



# Содержание

Введение .....	11
----------------	----

## Раздел 1.

### **Можно ли судить о книге по обложке?**

Глава 1 .....	25
Глава 2 .....	36
Глава 3 .....	49
Глава 4 .....	64
Глава 5 .....	80

## Раздел 2.

### **Действительно ли друг познается в беде?**

Глава 6 .....	95
Глава 7 .....	107
Глава 8 .....	119
Глава 9 .....	136
Глава 10 .....	146

Раздел 3.

**Действительно ли любовь побеждает все?**

Глава 11 .....	161
Глава 12 .....	181
Глава 13 .....	204
Глава 14 .....	222
Глава 15 .....	246

Раздел 4.

**Действительно ли нет человека,  
который был бы как остров?**

Глава 16 .....	255
Глава 17 .....	272
Глава 18 .....	288
Глава 19 .....	309
Вместо заключения .....	315
Ресурсы .....	325
Прежде чем распрощаться .....	326
Выражение признательности .....	327
Использованная литература .....	329
Об авторе .....	398

## Введение

Никого пока не подстрелили. В большинстве ситуаций не самое обнадеживающее утверждение, но в моем положении это просто верх оптимизма.

Два вооруженных человека ворвались в небольшую бакалейную лавку с намерением ее ограбить, но кассир успел незаметно нажать тревожную кнопку. Прибыла полиция, преступники забаррикадировались и взяли кассира в заложники. Отряд особого реагирования, то есть старый добрый спецназ, дежурит у магазина. Переговорная команда нью-йоркской полиции установила контакт с захватчиками.

И у переговорной команды сегодня специальный гость. Не поверите, но это я. Всю жизнь я боялся увидеть в электронном ящике извещение, подписанное каким-нибудь «инспектором Томпсоном» из полиции Нью-Йорка, однако вдруг мне захотелось написать книгу о межличностном взаимодействии, и подобный способ сбора информации я счел интересным. В результате я оказался там, где оказался. Теперь же на ум приходят какие угодно слова, но только не «интересно». Работает спецназ, на кону человеческие жизни, и я начинаю жалеть, что не поехал в выходные на какой-нибудь ультрамодный семинар по отношениям, где в людей не тычут оружием. Но я работаю без дублеров и не привык бежать от опасности.

Следующие пять минут по напряженности сравнятся с десятью годами моей жизни.

Как ни странно, человек на другом конце провода производит впечатление вполне адекватного. Но обнадеживаться пока рано. При захвате заложников первые полчаса переговоров самые опасные: нет взаимного доверия, готовности идти на уступки, никакого буфера на случай непредвиденных обстоятельств... Только адреналин и страх.

Когда переговорщик вступает в диалог, я мысленно перебираю ключевые пункты процедуры: «Снижай темп, применяй технику активного слушания, контролируй интонацию, помни, что твои эмоции передаются собеседнику...» Но сейчас самый главный пункт — «Не дай ему замолчать». Потому что пока он говорит, он ни в кого не стреляет. К сожалению, диалог прекратился, и на линии повисла мертвая тишина. Хуже некуда...

Оказалось, есть куда. Захватчики перезванивают. Но на этот раз говорит другой. Он тараторит и сыплет проклятиями. Я едва успеваю разобрать слова: что-то про отсидку, давнее двойное убийство, еще какие-то преступления.

«Без паники», — говорю я себе и все равно паникую. В некоторых фильмах в финале появляется дисклеймер: «Во время съемок ни одно животное не пострадало». Мой дисклеймер звучал бы так: «При написании этой книги пострадало всего несколько человек».

Переговорщик отвечает подозреваемому: «Кажется, ты чем-то недоволен». Мягко сказано. Но это тоже фунда-

ментальный принцип активного слушания — эмпатия. Нужно назвать эмоцию человека, удерживающего заложников. Исследования нейробиолога Мэттью Либермана из Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе подтвердили, что называние эмоции приглушает ее. А еще помогает установить взаимное доверие: так вы показываете собеседнику, что настроены на его волну.

«Да я еще как недоволен! У вас там что, целый отряд спецназа?! Мой племянник напуган до смерти!»

«Племянник?» — словно эхо, повторяет переговорщик. Еще один прием активного слушания — повторить последнюю реплику собеседника, только в форме вопроса. Пусть собеседник развивает мысль, а вы тем временем соберете больше информации и продолжите устанавливать контакт.

«Да, вы с ним только что говорили... Слушайте, мне к тюрьме не привыкать. Но для него я такого не хочу».

«Похоже, вы беспокоитесь о его будущем. Хотите, чтобы он не пострадал и безопасно выбрался из этой ситуации». Снова называем эмоции. Продолжаем завоевывать доверие. И медленно подталкиваем собеседника в нужном направлении.

Человек продолжает говорить, и его тон постепенно меняется. Снижается градус враждебности, и вот захватчики и переговорщик вместе ищут решение. Через какое-то время захватчик выпускает кассира, потом отправляет наружу своего племянника, а вскоре сдается и сам.

Увидеть применение приемов активного слушания в деле все равно что получить мячом по лбу. Мне как

будто показали фокус, только вместо кролика из шляпы достали «Лексус». Этот метод не просто воздействует на умы — он заставляет людей бросать оружие и смиренно отправляться в тюрьму. Я впечатлен. Теперь я знаю, что станет главной темой моей новой книги, и очень рад, что не мне пришлось вызволять заложников.

И тут полицейский психолог поворачивается ко мне и говорит: «Эрик, твоя очередь вести переговоры».

Ой, не забыл ли я упомянуть, что это была обучающая симуляция? Неловко вышло. Но адреналин все равно подскочил, хотя все происходило и понарошку. У нью-йоркской полиции потрясающий тренировочный центр. Он размером с терминал в аэропорту и напоминает голливудские натурные декорации. Внутри обустроены павильоны с реалистичной обстановкой тех мест, где чаще всего берут заложников: банковского зала, приемной полицейского участка, крыши, бакалейной лавки (с настоящим печеньем). В роли преступников и заложников — профессиональные актеры. Ни к чему в жизни я не относился так серьезно, как они к своей работе. И они правильно делают. (На самом деле, по просьбе полиции я изменил некоторые детали сценария, чтобы сохранить конфиденциальность учебного протокола.)

После щедрой порции симулированных страшилок я подзарядился положительными эмоциями: как будто взобрался на горную вершину, где получил урок от дзен-мастеров межличностного взаимодействия, и достиг просветления. После тренировки я остался поболтать с людьми. У меня было отличное настроение, ведь

я нашел мастер-ключ к человеческому общению — активное слушание. Теперь я знаю, что поможет людям наладить отношения в семье...

«Кстати, дома эти приемы не работают», — произносит один из переговорщиков.

Что? Сердце пропускает удар.

«Между супругами. С женой или мужем такой фокус не провернешь». Второй переговорщик кивает и ухмыляется — мол, ага, подтверждаю. Подбираю челюсть с пола. А вместе с ней свой оптимизм и желание жить дальше. Значит, такая невероятная система взаимодействия с людьми не поможет, если твоя жена злится или твой муж ведет себя как придурок? Жизнь эта система может спасти, а брак — нет? Ой, как хочется сейчас крикнуть им в лицо: *«Да как вы не понимаете? Я должен написать книгу, мне нужны ответы!»*

Но я молчу. Делаю глубокий вдох. Может, я не специалист по взаимодействию с вооруженными грабителями банков, но в психологии немного разбираюсь: практически каждая форма семейной терапии рекомендует активное слушание во время конфликта. Возвращаюсь в гостиницу и сверяю свои знания с печатными источниками. Я прав, все рекомендуют активное слушание...

Вот только оно не помогает. Семейные консультанты (как и я) ошибаются, а полицейские переговорщики правы. Джон Готтман, заслуженный профессор психологии Вашингтонского университета, проверил данный тезис на практике. В теории прием активного слушания кажется эффективным, и он на самом деле отлично работает



в терапевтических ситуациях или при захвате заложников — тогда, когда применяется третьей стороной, у которой есть возможность дистанцироваться от проблемы. Но спор между супругами — совсем другой случай: здесь эмоции направлены лично на вас, потому что это *вы* не вынесли мусор. Когда на вас кричит супруг или супруга, вряд ли вы сможете невозмутимо называть его или ее эмоции, перефразировать реплики и сочувствовать. Это все равно что убеждать человека не бежать или не бить в ответ, когда его физически атакуют. В пылу спора, отмечает Готтман, люди на такую реакцию попросту не способны. При длительном наблюдении за теми редкими парами, которым все-таки удавалось достигать успеха в применении приемов активного слушания, выяснилось, что его эффект недолговечен — в скором времени ссоры между супругами возобновлялись.

В ситуации с захватом заложников краткосрочность эффекта не является проблемой: если его продолжительности хватает, чтобы надеть на преступника наручники, то и отлично. Но для супружеских отношений, которые должны продлиться больше нескольких часов или дней, это катастрофа. Хотя терапевты и рекомендуют прием активного слушания, но до Готтмана никто по-настоящему не проверял его эффективность. За исключением полицейских-переговорщиков. Возможно, именно поэтому лишь 18–25 % пар, участвующих в исследованиях, указывают на положительные изменения через год после курса семейной терапии.

На заметку: то, что разработано для террористов и эмоционально нестабильных личностей, нельзя счи-

тать идеальным для семейных отношений. (Ладно, что-то из этого может идеально подойти *вашей* семье, но я не могу даже предположить, что именно.) Люди — существа сложные. Сложные, как трехмерные шахматы. И с моей стороны было наивно рассчитывать на то, что нечто столь сложное можно вскрыть простым мастер-ключом.

Мои предположения о взаимодействиях людей оказались ошибочными. Ошибались и семейные консультанты. И многое из того, что вы думаете о взаимоотношениях, неверно. Не переживайте, в этом нет вашей вины. Всю жизнь нам в голову вкладывали противоречивую информацию:

- То ли встречают по одежке, то ли не суди о книге по обложке.
- То ли рыбак рыбака видит издалека, то ли противоположности притягиваются.
- То ли будь собой, то ли в чужой монастырь со своим уставом не ходят.

Естественно, мы теряемся в этих противоречиях и верим всяким глупостям. А как иначе? Но это жизненно важный вопрос. Я вовсе не шучу и не преувеличиваю. Подумайте сами: ученые из Гарвардской медицинской школы в течение 80 лет наблюдали за 268 испытуемыми в рамках «Исследования Гранта» (собранными данными можно было бы заполнить несколько комнат). Было установлено множество факторов, коррелирующих с долгой и счастливой жизнью. Но когда Джорджа Вайланта, многолетнего

руководителя этого исследования, спросили, что он узнал за годы наблюдений, он ответил одним предложением:

*«Единственное, что действительно имеет значение, — ваши взаимоотношения с другими людьми».*

Не абсурдно ли, что итог многолетнего исследования свелся к одному предложению? Однако звучит правдоподобно. Мы тратим уйму времени, гоняясь за ложными ценностями, но перед лицом трагедии или в темную минуту, когда голова разрывается от вопросов, мы осознаем, что самое важное — это человеческие отношения. Кому я могу доверять? Знает ли кто-нибудь меня по-настоящему? Интересен ли я вообще кому-нибудь? Перебирая в памяти самые радостные моменты своей жизни, мы понимаем, что все они связаны с какими-то людьми. И самые печальные моменты — тоже. Счастливой будет наша жизнь или несчастной, зависит от отношений.

История взаимоотношений людей насчитывает тысячи лет, но мы до сих пор не научились ладить друг с другом. Как так вышло, что у нас нет правильных ответов? Единственное, что по-настоящему важно в жизни, отдано на милость врожденных способностей, чужих советов и тех немногих знаний, которые приходится добывать через боль и конфликты. Да ведь на эту тему написаны тонны литературы, возразите вы! Однако словосочетание «книга об отношениях» обычно произносится с тем же пренебрежением, что и «рекламный ролик». Все прекрасно понимают, чем в большинстве своем являются эти тексты: в лучшем случае поверхностным мнением, научная точность которого находится на уровне предсказаний ярмарочной гадалки. Нам же нужны реальные ответы.