

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Muszę być dostępny cały czas

Jak przestać odpowiadać wszystkim
natychmiast i nadal mieć
znajomych oraz pracę



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

SPIS TREŚCI

INTRO	1
Rozdział 1 - Kiedy „zaraz odpiszę” staje się trybem życia	8
Rozdział 2 - Wszystko jest pilne, dopóki nie zapytasz, co znaczy „pilne”	16
Rozdział 3 - Twój telefon nie jest portierem całego świata .	25
Rozdział 4 - Nie musisz zasługiwać na prawo do ciszy	34
Rozdział 5 - Szybka odpowiedź często produkuje następną	46
Rozdział 6 - Granice, których nikt nie zna, są tylko twoją nadzieją	58
Rozdział 7 - Zielona kropka nie jest umową o pracę	71
Rozdział 8 - Jeśli jesteś wszędzie, wszędzie będą cię szukać	83
Rozdział 9 - Odpowiadaj seriami, nie odruchami	96
Rozdział 10 - Naucz ludzi, kiedy naprawdę warto do ciebie dzwonić	108
Rozdział 11 - Naucz się odpowiadać bez przejmowania całego problemu	120
Rozdział 12 - Zbuduj godziny, w których inni nie zarządzają twoim dniem	134
Rozdział 13 - Nie odpisuj szybciej, niż potrafisz myśleć ...	149
Rozdział 14 - Zamień „odezwij się w każdej chwili” na coś, co da się przeżyć	163
Rozdział 15 - Co zrobić, kiedy wszyscy naprawdę czegoś chcą naraz	178

Rozdział 16 - Gdy wracasz do starych nawyków po jednym trudnym tygodniu	192
Rozdział 17 - Nie każda relacja przeżyje zmianę bez komentarza	205
Rozdział 18 - Sprawdź, czy znowu nie zostałeś własnym dyspozytorem.....	219
Rozdział 19 - Zbuduj system, który działa także wtedy, gdy nie masz siły	233
Rozdział 20 - Możesz być osiągalny, nie będąc cały czas na posterunku.....	244

INTRO

Telefon leży na biurku ekranem do góry. Wiesz, że to błąd, ale ekranem do dołu wyglądałby jak demonstracyjne odcięcie się od świata, a przecież nie jesteś pustelnikiem. Jesteś człowiekiem odpowiedzialnym. Dostępnym. Takim, który odpisuje. Więc pracujesz, a raczej próbujesz pracować, kiedy pojawia się pierwsza wiadomość: „Masz sekundę?”. Oczywiście nie masz sekundy. Nikt nigdy nie ma sekundy. To zdanie oznacza zwykle pięć minut, siedem wiadomości, dwa zrzuty ekranu i pytanie, które można było wpisać w wyszukiwarkę. Mimo to odpowiadasz. Bo skoro przeczytałeś, to głupio nie odpowiedzieć. A skoro odpowiedziałeś raz, rozmowa oficjalnie została otwarta. Gratulacje. Właśnie uruchomiłeś punkt obsługi klienta we własnej kieszeni.

Po chwili pisze ktoś z pracy. Potem znajomy. Potem grupa rodzinna, na której od czterdziestu minut trwa dochodzenie, kto zabiera sałatkę na sobotę. Ktoś wysyła „hej” bez dalszej części wiadomości, czyli cyfrowy odpowiednik stania w drzwiach i patrzenia na ciebie w ciszy. Ktoś inny pyta, czy „możesz szybko zerknąć”. Możesz. Zerkasz. W międzyczasie przychodzi mail, komunikator służbowy pokazuje czerwoną kropkę, a telefon wibruje z godnością urządzenia, które wie, że rzadzi twoim układem nerwowym.

I tak powstaje bardzo współczesne złudzenie: skoro technicznie możesz być dostępny cały czas, to powinieneś być dostępny cały czas.

Jeszcze niedawno człowiek wychodził z domu i przez dwie godziny naprawdę nie było z nim kontaktu. Nikt nie organizował poszukiwań. Nikt nie zakładał, że relacja się rozpadła. Nikt nie pisał po pięciu minutach: „?”. Dzisiaj możesz siedzieć w toalecie, być na spotkaniu, prowadzić

samochód albo próbować przypomnieć sobie, po co wszedłeś do kuchni, a gdzieś po drugiej stronie ekranu ktoś już interpretuje twoją ciszę jako komunikat. „Pewnie jest zajęty” przegrywa zadziwiająco często z „chyba się obraził”, „pewnie mnie ignoruje” albo „dziwne, był online dwanaście minut temu”.

Największy problem polega na tym, że ten system działa także w twojej głowie. Nie potrzebujesz nawet pretensji innych ludzi. Wystarczy sama możliwość, że mogliby mieć pretensje. Widzisz wiadomość i od razu uruchamia się mały wewnętrzny dział relacji z otoczeniem: trzeba odpisać, żeby nie wyszło niegrzecznie; trzeba zareagować, żeby ktoś nie pomyślał, że lekceważysz; trzeba być dostępnym, bo może to ważne; trzeba odpowiedzieć szefowi, bo przecież szef; trzeba odpowiedzieć znajomemu, bo przecież znajomy; trzeba odpowiedzieć rodzinie, bo rodzina posiada archiwum twoich zachowań sięgające prawdopodobnie przedszkola.

W efekcie nie tyle jesteś dostępny dla wszystkich, ile coraz mniej dostępny dla siebie.

To brzmi trochę patetycznie, więc sprowadźmy sprawę do poziomu poniedziałku o 10:17. Masz do wykonania zadanie wymagające skupienia. Otwierasz dokument, zaczynasz, po czym dostajesz wiadomość. Odpowiadasz w trzydzieści sekund. Wracasz do zadania. Potrzebujesz chwili, żeby przypomnieć sobie, gdzie byłeś. Kolejna wiadomość. Tym razem tylko emoji. Nic nie wymaga odpowiedzi, ale i tak patrzysz, bo mózg został już wyciągnięty z pracy i stoi mentalnie na korytarzu. Po kilku takich przerwach dzień zaczyna przypominać książkę, z której ktoś co dwie strony wrywa kartkę i pyta, czy masz może ładowarkę do USB-C.

Najbardziej zdradliwe jest to, że natychmiastowe odpowiadanie daje nagrodę. Wiadomość znika z głowy.

Czerwona kropka przestaje świecić. Ktoś dostał reakcję. Ty możesz przez moment poczuć się sprawny, pomocny i zorganizowany. To mikroskopijne zwycięstwo jest wyjątkowo atrakcyjne, zwłaszcza gdy prawdziwa praca jest trudna, nudna albo wymaga czterdziestu minut myślenia bez fajerwerków. Odpisać „jasne, sprawdzę” jest łatwiej niż faktycznie sprawdzić. Mózg kocha takie interesy. Płacisz koncentracją, dostajesz poczucie, że coś właśnie załatwiłeś.

Niestety rachunek przychodzi później.

Kończysz dzień z wrażeniem, że byłeś bardzo zajęty, choć najważniejsze rzeczy nadal stoją dokładnie tam, gdzie stały rano. Odpowiedziałeś wszystkim, więc społecznie jesteś wzorowym obywatelem internetu. Zawodowo natomiast otwierasz wieczorem laptop, bo „musisz jeszcze tylko dokończyć jedną rzecz”. Wtedy pisze ktoś: „Nie przeszkadzam?”. Odpowiadasz: „Nie, spoko”.

Oczywiście przeszkadza.

Ale przecież nie będziesz robił afery o jedną wiadomość. I właśnie z tysięcy takich „jednych wiadomości” składa się życie człowieka, który nigdy formalnie nie zgodził się być dostępny dwadzieścia cztery godziny na dobę, a jednak niepostrzeżenie podpisał tę umowę każdym szybkim „jasne”, „już patrzę” i „sorki, dopiero teraz odpisuję” wysłanym po całych dwudziestu trzech minutach. Szczególnie ciekawa jest ta ostatnia formuła. Przepraszasz za to, że przez chwilę robiłeś coś innego niż obsługa cudzej wiadomości. Jakbyś spóźnił się do pracy w centrum dowodzenia NATO, a nie po prostu gotował makaron.

Ta książka nie będzie próbowała przerobić cię na człowieka, który odpisuje po czterech dniach i twierdzi, że „nie żyje w telefonie”, chociaż codziennie wrzuca siedem

relacji. Nie chodzi też o budowanie muru wokół siebie, wyłączenie wszystkich powiadomień na zawsze i informowanie bliskich, że od dziś kontakt z tobą odbywa się wyłącznie przez formularz dostępny w godzinach 13:10–13:25. To byłoby rozwiązanie skuteczne, ale mogłoby odrobinę utrudnić utrzymanie znajomych oraz pracy, czyli dwóch elementów wymienionych w tytule z bardzo konkretnego powodu.

Chodzi o coś trudniejszego i jednocześnie rozsądniejszego: odzyskanie prawa do tego, żeby nie reagować natychmiast, bez zamieniania się w człowieka niedostępnego, chłodnego albo zawodowo ryzykownego. Nauczysz się odróżniać prawdziwą pilność od pilności wyprodukowanej przez czyjąś niecierpliwość, ustalać zasady kontaktu bez pisania manifestu, opóźniać odpowiedzi bez poczucia winy, chronić czas na skupienie i radzić sobie z osobami, które uważają, że skoro wiadomość ma dwa szare haczyki, to powinna już mieć także odpowiedź, raport i plan wdrożenia.

Będziemy też rozbrajać kilka mitów. Na przykład ten, że dobry pracownik odpowiada natychmiast. Czasem dobry pracownik właśnie nie odpowiada, bo wykonuje pracę, za którą mu płacą. Albo ten, że dobry znajomy zawsze jest pod telefonem. Dobry znajomy może być pod prysznicem, na spacerze, z rodziną, przy książce albo po prostu mieć ochotę przez godzinę nie uczestniczyć w globalnej sieci komunikacyjnej. Relacja, która nie przeżyje dziewięćdziesięciu minut bez odpowiedzi, prawdopodobnie ma większy problem niż twoje ustawienia powiadomień.

Nie będziemy jednak udawać, że wystarczy „ustawić granice” i wszystko magicznie się uspokoi. Granice brzmią świetnie w poradnikach. W praktyce trzeba je wprowadzić

wobec szefa, który pisze wieczorem, klienta, który właśnie odkrył słowo „pilne”, kolegi wysyłającego pięć wiadomości zamiast jednej i bliskiej osoby, dla której twoje milczenie może znaczyć coś zupełnie innego niż dla ciebie. Dlatego potrzebujesz nie tylko zasady, ale też języka, procedury, wyjątków i planu awaryjnego.

Bo celem nie jest zostać niedostępnym.

Celem jest przestać być dostępnością z funkcją człowieka.

Jeżeli teraz czujesz lekki niepokój na myśl o pozostawieniu wiadomości bez odpowiedzi przez godzinę, bardzo dobrze. Trafiliśmy dokładnie w temat. Nie będziemy walczyć z telefonem, komunikatorami ani ludźmi. Będziemy zmieniać system, w którym każda wiadomość automatycznie staje się twoim zadaniem, a cudze „masz chwilę?” ma wyższy priorytet niż to, co robiłeś sekundę wcześniej.

Na początek wystarczy jedna myśl: szybka odpowiedź nie zawsze jest oznaką szacunku, odpowiedzialności ani profesjonalizmu. Czasem jest po prostu odruchem.

A odruch można zmienić.

Bez utraty znajomych.

I, co równie przyjemne, bez utraty pensji.

Rozdział 1 - Kiedy „zaraz odpiszę” staje się trybem życia

Jest 8:47. Formalnie jeszcze nie zacząłeś pracy, ale telefon już wie, że wstałeś. Jedna wiadomość od kolegi: „Jak będziesz miał chwilę, podeślij mi ten plik”. Druga na grupie służbowej: „Czy ktoś może potwierdzić?”. Trzecia od znajomego: „Żyjesz?”. Żyjesz. Na razie. Stoisz w kuchni z kubkiem kawy, jedną skarpetką na nodze i poczuciem, że dzień właśnie rozpoczął się od obsługi cudzych potrzeb.

Odpowiadasz na pierwszą wiadomość, bo to przecież tylko chwila. Potem na drugą, bo skoro już masz telefon w ręce, równie dobrze możesz. Trzeciej nie chcesz zostawiać bez reakcji, bo znajomy zobaczy, że byłeś aktywny. Po siedmiu minutach nadal stoisz w kuchni. Kawa stygnie. Druga skarpetka czeka na lepsze czasy.

Tak zaczyna się codzienność człowieka, który nie tyle ma telefon, ile pełni w nim dyżur.

Problem z ciągłą dostępnością rzadko zaczyna się od spektakularnej decyzji: „Od dziś będę odpowiadał wszystkim natychmiast, bez względu na okoliczności”. Nikt nie podpisuje takiego kontraktu. To dzieje się po kawałku. Raz odpowiesz szybko, bo akurat możesz. Drugi raz, bo wiadomość wygląda na pilną. Trzeci, bo nie chcesz wyjść na niemilego. Potem inni przyzwyczajają się, że jesteś człowiekiem szybkiej reakcji. Ty także.

I nagle piętnaście minut ciszy wydaje się podejrzenie długie.

To ważne: ciągła dostępność jest często zachowaniem wyuczonym społecznie. Ludzie obserwują, na co mogą liczyć. Jeżeli przez miesiące reagujesz w ciągu kilku minut,

otoczenie zaczyna traktować to nie jak bonus, ale jak standard. Nie dlatego, że wszyscy są bezczelni. Po prostu człowiek bardzo szybko uznaje wygodę za element krajobrazu. Jeśli w biurze od roku stoi ekspres do kawy, nikt codziennie nie urządza mu owacji.

Tak samo jest z tobą.

Jeżeli zawsze odpisujesz, przestajesz być osobą, która czasem reaguje szybko. Stajesz się osobą, po której szybkiej reakcji się oczekuje.

Tu pojawia się pierwszy paradoks. Im bardziej chcesz być pomocny, tym łatwiej tworzysz system, który wymaga od ciebie coraz większej pomocy. Działasz sprawnie, więc ludzie pytają właśnie ciebie. Odpowiadasz wieczorem, więc piszą wieczorem. Reagujesz w weekend, więc sobota powoli zaczyna przypominać piątek, tylko w innych spodniach.

Nie ma w tym zwykle żadnego spisku.

Jest za to bardzo skuteczne szkolenie behawioralne.

Wyobraź sobie kolegę z pracy, który o 18:43 pisze: „Hej, szybkie pytanie”. Odpowiadasz o 18:46. Następnego dnia sytuacja się powtarza. Po kilku tygodniach obaj nauczyliście się czegoś ważnego. On: do ciebie można pisać po pracy. Ty: wiadomości po pracy należy sprawdzać, bo mogą wymagać reakcji. Nikt nie zorganizował spotkania w sprawie nowych zasad. Regulamin powstał sam, metodą „bo tak się przyjęło”.

I właśnie dlatego późniejsze wycofanie się z tej dostępności bywa tak niewygodne. Nie zmieniasz tylko swojego zachowania. Zmieniasz cudze oczekiwania.

A oczekiwania mają charakterystyczną cechę: bardzo lubią udawać obowiązki.

Dostępność to nie to samo co odpowiedzialność

Jednym z powodów, dla których tak trudno przestać odpowiadać natychmiast, jest pomieszanie dwóch pojęć: odpowiedzialności i szybkości reakcji. Jeśli odpowiadasz błyskawicznie, możesz czuć się profesjonalny, zaangażowany i godny zaufania. Jeżeli zwlekasz, pojawia się niepokój, że wyglądasz na osobę, która nie ogarnia.

Tymczasem można odpowiadać po trzech godzinach i być niezwykle odpowiedzialnym.

Można też odpowiadać po dwudziestu sekundach i przez kolejne dwa tygodnie niczego nie zrobić.

„Już sprawdzam” jest jednym z najbardziej przecenianych zdań współczesnej komunikacji.

Odpowiedzialność oznacza raczej, że ważne sprawy nie giną, terminy są dotrzymywane, ludzie wiedzą, czego się spodziewać, a ty potrafisz odróżnić rzecz wymagającą natychmiastowej reakcji od rzeczy, która może spokojnie poleżeć godzinę bez interwencji straży pożarnej.

Szybka odpowiedź może być częścią odpowiedzialności. Ale nie jest jej definicją.

Jeżeli pracujesz nad raportem na jutro i co cztery minuty reagujesz na nowe wiadomości, możesz wyglądać na bardzo dostępnego, a jednocześnie opóźnić zadanie, które naprawdę ma znaczenie. To trochę jak kelner, który co trzydzieści sekund pyta wszystkich, czy wszystko dobrze, ale zapomina przynieść zamówienie.

Kontakt wzorowy.

Obiad nie istnieje.