

ЭМИЛИ ЭЛИСОН

ЛОУРЕНС ЭЛИСОН

как найти  
подход  
к собеседнику  
любой  
сложности

# РАППÓРТ

«Авторы  
этой книги –  
настоящие  
популяризаторы  
науки.  
Они делают  
сложное  
понятным,  
оставаясь  
точными».

МАЛКОЛЬМ  
ГЛАДУЭЛЛ

Психология общения

Эмили Элисон

**Раппорт. Как найти подход к  
собеседнику любой сложности**

«ЭКСМО»

2020

УДК 159.923.2  
ББК 88.53

### **Элисон Э.**

Раппорт. Как найти подход к собеседнику любой сложности /  
Э. Элисон — «Эксмо», 2020 — (Психология общения)

Лоуренс и Эмили Элисон — всемирно известные эксперты в области криминальной психологии. Более 30 лет они специализируются на самых сложных коммуникациях, которые только можно представить: на допросах преступников. Элисоны консультируют и обучают полицию, службы безопасности, ФБР и ЦРУ тому, как обращаться с особо опасными людьми. И их главное оружие — раппорт, контакт с высоким уровнем доверия. Авторы этой книги разработали модель межличностного общения, которая помогает устанавливать раппорт с самыми разными людьми, — чтобы вы добивались своих целей быстро и экологично. В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

УДК 159.923.2  
ББК 88.53

© Элисон Э., 2020  
© Эксмо, 2020

# Содержание

Введение	6
Что же такое раппорт?	9
Почему раппорт – это так важно?	10
Создание раппорта во всех отношениях	12
Что дает раппорт	14
Глава 1	15
Один в поле не воин	16
Одиночество: тихий убийца	18
Офисные интриги	21
Учиться или играть?	23
Японские «голубые зоны»	25
Быть частью большего	26
Глава 2	29
Конец ознакомительного фрагмента.	30

# Лоуренс и Эмили Элисон Раппóрт. Как найти подход к собеседнику любой сложности

*Посвящается Хиту. Ты лучшее, что у нас есть.  
С любовью, мама и папа*

Emily Alison and Laurence Alison  
Rapport: The Four Ways to Read People

©2020 by Emily Alison and Laurence Alison  
First published as RAPPORT by Vermilion, an imprint of Ebury Publishing. Ebury Publishing  
is part of the Penguin Random House group of companies.

© Проворова И., перевод на русский язык, 2021  
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

## **Введение**

### **Раппорт как ключ к коммуникации**

1996 год. Мне, Эмили Лоуренс, 22 года, и я еду в лифте с четырьмя мужчинами. За плечами каждого – судимость за насилие и проблемы с психикой, а мне довелось быть их сиделкой в психиатрической больнице для правонарушителей. Мы едем в подвал, чтобы поиграть в бильярд в комнате отдыха. Чтобы туда попасть, нужно совершить целое путешествие из особо охраняемого крыла через три защитных двери, напоминающих космические шлюзы, а затем спуститься в подвал в маленьком, неудобном, ярко-освещенном лифте, насквозь пропахшем хлоркой. Тогда мне казалось, будто меня поместили в одну из этих дряхлых гигантских кухонных тележек, на которых развозят еду и напитки в старых фильмах.

Я стояла позади, а передо мной теснились четверо мужчин. В прошлом каждый из них совершил жуткий поступок. Но мне нравилось работать с ними, и я считала их интересными, сложными и вежливыми людьми.

Вот Уилл, например. На его счету пять жестоких изнасилований. Он часто поглаживал пять маленьких вытатуированных звездочек на своей руке и говорил, что эти тату позволяют ему «не забывать о своих ошибках». Но доктор считал, что это скорее трофеи, с помощью которых Уилл оживлял в памяти сцены своих преступлений. Рядом с ним переминался с ноги на ногу Айзек. Айзек – человек впечатляющих размеров, обделенный навыками общения. Он задушил своего пожилого отца во время психотического приступа. Айзек редко поднимал взгляд и говорил, только когда к нему обращались. Обычно он часами тихо и спокойно играл в карты.

– Можешь нажать В? – спросила я тогда Чарльза, долговязого 18-летнего парня, который страдал параноидальной шизофренией и все время что-нибудь поджигал. Чарльз часто жег траву возле своего дома, и однажды это закончилось тем, что он спалил южное крыло своей начальной школы. К счастью, пожар произошел воскресным утром, и в школе никого не было, но восстановление обошлось в сотни тысяч долларов. Когда Чарльза обнаружила полиция, он спокойно сидел на качелях на детской площадке и наблюдал за происходящим. Вообще Чарльз очень вежливый и дружелюбный парень. Он часто рассказывал анекдоты термостату, который висел в столовой.

– Конечно, – ответил мне Чарльз в лифте и нажал В. Двери тихо закрылись.

В тот момент мне показалось, что что-то не так. Мужчины вели себя подозрительно тихо. Может, они успели поссориться, пока я не видела? Не было привычных шуток и подколов. Мы спускались, и в воздухе висело напряжение – как электрический гул, которого обычно не замечаешь. Лифт остановился, и двери открылись. Трое мужчин вышли, но один остался.

Это был Джером – человек ростом под два метра и весом под сто килограмм. Он стоял в дверях лифта как вкопанный. Джером тоже страдал параноидной шизофренией, но, в отличие от нежного Чарльза, в более жуткой форме. У него бывали бурные, яростные вспышки. В 19 лет его осудили за убийство пожилой соседки: он был уверен, что та шпионит за ним и записывает его разговоры для ЦРУ. Однажды он постучался в ее дверь в три часа дня и, когда старушка открыла, ударил ее молотком по голове 12 раз. Ей было 82 года.

– Давай, Джером, выходи, – сказала я, а сама думала: «Какую там цифру на рации нужно нажать, чтобы позвать на помощь?».

– Нет, – ответил он, – дамы вперед.

Его лицо расплылось в медленной, слегка зловещей улыбке, и он жестом пригласил меня пройти.

– Джером, – сказала я, а мои волосы встали дыбом. – Ты же знаешь правила, я выхожу последней, помнишь?

– Да, но я так не люблю правила, – ответил он, и его лицо резко помрачнело, словно грозовая туча.

Он наклонился ко мне. Один палец я держала на кнопке удержания двери, другой – на рации и чувствовала, как у меня сжимается горло.

– Я знаю, Джером, но мы все должны следовать правилам. Я не могу выйти, пока не выйдешь ты, – сказала я, изображая спокойствие, в то время как во рту все сильнее ощущался привкус страха. – Брось, пойдем поиграем в бильярд! Это же веселее, чем стоять здесь, правда?

Я напряженно улыбнулась, пытаясь сохранять спокойствие.

Повисла долгая пауза. Джером смотрел на меня широко раскрытыми глазами, а его рот, наоборот, сжался в тонкую сердитую линию. Меня ужасала мысль, что он может меня ударить, но я очень старалась выглядеть расслабленно. Сердце стучало у меня в ушах так громко, что он вполне мог его слышать.

– Я не сдвинусь с места, пока ты не выйдешь, Джером, – сказала я тихо, но твердо, глядя ему в глаза.

Его лицо искривилось, глаза потемнели и вспыхнули. Тяжело дыша, он подошел ближе и оглядел меня сверху вниз. Его руки заметно дрожали.

В моей голове крутились мысли: «Смогу ли я вызвать подмогу? Нет! Если я воспользуюсь рацией, это будет конец. Он забьет меня до смерти в этом лифте! Вот же дурочка. Они будут идти две минуты, а через 30 секунд я буду уже мертва. Какие же огромные у него руки! Настоящие молотки!».

Джером наклонился и зло прошипел:

– Я не люблю, когда женщины указывают мне, что делать. У меня бывают с этим проблемы, запомни хорошенько, – ответил он, тыча пальцем мне в лицо.

– Хорошо, Джером, я запомню, обещаю, – сказала я тихо, продолжая смотреть ему в глаза, ощущая биение сердца всем телом.

Затем он резко повернулся и вышел, направляясь в комнату отдыха.

Как только изо рта пропал привкус желчи, а руки перестали трястись, я сообщила по рации, чтобы второй сотрудник спустился и помог мне сопроводить подопечных обратно в свое крыло. С тех пор правила в больнице изменились, и троих или более пациентов стали сопровождать два сотрудника. Но это было далеко не единственное последствие.

Я знала, что в те бесконечные секунды, когда Джером решал, выйти или остаться в лифте, продолжить говорить со мной или просто избить меня до полусмерти, мне было необходимо поддерживать с ним определенного рода связь. Если бы я повысила на него голос, потребовала подчиниться или попыталась позвать на помощь через рацию, для нас обоих все могло закончиться совершенно иначе.

Он не хотел, чтобы я ему указывала, – и я этого не делала. Но и его требование – оказаться к нему спиной – я тоже выполнить не могла, поэтому спокойно стояла на своем. За короткий срок мне необходимо было выстроить с ним такое взаимодействие, чтобы он увидел во мне личность, а не просто препятствие или, что еще хуже, врага. Я держалась уверенно и спокойно (даже когда в животе все сворачивалось узлом) и говорила тихо, но решительно (даже когда мой внутренний голос звал на помощь). Я не выводила Джерома из себя. И самое главное, я не пыталась заставить его выполнить мое требование (выйти из лифта). Вместо этого я терпеливо выслушала, чего хотел он сам (чтобы ему не говорили, что делать).

Тогда я даже не понимала, какие навыки использовала – я просто пыталась выбраться из лифта живой и действовала инстинктивно. Но позже я осознала: чтобы выйти из лифта, я использовала *раппорт*.

Во время разговора с Джеромом я, словно паук, плела невидимую, но прочную сеть, которая помешала ему навредить мне и позволила завершить конфликт без душевных и телесных травм. Никто из нас не хотел заканчивать вечер в этом лифте. Если бы Джером действительно намеревался что-то со мной сделать, то у меня бы практически не было шансов его остановить. Если бы я позвала подмогу по рации, мы бы, вероятно, еще надолго застряли на том этаже.

Даже в такой экстремальной ситуации есть возможность найти общий язык. По нашим наблюдениям, как только вы устанавливаете с кем-то подобный контакт, человеку становится труднее атаковать вас и даже поспорить с вами или солгать. Но для создания такой связи недостаточно одной интуиции. Есть определенные «ингредиенты», из которых складывается формула раппорта, и мы потратили более 20 лет на их поиски.



## Что же такое раппорт?

Термину «раппорт» нелегко дать точное определение. Что значит «установить раппорт» с кем-то? Обычно это означает, что между двумя людьми появляется связь, между ними что-то «щелкает». Словарь сказал бы нам, что раппорт – это гармоничные отношения, для которых характерны согласие, взаимопонимание или сочувствие. Другими словами, раппорт возникает, когда два человека «понимают» друг друга.

Звучит довольно просто и понятно. Даже если вы не можете объяснить эту связь, вы, скорее всего, чувствуете, когда она есть, а когда – нет. Но когда между вами и кем-то еще возникает раппорт, понимаете ли вы, *как* это происходит? И когда он пропадает, понимаете ли вы, *почему*? Если вам кажется, что вы не можете установить раппорт с кем-то, можете ли вы определить, *что* вам мешает? Уверена, в вашей личной и профессиональной жизни найдется множество примеров, когда с одними людьми вы чувствовали эту мгновенную и легкую связь, а других были готовы обходить за несколько километров.

В условиях раппорта проходит большинство наших успешных взаимодействий, и, даже не замечая этого, мы каждый день устанавливаем и поддерживаем его с окружающими. Именно так мы создаем и сохраняем отношения – от разговоров о погоде с незнакомцами до сложных, многоуровневых взаимодействий с самыми близкими нам людьми. И все же большинству людей сложно назвать конкретные ингредиенты, из которых состоит раппорт. Из-за этого его так сложно добиться, если связь не возникает сама собой.

Итак, можно ли научиться устанавливать раппорт? Мы потратили долгие годы на исследование этого вопроса, чтобы заявить: *можно*. Наша формула раппорта научит вас успешно взаимодействовать с людьми. Для этого вам требуется обзавестись набором самых разных навыков межличностного общения, а также научиться эмпатии и адаптации. И, что самое сложное, вам придется выслушивать и понимать других, отодвигая собственные мнения и интересы на задний план.

Для многих это может оказаться невероятно сложным, особенно если вы привыкли добиваться своего громкостью и настойчивостью. Действительно, причем тут чужие взгляды, когда речь идет о ваших желаниях? Но, выслушав других, вы сможете понять, насколько их цели схожи или различны с вашими, удастся ли вам найти компромисс или придется придерживаться своей позиции и идти на конфликт.

Поставить на первое место необходимость слушать и понимать других, а на второе – собственное желание быть услышанным – вот самый простой, но очень важный шаг, который вы можете сделать навстречу раппорту.

## Почему раппорт – это так важно?

Умение создавать раппорт – важный жизненный навык для построения прочных, близких отношений: и в личной жизни, и в профессиональной. Раппорт происходит от французского слова *rapporter*, что означает «*принести что-то взамен*». Мы уже много лет консультируем полицейских и военных, рассказывая им о том, как получить надежные сведения и доказательства во время опросов<sup>1</sup>.

***Раппорт – это не только основа успешных отношений; это лучший способ получить информацию от враждебных вам людей.***

Описанный в этой книге подход – результат нашего научного исследования. Что побуждает людей открываться и говорить? Как бы ни убеждал нас Голливуд (и некоторые политики), ответ кроется не в угрозах, избиениях или пытках, а в раппорте.

В 2012 году в составе Группы по допросу особо важных задержанных<sup>2</sup> (HIG) мы изучали стратегии, с помощью которых можно получить сведения или улики от подозреваемых в терроризме. Группа была создана президентом Бараком Обамой в 2009 году, чтобы усовершенствовать опрос подозреваемых в терроризме после их ареста и предотвратить дальнейшие террористические атаки против США и их союзников. HIG ищет передовые методы ведения допросов и сообщает правительству результаты своих исследований. В состав HIG входят представители ФБР, ЦРУ, Министерства обороны, Министерства национальной безопасности и Совета национальной безопасности. Это центр глобальных научных исследований в области допросов.

В своих исследованиях мы стремились найти альтернативу пыткам. HIG хотели понять, подойдут ли наши методы, полученные в результате работы с многочисленными клиентами и опросов обычных подозреваемых, для особо важных задержанных.

Предыдущие исследования жестких методов, так называемых «расширенных методов допроса»<sup>3</sup>, продемонстрировали неэффективность этой стратегии<sup>4</sup>. В лучшем случае допрашивающие получали искаженные данные, но чаще результатов не было вовсе. Кроме того, использование пыток в беспрецедентных масштабах подорвало репутацию служб безопасности и психологов, что сделало наш и без того небезопасный мир еще опаснее<sup>5</sup>. По своему опыту мы знаем, что военные США и Великобритании готовы учиться и подходить к делу разумно и открыто. Некоторые читатели, знакомые с нашим исследованием применения пыток во время войн в Афганистане и Ираке, могут быть шокированы этим заявлением.

Наряду с многими другими исследователями, мы обнаружили то, что уже известно опытным допрашивающим: самый надежный способ получить информацию – добиться раппорта

---

<sup>1</sup> В книге используются термины «опрос» и «допрос». Оба означают процедуры, которые проводятся в рамках расследования для выяснения обстоятельств, но данные опроса, в отличие от допроса, не могут быть использованы в суде. – *Прим. пер.*

<sup>2</sup> High-Value Detainee Interrogation Group (HIG) – организация по сбору разведывательной информации, объединяющая специалистов по разведке из Федерального бюро расследований, Центрального разведывательного управления и Министерства обороны Соединенных Штатов. – *Здесь и далее – примечания редактора, если не указано иного.*

<sup>3</sup> К ним относятся, например, лишение сна, пытки неудобной позой, музыкой или водой, помещение в ящики с насекомыми и другие. – *Прим. авторов.*

<sup>4</sup> Юнг. П. ЦРУ выпускает методические указания к пыткам задержанных после катастрофы 11 сентября //Independent [Электронный ресурс] URL: <https://www.independent.co.uk/news/world/americas/cia-torture-guidelines-post-september-11-detainees-guantanamo-bay-terrorism-a7085376.html> (дата обращения 08.11.2019).

<sup>5</sup> Доклад Избранного комитета Сената США по разведке от 9 декабря 2014 года: <https://www.intelligence.senate.gov/sites/default/files/publications/CRPT-113srt288.pdf> (дата обращения 08.11.2019). Отчет Американской Психологической Ассоциации: <https://www.apa.org/independent-review/> (дата обращения 11.11.2019).

или другой связи подобного рода. Они понимают, какой ущерб может нанести сила и принуждение, и не поддерживают применение пыток.

Пытки прокрались в комнаты для допросов не потому, что эксперты внезапно засучили рукава и решили начать играть по-крупному. Они появились вместе с шарлатанами и неопытными специалистами, которые решили использовать театр военных действий как гигантскую человеческую чашку Петри<sup>6</sup>. Это оказалось не необходимым злом, а злом совершенно бесполезным. Понадобилось совсем немного времени, чтобы все вышло из-под контроля и привело нас к мрачным результатам в тюрьме Абу-Грейб и лагере X-Ray, а также практике экстрадиции и одобренных государством пыток против наших врагов.

Мы не столь наивны. Террористы не выдадут нам полезные сведения ни в пытках, ни за чашкой чая с печеньем. Есть ситуации, в которых жизненно важно установить контроль и добиться согласия, когда необходимая информация способна предотвратить смерть. В таких обстоятельствах понятно желание использовать «любые доступные средства».

Именно поэтому при разработке нашей модели мы учитывали не только букву закона и нашу профессиональную этику, но и научные доказательства ее эффективности. Нельзя решить проблему, указывая людям, как ее решать не стоит – нужно предложить новое, рабочее решение.

Академические исследования не всегда ориентированы на решение. Мы же интересуемся тем, что можно применить в жизни, нежели обсуждением концепций, понятных только узкой группе ученых. Наши теории должны работать в реальном мире и помогать реальным людям. И здесь не подходит такой уровень достоверности лабораторного исследования, когда одни студенты за пять долларов притворяются террористами, а другие за такую же плату играют роль полицейских. Актерское мастерство студентов не решит эту проблему.

Нам необходимо было посмотреть на настоящих террористов и настоящих полицейских, проводящих опросы. Поэтому мы поработали с самым большим в мире набором данных о полицейских опросах террористов, признанных виновными.

До этого исследования мы испробовали наш метод во многих жизненных ситуациях: от поддержки родителей, пытающихся наладить отношения со своими детьми, до опросов подозреваемых в различных преступлениях (убийц, насильников и грабителей).

Работают ли те же подходы с террористами? Будет ли раппорт эффективен с людьми, полными ненависти ко всему, что олицетворяет сидящий напротив них человек? Может ли раппорт убедить подростка рассказать вам о сотрудничестве с террористами?

В поисках ответа на этот вопрос мы протестировали нашу модель на более чем 2000 часах опросов, и результаты нас поразили. Раппорт превосходно работает даже в таких враждебных взаимодействиях. Подход опрашивающих напрямую влиял на решение подозреваемых говорить. Использование стратегий, основанных на раппорте, привело к значительному росту «урожайности» (информации, имеющей значение для разведки или доказательств) среди изученной выборки. Раппорт не гарантировал, что кто-то заговорит, но он давал больше шансов на успех даже в очень сложных обстоятельствах.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Прозрачный лабораторный сосуд в форме невысокого плоского цилиндра с крышкой. В основном используется для разведения и выращивания микроорганизмов. – *Прим. пер.*

<sup>7</sup> Элисон Л., Элисон Э., Нун Г., Элнтиб С., Кристиансен П. Почему жесткая тактика терпит неудачу, а раппорт дает результаты // *Psychology, Public Policy, and Law*. – 19(4). – С. 411–431.

## Создание раппорта во всех отношениях

Мы были удивлены и польщены результатами исследований не только из-за их эффективности во время опросов, но и из-за влияния на самих участников. Некоторые сотрудники полиции, вооруженных сил и служб экстренной помощи заявили, что этот метод заставил их задуматься не только о профессиональных отношениях с подозреваемыми, но и о своей личной жизни. Они замечали, что применяют новые навыки в сложных разговорах с партнерами, детьми-подростками и даже с начальством. Такое разностороннее применение этой модели и побудило нас написать эту книгу, чтобы донести модель до более широкой аудитории.

В этой книге мы рассмотрим два ключевых аспекта создания раппорта. В первом разделе мы расскажем о четырех принципах, на которых строится раппорт: **честность, эмпатия, независимость и отражение (ЧЭНО)**. Эти принципы – своего рода схема, с помощью которой можно улучшить взаимодействие с окружающими и с большим успехом добиться желаемого.

Второй аспект заключается в овладении четырьмя основными стилями общения. Каждый из них представлен своим тотемным животным:

**Тираннозавр** научит вас справляться с конфронтацией: когда вы спорите или бросаете кому-то вызов, будьте откровенны и решительны. Но не будьте агрессивны, избавьтесь от сарказма и жажды возмездия.

**Мышь** покажет, как правильно подчиняться: когда нужно уступить или проявить почтение, будьте смиренны и терпеливы. Но избегайте слабости и неуверенности.

**Лев** напомнит, как правильно управлять людьми: хорошие лидеры конкретны, ответственные, задают тон и поддерживают подчиненных. При этом они не требовательны, не догматичны и не педантичны.

**Обезьяна** поможет наладить сотрудничество: если вы хотите наладить контакт, проявите тепло, заботу и сплоченность. Но будьте осторожны, чтобы не допустить чрезмерной фамильярности и неуместной близости.

Мы подробно разберем каждый стиль общения и обсудим, когда и в каких ситуациях их лучше использовать. У вас также будет возможность определить, какой «зверь» вам ближе всего, чтобы вы начали развивать другие навыки межличностного взаимодействия и тем самым упрочили свое мастерство в создании раппорта.

Раппорт не гарантирует, что человек признается и скажет правду – ничто не может выполнить эту задачу на 100 %. Но раппорт значительно увеличивает ваши шансы получить полезную информацию. В нашем исследовании полицейских опросов нашлось несколько очень опытных преступников, которые были хорошо знакомы с процедурой и не собирались что-либо говорить. Один парень буквально застегнул молнию ворота толстовки на рту, как только началась запись, и сидел так все оставшееся время. Зачем же тогда использовать принципы раппорта с тем, кто так отчаянно отказывается от сотрудничества? Если они все равно не собираются говорить, какой смысл стараться?

Удивительно, но когда к некоторым из этих матерых и хитрых преступников применяли принципы раппорта, они часто выдавали полезные сведения после выключения магнитофонов. Среди них был человек, который попросил карту после опроса и просто обвел на ней три места. В каждом полиция обнаружила тело. Полиция предположила, что преступник раскрыл места из уважения к военному принципу «вернуть тело». Он не обязан был что-то рассказывать, но решил сделать это из уважения и в соответствии со своими «ценностями», какими бы

странными они ни казались. В контексте раскрытия преступных или террористических группировок раппорт всегда важен.

Этот подход к взаимодействию с другими людьми связан с чем-то, заложенным во всех нас. Мы сами одновременно и психологи, и эксперты в построении раппорта. Мы, Эмили и Лоуренс Элисон, женаты уже более 20 лет, и для нас эти методы до сих пор работают. Работают они и в отношении нашего ребенка-подростка, даже когда он понимает, что мы их используем. Более того, эффект не ослабевает, когда он использует эти методы в ответ! Прелесть модели раппорта в том, что она не требует обмана или сложных схем. Даже если секрет раскрыт, она все равно будет работать.

Эта книга не поможет вам убеждать людей покупать вещи, которые им не нужны и которых они не хотят. Мы не научим вас обманывать других и заставлять их говорить то, что они на самом деле думают. Если вы правильно использовали раппорт, человек не закончит общение с мыслью: «Что это было? Меня что, использовали?».

Настоящий раппорт строится на подлинной связи, а не на уловках, которые потеряют смысл, как только вы выйдете из комнаты. В основе раппорта – уважение и сострадание, а также чувство собственного достоинства, не связанное с отношением окружающих. Это позитивное взаимодействие с другими людьми, которое требует внимания и усилий. Но в чем польза раппорта для вас?

## Что дает раппорт

Недавние исследования показали, что глубина и значимость наших личных и профессиональных отношений напрямую влияют на наше психическое здоровье, а также на продолжительность жизни. И это очень веские причины научиться налаживать раппорт.

Мы подскажем, как построить прочную связь с другими людьми. Раппорт поможет вам:

- ✓ Заводить новых друзей и знакомых и избегать социальной изоляции;
- ✓ Укрепить и углубить существующие отношения с партнером, детьми, друзьями и родителями на разных жизненных этапах;
- ✓ Стать эффективнее на работе, улучшив навыки коммуникации и научившись открыто говорить с коллегами, руководителями или важными клиентами;
- ✓ Лучше понимать других, даже если вы с ними не согласны, и найти продуктивный, а не разрушительный способ справляться со сложными ситуациями.

Раппорт – это основа здоровых отношений и секретное оружие эффективной коммуникации. К концу книги у вас будут все необходимые инструменты.

В первой главе мы обсудим, почему так важно создавать связи с людьми, и как это влияет на ваше здоровье, счастье, успех и даже долголетие.

## Глава 1

### Смысл отношений

*Когда мы осознаем связь между тем, как мы живем и как долго мы живем, мы понимаем, что отношения с близкими – один из важнейших факторов нашего выживания и благополучия.*

*Дин Орнш, основатель и президент Института профилактической медицины, клинический профессор медицины Калифорнийского университета*

Привет, я Лоуренс Элисон. Не хочу огорчать убежденных интровертов, но недавние исследования показали, что отсутствие контакта с другими людьми негативно влияет на психическое и физическое здоровье человека. Я сам по своей природе ужасный интроверт. Когда мне удастся уединиться, чтобы поработать или писать, я чувствую себя абсолютно счастливым. То, что экстраверту покажется одиночеством, для интроверта – блаженное уединение. Но при всей моей любви к уединению, я все же нуждаюсь в регулярном общении с другими людьми. Как сказал комик из позапрошлого века Джош Биллингс: «Уединение – это место, где можно отлично провести время, но невозможно жить».

Я заметил, что после изоляции любое социальное взаимодействие внезапно становится намного сложнее. Даже вежливый обмен парой фраз в супермаркете ощущается неловко и неуклюже. Как будто социальные навыки – это мышца, которую нужно регулярно тренировать, иначе она начинает атрофироваться. На собственном опыте я быстро осознал, что ради новых возможностей, карьеры и качественного уровня жизни мне придется развить многие навыки, которые не всегда даются с рождения.

Итак, в школе я был ужасно стеснителен, но вскоре понял, что должен преодолеть это и выпутаться из комфорта интроверсии. Мы не обязаны ограничивать наши социальные навыки своей внутренней природой – практика и старания помогают адаптироваться и вырасти за пределы зоны комфорта. Когда речь заходит о нашей способности устанавливать связь с другими людьми, мы не можем полагаться на удачу или считать ее даром. На самом деле, это важный жизненный навык.

## Один в поле не воин

Хотя кажется, что изоляция помогает расслабиться, она способна ужасно нам навредить. В 1951 году психолог из Университета Макгилла Дональд Хебб исследовал влияние изоляции на психическое здоровье<sup>8</sup>. Он пытался проанализировать эффективность сенсорной депривации, которую Советский Союз использовал против военнопленных в Корее. Его исследовательская группа заплатила нескольким студентам мужского пола, чтобы те пожили в маленьких комнатах без сенсорной стимуляции – где было не на что посмотреть, нечего понюхать или услышать. У них постоянно были завязаны глаза и надеты защитные наушники, не пропускающие ни одного звука. Эксперимент был разработан для оценки последствий шестинедельного одиночного заключения. Но никто не продержался дольше семи дней.

Через семь дней все участники заявили, что они начали терять способность ясно мыслить и принимать решения. Перед экспериментом они радостно и энергично обсуждали, что будут делать во время блаженной изоляции – многие намеревались поразмышлять над курсовыми работами, использовать это время для анализа и раздумий.

Но исследователи обнаружили, что участники быстро теряли связь с реальностью. У многих начались галлюцинации – например, один студент признался, что неоднократно видел собак и слышал их лай. У других развилась паранойя – они думали, что за ними следит правительство или кто-то еще. Студенты не могли решить простейшие арифметические задачи, становились беспокойными и эмоционально неустойчивыми. Они также стали очень легко поддаваться внушению, и ими было легко манипулировать. Вывод был очевиден: изоляция делает людей нестабильными, внушаемыми и уязвимыми. Она явно наносила вред их психическому здоровью.

Несколько психологических исследований сосредоточились на заключенных из одиночных камер. Проведя интервью с сотнями заключенных, психиатр Стюарт Грассиан обнаружил результаты, аналогичные тем, что были получены в Университете Макгилла десятилетиями ранее, а именно: одиночное заключение вызывало галлюцинации, панические атаки и паранойю.<sup>9</sup> Заключенные испытывали трудности с мышлением и концентрацией, им было трудно что-либо запомнить. Это особенно пугает, учитывая, как популярно одиночное заключение в нашей пенитенциарной системе: прямо в эту минуту в тюрьмах США в одиночных камерах содержится от 80 000 до 100 000 заключенных<sup>10</sup>.

Результаты показывают, что физиологические и психологические последствия одиночного заключения сохраняются даже после освобождения. Психолог Крейг Хейни обнаружил, что такие заключенные после возвращения в «нормальное общество» испытывали трудности с приспособлением к новым условиям: эти люди больше не могли заводить здоровые отношения с другими и часто жаловались на чувство безнадежности и беспомощности<sup>11</sup>. Зачастую они безвозвратно теряли свои социальные навыки и способность к общению, что отрезало их от общества. Изоляция явно препятствует успешному возвращению бывших преступников к свободной жизни и снижает их шансы на успешное трудоустройство, воспитание детей и способность к решению конфликтов.

---

<sup>8</sup> Механик М. Что делает с вашим умом полная изоляция от общества // MotherJones [Электронный ресурс] URL: <https://www.motherjones.com/politics/2012/10/donald-o-hebb-effects-extreme-isolation> (дата обращения 08.11.2019).

<sup>9</sup> Грассиан С., Фридман Н. Последствия сенсорной депривации в психиатрической изоляции и одиночном заключении // International Journal of Law and Psychiatry. – 1986, 8(1) – С. 49–65.

<sup>10</sup> Чтобы узнать об этом больше, см. захватывающую и пугающую книгу Керамет Рейтер «23/7: Pelican Bay Prison and the rise of long-term solitary confinement».

<sup>11</sup> Хейни С. Психологические последствия одиночного заключения: систематическая картинка // Crime and Justice. – 47(1), 2018. – С. 365–416.



Когда мы теряем связь с другими – по собственному выбору или насильно – чувство одиночества и депрессия могут незаметно подкрасться и взять над нами контроль. И после этого порой даже попытки восстановить отношения даются с трудом. Иногда люди попадают в порочный круг изоляции и депрессии: им не удается наладить связь, они чувствуют себя одинокими, впадают в депрессию, что приводит к еще большей изоляции и новым трудностям в отношениях, углубляя депрессию и усиливая чувство одиночества – и их все глубже и глубже затягивает в этот водоворот.

## Одиночество: тихий убийца

Ощущение одиночества возникает не только когда человек остается наедине с собой.

В одиночестве вы чувствуете, что лишены каких-либо значимых отношений. Это проявляется в непонимании со стороны окружающих и отсутствии ощущения близости. Вы можете быть частью большой семьи, много работать, встречаться с десятками людей каждый день и при этом все равно чувствовать себя глубоко одиноким человеком, потому что никто из этих людей не знает или не понимает вас как личность.

В современной суматохе непросто создавать и поддерживать близкие отношения, ведь настоящее взаимопонимание требует много времени, энергии и усилий. Наш образ жизни с переполненной почтой, социальными сетями и напряженным графиком приводит к тому, что в конечном итоге мы чувствуем себя оторванными ото всех и лишенными содержательных разговоров. Нам будто не хватает времени и энергии на понимание чужих проблем, поскольку все силы мы тратим на решение собственных.

Одиночество чаще ассоциируется со старостью, но оно встречается среди людей всех возрастов. В 2018 году *BBC Radio 4* совместно с благотворительным фондом *Wellcome Trust* опросили более 55000 человек и обнаружили, что, хотя примерно 25 % людей старше 75 лет часто или очень часто чувствуют себя одинокими, то же самое о себе могут сказать ошеломляющие 40 % среди людей от 16 до 24 лет<sup>12</sup>. Традиционные связи с семьей и близкими ослабевают, и все больше людей живут одни. Количество одиночек увеличилось вдвое за последние 50 лет в Великобритании и почти втрое в США<sup>13, 14</sup>. В мировых столицах огромное число людей живут одни – например, в Париже (50 %), Стокгольме (58 %) и в некоторых районах Манхэттена (более 80 %)<sup>15, 16</sup>.

Влияние одиночества и социальной изоляции на психическое и физическое здоровье людей, к сожалению, недооценивается. Джулианна Холт-Лунстад и ее коллеги из Университета Бригама Янга просмотрели 148 исследований, в которых поучаствовали более 300000 человек, и выяснили, что преждевременная смерть связана с одиночеством больше, чем с диетой, упражнениями или даже курением<sup>17</sup>. Результаты были одинаковыми независимо от возраста, пола или состояния здоровья исследуемых.

Похоже, одиночество не просто причиняет нам душевную боль, но и медленно нас убивает. Психолог Джон Качиоппо обнаружил, что социальная изоляция может увеличить риск преждевременной смерти на целых 20 %. При исследовании людей и обезьян он обнаружил, что одиночество приводит к значительным изменениям в количестве лейкоцитов в крови. Лейкоцитов, вызывающих воспаления, становится больше, а тех, что борются с болезнями – наоборот, меньше. Такие физиологические изменения создают множество рисков для здоровья

---

<sup>12</sup> Анатомия одиночества // Wellcome Collection. The anatomy of loneliness [Электронный ресурс] URL: <https://wellcomecollection.org/events/W2LlgyYAACUAQah7> (дата обращения: 26.09.2019).

<sup>13</sup> Живете в одиночестве? Вы не одиноки // CBS News [Электронный ресурс] URL: <https://www.cbsnews.com/news/live-alone-youre-not-alone/> (дата обращения: 26.09.2019).

<sup>14</sup> Джейкоб Л., Аро Дж. М., Коянаги А. Связь между проживанием в одиночестве и психическими расстройствами в 1993, 2000 и 2007 годах // National Psychiatric Morbidity Surveys. – 2012, 14(5).

<sup>15</sup> Хендерсон Т. Растущее число одиночек создает проблемы // PEW [Электронный ресурс] URL: <https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/blogs/stateline/2014/09/11/growing-number-of-people-living-solo-can-pose-challenges> (дата обращения 11.11.2019).

<sup>16</sup> Гиллис К. М. Самый одинокий город в мире // Guardian [Электронный ресурс] URL: <https://www.theguardian.com/cities/2016/apr/07/loneliest-city-in-world> (дата обращения: 11.11.2019).

<sup>17</sup> Холт-Лунстад Дж. Развитие социальных связей на рабочем месте // American Journal of Health Promotion. – 2018, 32(5). – С. 1307–1312.

и могут привести к повышенному артериальному давлению, проблемам с обменом веществ, нарушению сна и снижению иммунитета<sup>18</sup>.

Одиночество также связано с повышенным риском развития деменции. Роберт Уилсон и исследователи из Центра болезни Альцгеймера Университета Раш в Чикаго исследовали 823 пожилых человека, которые не страдали деменцией на момент начала исследования. Они обнаружили, что чем более одинокими были участники, тем хуже они решали ряд задач на память и восприятие. За следующие пять лет у участников, которые находились в социальной изоляции, продолжали снижаться когнитивные способности, и у 76 из них действительно развилась деменция. У тех же участников, которые сохраняли прочные социальные связи с другими людьми, все было иначе<sup>19</sup>. Все эти исследования доказали, что одиночество может иметь серьезные последствия для нашего физического и психического здоровья.

И все же, несмотря на все это, профессор Кэтрин Хэслем из Университета Квинсленда обнаружила, что люди считают социальную поддержку («Сколько у вас значимых отношений?») и социальную интеграцию («Насколько вы связаны со своим обществом и сообществом?») наименее важными факторами при прогнозировании продолжительности жизни. Хэслем отмечает в своей недавней книге<sup>20</sup>: «Врачи редко советуют заботиться о социальных отношениях для поддержания здорового образа жизни».

Социальное «здоровье» часто считается вопросом личной жизни, не имеющим отношения к здоровью физическому. Время, проведенное с семьей и друзьями, считается второстепенным по отношению к другим проблемам, с которыми встречается человек. И все же исследования ясно говорят нам, что забота о социальных связях – наиважнейший фактор защиты от болезней и преждевременной смерти. Наше социальное здоровье, по-видимому, гораздо важнее с медицинской точки зрения, чем принято считать в обществе и даже в медицинском сообществе. Близость – это не роскошь, а критически важный фактор нашего благополучия и долголетия.

Социальные отношения, которым не хватает глубины, вряд ли удовлетворяют потребность в близости. Точно так же тяжелые, напряженные и сложные отношения вряд ли дадут положительный эффект. Тщательные исследования продолжительности жизни, проведенные Маллан Харрис и Янг в США, выявили, что у людей со здоровыми социальными отношениями (определяемыми как те, в которых присутствуют поддержка, сопереживание и отсутствует критика) снижалось кровяное давление, уменьшались обхват талии, индекс массы тела и склонность к воспалительным процессам – то есть улучшались все характеристики, связанные с продолжительностью жизни<sup>21</sup>.

Часто, пытаясь улучшить свое здоровье, мы сначала беспокоимся об обхвате своей талии, потом – о сердечно-сосудистой системе. Тем не менее, чувство любви, заботы и связи с другими – важная часть того, что сохраняет нас в форме и поддерживает наше эмоциональное и физическое благополучие. Если бы мы сосредоточили столько же энергии на наших социальных связях, сколько на диете и упражнениях, мы бы обнаружили их значимость для нашего счастья, самочувствия и защиты от болезней, деменции и преждевременной смерти.

***Подумайте, насколько сейчас вы заботитесь о поддержании ключевых отношений своей жизни?***

---

<sup>18</sup> Качиоппо С., Качиоппо Дж. Жажда жизни // American Journal of Health Promotion. – 2013, 24(5). – С. 56–60.

<sup>19</sup> Уилсон Р. Галлюцинации и смертность при болезни Альцгеймера // American Journal of Geriatric Psychiatry. – 2005, 13(11). – С. 984–990.

<sup>20</sup> Haslam, C. The New Psychology of Health. – Routledge, 2018.

<sup>21</sup> Янг Ю., Шорпп К., Харрис К. Социальная поддержка, напряжение и раздражение: данные национального исследования // Social Science and Medicine. – 2014, 107. – С. 124–135.

Может быть, вечер с друзьями, звонок родителям или выходные с детьми постоянно оказываются в конце списка дел из-за нерешенных проблем на работе? Замечали ли вы, что неспособны подружиться или наладить отношения с коллегами, перескакивая от задачи к задаче, а очередной дедлайн не оставляет времени даже на беседу за чашечкой кофе? Или же вы так устаете, что в свободную минуту просто хотите забраться под одеяло, посмотреть телевизор и ни с кем не разговаривать?

Забота об отношениях – первоочередная задача не только для улучшения качества вашей жизни, но и для вашего здоровья и благополучия в долгосрочной перспективе. Эти же принципы применимы к отношениям с работой.

## Офисные интриги

Организации часто игнорируют влияние социального благополучия своих сотрудников на их производительность. Исследовательница Кристина Маслач ввела термин «выгорание», чтобы описать состояние, когда работники больше не могут эмоционально и продуктивно вкладываться в работу. Свое исследование она проводила на сотрудниках экстренных служб: часто они чувствовали себя перегруженными из-за длительных смен, тревоги и бремени защиты и спасения других.

Затем Маслач заинтересовалась, наблюдается ли подобное в менее экстремальных условиях – в мире бизнеса. Ее исследовательская группа изучила ряд крупных корпораций и обнаружила, что выгорание происходит не из-за рабочей нагрузки, а из-за проблем во взаимоотношениях между работниками. Конкуренция, политиканство, унижение, предательство, сплетни, несправедливость, отсутствие признания или благодарности за усилия сотрудников – все это способствовало выгоранию<sup>22</sup>. Они также обнаружили, что некоторые организации открыто использовали тактику разногласий между сотрудниками, чтобы повысить их производительность, поощряя жесткую конкуренцию. Многие даже грозили страшными последствиями – понижением или изменением критериев эффективности при невыполнении постоянно растущих целевых показателей.

Выбирая такой метод, организации не учитывают его долгосрочные последствия для сотрудников – проблемы со здоровьем, истощение, недосыпание, конфликт между работой и личной жизнью, снижение самооценки и, в конечном итоге, выгорание. Выгоревший работник похож на одноразовый стаканчик. Что происходит, когда люди выгорают? Они уходят. Затем организациям приходится набирать новичков и переобучать их, что требует еще больших затрат и времени. Но и эти работники надолго не останутся, ведь система остается прежней. И так по кругу.

Это человеческий эквивалент животноводческой фермы, где методы, направленные на максимальное увеличение производительности и минимизацию затрат, применяются независимо от их воздействия на продолжительность или качество жизни «рабочей силы». Интересная параллель, ведь появление животноводческих ферм привело к увеличению заболеваемости и сокращению продолжительности жизни животных, а также к снижению общего качества продукции ферм<sup>23</sup>. Для сравнения: согласно исследованиям, в подобной организационной культуре персонал с большей вероятностью заболевает, теряет творческий потенциал и изобретательность, что в конечном итоге приводит к выгоранию и высокой текучести кадров. Ни один работник не захочет, чтобы с ним обращались как с курой-бройлером. Маслач считает выгорание сигналом о том, что рабочая среда стала токсичной.

Чтобы противостоять выгоранию, профессор Маслач рекомендует обеспечить разумные рабочие нагрузки, предоставить сотрудникам возможность выбора и контроля, установить систему признания достижений и вознаграждения, которая будет справедливой и равноправной, и создать организационную культуру честности, уважения и социальной справедливости среди сотрудников. Ее философия управления: «Мы – команда, мы работаем вместе».

Циники могут посчитать такую систему чересчур наивной. Многие из нас имеют болезненный опыт работы с организациями и начальством, которые требуют все больше и больше, не считаясь с нашими потребностями. Если вы чувствуете, что находитесь в токсичной рабочей

---

<sup>22</sup> Маслач К. Различные точки зрения на выгорание на работе // *Contemporary Psychology*. – 2004, 49(2). – С. 168–170.

<sup>23</sup> Больше, чем промышленное животноводство: стабильные решения для животных, людей и планеты // *Compassion in World Farming* [Электронный ресурс] URL: <https://www.ciwf.org.uk/media/3817096/beyond-factory-farming-report.pdf> (дата обращения: 26.09.2019).

среде и с вами обращаются как с коровой в загоне, возможно, пришло время присмотреться, как работа влияет на вашу жизнь. Ваше физическое и психическое здоровье – это та граница, которую стоит провести между вами и вашим работодателем, учитывая их влияние не только на ваше личное благополучие, но и на производительность и эффективность. Работодатель, который заботится о вашем психическом благополучии, служит не только вашим интересам, но и собственным.

Нет ничего удивительного в том, что наша рабочая культура часто недооценивает социальное и эмоциональное благополучие. Вспомните свое детство. Чего от вас больше требовали: развития социальных навыков и дружеских связей или хороших оценок, побед в конкурсах и создания резюме, чтобы подготовиться к конкуренции во взрослом мире?

## Учиться или играть?

Если вы родитель, сколько внимания вы уделяете социализации ребенка? Помогаете ли вы ему заводить друзей и поддерживать дружеские отношения, организуя встречи или совместные игры? Уделяете ли внимание тому, чтобы он был добр и проявлял сострадание к окружающим, или для вас достаточно, чтобы он знал таблицу умножения? Цените ли вы социальное здоровье своего ребенка так же, как его успеваемость?

Вы можете возразить, что доброта еще никому не обеспечивала место в университете. Да, со временем от детской дружбы остаются лишь туманные воспоминания. Но важно понимать, что в то время эти отношения были невероятно важны. Они помогли сформировать нашу личность, самооценку и внутреннее самоощущение – все то, что нужно детям, чтобы уверенно идти к своему будущему, каким бы оно в итоге ни оказалось.

Сейчас часто говорят, что молодежь испытывает много стресса и тревог. Во многом это связано с перспективой будущего поступления и соответствующей конкуренцией. Недавние исследования показали, что непрерывная подготовка к экзаменам и нехватка свободного времени на игры негативно сказываются на эмоциональном и когнитивном развитии детей<sup>24,25</sup>.

Образовательные учреждения, сосредоточенные на стандартизированных тестах и рейтингах школ, убивают в детях удовольствие от процесса обучения. Лоуренс проработал в университете более четверти века и видит нанесенный школами вред в некоторых студентах. Если они хотят продолжить учебу и стать судебными психологами, их академических достижений будет недостаточно. Им нужно быть креативными и мыслить критически, а не гоняться за похвалой или погружаться в бюрократические пути, чтобы достичь показателей эффективности, которые меняются с каждым новым правительством. Чрезмерное внимание к тестированию не позволяет раскрыть творческие способности человека, его честность или желание изменить мир к лучшему. Обладают ли они навыками межличностного общения, чтобы управлять командой полицейских или разговаривать с правонарушителями? Бесконечные экзаменационные тесты не помогут воспитать разносторонних, выносливых и подготовленных к жизни взрослых. Так почему же наша образовательная система поощряет такой вид конкуренции, где выживают наиболее приспособившиеся к учебе? Встав на этот путь, можем ли мы что-то изменить?

Между нашей и финской системой образования есть большая разница. Вместо того, чтобы смотреть исключительно на результаты тестов, финны уделяют равное внимание всем аспектам развития молодежи, включая их личностные качества, творческие способности, нравственные ориентиры и социализацию<sup>26</sup>.

Люси Кларк, автор книги «Прекрасные провалы», попыталась переосмыслить основы образования и развития детей<sup>27</sup>. Она требует от взрослых – родителей, учителей и общественных лидеров – меньше давить на детей и расширить определение успеха. По ее мнению, в расписании ребенка всегда должно найтись время для любимого дела – творчества, хобби, игры и простых детских радостей – поскольку они развивают уверенность, стойкость и храбрость, которые позже помогут детям справляться с трудностями взрослой жизни. Кларк утверждает, что родители и учителя должны поддерживать и ценить ребенка в целом, а не думать лишь о школьных успехах или внешкольных кружках. Также они должны понимать, нравится ли их

---

<sup>24</sup> Баркер К. Образование, образование, образование // *British Journal of Midwifery*. – 2014, 22(6). – С. 386.

<sup>25</sup> Померанц С., Раби Р. Фигуры, толстовки, школа и успех: постгуманистическая перформативность, или как быть умной девочкой // *Gender and Education*. – 2018. – С. 1–18.

<sup>26</sup> Kupiainen S., Hautamaki J. and Karjalainen T. (2009). The Finnish education system and PISA.

<sup>27</sup> Clark L. (2017). *Beautiful Failures: How the quest for success is harming our kids*. – Penguin Books Australia, 2017.

детям учиться и могут ли они мыслить творчески и независимо. Социальные навыки и прочные дружеские отношения не меньше кружков и хороших оценок помогают ребенку вырасти в успешных взрослых.

Сохранять и поддерживать дружеские отношения важно еще и потому, что с возрастом некоторые из них увядают.

*Пятерка с плюсом по химии вряд ли поддержит вас в трудную минуту – это делают люди, с которыми вы успели выстроить близкие отношения.*



## Японские «голубые зоны»

В книге «Голубые зоны» Дэн Бюттнер утверждает, что у жителей острова Окинава самая высокая в мире продолжительность жизни<sup>28</sup>. Мужчины в среднем доживут до 84 лет, а женщины – почти до 90. Это на пять-десять лет больше, чем в большинстве других стран.

На Окинаве не просто живут дольше, но и дольше остаются здоровыми. У них не так часто развиваются столь пугающие Запад сердечно-сосудистые заболевания и рак, а деменция встречается примерно в два раза реже. Конечно, в разных частях «голубых зон» показатели разнятся, к тому же немаловажны диета и физическая активность.

Но кое-что объединяет все эти зоны – наличие крепких позитивных социальных связей. В «голубых зонах» люди всех возрастов социально активны и интегрированы в сообщества. Подобную систему попытались воссоздать в Великобритании, чтобы пожилые люди могли активно поддерживать друг с другом связь. Так в Лондоне появилась Группа совместного проживания пожилых женщин<sup>29</sup>, где женщины могли вести независимую, но социально активную жизнь, и не оставаться одни<sup>30</sup>. Участницы таких объединений стали эмоционально стабильнее, активнее и довольнее жизнью.

Не забыли и про мужчин. В последние годы все больше внимания уделяется движению «Мужские хижины»<sup>31</sup>, которое борется с мужским одиночеством и самоубийствами. Хижины, впервые появившиеся в Австралии, представляют собой мастерские, где мужчины могут общаться и работать над совместными проектами. Исследователи обнаружили, что за общим делом дружба завязывается сама собой, и эта модель отлично подходит для мужской специфики налаживания связей. По оценке Королевского колледжа Лондона, участники этих сообществ, по сравнению остальными мужчинами, продемонстрировали более высокие показатели психического и физического здоровья, включая уверенность, ясность мышления и жизнерадостность<sup>32</sup>.

Ясно, что люди по своей природе социальные существа, и что большая часть нашего здоровья, счастья и чувства удовлетворения связана с взаимодействием с окружающими. Однако многим коммуникации даются с трудом, и им невероятно сложно наладить контакт. В результате отношения могут стать для них источником стресса, гнева, несчастья и неуверенности, а не фундаментом, на котором можно возвести здание своей жизни.

---

<sup>28</sup> Бюттнер Д. Голубые зоны. 9 правил долголетия от людей, которые живут дольше всех. – М.: МИФ, 2015.

<sup>29</sup> (англ.) Older Women's Co-housing, OWCH.

<sup>30</sup> Комьюнити для пожилых // Housing LIN [Электронный ресурс] URL: <https://www.housinglin.org.uk/Topics/type/Community-Building-for-Old-Age-Breaking-New-Ground-The-UKs-first-senior-cohousing-community-High-Barnet/> (дата обращения: 08.11.2019).

<sup>31</sup> (англ.) The Men's Sheds.

<sup>32</sup> Крэбтри Л., Тинкер А., Глейзер К. Мужские хижины: ощущение здоровья и благосостояния // Working with Older People. – 2018, 22(2). – С. 101–110..

## Быть частью большего

Ощущение принадлежности к крупному, значимому сообществу – ключевой компонент нашего психологического благополучия и счастья<sup>33</sup>, <sup>34</sup>. Такое сообщество может сформироваться в любой сфере жизни: в школе, спортивной команде, клубе. Оно может основываться на чувстве национальной принадлежности, культурном бэкграунде или вере. Важность социальных групп для эмоционального благополучия неоднократно подчеркивалась в различных исследованиях, изучавших заболевания от депрессии до наркотической зависимости<sup>35</sup>, <sup>36</sup>. Социальные группы помогают нам справляться с важными событиями и переменами – например, с переходом из школы в университет, рождением ребенка, выздоровлением после серьезной болезни, выходом на пенсию или тяжелой утратой.

Социальные группы наделяют нашу жизнь смыслом через общую деятельность и распорядок (например, регулярное посещение занятий йогой или беговой клуб), ощущение общей коллективной идентичности (например, клубы мотоциклистов или владельцев корги) или желание добиться общей цели (например, кампания по борьбе с преступностью или по защите окружающей среды)<sup>37</sup>. Группы, в которые мы стремимся попасть, связаны с нашими основными ценностями и целями. В свою очередь, мы хотим поделиться этими целями и ценностями с другими единомышленниками, которые поддержат нас и подтвердят их важность.

Но даже объединяясь с похожими на нас людьми, следует проявлять осторожность. Принадлежность к группе дает чувство приобщения, но также может разобщить вас с теми, кто этих ценностей не разделяет. К сожалению, мы живем в мире, где порой сложно даже просто поделиться своим мнением – сразу рискуешь спровоцировать агрессию людей с противоположными взглядами.

В социальных сетях люди объединяются в лагеря по религиозному, расовому и политическому признаку, и большинство из них прибегают к провокационным высказываниям, затрагивающим наши самые глубокие ценности и убеждения. Раздробленность и межплеменная вражда всегда были характерны нашему обществу, но дистанция, которую обеспечивают социальные сети, вместе с их повсеместностью лишь усиливают нашу разобщенность. И теперь люди готовы желать кому-то смерти из-за различий в гастрономических предпочтениях (см. заголовок Daily Mail «Самодовольный веган, предложивший работнику молочной фермы просто «найти другую работу»... получает смертельные угрозы»)<sup>38</sup>.

Сразу уточним, что мы не выступаем против свободы слова. Мы лишь хотим сказать, что разжигание ненависти приводит к еще большему расколу в нашем и без того разобщенном мире. Удивительно, насколько оскорбительными бывают некоторые твиты на тему Брексита, Трампа, антипрививочников, протестов против охоты на лис, мигрантов, слежки правительства и даже булочек с веганской колбасой. Джина Миллер, которая в

---

<sup>33</sup> Фриман Х., Ламберт К. Влияние общественных групп на здоровье // Human Organization. – 1965, 24(4). – С. 353–357.

<sup>34</sup> Баумейстер Р., Лири М. Потребность в принадлежности: желание межличностного общения как фундаментальная мотивация человека // Psychological Bulletin. – 1995, 117(3). – С. 497–529.

<sup>35</sup> Круис Т., Хаслам С., Дингл Г., Хаслам К., Джеттен Дж. Депрессия и социальная идентичность // Personality and Social Psychology Review. – 2014, 18(3). – С. 215–238.

<sup>36</sup> Дингл Г., Круис Т., Фринглс Д. Социальная идентичность как путь к зависимости и избавлению от нее // Frontiers in Psychology. – 2015, 6.

<sup>37</sup> Хаслам С., Джеттен Дж., Постмес Т., Хаслам К. Социальная идентичность, здоровье и благополучие: новая повестка дня прикладной психологии // Applied Psychology. – 2008, 58(1). – С. 1–23.

<sup>38</sup> Хейлз Х., Хилл Б. «Я надеюсь, что ты заболеешь раком и умрешь в муках»: веган оскорбил работницу молочной фермы // Mail Online [Электронный ресурс] URL: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-6707191/Smug-vegansaid-dairy-worker-just-jobhit-death-threats.html> (дата обращения: 08.11.2019).

2018 году спорила с правительством Великобритании по поводу Брексита, получила в свой адрес несколько особо мерзких твитов – возмутительных, оскорбительных, полных ненависти и жестокости. Более того, ей угрожали физической расправой и сексуальными нападениями. У этих комментариев была лишь одна цель – запугать и унижить.

При том едва ли оскорбления приведут к продуктивным дебатам и воодушевят кого-то пересмотреть свою позицию. Они лишь сведут мысли и чувства людей к примитивному уровню, что еще больше разобьет их и приведет к социальной изоляции.

***Оскорбления – это не аргумент и не дискуссия. Они разделяют, а не объединяют.***

Вот почему, как бы сложно это ни было, мы должны стараться понять друг друга, особенно наших оппонентов, и искать общее, а не различное. Мы зашли слишком далеко, если довольствуемся тем, что поливаем друг друга грязью и называем это коммуникацией. Если вы хотите, чтобы ваши аргументы замечали и принимали во внимание, ругаться в *Twitter* – не лучшая стратегия. Люди делают это, что запугать оппонента и еще сильнее расколоть общество, а не прийти к единству и согласию.

Мы определили, насколько крепкие близкие отношения влияют на качество жизни, эмоциональное благополучие и даже физическое здоровье и продолжительность жизни. Социальная сплоченность и связи – фундамент, на котором строятся счастье, уверенность в себе и здоровье.

В этой книге мы поможем вам развить навыки раппорта и установить долгосрочные поддерживающие отношения, которые переживут любой конфликт, разногласия или проблемы. Но вместе с тем мы должны взять с вас обещание стараться понять не только самых близких людей, но и тех, кто вызывает чувство неприязни и страха.

### **Памятка: Смысл отношений**

**1. Раппорту можно научиться.** Экстраверт вы или интроверт, вам в любом случае нужны другие люди. Навыки раппорта помогут не просто найти новых друзей, а создать более глубокие связи. Важна глубина отношений, а не их широта. Так что не торопитесь завести как можно больше подписчиков в *Twitter*. Лучше сосредоточиться на тех, с кем вы хотите развить более глубокие и значимые отношения, или вспомните тех, с кем вы поссорились и жалеете об этом – попробуйте восстановить эту связь. Вы не можете и не должны быть одни.

**2. Прокачивайте мышцу раппорта.** Исследования показали, что чувство одиночества вредит не только нашему психическому, но и физическому здоровью. Так что, помимо правильного питания, прогулок и походов в спортзал, поработайте над улучшением ваших взаимоотношений. Ищите людей с близкими вам ценностями и интересами и становитесь частью сообщества через клубы, общественные мероприятия или волонтерство.

**3. Мы – один мир, одно племя.** Старайтесь не увлекаться разногласиями и делением на племена. Не пытайтесь казаться больше, нападая на других, и не загоняйте других в угол. Даже если это ваши враги и они противостоят всему, что ценно для вас, постарайтесь понять их. Вы не должны любить их и соглашаться с ними, но понять стоит попытаться. Это ключ к разрешению конфликтов, которые нас разделяют. Как бы этого ни хотелось, не опускайтесь до злобных оскорблений. Такое поведение не унижает их – оно унижает вас.

**4. Находите связи и заботьтесь о других.** Научитесь сопереживать как младшим, так и старшим членам вашего социального круга, и постарайтесь сблизиться с ними. Связь поколений – безусловный признак здорового общества. Возможно, придется поднапрячься: познакомьтесь со своими соседями, узнайте имена их детей или помогите пожилому соседу донести продукты. Если в вашем напряженном графике нет для этого времени, попробуйте наладить косвенную связь. Спонсируйте или поддержите молодежный клуб, озеленение района или дру-

гие общественные инициативы, которые, по вашему мнению, связаны с вашими общими ценностями.

**5. Общайтесь и укрепляйте отношения с близкими.** Найдите время, чтобы выяснить потребности ваших детей, родителей, бабушек и дедушек, а не просто проверяйте, сделали ли они домашнее задание, сходили ли к зубному или приняли ли таблетки. Позже мы расскажем вам о конкретных приемах, которые помогут начать этот важный разговор, а пока подумайте о том, какие проблемы есть в ваших отношениях, и решитесь их улучшить.

## Глава 2

### Почему слова так важны

*Слова, такие невинные и бессильные в словаре, обретают невероятную мощь, когда оказываются в руках человека, который умеет с ними обращаться.*

**Натаниэль Хоторн, американский писатель**

1993 год. Я, Лоуренс Элисон, молодой выпускник университета, сижу в своем маленьком кабинете в Гилфорде и разбираю шесть толстенных папок с бумагами. Эта гора документов содержала информацию по первому делу, с которым я работал как судебный психолог. Сбоку на каждой папке черным маркером было написано «Р-В-Стэгг». Стэгг был главным подозреваемым в убийстве молодой мамы Рэйчел Никелл. Рейчел 47 раз ударили ножом на глазах у ее тогда еще двухлетнего сына Алекса в районе Уимблдон-Коммон. Когда ее обнаружили, Алекс тряс окровавленное тело и умолял маму проснуться. Стэгга арестовали на основании показаний очевидца и приблизительного психологического портрета преступника, составленного Полом Бриттоном (психологом и специалистом по составлению психологических портретов правонарушителей, который работал с полицией по многим другим делам)<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Alison L., Eyre M. Killer in the Shadows: the Monstrous Crimes of Robert Napper. – Pennant Books, 2009.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.