

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

ГЛАВА 1

Утраченное искусство слушать

Я сидела на полу встроенного шкафа в своей спальне и брала интервью у Оливера Сакса⁵. 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

⁵ 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-