

Są takie momenty w życiu zawodowym i prywatnym, które wydają się niewinne, dopóki nie policzysz kosztów. Jedno krótkie „przepraszam” wypowiedziane zanim w ogóle zdążysz powiedzieć coś ważnego. Drugi raz, gdy prosisz o zmianę. Trzeci, kiedy nie zadziałało coś, na co nie miałeś realnego wpływu. W praktyce to nie jest tylko słowo. To sygnał dla otoczenia, że sam obniżasz swoją pozycję, zanim ktoś w ogóle ją ocenił.

A potem pojawia się efekt domina: oddajesz ster, zanim rozpoczynasz negocjacje. Czasem dosłownie oddajesz przestrzeń decyzyjną, bo druga strona interpretuje twoje przeprosiny jako gotowość do ustępstw, wycofywanie się albo brak pewności. I nawet jeśli masz rację, trudno ją skutecznie zbudować, gdy w twoim języku roi się od „wybacz” i „jeśli przeszkadzam”.

Przepraszanie to nie zło. Używane świadomie, w odpowiednich sytuacjach, jest społecznie pomocne. Problem zaczyna się wtedy, gdy przeprosiny stają się automatem, który działa jak hamulec awaryjny. W tym artykule rozpiszę, jak przerwać ten schemat i jednocześnie nie oddawać przewagi, czyli nie rezygnować z tego, co masz w ręku: czasu, stanowiska, argumentów, granic i energii.

Co tak naprawdę komunikuje „przepraszam”

Przepraszanie bywa zgodą na narrację drugiej osoby. Jeśli mówisz „przepraszam, że zajmuję czas”, to włączasz tryb, w którym twoje zajmowanie czasu jest problemem. Jeśli mówisz „przepraszam, że o to pytam”, to przyznajesz, że pytanie jest niestosowne, a ty masz mniejszą legitymację niż odbiorca.

W praktyce ludzie odbierają przeprosiny w trzech warstwach jednocześnie:

Po pierwsze, warstwa odpowiedzialności. Gdy sytuacja jest realnie twoja, przeprosiny są naturalne. Gdy sytuacja nie jest twoja, przeprosiny brzmią jak przyjęcie winy bez rozliczenia faktów.

Po drugie, warstwa emocji. Przepraszanie często niesie napięcie, wstyd albo lęk przed konfliktem. Nawet jeśli mówisz spokojnie, treść niesie komunikat: „jestem mniej bezpieczny niż ty”.

Po trzecie, warstwa statusu. To jest ta najważniejsza mechanika. Przepraszanie obniża twój status w rozmowie. Nie dlatego, że świat jest „niesprawiedliwy”, tylko dlatego, że komunikacja społeczna działa na skrótach. Wystarczy jeden automatyczny nawyk, by rozmówca przypisał ci mniejszą asertywność, mniejszą sprawczość albo mniejsze prawo do domagania się.

Jeśli chcesz przestać przepraszać i nie oddawać przewagi, musisz nauczyć się rozdzielać trzy rzeczy, które często są sklejone w twojej głowie: grzeczność, odpowiedzialność i pewność siebie.

Rozróżnij przeprosiny prawdziwe od przeprosin „z lęku”

W moim doświadczeniu z rozmowami o podwyżkach, zmianami w projektach i granicach w zespole widać to wyraźnie: ludzie, którzy przepraszą „przy wszystkim”, zwykle nie robią tego z intencji manipulowania. Oni chcą być łagodni. Chcą nie prowokować. Chcą mieć spokojną atmosferę.

Tylko że konsekwencje są inne.

Wyobraź sobie, że prosisz o zmianę priorytetów. Mówisz: „przepraszam, czy można jeszcze raz wrócić do tego tematu? Ja wiem, że macie już plan...”. Druga osoba słyszy głównie: „ja przyjmuję, że moja prośba jest kłopotliwa”. A prośba, zamiast wejść jako propozycja oparta na danych, wchodzi jako prośba o łaskę.

Z kolei gdy stajesz za własnym interesem bez przeprosin, rozmowa się zmienia. Twoje zdanie zaczyna działać jak ściana, nie jak zasłona.

Właśnie dlatego pierwszym krokiem nie jest „nigdy nie przepraszaj”. To byłby zbyt proste i często byłoby niegrzeczne. Pierwszy krok to rozpoznanie rodzaju przeprosin:

- za błąd, który rzeczywiście jest twoją odpowiedzialnością,
- za realny dyskomfort drugiej strony wynikający z twojego działania,
- albo za twoją obecność, głos, czas, pytanie, wchodzenie w temat.

Ten trzeci typ jest zwykle automatem. I to go chcesz wyciąć.

Zamiast przeprosin: komunikaty, które nie oddają statusu

Przeprosiny są wygodne, bo brzmią miękko i zamykają temat. Problem w tym, że zamykają też twoją sprawczość. Gdy chcesz nie oddawać przewagi, potrzebujesz zamienników, które wciąż są grzeczne, ale nie umniejszają ciebie.

Najprostsza zamiana brzmi: przesunąć ciężar z „przepraszam” na „informuję” albo „proszę” oraz dodać ramę decyzyjną. Rzecz w tym, by odbiorca wiedział, co masz na myśli i czego oczekujesz.

Na przykład zamiast „przepraszam, że przeszkadzam” możesz powiedzieć „mam pytanie w sprawie X, zajmie mi to dwie minuty”. To jest uprzejme, ale nie daje ci roli winnego. Zamiast „przepraszam za opóźnienie, postaram się szybciej” możesz powiedzieć „opóźnienie wynika z Y, nowy termin to Z, a jeśli priorytet się zmieni, dopasujemy zakres”.

To drugie nie brzmi jak skrucha. Brzmi jak zarządzanie rzeczywistością.

Poniżej kilka zamian, które w praktyce najlepiej działają w rozmowach, w których stawka to twoja pozycja:

- „Chciałbym wrócić do tego tematu, bo...”
- „Ustalmy priorytet: ...”
- „Potrzebuję decyzji w sprawie ... do ...”
- „W tej chwili widzę ryzyko ..., proponuję ...”
- „Żeby domknąć temat, brakuje mi ...”

Jeżeli brzmi to zbyt twardo, nie chodzi o ton „bojowy”. Chodzi o zmianę ramy: z „ja jestem problemem” na „ja mam informację i kierunek”.

Automatyzm: jak przeprogramować język, zanim zaczniesz cię prowadzić

Możesz mieć rację, ale jeśli twoje słowa wchodzą w tryb „przepraszam”, przegrywasz zanim zaczniesz argumentować. Dlatego warto potraktować ten nawyk jak nawyk językowy, a nie jak cechę charakteru.

U mnie zadziałało podejście w dwóch krokach, które da się zastosować w biurze, w rozmowach z rodziną i w czatach.

Pierwszy krok to „monitoring”, ale krótkoterminowy. Przez tydzień wybierasz jedno miejsce, gdzie przeprosiny najczęściej ci się włączają. Może to być początek wiadomości, prośby w Teamsie, albo rozmowy po spotkaniu, gdy łapiesz osobę „przy wyjściu”.

Drugi krok to „zastępstwo”. Gdy złapiesz się, że chcesz powiedzieć „przepraszam”, wstrzymujesz się na pół sekundy i wymuszasz inną pierwszą frazę. Nie musisz wymyślać czegoś wielkiego. Wystarczy, że zamiast „przepraszam” powiesz „mam” lub „chcę” albo „ustalmy”.

Brzmi banalnie, ale mechanika jest taka: mózg lubi autostrady. Przeprosiny były twoją autostradą do spokoju. Zmieniasz węzeł, a nie budujesz nowej mapy od zera.



nie pelno sprawni.pl

PODCASTY INTEGRACJI

Nie tylko słowa.
AAC otwiera drogę do komunikacji

Rozmawia: Beata Poprawa

INTEGRA CJA

Maja Kłoda-Leszczynska
Psycholożka, terapeutka WWR i specjalistka AAC

dobrane sposoby komunikowania
się i strategię

Jeśli wolisz konkret, możesz użyć prostego testu: zanim wyślesz wiadomość, usuń słowo „przepraszam” i przeczytaj zdanie na głos. Jeśli zdanie nadal ma sens i zachowuje uprzejmy rytm, przeprosiny były zbędnym narzutem. Jeśli zdanie traci sens, to znak, że w tym przypadku potrzebujesz przeprosin za konkretny błąd, a nie za twoją obecność.

Przewaga nie polega na dominacji, tylko na kontroli ramy

Wiele osób, które słyszą „nie oddawaj przewagi”, wyobraża sobie szorstkość albo manipulację. To nie jest konieczne. Przewaga w rozmowie to przede wszystkim to, czy druga strona wie, na czym stoisz, i czy twoje granice są czytelne.

Oddawanie przewagi dzieje się zazwyczaj w czterech momentach:

- 1) gdy przepraszasz zanim padnie prośba,
- 2) gdy zgadzasz się na zakres zanim poznasz ryzyka, 3) gdy odpowiadasz zbyt wcześnie, zbyt szybko, bez ustalenia oczekiwań, 4) gdy łagodzisz argumenty tak mocno, że przestają działać.

Przepraszanie jest częścią punktu pierwszego. Oddaje ramę. A gdy oddajesz ramę, inni zaczynają negocjować twoją pozycję, nie twoje argumenty.

Moja zasada w sprawach zawodowych jest taka: najpierw ramy, potem szczegóły. Ramą może być „cel”, „termin”, „zakres”, „warunki”. Przeprosiny, jeśli już, wrzuca się na końcu, w formie konkretnej odpowiedzialności. Nie jako wejście na miękko, tylko jako korekta tam, gdzie rzeczywiście zawiniłeś.

Trudne sytuacje: co robić, gdy przeprosiny są „uzasadnione”, ale psują cię

Są sytuacje, w których przeprosiny są logiczne. Ktoś cierpi, ponosisz konsekwencje, zawiodłeś termin. Problem w tym, że nawet w tych przypadkach łatwo wpaść w nadmiar, który zjada twoją wiarygodność.

Na przykład: spóźniasz się z raportem. Masz informacje, ale nie złożyłeś na czas. Powiesz „przepraszam, przepraszam, przepraszam, wiecie, że miałem dużo na głowie”. To jest autentyczne, ale rozmówca może odczytać

to jako rozmywanie odpowiedzialności. Co gorsza, wchodzisz w rolę „przepraszającego”, który nie ma wpływu na zmianę.

Lepsza wersja to skrócenie emocji i wzmocnienie planu. „Przepraszam za opóźnienie w raporcie. Przyczyna to X. Dzisiaj o 16:00 wysyłam wersję Y. Jeśli priorytet się zmieni, ustalimy zakres na jutro do 10:00”. To dalej zawiera przeprosiny, ale nie oddaje przewagi. Przenosisz rozmowę na działanie.



W wielu trudnych sytuacjach wygrywa model „odpowiedzialność plus decyzja”. Przepraszam, ale jednocześnie prowadzę.

Jak reagować, gdy inni cię „wciągają” w przepraszanie

Są osoby, które wyczuwają, że przepraszasz. I wbrew pozorom nie zawsze robią to zła. Czasem to ich styl komunikacji, czasem to zwykła bezwładność. Ale efekt bywa podobny: rozmowa przestaje dotyczyć tematu, a zaczyna dotyczyć twojej winy.

Jeśli łapiesz się, że druga strona mówi „nie musisz przepraszać”, a ty i tak przepraszasz dalej, masz dwa wyjścia.

Pierwsze to przerwać pętlę. „Nie, chodzi mi o konkret, ustalmy X”. To jest krótkie i prowadzące.

Drugie to nazwać mechanizm bez oskarżeń. „Zrozumiałem. Skupmy się na rozwiązaniu, bo czas leci”. Wtedy przełączasz kanał z emocji na działanie.

W praktyce działa to najlepiej, gdy trzymasz się jednej reguły: nie bronić swojej wartości przez przeprosiny. Jeśli twoje przeprosiny wynikają z lęku, a nie z winy, każdy kolejny „przykro mi” będzie tylko paliwem do lęku.

Zdania, które zabierają cię z roli winnego

Kiedy próbujesz przestać przepraszać, kluczowe jest wypracowanie własnych zdań startowych. To trochę jak przygotowanie wyjścia z pokoju, w którym trwa chaos. Masz gotowy ruch, zamiast szukać wyjścia w panice.

Nie musisz pisać jak robot. Wystarczy, że ułożysz kilka krótkich wzorów dopasowanych do twojego stylu.

Pomyśl o nich jak o bezpiecznych przełącznikach. Gdy chcesz odebrać przewagę, potrzebujesz, żeby twoja pierwsza fraza była stabilna.

Oto przykłady w formie zdaniowej, nie jako lista, bo chodzi o rytm, a nie o „ściągę”:

„Żebyśmy *książka o negocjacjach* się dobrze zrozumieli, moja propozycja brzmi ...” „Potrzebuję decyzji w sprawie ...” „Ustalamy zakres tak: ...” „Nie zgadzam się z tezą, że ..., bo ...” „Korygujemy to w następnym kroku: ...” „To nie kwestia intencji, tylko efektu: ...” „Wolę to doprecyzować, zanim przejdziemy dalej.”

Zwróć uwagę na czasowniki. Ustalam, potrzebuję, korygujemy, doprecyzowuję, proponuję. One pokazują sprawczość. Przepraszam pokazuje głównie pokorę. Pokora bywa dobra, ale jeśli staje się automatem, wygrywa nie twoja sprawczość, tylko czyjś komfort.

Jak nie oddawać przewagi, kiedy twoja argumentacja jest słabsza

Brzmi paradoksalnie, ale czasem nawyk przepraszania rośnie wtedy, gdy czujesz, że twoje argumenty nie są jeszcze dopięte. Wtedy przepraszanie działa jak plaster. Maskuje brak pewności.

Co zrobić, gdy nie masz jeszcze kompletnej wiedzy, ale i tak chcesz zachować pozycję?

Tu z pomocą przychodzi uczciwa kontrola tempa. Możesz powiedzieć:

„Na ten moment nie mam pełnych danych, ale jeśli chodzi o kierunek, widzę ...” „Muszę to sprawdzić, wracam z odpowiedzią do ...” „Zanim podejmę decyzję, potrzebuję informacji ...” „To wymaga doprecyzowania. Daj mi godzinę, wrócę z opcją nr 1 i nr 2.”

Zauważ, że nie ma przeprosin. Jest plan i ramy. To działa nawet wtedy, gdy w środku czujesz niepewność, bo rozmówca dostaje coś, co przypomina profesjonalizm: proces.

W dłuższej perspektywie taka komunikacja podnosi twoją wiarygodność. Ludzie widzą, że nie ukrywasz braków, tylko zarządzasz nimi.

Konkretny plan na dwa tygodnie

Nie wystarczy „postanowić”. To jest nawyk językowy, a nawyki trzeba mierzyć w czasie i w środowisku. Proponuję plan, który jest realistyczny i nie wymaga codziennej rewolucji.

Przez pierwszy tydzień skupiasz się na wychwytywaniu. Wybierz trzy sytuacje, w których zwykle przepraszasz: wejście do rozmowy, prośba o coś, odpowiedź na czyjąś uwagę. Bez poprawiania na siłę. Tylko notuj, kiedy się pojawia.

Przez drugi tydzień zaczynasz wymianę. W każdej z trzech sytuacji trzymasz się jednej zamiany. W rozmowie zamiast „przepraszam” użyj ramy: „mam pytanie...”, w prośbie zamiast „przepraszam, że...” użyj kierunku: „chciałbym ustalić...”, w odpowiedzi zamiast „przepraszam, że tak wyszło” użyj działania: „koryguję to tak...”.

Ważny detal: nie musisz usuwać przeprosin ze wszystkich wypowiedzi od razu. Zrób to metodą chirurgiczną. Dzisiaj wycinasz jedno słowo w jednym miejscu, jutro w następnym.

Jeśli robisz to rzetelnie, po dwóch tygodniach przeprosiny przestaną być pierwszym odruchem. Twoja mowa będzie miała więcej „twardej treści”, bo mniej miejsca zajmie emocja.

Kiedy brak przeprosin może zaszkodzić

Aby nie popaść w przesadę, warto powiedzieć wprost: czasem odmowa przeprosin jest błędem.

Gdy zrobiłeś realną krzywdę lub zaniedbanie, które dotknęło czyjeś życie, przeprosiny są nie tylko grzecznością, są elementem naprawy relacji. Z tym że nawet wtedy możesz przeprosić, a nie przegrywać rozmowę.

Różnica jest w proporcjach. Przeprosiny jako krótki fakt, potem naprawa, a nie przeprosiny jako rola winnego, która ciągnie się godzinami. Ta druga wersja często wzmacnia napięcie i tworzy nową hierarchię: ty jako ktoś „gorszy”, druga strona jako ktoś „uprawniony do dalszego karania”.

Jeśli widzisz, że twoje przeprosiny zamieniają się w samozakuwanie, zwróć uwagę na to, ile w nich jest emocji, a ile odpowiedzialności i konkretności.

Dwa style komunikacji: jak je odróżnić w praktyce

Czasem łatwiej ocenić różnicę po tym, co widać na poziomie zdań. Poniżej zestawienie, które możesz potraktować jak test przy następnej rozmowie.

| Sytuacja | Gdy pojawia się „przepraszam” | Gdy mówisz bez przeprosiny, ale z szacunkiem | |---|---|---| | Prośba o zmianę | „Przepraszam, czy można...? Wiem, że pewnie nie...” | „Chcę zmienić priorytet: ... Proponuję... Zależy mi na decyzji do ...” | | Opóźnienie | „Przepraszam, że tak wyszło, już już...” | „Opóźnienie wynika z ... Nowy termin: ... Jeśli priorytet się zmieni, dopasujemy zakres.” | | Pytanie w trakcie spotkania | „Przepraszam, może głupie pytanie...” | „Mam pytanie doprecyzowujące: ... Żebyśmy dobrze ustawili ...” | | Granica | „Przepraszam, nie mogę, ale...” | „Nie mogę tego zrobić w tym terminie. Mogę w ... albo w zakresie ...” |

To nie jest kwestia bycia bezczelnym. To kwestia tego, czy twoja wypowiedź niesie kierunek i kontrolę.

Jak utrzymać granice, gdy ktoś naciska

W świecie pracy granice prawie zawsze są testowane. Ktoś chce więcej, szybciej, na „chwile”. A ty, jeśli masz nawyk przepraszania, możesz wchodzić w tryb zgody.

Wtedy działa prosta zasada: granica bez uzasadniania w stylu przeprosiny. Nie musisz mówić „przykro mi”, żeby powiedzieć „nie”.

Możesz powiedzieć, że nie wchodzisz w dodatkowy zakres, ale proponujesz alternatywę. Przewaga polega na tym, że nie tylko odmawiasz, ale prowadzisz do rozwiązania. To zmniejsza frustrację drugiej strony, bo dostaje realną ścieżkę.

Przykład z mojej praktyki: kolega rzuca temat „zrób to teraz, bo ty umiesz”. Jeśli odpowiadam „przepraszam, nie mogę”, czuję się winny i zaczynam tłumaczyć, dlaczego. Jeśli odpowiadam „mogę to wziąć jutro po godzinie 15 albo dziś dostarczam wersję minimalną, bez ...”, to druga strona ma wybór, a ja nie oddaję swojego miejsca.

Rzeczy, które warto ćwiczyć, nawet jeśli nie masz okazji do konfliktu

Twoja komunikacja nie musi czekać na kryzys. W codziennych rozmowach przeprosiny budują lub psują twoją pozycję. Dlatego warto trenować „mowę sprawczości” w chwilach neutralnych.

Gdy ktoś dziękuje, możesz nie odpowiadać „nie ma za co, przepraszam”. Zamiast tego: „jasne, dzięki za informację” albo „porządkuję to i dam znać”.

Gdy masz rację, nie musisz dodawać „chyba” i „może”. To nie jest tylko kwestia pewności siebie, to kwestia decyzyjności. Ludzie słyszą, że twoje stanowisko jest tymczasowe, więc łatwiej je podważyć.

W krótkich wymianach zdania ćwiczysz ustawienie. To działa lepiej niż poprawianie się w momentach wysokiego napięcia, kiedy adrenalina zawęży kontrolę.

Najczęstsze pułapki, w które wchodziły osoby przestające przeproszać

Gdy ktoś przestaje przeproszać, bywa, że trafia w inne problemy. Oto trzy, które widziałem najczęściej.

Po pierwsze: wymiana „przepraszam” na „nie obchodzi mnie”. To jest przesada. Ty chcesz zachować uprzejmość i sprawczość, a nie karać.

Po drugie: udawanie chłodu. Niby nie przeproasz, ale ton mówi „jestem wyżej”. To też oddaje przewagę, tylko w inną stronę, bo buduje opór i opóźnia decyzje.

Po trzecie: przeprosiny zostają, tylko w innej formie. Ktoś przestaje mówić „przepraszam”, ale zaczyna: „nie chcę być kłopotliwy”, „nie chcę przeszkadzać”, „jeśli możesz”. Wtedy mechanika lęku pozostaje. Różnica jest w słowach, a nie w pozycji.

Jeśli celem jest nie oddawać przewagi, musisz patrzeć na efekt. Czy twoja wypowiedź otwiera przestrzeń do decyzji, czy zamyka cię w roli proszącego?

Prosty test na koniec dnia

Na koniec dnia możesz sprawdzić, czy ten nawyk rzeczywiście się zmienia. Nie potrzebujesz do tego dziennika. Wystarczy, że odpowiesz sobie na trzy pytania w głowie.

Czy w ostatnich rozmowach moja pierwsza fraza miała kierunek, czy była emocją? Czy ludzie dostali ode mnie konkrety, terminy, zakres, czy głównie łagodne „wybacz”? Czy moja granica była czytelna, czy tonąłem w wyjaśnieniach i miękkich wstępach?

To jest test skuteczności, nie moralności.

Bo o to chodzi: przeprosiny jako narzędzie, a nie jako domyślny tryb. A przewaga jako kontrola ramy rozmowy, nie jako dominacja.

Jeśli będziesz konsekwentny, zauważysz coś ważnego: gdy przestajesz przeproszać z lęku, twoje słowa przestają brzmieć jak prośba o zgodę. Zaczynają brzmieć jak komunikat, a komunikat ma ciężar. I wtedy nawet trudne tematy prowadzi się lżej, bo przestajesz walczyć o prawo do bycia, a zajmujesz się tym, co realnie do zrobienia.