

*Всем, кто неправильно понимал других  
или чувствовал себя непонятым*





# Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	9
Глава 1	
УТРАЧЕННОЕ ИСКУССТВО СЛУШАТЬ .....	15
Глава 2	
ОЩУЩЕНИЕ СИНХРОННОСТИ	
<i>Неврология умения слушать .....</i>	36
Глава 3	
СЛУШАЙТЕ ЛЮБОПЫТСТВО	
<i>Что мы можем узнать у малышей .....</i>	53
Глава 4	
Я знаю, что ты собираешься сказать	
<i>Предпосылки как затычки для ушей .....</i>	68
Глава 5	
АТОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ	
<i>Почему люди предпочитают говорить со своей собакой .....</i>	84
Глава 6	
ГОВОРИТЬ, КАК ЧЕРЕПАХА, СЛУШАТЬ, КАК ЗАЯЦ	
<i>Разница между речью и мышлением .....</i>	95
Глава 7	
СЛУШАТЬ ПРОТИВОПОЛОЖНЫЕ МНЕНИЯ	
<i>Почему это равносильно бегству от медведя .....</i>	105

Глава 8	
СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ВАЖНОМ	
<i>Умение слушать в эпоху больших данных</i> . . . . .	119
Глава 9	
СЛУХОВАЯ ИМПРОВИЗАЦИЯ	
<i>Забавный случай по пути на работу</i> . . . . .	136
Глава 10	
РАЗГОВОРНАЯ ЧУТКОСТЬ	
<i>Что общего между Терри Гросс, диалектами и мошенниками</i> . . . . .	150
Глава 11	
УМЕНИЕ СЛУШАТЬ СЕБЯ	
<i>Бойкий внутренний голос</i> . . . . .	167
Глава 12	
ПОДДЕРЖКА БЕСЕДЫ, А НЕ СМЕНА ТЕМЫ . . . . .	176
Глава 13	
МОЛОТОЧКИ, НАКОВАЛЬНИ И СТРЕМЕНА	
<i>Превращение звуковых волн в мозговые</i> . . . . .	197
Глава 14	
ПРИВЫЧКА К ОТВЛЕКАЮЩИМ ФАКТОРАМ . . . . .	219
Глава 15	
ЧТО СКРЫВАЮТ СЛОВА И РАСКРЫВАЮТ ПАУЗЫ . . . . .	233
Глава 16	
СЛУХОВАЯ ЭТИКА	
<i>Почему сплетни полезны</i> . . . . .	245
Глава 17	
КОГДА НУЖНО ПЕРЕСТАТЬ СЛУШАТЬ . . . . .	256
ЗАКЛЮЧЕНИЕ . . . . .	275
БЛАГОДАРНОСТИ . . . . .	283
ПРИМЕЧАНИЯ . . . . .	286

## Предисловие

Когда вы последний раз кого-то слушали? *Действительно* слушали, не думая о том, что хотите сказать в ответ, не глядя в телефон, не перебивая и не вмешиваясь, чтобы высказать свое мнение. А когда кто-то последний раз *действительно* слушал вас? Проявлял внимание к вашим словам и реагировал настолько безошибочно, что вы чувствовали себя абсолютно понятым?

В современной жизни нас поощряют «слушать сердцем», обращать внимание на внутренний голос и доверять своей интуиции, но редко советуют внимательно и целенаправленно слушать других людей. Вместо этого мы остаемся глухими к словам собеседника, часто перебиваем друг друга на вечеринках, рабочих совещаниях и даже за семейным ужином. Мы стремимся возглавлять разговор, а не следовать его течению. Таково наше воспитание. Лично и в переписке мы склонны определять свою позицию, управлять ходом беседы и доносить свою точку зрения.

Мы ценим то, что проецируем на других людей, а не усваиваем от них.

Однако, пожалуй, умение слушать является более ценным, чем умение говорить. Из-за неспособности или нежелания слушать начинались войны, утрачивались состояния и распадались дружеские отношения. Калвину Кулиджу<sup>1</sup> принадлежит знаменитая фраза: «Еще никто не терял работу, слушая своих коллег» [1]. Только слушая, мы можем понимать, устанавливать связи, сочувствовать и быть полноценными людьми. Умение слушать является основополагающим для любых успешных отношений — личных, профессиональных и политических. По словам древнегреческого философа Эпиктета, «природа дала людям один язык, но два уха, чтобы мы больше слушали других, нежели говорили сами» [2].

Просто поразительно, что в школах и колледжах есть дискуссионные клубы и курсы риторики, но очень редко встречаются занятия, обучающие внимательно слушать. Вы можете получить докторскую степень по речевой коммуникации и вступать в такие клубы, как Toastmasters<sup>2</sup> для совершенствования навыков публичного общения. Однако не существует

---

<sup>1</sup> Джон Калвин Кулидж (1872–1933) — 30-й президент США. Ему также приписывают фразу «Я никогда не имел неприятностей из-за того, что я не говорил». (*Прим. пер.*)

<sup>2</sup> Toastmasters International — международная образовательная организация. Основная ее цель — развитие навыков общения и публичных выступлений. Зародилась в Америке в начале XX века. Имеет свои клубы по всему миру, в том числе 10 в России. (*Прим. ред.*)

таких же научных степеней или курсов, где поощряют и развивают умение слушать других. Современный образ успеха и влиятельности — человек с микрофоном, расхаживающий по сцене или вещающий с высокой трибуны. Произнести напутственную речь или принять участие в TED Talk<sup>3</sup> — воплощение мечты.

Социальные сети подарили каждому из нас виртуальный мегафон для трансляции любых мыслей, а также фильтры для отсеивания противоположных или неудобных точек зрения. Люди считают телефонные звонки навязчивыми и игнорируют голосовую почту, предпочитая текст или бессловесные эмодзи. Если мы что-то слушаем, то, как правило, через наушники. Мы замыкаемся в этих звуковых пузырях и отгораживаемся от внешнего мира подборками любимых исполнителей или саундтреков к кинофильмам.

В результате складывается гнетущее ощущение изоляции и пустоты, заставляющее людей еще чаще листать виртуальные страницы, совершать переходы между сайтами и переключаться с одного приложения на другое. Отвлекающие цифровые факторы занимают разум, но почти ничего не делают для его развития, не говоря уже о воспитании глубоких чувств, требующих физического и духовного резонанса с живым словом. Реальное умение слушать — это

---

<sup>3</sup> TED — (аббревиатура от «technology, entertainment, design» — технологии, развлечения, дизайн) американский частный фонд, который ежегодно проводит различные конференции. Их цель — обмен уникальными идеями. Выступление на конференции TED называется «*TED Talk*». (Прим. пер.)



способность быть затронутым чужими словами на физическом, химическом, эмоциональном и интеллектуальном уровне.

Эта книга — похвала умению слушать и сожаление о том, что как общество в целом мы утрачиваем интерес к живому слову и меньше ценим его притягательную силу. Будучи журналисткой, я брала интервью у множества разных людей — от лауреатов Нобелевской премии до бездомных детей. Я считаю себя профессиональной слушательницей, но тем не менее тоже могу потерпеть неудачу. Поэтому я постаралась, чтобы эта книга стала еще и руководством для улучшения навыков слушания.

Во время работы над ней я провела почти два года за изучением научных исследований об умении слушать — о биомеханических и нейробиологических процессах, а также о психологических и эмоциональных эффектах. На моем столе мигает внешний жесткий диск, где записаны сотни часов интервью с людьми от Бойсе<sup>4</sup> до Пекина. Все они либо изучали разные аспекты умения слушать, либо совершенствовали свои профессиональные навыки в этой области, включая шпионов, священников, психотерапевтов, барменов, переговорщиков, авиадиспетчеров, ведущих радиопередач и модераторов фокус-групп.

Я также возвращалась к некоторым наиболее успешным и дальновидным людям, у которых брала интервью или составляла психологические профили:

---

<sup>4</sup> Бойсе — административный центр штата Айдахо в США. (Прим. пер.)

к шоуменам, генеральным директорам, политикам, ученым, экономистам, дизайнерам, шеф-поварам, художникам и религиозным лидерам. Я спрашивала, что значит для них умение слушать, когда они наиболее склонны прислушиваться к другим людям, что чувствуют, когда кто-то внимательно слушает их или, наоборот, не обращает внимания. Кроме того, я учитывала мнение людей, сидевших рядом со мной в самолетах, автобусах или поездах, встречавшихся в ресторанах, на вечеринках, на бейсболе, в магазине, или когда я просто гуляла с собакой. Некоторые из наиболее ценных наблюдений были получены от них.

Читая эту книгу, вы (как и я) обнаружите, что умение слушать выходит за пределы способности *слышать*, что говорят другие. Оно включает еще и внимание к тому, *как* они говорят, что делают при этом, в каком контексте все происходит и какой отклик находит у вас. Дело не в том, чтобы сохранять самообладание, пока собеседник излагает свои взгляды. Скорее, наоборот. Умение слушать тесно связано с вашей реакцией — с тем, как четко вы понимаете мысли собеседника и в ходе этого процесса формулируете собственные. Внимательное слушание и вдумчивая оценка услышанного могут преобразить ваше понимание людей и окружающего мира, а это неизбежно обогащает жизненный опыт и выводит его на новый, более высокий уровень. Так приобретается житейская мудрость, помогающая формировать полноценные отношения.

Умение слушать — это не вопрос ежедневного выбора. Хотя вы можете принимать его как должное. Однако качество навыков и сопутствующие обстоятельства определяют ход вашей жизни, хорошо это или плохо. В более широком понимании коллективное умение слушать друг друга (или отсутствие такового) оказывает мощное влияние на политику, культуру и общественные отношения. Каждый из нас является суммой собственного внимания к окружающему миру. Утешающий голос матери, шепот любимого человека, наставления учителя, увещевания начальника, насмешки конкурентов и страстные речи лидеров — все это формирует наше мировоззрение. Если мы слушаем плохо, избирательно или вообще не слушаем, то ограничиваем понимание мира и лишаем себя возможности проявить лучшие качества.

## ГЛАВА 1

# Утраченное искусство слушать

Я сидела на полу встроенного шкафа в своей спальне и брала интервью у Оливера Сакса<sup>5</sup>. Шум строительных работ на другой стороне улицы делал шкаф самым тихим местом, которое мне удалось найти. Я устроилась, по-турецки сложив ноги и отодвинув от микрофона висевшие вокруг платья и брюки. Я беседовала с выдающимся неврологом и автором, наиболее известным своей книгой «Пробуждения», по которой был снят фильм с Робинот Уильямсом и Робертот де Ниро в главных ролях.

Целью интервью было обсуждение его любимых книг и кинофильмов для небольшой колонки воскресных обзоров в *New York Times* [3]. Мы оставили Бодлера позади и погрузились в дискуссию о галлюцинациях, лунатизме и других феноменах, которые Сакс

---

<sup>5</sup> Оливер Волф Сакс (1933–2015) – американский невролог и нейропсихолог. (Прим. пер.)

поэтически называл «климатом разума». Пока мой пес скребся в дверь шкафа, собеседник описывал климат своего разума, иногда затуманенный неспособностью распознавать лица, включая собственное отражение. Он также не имел чувства ориентации, поэтому ему было трудно находить дорогу домой даже после короткой прогулки.

В тот день у нас обоих было мало времени. Я торопилась представить другую статью в *The Times*, а Сакс втиснул интервью со мной между приемом пациентов, преподавательской работой и чтением лекций. Однако мы оба увлеклись беседой и в какой-то момент начали обмениваться погодными метафорами для обозначения состояний разума: солнечный взгляд на мир, туманное понимание, электрический разряд вдохновения, творческая засуха, прилив желаний. Я сидела в темном шкафу и, слушая его, переживала вспышки озарения, понимания, творчества, юмора и сопереживания. Сакс умер в 2015 году, через несколько лет после этого интервью, но наш разговор живет в моей памяти.

Как автору регулярных статей в *The Times* и корреспонденту других новостных изданий мне выпала честь слушать таких блестящих мыслителей, как Оливер Сакс, и менее известных, но не менее проницательных и оригинальных людей — от модельеров до строительных рабочих. Они расширили кругозор и вывели людей на новый уровень в моем понимании. Многие из них глубоко тронули меня. Меня называют человеком, который может беседовать с кем угодно,

но на самом деле я могу *слушать* кого угодно. Это важнейший навык для журналиста. Мои лучшие идеи для сюжетов часто появлялись в результате случайных разговоров — то со специалистом, прокладывающим волоконно-оптический кабель, то со стоматологом или финансистом, ставшим скотоводом и владельцем ранчо, с которым я познакомилась в суши-баре.

Многие истории, которые я написала для *The Times*, попадали в списки самых читаемых и часто просматриваемых сюжетов, но не потому, что я способствовала низвержению могущественных людей или раскапывала скандалы. Я просто слушала, как люди говорят о том, что радует, печалит, интригует, раздражает или смущает их, а потом старалась как можно лучше передать и осмыслить услышанное. На самом деле это не отличается от работы, необходимой для создания успешного потребительского продукта, обеспечения первоклассного обслуживания для клиентов, приема и сохранения лучших сотрудников или для продажи чего угодно. Умение слушать необходимо для верной дружбы, романтических отношений или воспитания детей. Все дело в нем.

Для создания каждой из сотен написанных мною историй я разговаривала с десятью-двадцатью людьми для уточнения информации или проверки фактов. Но беседа в шкафу с Оливером Саксом подтверждает, что самые памятные и значимые интервью для меня — не те, которые четко раскрывают сюжет или суть дела, а те, которые отклоняются от заданной темы и переходят в личную плоскость. Они могут касаться отно-

шений с близкими людьми, сокровенных убеждений, фобий или знаменательных событий. Так бывает, когда человек говорит: «Я еще никому не рассказывал об этом» или «Я не понимал, какие чувства испытывал, пока не рассказал об этом».

Иногда мне доверяют настолько личные откровения, что я остаюсь единственным человеком, которому известно о них, и, возможно, это к лучшему. Собеседник бывает не меньше меня удивлен тем, что мы оба услышали. Никто из нас не понимает, как мы достигаем такого момента, но в нем есть что-то важное, священное и неприкосновенное. Это совместное откровение, заключенное в общее понимание, глубоко затронувшее и изменившее нас обоих. Умение слушать создает такую возможность.

Подобные моменты все реже случаются в современной жизни. Когда-то люди слушали друг друга, сидя на крылечках или вокруг костра, но теперь мы слишком заняты или чересчур отвлекаемся, чтобы ощутить глубину мыслей и чувств собеседника. Чарльз Рейган Уилсон, почетный профессор истории и антропологии американского Юга в Университете Миссисипи, вспоминает о том, как он спросил известную писательницу Юдору Уэлти, почему так много великих писателей были выходцами из южных штатов. «Голубчик, — сказала она. — Дело в том, что нам не остается ничего иного, кроме как сидеть на крыльце и беседовать о том о сем. Некоторые из нас записывают это».

Без крылечек и террас современные дома своими фасадами больше похожи на гаражи, заглывающие

автомобили жильцов после суетливого рабочего дня. Люди, живущие в многоквартирных домах, демонстративно игнорируют друг друга в лифте. Прогуляйтесь по большинству жилых кварталов, и вы едва ли увидите человека, который выглядывает из-за ограды и машет рукой, предлагая поговорить. Единственный признак жизни — это голубоватый отблеск компьютерного или телевизионного экрана в верхнем окне.

Если в прошлом мы встречались с друзьями и родственниками лично, то теперь нам проще послать текстовые сообщения, разместить твиты или короткие комментарии в социальных сетях. В наши дни есть возможность связаться с сотнями, тысячами и даже миллионами людей одновременно. Но как часто у вас есть время или желание завязать долгий, глубокомысленный и личный разговор с кем-либо из них?

При повседневном общении мы передаем знакомым телефон для просмотра фотографий вместо описания того, что мы видели или пережили. Вместо остроумного разговора мы показываем друг другу интернет-мемы и видео на YouTube. В случае различия во мнениях нашим арбитром становится Google. Если кто-то рассказывает историю дольше тридцати секунд, то слушатели опускают головы, но не для размышления о теме, а для чтения сообщений, проверки результатов спортивных матчей или наблюдения за последними событиями в онлайн. На смену способности слушать любого человека пришло умение отгородиться от всех и особенно от тех, кто не согласен с нами или недостаточно быстро переходит к сути дела.



Когда я интервьюирую людей, будь то человек с улицы, руководитель компании или знаменитость, у меня часто складывается впечатление, что им непривычно, когда кто-то слушает их, как будто это что-то новое и неожиданное. Когда я с подлинным интересом реагирую на их слова и прошу рассказать еще, они выглядят удивленными. Убедившись, что я не собираюсь торопить их, перебивать или смотреть в свой телефон, заметно расслабляются, становятся более вдумчивыми и обстоятельными. Полагаю, именно поэтому многие из них начинают делиться личными переживаниями, совершенно не связанными с историей, которую я пишу. Во мне они находят человека, который наконец-то соглашается выслушать их.

Люди чувствуют себя одиноко, когда их не слушают. Психологи и социологи уже начали предупреждать об эпидемии одиночества в Соединенных Штатах. Эксперты называют это кризисом общественного здоровья, так как ощущение одиночества и разобщенности повышает риск преждевременной смерти, ожирения и алкоголизма. Совокупное негативное воздействие на здоровье оказывается более тяжким, чем последствия выкуривания четырнадцати сигарет в день. Эпидемиологические исследования установили связь между одиночеством и болезнями сердца, инсультом, деменцией и ослабленной функцией иммунной системы [4].

Вероятно, пресловутой «канарейкой в угольной шахте» был некий аноним, который еще в 2004 году, когда интернет-революция только набирала обороты,

разместил в малоизвестном чате короткое сообщение: «Мне одиноко; кто-нибудь может поговорить со мной?» Его крик души имел вирусный эффект, собрал множество ответов и привлек внимание прессы. Этот пост стал предтечей множества похожих, которые до сих пор можно видеть на многочисленных онлайн-форумах.

Читая их, вы замечаете, что многие люди чувствуют себя одиноко не потому, что рядом с ними никого нет. «Меня ежедневно окружает множество людей, но, как ни странно, я чувствую себя оторванным от них», — написал один человек. У одиноких людей нет никого, с кем они могли бы поделиться своими мыслями и чувствами и наоборот. Обратите внимание, что автор первоначального сообщения просил, чтобы с ним поговорили. Он не хотел с кем-либо говорить; ему хотелось кого-нибудь выслушать. Личное общение — это всегда улица с двусторонним движением. Каждый партнер в разговоре слушает и фиксирует то, что сказал его собеседник.

Количество людей, испытывающих одиночество и нехватку живого общения, значительно возросло после 2004 года. Во время опроса 20 000 американцев в 2018 году [5] около половины из них заявили, что лишены вдумчивого личного общения, такого как продолжительные ежедневные беседы с друзьями. Примерно столько же людей сообщили, что они часто чувствуют себя одинокими и отвергнутыми, даже находясь в обществе. Сравните эти данные с 1980-ми годами [6], когда лишь 20% респондентов сообщали

о сходных чувствах. Уровень самоубийств в США среди людей в возрасте 30 лет повысился на 30% с 1999 года [7]. Средняя продолжительность жизни в Америке начала уменьшаться из-за наркотической зависимости, алкоголизма, самоубийств и других расстройств и заболеваний, часто связанных с одиночеством [8].

Подобная тенденция наметилась не только в США. Одиночество является всемирным феноменом. По сообщениям Всемирной организации здравоохранения, за последние 45 лет уровень самоубийств в глобальном масштабе вырос на 60% [9]. В 2018 году Великобритания была вынуждена назначить «министра по проблеме одиночества» [10] для помощи 9 миллионам сограждан, которые, согласно докладу правительственной комиссии 2017 года [11], часто или постоянно испытывали чувство одиночества. А в Японии появилось множество таких компаний, как Family Romance, где нанимают актеров, которые изображают родственников, друзей или романтических партнеров для одиноких людей [12]. В условиях договора нет сексуального подтекста; клиенты платят только за внимание к себе. К примеру, мать может организовать визит сына по найму в условиях отчужденных отношений с ее настоящим ребенком. Холостяк может взять напрокат жену, которая будет заботливо интересоваться, как прошел его день, когда он вернется домой с работы.

Одиночество не признает половых и национальных различий [13]. Новейшее исследование показывает, что, когда речь идет о чувстве разобщенности с людьми, между женщинами и мужчинами нет особой раз-

ницы, как и между представителями разных народов. Однако было продемонстрировано, что представители «поколения Z» — первого поколения, воспитанного на компьютерах и смартфонах — чаще всего чувствуют себя одиноко. По собственному признанию, они находятся в худшем состоянии здоровья, чем люди других поколений, в том числе пожилые. Количество детей и подростков школьного возраста, госпитализированных из-за суицидальных мыслей или попыток самоубийства, увеличилось более чем в два раза с 2008 года [14].

Уже многое было сказано и написано [15] о том, что современные подростки менее склонны ходить на свидания, веселиться с друзьями, получать водительские права и даже выходить из дома без своих родителей. Исследования свидетельствуют о том, что чем больше времени ребенок проводит перед видеозэкраном, тем более несчастным он себя чувствует. Восьмиклассники, активно «зависающие» в социальных сетях, на 27% больше подвержены риску клинической депрессии и на 56% чаще заявляют о своем одиночестве, чем их сверстники, которые проводят меньше времени в Facebook, YouTube и Instagram. Сходным образом мета-анализ исследования молодых людей, посвящающих много времени видеоиграм [16], показывает, что они с большей вероятностью страдают от беспокойства и депрессии.

Для борьбы с одиночеством людям советуют «выходить из добровольного заточения», вступать в клубы, заниматься спортом, быть волонтерами, приглашать гостей на ужин, принимать участие в де-

лах церкви. Иными словами, оторваться от Facebook и встречаться лицом к лицу. Однако, как упоминалось ранее, люди часто испытывают одиночество, находясь в обществе других. Как почувствовать связь с окружающими, когда вы «выходите из добровольного заточения» и встречаетесь лицом к лицу? Только слушая их. Это не так просто, как кажется на первый взгляд. Умение по-настоящему слушать другого человека — навык, позабытый многими или даже вообще не усвоенный с самого начала.

\* \* \*

Плохие слушатели не обязательно являются дурными людьми. Вероятно, у вас есть близкий друг, член семьи или романтический партнер, который совсем не умеет слушать. Возможно, вы и сами являетесь не лучшим слушателем. Вас можно простить, так как во многих отношениях вас приучали не слушать других людей. Вспомните свое детство. Если один из родителей говорит: «А ну-ка послушай меня!» (и при этом, возможно, крепко держит вас за плечи), вам вряд ли понравится то, что будет дальше. Когда учитель, тренер или инструктор в летнем лагере говорил: «А теперь слушайте внимательно...», это обычно сопровождалось целой кучей правил, инструкций и ограничений, налагаемых на забавы.

Разумеется, достоинства умения слушать не подкрепляются средствами массовой информации и популярной культурой. Новости и воскресные ток-шоу часто больше похожи на соревнования по перекрики-

ванию друг друга или на агрессивные проповеди, чем на форумы для уважительного знакомства с чужими мнениями. В поздних ночных телепередачах обычно можно видеть монологи и заранее подготовленные остроты, а не обстоятельные беседы с гостями, где ведущий поощряет их выходить за рамки банальных вещей. А в утренних и дневных шоу интервью обычно так вылизаны и отрежиссированы публицистами и консультантами, что ведущие и гости, по сути дела, скорее, обмениваются суфлированными фразами, чем участвуют в настоящем диалоге.

Драматическое изображение разговоров в телепостановках и кинофильмах тоже чаще всего сводится к монологам и разглагольствованиям, и не похоже на непринужденные беседы с неожиданными поворотами и отклонениями от заданной темы. К примеру, сценариста Аарона Соркина восхваляют как мастера диалогов. Можно вспомнить непрерывный обмен шутками и словесные дуэли в фильмах «Западное крыло», «Несколько хороших парней» или «Социальная сеть». Сцены с разговорами на ходу и эпическими противостояниями, бесконечные подборки которых можно увидеть на YouTube [17], увлекательны для просмотра. Там есть много отличных реплик, вроде «Ты не можешь совладать с правдой!». Но они не являются учебным пособием по умению слушать так, чтобы разговор был взаимно полезным и осмысленным.

Конечно же, все это находится в духе давней традиции эффектных публичных выступлений Алгонкин-

ского круглого стола — группы писателей, критиков и актеров, ежедневно собиравшихся в отеле «Алгонкин» на Манхэттене для обмена свежими шутками, остроумными репликами и словесными конструкциями. Их дух соперничества и бритвенно-острое мышление, плоды которого публиковались в крупнейших газетах того времени, пленяли воображение читателей. В общественном мнении они до сих пор воплощают идею «умного разговора».

Тем не менее многие постоянные члены Алгонкинского круглого стола были очень одинокими и душевно угнетенными людьми [18], несмотря на участие в почти ежедневных собраниях группы. Юмористическая писательница Дороти Паркер совершила три попытки самоубийства [19], а театральный критик Александр Уолкотт был настолько одержим ненавистью к себе [20], что незадолго до смерти от сердечного приступа сказал: «У меня никогда не было своих идей». На самом деле члены этой группы не прислушивались друг к другу. Они не пытались по-настоящему общаться с другими людьми, собиравшимися вокруг стола. Они просто ожидали благоприятной возможности, чтобы кто-то перевел дух, и тогда они могли бы внести свою долю словесных фейерверков.

В более поздних воспоминаниях Дороти Паркер написала [21], что «наш круглый стол представлял собой кучку людей, которые делились остротами и показывали друг другу, как они хороши в этом деле. Кучку громогласных фанфаронов, целыми дня-

ми сберегавших свои шутки и ожидавших возможности представить их в самом выгодном свете... Во всем, что они говорили, не было ни капли правды. Словесные шпильки и остроты не предназначены для правды».

Политические лидеры тоже не являются образцовыми слушателями. Для этого стоит лишь увидеть спектакль под названием «Слушания в Конгрессе», которые на самом деле являются не слушаниями, а возможностью для конгрессменов и представителей штатов читать моральные проповеди, увещевать, стыдить, унижать и в целом прерывать на полуслове любого, кому не повезет предстать перед ними. Самым распространенным элементом стенографических записей слушаний в Конгрессе является вставка «ШУМ В ЗАЛЕ», набранная заглавными буквами и указывающая на то, что все стараются перекрычать друг друга и стенографист (или аппарат), записывающий ход дебатов, не может уловить смысл сказанного.

Сходным образом еженедельный отчет британского премьер-министра перед парламентом под названием «Вопросы к премьеру» рассматривается не как парламентские слушания, а, скорее, как представление театра Кабуки<sup>6</sup>. Самореклама и ривсовка достигли такой крайности, что многие парламентарии не приходят на заседания. Спикер Па-

---

<sup>6</sup> Театр Кабуки – традиционный японский театр. Актеры в выступлениях сочетают пение, танцы, музыку и драму, используют яркий и символический грим.



латы общин Великобритании Джон Беркоу сказал корреспонденту ВВС: «Думаю, это целая проблема. Многие закаленные парламентарии, которые не являются стыдливими мимозами и хрупкими лилиями, говорят мне: «Все настолько плохо, что я не собираюсь принимать участие в этом фарсе. Меня воротит от этого» [22].

Фактор хвастовства и безудержного трепа частично объясняет непрерывные политические дразги и раздоры в США и за рубежом. Люди чувствуют себя все более оторванными от власть предержащих, которые не слышат их. Эти чувства выглядят оправданными, поскольку политические лидеры и ведущие СМИ были ошеломлены недовольством, со всей очевидностью проявленным в результатах выборов. Особенно после победы президента Дональда Дж. Трампа в 2016 году и британского голосования за выход из Евросоюза в том же году. Избиратели взорвали электоральную бомбу, чтобы привлечь внимание своих лидеров. Лишь немногие могли предвидеть такой исход.

Голосование оказалось плохой заменой умению слушать обычных людей, пониманию обстоятельств их повседневной жизни и ценностей, которые стоят за их решениями. Если бы политические прогнозисты более тщательно, критично и беспристрастно прислушивались к общественному мнению, то результаты выборов не стали бы таким сюрпризом. Данные, полученные из нерепрезентативных выборок (т. е. от людей, которые честно отвечали на вопросы по теле-

фону), вводили опрашиваемых в заблуждение. Точно так же обстояли дела с освещением в СМИ, которые в основном полагались на социальные сети для оценки общественного мнения.

Тем не менее активность социальных сетей и опросы до сих пор служат критериями оценки того, что думают «реальные люди». С учетом легкости и видимости широкого охвата теперь среди газетных и телевизионных журналистов и комментаторов принято цитировать Twitter и Facebook, вместо того чтобы вести полевую работу и узнавать мнения людей из их собственных уст в личном общении. Обзор трендов в социальных сетях или проведение онлайн-опросов рассматриваются как эффективные и информативные инструменты и теперь являются аналогом умения слушать людей среди представителей прессы, политиков, лоббистов, активистов и бизнесменов.

Однако весьма сомнительно, что активность социальных сетей отражает настроение общества в целом. Неоднократные исследования показывают, что фальшивые аккаунты и боты [23] составляют значительную часть контента. По самым осторожным оценкам, от 15 до 60% страниц в социальных сетях не принадлежат реальным людям [24]. Одно исследование продемонстрировало, что 20% твитов, связанных с выборами в США в 2016 году, исходило от ботов [25]. Проверка аккаунтов в Twitter музыкальных знаменитостей [26], включая Тейлор Свифт, Рианну, Джастина Бибера и Кэти Перри, показала, что большинство из десятков миллионов их подписчиков являются ботами.

Наверное, еще более распространенными в интернете являются *луркеры*<sup>7</sup>. Так называют людей, которые заводят аккаунты в социальных сетях, чтобы посмотреть, о чем пишут другие пользователи, но очень редко сами оставляют комментарии, если вообще это делают. Правило интернет-культуры «90-9-1» [27] гласит, что 90% пользователей конкретной онлайн-платформы (социальные сети, блоги, Википедия, новостные сайты и т. д.) только наблюдают, но ни в чем не принимают участия. 9% время от времени размещают комментарии или участвуют в обсуждениях, а 1% создают большую часть контента. Хотя количество активных пользователей может варьироваться в зависимости от платформы или от особенно громких новостей в СМИ, подавляющее большинство остается безмолвным [28].

Более того, самые активные пользователи социальных сетей и комментаторы на веб-сайтах имеют специфический, а не типичный склад личности и а) полагают, что мир обязан учитывать их мнение, и б) не жалеют времени на его регулярное выражение. Разумеется, максимальный интерес и внимание в онлайн привлекают гиперболы, издевки, саркастические или возмутительные высказывания. Нейтраль-

---

<sup>7</sup> Уничижительный термин «луркеры» был введен в оборот интернет-компаниями для описания пользователей, которые не приносят дохода. Онлайн-платформы в основном зарабатывают деньги, собирая персональные данные, добровольно предлагаемые пользователями (лайки, дислайки, комментарии, клики и т. д.) и продавая их рекламодателям. (*Прим. авт.*)

ные, добросовестные и взвешенные комментарии не имеют вирусного распространения и не цитируются в социальных сетях и других СМИ. Это искажает диалог и меняет общую тональность дискуссии, заставляя сомневаться в том, что высказываемые чувства и мнения соответствуют тому, что говорили бы эти люди в присутствии живых и активных слушателей.

\* \* \*

При подготовке материалов для этой книги я брала интервью у людей всех возрастных категорий, национальностей и социальных слоев — как у экспертов, так и у неспециалистов. Один из вопросов, которые я задавала, звучал так: «Кто вас слушает?» Каждый раз, без исключений, за этим следовала пауза. Колебание. Наиболее удачливые называли двух-трех людей; обычно супруга, одного из родителей, близкого друга или родственника. Но многие отвечали, что если говорить откровенно, то им не кажется, что кто-либо действительно слушает их, — даже те, кто состоял в браке или утверждал, что имеет множество друзей и коллег. Другие говорили, что они беседовали с терапевтами, инструкторами по личностному росту, с парикмахерами и даже с астрологами. Иными словами, они платили за то, чтобы их слушали. Немногие отвечали, что они обращаются к своему пастору или раввину, но только в крайних случаях.

Меня изумило количество людей, которые говорили, что считают обременительным просить членов семьи или друзей выслушать их. Речь шла не только

об их проблемах, но о чем-то более глубоком и осмысленном, чем обычные светские любезности или шутливая болтовня. Энергетик из Далласа сказал, что считает «грубым» не поддерживать легкий тон разговора; иначе получается, что вы слишком много требуете от собеседника. Хирург из Чикаго сказал: «Чем больше вы становитесь образцом для подражания, чем больше ведете за собой других людей, тем меньше прав вы имеете обременять их своими заботами и проблемами».

Когда я спрашивала, являются ли они сами хорошими слушателями, многие люди добровольно признавались, что нет. Генеральный директор концертной организации из Лос-Анджелеса сказал мне: «Если бы я действительно слушал всех людей в своей жизни, мне пришлось бы столкнуться с тем, что я недолюбливаю или презираю многих из них». И он был не единственным, кто придерживался такого мнения. Другие говорили, что они слишком заняты, чтобы внимательно слушать, или просто не хотят беспокоиться по этому поводу. По их словам, текстовые сообщения или электронные письма более эффективны, так как привлекают ровно столько внимания, сколько того заслуживают. Если сообщение кажется неинтересным или неуместным, его можно игнорировать или удалить. Разговоры лицом к лицу причиняют слишком много беспокойства. Собеседник может сказать больше, чем вам хочется знать, или же вы не поймете, как нужно реагировать на его слова. Цифровая коммуникация гораздо более управляема.

Так зарождается знакомая сцена жизни в XXI веке: в кафе, ресторанах и за семейным столом люди пялятся в свои телефоны, вместо того чтобы говорить друг с другом. А если они и делают это, телефон находится на столе как неотъемлемый предмет обстановки, которым пользуются так же непринужденно, как ножом и вилкой, косвенно указывая на то, что живой собеседник недостаточно интересен. В результате люди ощущают гнетущее одиночество, сами не зная почему.

Были еще респонденты, которые говорили, что являются хорошими слушателями, хотя их утверждения часто опровергались тем обстоятельством, что они разговаривали со мной по мобильному телефону, когда находились за рулем. «Я лучше умею слушать, чем большинство людей, — сказал судебный юрист из Хьюстона, отвечая на мой звонок из автомобиля в час пик. — Подождите минутку, у меня вызов по другой линии». Так же неубедительно выглядели и те, кто называл себя хорошим слушателем, а потом сразу же переключался на совершенно отвлеченную тему. Это напоминало комиксы из *The New Yorker* [29], где парень, который держит бокал вина на вечеринке, говорит: «Смотрите, как я подвожу наш разговор к моей узкой специализированной области!» Другие так называемые хорошие слушатели повторяли только что услышанные от меня слова как собственные оригинальные мысли.

Опять-таки я не говорю, что плохие слушатели обязательно являются дурными или невоспитанными людьми. Когда они заканчивают фразы вместо вас,

то искренне полагают, будто вносят полезный вклад в разговор. Они могут перебивать собеседника, потому что им приходит в голову, будто вам срочно нужно что-то узнать, или они думают о слишком смешной шутке, чтобы дождаться своей очереди. Они искренне считают, что позволить вам высказаться значит вежливо подождать, пока вы закончите шевелить губами, а потом взять слово. Иногда они очень быстро кивают, как будто понукая вас, выразительно косятся на свои часы или телефоны, стучат пальцами по крышке стола или заглядывают вам через плечо, высматривая кого-то еще, с кем можно поговорить. В культуре, пронизанной экзистенциальной тревогой и агрессивным личным маркетингом, молчание означает, что вы отстааете от остальных. Слушать внимательно — значит упускать возможность продвигать личный бренд и оставить свой след в истории.

Подумайте о том, что бы произошло, если бы я была слишком озабочена собственными планами во время интервью с Оливером Саксом. Я вела небольшую колонку, и мне нужно было получить от него лишь несколько конкретных ответов. Я не была обязана выслушивать его поэтические метафоры о климате разума или описание трудностей жизни без чувства направления. Я могла бы перебивать его или заставить сразу перейти к сути дела. Или, желая произвести впечатление, начать делиться своими жизненными обстоятельствами и переживаниями. Но тогда я бы нарушила естественный ход разговора, развеяла ощущение близости и откровенности и в значительной

степени потеряла бы удовольствие от беседы. Я не смогла бы до сих пор хранить при себе его мудрость.

Никто из нас не может постоянно быть хорошим слушателем. Человеку свойственно отвлекаться на то, что происходит в его собственной голове. Внимательное выслушивание требует усилий. Как и при чтении, вы аккуратно рассматриваете одни вещи и опускаете другие в зависимости от обстоятельств. Способность хорошо слушать, как и внимательно читать, деградирует при редком использовании. Если вы начинаете слушать кого-то так же, как просматриваете газетные заголовки или сплетни о знаменитостях на веб-сайте, то вы не обнаружите поэзии и мудрости, скрытой в других людях. Вы откажетесь от дара, наиболее желанного для людей, которые вас любят или могут любить.



## ГЛАВА 2

# Ощущение синхронности

*Неврология умения слушать*

Глава Facebook Марк Цукерберг в 2017 году поставил себе «личную задачу больше говорить с людьми о том, как они живут, работают и думают о будущем» [30]. Однако он не собирался разговаривать с кем попало. У него имелась передовая рекогносцировочная группа, рассеянная по стране для того, чтобы находить для бесед с ним нужных людей в нужных местах. Когда он прибывал туда, его окружал эскорт из восьми помощников [31], включая фотографа, который снимал, как он «слушает». Неудивительно, что эти фотографии были размещены на Facebook.

Цукерберг не ошибался в том, что умение слушать представляет собой задачу для любого человека. Но он глубоко заблуждался (и стал объектом множества насмешек в прессе и в интернете), если полагал, что постановочные слушания равноценны фактическим. Вероятно, вы встречались с людьми,

которые превращают слушание в настоящее шоу. Они энергично кивают и выразительно шевелят бровями, но их взгляд остается странно блуждающим, и кивки не соответствуют тому, что вы говорите в данный момент. Они могут реагировать в собирательном смысле (например, «да-да» или «я тебя слушаю»), но не проявляют истинного понимания ваших слов. Они держатся покровительственно, как будто разговаривают с ребенком, отчего хочется дать им пощечину.

Если вы похожи на большинство людей, то вам тягостно, когда другие не слушают или, хуже того, снисходительно относятся к вам. Что значит по-настоящему слушать собеседника? Интересно отметить, что все охотнее описывают качества плохих слушателей, нежели хороших. Грустная истина состоит в том, что люди лучше знакомы с тем, что заставляет их чувствовать себя неуслышанными или неправильно понятыми, чем с тем, что вызывает удовлетворение разговором и взаимное понимание. Среди наиболее часто упоминаемых характеристик плохих слушателей числятся следующие [32]:

- перебивание собеседника;
- неопределенная или нелогичная реакция на услышанное;
- взгляды на часы, телефоны или по сторонам, только не на собеседника;
- суетливость (постукивание по столу, ерзание, частые перемены позы, щелканье ручкой и т.д.).

Если вы делаете что-либо из перечисленного, перестаньте. Но само по себе это не превратит вас в хорошего слушателя, а лишь сделает менее очевидным, что вы являетесь плохим. Умение слушать — скорее, образ мышления, но не список запретов и рекомендаций. Это специфический навык, который развивается со временем через взаимодействие с разными людьми — без заранее составленного плана или помощников, готовых вмешаться, если разговор примет неожиданный или нежелательный оборот. Конечно, слушатели рискуют, когда предлагают свое внимание и не знают, что они могут услышать. Но еще больший риск заключается в том, чтобы оставаться в одиночестве, не контактируя с людьми и с окружающим миром.

Справедливо спросить, почему в нашу высокотехнологичную эпоху нужно беспокоиться о воспитании и развитии навыков слушания. Вероятно, электронная коммуникация эффективнее и позволяет по собственному желанию и в любое время общаться с большим количеством людей. Правда, что в устной беседе многие люди не могут быстро переходить к сути дела. Они могут утомлять вас самовосхвалениями или сообщать слишком много подробностей о своей колониоскопии. А иногда они говорят обидные или тревожные вещи.

Слушание в большей степени, чем любое другое занятие, подключает вас к реальной жизни. Оно помогает понять себя и тех, кто обращается к вам. Поэтому мы с младенчества чутко реагируем на человеческий голос [33] и тонко настроены на его ин-

тонацию, гармонию и дисгармонию. В сущности, мы начинаем слушать еще до рождения. Человеческий зародыш реагирует на звуки уже через шестнадцать недель после зачатия [34], а в последние три месяца беременности будущий ребенок может четко отличать речь от других звуков [35]. Еще нерожденного ребенка можно успокоить дружелюбным голосом или встревожить гневной тирадой. Кроме того, слух является одним из последних чувств, которые человек утрачивает перед смертью. Голод и жажда уходят первыми, за ними следуют речь и зрение. Умиравшие до самого конца сохраняют слух и осязание [36].

Исследования детей с глухотой или поврежденным слухом показали, что они обладают меньшей способностью к сочувствию и сопереживанию [37]. Существуют также обширные исследования о вредных эмоциональных, когнитивных и поведенческих последствиях для тех, кто теряет слух на более позднем жизненном этапе. Элен Келлер<sup>8</sup> сказала: «Я так же глуха, как и слепа... Глухота представляет собой гораздо большее несчастье [38]. Она означает потерю большинства жизненных стимулов — звуков голоса, который переносит речь, пробуждает мышление и держит нас в интеллектуальном обществе другого человека».

Важно подчеркнуть, что способность слышать неравноценна способности слушать. Скорее, первое

---

<sup>8</sup> Элен Келлер (1880–1968) — американская писательница и политическая активистка, лишившаяся слуха и зрения из-за болезни в возрасте полутора лет. (*Прим. пер.*)

предшествует второму. Слуховое восприятие пассивно, а умение слушать — активно. Лучшие слушатели сосредоточивают внимание и призывают на помощь другие органы чувств. Их мозг интенсивно обрабатывает поступающую информацию и находит смысл, который открывает дверь для творчества, сопереживания, знания и озарения. Целью слушания является понимание, и оно тоже требует усилий.

Многие люди, ясно понимавшие услышанное, внесли огромный вклад в человеческую историю. Пионеры авиастроения Орвилл и Уилбур Райт, политические лидеры Уинстон Черчилль и Франклин Рузвельт, первооткрыватели структуры ДНК Джеймс Уотсон, Фрэнсис Крик и Морис Х.Ф. Уилкинс, музыканты Джон Леннон и Пол Маккартни из «Битлз» — все они известны тем, что проводили долгие часы за вдумчивыми разговорами. Разумеется, все они сами по себе были блестящими людьми, но понадобился особый склад ума для того, что они совершили. Такая мысленная согласованность в разной степени возникает между любыми двумя людьми, которые «синхронизируются» друг с другом, будь то друзья, деловые партнеры или даже эстрадные комики и их аудитория. Когда вы слушаете и действительно понимаете, что говорит другой человек, мозговые волны в буквальном смысле синхронизируются с собеседником.

Невролог Ури Хассон изучил сканирования функциональной магнитно-резонансной томографии [39] и обнаружил, что чем большее перекрытие сущест-

вует между зонами активности в мозге говорящего и слушателя, тем выше качество общения. В ходе одного эксперимента, проведенного в его лаборатории в Принстонском университете, пары добровольцев описывали друг другу сцену из телевизионного сериала BBC «Шерлок». Во время воспоминания мозговые волны рассказчика выглядели во многом так же, как и во время реального просмотра. При прослушивании истории мозговые волны слушателей начинали формировать ту же схему, что у рассказчиков. Такая их синхронизация представляет собой видимое и поддающееся измерению доказательство передачи мыслей, чувств и воспоминаний.

Другое исследование, проведенное учеными из Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе и Дартмутского колледжа, продемонстрировало, что мозг близких друзей проявляет сходные реакции при просмотре коротких видеоклипов (о маленьких ленивцах, о бракосочетании неизвестных людей или о дебатах насчет запрета футбола в колледжах). Фактически, более высокая синхронизация мозговой активности испытуемых означала более крепкую дружбу в реальной жизни. Это частично объясняется тем фактом, что люди со сходной эмоциональной чувствительностью больше тяготеют друг к другу. Учитывая открытия Хассона, можно предположить, что умение слушать формирует образ мыслей и реакций. Мозговые волны близких людей не только синхронизируются в момент получения информации; возникающее понимание и чувство общности влияет на ее

последующую обработку (даже если это видеоклипы о маленьких ленивцах). Чем больше вы слушаете такого собеседника, как близкий друг или член семьи, и чем больше он слушает вас, тем выше вероятность, что вы окажетесь единомышленниками.

Рассмотрим синхронное мышление, развившееся между психологами Даниелем Канеманом и Амосом Тверски [40], изучавшими человеческое поведение. Их идеи об иррациональном поведении представляют собой одно из важных направлений социологии и лежат в основе бестселлера Канемана «Думай медленно... решай быстро»<sup>9</sup>. У них очень разный склад личности – Тверски резкий и порывистый человек, а Канеман более сдержанный и взвешенный. Но благодаря многочасовым разговорам, когда они спорили, смеялись, а иногда и кричали друг на друга, ученые пережили множество озарений и творческих прорывов, которые не могли бы совершить отдельно друг от друга.

Канеман и Тверски проводили вместе так много времени, что их жены начинали ревновать. «Их связь была более интенсивной, чем супружеские отношения, – сказала Барбара, жена Тверски. – Думаю, вместе они выходили на более высокий интеллектуальный уровень, чем когда-либо раньше. Со стороны все выглядело так, как будто они ожидали этого» [41]. Когда два психолога сочиняли исследовательские статьи, они сидели бок о бок за одной пишущей ма-

---

<sup>9</sup> Канеман Даниель. Думай медленно... решай быстро. – М.: АСТ, 2014.

шинкой. «У нас был один ум на двоих» [42], — сказал Канеман, который стал лауреатом Нобелевской премии по экономике в 2002 году, через шесть лет после смерти своего коллеги.

\* \* \*

Основополагающее желание синхронизировать свой мозг с мышлением других людей возникает с рождения. Все мы «ожидаем этого». Именно так мы находим друзей, создаем партнерские отношения, влюбляемся и продвигаем идеи. Но если такое стремление оказывается неудовлетворенным, особенно в раннем возрасте, это может глубоко повлиять на наше благополучие. Никакая психологическая концепция не описывает это лучше, чем теория привязанности [43]. Она говорит о том, что наша способность слушать других людей и соединяться с ними в зрелом возрасте определяется тем, насколько хорошо родители слушали и понимали нас в детстве.

К концу первого года жизни в младенческом мозге складывается образец устройства человеческих отношений, основанный на том, как родители или опекуны были настроены на потребности ребенка. Иными словами, способность привязываться к другим людям или ее тип определяется тем, до какой степени мозговые волны опекунов совпадали с волнами ребенка. Внимательные и отзывчивые родители настраивают детей на надежный тип привязанности, который характеризуется способностью внимательно слушать и таким образом формировать



устойчивые, полноценные и взаимно поддерживающие отношения.

Дети, чьи родители были недостаточно внимательны и заботливы к ним, становятся взрослыми людьми с ненадежным типом привязанности. Они склонны к чрезмерному беспокойству и даже одержимости своими отношениями, плохо слушают других, так как постоянно озабочены утратой чужого внимания и нежных чувств. Все это приводит к театральному, хвастливому или навязчивому стилю поведения. Они также могут докучать потенциальным друзьям, коллегам, клиентам или интимным партнерам, вместо того чтобы предоставлять им личное пространство.

Замкнутый тип ненадежной привязанности формируется в результате невнимательного отношения родителей к ребенку или, напротив, из-за чрезмерного внимания, вплоть до опеки в мелочах. Люди, воспитанные таким образом, часто бывают плохими слушателями, поскольку они склонны замыкаться в себе или выходить из отношений, которые становятся слишком близкими. Они отказываются слушать других, потому что не хотят испытывать разочарование или потрясение.

Наконец, люди с дезорганизованным типом ненадежной привязанности одновременно проявляют беспокойство и замкнутость в отношениях самым нелогичным и беспорядочным образом. Часто это происходит в результате жизни с родителями, которые вели себя угрожающе, агрессивно и даже проявляли

насилие к ребенку. При таком типе привязанности человеку очень трудно слушать других, так как близость пугает или отталкивает его.

Разумеется, не все точно вписываются в одну из этих категорий. Большинство людей находится где-то в промежутке между надежным и ненадежным типом привязанности. Если ненадежная часть преобладает, то в интервале от беспокойного (тревожного) до замкнутого стиля общения.

Прошлое не высечено в камне, когда речь идет о типе привязанности. Люди могут изменять характер своих отношений, когда учатся эмоциональной отзывчивости. Не менее важно позволить другим людям слушать себя и быть эмоционально отзывчивыми к ним, это и означает формировать надежные связи. К сожалению, чаще всего люди ищут или воссоздают те обстоятельства, которые знали в детстве. Они избирательно прислушиваются к людям, которые говорят и ведут себя знакомым образом, и в результате подкрепляют старые нейронные контуры своего мозга. Они пытаются испытать ощущение синхронности так же, как в детстве, словно ищут старые колеи на проселочной дороге.

Один из примеров – чрезвычайно общительный владелец судоходного предприятия, с которым я познакомилась несколько лет назад во время командировки в Новый Орлеан. Многократно женатый, он разглагольствовал очень увлекательно, пусть и непрерывно, отвечая на собственные вопросы и перебивая любого, кто пытался вставить хоть одно слово. Он

говорил громко, почти как сценический актер, отбивая охоту к встречным репликам или участию в беседе. Во время одного из редких задумчивых моментов выяснилось, что когда он в детстве пытался говорить со своим отцом, особенно обо всем, что его тогда беспокоило, то получал резкий ответ: «Хватит об этом». Отмахнувшись от одного из моих вопросов, он заметил, что говорить о своих чувствах означает «терять слушателей». Лишенный в детстве внимания одного главного слушателя, он с тех пор изо всех сил старался избегать таких ситуаций. Он больше не собирался настраиваться на чужие мозговые волны.

За последние десять лет появилось несколько программ, помогающих при отсутствии понимания между родителями и ребенком, ведь оно приводит к циклу отчужденности, который передается из поколения в поколение. Интервенционные стратегии, такие как «Круг надежности», «Групповая привязанность» и «Наверстывающее поведение для формирования привязанности», призваны научить родителей маленьких детей, как нужно слушать и реагировать на поведение ребенка до того, как неадекватные нейронные схемы успеют закрепиться в его развивающемся мозге и сформируется замкнутый или беспокойный тип ненадежной привязанности. Хотя программы сосредоточены на помощи родителям с детьми, участники могут пользоваться такими же стратегиями для улучшения своих отношений с супругами, коллегами и друзьями.

В нашей культуре трудно научить людей слушать даже при наилучших обстоятельствах. Но еще труднее

приходится тем, кто в детстве сталкивался с пренебрежением или с физическим насилием. Они заранее ожидают услышать критику или оскорбления и противятся этому, либо не слушая других людей, либо перекрикивая и заглушая их, как тот судостроительный магнат из Нового Орлеана. Тем не менее подобные программы имели огромный успех. Их эффективность, доказанная значительным сокращением проблемного поведения у детей и улучшением навыков слушания у родителей, была подтверждена несколькими опубликованными исследованиями [44]. Но реальным доказательством является растущий спрос на такие программы по всему миру. За прошлые десять лет только в «Круге надежности» приняли участие более 30 000 человек в 22 странах.

\* \* \*

Во многих программах по укреплению привязанности используются видеоматериалы. В наше время люди слишком отвлекаются на требования повседневной жизни или слишком заняты собственными переживаниями, чтобы осознать свою невнимательность к другим. С помощью видео человеческие взаимодействия можно поставить на паузу или замедлить и просмотреть кадр за кадром с целью увидеть то, чего не хватает. В ходе подготовки координаторы программы — как правило, это психологи и социальные работники — просматривают записи, где они сами или другие специалисты работают со взрослыми и детьми, обучая их быть более эффективными слушателя-

ми. Родители тоже смотрят записи, где они сами или другие мамы и папы взаимодействуют с детьми для распознавания упущенных возможностей в динамике семейных отношений.

Я сидела в сумрачной и тесной аудитории Новой школы в Нью-Йорке вместе с несколькими студентами магистратуры по психологии. Мы смотрели видеоролики с обучением специалистов лучшим методикам «Наверстывающего поведения для формирования привязанности» — программы, предлагаемой в шести специализированных центрах для детей и родителей в Нью-Йорке. В оценочных листах студенты отмечали не только, как хорошо врачи на видео умеют слушать, но и как эффективно они могут убеждать родителей прислушиваться к детям и заботиться об их потребностях. Система баллов была предназначена для оценки нескольких аспектов умения слушать, включая эмоциональную вовлеченность и осанку.

В первом фрагменте специалист сидел вместе с матерью и ребенком в комнате, полной плачущих малышей. Одна его рука непринужденно лежала на столе, а другая — на спинке стула, создавая воображаемый «пузырь восприятия», включающий мать и ребенка. Ребенок играл с пластилином, а мать смотрела в сторону, вздыхала и один раз даже назвала свою девочку «странной» за игру с воображаемыми товарищами. «Послушайте, — тихо сказал врач, наклонившись ближе к ребенку, чтобы мать рефлекторно последовала его примеру. — У нее есть идея». Мать

с внезапным интересом посмотрела на свою малышку. О чем думает ее девочка?

Когда включился свет, студенты обменялись одобрительными кивками, словно увидели, как олимпийский гимнаст выполняет серию сложных упражнений в воздухе и твердо приземляется на ноги. Они выставили врачу на видео почти самые лучшие оценки и разве что не показали ему большие пальцы. Мне было непонятно, почему этот врач удостоился такой высокой похвалы, пока я не посмотрела видеоролики с другими специалистами. По сравнению с первым они казались более скованными, напряженными и быстро отвлекающимися. Хотя они дружелюбно болтали с матерями или играли с детьми, предлагая родителям присоединиться к ним, поведение обладателя «олимпийского золота» было заметно иным. Он выделялся на общем фоне не только спокойным поведением, непринужденной позой и нераздельным вниманием к матери и ребенку, но и обманчиво простым замечанием: «У нее есть идея». Это было все равно, что сказать: «Давайте разберемся, что происходит в голове у вашей дочери».

В этом и заключается умение слушать. У каждого человека в любое время что-то происходит в голове, будь то ваш ребенок, романтический партнер, коллега, клиент или кто угодно. Хорошо слушать — значит разбираться в том, что у него на уме, и показывать свою заинтересованность этим. Мы все жаждем быть понятыми на уровне мыслей, чувств и намерений, уникально присущих нам и достойных внимания.

Умение слушать не имеет прямого отношения к учебному процессу, воспитанию личности, критике, похвалам или желанию показать, как и что нужно делать. («Вот, давай я тебе покажу». «Не стесняйся». «Это потрясающе!» «Улыбнись для папочки!») Умение слушать – это восприятие чужого восприятия. Когда кто-то бескорыстно интересуется, кто вы такой и что делаете. Нехватка или отсутствие ощущения, что тебя понимают и принимают как есть, ведет к чувству неполноценности и внутренней опустошенности. Причина одиночества и отчужденности от общества не так часто является результатом травматического события в прошлом [45]. Обычно это совокупность случаев, когда могло произойти что-то хорошее, но в итоге ничего не происходило. Это упущенные возможности для общения, когда вы кого-то не слушали или кто-то не слушал вас, а только делал вид.

«Мы стремимся к волшебному моменту в отношениях детей и родителей, к краткой вспышке интереса, резонанса и понимания, которая остается в памяти детей и родителей и впоследствии помогает им замечать и слушать друг друга», – сказала Мириам Стил, профессор психологии и член совета директоров центра исследований привязанности при Новой школе в Нью-Йорке, которая публиковала исследования об эффективности программы «Наверстывающее поведение для формирования привязанности».

«Волшебные моменты», которые делают жизнь полноценной, вы можете увидеть конкретно на сканах функциональной магнитно-резонансной томогра-

фии из лаборатории Ури Хассона, где показаны два мозга, работающие в синхронном режиме. Стил дает пример с другой матерью из программы «Наверстывающее поведение для формирования привязанности», которая заявляла, что не может вынести плач своего ребенка. Благонамеренный человек мог бы объяснить, что люди имеют естественную негативную реакцию на детский плач, наглядно демонстрирующий, что нужно позаботиться о ребенке. Или посочувствовать матери и сказать: «Ну конечно, меня тоже раздражает детский плач». Но с такими реакциями вы получили бы низкий результат по шкале умения слушать, которой пользовались студенты Новой школы. Фактически, самую высокую оценку получил врач, который ничего сразу не стал говорить матери, но спросил после паузы: «А что именно раздражает вас в плачущем ребенке?»

Почему так было лучше? Потому что мать задумалась и сообщила, что это напоминает ей о собственных слезах, когда она была маленькой девочкой и никто ничего не делал для нее. Плач ребенка для нее стал триггером посттравматического стрессового переживания. Он вызывал страх, возмущение и подавленность. Хотя врач и молодая мать в тот момент не были подключены к специальному оборудованию, есть высокая вероятность, что на томографических сканах мы бы увидели синхронизацию их мозговых волн — то самое перекрытие нейронных импульсов, которое сигнализирует о взаимопонимании и значительном сдвиге в отношениях. Если сначала слушать,



а не спешно переходить к объяснениям или заверениям без понимания сути проблемы, то врач может настроиться на «длину волны» матери, чтобы их общение происходило на более глубоком уровне. Ощущая понимание со стороны врача, мать может найти в себе силы подарить такое же понимание своему ребенку. Это пример хорошего умения слушать.

Личность человека определяется привязанностями и взаимоотношениями. Любые новые связи помогают формировать взгляды на других людей и на окружающий мир. Они образуются, когда мы слушаем других, и начинаются с воркования родителей, успокаивающих наши печали, и продолжаются в зрелом возрасте, распространяясь на рабочие и личные взаимоотношения. Разговор без умения слушать — все равно, что ласка без прикосновения [46]. Более того, наше внутреннее «я» вибрирует в тон со звуками, выражающими мысли и чувства других людей. Человеческий голос затрагивает нас не только на эмоциональном, но и на физическом уровне. Этот резонанс позволяет нам понимать и любить других людей. Эволюция дала нам веки, чтобы мы могли закрывать глаза, но не создала соответствующего механизма для ушей. Это предполагает, что умение слушать физически необходимо для нашего выживания.

### ГЛАВА 3

## Слушайте любопытство

*Что мы можем узнать у малышей*

Сидя за угловым столиком в баре отеля Four Seasons в Вашингтоне, Барри Макманус обозревал помещение и одновременно оценивал всех, кто там присутствовал. Эту привычку он приобрел за двадцать шесть лет работы в ЦРУ. Элегантный афроамериканец с глазами миндального цвета Макманус мог выдать себя за представителя любой из множества национальностей.

Мы сидели рядом, затаившись в кожаных клубных креслах за пальмой в горшке, после randevу у мемориала Линкольна, выдержанного в лучших шпионских традициях. Я шла пешком, когда в густом тумане показался свет фар его внедорожного «Мерседеса». Макманус притормозил ровно настолько, чтобы я могла забраться внутрь, и мы помчались в Джорджтаун, где он совершил быстрый U-образный разворот через несколько полос движения и ловко вырулил на открытую автостоянку перед отелем, как будто ожидавшую