



ЭМИ АЛКОН

ЭТИКЕТ

ДЛЯ ТЕХ,
КТО ИНОГДА
ГОВОРIT
«Б...!»



Мастерская личности

Эми Алкон

**Этикет для тех, кто
иногда говорит «б...!»**

«Издательство АСТ»

2014

УДК 395
ББК 87.78

Алкон Э.

Этикет для тех, кто иногда говорит «б...!» / Э. Алкон —
«Издательство АСТ», 2014 — (Мастерская личности)

ISBN 978-5-17-133364-5

Мир очень быстро меняется, а с изменениями появляется все больше стрессовых ситуаций, из которых почти невозможно красиво выйти без ругани. Поэтому сейчас не многие знают, как быть хорошим человеком, который эффективно справляется с растущим натиском грубости в повседневной жизни. Легкий слог и искрометный юмор Эми Алкон поможет вам разобраться в современном этикете и объяснит, как жить в мире, где отсутствуют ограничения и единые правила морального поведения, мире, где в ваше личное пространство может вторгнуться абсолютно каждый человек и даже не почувствует вины. В этой книге вы не найдете чопорных советов о том, какой виной стоит есть грейпфрут, зато Эми Алкон отвечает на более острые вопросы XXI века о манерах, в том числе: * Почему многие молодые люди считают спонтанные телефонные звонки грубостью? * Каким образом можно заткнуть человека, который разговаривает в маленьком помещении по громкой связи? * Какой «маленький подарок» сможет заставить ваших новых соседей дважды подумать, прежде чем слушать громкую музыку в 3 часа ночи? Книга Эми Алкон, сочетающая науку и легкий юмор, точно пригодится тем, кто очень любит произносить слово на букву б... В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

УДК 395
ББК 87.78

ISBN 978-5-17-133364-5

© Алкон Э., 2014

© Издательство АСТ, 2014

Содержание

Благодарности	7
1	8
2	12
Грубость – это часть нашей природы	13
Как поставить на место грубияна	16
3	18
Опасный звоночек	19
Слова – это не больно. За исключением тех случаев, когда все-таки больно	23
Отдел работы с просьбами	24
Учимся говорить «нет»	24
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Эми Алкон

ЭТИКЕТ ДЛЯ ТЕХ, КТО ИНОГДА ГОВОРИТ «Б...!»

Посвящается Греггу Саттеру, парню, на которого всегда можно рассчитывать, когда нужно поступить по совести, рассмешить меня или приготовить ужин.

Amy Alkon

Good Manners for Nice People: Who Sometimes Say F*ck

* * *

Печатается с разрешения издательства St. Martin's Press и литературного агентства Nova Littera SIA.

© Amy Alkon, text 2014

© ООО «Издательство АСТ»

* * *

«Эта книга – бриллиант чистой воды! Она смешная до колик и в то же время подкреплена серьезными научными исследованиями. Ее автор, Эми Алкон, объясняет, почему вокруг так много грубых людей, и делится советами, как следовать этикету, даже если вы сквернослов и понятия не имеете, что такое этикет», – Адам Грэхем, профессор Уортонской школы, автор бестселлера «Бери и отдавай: как помощь другим сопутствует успеху».

И еще пару слов о книге «Этикет для тех, кто иногда говорит слово на „Б“».

«Если манера общения окружающих в социальных сетях часто дает вам под дых или же, наоборот, это вас время от времени называют грубым ослом, то эта книга – для вас. Алкон не терпит дураков, но в то же время мудро отмечает, что иногда дураками становимся мы все. Вооружившись увлекательными исследованиями, острым юмором и сверхчувствительным детектором чуши, она стреляет словами в читателя от бедра – и под конец вы будете искренне благодарны ей за этот расстрел».

– Джесси Беринг, доцент кафедры научных коммуникаций и автор книги «Извращенец»

Благодарности

Когда пишешь книгу, это похоже одновременно и на сольное выступление, и на игру в команде. Так вот, с последней мне реально повезло. Я чрезвычайно благодарна моему редактору в издательстве St. Martin's Майклу Фламини – за его мудрость, вкус, юмор и веру в меня. А также моим замечательным агентам, бесконечно мудрым и верным гидам – Кэмерону Мак-Клор и Кену Шерману.

Даниель Фиорелле из St. Martin's за то, что она подарила моей книге обложку, о которой авторам обычно приходится только мечтать. Ну и, конечно же, дичайшее спасибо всей команде издательства за то, как горячо вы, ребята, поддерживали меня и мою книгу.

Глубочайшие благодарности: моему парню Грэггу Саттеру за его любовь и плечо, за то, как зорко он следил, чтобы я не померла от голода во время работы над книгой и ела что-то кроме гамбургеров из «Костко»¹, отлежавших до этого пару веков в моей морозилке. Стефу Виллену, талантливому писателю, который правил мою сырую еще рукопись и которому хватало мужества бодаться со мной, когда я была не права. Этель Свердлов, которая давала мне очень важные и полезные советы в трудные моменты. Кристине Ниира (автору книги «Вельветовая плеть») за ее верность, мудрость и доброту. Литературному редактору Дэвиду Йонцу, который до этого работал с моей колонкой советов, а теперь и по этой книге пронесся, как граммар-ниндзя, вырезая ошибки, незаметные для всех остальных. И при этом оставался невероятно добродушным, даже когда я (довольно часто) ударялась в Элмор-Леонардизм и верила, что «когда на пути встает Правильное, именно оно должно подвинуться».

Я очень ценю то, сколько своего времени и сил потратили некоторые ученые, чтобы не только прочитать всю мою рукопись целиком, но и оставить по ней ценные замечания, а это: антрополог А. Дж. Фигереди, биоинженер Барбара Оукли и биограф Дэвид Барретт, который прочитал несколько глав, которые касались его и Робина Данбара исследований. Ну и, конечно, спасибо моим друзьям и семье, которые прочитали и оставили свои отзывы по поводу отдельных глав: Дебби Левин, Эрике, Рут Уэйтц, Кристине Ниира, Д.Б. Куперу и моей проницательной, мудрой и немного чокнутой сестренке, Кэролайн Белли.

Я чрезвычайно благодарна членам Общества человеческого поведения и эволюции, Северо-восточного общества эволюционной психологии и Общества прикладной эволюционной психологии, которые в течение более десяти лет с теплом и радушием помогли мне в моей миссии превратить их исследования в «науку, которую смогут использовать обычные люди».

Эта книга появилась на свет отчасти благодаря доброте, дружбе и поддержке многих людей в моей жизни: Кейт Коу, Сандре Цин-Ло, Пэтт Моррисон, Джону Филлипсу, Мэтью Пирназару, Марджори Брамману, Ди-Ди Дебартло, Андреа Гроссман, защитнику свободы слова, Марку Дж. Рандазза, экономисту, Роберту Х. Франку, Джеки Даники. Постоянным и верным комментаторам со страниц моего блога. Марет Орлисс, Энн Бинни и всему книжному фестивалю *Los Angeles Times*, моей нью-йоркской семье, Хаусерам. Парижской семье, Марку, Шанталь, Пьерру и Эмили. Линде и Линде с кофейни на Восемнадцатой улице, гостеприимному дому для всех писателей и скандальных виолончелистов.

Ну и, наконец, спасибо всем вам, моим читателям, впусившим эту книгу и «Я вижу грубых людей» в свою жизнь. А также всем людям, которые стараются сделать этот мир менее грубым, более теплым, приветливым и радушным местом для всех нас.

¹ Costco Wholesale Corporation – крупнейшая в мире сеть складов самообслуживания клубного типа. Пятое по величине продаж розничное торговое предприятие в США (*прим. пер.*).

1

Мне плевать, с какой стороны лежит ваша вилка (по крайней мере, до тех пор, пока вы не пытаетесь выколоть ею чей-то глаз)

*Сразу хочу сказать – это не та книга про этикет, полная чопорных наставлений, которые могут помочь влиться в высшее общество (или, по крайней мере, правдоподобно прикинуться его членом). А я – не благовоспитанная тетушка в жемчугах. Я не знаю, как представить посла или корректно пригласить на свадьбу разведенного человека, и понятия не имею, куда нужно ставить стаканы для воды. Я знаю только, что их нужно ставить на стол. Но когда мне позвонил продюсер одного ТВ-шоу, из тех, что крутятся по федеральным каналам по утрам, я благоразумно прикусила язык и придержала все эти мысли при себе. Она видела мое примерно тридцатисекундное интервью в выпуске, посвященном вежливости, на *Today*². Ей понравилось, что я непохожа на типичных экспертов по этикету, от которых на милю разит нафталином, и – вау – она захотела, чтобы я прилетела в Нью-Йорк и в качестве эксперта дала интервью в выпуске, посвященном «праздничному этикету».*

– Начнем со стола, – сказала она. – Как правильно его сервировать и как правильно подавать индюшку!

– Чудесно, – соврала я.

Да, примерно так же чудесно, как если бы она предложила мне в прямом эфире сунуть голову в лошадиный зад и поискать там пропавшие часы.

Кое в чем касательно столового этикета я и правда разбираюсь. Например, я знаю, что нельзя вылизывать тарелку дочиста, только если во всем доме не выключили свет, а за столом с вами не сидят слепые. Но в остальном домохозяйка из меня примерно такая же, как из золотистого ретривера. Я не готовлю еду. Я ее разогреваю. Наш обеденный стол завален книгами и бумагами. А когда мой парень готовит ужин, мы едим на диване перед телеком, с тарелками на коленях. (Обычные мужчины фантазируют обо всяких штуках-дрюках в постели, а мой – о том, чтобы хотя бы раз в жизни поесть на ровной и плоской поверхности до того, как нас начнут кормить через трубочку в доме престарелых).

Но если отбросить все мои неудаче на фронте домохозяйства, это было предложение от федерального канала, а мне нужно было продавать книгу *«Я вижу грубых людей»*. А еще среди моих знакомых была одна леди из высшего общества. Можно было упасть к ней на грудь и попросить восполнить мои пробелы в сфере столосервировательного и индейкоподавательного образования. Во время интервью на ТВ я хотела сказать то, что думаю на самом деле: неважно, как на самом деле ты сервируешь стол или подаешь индейку. Важно лишь то, насколько вежливо и приятно ты обращаешься с людьми, для которых все это делаешь.

За два дня до вылета (по невозвратному билету, который по просьбе продюсеров ТВ-шоу оплатил мой издатель) я позвонила им, чтобы еще раз проверить, все ли я приготовила к интервью со своей стороны.

– Эм... Я... Перезвоню вам из своего кабинета через пять минут, – сказала мне та девушка и положила трубку. Через два с половиной часа я получила письмо по электронной почте:

² Today – американское утреннее ежедневное телешоу на канале NBC. Первый выпуск Today вышел в эфир 14 января 1952 года. Today была первой передачей в своем жанре не только на американском телевидении, но и вообще в мире. Today стала четвертой в рейтинге телевизионных программ-долгожителей (*прим. пер.*).

Тема: Суббота

Дата: 12/8/10 12:22:01 PM

Producer@unnamednetworkmorningshow.com пишет:

Я только что говорила с исполнительным продюсером, оказывается, он уже нашел кого-то другого для съемок этого фрагмента. Мне очень жаль!

Я в восторге от вас и ваших идей, так что давайте мы с вами будем оставаться на связи и непременно задействуем вас в съемках следующего выпуска про этикет!

Продюсер, название компании

Понятное дело, больше от нее было ни слуху, ни духу. (Наверное, это чувство вины толкает людей, которые сделали вам гадость, вести себя так, будто гадость на самом деле сделали вы). С другой стороны, они вычеркнули меня из съемок в тот момент, когда я все еще была дома в Лос-Анджелесе. А одна моя подруга-писательница из Калифорнии узнала о том, что ей дали от ворот поворот, только в тот момент, когда открыла почту на борту самолета, пролетавшего над кукурузными полями Канзаса.

Да-да, ни мне, ни моим друзьям никто не должен был обеспечить тепленькое место на телевидении. Но мне кажется, когда вы приглашаете кого-то принять участие в передаче (тем более на тему вежливости!), неплохо бы сначала убедиться, что вы не кинете его в последний момент и не замените кем-то другим, а если уж и замените, то сообщите об этом до того, как он купит билет за чужой счет. Ну и, в конце концов, раз уж вы совершили ошибку, найдите в себе силы подавить гадкий зуд от того, что теперь надо еще и говорить с тем, кого вы обидели. В такой ситуации нужно действительно загладить вину, а не просто пообещать ее загладить – *как-нибудь потом*.

Этот опыт заставил меня задуматься о том, как все-таки важно хорошо относиться к другим людям. Жизнь и так не пряник, причем у каждого, а иногда еще и приходится увольнять и переживать увольнение, разочаровывать и разочаровываться. В корне хороших манер всегда лежит эмпатия – *сопереживание другим людям*. Когда не знаешь, что сказать или сделать, вот тебе простая формула. Спроси себя: «Эй, я! А ты сам(а) хотел(а) бы, чтобы с тобой так поступили?».

Если бы каждый жил, следуя правилу «Поступай с людьми так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой», прекрасному и простому, которое каждый должен усвоить еще в детском саду, то эта книжка, наверное, сократилась бы до двадцатистраничного памфлета. Но, к сожалению, многие люди в наши дни следуют диаметрально противоположному правилу: «Я такой, какой есть, а не нравится – вали на хрен». Помню, как я сетовала на подобное поведение, когда прочитала редакторскую колонку в газете *Los Angeles Times*, где рассказывалось о матери, которая летела в самолете с младенцем, и о том, с каким равнодушием пассажиры относились к тому, что он орал без остановки целый час, да так громко, что даже сообщений от экипажа не было слышно.

В наши дни люди все чаще становятся жертвами мелких ограблений. Вот только преступник не носит лыжную маску или пистолет. Он одет в дорогие брюки и кричит в свой айфон в очереди в «Старбакс», невольно заставляя нас принимать участие в своей скучной жизни, ни на миг не задумываясь о том, что мы его слышим. Эти маленькие акты социального насилия не кажутся тем, кто их совершает, чем-то существенным, или важным, но тем не менее, они испытывают наше терпение и добродушие и превращают повседневную жизнь в суровый рестлерский бой.

Но хорошие новости заключаются в том, что мы можем сознательно отказаться от грубости, изменив свое отношение друг к другу, и сделать это нужно как можно скорее, прежде чем хамство успеет стать нормой. Вот почему я решила написать эту книгу – о хороших манерах и этикете для обычных людей. К категории «людей, которые иногда говорят слово на „Б“» относятся те, кто (как я, а может, и вы) действует из благих побуждений, но при этом остается обычным человеком, несовершенным, и может потерять терпение. А в следующий раз сделает выводы и постарается стать еще лучше. Они могут позволить себе крепкое словцо (и даже получают от этого удовольствие), но все равно постараются не делать этого в присутствии чьей-то бабушки или маленького ребенка.

На страницах этой книги я изложила свою, научно подкрепленную теорию о том, что в последнее время мы сталкиваемся с грубостью намного чаще и больше, чем раньше, потому что впервые на протяжении миллионов лет человеческой истории, наше поведение никем и ничем не ограничено. Я объясняю, как научиться возводить эти ограничения, как не стать грубияном самому, и предлагаю способы давать отпор хамам.

Львиная доля агрессии, с которой мы сталкиваемся, – это последствия жизни на Новом Диком Западе, в мире, который построили на технологиях. Сам по себе технический прогресс не порождает грубость. Он привел к радикальным изменениям в обществе, устраняя некоторые последствия грубости, особенно в последние пятнадцать лет, раскидав нас по разным континентам, где мы живем, не имея ни семьи, ни друзей, проживая дни напролет в толпе незнакомых людей, будучи одновременно и более и менее связанными друг с другом онлайн – при помощи мобильных телефонов, через Фейсбук, Твиттер или Скайп.

Эта книга поможет вам взять дело в свои руки и пресечь грубость в мире онлайн и других обширных и нерегулируемых сферах жизни, таких, как, например, наши дома и дворы, где простор и динамичность общества оказывают влияние на все виды свинства – как публичного, так и личного. Я использую термин «нерегулируемых», потому что в этих ситуациях нет полицейского, которого можно вызвать, когда кто-нибудь постит на всеобщее обозрение информацию, которую получил в личном сообщении, или когда ваша соседка сверху днями напролет отплясывает чечетку. Чтобы помочь вам предотвратить подобные ситуации и все неприятные последствия, я собрала на этих страницах способы, как предупредить грубость, и решения, как себя вести, когда предупредить ее все-таки не получилось.

Тем, как я это делаю, и самими советами книга *«Этикет для тех, кто иногда говорит слово на „Б“»* сильно отличается от традиционных книг про этикет. Не считая нескольких базовых советов о поведении за столом «на случай, если вас вырастили обезьяны», я старалась избегать зубодробительных правил этикета, которым сама согласна следовать разве что под дулом пистолета. Например, как женатым людям правильно украшать свои полотенца монограммами (к слову, по этому запросу в «Гугле» всего-то-навсего 19 400 000 страниц). Кроме того, как я отмечаю в главе «Еда, напитки и общение», многие из традиционных советов по этикету, которые обычно дают всякие снобские тетушки, довольно спорны, потому что одна тетушка считает диким моветоном писать в розовых кустах, а другая – красить губы за столом во время ужина. Просто запомните определенные тетушкины правила, а если с ними возникнут проблемы, ну, всегда можно обратиться к старому доброму «Я же мать, мне лучше знать!».

Я не считаю, что это правильно. Поэтому в каждой главе подкрепляю свое мнение исследованиями в области поведенческой психологии, которая опытным путем доказывает, *почему* мы ведем себя так, а не иначе. Научная почва, лежащая у корней и в теле этой книги, не только познакомит вас с базовыми принципами поведения, но и поможет прояснить происходящее и ответит на вопросы, которые я упустила.

И, наконец, помимо полезных советов я буду развлекать вас маленькими историями и даже фотографиями из разных кейсов, связанных с нарушениями этикета. Они приятно пощекочут пузико вашего внутреннего «чертика» и докажут, что обидчики и грубияны на деле всего

лишь социопаты и «мамкины тираны». Как сказал Ганди, которого однажды спросили, что он думает о Западной цивилизации: «Идея неплохая».

2

Мы грубим, потому что живем в слишком большом обществе

Наука пресечения грубости

Все началось примерно в 2000 году. Именно тогда я начала замечать, что люди вокруг как-то огрубели. И не только в моем родном Лос-Анджелесе, но и вообще по всему Среднему Западу и территории США. А в 2008 году я уже отовсюду слышала ворчание на тему того, каким грубым внезапно стал наш мир, и попытки понять, почему. Многие винят во всем современное воспитание, дескать, детишки совсем отбились от рук, но при этом напрочь забывают, что водитель, который недавно показал им средний палец, был не ребенком, а весьма даже почтенным старичком. Всякие доморощенные эксперты, конечно же, первым делом бросаются винить во всем технологии: «Это все мобильники виноваты», или «Это все ваш интернет. Люди разучились общаться в реальной жизни». Хотя, если посмотреть фактам в глаза, у людей еще никогда не было столько возможностей для общения, сколько есть сейчас, а все благодаря интернету. Да простят меня противники смартфонов, но ни один айфон еще не выпрыгнул по своей воле из кармана или сумочки, не включил громкую связь и не начал орать сам на себя, проталкивая своего владельца по забитому людьми супермаркету.

Чтобы добиться хоть каких-то успехов в битве с грубостью, нам в первую очередь нужно понять, почему мы грубим. Я посетила немало конференций по психологии и эволюции психологии, и в своей колонке любовных советов довольно часто ссылалась на различные статьи на тему секса и отношений. А также предлагала читателям обратить внимание на такую тему, как взаимный альтруизм (ты почесал спинку мне, я почешу тебе, и все в таком же духе), и сравнивала то, как жили наши предки, с тем, как мы живем сейчас. И в конце концов пришла к довольно-таки ошеломительному выводу:

Мы грубим, потому что общество, в котором нам приходится жить, стало таким большим, что его попросту не охватить.

Грубость – это часть нашей природы

И пускай современное общество чаще сталкивается с грубостью, чем общество прошлого, сами люди не сильно изменились. Изменилась лишь среда, в которой они живут. Леда Космидес и Джон Туби в своем онлайн-курсе, посвященном эволюционной психологии, описывают это так: «Первобытный мозг в развитой черепушке». То есть, хоть мы и считаем себя гордыми представителями XXI века, наш мозг по-прежнему заточен под охоту на мамонтов, спаривание и выживание. Ведь именно это и было главными задачами пещерных людей: поиск партнера, добыча пропитания, земледелие, ведение различных переговоров, защита от нападения врагов, воспитание детей и выбор оптимальной среды обитания. Иногда самое разумное и адекватное поведение по меркам каменного века в современном мире выглядит как вопиющий ужас, но адаптационный процесс, руководящий решением этих задач, представляет из себя, по мнению Космидес и Туби, «сложный вычислительный механизм». Именно в силу его сложности и того, что даже простейшим изменениям в мозгу могут понадобиться десятки тысяч лет, мы не можем просто встать в позу и заявить своим генам: «Так, ребята, на дворе XXI век, быстренько адаптировались!». Космидес и Туби говорят, что «именно поэтому змей мы боимся больше, чем розеток, хотя они несут куда большую угрозу и в домах заводятся куда чаще, чем змеи»³.

Мы не перестаем развиваться и эволюционировать. Простой пример – способность усваивать лактозу (сахар, содержащийся в коровьем молоке), выработалась в нас лишь за последние 10 000 лет, примерно с тех пор, как впервые появилось молочное хозяйство. Но большинство психологических руководств на тему того, как же жить эту современную жизнь, апеллируют к куда более старым привычкам. Например, любви к сладкому. Смутная и не такая сильная, как сейчас, она развилась в нас еще в те времена, когда мы не знали, удастся ли поесть завтра, или мы умрем с голоду, и потому хватались за любую возможность пожевать. Тогда «сладостями» были богатые витаминами ягоды, сорванные пещерной лапой прямо с куста. И в современном мире эта жажда сладенького никуда не делась, только теперь, чтобы восполнить ее, достаточно просто съездить в супермаркет. Нагрести там гигантскую тележку всевозможных вкусностей, конфет, шоколадок и зефира в глазури. И потом жадно сточить все это, преследуя смутное желание наесться впрок, ведь кто знает, удастся ли поесть завтра.

И к чему наш мозг точно не был готов, так это к тому, что мы будем жить в пригороде. Тут проблема в размере нашего неокортекса, отдела, отвечающего за мышление и коммуникацию. Британский антрополог Робин Данбар заметил, что у разных животных размер неокортекса прямо пропорционально отвечает максимальному числу видовых представителей, в рамках которого можно существовать мирно, без хаоса и насилия. Исследовав с этой точки зрения размер человеческого неокортекса, Данбар сделал вывод, что люди могут жить мирно и без агрессии, только обитая группами по 150 человек максимум (148,7, если быть точным).

В попытке доказать свою теорию, Данбар прошелся по человеческой истории. И везде сталкивался с количеством 150 человек – в археологических свидетельствах и ныне существующих охотничьих сообществах, средний размер группы, проживавшей на одной территории составлял 148,4 человека. Сто пятьдесят человек. Таким было население деревень классических фермерских сообществ и военных укреплений, начиная от древних римлян. Его исследование доказало даже то, что средний список «родных, друзей и близких», которых мы поздравляем с праздниками, выглядит примерно так же – 154 человека. Сам Данбар и дру-

³ Хотя, если судить по исследованию, проведенному детским психологом Ванессой Лобу и ее коллегами, мы не рождаемся на этот свет со страхом змей, запеченным на подкорке. Мы просто – *бр-р!* – быстро учимся (*прим. авт.*).

гие исследователи, изучающие влияние социальных сетей, пришли к выводу, что в среднем в списке друзей у каждого активного пользователя на Фейсбуке находится именно 150 человек.

Каким бы не был точный лимит социальных связей человека, Данбар отмечает, что социологи давно говорят о том, что группами от 150 до 200 человек уже невозможно грамотно и здраво управлять. Бил Гор, основатель компании-производителя водонепроницаемой, дышащей ткани GORE-TEX, отмечает, что в компаниях, где работники не «знают» друг друга в лицо, «резко снижается корпоративный дух» и умение сотрудничать. Поэтому предпочитает не набирать в офисы более 200 человек. Когда набор новых сотрудников превышает эту отметку, он открывает новый офис. Сто пятьдесят человек – максимальное число человек в сообществах гуттеритов, фундаменталистской религиозной секты, действующей в США и Канаде. «Они подчеркивают, что, когда количество человек превышает эту отметку, одного лишь авторитета старших представителей группы становится недостаточно и контролировать их получается все труднее», пишет Данбар в своей книге *«Уход, сплетни и эволюция языка»*. «Но вместо того, чтобы учредить карательные инстанции, они просто разделяют общество на более мелкие группы».

Понятное дело, что и в каменном веке никакие карательные мероприятия были не нужны. В маленькой группе людей, где все друг друга знают, схватить больше еды, чем положено – все равно, что самостоятельно обречь себя на изгнание и одиночество в страшном и опасном мире, а то и на смерть, потому что первобытный пейзаж не особо радовал глаз забегаловками, магазинами и хостелами. Мощный мотиватор для всяких хамов не борзеть.

Мне стало ясно: мы живем в мире грубости, потому что общество вылезло из рамок, внутри которых существовало на протяжении миллионов лет! Мы психологически не приспособлены к жизни в окружении огромного количества чужих людей, а ведь именно так мы и живем – в гигантских Чужеполисах, где можно за целый день не увидеть ни одного знакомого, приятного лица.

И выходит, можно с чистой совестью плюнуть в незнакомое и неприятное, и даже не получить за это по башке, потому что вы, скорее всего, все равно никогда больше не увидите. А вот если вы выкинете эдакий фортель в адрес своего соседа, то с большой долей вероятности на следующее утро обнаружите у себя под дверью собачью какашку размером с гору Уитни⁴.

Жизнь в близком окружении хорошо знакомых людей мотивирует не только вести себя хорошо, но и быть хорошим соседом. В маленьком, замкнутом сообществе репутация – это всё. Даже если соседка миссис Джонсон не очень вам нравится, вы все равно будете держать в уме, что в какой-то момент вам может понадобиться ее помощь, и наоборот. И поэтому натянутые отношения с ней в первую очередь щелкнут по носу именно вас. А значит и вы, и она будете стараться вести себя приветливо. Пусть мотивацией в данном случае служит чистейшей воды эгоизм, в сухом остатке мы все равно получаем общество, где люди добры друг к другу.

Мы не так давно живем в окружении чужаков. В первой половине XX века люди по большей части рождались, жили и умирали в одном и том же доме, по соседству с людьми, которые делали ровно то же самое. Скачок в более динамичное сообщество произошел в 1950-х годах, со строительством первых междуштатных автомагистралей. После снятия ограничений на авиаперевозки в 70-х годах жизнь раскинулась во все стороны на тысячи километров, люди по всему миру оказались всего в нескольких часах и паре сотен долларов друг от друга. Увеличение числа дешевых, а то и вовсе бесплатных перелетов, а также появление интернета, который отменил расстояние как таковое, привело к тому, что людей стали жить далеко от своих семей и друзей. В то же время рабочая жизнь становилась все более и более нестабильной. Работа всю жизнь в одной компании вплоть до выхода на пенсию в современном мире

⁴ Гора Уитни – самая высокая точка хребта Сьерра-Невада, расположена в штате Калифорния, США. Высота 4421 метр (прим. пер.).

превратилась в причудливую историю из черно-белого кино. Теперь семья может год прожить в одном доме, а в один прекрасный день собрать вещи и перебраться в другой – за тысячи миль от прежнего. Так что и с соседями нет смысла завязывать дружеские отношения.

Как поставить на место грубияна

Увы, мы не можем обратить время вспять и вернуться под крыши маленькой деревеньки, где все здороваются друг с другом под аккомпанемент молота из кузни на пригорке. Но в наших силах вернуть некоторые полезные рамки в общество, в котором теперь приходится жить. Наверное, «рамки» звучит как нечто жесткое и пугающее, но на самом деле это не так. Мы можем искоренить из своей жизни всю гадость и подлость в духе «ВАС ТУТ НЕ СТОЯЛО / Я ТОЛЬКО СПРОСИТЬ!», если будем соблюдать три простых правила:

- Давать грубиянам отпор.
- Изобличать грубиянов.
- Вести себя с незнакомыми людьми так, будто вы соседи.

Многим трудно давать отпор грубиянам. И это вполне понятно. Потому что мы генетически не привыкли жить среди незнакомцев, и когда один из них нападает, эти самые гены запускают в нашем мозгу Ошибку 404⁵. Однако есть и такие люди, которые просто не могут спустить грубость с рук и дают отпор грубиянам, бросаясь на защиту того или тех, кого те оскорбили. Я – именно такой человек. Другими словами, «незадачливый каратель», человек, которого возмущает несправедливость во всех проявлениях и который первый бросается в перепалку с разбойниками, в результате чего первый и страдает.

Например, я – тот самый человек в кинотеатре, который просит зрителя замолчать, если он прямо в зале принимается громко разговаривать по телефону. И, как вы понимаете, я редко слышу в ответ сердечное «спасибо» или предложение угостить меня котлеткой из индейки. За такое меня с куда большей вероятностью ударят в шею спринцовкой для фаршировки этой самой индейки, что, кстати, однажды и сделал кавалер болтливой зрительницы из округа Ориндж в Калифорнии, когда смотритель зала попросил ее выключить телефон. Смотритель выжил, спринцовка отправилась в камеру для хранения улик, а несостоявшийся убийца уже сорок с лишним лет курлыкает за решеткой.

Мои стычки с грубиянами до сих пор не заканчивались таким жутким исходом. Может, потому, что я хорошо разбираюсь в людях, а может, потому, что просто везучая и быстро бегаю. Но суть в том, что я не бросаюсь в словесную перепалку с каждым встречным-поперечным. Если я вижу, что грубиян не в себе, а быть может, и вооружен, то караю его исключительно про себя. Например, мысленно насылаю на него проклятие страшного писечного зуда. Но в целом мой гнев в адрес неоправданной грубости перевешивает страх быть заколотой скалкой или выпотрошенной половником, и с некоторых пор я смотрю правде в лицо: грубость – это то же самое, что и воровство.

Воровство намного ощутимее, когда у вас крадут что-то вещественное, кошелек, к примеру. Вот он был в кармане, а вот его нет – украли. Грубиян крадет у вас не менее ценные, но нематериальные вещи, например, внимание (это относится к тем, кто любит орать по телефону, включив громкую связь. Словно вся улица или магазин – это их личное пространство). Когда кто-то занимает сразу два парковочных места перед супермаркетом, он крадет у вас время и нервы, вынуждая искать свободное место. Грубые соседи, которые громко слушают музыку в два часа ночи, крадут у вас сон, а быть может, и жизнь, да и не только вашу, если после этого вы вдруг уснете за рулем и врежетесь в автобус. Если вы позволите грубияну обокрасть вас так хотя бы раз, он наберется смелости и начнет грабить других. Пора сорвать с грубиянов маски

⁵ Ошибка 404 или Not Found («не найдено») – стандартный код ответа HTTP о том, что клиент был в состоянии общаться с сервером, но сервер не может найти данные согласно запросу (*прим. пер.*).

и открыть всему миру, кто они на самом деле – воры, воры и еще раз воры. К тому же этим вы мотивируете и остальных людей выпрямиться во весь рост, расправить плечи и больше не позволять хамам превращать их в жертв.

Изобличать грубость на публике – это особенно важно. В современном Чужеполисе грубияны могут безнаказанно хамить и оскорблять незнакомых им людей, не переживая за свою репутацию. Это можно изменить хотя бы при помощи приема, который я называю «вебляпасом». Должным образом пристыдить грубияна и сорвать с него маску анонимности, исподтишка засняв то, как он себя ведет, и выложив это добро в интернет (да уж, иронично, что дорога к чистоте общения, которая была у тех самых 150 человек, ведет через Глобальную Паутину хамства).

Вебляпас – лучший ответ на возмутительную грубость, потому что грубиян всегда уверен в собственной правоте, и попросить его прекратить – все равно, что пытаться тушить пожар бензином. Даже если он сам никогда не узнает о своей позорной славе, она предостережет других хамов и те трижды подумают, прежде чем вести себя по-свински. Пусть мы и выросли из сдерживающих всякую гадость рамок маленького городка, где все друг друга знают, и в этом огромном появился новый шериф, и это – вирусные видео на Ютубе.

Конечно, большинство не станет чуть что выхватывать из кобуры телефон и заливать видео в интернет, но есть еще кое-что, доступное каждому. А именно – можно каждый день при встрече с незнакомцами вести себя с ними так, словно вы – добрые соседи. Улыбаться прохожим, здороваться с кассирами, делать какие-то приятные мелочи, на которые вы пошли бы только ради друзей.

Как только вы начнете, увидите, что это приятно не только для окружающих, но и для вас тоже. Как я рассказываю в последней главе «Человечность пробьет себе дорогу», делать добро другим – это в наших же интересах. Исследование специалиста позитивной психологии Сони Любомирской показывает, что проявление доброты к окружающим – это один из многочисленных способов (вкуче с проявлением благодарности), который делает счастливее нас самих. Проявив великодушие к человеку, вы скорее всего пробудите в нем ответное желание поступить так же по отношению к кому-то другому... и так далее, и так далее. Как это вижу я – маленькие добрые поступки каждый день – это благотворительный взнос в жизнь. В итоге мы получим либо то общество, которое создали сами, либо то, которому позволили случиться.

3

Общение

Недавно я столкнулась с парнем, с которым мы не виделись примерно лет сто. Он рассказал, что вернулся к бывшей девушке и они даже поженились. У них все сложилось просто замечательно, сказал он, ну если не считать парочки раздражающих мелочей, над которыми ей все-таки нужно поработать в себе. Точнее, не парочки, а шести. После он вынул из своего бумажника и с гордостью продемонстрировал мне карточку из плотной дорогой бумаги, на которой чернилами, аккуратным почерком было выведено:

1. Ты бросаешь курить.
 2. Возвращаешь мне мой «Лексус» и едешь дальше на своем «Джипе».
 3. Никаких собак.
 4. Убирай на кухне после готовки.
 5. Устройся на работу, хватит жить на наследство.
- Шестой пункт я не запомнила.

Он сказал, что вручил этот список требований своей жене. Точно такую же карточку.

Я подумала – да он, должно быть, шутит. Как пить дать шутит.

Но нет.

– Эм-м... Ну и как она отреагировала? – спросила я.

– Неделю со мной не разговаривала.

Опасный звоночек

Не нужно быть семи пядей во лбу, чтобы предугадать, как именно наши слова, написанные или сказанные вслух, повлияют на другого человека. И в то же время на первый взгляд рациональные и умные взрослые люди умудряются налаживать по полной, всучив жене в лицо карточку с требованиями, и еще ждать от нее, что она не только это проглотит, но еще и все требования выполнит. Свобода слова – это *и правда* важно. Говоря словами Аристотеля в исполнении Эйба Вигода в «Досье детектива Рокфорда»⁶: «Не заглядывать в чужой рот – таков американский стиль жизни». И нам, и тем, с кем мы общаемся, будет намного лучше, если мы поймем, что сам факт того, что у вас голове возникла мысль – еще не повод выплеснуть ее во всеуслышание. По сути, мое виденье этой ситуации можно воплотить в трех прикладных подходах, которые помогут достучаться до любого человека. Вот она, Большая Тройка:

- Умение слушать.
- Сочувствие.
- Достоинство.

Умение слушать и Достоинство. Подумайте, умеете ли вы на самом деле разговаривать с людьми, или же просто говорите?

Как подметила Фрэн Лейбовиц: «Противоположность говорящего – не слушающий, а терпеливый»⁷.

Грустная правда в том, что мы и терпеливо подождать, пока кто-то договорит, не всегда умеем. И я в том числе. Давайте я просто скажу, что однажды во время беседы с друзьями моему парню даже пришлось перебить меня, когда я перебила его, и напомнить: «Ку-ку, микрофон сейчас у Грэга!».

Но с тех пор я неплохо прокачала свои навыки в умении слушать, а все благодаря подходу Марка Голстона, психиатра, бизнес-тренера и специалиста по переговорам с террористами из Лос-Анджелеса, который понял, как можно легко достучаться до любого человека, и как людям важно, чтобы их *понимали*. Его статья на эту тему попала в *Los Angeles Times* в 2006 году. К Голстону на прием направили пациентку, которая до этого совершила несколько безуспешных попыток суицида. Ей поставили диагноз «депрессия». В какой-то момент Голстон начал опасаться, что не справится и попросту подводит ее ожидания. Ведь за шесть месяцев лечения та женщина и двух слов не сказала и все время избегала смотреть ему в глаза – просто безучастно глядела куда-то в сторону.

Перед очередным сеансом Голстон тридцать шесть часов отработал с различными пациентами в клиниках на разных концах Лос-Анджелеса. Он был так измотан, что офисная мебель плыла у него перед глазами, а все вокруг теряло цвет и очертания.

Он даже забеспокоился, что это может быть инсульт, или даже начало эпилептического припадка, как вдруг понял, что именно в эти минуты увидел мир глазами той пациентки в депрессии. И этот мир пронизан отчаянием.

– Никогда не думал, что это так тяжело, – признался он ей, – Вы знаете, я, наверное, не смогу убедить вас не убивать себя. Но, если вы все же это сделаете, я лично не стану думать

⁶ Американский детективный драматический сериал с Джеймсом Гарнером в главной роли, который транслировался в сети NBC с 13 сентября 1974 года по 10 января 1980 года (*прим. пер.*).

⁷ «Обществоведение», Фрэн Лейбовиц, издано на английском языке в издательстве Random House в 1981 году. Хотя, как по мне, все книги Фрэн Лейбовиц достойны внимания (*прим. авт.*).

о вас плохо. Мне будет очень больно, но, мне кажется, теперь я смогу понять, почему вам это было так нужно.

Голстон и сам был в ужасе от того, что, фактически, дал той женщине добро на самоубийство, но после этих слов она впервые за все время подняла на него взгляд, несколько странно взглянула ему в глаза и слабо улыбнулась.

– Если вы и правда понимаете, насколько мне было плохо все это время, то теперь мне, наверное, делать этого не придется.

Со временем та женщина выздоровела, вышла замуж, родила двоих детей, получила диплом по психологии и сама стала терапевтом. А Голстон понял, как сильно способность посмотреть на ситуацию глазами человека перевешивает умение вникнуть и понять.

Ну конечно мы все уже квазилион раз слышали, что *нужно* уметь слушать. Голстон же делает акцент на том, *как* нужно слушать – и зачем. В своей книге «*Просто послушай*» он объясняет, что почти все человеческое общение строится на попытках убеждения. Мы пытаемся убедить дать нам работу, убеждаем пойти с нами на свидание, убедить в собственной правоте. И при этом свято уверены, что для этого достаточно железной логики, разума и аргументов. На деле же, объясняет Голстон, ни один человек не внемлет рациональным доводам, пока не почувствует, что мы услышали, о чем он хочет сказать, заинтересовались его мнением, прислушались к тому, что он говорит и позволили ему почувствовать себя услышанным, а его мнение – ценным и *понятым*. Тогда-то его сопротивление и пойдет на убыль. Он перестанет спорить, расслабиться и услышит то, что мы пытаемся донести, обдумает и, быть может, сделает то, чего мы так отчаянно от него хотим.

В основе умения слушать лежит эмпатия – способность поставить себя на место другого человека и позволить ему почувствовать себя «почувствованным», по словам Голстона, дать ему понять, что вы прекрасно знаете, каково ему⁸. Например, беседуя с человеком на краю обрыва, он говорит что-то в духе «Готов поспорить, вам кажется, что никто не понимает, как это тяжело, когда вам приходится делать (что бы то ни было)». Он смог убедить открыться даже враждебно настроенного генерального директора одной проблемной компании, сказав ему: «Вам уже бывало трудно и раньше, не так ли?» (Подобные ответы – это не волшебная таблетка от всех проблем, Голстон внимательно слушает каждого пациента и делает все возможное, чтобы понять, что чувствует именно он).

Даже если у вас не получилось угадать, что чувствует ваш собеседник, задайте себе простой вопрос: «*Каково это – быть им в этот момент?*». А затем приложите немного эмоций к своим *представлениям* о том, что он чувствует. Так вы покажете ему, что печетесь о его чувствах, после чего он, вероятнее всего, откроется вам и будет искренен в ответ. И как только это произойдет, вам нужно будет приложить все усилия, открыть свой разум настолько, насколько это возможно, и со всей сердечностью *слушать*, что он вам говорит. Нельзя просто приложить ладошку к уху и наблюдать за тем, как двигаются губы говорящего, а потом делать выводы из своих домыслов и предположений. Потому что наша первичная позиция «*Я! Я! Я!*» отталкивает людей. Умение слушать по-настоящему требует усилий – нужно подготовиться, обдумать дальнейшие шаги, решиться на них и не забыть сделать. Я начала практиковать советы Голстона за несколько недель до и после того, как он пришел на мой еженедельный радиоэфир. Тогда я уже почти избавилась от привычки восхвалять себя и так, и эдак, что частенько случалось со мной при знакомстве с новыми людьми.

⁸ Исследователи спорят над определением эмпатии. В этой книге я склоняюсь к определению психолога Мартина Хоффмана, сделанному в 2000 году: «Эмпатия – это психологический процесс, во время которого человек замещает свои чувства чувствами другого». Это означает, что вам не нужно ощущать ровно то же самое, что и человек, которому вы пытаетесь сочувствовать. Стэнфордская Энциклопедия психологии так объясняет определение Хоффмана – эмпатия и сопереживание могут означать и просто «грусть при виде весело играющего ребенка, который не подозревает о том, что серьезно болен» (*прим. авт.*).

Проблема не в моем раздутом эго. Как и многие писатели, я хлебнула в этой жизни хренку с горчицей. Когда мне было двадцать и я жила в Нью-Йорке, дела мои в какой-то момент стали так плохи, что я уже не могла позволить себе арендовать комнату с мебелью, и в итоге спала на двери, лежащей на двух коробках из-под молока. Примерно с тем же трепетом, с которым многие люди вспоминают свою первую машину, я вспоминаю свой первый матрас. Мне было страшно, что к восьмидесяти (или пятидесяти) я скачусь до того, что буду есть кошачий корм. Этот страх топливом питал мой внутренний двигатель саморекламы, который работал сутками и гонял меня по собеседованиям, где я уговаривала, убеждала *ну хоть кого-нибудь* взять меня *хоть на какую-нибудь* работу.

И мне так сильно хотелось это изменить, что несколько лет назад я прилепила к зеркалу в ванной стикер с надписью: «Голстон: Слушай!». Несколько дней спустя я попала на вечеринку для журналистов, блогеров и писателей, которая проходит в Лос-Анджелесе каждый год. И дала себе железную клятву, что в этот вечер буду как можно меньше говорить о себе и лишь коротко отвечать на вопросы. Только слушать. Этот вечер оказался несравнимо ярче, веселее и интереснее в плане общения с людьми, чем все предыдущие. Разница была настолько велика, что в итоге эта вечеринка стала для меня переломным событием. Теперь мне не приходится силой затыкать себя и слушать – мне *хочется* этого.

Привычка активно слушать помогла мне выработать самообладание в стрессовых ситуациях и научиться вести диалог, говорить и слушать, а не просто выкрикивать свою точку зрения. Мне еще есть над чем работать, но в конечном счете я вдруг поняла, что стала не только более убедительной собеседницей, но и куда лучшей подругой и девушкой, не говоря уже о том, что перестала создавать впечатление у новых знакомых, будто сейчас пристегну их к креслу, засуну их голову в тиски и заставлю слушать меня днями напролет.

Достоинство: как важно быть важным.

Хотя мне и нравится шутить о том, что я вовсе не жестокая, просто суровая, иногда на меня накатывает просто непреодолимое желание побить некоторых прохожих маленькой игрушечной битой. Довольно часто, когда я иду куда-то по своим делам и вижу, как кто-то идет мне навстречу, улыбаюсь и здороваюсь. По большей части люди здороваются в ответ, улыбаются, ну или просто ограничиваются маленьким кивком. Но бывает и так, что люди просто проходят мимо с каменным лицом.

В такие минуты во мне моментально пробуждается берсеркер. Нет, я конечно же ничего не делаю и иду дальше по своим делам, но внутри сгораю от желания догнать грубияна, развернуть к себе лицом и прорычать: «Ты смотри, похоже слово „привет“ для нас слишком сложное, да? Выговорить трудно? Или просто мамочка вежливости не учила, да, ЖОПА ТЫ С РУЧКОЙ?!» (мне, знаете ли, очень нравится лихо вплетать в призывы к вежливости такие эвфемизмы, как «ЖОПА С РУЧКОЙ», например).

И да, я прекрасно понимаю, что моя реакция несоразмерима с размером преступления – подумаешь, случайно прохожий не поздоровался в ответ. Кто знает, может, этот человек – интроверт до мозга костей, или у него собака умерла, или он просто задумался. Такая ерунда, а бьет неожиданно больно, потому что оскорбляет достоинство – осознание собственной ценности и необходимости в уважении окружающих.

Психолог Донна Хикс, конфликтолог из Гарвардского университета и специалист по разрешению споров, выступавшая посредником в спорах на Ближнем Востоке, в Центральной Америке и Северной Ирландии, убеждена, что уважительное отношение к чувству собственного достоинства собеседника лежит в основе разрешения любого спора. В своей книге «*Достоинство: Краеугольный камень в решении конфликта*» она пишет, что «недостающим звеном в понимании сути конфликта лежит наша неспособность понять то, какими уязвимыми становятся люди, когда с ними обращаются так, словно они не имеют значения».

Уважение к достоинству собеседника требует того, что я лично называю практическим приличием. Оно включает в себя умение идти людям навстречу, так, чтобы они чувствовали, что имеют значение. И что у них есть кредит доверия (Донна Хикс предлагает всегда начинать с того, что собеседник честен с вами). Кроме того, практическое приличие предполагает, что вы будете вести себя с собеседником так, чтобы он почувствовал, что его мнение и чувства имеют значение.

Хикс считает, что разрушительный эффект, который производят попытки посягнуть на наше достоинство, произрастает из эволюционного желания защитить свою репутацию. Нас переполняет стыд, а следом за ним вскипает ярость, которую психолог Дэниел Гоулман в своей книге *«Эмоциональный интеллект»* называет «эмоциональным грабежом». Пусть травма, которую нам наносят таким образом, не физическая, а социальная, – мозг все равно получает сигнал, что на нас напали, и миндалевидное тело, отвечающее за эмоции, тут же реагирует соответствующим образом. Рациональный центр в принятии решения не участвует. А миндалевидное тело тем временем уже отправило в надпочечники сигнал о том, что нужно защищаться. В крови повышается уровень адреналина и прочих гормонов стресса, и мы инстинктивно бросаемся на защиту своей репутации: либо сбегает от конфликта, либо вступаем в него. В современном мире эти способы излишни, ведь нам приходится бороться с оскорблениями и неуважением, а не с голодными хищниками.

Гнев тоже может оказаться правильным выбором, если вы, например, говорите: «Не дави на меня! (снова)», обращаясь к тому, кто плевать хотел, что вы там по этому поводу чувствуете. Но когда вы имеете дело с тем, у кого есть совесть, можно попробовать успокоиться и сказать (лично, или письменно, неважно), что такое отношение неуважительно и что все то же самое можно сделать по-доброму, более милосердно и гуманно. Если человек почувствует угрызения совести за то, что он унижил вас, хотя причин для этого не было, он скорее всего попытается исправиться и больше так не делать. А не просто испугается и дальше будет вас опасаться. Тем более, если вы не особо-то и страшный человек. И что, возможно, еще более важно, открыв человеку глаза на то, как гадко он повел себя с вами, вы не только его уважение к себе повысите, но и собственное. Так вы превратитесь в своих глазах в человека, который не позволяет никому себя уважать. Даже если не получилось помешать кому-то уложить себя на лопатки, вовсе не обязательно услужливо поворачиваться на спину, чтобы ему удобнее было вас избивать.

Слова – это не больно. За исключением тех случаев, когда все-таки больно

Мои соседи – милейшие люди и относятся ко мне так, словно я член их семьи. Они всегда приглашают нас с Грэггом и еще одну свою пожилую подругу отметить Рождество или День Благодарения в их уютном доме, под топот ножек их детворы. Памятуя о том, что это теплые семейные посиделки, а не встречи дискуссионного клуба, я стараюсь избегать участия в любых разговорах о политике или экономике, что в свою очередь спасает меня от искушения поддаться вере в чье бы то ни было нелогичное или не подкрепленное знаниями мнение.

Например, в 2010 году во время обеда в честь Дня Благодарения их милая, но не в меру эмоциональная пожилая подруга, работавшая тогда в неполный рабочий день в «Ол Фудс»⁹ принялась возмущаться по поводу новой «оздоровительной» политики продуктовой сети, которая предоставляла своим сотрудникам скидку на медицинскую страховку, чтобы компания смогла похвалиться новыми показателями здоровья среди своих сотрудников.

– «Ну не фашисты ли?!», – восклицала она. У меня чуть с языка не сорвалось: «Нет, не фашисты, если только не запекают своих сотрудников в печи вместе с тофу!». Помню, мой парень еще посмотрел на меня так, как хозяин смотрит на собаку, которая уже задрала лапу над диваном в гостиной и собирается набедокурить. Я в ответ лишь улыбнулась и решила ничего не говорить.

Как мы все знаем, но, к сожалению, часто забываем, а то и вовсе игнорируем, по скорости реакции наш рассудок уступает языку. Иногда очень важно дать себе хотя бы несколько секунд «на подумать», прежде чем выпалить то, что вертится на языке. Иногда неосторожное высказывание – это прямой путь в социальное чистилище. А молчание в нужный момент – лестница на волю. Именно поэтому, прокачав свои навыки в Большой Тройке общения – умении слушать, сопереживать и относиться к людям с уважением, не менее важно набраться опыта в отделах Большой Четверки разума, после которых можно будет смело утверждать, что вы собрали полный «набор» общения:

- **«Отдел работы с просьбами»:** как использовать все богатства человеческого языка, включая и слово «нет».
- **«Отдел честности»:** когда и в какие моменты можно быть неприятным и честным.
- **«Отдел управления поведением»:** как вежливо и эффективно убедить человека не быть такой какашкой.
- **«Травмпункт»:** как реагировать на словесные затрецины, что говорить, когда ответили ее вы, в каких случаях и как помочь, если вы стали ее свидетелем.

⁹ Whole Foods Market Inc. («Ол Фудс Маркет Инк.») – американская сеть супермаркетов, специализирующаяся на продаже органических продуктов питания без искусственных консервантов, красителей, усилителей вкуса, подсластителей и трансжиров (прим. пер.).

Отдел работы с просьбами

Учимся говорить «нет»

Если вы принадлежите к числу тех людей, которым бывает очень-очень трудно выдать из себя это крошечное слово, высока вероятность того, что вы рискуете стать рабом буквально каждого, кто хотя бы раз обратится к вам за помощью (Иными словами, головы не будете поднимать!).

Раньше это можно было сказать и про меня. Слово «нет» (и соответствующее поведение) просто отсутствовало в моем словаре. Честно говоря, одним из своих наибольших достижений я считаю то, что научилась вести себя как последняя скотина. Не всегда, понятное дело, а только когда нужно. Большое достижение для человека, который готов был ковриком стелиться перед людьми, потому что до тринадцати лет у него совсем не было друзей. Но как только я перестала быть абсолютным изгоем, ухватила за эту возможность и превратилась в законченного подхалима. К двадцати годам я здорово отточила это умение. Именно тогда я поняла, что «друзей» у меня много, но настоящий друг только один, и что мое мнение не нашло бы даже целая поисковая группа с собаками, потому что я чаще всего не его высказывала, а лишь то, что люди хотели услышать (уважения к вам такое поведение не прибавит, но люди всегда почувствуют, кого нужно позвать, когда надо перетаскивать тяжелые коробки при переезде).

Ноги у способности отказывать растут из нашего самоуважения. Для тех, у кого оно есть, умение стоять за себя так же естественно, как способность дышать. Увы, выработка самоуважения отнимает немало времени. Но если вам это действительно нужно, то не жалейте времени (Книга Натаниеля Брандена *«Шесть столпов самоуважения»* отлично вам в этом поможет).

А пока что вы можете научиться хотя бы не прогибаться перед каждой просьбой. Вместо этого попробуйте план Б и подключите яйца (даже если у вас их нет): соберите все свое мужество в кулачок и скажите «нет». И неважно, лезет ли вам уже человек на шею (или еще куда, где ему, по вашему мнению, не место), или просто давит, пытаясь уговорить пойти на вечеринку, на которую вам ну совсем, вот ни капельки не хочется идти. Это *ваше* право – решать, когда вы должны сделать что-то хорошее, не позволяйте людям доить из вас добрые дела. Поначалу сама мысль об этом будет казаться страшной, но как только вы произнесете свое первое твердое «нет», увидите: земля не разверзлась, из расщелины не вылезла страшная когтистая лапа и не утащила вас в ад. Да и люди вокруг внезапно начали даже больше уважать вас, даже несмотря на то, что вы вроде как отказали, а это же грубо. Кстати, благодаря этому вы сможете выявить в своем окружении настоящих друзей, *родных* по духу людей, готовых прийти к вам на помощь в трудный момент, а не тех, до кого не достучишься в беде.

С каждым новым «нет» вам будет становиться все легче и легче отказывать. Более того: даже если вы пока что не развили в себе самоуважение, но будете вести себя так, словно оно есть, вы возрастите его проще и быстрее, чем если будете просто сидеть и ломать голову над тем, что вам самоуважение необходимо, и его нужно как-то выработать. Десятки лет исследований человеческой психологии доказали, что один из самых быстрых способов изменить свое самоощущение – изменить свое поведение. В одном из таких исследований, начиная с 2010 года, экспериментальный социальный психолог Дана Р. Карни обнаружила, что на это влияет даже ваша осанка. Испытуемые мужского и женского пола всего по две минуты перенимали язык тела влиятельного руководителя, демонстрируя сильные психологические, биохимические и поведенческие изменения, свойственные настоящим влиятельным руководителям. Те, кому выпали «силовые позы», то есть когда нужно было сидеть, закинув ноги на стол и сцепив пальцы в замок на затылке, показали повышение гормона доминирования – тестостерона.

Они сообщили, что почувствовали себя значительно сильнее и «ответственнее», чем испытуемые, которым выпали позы «слабости». Их готовность рисковать на более крупные суммы в последующем тесте на азартные игры говорила о том, что они значительно повысили свою уверенность. Другие исследования силовых поз также показали аналогичные положительные эффекты.

О чем это должно сказать вам – если вы принадлежите к числу травоядных, нет никаких причин ждать, пока природа сама сделает из вас хищника. Эволюционируйте самостоятельно, расправьте плечи и выпрямитесь во весь рост. Не только сейчас, но и всякий раз, когда того будет требовать ситуация. Если вы на работе, закройте дверь своего кабинета (или найдите какое-нибудь большое и свободное помещение), встаньте посередине, уприте руки в боки и сделайте пару кругов по комнате, поясните расклад хотя бы и мебели, дайте дивану понять, кто тут правила устанавливает. На первый взгляд может показаться, что это глупо, но не забывайте, исследование было направлено на то, чтобы язык тела вывел вас на нужную поведенческую дорожку. Понятное дело, что сходу стать уверенным и обаятельным, как Джордж Клуни, не получится, но если вы уже повесили на себя клеймо бесхребетного и робкого доходяги, эта техника поможет вам от него избавиться и выйти на путь исправления. Сегодня может быть первым днем вашего уверенного «Нет» неприятным вещам, а в перспективе, быть может, даже «Хрена лысого!».

Как говорить «нет», когда уже сказали «да».

Быть человеком слова – это очень важно, но бывают моменты, когда вы уже дали слово, но потом вдруг поняли, что сроки жмут немилосердно, вы никак не успеете, а может, и вообще никогда не сможете его сдержать. Если вы все же принадлежите к большинству, то вместо того, чтобы рационально все объяснить, сказать человеку, что вы зашиваетесь, объяснить, почему наобещали целую гору, и, конечно же, извиниться, начнете злиться на человека за то, что он вас попросил, злиться на себя за то, что сказали «да», и в итоге просто мариноваться в страхе.

Привычка обещать больше, чем мы можем выполнить, запечатана в нашей природе, такими мы рождаемся на свет. Наш мозг склонен к «необъективному оптимизму». Вместо того чтобы подумать и прикинуть, во что обойдется выполнение обещания в реальном мире, мы сразу же представляем себе самый лучший и оптимистичный сценарий. Очень часто в тот момент, когда мы говорим «да» и соглашаемся помочь, сопереживание человеку в трудном положении и собственный энтузиазм перевешивают все рациональные и практические соображения, например, что повлечет за собой эта помощь. Время кажется резиновым, а календарь – бесконечным и чистым, как лужайка, покрытая гладким слоем первого снега.

Если обычно вы держите свое слово, то не будьте к себе слишком суровы в те моменты, когда понимаете, что его придется нарушить, потому что вы не справляетесь. Но используйте этот опыт в дальнейшем, чтобы избежать подобных ошибок в будущем. Сжать зубы и все-таки выполнить обещание – это правильно. Но если это не причинит никому реального вреда и хлопот, можно все-таки сказать, что вы поспешили, согласившись, и отступить. Это нормально, при условии, что не войдет для вас в привычку.

Если вы понимаете, что отказа не избежать, сообщите об этом как можно скорее. Вполне возможно, что их это раздосадует, но, если вы расскажете обо всем заранее и объясните, что не до конца поняли, что от вас требуется, они, быть может, поймут и даже простят вас. К тому же так у них будет больше времени найти себе другого простофилю. В смысле, *помощника*.

Как избежать тех, кто говорит «нет», когда уже сказал «да».

Когда просите кого-нибудь помочь, не забывайте о том, как часто мы соглашаемся на что-то, не раздумывая, чего нам будет стоить такая просьба. «Нет» задним числом – это чаще всего реакция на несправедливые или нереалистичные условия в выполнении, требующие выхода из

зоны комфорта и прыжка выше головы. Ну или на то, что из-за этой помощи ваши отношения превратились в токсичные и паразитирующие.

Я как могла постаралась объяснить все это своему другу-врачу, когда тот жаловался мне на своего «ГРУБОГО!» коллегу, который пообещал прочитать его статью. Но статья была не про медицину, а про современные танцы. Может, тот коллега не врал и честно собирался ее прочитать, а может, он согласился, потому что это проще и вежливее, чем сказать: «Да я лучше отрублю себе мизинец на ноге ржавой садовой лопатой». Но скорее всего в ближайшие сорок-пятьдесят лет он про эту статью и не вспомнит и отправится на тот свет, так и не выполнив обещание. И как это ни печально, этого следовало ожидать.

Это довольно навязчиво – просить кого-то, кроме мамы или бабули, прочитать ваши сочинения. И неважно, будь то заполненный бюллетень в ЖК или номинированный на премию рассказ (когда жители Лос-Анджелеса, киностолицы мира, видят на улице типа в темном плаще, боятся, что под ним не пистолет скрывается, а очередной «гениальный» сценарий, который их заставят прочитать). Кроме того, не стоит ожидать от друга развернутой критики после того, как он прослушал альбом вашей любимой группы. Скорее всего он скажет: «Да, спасибо, мне понравилось!». Требовать от него чего-то большего – это уже некрасиво. Люди, не работающие на ниве профессиональной критики, понятия не имеют, как оценивать то или иное произведение правильно, к тому же они могут побояться показаться глупыми или случайно задеть ваши чувства, если вдруг скажут не то, чего вы от них ожидали. Вся ситуация становится невыносимой и тягостной, как и в тех случаях, когда мы пытаемся навязать свои домашние дела друзьям и гостям. Не хотите, чтобы ваша дружба пострадала – лучше уж наймите клининг-сервис, а друга пригласите пойти выпить пива, пока профессиональный уборщик не закончит работу.

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.