rozmowy. System, który działa tak dobrze, że prawie nigdy go nie zauważamy.

Dopóki nie pojawi się ta cisza.

A kiedy się pojawi, nagle wszystko staje się widoczne.

I właśnie od tego momentu zaczyna się naprawdę interesująca część tej historii.

Rozdział 1 - Pierwsze pięć sekund ciszy

Jest taki moment w każdej rozmowie, który trwa mniej więcej tyle, ile potrzeba, żeby mrugnąć kilka razy. Nie jest to jeszcze pełnoprawna cisza, ale już nie jest to rozmowa. Ktoś kończy zdanie, druga osoba kiwa głową, może nawet mówi krótkie „tak” albo „no właśnie”, po czym przez ułamek sekundy nikt nie mówi nic. Teoretycznie wszystko jest w porządku, bo naturalne pauzy są częścią każdej rozmowy. Problem polega na tym, że ludzki mózg nie jest szczególnie dobry w odróżnianiu naturalnej pauzy od nadchodzącej katastrofy społecznej.

Dlatego właśnie pierwsze pięć sekund ciszy jest tak fascynującym zjawiskiem. To czas, w którym absolutnie nic się nie wydarzyło, a jednak wszyscy uczestnicy rozmowy zaczynają mieć delikatne poczucie, że coś powinno się wydarzyć natychmiast. Rozmowa, która jeszcze chwilę temu płynęła bez wysiłku, nagle przestaje mieć kierunek. Ludzie stoją naprzeciwko siebie i przez moment nikt nie podejmuje inicjatywy. A ponieważ nikt nie podejmuje inicjatywy, każdy zaczyna się zastanawiać, czy właśnie nie znalazł się w bardzo dziwnej sytuacji.

Najbardziej niezwykle w tym wszystkim jest to, że rozmowa jest jednym z najbardziej automatycznych procesów społecznych, jakie istnieją. Ludzie prowadzą ją od tysięcy lat, często z osobami, których nigdy wcześniej nie widzieli, i zazwyczaj wszystko działa całkiem dobrze. Nikt nie potrzebuje specjalnej instrukcji, żeby odpowiedzieć na pytanie albo opowiedzieć krótką historię. A jednak kiedy rozmowa na chwilę się zatrzymuje, nagle okazuje się, że nikt nie ma pojęcia, kto właściwie powinien zrobić następny ruch.