

A Newton's cradle with five balls. The leftmost ball is a pink heart shape, while the other four are standard spheres in white, light green, and teal. The background is a soft, warm gradient.

Хелен Рисс

эффект ЭМПАТИИ

7 ключей к сверхъестественной
проницательности

«Книга доктора Хелен Рисс поможет всем, кто хочет позаботиться об окружающих».

— **Пол Экман, доктор наук**
профессор Медицинской Школы Калифорнийского университета Сан-Франциско; Автор книг «Unmasking the Face» и «Emotions Revealed»

«Эмпатия всегда была силой, которая движет исцелением. Доктор Хелен Рисс — преданный своему делу врач, превратила этот древний инструмент в практический навык, овладеть которым может каждый — не только медик».

— **Дэниел Гоулман**
Автор бестселлера New York Times «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ»

«Эта замечательная работа читается как роман. Ее автор — ученый мирового уровня. В книге вы найдете множество трогательных историй, узнаете об увлекательных экспериментах и научных открытиях. В наше время, когда кажется, что люди постепенно теряют человечность, эта книга возвращает надежду и предлагает помощь всем — одиноким, женатым и замужним, семьям, организациям и сообществам».

— **Рик Хансон, доктор наук**
Автор бестселлеров New York Times «Живи. Как залечить раны прошлого, справиться с настоящим и создать лучшее будущее», «Мозг Будды. Нейропсихология счастья, любви и мудрости» и «Жизнь в стиле Hip. Что делает нас довольными, спокойными и уверенными»

«Эта книга, вышедшая во времена дефицита сострадания, предлагает нам в деталях ознакомиться с одной из самых важных человеческих способностей — чувствовать, понимать и заботиться о других. Из нее мы можем многое узнать о связи эмпатии и сочувствия, о ключевых составляющих совершенствования нашей жизни. Книга написана с опорой на многолетний практический опыт и результаты научных исследований. Это — дар для всего человечества».

— **Дэниел Сигел, врач**
Автор бестселлера New York Times «Aware: The Science and Practice of Presence and Mindsight».

«В этой замечательной книге доктор Рисс с редкой пронизательностью рассказывает об эмпатии, предлагая всем нам путь к изучению собственного сердца, основанный на внимании к ближнему».

— **Джим О'Коннел, врач**
президент Boston Health Care for the Homeless Program и доцент медицинских наук Гарвардской медицинской школы

«С исторической и научной перспективы, доктор Хелен Рисс описывает недооцененную, но важную эмоцию: эмпатию. Мы узнаем, как при помощи взгляда, осанки и тона голоса можно очаровать собеседника или дистанцироваться от него, вырастить здоровых детей, улучшить климат на работе, вдохновить политических сторонников или поспособствовать кибербуллингу, началу судебного процесса и общественным беспорядкам. Книгу должны прочитать все, кто хочет разобраться в человеческих отношениях, от личных до политических».

— **Барбара Брэдли Хагерти**
*Автор бестселлера New York Times «Life Reimagined:
The Science, Art, and Opportunity of Midlife»*

«Читается быстро и интересно, часто заставляет восклицать — «Ага, вот оно как!» Это рассказ о том, что происходит с человеком, когда он ощущает чужую боль».

— **Сьюзи Рейдер**
*директор отдела по рекламным продажам
корпорации Google*

«Книга мне очень понравилась. Я более тридцати лет преподаю в центре крипалу йоги¹, веду занятия для людей с особыми потребностями и для страдающих болезнью Паркинсона, так что уже успела немного познакомиться с эмпатией. Благодаря книге, я узнала об этом свойстве намного больше. Авторы тщательно анализируют материал и «копают глубоко», предлагая читателям взять на вооружение семь ключевых компонентов эмпатии. Прочитав эти мудрые, замечательные слова, я пожалела лишь о том, что книга была написана только сейчас, а не три десятилетия назад — она помогла бы мне сориентироваться на непростом пути обучения людей состраданию и сочувствию. Я очень благодарна, что ко мне попала эта книга и надеюсь, что ее будут читать во всем мире».

— **Мега Нэнси Буттенхейм,**
магистр гуманитарных наук
*главный специалист по радости компании Let Your
Yoga Dance® LLC; автор книги «Expanding Joy: Let Your
Yoga Dance»*

«Все понимают, что эмпатия является чрезвычайно мощным активом в работе врача. Но мало кто знает, что ее можно развить путем систематического обучения. В книге доступно изложены способы, которые позволяют развить эмпатию — как самим медработникам, так и всем, кто захочет улучшить навыки слушания или научиться заботиться о других».

— **Дональд М. Бервик, врач**
*почетный президент и старший научный сотрудник
Института усовершенствования здравоохранения*

¹ Стиль хатха-йоги, созданный Амитом Десаи и названный в честь его учителя Свами Крипалвананды.

Хелен Рисс

эффект ЭМПАТИИ

7 ключей к сверхъестественной
проницательности

БОМБОРА™

Москва 2021

УДК 159.92
ББК 88.53
P54

Helen Riess

THE EMPATHY EFFECT: SEVEN NEUROSCIENCE-BASED KEYS FOR
TRANSFORMING THE WAY WE LIVE, LOVE, WORK AND CONNECT
ACROSS DIFFERENCIES

© 2018 Helen Riess, MD

Рисс, Хелен.

P54 Эффект эмпатии : 7 ключей к сверхъестественной проника-
тельности / Хелен Рисс ; [перевод с английского В. Шкоды]. —
Москва : Эксмо, 2021. — 288 с.

ISBN 978-5-04-101515-2

Эмпатия — это ключ к успеху!

Исследователи доказали, что более 90% информации мы передаем невербально и только 10% — словами. Поэтому для эффективной коммуникации нужно использовать не только речь, но и жесты, мимику, тон голоса. Улучшив эти навыки, вы сможете устроить личную жизнь, находить друзей и даже продвигаться по карьерной лестнице.

Это некое шестое чувство, почти что чтение мыслей. С помощью этой книги вы научитесь не только узнавать, что происходит в голове у другого, но и принять тот факт, что чужие убеждения могут отличаться от наших. Она даст вам 7 ключей, благодаря которым вы научитесь находить подход к каждому человеку, быть терпимее и не попадать в неловкие ситуации.

УДК 159.92
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-101515-2

© В. Шкода, перевод на русский язык, 2021
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

*Посвящаем книгу всем, кто знает,
каково это — «быть чужим».
Всем, кто верит, что эмпатия
и человечность однажды объединят нас.*

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие Алана Алды	8
Введение	12

ЧАСТЬ I

Глава 1. ОБЩИЙ ИНТЕЛЛЕКТ	21
Глава 2. ПРИНЦИП РАБОТЫ ЭМПАТИИ	32
Глава 3. ЭМПАТИЧЕСКИЙ СПЕКТР	43
Глава 4. СЕМЬ КЛЮЧЕВЫХ КОМПОНЕНТОВ, или Э.М.П.А.Т.И.Я.	62
Глава 5. «НАШИ» И «ВАШИ»	85

ЧАСТЬ II

Глава 6. ВОСПИТАНИЕ И ЭМПАТИЯ	101
Глава 7. ЭМПАТИЯ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ	127
Глава 8. ТЕКСТЫ, ЭКРАНЫ И ЦИФРОВАЯ ЭМПАТИЯ ...	151
Глава 9. ЭМПАТИЯ, ИСКУССТВО И ЛИТЕРАТУРА	167
Глава 10. ЭМПАТИЯ ЛИДЕРОВ И ПОЛИТИКОВ	195
Глава 11. КОПАЕМ ГЛУБЖЕ: В ПОИСКАХ ЭМПАТИИ ...	222
Глава 12. ПРОЯВЛЯЕМ ЭМПАТИЮ К СЕБЕ	245
Благодарности	264
Источники	268
Об авторе	283
Указатель	285

ПРЕДИСЛОВИЕ АЛАНА АЛДЫ

Свет фар. На перекрестке — искореженный автомобиль. На дороге лежит человек весь в крови. Мой друг Джордж остановил машину и вышел. Вокруг уже собирались люди, кто-то сказал, что вызвал полицию. Джордж решил не стоять в стороне, молча наблюдая за драмой, — зрителей без того хватало. Он сел на тротуар, обнял раненого мужчину, прижал его к груди и начал шептать слова утешения и ободрения. У пострадавшего была рана на голове, одежда Джорджа мгновенно перепачкалась в крови. Что дало ему силы совершить этот поступок? Он пошел навстречу беде, не попытался от нее спрятаться...

Шел 1968 год, мой друг Берт был проездом в Чикаго и остановился в гостинице. В это время как раз начался съезд Демократической партии США¹, в городе было неспокойно — шли акции протеста, молодые люди выкрикивали лозунги, одна из демонстраций проходила неподалеку от отеля Берта. Внезапно началась стычка

¹ В августе 1968 года, во время съезда Демократической партии, в Чикаго начались протесты молодежи против войны во Вьетнаме. Протестующие также требовали проведения гражданских и политических реформ.

между протестующими и силами правопорядка. Несколько участников акции вбежали в отель, надеясь скрыться от полиции. В дверь Берта постучали, он открыл — на пороге стояло несколько протестующих, все в крови. Берт приютил их, но через несколько минут нагрянули силовики и попросили молодых людей на выход, некоторых при этом тащили за волосы.

Когда все закончилось, Берт почувствовал сильное желание что-то предпринять. Он надел галстук и пиджак, вышел на улицу, осторожно прошел сквозь толпу и направился в полицейский участок.

Берт, актер по профессии, подошел к сержанту и представился юристом — рассказал, что якобы прибыл из Нью-Йорка, чтобы представлять интересы молодых людей, которых только что арестовали. Берт шел на риск, надеялся, что в тот поздний час никто не станет звонить в Нью-Йорк, чтобы проверить его полномочия, и оказался прав. Он вытащил студентов из отделения, доставил их в больницу и при этом умудрился сам не загреметь за решетку.

Я часто думаю о Джордже и Берте и удивляюсь, как у них хватило смелости на эти добрые поступки. Более двадцати пяти лет я пытался понять, что помогает нам общаться открыто и четко, избегая недоразумений, и понял — людьми движет эмпатия. Из этой книги вы узнаете об этом явлении подробнее.

Хелен Рисс — эксперт в этом вопросе. Когда мы познакомились, я наконец-то понял, чем руководствовались мои смелые друзья. Они ощущали эмпатию.

Но что же такое эмпатия? Пытаясь определить это свойство, многие выдвигают весьма противоречивые определения. Некоторые говорят, что эмпатия — это сострадание, другие считают, что она — лишь ступень к состраданию и ничего более. А третьим кажется, что эмпа-

тия — нечто врожденное, сколько ее дано от рождения, столько и будет всю жизнь. Одни думают, что эмпатии учатся в детском возрасте, а другие — что ей вообще нельзя научиться.

Хелен Рисс обращается к этой какофонии голосов и заставляет ее утихнуть. Она знает, что эмпатии можно научить, потому что сама этим занимается и изучает явление предметно. Эффективность ее метода проверили уже тысячи медицинских работников. Повышение уровня эмпатии было задокументировано и отражено в результатах научных исследований.

Доктор Рисс работает с фундаментальной чертой человеческой природы.

Ученые, исследовавшие отличие человека от животного, говорили мне, что эмпатия играет огромную роль в «построении» нашей личности. Она позволяет нам «читать мысли» других людей или, если не ударяться в поэтические формы, — видеть мир глазами другого человека, воспринимать собеседника максимально полно. Возможно, именно эмпатии человечество обязано тем, что до сих пор не уничтожило само себя.

Эмпатия не только помогает в беседах; в ней нуждаются и бизнесмены, и политики. Без эмпатии, не зная, что по-настоящему интересует человека, мы не сможем убедить его, что наше предложение соответствует его личным интересам.

Неудивительно, что многие проявляют интерес к этому свойству, столь полезному сегодня. В нашем языке слово «эмпатия» используется всего около ста лет, хотя писатели и философы изучают этот феномен уже долгое время.

Уолт Уитмен¹, размышляя о том, как страдания одного человека могут повлиять на состояние другого, писал:

¹ Поэт, США.

«Я не спрашиваю раненого, как он себя чувствует. Я сам становлюсь раненым». Мы понимаем, что чувствует другой человек, если сами испытаем подобные чувства. В каком-то смысле, наши собственные чувства — линза, через которую мы смотрим на чувства всех остальных.

Как говорил Дэвид Юм¹: «Ум одного человека — зеркало ума другого». Эта мысль восходит по меньшей мере к Гомеру, который еще в восьмом веке до нашей эры писал, что его сердце с годами научилось светиться при виде счастья других людей и таять при виде их горя.

Эмпатия и сострадание — разные вещи, но трудно представить одно без другого. Похоже, что эта связь имеет ключевое значение для всех нас — мои друзья были готовы пойти на риск ради безопасности людей, которых даже не знали.

Что позволяет нам общаться с другими людьми? Что помогает нам работать вместе? Как научиться сотрудничать бескорыстно? Какая сила может подтолкнуть нас к лучшей версии самих себя? Как нам приобрести это важнейшее свойство, которое ведет к процветанию? Ответ находится в этой книге.

¹ Шотландский философ.

ВВЕДЕНИЕ

Почему эмпатия?

Когда я училась на первом курсе медицинского факультета Бостонского университета, д-р Ричард Чейсин, наш профессор психиатрии, решил наглядно показать, что произойдет с семьей, если кто-то из ее членов получит психологическую травму. Он вооружился стульями, составил их в круг и объявил, что каждый стул символизирует человека. Если из круга убрать один стул, проблема ложится на всю семью — нарушается стройная система, домашним приходится разбираться с эмоциями и последствиями психологической травмы родственника.

Тогда я поняла, что дома все не так плохо: наша семья не была уникальным явлением, как мне казалось до сих пор. Было большим облегчением узнать, что с самого детства моя личность формировалась в соответствии с ключевыми компонентами эмпатии.

Мои родители переехали в Соединенные Штаты банкротами — они потеряли все, что имели, во Второй мировой. Папе было четырнадцать лет, когда для его семьи закончилась привилегированная жизнь — отца с двумя сестрами отправили в лагерь, а их родителей казнили. Семья мамы тоже прошла через подобное — у них ото-

брали дом и все имущество, потом заключили в исправительно-трудовые лагеря. В одном из этих лагерей умер ее отец. Такова мрачная история нашей семьи. Она висела над нами, как занавески на окнах дома — свет проникает в помещение, но тени никуда не исчезают.

Мои родители были протестантами немецкого происхождения. Их предки переехали в Югославию в начале XIX века и мирно жили в долине Дуная до конца Второй мировой войны. При режиме Тито¹ они попали под этническую чистку, подразумевавшую выселение немцев и других «нежелательных» групп. Ирония судьбы состояла в том, что с немцами при режиме Тито поступали, как с евреями и другими несчастными по всей Европе при Гитлере — их выгоняли из домов и отправляли в концлагеря. На протяжении истории жертвами подобных безжалостных режимов стали миллионы людей. О судьбах многих из них мы до сих пор ничего не знаем.

Мои родители бежали из лагерей благодаря силе своей веры и эмпатии людей, принадлежавших к их церковной общине. Родители встретились и поженились в Австрии, а потом иммигрировали в Америку. Люди, которые не понимали или не хотели понять их историю, осуждали родителей за происхождение и немецкий акцент. Многие предполагали, что, раз они немцы, значит, повинны в ужасных преступлениях, от которых сами пострадали.

Боль войны усугублялась промедлением — родители не спешили сочувственно относиться к своему опыту и позволили ему оказать на них глубокое влияние. Им приходилось нести на себе не только боль потери — Родины, семей и домов, но и терпеть необоснованное осуждение со стороны окружающих. Это глубоко повлияло и на меня.

¹ Иосип Броз Тито — лидер Югославии с 1945 по 1980 год.

Будучи ребенком, я очень расстраивалась, когда одноклассники высмеивали других детей за то, что те не в силах были контролировать, — цвет кожи, место проживания или какие-то семейные обстоятельства. Несправедливо судить о книге по обложке. Меня это волновало. Я стала поборником социальной справедливости и остаюсь им по сей день. Желание излечить других людей от эмоциональной боли направило меня на путь психиатрии. Теперь, как профессионал, я выслушиваю истории пациентов, которых клеймили за наличие психических заболеваний или прием больших доз лекарств, воздействующих на психику. Меня до сих пор раздражает, что никто не сочувствует этим людям.

Я довольно рано начала заниматься исследованиями в области эмпатии, еще до того, как эта тема стала появляться в заголовках новостей. Десять лет назад, газеты вроде New York Times, Wall Street Journal и Washington Post трубили о необходимости развивать эмпатию в области здравоохранения. Мы с коллегами в то время работали в психиатрическом отделении Массачусетской больницы общего профиля и исследовали физиологические параметры пациентов и врачей во время беседы. Нам было интересно, совпадут ли у них показатели, если врачи начнут проявлять больше эмпатии — мы искали «вещдоки», чтобы наглядно показать возможность «синхронизации» двух человек.

В наших исследованиях использовалась простая, но очень действенная методика, хорошо зарекомендовавшая себя при определении уровня эмоционального возбуждения. Мы измеряли кожногальванический рефлекс — изменения электрического сопротивления кожи; измеряли в режиме реального времени электродермальную активность, определяли количество пота на коже, степень физиологической и эмоциональной активности испытуе-

мых... Мой бывший студент, а ныне — доктор Карл Марси, нашел долгожданные доказательства. В одних случаях показатели врачей и пациентов синхронизировались, а в других — нет. Когда пациентов просили оценить врачей по шкале эмпатии, оказывалось, что физиологические показатели медиков, которым ставили высокие баллы, были весьма близки к показателям пациентов.

Большим прорывом для нас стало обнаружение биомаркера, который, казалось, позволял количественно оценить эту неуловимую черту личности, которую мы называем эмпатией. Одна женщина, увидев показатели собственной тревоги, которые выводились на дисплей одновременно с данными о реакции врача, воскликнула: «Мне кажется, что я смотрю на рентген собственной психики!» Она страдала хроническим беспокойством большую часть жизни, но чувствовала, что никто и никогда не мог увидеть ее боль по-настоящему. Наше открытие помогло ей добиться огромных успехов в лечении. Мы не только узнали о силе эмпатии, но и научились лучше ее определять и измерять.

Как преподаватель Гарвардской медицинской школы, я была очарована возможностью сделать видимыми эмоции, на которые до сих пор нельзя было «посмотреть». Потом пришла идея использовать этот инструмент для улучшения эмпатической реакции медицинских работников. Мне очень повезло получить стипендию, позволившую пройти курсы усовершенствования врачей в Гарварде, в частности, в Гарвардском институте Мэйси, где нам преподавали нейробиологию эмпатии. Получив необходимые знания, я ввела в свою практику новые инструменты, разработала тренинг по развитию эмпатии и проверила его эффективность в рандомизированном контролируемом исследовании.

Позднее стартовала наша исследовательская программа под названием «Обучение эмпатии и отношениям»¹. До нас в Массачусетской больнице общего профиля этим никто не занимался. Когда мы с коллегами только начинали, многие эксперты полагали, что эмпатия — это врожденное качество, которого некоторые люди попросту лишены. В ходе исследования, мы отобрали врачей, представителей шести различных специальностей, и пригласили их на краткий обучающий курс. Задача была следующая: выяснить, поможет ли такая подготовка развить навыки эмпатии медработников, станут ли они лучше воспринимать эмоциональные сигналы пациентов и более эффективно реагировать на них. Когда мы завершили обучение, пациентов попросили оценить врачей по шкале эмпатии — «до» и «после». Врачи, которые прошли обучение, получали значительно более высокие оценки. Итак, мы увидели на практике — эмпатию можно развить, ей можно научиться.

Мы знаем, что, когда к пациентам относятся с большим сочувствием, процесс лечения становится приятнее, больные больше доверяют врачу, следуют медицинским рекомендациям, их здоровье улучшается. Медики в этом случае тоже выигрывают. Наше исследование показало, что повышение уровня эмпатии помогло докторам получать больше удовлетворения от работы. Они стали меньше уставать, говорили, что научились видеть самого человека, а не только его болезнь или поврежденную часть тела. Так врачи начали чувствовать более глубокую связь с профессией в целом и с пациентами в частности.

Нам начали поступать запросы на тренинги. Их было так много, что я не могла лично проводить каждый. Из курса Гарвардского института Мэйси под названием «Ве-

¹ «Empathy and Relational Science Program» (англ.).

душие инновации в здравоохранении и образовании» я узнала, как масштабировать программу по развитию эмпатии, чтобы охватить как можно более широкую аудиторию. Так я стала соучредителем компании Empathetics, Inc. Мы занимаемся обучением эмпатии по всему миру, в том числе в форме дистанционных курсов.

Вскоре начали поступать запросы на обучение из других сфер, и я поняла, что методы, разработанные для медработников, могут применяться ко всем, независимо от профессии. Фактически, самая первая организация, внедрившая нашу методику, относилась к экономическому сектору — это был крупный банк на Среднем Западе. Лэурис Вулфорд, вице-президент по организационному развитию банка, говорила, что эмпатия является ключевой компетенцией, которая необходима командам руководителей, чтобы привести организацию к успеху.

В этой книге я хочу показать, как проявление большей эмпатии к окружающим может улучшить нашу жизнь и общество в целом. Эмпатия позволяет родителям увидеть своих детей такими, какие они есть, и помочь им реализовать свой потенциал. Учителя при помощи эмпатии могут изменить стиль общения с учениками, помочь им раскрыть и развить свои таланты. Если компании начинают инвестировать в сотрудников, им будет легче добиться успеха, поэтому эмпатия полезна и в бизнесе. Политики, овладевшие искусством эмпатии, начинают представлять потребности всех своих избирателей. Общий эмпатический опыт всего человечества можно познать через искусство, которое всегда было связующим звеном для представителей всех слоев общества. Искусство помогает нам узнать больше друг о друге, найти общий язык, проявить любопытство вместо осуждения. Оно напоминает нам, что все люди являются нитями в гобелене человечества.

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

Семь ключевых компонентов эмпатии, которые я вывела в ходе своих исследований и усовершенствовала в процессе разработки тренингов, могут помочь вам изменить свою жизнь. Вы узнаете, как эти компоненты можно использовать для улучшения всех аспектов жизни — от семейной до общественной. Эмпатия будет полезна и школьникам, и учителям, и бизнесменам, и руководителям организаций. Настроившись на эмпатию и задействуя развитые нейронные сети общего интеллекта, о которых мы поговорим в следующей главе, человек помогает окружающим, делает этот мир чуточку лучше, превращая его в более «доступную среду».

Любое сходство упомянутых в этой книге имен пациентов с реальными людьми и их семьями является случайным. Для удобства чтения, ссылаясь на отдельных лиц, я использую местоимения «он» или «она» в единственном числе, вместо более громоздкого, на мой взгляд, клише «он или она», что не подразумевает классификации по половому признаку. Я выражаю исключительно собственное мнение, оно может не совпадать с мнениями учреждений, в работе которых я принимаю участие.

ЧАСТЬ I

Глава 1

ОБЩИЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Сандра зашла в мой кабинет и с тяжелым вздохом села на стул. Выражение ее лица говорило о серьезности проблемы.

«Не знаю, справлюсь ли когда-нибудь с этим», — сказала она.

У меня сжалось горло, участился пульс... Не зная подробностей, я уловила эмоции клиентки, меня охватил страх. Сандра одной из первых пришла на помощь жертвам теракта во время Бостонского марафона. Она пыталась помочь одному из раненых спортсменов, хотела снять с него кроссовок, но, внезапно, нога целиком отделилась от туловища и осталась у нее в руках.

Возможно, читая эту историю, вы почувствовали себя некомфортно. Может быть, вы неосознанно коснулись собственной ноги. Если это так, теперь вы знаете, что такое общий интеллект.

Несмотря на то что физически с вами ничего не произошло, мозг зафиксировал боль из истории Сандры и самого бегуна с помощью специальных нейронных цепочек, которые позволяют получить приблизительное представление о самочувствии другого человека. Вероятно, вы чувствовали себя иначе, когда только начинали

читать эту историю — сработала эмпатия. Мы обладаем способностью представлять себе чужие мысли и чувства, испытывать дискомфорт других людей. Как правило, это приводит к «эмпатической заботе» — переживанию за ближнего, которое мотивирует нас реагировать сострадательно.

Эмпатическая забота побуждает нас помогать другим. Хотите — верьте, хотите — нет, но для изучения эмпатии было проведено множество исследований на стыке психологии и нейробиологии — это новая, обширная научная область. Результаты исследований впечатляют. Ученые полагают, что эмпатия берет свое начало в родительской заботе, направленной на обеспечение выживания потомства. «Нейронные цепочки эмпатии», встроенные в наш мозг, формировались на протяжении тысячелетий.

Существует так много определений эмпатии, что в них путаются даже люди, которые изучают это явление, хотя философы, психологи, ученые и педагоги много раз пытались прийти к компромиссу... Мне кажется, что эмпатию лучше понимать как способность, состоящую из нескольких аспектов, которые позволяют нам ощущать эмоции других людей, чувствовать себя так, словно мы находимся в их положении. Я предпочитаю использовать термин «эмпатические способности», а не «эмпатия», поскольку она состоит из множества различных психологических и физиологических аспектов.

Для использования эмпатических способностей необходимы специальные нейронные цепочки, которые позволяют нам воспринимать и обрабатывать информацию о другом человеке, реагировать на него. Помните мою реакцию на рассказ Сандры о Бостонском марафоне? Интеграция трех вышеупомянутых компонентов показывает уровень «эмпатичности» человека. Когда мы проявляем эмпатию к друго-

му, то обычно способны воспринимать его чувства, можем обрабатывать информацию о нем и эффективно реагировать на его действия или ситуацию. Поэтому важно расширить определение: эмпатия — это способность, которая охватывает весь «цикл» — от восприятия данных до отклика на чужой опыт, включая уточнение информации. Эта последняя часть цикла называется «эмпатическая точность». Поскольку информация основана на нейробиологии эмпатии, я буду использовать научный термин «эмпатический» вместо привычного некоторым «эмпатийный».

Вернемся к Сандре. Я уловила чувства клиентки, проанализировав выражение ее лица, позу, тон голоса и представив, каково это — проявить желание помочь раненому мужчине, почувствовать, что у тебя в руке оказалась нога, отделившаяся от тела... Страшная история. Мне пришлось сознательно контролировать свои чувства, чтобы выслушать ее рассказ и не дать повлиять на себя ужасу, который испытала Сандра. Успокоиться удалось при помощи медленных, тихих, глубоких вдохов. Я не знала точно, какие эмоции испытывала клиентка, но понимала, что они причиняли ей боль. Нужно было узнать о ее чувствах побольше. Для начала следовало позаботиться о собственной эмоциональной реакции. В ход пошла моя техника «АВС», которая является основой обучения эмпатии. Я осознала собственное напряжение, поняла, что у меня участилось сердцебиение, и:

~~~~~

А — признала, что вступила в эмоционально сложную беседу, В — сделала несколько глубоких вдохов, чтобы справиться со своей реакцией, С — проявила любопытство, чтобы узнать побольше об этом случае.

~~~~~

Я догадывалась, что Сандра испытывает ужас и горе, но, расспросив ее, выяснила, что чувство вины тоже имело место.

«Я должна была сделать для него больше», — говорила она.

Затем я представила, что значит пытаться помочь кому-то и почувствовать, что вы только усугубляете ситуацию. Очевидно, что моя клиента заблуждалась. Нога спортсмена была слишком серьезно повреждена осколками, ее нельзя было спасти. Это упражнение на воображение, нужно увидеть мир глазами другого человека — мне ведь никогда не доводилось бывать в подобной ситуации. Как терапевт, я не имела права «зависать» на ужасном моменте, анализ которого позволил понять, что пережила клиентка. Пришлось перейти к более продуманной тактике и задействовать любопытство и профессиональные навыки психиатра, выяснить детали. Сандре необходимо было вылечиться, ей нужен был кто-то, кто мог бы засвидетельствовать произошедшее и помочь оправиться от психологической травмы.

В ходе исследований с применением технологии нейровизуализации мозга было продемонстрировано, как «рождается» эмпатия. Участники эксперимента просматривали изображения или видео, при помощи которых активировались структуры мозга, связанные с эмпатией, а ученые отслеживали эту активность при помощи сканеров. В результате получилось выявить, какие области мозга отвечают за проявление эмпатии. Одним из важнейших открытий в области нейробиологии эмпатии было доказательство ее двойственной природы: эмоциональной или аффективной и когнитивной — «обдуманной». Зная об этих составляющих эмпатии, мы можем лучше понять, как люди осознают тяжелое положение других и чем обу-

словлена их реакция. При помощи воображения, мы способны узнать, что чувствуют окружающие, не испытывая при этом похожих эмоций.

Способность к эмпатии — важная черта, которую мы проявляем во всех аспектах жизни, от воспитания детей до сферы образования, труда, здравоохранения, бизнеса, юриспруденции, искусства, цифровых технологий, политики, лидерства и заботы об окружающей среде. Далее мы рассмотрим, как и почему эмпатия помогает людям увидеть новые возможности. Совместные усилия, основанные на эмпатии, понимании и сотрудничестве, позволяют добиться невероятных результатов, которых мы не смогли бы достичь в одиночку. Эмпатия изначально развивалась как компонент родительской заботы, направленный на выживание потомства, но мы можем применить ее и в других ситуациях.

Раньше считалось, что кому-то эмпатия дана от рождения, а кому-то — нет, и с этим ничего не поделаешь. Но я уверена, что ее можно развить, это особенно важно для ряда «прикладных» профессий. Лабораторные исследования подтвердили эту гипотезу — нам с коллегами удалось доказать, что уровень эмпатии врачей, прошедших соответствующее обучение, повышался — это отмечали пациенты. При помощи тренировок можно улучшить как навыки восприятия в целом, так и умение видеть ситуацию с точки зрения других людей. Это гарантирует, что специалист не начнет страдать сам под влиянием чужого несчастья, но научится выстраивать тонкий баланс между оценкой чувств собеседника и собственными эмоциями. Мы должны научиться управлять своими эмпатическими реакциями, чтобы проявить заботу в действии, даже если не сможем найти нужные слова для конкретного человека.

Einführung

Термин «эмпатия» появился только в начале двадцатого века. Он происходит от немецкого слова «Einführung», что в переводе значит «прочувствовать». Термин был введен немецкими эстетиками в середине — конце девятнадцатого века, и использовался для описания эмоционального опыта, вызванного знакомством с произведением искусства. У слова «эмпатия» есть и греческие корни: «em» по-гречески — «в», а «pathos» — «чувство». Эмпатия позволяет художнику, которого зритель, вероятнее всего, никогда не видел и не увидит, передать эмоции, которые вдохновляли его на создание произведения — картины, музыки или пьесы. Таковы были первые попытки описать, как мы можем «прочувствовать» эмоции других людей. Первоначальный смысл термина подразумевал кинестетическую связь с живописью или скульптурой, увлечение искусством, глубокий эмоциональный резонанс с произведением.

Слово «эмпатия» часто путают с синонимичными понятиями. Конечно, вы можете использовать термины «симпатия» и «эмпатия» в одном и том же значении, но для исследователей и ученых это совершенно разные вещи. «Симпатия» — слово более древнее: древнегреческий корень «sún» означает «вместе», а «pathos» — «страдание». Что под этим подразумевается? Наблюдение: наши чувства в чем-то схожи, значит, мы можем понять, что чувствует другой человек, если испытывали подобное сами. В современной понимании, слово «сочувствие» связано с жалостью и готовностью к «совместному страданию».

Например, вы можете сочувствовать человеку, который хочет уволиться и найти новую работу, даже если сами не собираетесь покинуть теплое местечко. Сочувствие подразумевает выражение согласия — «это не должно с тобой

происходить!». Вы испытываете сочувствие, когда смотрите в окно и видите человека, дрожащего под холодным дождем, расстраиваетесь, что ему плохо, но не более.

Проявив эмпатию, при помощи воображения, вы чувствуете себя так, будто сами вышли под дождь и стоите рядом с этим человеком.

Вы испытываете «его» дискомфорт и страдания, как будто они — ваши собственные. Но, как отметил психолог Карл Роджерс, важно не забывать, что все это — «как будто». Нужно помнить об этом различии, так можно найти лучший способ помочь человеку, не сосредотачиваясь исключительно на собственном дискомфорте. Эмпатия — это динамическая способность, которая позволяет вам делиться своим опытом с другими, ощущать беспокойство, выражать заботу. Завершение цикла эмпатии приводит к эмпатической реакции. Вы выходите под дождь и предлагаете замерзшему бедолаге теплый плащ и зонтик.

В начале двадцатого века психологи начали рассматривать эмпатию как способ понимания межличностных отношений. В середине двадцатого века Розалинд Картрайт из Корнелльского университета была в числе первых ученых, проводивших тесты, направленные на измерение межличностной эмпатии. При этом она проигнорировала более ранние определения понятия «эмпатия», описывавшие проекцию чувства, и вывела новое понятие — «ощущение чувства». Суть ее концепции заключалась в межличностной связи. Разницу между «проецируемой эмпатией» и истинной эмпатической заботой легко определить: проецируя эмпатию, собеседник берет за основу

информацию, которой вы поделились, и накладывает на вашу ситуацию собственный опыт. Вместо того чтобы создавать ощущение единства, он старается затмить ваши страдания собственной историей, не предлагая никакого понимания, не успокаивая — иногда, наоборот, вы начинаете утешать его.

После серии экспериментальных исследований в области эмпатии, психологи начали отделять «истинную» эмпатию, определяемую как точную оценку чужих мыслей или чувств, от «проекции». Затем, в 1955 году, американский журнал Reader's Digest ввел этот термин в обиход. Эмпатия была определена как «способность понять чувства другого человека, не позволяя его эмоциям повлиять на ваше суждение». Это определение стало предшественником сегодняшнего, более полного, понимания эмпатии, которое подразумевает когнитивную оценку чувств других людей, возникновение эмоционального резонанса и способность отличать опыт ближнего от своего собственного. Испытывая эмпатию, мы сохраняем точность восприятия и не позволяем чужим эмоциям и чувствам подавить себя.

Проявление эмпатии требует слаженных усилий многих областей мозга. В 1959 году психоаналитик Хайнц Кохут назвал эмпатию «заместительным самоанализом» и подчеркнул, что она подразумевает способность видеть и понимать чувства других людей, как если бы они были нашими собственными. Он называл эмпатию «психологическим кислородом», необходимым компонентом отношений психотерапевта и пациента.

Эмпатия в нынешнем понимании выходит за пределы сочувствия или чувства дискомфорта и трансформируется в понимание эмоций и способность увидеть мир глазами другого человека. По определению, эмпатия не является обособленным или абстрактным явлением. Она требует глубокого понимания внутренней жизни челове-

ка, его целей, жизненных обстоятельств. Чтобы испытать эмпатию, необходимо задействовать каналы восприятия, которые позволяют нам перенимать чужой опыт. Как исследователь, я называю первый канал «афферентным», или «входящим», — он необходим для получения информации, а второй — «эфферентным», или «исходящим», — он нужен для формирования реакции на поступившую информацию.

Уже несколько десятилетий нейробиологи убеждаются в верности нового значения термина «эмпатия». Проведя многочисленные исследования с использованием метода нейровизуализации, ученые определили, что мы можем делиться своими нейронными контурами с другими людьми, одновременно осмысливая их переживания. Таким образом, в эмпатии присутствуют как эмоциональные, так и когнитивные или «мыслительные», компоненты. Мы легко проявим эмпатию к человеку, который похож на нас, пережил подобный опыт или задался общей с нами целью. Вероятно, мы проявим гораздо больше эмпатии к человеку, который должен заботиться о ребенке с особыми потребностями в обучении или о пожилым родителе-инвалиде, если кто-то из наших близких уже сталкивался с такой ситуацией.

Если сравнивать симпатию и эмпатию, то симпатия — менее интенсивное явление с точки зрения эмоций. Если кому-то плохо, вам может стать не по себе, но это состояние не перерастает в эмоциональное расстройство. Если вы слышите об уходе из жизни любимого учителя своего знакомого, то можете отправить открытку в знак сочувствия, потому что понимаете и чувствуете боль этого человека. А можете и не отправлять. Если близкий друг теряет любимого человека, а вы знаете, насколько он был к нему привязан, ваши чувства и действия с большей вероятностью перерастут в эмпатию.

Чем больше у вас жизненного опыта,
тем больше вы понимаете, что все люди
испытывают сходные эмоции.

Тогда ваши эмпатические способности начинают распространяться уже на все человечество, а не только на близких. Художница Патриция Саймон — хороший пример различия между сочувствием и эмпатией. В 2010 году ее семья отправилась в отпуск в Сирию. Сейчас это кажется невыносимым.

«Мы влюбились в красоту страны, ее богатую культуру и особенно в людей», — рассказывает она. На следующий год политическая ситуация в Сирии начала ухудшаться. Вскоре на экранах стали появляться изображения разрушенных городов исторического значения и заброшенных деревень. Это были места, которые она только что посетила. Патриция настолько обеспокоилась судьбой сирийского народа, что подписала контракт с неправительственной организацией под названием Karam Foundation, которая отправляет американцев обучать детей-беженцев на турецко-сирийской границе. Дик, ее муж, тоже присоединился к проекту.

Я спросила Патрицию, или Пэтти, как ее называют друзья, зачем она рискует жизнью и отправляется в зону боевых действий ради места, с которым ее ничего не связывает, и ради людей, которых она не знает. Ее ответ наглядно показал, что такое настоящая эмпатия.

«Когда я была ребенком, мы переезжали раз в несколько лет, — сказала она. — Я всегда была новенькой в квартале, посторонней. Так что я очень хорошо понимаю, что значит быть социально отчужденным человеком, на которого не обращают внимания. Эти люди переживают

похожее, но в гораздо большем масштабе. Я видела сирийцев — у нас есть что-то общее. Я еду туда, потому что чувствую связь с ними».

Эмпатия требует более развитого воображения и чувства самоидентичности, чем симпатия. Пэтти и ее семья этими качествами обладали. У Патриции был личный опыт — память о неприкаянности, это связывало ее с сирийским народом, находившимся в тяжелом положении. Она чувствовала, будто лично знала этих людей. Когда вы проявляете эмпатию, то можете представить чужое страдание, посмотреть на происходящее с точки зрения других людей, понимаете, что они думают, что их мотивирует, чего они хотят... Обычный человек может испытывать к сирийским беженцам лишь сочувствие, но такие люди, как Патриция Саймон, которые воочию наблюдали за происходящим в этой раздираемой войной стране или пережили геноцид, скорее всего, будут испытывать эмпатию, связанную с их собственным опытом. Что еще более удивительно — Пэтти и ее близкие друзья организовали женские группы, задачей которых стала отправка гуманитарной помощи и оказание поддержки сирийским детям при помощи организации Karam Foundation. Эмпатический отклик одного человека распространился на сообщество, которое, возможно, не было настроено действовать. Восприятие страдания других людей, частично обработанное через опыт Пэтти, привело к волнообразной реакции. Это стало возможно благодаря эмоциональной и когнитивной эмпатии. Если совершается акт сострадания, завершается круг эмпатии: мы восприняли страдания другого человека, проявили эмпатическую обеспокоенность и получили мотивацию помочь другому.

Глава 2

ПРИНЦИП РАБОТЫ ЭМПАТИИ

В этой главе мы подробнее рассмотрим механизмы функционирования мозга и их влияние на проявление эмпатии.

Представьте, что, видите, как мой палец укололи иголкой. Что вы чувствуете? Был такой научный эксперимент: сначала ученые подключили испытуемых к датчикам, чтобы определить, какие нейроны участвуют в восприятии боли. Другие участники, тоже подключенные к сканерам, просматривали эту процедуру на видео.

Исследователи обнаружили, что нервная система наблюдателей, по сути, дублировала реакцию людей, которые испытывали настоящую боль. Испытуемые, находившиеся «в безопасности», реагировали так, будто иголкой кололи их самих. Во время наблюдения за уколом активируются те же нейронные сети, что и при уколе. Когда активируется отдел мозга, называемый «островковая область», мы испытываем боль — срабатывают нейроны, задача которых заключается в активации физиологической реакции на нее. Оказывается, те же нейроны активируются, если мы наблюдаем действие, которое вызывает боль. Мозг имитирует ощущение укола, это похоже на зеркальное воспроизведение боли, но более слабой. Это замечательное и полезное свойство — если бы мы испытали боль

в полную силу, как это происходит с «подопытным», никакой эмпатии бы не возникло. Угадайте, на чьей боли мы бы сосредоточились в первую очередь? На своей собственной! В случае с наблюдателем ощущение притупляется, чтобы нас не парализовало от боли и мы могли помочь другому человеку.

Существуют две важные причины, по которым мозг воспроизводит чужую боль: научить нас, чего следует избегать, и мотивировать помочь пострадавшему.

Будь то боль физическая, психологическая, эмоциональная или все сразу. «Побочный продукт» помощи ближнему заключается в том, что он сам вдохновляется, и тоже начинает помогать другим, как бы возвращая долг. Вообще, помощь окружающим — это основа кооперации, сотрудничества и взаимности в человеческих отношениях. Чувствуя боль других людей, мы испытываем желание помочь им, а помощь обычно вызывает добрые чувства. Так мы получаем почти 100%-ную гарантию — наше поведение встретит взаимность, и в конечном итоге обеспечит выживание всего вида путем завершения полного цикла эмпатии. В этом процессе задействованы нейроны, которые помогают узнать, что происходит в мозге других людей, они формируют основу того, что я называю общим интеллектом.

Зеркальные нейроны — клетки головного мозга, расположенные в премоторной коре, известной как «область F5», и теменной коре. Они были впервые обнаружены в девяностых годах двадцатого века итальянскими исследователями, которые проводили эксперименты с прима-

тами. Зеркальные нейроны запускаются как при выполнении действия одним приматом, так и при наблюдении этого действия другим. Они были названы «зеркальными», потому что, по сути, «отражают» в мозг наблюдателя информацию, содержащуюся в мозге «делателя». Хотя среди других видов зеркальные нейроны были обнаружены только у приматов, их открытие породило взрыв исследований в области нейробиологии и помогло выявить общие нейронные цепочки осязания, боли и специфических эмоций, таких как отвращение. Эти цепочки находятся в разных областях головного мозга: соматосенсорной коре, островке и передней части поясной извилины.

Исследовав моторную кору мозга макака, ученые поняли, что при помощи зеркальных нейронов наблюдатель «проживает» действие, хотя сам в его выполнении не участвует. Ранее считалось, что для интерпретации и предсказания действий других людей мозг использует логические мыслительные процессы. Теперь мы думаем, что эти «нейрозеркала» и общие нейронные схемы позволяют понять не только мысли другого человека, но и его чувства.

Почему в нашем мозге появились эти удивительные нейронные сети? Если вы зададите этот вопрос ученым, некоторые скажут, что это нужно для защиты: увидев, что кто-то поранился ножом, мы станем осторожнее обращаться с острыми предметами. Другие утверждают, что это свойство приносит прямую выгоду обществу в целом и распространяется не только на семью и местное сообщество, но и на все человечество. Возвращаясь к нашему «племенному наследию» — если мы видим, что на лице человека, который попробовал определенную пищу, появляется отвращение, то сами испытаем это чувство: так группа учится, чего следует избегать. Я верю, что верны оба варианта; мы должны выжить как индивидуумы, на-

учившись избегать опасности, что, в свою очередь, помогает обеспечить выживание нашего вида.

Все больше данных свидетельствуют о том, что эмпатия отчасти «встроена» в мозг и состоит из трех компонентов: эмоциональная или аффективная эмпатия, когнитивная или мысленная эмпатия и мотивация к эмпатической реакции. У особенно чувствительных людей и эмпатов все три компонента запускаются легко. Некоторым даже приходится приглушать эмоциональную эмпатию, чтобы сохранить объективность и работоспособность. Подумайте о пожарных или хирургах — им нельзя отвлекаться, пока задача не будет выполнена. Не очень чувствительным людям, видимо, придется оттачивать навыки эмпатии. Врожденная эмпатия есть у большинства из нас. Поскольку она играет роль в эволюционной истории, ее развитие можно проследить до зеркальных нейронов в мозге наших предков. Чтобы понять, как использовать эмпатию для улучшения жизни в целом и отношений в частности, нам необходимо лучше понять ее аспекты. Уровень эмпатии зависит не только от восприятия информации, но и от ее обработки, наших действий и мотивации.

Некоторые ученые утверждают, что эмпатия у всех нас включается по умолчанию, и что ее нужно подавлять, чтобы не отвлекаться на чувства других людей. На самом деле — все мы разные: кто-то вообще не научился подавлять эмпатию, а кто-то подавил ее слишком хорошо. Большинство находится где-то посередине.

Эмоциональное сопереживание

В детстве Пэтти Саймон, с которой вы познакомились в прошлой главе, приходилось постоянно переезжать, это было связано с работой ее отца. Даже в подростковом возрасте она чувствовала себя неуверенно, думала, что никто

не хочет с ней общаться. По словам Пэтти, в жизни у нее все было не так уж плохо, ей никогда не приходилось спасаться от войны, как сирийским беженцам. Тем не менее ранние переживания сформировали ее эмоциональный мозг таким образом, что, увидев новостной сюжет, она ощутила связь с беженцами. На тот момент, Пэтти не могла передать свои чувства словами, но была уверена, что хочет помочь. Размышляя об этом сейчас, она говорит, что ощутила волну сочувствия, наблюдая, как на экране телевизора мелькают бомбы и рушатся здания. С точки зрения психологии, она проявила аффективную эмпатию. Если отойти от научного языка, то — эмоциональную эмпатию. О ней я и хочу вам рассказать в первую очередь.

Эмоциональная сторона эмпатии знакома всем. Это «ощущение чувств» других людей. Когда вы видите, как кто-то испытывает трудности или переносит боль, то можете прочувствовать ситуацию, основываясь на собственном прошлом опыте и ощущениях. Для Пэтти и Дика это были выражения печали, страха и одиночества, которые они каждый вечер видели по телевизору на лицах сирийских матерей и детей. Миллионы людей смотрят те же сюжеты, но по какой-то причине эмоциональной эмпатии не проявляют.

Тем не менее большинство из нас все-таки способны проявить эмоциональную эмпатию. Например, почти все знают, что будет, если порезать руку о кусок стекла. Когда мы видели нечто подобное, нам было не по себе — эмоционально и физически. Если представить, как в кожу впиивается стекло, мы можем вздрогнуть. Возможно, прочитав об этом прямо сейчас, вы испытали это чувство. Помните, что эмоциональную эмпатическую реакцию можно использовать иначе: вы можете вздрогнуть, когда увидите, как кто-то испытывает боль, осознавая, что вам при этом на самом деле не больно. Если бы вы испытали ту же сте-

пень боли, то сосредоточились бы на ней и едва ли смогли бы помочь другому. Сложная неврологическая система позволяет вам наблюдать за чужой болью, переживать соответствующее ощущение, но не терять при этом рассудок.

При помощи эмоциональной эмпатии мы понимаем, чего следует избегать. Без внутреннего представления о боли, основанного на внешнем наблюдении, мы не могли бы извлечь уроки из происходящего. Единственный способ понять, что проводить куском стекла по коже — плохая идея, это испытать шок. В противном случае, нам останется удивляться, откуда взялись рваные раны на руках.

Эмоциональная эмпатия должна поддерживаться в равновесии с механизмом саморегуляции, чтобы мы могли справиться с чрезмерным уровнем эмоционального возбуждения, приводящего иногда к личным страданиям, размыванию границ между нами и другими людьми. Если вы ежедневно сталкиваетесь с огромным количеством боли и страданий, например как врач-онколог, социальный работник или тюремный надзиратель, чрезмерная эмоциональная эмпатия может привести к депрессии, беспокойству и истощению. «Эмпатическая острота» скоро перестанет вызывать у вас эмоции, и вы начнете дистанцироваться от людей. Медики называют это «притуплением чувства сострадания».

Эмоциональная эмпатия сработает быстрее, если мы хотим проявить ее к человеку, с которым ощущаем сходство, как Пэтти с сирийскими беженцами. Инстинктивно мы более склонны протянуть руку помощи родственникам, соседям по кварталу или друзьям по церковному приходу. Эта предвзятость будет срабатывать всегда — «пусть мы не знаем человека лично, зато наши дети играют в одной хоккейной команде!». Механизм эмпатии у большинства людей активируется, если нужно помочь кому-то, кто

на них похож. И наоборот, эмоциональная эмпатия может ослабнуть или вообще исчезнуть, если что-то случится с незнакомцем или представителем другого этноса или расы. Не все из нас готовы поступить, как Пэтти и ее муж, наши сердца не всегда будут тосковать по чужой стране и незнакомым людям. Здесь вступает в игру другой тип эмпатии — когнитивный.

Когнитивная эмпатия

Пэтти и Дик перешли от эмоциональной эмпатии к когнитивному сдвигу. В результате они решили отправиться в Сирию и учить детей, у которых больше не было школ. Они не говорили по-арабски. Дети не говорили по-английски. Тем не менее, как художник, Пэтти могла вести уроки ИЗО и какие-то дополнительные проекты, которые худо-бедно позволяли детям что-то узнать.

«Травма, которую эти дети держали в себе, была скрыта за их невероятной стойкостью. Они хотели оставаться детьми: смеяться, рисовать, учиться, играть в мяч, — говорит Пэтти. — Я хотела, чтобы каждый из них знал, что мы из Америки, что нам не все равно...»

Когнитивная, или «мыслящая», эмпатия — это способ управления всей информацией, воспринимаемой сознанием. Прежде чем вы сможете испытать когнитивную эмпатию, потребуется задействовать несколько компонентов психологического развития и ваши поведенческие способности. Самый первый шаг, необходимый для применения когнитивной эмпатии, — это способность понять на базовом уровне, что у другого человека есть мысли и чувства, которые отличаются от ваших.

Это называется «теорией разума». Считается, что у детей эта способность вырабатывается к четырем или пяти годам. Маленькие дети не могут различить, что у каждого

из нас есть свой мозг, разум, мысли и чувства. Однажды вечером, когда моей дочери исполнилось три года, она разговаривала с бабушкой по телефону, ела яблочный пирог и спросила, не хочет ли та перекусить. Бабушка, которая в тот момент была в другом городе, не поняла, что ей предлагают съесть. А моя дочь, еще не научившаяся «теории разума», понятия не имела, почему бабушка не понимает ее. Как взрослые, мы используем «теорию разума» не задумываясь, но если задаться целью понаблюдать за ее применением, можно обнаружить много интересного. Вы, наверное, видели, как кто-то бежал, чтобы успеть на самолет или автобус, но не успевал — двери захлопывались. Вам не нужно знать подробности жизни человека, который опоздал на автобус, чтобы мгновенно получить доступ к ряду чувств, которые он испытывает. Точно так же вам достаточно взглянуть на фотографию людей, спускающихся по тросу на высокой скорости, чтобы по выражению лиц понять, испытывают они восторг или ужас.



Понимание чужого сознания — не то же самое, что «чтение мыслей», это способность проанализировать, что происходит в мозге другого человека в этот момент, и принять, что его решения, намерения и убеждения могут отличаться от наших.



Фактически в зависимости от человека, ситуации и настроения вы можете даже проявить эмпатию к незнакомцу, потому что понимаете, каково это — опоздать на автобус или испытать головокружение при скоростном спуске. Без когнитивного обоснования теории разума эмпатию освоить трудно: это подтверждается результатами на-

учных исследований. Например, при аутизме в областях мозга, связанных с когнитивной эмпатией, плохо развиваются нейронные связи. Также в результате деменции или различных травм головного мозга человек может утратить способность применять теорию разума.

Понимание чужого сознания дает нам возможность понять мысли, намерения, эмоции и желания других людей. Затем мы переходим на следующий этап когнитивной эмпатии — видим ситуацию с точки зрения конкретного человека. Такое восприятие требует сосредоточенного внимания, развитого воображения и любопытства. Когда мы начинаем смотреть на мир с чужой точки зрения, зоны мозга, которые были активны у этого человека, активируются и у нас — это подтверждено исследованиями в области нейробиологии.

Мы должны осознать ситуацию с физической, психологической, социальной и духовной точки зрения «наблюдаемого объекта». Как и в случае с иными аспектами эмпатии, нам будет легче понять человека, который похож на нас или входит в одну из наших групп. Становится намного труднее воспринимать точку зрения человека, находящегося «вовне», в другой социальной группе; это требует гораздо большей концентрации внимания и напряжения рабочей памяти, возрастает когнитивная нагрузка. Когда вам удастся «прорваться» и понять мир с «чужой» точки зрения, начинают рушиться стереотипы, вы благосклоннее относитесь к самому человеку и его «племеню». История знает много случаев, когда забота о конкретном человеке, который вызывал сострадание у предполагаемого врага, приводила к знаковым событиям: аболиционисты¹ помогали освободить рабов, а сочувствующие немцы спасали евреев во время Второй мировой войны.

¹ Члены движения за отмену рабства в США.

Эмпатическая забота и сострадание

Третьим аспектом эмпатии является эмпатическая забота, или эмпатическое беспокойство. Внутренняя мотивация побуждает людей реагировать и выражать желание позаботиться о благополучии других. Услышав слово «эмпатия», большинство думает как раз об «эмпатической заботе». Основным преимуществом когнитивной и аффективной эмпатии является мотивация к проявлению эмпатической заботы, к сострадательным действиям. Когда мысли и чувства соединяются, мы становимся склонны к эмпатическому поведению. Сначала мы «испытываем чужие чувства», потом понимаем чужую боль, а затем реагируем, проявляя сострадание. Сострадание — это внешнее выражение эмпатической заботы, свидетельствующее о нашей мотивации; это ответ сердца на чужое страдание. Вы можете думать, что такое поведение является нормой. На самом деле — не всегда.

Я иногда упоминаю, что эмпатическая забота приводит к «поведенческой эмпатии», к актам сострадания. Но этот путь может вести и к личным страданиям. Кажется, у всех нас был такой опыт: мы видим — что-то идет не так, но у нас нет мотивации, энергии или навыков, чтобы действовать. Хотя бы раз в неделю мы встречаем на улице бездомного — и проходим мимо. Возможно, мы ощущаем беспокойство, но редко решаем помочь. В других случаях эмпатическая забота приводит к сострадательному поведению; мы предлагаем первое, что кажется разумным, — деньги, еду или одеяло. Эмпатическое беспокойство может проявиться иным способом: вы пишете письмо конгрессмену и интересуетесь, почему построено так мало приютов для бездомных, или принимаете участие в программах социальной и психологической помощи. Многие мои знакомые ощущают беспомощность — они


ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

каждый день видят бездомных на улицах и не знают, как им помочь. В таком случае особенно важна концепция противопоставления проксимальной эмпатии, направленной на «близких», и дистальной эмпатии, направленной на «внешние группы». Сострадательное поведение может проявиться в малом, например в заботливом взгляде. Но даже этот краткий момент «единения» с другим человеком помогает ему, выделяет из общей серой массы на уровень индивидуума. Не обязательно совершать нечто грандиозное — решив проявить эмпатическую заботу, вы, скорее всего, будете мотивированы происходящим вокруг.

Для меня одним из самых запутанных явлений нашего времени является эффект, который на нас оказывают новости и разного рода предупреждения, — столько информации об общечеловеческой боли и страданиях! Сколько еще предстоит сделать, чтобы облегчить жизнь людей! Мы готовы прийти на помощь, но сильные мира сего зачастую больше озабочены личной властью — они помогают и без того богатым людям, расширяют сферы собственного влияния и не очень спешат решать проблемы человечества. Научные исследования показали, что между властью и эмпатией существует обратная зависимость, своего рода расстояние, которое часто отделяет людей, находящихся у власти, от «простого народа». Тем не менее благодаря усилиям «нижнего уровня» многим нуждающимся все же оказывается помощь, тысячи людей вносят в это свой вклад — в игру вступает петля эмпатии. Мы должны следить за собой и отмечать, когда зарождающаяся эмпатия не приводит к проявлению эмпатической заботы и сострадательным действиям. Как мы увидим, эмпатическая способность не является статическим состоянием и может изменяться. Судить об изменении уровня эмпатии можно по проявлениям эмпатической заботы.

Глава 3

ЭМПАТИЧЕСКИЙ СПЕКТР

« одиночество, чувство, что ты никому не нужен, — вот самая страшная бедность». Найдите минутку, чтобы внимательно подумать над словами матери Терезы. Насколько они вас тронули? Какая картина предстала перед вашими глазами? Вы увидели отчаявшегося ребенка-сироту, живущего в нищете? Или пожилого бездомного, просящего милостыню на углу улицы?

Скорее всего, в зависимости от текущего контекста вашей жизни и настроения, этот образ вызовет у вас хотя бы тень эмпатии. Мы сострадательно относимся к одиночеству, голоду и изоляции, даже если никогда не испытывали подобного, как сироты или бездомные. Однако на некоторых эта цитата не производит впечатления. Значит ли это, что им все равно? Может быть. Но, возможно, у людей был плохой день и на сопереживание сил просто не осталось.

Правда в том, что наша эмпатическая способность может иногда «включаться», а порой, даже в схожих обстоятельствах, — подавляться, здесь все сугубо индивидуально. Некоторые часто испытывают «приступы» эмпатической заботы. А другие в этом плане — «крепкие орешки», их труднее вывести на эмоцию. У эмпатии, как и у любого

другого неврологического показателя, есть своего рода «шкала». Большинство из нас обычно находится на середине этой шкалы. Каждый день, в зависимости от множества факторов, включая настроение, чувство голода, сон и уровень выполняемых обязанностей, мы продвигаемся на ступеньку вверх или вниз.

Индивидуальность

Ваши показатели эмпатии и время ее проявления уникальны, хотя в целом механизм нейробиологической активации работает у всех примерно одинаково. При помощи сканирования методом функциональной магнитно-резонансной томографии можно засечь электрические импульсы, которые распространяются по мозгу. Мы все больше узнаем об изменчивой природе эмпатии и о том, что с самого начала жизни запрограммированы, хотя мне нравится думать — «наделены даром», сопереживать другим и связываться друг с другом. Относительно недавно итальянские неврологи из Университета Пармы совершили прорывное открытие, исследовав истинную природу процессов, происходящих в мозге при проявлении эмпатии.

В 1996 году итальянская исследовательская группа изучала двигательную кору макак при движении лап в сторону рта во время еды. Обезьян, жевавших арахис, подключили к хитроумным сканерам МРТ, которые те носили как шляпы. Область мозга макак, называемая премоторной корой, или F5, о которой вы уже знаете из второй главы, повышала активность всякий раз, когда те пытались найти орех. В какой-то момент исследователь сам взял горсть орехов и принялся их есть. Его коллеги заметили, что, когда обезьяны видели, что человек тянется к арахису, у них повышалась активность той же области мозга — F5. Это было интересно.

Затем исследователи осторожно удерживали двух макак, не подпуская их к остальным, пока те жевали бананы. И снова премоторные нейроны обезьян активировались, как будто они уже присоединились к друзьям и тоже принялись за бананы. В сущности, мозг сдерживаемых макак «отражал опыт» других обезьян. Итальянцы не собирались открывать зеркальный эффект, но подробно, вплоть до нейрона, задокументировали активацию процесса «обезьяна видит — обезьяна делает».

С тех пор были проведены сотни исследований, которые подтвердили результаты этого эксперимента. Теперь мы знаем, что «зеркальные» и другие общие механизмы нейронных цепочек, не связанные напрямую с зеркальными нейронами в организме человека, активируются не только при помощи арахиса и бананов. Мы можем реагировать на выражение лица и позу других людей — это неврологическая основа эмпатической реакции. Активируются нужные нейроны — и вот улыбающееся лицо заставляет нас почувствовать себя счастливее, испуганное — испытать страх, а сердитое — насторожиться.

В последнее десятилетие ученые сосредоточились на исследовании роли общих нейронных сетей эмпатической реакции. Немецкий нейробиолог и психолог Таня Сингер из Лейпцигского института гуманитарных и когнитивных наук им. Макса Планка, проводит эксперименты в области эмпатии и исследует процесс обработки мозгом эмоций других людей. В 2004 году Таня и ее коллеги пригласили супружеские пары принять участие в исследовании по оценке уровня эмпатии. Они поместили женщин в аппараты МРТ, затем к рукам всех испытуемых прикрепили электроды. Все женщины получили болезненный удар током. Затем настала очередь их партнеров. Каждый раз, когда мужчина получал удар током, супруга узнавала об этом посредством специального сигнала. В этот момент

у всех женщин активировались те же области мозга, что при ударе током.

Проанализировав полученные данные, Сингер и ее коллеги заметили, что в мозге женщин активировались схожие участки болевого матрикса, причем независимо от того, кто получал удар током — сама женщина или ее партнер. Если удар приходился на партнера, интенсивность активации была ниже. Так было выявлено, что человеческий мозг может образовывать общие нейронные цепочки с мозгом другого человека, что помогает нам воспринимать чужие чувства, боль или страдания. Сингер обнаружила, что боль другого человека приглушается по следующим причинам: мы сохраняем «работоспособность»; зная, что причиняет страдания другим, учимся избегать таких ситуаций, чтобы защитить себя настолько, насколько возможно, — ощущая боль другого человека посредством эмпатии, мы получаем мотивацию помочь ему, проявить эмпатическую заботу.

Статья Сингер была первым исследованием в области нейронаук, в котором упоминались сразу две реакции на переживание боли — «своей» и «чужой». Ее открытия привели к появлению нового направления научных исследований — ученые начали фиксировать эмоциональную реакцию наблюдателей. Впервые при помощи нейровизуализации Сингер удалось показать, насколько наш мозг настроен на просоциальное, «помогающее» поведение. Личный опыт переживания чужой боли побуждает нас к кооперации, к облегчению ноши других людей — это необходимо для улучшения и выживания нашего вида. Обратите внимание — люди не стремятся действовать по модели «выживает тот, кто лучше приспособится».

«До того, как мы начали работу, некоторые говорили, что я ничего не смогу обнаружить, — делится Сингер. — Думаю, мы понемногу осознаем важность перехода от

раздутого эгоизма и индивидуализма к альтруизму, к понятию взаимозависимости». Зависимость мозга от состояния других людей — основа того, что я называю «общим интеллектом».

Триггеры эмпатии

Результаты научных исследований свидетельствуют о том, что все мы связаны на нейробиологическом уровне, причем больше, чем сами можем предположить. Осознанно или нет, мы находимся в постоянном, естественном резонансе с чувствами других людей. Если подойти к этому процессу правильно, ориентируясь на общий интеллект, нам откроется множество возможностей для взаимопомощи и совместного решения проблем. «Резонанс» может быть углублен или притуплен, все зависит от множества факторов.

Задумайтесь на минуту о многочисленных письмах от благотворительных организаций, в которых вас просят внести пожертвование. Эти письма обычно приходят во время отпусков. Все благотворительные организации занимаются полезным делом — помогают людям, животным или заботятся об окружающей среде. Обычно вы сразу понимаете, что заставит вас потянуться к чековой книжке, что — едва ли, а что — точно нет. Жизненный опыт помогает понять, какие проблемы наиболее близки вашему сердцу и заслуживают финансового вклада. Давайте попробуем одно упражнение, чтобы вы на деле увидели, о чем идет речь. Оно не займет много времени.

Взгляните на список организаций, приведенный внизу. Скажем, у вас есть 1000 долларов, выделенных на благотворительность. По каким причинам конкретная организация получит 100 долларов? Какой из них выделить 50

долларов? Какой не достанется ничего? Может, отдать все деньги только одной?

Национальный фонд дикой природы «National Wildlife Foundation».

Фонд помощи детям «Save the Children».

Фонд помощи людям, страдающим мышечной дистрофией, «Muscular Dystrophy Foundation».

Фонд помощи бедным и бездомным «Habitat for Humanity».

«LDAMF».

«ЮНИСЕФ» — детский фонд ООН.

«Susan G. Komen» — помощь больным раком груди.

«Гринпис» — экологическая организация.

Фонд детской восстановительной хирургии «Smile Train».

Американское общество, выступающее против жестокого обращения с животными, — «ASPCA».

«Врачи без границ».

«Make-a-Wish Foundation» — помогает исполнять желания смертельно больных детей.

Некоторым задача может показаться очень сложной. В конце концов, кто не хочет помочь каждой из этих организаций в их добрых делах? Но держу пари, что среди них есть одна, которой вы не захотите пожертвовать ничего. Пятое место в списке занимает организация LDAMF¹. Поскольку LDAMF начиналась как местный фонд нашего сообщества, велика вероятность, что вы не знаете, что это такое. Вы не знаете, что это, название ни о чем не говорит — и, скорее всего, этот фонд вы исключите из своего списка.

Чем больше вы отождествляете себя с чем-то, тем больше эмпатии проявите — в этом случае решите пожертво-

¹ Назван в честь Лорен Дани Этли.

вать деньги. Возможно, вы знаете кого-то, у кого был рак молочной железы, или вы — любитель животных и ваш дом полон всякой живности, в этом случае соответствующие организации привлекут ваше внимание и вызовут эмпатию. Если я добавлю, что Лорен Данн Этли была подругой детства моей дочери и что ее убил парень, с которым она рассталась в школе, велика вероятность, что вы не останетесь равнодушны. Этот небольшой фонд привлек внимание Палаты Представителей и Сената штата Массачусетс, после чего «обучение отношениям» было объявлено приоритетом на правительственном уровне. Слишком поздно осознав, что ни женщины, ни мужчины не должны встречаться наедине с бывшими партнерами после разрыва, семья Данн Этли стремится поддерживать образовательные программы для молодых людей. В ходе курса специалисты рассказывают об эмоциональной сложности свиданий и мерах по предотвращению насилия. На такой курс может записаться любой, вне зависимости от цвета кожи, расы и вероисповедания.

На индивидуальном уровне наши приоритеты в отношении доверия, сопереживания и ресурсов почти не отличаются.

Чем больше для нас значат другие люди и их жизненный опыт, тем лучше мы сможем проявить эмпатию. Как было отмечено в первой главе, если мы общаемся с кем-то довольно часто, он попадает в категорию «свои» — люди одной с нами расы, приверженцы определенной религии, со схожим положением в обществе, уровнем образования и политической принадлежностью. К «внутренним» группам относятся спортивные команды, школы, районы,

автомобильные клубы — любые группы, которые могут идентифицировать себя с чем-то. Можете ли вы вспомнить пять групп, к которым уже принадлежите?

Предпочтение, которое мы отдаем знакомым людям, на языке психологии называется «групповое предубеждение». Люди в большинстве своем тысячелетиями жили в племенах и небольших сообществах. Наше выживание зависело от единства с группой — людьми, которые были похожи на нас, говорили на том же языке, ели одну и ту же пищу, поклонялись одному богу и т. д. Даже сегодня, в цифровом мире, мы все еще ведем себя как племена: иногда неосознанно, а порой — с гордостью. Если вы фанат профессионального спорта, то понимаете, что я имею в виду.

Внутригрупповое наследие становится проблемой, если оно ограничивает нашу способность испытывать эмпатию к людям, которые не соответствуют каким-то «общим» характеристикам, — к представителям так называемых «внешних групп». Вы можете даже не осознавать, что разделили общество на сегменты, но это факт — все так делают. Например, большинство записывает бездомных во «внешнюю категорию», а некоторые и вовсе перестают считать их за людей. Кто-то автоматически начинает считать «чужаком» человека с иным цветом кожи, а кто-то формирует группы на основе национальности, политической принадлежности, пола, образа жизни и религии — этот список можно продолжать долго.

Групповая предвзятость настолько укоренилась у людей в подсознании, что большинству из нас приходится прилагать усилия, чтобы сохранить объективность. Недавно в штате Пенсильвания исследователями Лихайского университета был проведен эксперимент, который доказал, что в мозге представителей европеоидной расы происходит кратковременная задержка при обработке вы-

ражений лица представителей негроидной расы — мы не так быстро понимаем, как реагировать на человека с другим цветом кожи. Другие подобные исследования показывают, что людям со светлой кожей требуется больше времени для распознавания эмоций темнокожего человека, например они легко путают страх с гневом. Когда испытуемых заставляли почувствовать беспокойство, а затем показывали им лица темнокожих мужчин, восприятие времени у них замедлялось — людям казалось, что изображения показывали дольше, чем на самом деле. Обнаружение расовой предвзятости очень важно в работе сотрудников полиции, которые должны уметь распознавать эмоции темнокожих. Если испуганное выражение лица примут за злое или агрессивное, это может стоить человеку жизни. Подобные различия в восприятии лиц способны влиять на все: от того, как правоохранительные органы обращаются с подозреваемым, до того, сколько времени педагоги проводят со студентами, как работодатели реагируют на соискателей... Наше общество не может позволить себе продолжать наступать на те же грабли, хватит совершать подобные ошибки! Для изменения ситуации необходимо развивать эмпатию.

По роду деятельности я могу видеть, как обучение эмпатии помогает врачам и другим работникам области здравоохранения общаться друг с другом и с пациентами из незнакомых им сообществ. Научившись видеть мир глазами других, врачи перестают смотреть на пациентов как на безличные объекты. Проведенные мною исследования доказывают пользу обучения эмпатии, но результаты можно наблюдать и воочию — мы видим положительный эффект, который оказывают тренинги и образовательные программы, подобные той, что проводится в Университете штата Миссури. Студенты этого вуза — будущие специ-

алисты по ориентации и мобильности должны научиться ходить по местным улицам с завязанными глазами, чтобы лучше понимать, что испытывает в повседневной жизни слепой человек. Курс так и называется — «занятия с завязанными глазами» и требует от студента пронести повязку 160 часов. Это не единственный пример. Новые технологии помогают нам глубже понять опыт других людей. После серьезной аварии артистка Джейн Гонтлетт получила черепно-мозговую травму, у нее начались припадки и приступы дезориентации. Чтобы поделиться своим опытом, она разработала симулятор виртуальной реальности и назвала проект «In My Shoes»¹. Вы можете надеть специальные очки и прочувствовать, что происходит, когда у больного случается приступ. Немного позже я расскажу об этом поподробнее.

Хотя упражнения или симуляторы не могут дать полного опыта инвалидности, с их помощью реально получить представление о самочувствии других людей и о проблемах, с которыми те сталкиваются. Большинство из нас не могут себе представить, каково это — садиться в автобус, передвигаясь в инвалидной коляске, как мучительно слышать приглушенное, враждебное бормотание других пассажиров, которых раздражает дополнительная задержка... Чувствовать себя некомфортно среди остальных — огромное бремя, которое ложится на плечи инвалидов.

Как эмпатия сходит на нет?

Для некоторых из нас, особенно для тех, кто занимается уходом за больными, недостаток эмпатии может стать фактором профессионального риска. Я уверена, что вы слышали о «притуплении чувства сострадания».

¹ «In My Shoes» (англ. образ.) — «на моем месте». — Прим. пер.

Некоторые начинают защищаться
и очерчивают границы, чтобы их не коснулись
чувства других людей,

а кто-то, наблюдая за чужой болью, расстраивается все больше и больше — в этом случае необходимо освоить навыки саморегуляции, чтобы не стерлась грань между чужими потребностями и собственными эмоциональными реакциями.

Эмпатическая способность мозга обусловлена набором генов и нейрофизиологией. Моя программа развития эмпатии включает в себя обучение навыкам восприятия чужих эмоций, техникам саморегуляции и самоконтроля. Эти методы и стратегии помогают справиться с «заражением эмоциями» — опытом почти мгновенного улавливания чужого переживания. Представьте себе: кто-то чихает в вашу сторону, а вы не успеваете уклониться и заражаетесь. С чувствами происходит то же самое. Один из способов, который мы используем при обучении соответствующим эмпатическим реакциям, заключается в усилении когнитивных аспектов эмпатии: наши студенты осваивают стратегии управления и смягчения чрезмерных эмоциональных реакций. Некоторые из практик, которые мы преподаем, включают в себя работу с управляемыми образцами, обучение диафрагмальному дыханию и техникам медитации на развитие осознанности.

Одна из самых простых практик саморегуляции — сделать несколько глубоких вдохов, сказав себе: «я вдыхаю в полную силу», и на выдохе — «я выдыхаю в полную силу». Многие находят эту простую технику более полезной, чем традиционный метод «сосчитайте до десяти, прежде чем начать говорить». Подсчет сам по себе, без

диафрагмального дыхания, не снижает давление и частоту сердечных сокращений. Когда вы делаете глубокие, медленные вдохи, активируются «датчики давления», расположенные у вас на шее, в сонных артериях, т. н. «барорецепторы», и давление снижается. Техника замедления помогает избежать реакции «бей или беги», а подсчет может просто отсрочить неконтролируемую эмоциональную реакцию.

Представители некоторых профессий, например полицейские, врачи, медсестры, социальные работники и учителя, подвержены риску притупления чувства сострадания. Такие люди обычно предрасположены к сочувствию, но на них давят проблемы и страдания, свидетелями которых они становятся, — люди просто падают духом. Им следует научиться уравнивать здоровое соотношение когнитивного и эмоционального компонентов эмпатии на работе.

Мы думаем, что социальные работники или сотрудники службы охраны психического здоровья должны быть «теплыми и эмпатичными людьми». К сожалению, это не всегда так. Они находятся в группе особого риска — закливаясь на негативном опыте и многочисленных препятствиях, с которыми сталкиваются их «клиенты», могут истощить свои эмоциональные силы и сгореть на работе. Сосредоточившись на том, что реально взять под контроль, например на предоставлении населению необходимых услуг и ресурсов, выстроив баланс между эмоционально тяжелой работой и заботой о себе, социальные работники могут научиться справляться с эмоциональной перегрузкой, избегая депрессии и выгорания. Аналогичным образом медсестры, которые небезразличны к своей работе, способны повысить свою эффективность — они сосредоточатся на том, что могут контролировать, начнут обращаться за помощью друг к другу, к своим командам,

перестанут нести все на себе, не будут пытаться все сделать самостоятельно, найдут время для заботы о себе... Для создания условий, способствующих сотрудничеству и уменьшению обременительной рабочей нагрузки, необходима поддержка начальства. Научное исследование, проведенное в Миннесоте, показало, что процент выгорания среди медицинских работников снизился, когда им разрешили отлучаться с работы, чтобы забрать детей из детских садов. Независимо от профессии или ситуации, баланс эмпатии и долга имеет решающее значение для передачи опыта гуманизма и сострадания без потери значимости и пользы профессиональной роли.

«Человекоугодники» тоже рискуют перегореть и притупить способность проявлять эмпатию. Мы можем думать, что попытками осчастливить окружающих движет эмпатия, но это не всегда так. Часто мотивация бывает связана с необходимостью быть принятым, «стать своим». Подобная тенденция проявляется особенно сильно, если вы чувствуете обиду или злость, когда многое отдаете другим и не получаете достаточно взамен. Я призываю к осторожности: не позволяйте другим людям использовать себя или, что еще хуже, втягивать в «созависимость», когда чьи-то привычки будут поставлены выше ваших собственных под благим предлогом помощи людям. Такой образ действий сводит на нет эмпатию, в долгосрочной перспективе он приводит к негодованию или гневу со стороны других людей. Подробнее об этом — в главе 11.

Ряд других стимулирующих форм поведения также попадает в категорию «ложной эмпатии». Классический пример — попустительство по отношению к деструктивному поведению: токсикомании, азартным играм. Другой пример — отказ от обращения за профессиональной помощью при наличии психического заболевания у близкого человека.

Желая оказать помощь, социальные работники готовы занять деньги, накормить, дать приют, одеть и оправдать человека, который употребляет наркотики. Это может выглядеть и восприниматься как эмпатия, но на самом деле так мы не позволяем «пострадавшему» переживать естественные последствия своего поведения, и он попадает в замкнутый круг. Люди, которые борются с алкоголизмом, знают это лучше, чем кто-либо. Они могут сочувствовать зависимому человеку, как никто другой, но, как правило, будут последними, кто запишется в ряды активистов — у них есть опыт, который говорит: «так помочь нельзя».

Наконец, еще один вид ложной эмпатии, на который я хотела бы обратить ваше внимание, — чрезмерная родительская опека. Вы наверняка с этим сталкивались: родители балуют ребенка, защищают его сверх всякой меры и гордятся любым его поступком. Они приходят ему на помощь на каждом шагу и не позволяют чаду ничего сделать самостоятельно. Родители говорят: «Мы проявляем столько эмпатии к ребенку!», — но это никакая не эмпатия!

Люди думают, что выражают любовь, а на деле препятствуют развитию детей, не дают им научиться управлять собственной жизнью и отвечать за последствия своих действий.

Дети вырастают и ждут, что «сказка» продолжится на работе. Одной из моих коллег, проводившей собеседование, звонил родитель кандидата. Он кричал в трубку, что та «не распознала талант» и «не допустила к должности лучшего кандидата».

Препятствия на пути к эмпатии

Независимо от степени развития эмпатии мы не можем проявлять ее постоянно, ко всем и вся, да и не должны... Интересно подумать о механизмах, побуждающих к действию, когда мы читаем одну историю, и требующих переключиться на другую задачу при чтении другой.

После расправы над двадцатью двумя учениками начальной школы Сэнди Хук в 2012 году в город Коннектикут стеклось огромное количество благотворительной помощи. Властям пришлось мобилизовать более восьмисот добровольцев только для того, чтобы рассортировать все, что прислали люди. Мягкие игрушки, продукты и миллионы долларов были отправлены в маленький, тихий и довольно богатый город, который в помощи такого рода, по сути, не нуждался. Чиновники попросили общественность отправлять гуманитарную помощь в другие регионы, но она продолжала приходить. На Сэнди Хук обрушилось целое «цунами доброй воли», но почти двадцать миллионов американских детей из других городов легли спать голодными.

У многих, кто внес в это дело свой вклад, проксимальная форма эмпатии сработала полностью интуитивно. Люди проявили первичную реакцию на мысль о потере своих детей. Каждый родитель понимает, что это наихудший кошмар, а при мысли о том, что кто-то намеренно стреляет и убивает множество невинных, нас охватывает ужас. Этот первичный страх связан с врожденной эмпатией и любовью к детям, его корни уходят в эволюционную биологию. На протяжении всей истории человечества потомство было необходимо для выживания вида — мы испытываем врожденное и очень сильное стремление защитить его. Кроме того, хотя большинство людей не осознают этого, мозг озабочен сохранением для следующего

поколения наших собственных генов. Защита детей является гарантией передачи генов.

В терминах социологии благотворительность, сочувствие и сопереживание в отношении жертв Сэнди Хук и т. д. обусловлены «эффектом опознаваемой жертвы». Чем больше мы отождествляем себя с жертвой — будь то дети из начальной школы в Коннектикуте или бегуны и зрители во время теракта на Бостонском марафоне, — тем вероятнее раскроем свои сердца и бумажники. Так почему же мы не реагируем в других случаях? Почему мы ничего не делаем при виде еще большего страдания? В Орегонском университете задались этим вопросом при изучении относительно малого количества протестов по поводу бедствий в отдаленных регионах, таких как Дарфур, Либерия и Руанда. Согласно результатам исследования безразличие связано не с отсутствием эмпатии как таковой, а с ощущением безнадежности, с мыслью о том, что усилия бесполезны. Что может дать эмпатический отклик одного человека миллионам голодающих? Как пойти против цифр?

Столкнувшись с потребностями глобального масштаба, даже мозг эмпата будет не в состоянии обработать эту информацию. Чаще всего она просто игнорируется. Однако эксперты, которые работают с политиками, начинают находить решения. В Африке проводятся программы микрофинансирования бедных фермеров — выплаты всего по 50 долларов за раз, расширяются программы неправительственных организаций, появляется больше кооперативов по обмену технологиями — все это примеры развития личной эмпатии, позволяющие избежать выгорания.

Есть и другие причины, по которым мы иногда спотыкаемся, ступив на путь эмпатии. Например, могут сказаться особенности человеческой природы, как правило, связанные с полом, — женщины проявляют эмпатию больше, чем мужчины. Группа Тани Сингер проводила исследова-

ния роли пола в нейронных эмпатических реакциях. В одном из экспериментов исследовательская группа наняла актеров, задачей которых было поиграть с испытуемыми. В качестве приза выступали деньги. Одного актера проинструктировали вести себя щедро, а другого — несправедливо. К концу игры участники были настроены в целом позитивно по отношению к «щедрому» актеру, а к «нечестному» — негативно и недоверчиво.

Затем Сингер повторила свой предыдущий эксперимент с парами, получавшими удар током, только теперь испытуемые, подключенные к датчикам, узнавали, когда удар током получают актеры. Результаты были необычными. Женщины-участники проявляли эмпатию независимо от того, «хороший» или «плохой» человек получал заряд. Их недоверие и личная неприязнь к «плохому» персонажу не сыграли никакой роли в интенсивности эмпатического ответа. Но участники мужского пола вели себя иначе. Они проявляли эмпатию, когда «щедрого» актера било током, но не жалели его «несправедливого» коллегу. Более того, когда током било «обманщика», в мозге испытуемых-мужчин была зарегистрирована активация центров вознаграждения, связанных с удовольствием.

Исследователи пришли к выводу, что эмпатические реакции мужчин определялись их отношением к социальному поведению других людей. В отличие от женщин, они проявляли сострадание к «любимым», но испытывали удовлетворение, когда наказывали тех, кто им не нравился.

Несмотря на внешнюю гендерную предвзятость эмпатических реакций, в ходе других исследований подтвердилась идея о том, что мы можем изменять автоматические реакции. Говорим ли мы о врачах, которые никогда не были пациентами, о дееспособных людях, которые никогда не представляли себя в роли инвалида, или просто о тех, кому необходимо расширить сеть эмпатии к окру-

жающим, не входящим в их непосредственный круг, — наши взгляды могут меняться быстро и серьезно в результате правильного обучения. Личный опыт значительно повышает эмпатию.

Одно из самых интересных открытий, касавшихся изменения уровня эмпатии, было сделано в ходе эксперимента, который проводила моя исследовательская группа. В эксперименте участвовали хирурги и врачи других специальностей. Это было рандомизированное контролируемое исследование, которое в медицинской профессии является золотым стандартом доказательности и используется для измерения уровня «успешности» процедуры, хирургического вмешательства или лечения. «Рандомизированное» означает, что субъекты назначаются в группы компьютером в произвольном порядке, а «контролируемое» — что учеными прилагаются все усилия, чтобы выявить факторы, которые могут повлиять на результаты эксперимента.

Врачи в нашем исследовании оценивались пациентами по перцептивным навыкам и по эмпатическим реакциям — «до» и «после» прохождения обучения по нашей программе. При обучении мы использовали подход, основанный на аббревиатуре Э.М.П.А.Т.И.Я¹, и методы, о которых вы узнаете из следующей главы. Мы научили врачей распознавать эмоциональные состояния пациентов и принимать от них обратную связь, используя в том числе инструменты декодирования выражений лица, разработанные доктором Полом Экманом — психологом и ведущим специалистом в области невербального поведения. Врачи

¹ «Э.М.П.А.Т.И.Я.» — адаптация на русский язык акронима-оригинала «E.M.P.A.T.H.Y.». E.M.P.A.T.H.Y.® является зарегистрированной торговой маркой, переданной Массачусетской больницей общего профиля компании Empathetics, Inc на условиях исключительной лицензии.

узнали, как интерпретировать такие сигналы как язык тела и осанка, поработали над развитием навыков саморегуляции и оценки эмоций других людей. Пройдя наш курс, они повысили эффективность своей работы. Также они узнали, как вести себя при сложных взаимодействиях; например, как бороться с манипулятивными запросами на лекарства, которые отпускаются по рецепту, переводя разговор от закупки к лечению наркомании. Медики научились «включать» любопытство посредством эмпатического слушания и поняли, что не должны осуждать пациентов. Потратив время на то, чтобы углубить рабочие отношения и расширить свой кругозор, они научились не только проводить сложные беседы об употреблении наркотиков, но и выстраивать новые, более здоровые решения. После краткого «вмешательства», направленного на усиление эмпатии, группа, прошедшая обучение, получила от пациентов значительно более высокие оценки по шкале удовлетворенности, чем контрольная. Мы с коллегами были первыми, кто научно доказал возможность обучения эмпатии.

Хорошая новость состоит в том, что в ходе исследований был выявлен большой потенциал к переменам в медицинской культуре — потенциал людей и организаций, которые считают своим приоритетом построение здоровых отношений. Теперь у нас есть инструменты для достижения этой цели, созданные с опорой на фактические данные. При помощи правильной программы обучения можно корректировать многие навыки, в том числе: эмоциональный интеллект, управление эмоциями, восприятие перспективы и различий в умственных способностях. Мы можем стремиться к более светлому будущему в сфере здравоохранения и во всех отраслях, где действуют принципы эмпатии. Нам нужны обучение и практика. О них мы и поговорим в четвертой главе.

Глава 4

СЕМЬ КЛЮЧЕВЫХ КОМПОНЕНТОВ, ИЛИ Э.М.П.А.Т.И.Я.

В школе нас учат чтению, письму и еще массе нужных и полезных вещей. В системе образования можно выделить 4 базовых направления: чтение, письмо, арифметика и отношения. К сожалению, мы не получаем нормального образования по двум предметам, которые я считаю невероятно важными: невербальное общение и выражение эмпатии. Нас учат сосредотачиваться на том, «что сказать», в какой-то степени — «как сказать», но редко объясняют, «как себя вести при этом». Вы можете подумать, что все это — «допы», в школе их вводить не нужно, тем более что «большинство людей это умеет», но здесь я с вами не соглашусь.

Если вы сосредотачиваетесь исключительно на буквальном значении слов, то упускаете из виду важные невербальные сигналы.

Между тем невербальная информация играет ключевую роль в передаче эмоций и истинного значения сообщения. Одни и те же фразы принимают совершенно

разные значения в зависимости от того, как они произносятся. Например, вам говорят: «Классная рубашка!» При этом человек может хвалить ваш вкус, флиртовать или даже насмеяться — как понять, какой это случай? Общение — сложный, отточенный эволюцией, социальными факторами и ежедневными взаимодействиями танец словесного и невербального аспектов. Исследователи сообщают, что более 90% информации мы передаем невербально и только 10% — словами.

Как профессионал, я вижу острую необходимость в обучении врачей навыкам невербального общения и считаю, что это поможет им прийти к взаимопониманию с пациентами. Я часто была свидетелем недопонимания в подобных отношениях. Иногда врачам кажется, что они говорят одно, а пациенты слышат другое. В свою очередь, пациентам кажется, что врачи слышат то, что хотят услышать, хотя сами пациенты выборочно пропускают слова врачей и додумывают остальное сами...

Такова реальность. Уже вышло множество публикаций, которые подтверждают мои наблюдения, в том числе опубликованы результаты опроса с участием более шестисот человек. Исследователи хотели узнать, говорят ли врачи с пациентами о раке. В ходе опроса, проведенного веб-ресурсом Medscape, врачам задали вопрос: «Говорили ли вы о раке с пациентами?». Более 70% отвечали — «да». Тем не менее только около 30% пациентов помнили, что врач обсуждал с ними эту тему. Между тем «выключение внимания» может привести к реальным последствиям. Около половины респондентов сообщили, что у них были признаки и симптомы онкологического заболевания, и более чем у 20% диагноз подтвердился.

Когда врачи и пациенты общаются правильно, симптомы обнаруживаются гораздо раньше. Могут быть спасены жизни. Понятно, что беседа помогает не всегда, существу-

ют языковые барьеры, культурные различия в способе доставки и получения информации, тонкие, но важные нюансы в значении невербальных сигналов. Если полагаться только на слова, можно неправильно понять пациента, не обратив внимания на приподнятые брови, скрещенные руки и тон голоса.

Проведя систематический обзор невербальных культурных проявлений эмпатии, моя исследовательская группа выявила несколько универсальных способов передачи информации, включая открытую позу тела, «теплое» выражение лица и успокаивающий тон голоса. Интересно, что даже когда люди улыбались и пытались выглядеть дружелюбными, но при этом скрещивали руки или принимали доминирующую позу, это не воспринималось как проявление эмпатии. В отличие от улыбки, положение рук требует гораздо более осознанного внимания. Если мы контролируем невербалику, собеседник не станет переходить в оборону и общение будет более продуктивным.

Я знала, что врачи могут общаться с пациентами иначе, поэтому стала изучать различные методологии и экспериментировать с ними. В конце концов, я придумала аббревиатуру Э.М.П.А.Т.И.Я. и применила ее в новой обучающей программе по невербальному поведению. Эта аббревиатура стала краеугольным камнем обучения эмпатии в рандомизированном контролируемом исследовании, которое мы провели в Массачусетской больнице общего профиля. Мы хотели развить навыки эмпатии у врачей, обучавшихся по программам резидентуры с 2010 по 2012 год. Тот же тренинг прошли сотни врачей Массачусетской больницы общего профиля — он входил в программу «MD Communication», направленную на улучшение качества медицинского обслуживания. Акроним легко запоминается и помогает сосредоточиться на клю-

чевых аспектах вербального и невербального общения с пациентами, включая восприятие и реакции.

Я быстро поняла, что инструмент Э.М.П.А.Т.И.Я. применим не только к врачам. Он актуален почти для любой сферы жизни. В межличностном взаимодействии эмпатия является одной из самых мощных сил, с помощью которых мы можем устанавливать связь с другими людьми и помогать им. Как и любой навык, она может быть выработана и улучшена, ею можно управлять. Я постоянно тестировала и совершенствовала метод Э.М.П.А.Т.И.Я. и видела, как с его помощью люди добивались огромных успехов во взаимодействии с миром. Мы использовали этот инструмент в других сферах, включая бизнес, банковское дело, образование и все уровни здравоохранения, в том числе в учреждениях по охране психического здоровья. Сейчас я хотела бы рассказать вам об этой аббревиатуре и объяснить ее роль в общении, построенном на эмпатии и ясности.

Э — этичный взгляд

В некоторых африканских племенах слово «здравствуй» — «савубона», дословно означает «я вижу тебя». В таких культурах считается, что смотреть кому-то в глаза — это самая высокая дань уважения собеседнику, высший уровень признания: глядя в глаза, вы показываете, что видите свет в душе другого человека. Это гораздо более серьезная вещь, чем фраза — «Привет, как дела?», которой мы обычно ограничиваемся. На Западе говорят — «Глаза — это зеркало души». Посмотрите в глаза другому человеку, пусть мельком, и вы соберете массу информации о том, что он может думать и чувствовать.

Едва появившись на свет, мы стремимся установить зрительный контакт, когда мать и новорожденный смо-

трят друг другу в глаза, у обоих выделяется гормон «привязанности» — окситоцин: их наполняет чувство любви, ощущение «связи» и эмпатии. Глаза матери служат своего рода зеркалом, глядя в которое, новорожденный понимает, что «его существование признано».

Ученые считают материнский взгляд одним из самых важных аспектов, необходимых для развития ребенка. Раннее лишение зрительного контакта может иметь серьезные и пагубные последствия, поскольку области мозга новорожденного, которые отвечают за социальную коммуникацию, эмпатическую настройку, управление эмоциями и оценку стимулов, в этом случае могут начать работать неправильно. Дети, лишённые зрительного контакта родителей, более склонны к развитию «нездоровых привязанностей», к снижению самооценки, трудностям в доверии другим людям и проблемам с управлением эмоциями.

Зрительный контакт играет важную роль в активизации «социальных» областей мозга, вовлеченных в проявление эмпатии с самого рождения. Как показывают исследования с применением технологии отслеживания движений глаз, когда мы смотрим на чье-то лицо, взгляд на долю секунды задерживается на глазах, области рта или носа, а потом скользит в другую точку. Эти микропаузы позволяют сделать мысленный «снимок» собеседника, сформировать впечатление о нем на основе множества социальных и поведенческих подсказок.

Доказано, что люди с развитой эмпатией
смотрят в глаза дольше, даже в глаза
персонажей фильмов, которых видят
на экране телевизора.

Разговаривая с кем-то лицом к лицу, мы «возвращаемся в детство»: происходит почти тот же процесс — мы посылаем информацию о себе в глаза другого человека. Взгляд очень важен для установления эмоциональной связи, мозг прекрасно понимает, о чем говорит прямой и непрямым зрительный контакт. Исследователи, занимавшиеся измерением активности разных участков головного мозга, пришли к выводу, что при встрече с испуганным или злым человеком амигдала, одна из центральных областей обработки эмоций, активируется по-разному. Степень ее активности зависит от того, как на нас смотрят — прямо в глаза или нет.

Встреча лицом к лицу помогает получить информацию о собеседнике и понять его отношение к нам. Некоторые ученые утверждают, что социальная оценка вдохновляет нас действовать более позитивно и альтруистично. Личные встречи имеют первостепенное значение в важных деловых переговорах и во время визитов в медицинские учреждения, потому что участники получают доступ к информации, которую можно оценить только лично. Возможность осознать эмоциональное состояние другого человека при помощи зрительного контакта в современном мире отходит на второй план, мы переходим на тексты — электронную почту и другие формы цифрового общения. Но когда на карту поставлены миллиарды долларов, бизнесмены садятся в самолеты и летят через весь земной шар, чтобы присутствовать на встрече или поставить подпись под документом. Они хотят посмотреть в глаза своим будущим партнерам.

При первой встрече вы можете усилить эмпатическое воздействие зрительного контакта, если обратите внимание на цвет глаз собеседника. Дополнительные усилия, которые вы затратите на это действие, выходят за рамки простого приветствия и сообщают собеседнику — «я вижу

тебя». Наши врачи-стажеры говорят, что этот прием помогает теплее поприветствовать пациента, настроиться на его индивидуальность.

Однако я не рекомендую слишком долго смотреть в глаза новым знакомым — это может вызвать у них дискомфорт. Важно помнить о культурных и индивидуальных различиях. Например, во многих восточных культурах признание «присутствия» другого человека передается довольно тонко, а длительный зрительный контакт считается невежливым. Кроме того, людям, страдающим определенными заболеваниями, например аутизмом, трудно воспринимать и обрабатывать эмоциональный контекст такого взгляда. Внимание к различиям, знание культурных предпочтений и норм жизни других людей являются ключом к проявлению уважения и эмпатии.

М — мимика и выражение лица

Мозг настроен на автоматическую имитацию выражений лица других людей. В обычной ситуации, если кто-то улыбнется вам, вы улыбнетесь в ответ. То же самое происходит, если вы видите, как кто-то с отвращением скривил губы, удивленно поднял брови, недовольно нахмурился или еще как-то выразил первичную эмоцию при помощи мимики. Автоматическая, «моторная» мимика часто вызывает эмоции из мышечной памяти: например, если мы хмуримся, нам становится грустно, мы чувствуем раздражение. Это настолько мощный рефлекс, что вы можете даже поймать себя на том, что воспроизводите выражения лиц, которые видите на фотографиях или видео. Такая подсознательная реакция — важный компонент наших эмпатических способностей.

Проводя свои революционные исследования, клинический психолог Пол Экман выявил выражения лица,

связанные с основными эмоциями. Экман и его коллеги предположили, что расшифровка эмоций с помощью анализа мимики частично основана на биологическом факторе и в меньшей степени обусловлена социально. Одни эмоции можно интерпретировать одинаково в любой культуре, а другие — нет. Например, представители восточной и западной культур, распознавая выражение лица, будут смотреть на разные его части и сделают разные выводы в каждом конкретном случае. На Востоке анализируют черты лица «в общем виде», а на западе — вдаются в детали.

Мимика передает собеседнику информацию о наших мыслях и эмоциях, но способ передачи сугубо индивидуален, как отпечатки пальцев. Большинство из нас достаточно умело читают лица других людей и могут понять, что те думают или чувствуют. Если вы хорошо знаете человека и вдобавок вас роднит происхождение и культура, интерпретация будет более точной. Конечно, вы можете понять что-то не до конца, в общих чертах. Всегда есть риск неправильно истолковать выражение лица незнакомых людей, особенно иностранцев. Ученые считают, что наши нейронные схемы активируются по-разному в зависимости от того, анализируем мы «знакомое» или «незнакомое» лицо.

Похожие выражения лица не всегда подразумевают одинаковые эмоции. Незначительные изменения в изгибе бровей, в работе мышечных групп вокруг глаз и рта — все это тонкие различия, которые в значительной степени изменяют смысл выражения лица, — таких факторов очень много. По словам Экмана, мы уделяем мимике собеседника больше или меньше внимания в зависимости от социального статуса и баланса сил. Вы, вероятно, заметите легкие изменения в выражении лица своего босса или профессора вашего вуза, но проигнорируете те же сигналы, поступающие от других людей.

Давайте рассмотрим улыбку. Мы связываем ее со счастьем, радостью и удовольствием, но всегда ли это так? Экману удалось определить несколько видов улыбок: «улыбку Дюшена», «улыбку подлинного счастья» и другие. Для этого он идентифицировал «микровыражения», появляющиеся при тонком, подсознательном использовании лицевых мышц. Улыбка Дюшена была названа так в честь французского анатома Гийома Дюшена, который изучал эмоциональные выражения лица, стимулируя мышцы помощников электрическим током. Такая улыбка подразумевает сокращение большой скуловой мышцы, которая приподнимает уголки рта. Также сокращаются круговые мышцы глаз — они приподнимают щеки и формируют «гусиные лапки». Если мы улыбаемся вынужденно, не испытывая настоящих эмоций, большая скуловая мышца приподнимает губы, но круговые мышцы остаются неподвижными. Сам Дюшен писал, что инертность круговой мышцы глаза при улыбке «разоблачает ложных друзей».

На самом деле за подобной улыбкой можно скрывать и другие эмоции, как я воочию заметила на примере одной моей пациентки — назовем ее Сьюзен. Она вошла ко мне, широко улыбаясь — наконец рассталась с парнем, который столько времени ее оскорблял! Улыбка счастья казалась реальной, но лишь на первый взгляд. Общая рассеянность, незадействованные круговые мышцы и довольно выраженная перевернутая П-образная мышца на лбу сразу привлекли мое внимание.

Эта мышца, которая у некоторых при напряжении проявляется как маленький столбик, в зависимости от вариантов расположения небольшой группы мышц на лбу, была впервые описана Чарльзом Дарвином в 1872 году. Он назвал ее «мышцей горя», потому что она невольно задействуется, когда нам по-настоящему грустно. Такую

грусть трудно подделать, поскольку напряжение в этой области мешает нам «насладиться» горем. И вот я вижу, что мышца напряглась, а Сьюзен улыбается.

«Вы выглядите очень расстроенной», — сказала я.

Больше ничего не потребовалось. Она заплакала и воскликнула: «Это самое трудное, что мне приходилось делать! Я была готова расстаться с Джоном, но буду скучать по его семье. Когда я приехала в Соединенные Штаты, эти люди были для меня всем!» Она плакала, а я не могла не подумать об эмоциях, которые она продолжала бы сдерживать, если бы я отреагировала только на улыбку.

Как же выражение лица относится к эмпатии? Одно исследование, проведенное в Дании, показало, в чем заключается связь эмпатии с «реакцией лица». Группе добровольцев предложили заполнить вопросник на выявление уровня эмпатии, а затем показали несколько фотографий сердитых и счастливых лиц. Отслеживая выражения лица участников эксперимента с помощью электромиографии, исследователи обнаружили, что эмпаты при виде раздраженных лиц активнее «работали» бровями и глазами, а при виде счастливых лиц — щеками.

~~~~~

Те, у кого уровень эмпатии был пониже,  
не могли отличить раздраженное выражение  
лица от счастливого.

~~~~~

Группа, проявившая высокий уровень эмпатии, в отличие от менее чувствительных коллег, считала, что эмоции на изображениях были выражены более интенсивно. Видимо, эмпаты обладают большей чувствительностью к реакциям и выражениям лица, т. е. — большей эмпатической точностью.

Не нужно быть экспертом, чтобы понять описанные Экманом и его коллегами «микровыражения» лица. Достаточно просто обращать внимание на этот аспект. Если вы сосредотачиваетесь на лице человека, то можете, незаметно для себя самих, быстро составить представление о том, как он себя чувствует, взяв за основу свои ощущения в его присутствии. Иногда вы неосознанно регистрируете «микровыражения» лица, улавливая чувство, но не осознавая изменения своего эмоционального состояния. Мы поговорим об этом подробнее, когда будем обсуждать букву «Я» в аббревиатуре Э.М.П.А.Т.И.Я.

П – поза тела

Поза человека может многое рассказать об его внутреннем эмоциональном состоянии, независимо от выражения лица. Еще Чарльз Дарвин предполагал, что эволюционно эмоции предназначены для того, чтобы создать предрасположение к определенной реакции. Он считал, что позы связаны с эмоциональными состояниями и призваны помочь распознавать эти состояния. Опущенные плечи могут сигнализировать об унынии, грусти и даже депрессии. Прямая спина расскажет о счастье или уверенности. Движения тела и позы, связанные с эмоциональными состояниями, могут быть не менее важными, чем выражения лица, если речь идет о понимании нейробиологии и эмоционального поведения человека. Многие участки мозга, которые задействуются при восприятии выражения лица, также «включаются» при распознавании позы тела.

Возможно, вы заметили, что в сфере услуг, например в дорогих ресторанах и на высококлассных авиалиниях, служащие не просто смотрят вам в глаза, а стараются, чтобы их взгляд был на одном уровне с вашим. Воспитатели в детских садах взаимодействуют с детьми аналогичным

образом, садясь на корточки, чтобы посмотреть подопечным прямо в глаза — так они проявляют уважение и внимание. Для сравнения, генеральный директор, желающий продемонстрировать собственное превосходство, может стоять во главе стола, пока все остальные сидят. По данным некоторых единичных исследований, «поза силы» — ноги на ширине плеч — спина прямая — руки на поясе, наполняет мозг химическими веществами, связанными с ощущением статусности, что помогает нам почувствовать себя увереннее и повысить эффект своего «физического присутствия».

При общении мы считываем язык тела собеседника и его позу. Представьте, что на вечеринке вы общаетесь с новым знакомым. Если беседа протекает один на один, вы можете начать подсознательно копировать невербальные сигналы друг друга: например, поправлять прическу или повторять жесты рук. Когда разговаривать надоест, вы можете слегка повернуть корпус в сторону, напрячь спину и подать сигнал беспокойства — собеседник извинится, скажет, что ему нужно срочно перекусить и выйдет из диалога, якобы отправившись за закусками. Обратите внимание на эти детали в следующий раз при знакомстве. Вы узнаете много нового о первом впечатлении.

Как врач, я знаю, что тонкие детали моей позы существенно влияют на уровень эмпатии и на то, как пациенты будут относиться ко мне лично. Я всегда стараюсь выразить свое уважение к ним и проявить открытость при помощи языка тела: сажусь рядом с пациентом, поворачиваюсь к нему, наклоняюсь вперед — так, чтобы наши глаза оказались на одном уровне. Я использую зеркальное отражение и задействую невербальные сигналы. Все это говорит о том, что я внимательна к человеку и заинтересована в нем на личном уровне. Сидя со скрещенными руками, проверяю себя: это в комнате холодно

или я неосознанно посылаю сигналы, которые отражают закрытость? Я показываю эти приемы медицинским работникам по всему миру уже более десяти лет — и поистине удивительно слышать отзывы спустя считанные месяцы после занятий. Одна женщина-врач говорила, что теперь при общении с пациентами она не чувствует себя отчужденно и наслаждается взаимодействием с ними. Это простое правило помогло ей открыть для себя иной способ общения, который очень понравился пациентам. В данном случае это было важно для ее карьеры — она собиралась уйти из профессии из-за выгорания, думала, что работа потеряла смысл. При взгляде на экран компьютера она чувствовала себя скорее машинисткой, чем врачом, но теперь снова видела за очередным случаем человека — своего пациента.

А — аффект: выражение эмоций

Поскольку лицо постоянно используется для выражения эмоций, с возрастом некоторые из них «запечатлеваются» — появляются морщины, которые не исчезают уже никогда. «Аффект» — научный термин, который используют для обозначения эмоций. На занятиях по психиатрии меня учили замечать и называть эмоции пациента при определении его психического статуса — это важный этап в оценке состояния здоровья человека. Техника определения эмоций помогает мне сориентироваться в главных чувствах пациента — я точно знаю, что не упущу выражение печали, раздражения, растерянности или восторга. Упражнение помогает как самим пациентам, так и моим близким. Недостаточно просто обратить внимание на выражение лица — вы должны интерпретировать то, что видите. Полученная информация, судя по данным научных исследований, попадает в префронтальную кору и посту-

пает в эмоциональные центры лимбической системы, расположенные в среднем мозге.

Если я общаюсь с коллегами, которые не имеют отношения к психиатрии, то часто узнаю, что они не умеют называть эмоции пациентов. Как же так? Большинство людей пропускают этот этап, как будто он совершенно не важен. Осмелюсь заметить, что если врачи, учителя, работники сферы услуг и другие специалисты, которые работают с людьми и помогают им, не знают, как настроиться на эмоции другого человека, они могут не обратить внимания на то, что клиент отвлекся и перестал их слушать — пропустят отсутствие связи на человеческом уровне.

Эмоции лежат в основе всех сложных разговоров.

Если мы не можем назвать «аффект» или эмоцию, то не поймем, в чем заключается, например, истинная трудность «сложных» разговоров.

Что перед нами: угроза, недоверие, беспомощность, злость, отвращение, стыд или вина? Как понять, что на уме у человека? Какие эмоции эти чувства вызывают у нас? Вы можете пытаться игнорировать или подавлять собственные эмоции, возникающие в ответ на эмоции окружающих, но благодаря их анализу можно понять, что происходит в сознании собеседника, что у него на душе.

Вероятно, если вы звоните в службу поддержки с очень важной проблемой, вас разочарует бездушный ответ вроде «Подождите». Эмоции можно было бы сдерживать, если бы вы услышали: «Я понимаю, как вы расстроены, мне очень жаль, что у вас возникла эта проблема. Пожалуйста, подождите, я уточню детали и вернусь как можно ско-

рее». Если ответ кажется «бессердечным» и собеседник не включает в него признание ваших эмоций, вы начинаете кипеть от злости. И иногда вымещать ее на специалисте, который возвращается на линию, отбивая у него всякое желание помогать вам. Таково физиологическое и эмоциональное влияние наших реакций.

Мы поговорим об этой концепции чуть позже, когда дойдем до последней буквы уже известной вам аббревиатуры. Пока что важно признать, что маркировка эмоций, в меру наших возможностей, — первый шаг в попытке узнать важную личную информацию, без которой вы не сможете полностью присутствовать в беседе. Если вы пытаетесь воодушевить, вдохновить, успокоить или привлечь кого-то к ответственности за определенные действия, сначала попытайтесь понять, с какой «эмоциональной платформы» стартуете. Предполагаю, что иначе толку от такой беседы будет немного.

Т — тон голоса

Поскольку тон голоса передает более 38% невербального эмоционального содержания сообщения, он по праву является одним из ключевых аспектов эмпатии. Лингвисты называют темп, ритм и высоту голоса «просодией». Просодия привносит во все, что мы произносим, новый слой эмоций, выходящий за пределы значения каждого слова или целого выражения.

Мы, люди, чрезвычайно чувствительны к изменениям тона голоса и его просодии. Когда вы говорите о ком-то — «Он действительно хорош в...», просодия передает истинный смысл высказывания. Вы выражали восхищение, сарказм, презрение, удивление, страх или отвращение? Если в вашем голосе звучали определенные нотки, а в конце фразы подразумевался восклицательный знак, вероятно,

имелось в виду восхищение. Если тон был пониже и вычеканили каждое слово — скорее всего, имело место презрение или отвращение.

Тон голоса часто бывает важнее, чем слова. Он помогает определить, получилось у нас настроиться на эмпатическое общение или нет. В одном замечательном исследовании, проведенном покойной Налини Амбади, уровень эмпатии врача оказывал на пациентов огромное влияние. Аудиозаписи голосов хирургов, общающихся с больными, были обработаны таким образом, что разобрать можно было только громкость, темп и ритм разговора. Когда исследователи воспроизвели эти «аудионарезки» группе добровольцев, обнаружилось, что те могут определить по тональности голоса, кому из хирургов предъявляли претензии по поводу злоупотребления служебным положением, а кому — нет. Голос, звучащий доминантно и безразлично, стал маркером, который позволял автоматически отнести его обладателя к «злоупотребителям». Это говорит о том, что для улучшения взаимодействия с собеседником необходимо учитывать его эмоциональное состояние и выбирать соответствующий стиль речи.

Мне кажется, что результаты эмпирических исследований из сферы здравоохранения будут полезны нам всем. Я могу отрегулировать громкость и темп собственного голоса во время разговора с другом или коллегой, находящимся в затруднительном положении. Важно перейти на успокаивающий тон, чтобы собеседник почувствовал, что его слышат. Если кто-то громко заявляет, что расстроен, вы можете смягчить свою рефлексивную реакцию. С другой стороны, «отражение» возмущения этого человека может показать, что вы разделяете его справедливое негодование. Помните, что бесполезно усиливать волнение, которое собеседник уже испытывает, не стоит прибегать к психологической «накачке».

И — истинное слушание

То, что многие люди называют «активным» или «рефлексивным» слушанием, я называю «эмпатическим слушанием». Эмпатическое слушание подразумевает внимание к другому человеку, выявление его эмоций, отсутствие осуждения и проявление эмпатической реакции. Основным принцип такого слушания — сначала попытаться понять точку зрения другого человека, а затем — озвучить свою. На словах это легко, но на практике — очень непросто. Потребуется отложить в сторону собственные эмоции и слушать с открытостью. Говоря языком нейронауки, слушая другого человека, вы должны задействовать собственные «датчики угрозы», которыми управляет амигдала. Если оба человека находятся «на линии фронта», ничего продуктивного добиться не получится. «Линия фронта» — зона взаимной угрозы и страха, там все только защищаются, никто никого не слушает. Будет очень здорово, если вы договоритесь «выступить» по очереди, так, чтобы у каждого была возможность высказаться, и будете слушать, не прерывая друг друга. Клинические психологи называют это упражнение «один говорит — второй слушает», оно особенно полезно для супружеских пар при возникновении недопонимания. Каждый может говорить до десяти минут без перерыва. Другой просто слушает. Затем они меняются ролями, второй партнер говорит так, как будто до него никто не «выступал». Если не прерывать собеседника, сильные эмоции начнут понемногу ослабевать. Выслушать точку зрения друг друга — очень хорошее упражнение. Эмпатическое слушание позволяет нам общаться как на эмоциональном, так и на когнитивном уровне.

Многие люди считают, что развить навык эмпатического слушания трудно. Они могут услышать «основной

вопрос» собеседника, но пропускают его «главную проблему». Поэтому, даже если адвокат выслушает жалобу клиента на то, что суд обращается с ним несправедливо, скорее всего, невысказанная проблема не решится. За жалобой клиент скрывал вопрос — как он будет ходить на работу и что скажет начальнику, если придется судиться еще две недели? Разве его после этого не уволят? Расспрашивая посетителя о его проблемах, адвокат может создать гораздо более доверительные и заботливые отношения, снизить напряжение клиента в суде. Точно так же, если студент жалуется преподавателю на низкую оценку, тот может не осознавать, что истинное беспокойство простирается гораздо дальше, чем сама оценка, — студента беспокоит, получит ли он стипендию, сможет ли продолжать учебу в колледже? Научитесь замечать такие моменты, спрашивайте, чем расстроен собеседник. Вы можете понять не только слова, но и то, что осталось за ними и требует дальнейшего изучения. Так открываются возможности для решений, которые помогут снизить тревогу собеседника.

Если вы слушаете «эмпатическим слухом», то задействуете сразу несколько ключевых компонентов эмпатии. Вы слышите не только слова, но и просодию, считываете тон голоса.

Вы смотрите на лицо человека, обращаете внимание на его язык тела, опираетесь на свои инстинкты, чувства, чтобы раскрыть эмоциональные намерения, стоящие за словами. В то же время вы проявляете к собеседнику доверие, уважение и открытость посредством собственного языка тела. В ходе двух исследований, в которых исполь-

зовался акроним Э.М.П.А.Т.И.Я., наша группа отметила, что врачи, получившие от пациентов более высокие оценки по шкале эмпатии, относятся к ним внимательнее, начинают «слушать всего человека», находят истинные проблемы, скрытые за заявленными. В ходе исследований мы пришли к выводу, что при общении недостаточно обращать внимание на саму проблему, необходимо докопаться до вопросов, которые волнуют людей на глубинном уровне, объединить опыт взаимной эмпатии и понимания.

Я — «я реагирую»

Когда я выступаю с презентациями по теме эмпатии в публичной сфере и дохожу до этого пункта, большинство слушателей почему-то предполагает, что я говорю о «словесном» ответе. На самом деле это не совсем так. С глубоким эмпатическим слушанием приходит и эмпатическая реакция, «эмпатический ответ», который на физиологическом уровне зарождается благодаря особой программе, «вшитой» в наш мозг. Как вы себя чувствуете в присутствии другого человека или группы людей? Важно обращать на это внимание. Осознанно или нет, обычно мы вступаем в резонанс с чувствами окружающих.

Большинство из нас при общении проявляет определенную реакцию на сильные эмоции. Мы можем чувствовать такие эмоции физически, это явление психиатры называют «проективное отождествление». Мы сталкиваемся с подобным, например, когда медик и пациент ощущают отчужденность друг от друга — больной сообщает о своих чувствах, но не словами, а врач на это не реагирует. Большинство из нас не обучены обращать внимание на собственные «ответы» как на важные индикаторы чувств других людей. Благодаря общим нейронным сетям наши чувства по отношению к окружающим могут помочь по-

нять, как эти люди воспринимают наши слова и действия. Вспомните выступление напряженного и взволнованного человека на родительском собрании в школе, в комитете или в местном туристическом клубе. Он говорил о потенциальных угрозах — для школы, общества или окружающей среды. Теперь попробуйте настроиться на свое самочувствие. Скорее всего, его тревога в какой-то степени заразила всю группу. Если вы в тот момент думали, что оратор преувеличивает потенциальные угрозы, то, возможно, расстроились или рассердились; а если вы согласились с ним, то, наверное, и сами заволновались, решили заняться этой проблемой. В любом случае, ваша внутренняя реакция отражала бесконтрольную тревогу взволнованного человека. Сильные эмоции стремятся поселиться в голове у слушателей...

В одном серьезном исследовании, проведенном в Масчусетской больнице общего профиля, ученый по имени Карл Марси решил выяснить, согласовывались ли физиологические параметры пациентов и врачей во время разговоров и было ли это явление связано с уровнем эмпатии медиков. Уровень эмпатии врачей оценивали сами пациенты. Измерения частоты сердечных сокращений и кожно-гальванической реакции у пациентов и врачей проводились одновременно, поэтому обнаружить рассогласование между индивидуальными физиологическими параметрами было достаточно просто, они не повлияли на результаты. Марси, заручившись согласием двадцати пациентов и врачей, заснял их беседы на видео. Перед визитом испытуемых подключали к специальным приборам, измерявшим физиологические показатели. В конце визита пациенты заполняли анкету, оценивая врача по шкале эмпатии. Обнаружилось, что самые высокие оценки получали врачи, у которых было зарегистрировано максимальное сходство с пациентом на физиологическом уровне.

Таким образом, ученому удалось получить довольно элегантное доказательство — отслеживание пульса и кожно-гальванической реакции позволяет увидеть, понимает один человек другого или нет. В ходе исследования также выяснилось, что низкий уровень совпадения физиологических параметров был связан с низким уровнем эмпатии врачей. Если мы не реагируем на эмоции собеседника и эмпатии не возникает, физиологические параметры не синхронизируются.

Мы все видели подобное у себя на работе. Например, неквалифицированную сотрудницу назначают на более высокую должность и теперь она отвечает за подготовку младшей команды. Как лидер она чувствует себя неуверенно и, возможно, поступает несколько параноидально. Остальные обнаруживают, что у нее нет эмоциональных навыков, необходимых для управления командой, и тогда она прибегает к запугиванию, чтобы проявить свою власть. Если сотрудники в ответ начинают роптать, «начальница» собирает всех вместе и начинает читать лекции.

«О вас уже пошла молва, — говорит она. — Люди считают, что вы — самая плохая команда из тех, что прошли через эту систему за последние годы! Подумайте о своих результатах! И о словах заодно...»

Какова реакция команды? Люди перенимают беспокойство лидера и его параноидальные наклонности. «Ответ» команды отражает эмоциональное состояние лидера. Подобное поведение может отравить командный дух и существенно отразиться на производительности.

Такой тип «лидерства» распространяется по организации как чума. В конце концов что-нибудь обязательно происходит: люди покидают команду или увольняются, так называемый лидер со временем уходит в отставку сам или его сокращают. К сожалению, если работникам некуда уходить, они могут долго терпеть, переживая ненуж-

ные эмоциональные потрясения, постепенно падая духом и страдая от выгорания. Обычно сотрудники все равно увольняются, только позже. Нельзя переоценить эмоциональный ущерб, который причиняют такие «лидеры», это подтверждено физиологией — подробнее мы рассмотрим этот эффект в десятой главе.

С подобным сталкивались все, волнение такого рода нам знакомо. Наш «ответ» в этом случае заключается не в словах, а в выражении собственного самочувствия, иногда отражающего состояние всей группы. Эту информацию следует принять во внимание, если вы задумываетесь, стоит ли сменить работу. В одних ситуациях лучше — высказаться, в других — уволиться.

Почему важна Э.М.П.А.Т.И.Я.

Нас с коллегами так заинтриговала важность эмпатического общения и факторов, влияющих на отношения в сфере здравоохранения, что мы решили ответить на животрепещущий вопрос: «Приводит ли эмпатия врача к улучшению здоровья пациента?» Интуитивно нам хотелось ответить «да», но мы решили подойти к проблеме системно, применить метаанализ медицинской литературы и найти доказательства. Мы просмотрели результаты всех рандомизированных контролируемых исследований на эту тему, причем с девяностых годов... И действительно, обнаружилось, что хорошие взаимоотношения приводили к значительному улучшению здоровья при многих распространенных заболеваниях, включая артрит, астму, ожирение, инфекции легких и простуду. Здоровые отношения между врачами и пациентами помогали добиться значимых улучшений в лечении самых неприятных и широко распространенных недугов, включая диабет и гипертонию.

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

Хотя мои исследования направлены на сферу здравоохранения, их результаты можно применить практически в любой профессии, а так же в личных отношениях. Когда мы пытаемся определить, чем великий учитель, профессор, бизнесмен, юрист, репетитор, наставник или тренер выделяется на фоне остальных, на ум часто приходит слово «интеллект». А еще по-настоящему великие люди, с которыми мы знакомы лично, очень хорошо проявляют себя при общении. Учитель может быть экспертом в своем предмете, но открытость, доверие и уважение между ним и учеником сформируются, только если он сумеет показать подопечному, что понимает его ситуацию и даже тронут ею. В главе, посвященной образованию, мы увидим, что эмпатическая забота и понимание необходимы для достижения успехов в учебе.

Каждый значимый для вас человек, каким-то образом затронул вашу душу. В ваших взаимодействиях, тем или иным образом, присутствовали семь ключевых компонентов эмпатии. Если эти компоненты не были задействованы, вы могли ощутить некую «пустоту» при общении. Многие удивляются, узнав, что эмпатия влияет даже на то, какую работу и хобби мы выберем, с кем решим вступить в брак... Проявление эмпатии и сострадания будет полезно всем. В конце концов человеческая связь добавляет музыку к словам жизни.

Глава 5

«НАШИ» И «ВАШИ»

5 апреля 1968 года, на следующий день после того, как в Мемфисе был убит Мартин Лютер Кинг-младший, молодая учительница по имени Джейн Эллиотт проводила урок для третьеклассников. Их школа находилась в Райсвилле, штат Айова. Учительница спросила, хотят ли ученики узнать, что такое «расизм». Все согласились. Так был начат знаменитый эксперимент: Джейн Эллиотт разделила класс на две группы — отделив голубоглазых учеников от кареглазых. В первый день голубоглазые дети получили льготы: в том числе им разрешили брать дополнительные порции в столовой и дольше отдыхать на переменах. Голубоглазые дети сидели на первых партах класса, а кареглазые — на задних.

Чтобы легче было идентифицировать различные группы, детей с карими глазами заставляли носить нарукавник из картона. Они не могли пить из одного фонтанчика с голубоглазыми детьми, им не разрешалось играть вместе. Учительница повторяла, что голубоглазые дети были лучше, а кареглазые — хуже. Сначала все сопротивлялись, но г-жа Эллиотт постепенно убедила учеников, что голубоглазые ребята превосходят кареглазых.

«Голубоглазые дети — лучшие люди в этой комнате! — повторяла она. — Они опрятнее и умнее остальных!»

В итоге голубоглазые быстро приспособились к своему новому статусу и изо всех сил старались доказать, что это — правда, демонстрируя властное и жестокое поведение по отношению к своим кареглазым сверстникам. При этом они стали обособляться от других, на переменах держались изолированно, их успеваемость снизилась, хотя раньше проблем с учебной работой у них не было.

На следующей неделе условия эксперимента были полностью изменены, и кареглазая группа вручила повязки голубоглазым детям. Эллиотт отметила, что новая «элита» не так жестоко обращалась с «людьми второго сорта».

Так дети учились понимать, что на эмоциональном уровне они были отделены друг от друга по физическому признаку, который не могли контролировать, — это влияло на их положение в «обществе». Когда школьники «побывали по обе стороны расизма», они на собственном опыте осознали эмоции обеих групп, прочувствовали на себе, каково это — быть представителем «привилегированного» и «непривилегированного» класса. Довольно мощный урок для детей из маленького городка штата Айовы.

Эллиотт показала ученикам, что такое дискриминация, и научила их сопереживанию. Теперь они поняли, что это значит — быть отвергнутыми группой за определенные физические черты. Опыт неприятный.

Эксперимент стал известен на всю страну благодаря документальному фильму компании ABC под названием «Eye of the Storm», потом Эллиотт даже приглашали на *The Tonight Show*¹, которое в то время вел Джонни Карсон. Она стала пионером в новой области обучения этнической терпимости и с тех пор читала лекции и проводила тренинги по всему миру. Ее работа получила высокую оценку общества. По сей день она продолжает свое дело, помогая людям осознать, что такое дискриминация.

¹ Вечернее ток-шоу, США.

«В группе» и «вне группы»

Хотя у большинства из нас никогда не было возможности принять участие в подобном тренинге, вполне возможно, что многие на себе испытали, что такое групповая дискриминация, не важно, были мы в коллективе изначально или нас включили в него принудительно. И хотя всем нам нравится думать, что мы знаем, каково приходится аутсайдерам, большинство не пережило этот опыт полностью, в отличие от тех, кто принадлежит к действительно угнетенной части общества. Мы живем своей жизнью и смотрим на мир в первую очередь с точки зрения «клана», к которому принадлежим.

Как вы помните, люди будут менее склонны проявлять сочувствие к тем, кто не входит в «их» группу. Если вы принадлежите к одной группе, объединенной по любому признаку: этническому, культурному, национальному, религиозному, «школьному» или «спортивному», — то испытываете чувство отождествления. Мозг эволюционировал сотни лет, он запрограммирован искать эти связи и знает — от них зависят безопасность и комфорт.

Например, когда испытуемых просили рассказать, с кем они предпочитали бы встречаться, те отвечали, что ищут партнера, относящегося к их этносу. Хотя все они жили в Америке, китайцы хотели встречаться с китайцами, мексиканцы — с мексиканцами, африканцы — с африканцами, а европейцы — с европейцами. По результатам исследования мы видим, что когнитивная и эмоциональная эмпатия активируется более «естественно», если нужно проявить ее к человеку со схожими переживаниями, образованием и ценностями — нам становится легче «читать мысли» таких людей и понимать их чувства. Племенное восприятие и предпочтения не подразумевают автоматической ненависти ко всем остальным, но, как правило,

снижают вероятность сопереживания людям, с которыми нас ничто не связывает, даже если они находятся в бедственном положении. Мы менее склонны испытывать эмпатию, если сами не переживали подобного, и не так важно, общаемся мы с человеком или с группой.

Мы можем почти не чувствовать эмоциональной связи с людьми, которые не похожи на нас, когда видим сцены войн и волнений в далеких странах. Если мы смотрим новости о событиях на Ближнем Востоке или ищем информацию в интернете, но никогда не встречали кого-то из этого региона, то можем остаться равнодушными. Но если нам доведется лично узнать кого-то из Сирии, Палестины или Израиля, то эти образы, скорее всего, вызовут у вас искренние чувства.

Разграничению нет конца. Даже марка машины имеет значение. Исследования показывают, что водители дорогих автомобилей чаще подрезают других водителей на перекрестках, реже пропускают пешеходов и в целом ведут себя на дороге безрассудно. Почему? Скорее всего, все сводится к ощущению богатства и власти, а также к внутреннему убеждению, что они имеют право вести себя так, потому что, в отличие от всех остальных, заслужили «место на дороге».

«Богатые и статусные» могут чувствовать себя почти неуязвимыми по сравнению с обычными людьми.

Они не так боятся нарушить правила, не страшатся, что их остановит инспектор. Они могут чувствовать, будто имеют право подвергать опасности других людей, потому что сами относятся к привилегированному классу.

Эмпатическое безразличие к «внешней группе», доведенное до крайности, может стоить человеку жизни. Возможно, вы никогда не задумывались о том, как этническое и расовое происхождение может повлиять на шансы получения донорского органа. Оказывается, может, и весьма существенно. Исследование эмпатической коммуникации, проведенное нашей группой на основе анализа бесед о донорстве органов, показало — несмотря на то что афроамериканцы чаще страдают почечной недостаточностью в конечной стадии, донорские органы им достаются с наименьшей вероятностью. Отчасти это связано с тем, что все меньше афроамериканцев осознают необходимость жертвовать свои органы и не думают о важности совместимости тканей. Исследования также показывают, что просьбы о донорстве с меньшей вероятностью приведут к согласию, если координатор трансплантации не относится к тому же этносу или расе, что еще раз доказывает важность «сходства» при общении с незнакомцами и построении доверительных отношений.

Если вы чувствуете связь с другим человеком, то можете совершать ради него необычные и даже героические поступки. Так произошло с моей подругой Вики Шен.

Когда в 2013 году полиция перегородила маршрут Бостонского марафона, и Вики пришлось сойти с трассы. Она поняла, что произошло что-то плохое. Позже она включила новости и узнала, что террористы заложили две бомбы возле финишной черты, убив 3 человек и ранив еще 269. Вики узнала одну из жертв.

«Я стояла на кухне, смотрела новости и тут увидела фото восьмилетнего мальчика и закричала: «Это же Мартин!» — вспоминает она. — Я достала телефон. Поскольку я работала с детской сборной по бегу по пересеченной местности как тренер-волонтер, у меня была фотография с осени 2012 года. Это был он».

Личная связь Вики с восьмилетним Мартином Ричардом, самой молодой жертвой взрывов на Бостонском марафоне, изменила ее жизнь. Пример Вики может многому научить нас, показать, как эмпатия способна изменить мир. Хотя Вики плохо знала Мартина, она стала думать, что может для него сделать. Этот ужасный теракт принес столько вреда, пострадала и сестра Мартина — она потеряла ногу. К январю их родители создали Фонд Мартина Ричарда, и Вики решила, что поможет им собирать деньги. Миссия фонда звучала так: «Люди больше не страдают. Наступил мир!»¹ Вдохновением для миссии послужила фотография Мартина с самодельным плакатом, который он нарисовал для школьного проекта. Плакат отражал его добрый характер. Фотография получилась «пророческой», учитывая, как закончилась его молодая жизнь.

Будучи заядлым марафонцем, Вики поняла, что может помочь делу ногами. Она участвовала в Бостонском марафоне 2014 года от имени фонда, а так же в других спортивных мероприятиях, собрав более 68 000 долларов, и передала их фонду, который финансирует спортивные программы для больных детей. Родители Мартина попросили ее присоединиться к правлению фонда, который уже собрал более 7 миллионов долларов, чтобы помочь продвижению инклюзивности, включая спортивные программы, которые подходят для всех детей без исключения, — Вики называет это одним из самых больших комплиментов в своей жизни.

Вот какова сила эмпатии — трагическое событие становится личным и затрагивает сердца других людей. Вики стала рассматривать Мартина, его семью и их благотворительную деятельность как «свою» группу. В то время как некоторые утверждают, будто личное сочувствие не

¹ «No more hurting people, peace» (англ. образ.).

позволяет увидеть общую картину, пример Вики доказывает противоположное. Личная связь дала ей возможность помочь фонду делом и найти для него инвестиции, ситуация коснулась ее сердца. Ее карьера марафонца получила новое значение и цель. Теперь Вики вдохновляет тысячи других людей, которые чувствовали себя беспомощными перед лицом подобных актов насилия. Фонд Мартина Ричарда собрал средства для строительства единственной полностью инклюзивной игровой площадки рядом с Бостонским детским музеем. На этой площадке могут играть в том числе дети с ограниченными возможностями.

Эффект водной ряби

Если вы бросите камешек в пруд, на воде появятся круги, они будут расходиться все дальше и дальше. Так и с эмпатией — она идет от «центра» и достигает наших групп. Чем отдаленнее от нас группа, тем меньше эмпатии склонен испытывать средний человек к ней и отдельным ее членам. Вот почему вы естественным образом будете испытывать меньше сочувствия к глобальным проблемам — например, к страданиям, причиненным засухой в отдаленном регионе, но проявите эмпатию к проблемам родного города, в котором нет воды. Расстояние и разделение не обязательно должно быть географическим. Внешние «границы» могут зависеть от вашего отношения к миру и к определенной ситуации, от понимания «правильной жизни».

Ваш уровень эмпатии может измениться при общении с одним и тем же человеком или группой — все зависит от обстоятельств. Я считаю, что это особенно верно, когда в дело включается мораль. Например, если пара ваших соседей ведут жизнь, подобную вашей, они попадают в «свою группу». Но если вы узнаете, что одного из

соседей арестовали и посадили в тюрьму, то наверняка исключите его из своего списка, как не заслуживающего доверия. Представим, что все происходит при ином стечении обстоятельств, и вам самим доводилось отбывать наказание в подобном учреждении. Возможно, в этом случае вы проявите к соседу эмпатию, поскольку сами знаете, как трудно вернуться к нормальной жизни после пребывания в тюрьме. Вы можете даже подружиться с ним на этой почве. Мы будем обсуждать «моральную эмпатию» более подробно в следующих главах, а пока я лишь отмечу, что она помогает пролить свет на контекст внутренних и внешних групп, очерчивая границы. Если мы будем морально дистанцироваться от других людей, находящихся внутри нашей собственной группы, то не сможем проявлять уважение, не примем другого человека, наши эмпатические способности будут ослаблены осуждением. В идеале «волны эмпатии» одной организации должны пересекаться с волнами другой, образуя сеть эмпатической связи и уважения, разрушить которую не так просто, как бы ни старались отдельные структуры, которые стремятся насадить в обществе ненависть, дискриминацию и предрассудки.

На уровень вашей эмпатии может влиять эмоциональное состояние. Это явление иногда называют «проецируемой эмпатией» — вы проецируете свои чувства на других, основываясь на собственном самочувствии или на эгоцентрических ассоциациях, которые рождаются в вас под влиянием истории этих людей. Недавно, совместными усилиями ученых из Австрии и Швейцарии, были исследованы области мозга, которые активировались, когда участники эксперимента подвергались воздействию определенных зрительных и тактильных раздражителей. Одной группе показывали «отвратительные фотографии» личинок, а второй — «приятные» — щенков на одеялах

из мягкой шерсти. Исследователи обнаружили, что люди, просматривавшие «неприятные изображения», проецировали свои эмоции на других и полагали, что коллеги из другой группы были менее счастливы, чем на самом деле. Между тем группа, просматривавшая фотографии со щенками, считала, что остальные участники намного счастливее, чем в действительности. С помощью функциональной магнитно-резонансной томографии и визуализации головного мозга, исследователи смогли заметить изменения в работе нервной системы участников эксперимента: была обнаружена активность в префронтальной коре, которая обычно отвечает за так называемое «эгоцентрическое искажение». Независимо от того, подвергались участники эксперимента воздействию положительных или отрицательных стимулов, эти участки мозга проявляли активность.

Даже при отсутствии проблем с развитием мозга, способность к эмпатии все равно будет изменяться, в зависимости от текущих условий. Нам постоянно предоставляются возможности проявить эмпатию — нейроанатомия человека идеально подходит для принятия эмпатических решений. Что касается перепадов уровня эмпатии — их можно компенсировать, если вооружиться соответствующими знаниями.

На ровном месте

Как хорошо показывает опыт разделения на «высших» и «низших» по цвету глаз, общество запросто может повесить на кого-то ярлык «не наш» или «плохой», особенно, если такое решение принимает человек, обладающий определенным авторитетом. Когда Эллиотт спросили, как ей пришла в голову идея провести такой эксперимент, она ответила: «Это не моя идея. Я узнала, что так можно

сделать, от Адольфа Гитлера: выбрала физическую характеристику, над которой люди не имеют контроля, и присвоила ее обладателям отрицательные черты».

Мы знаем, как происходит такая «группировка». Хотя наше лучшее «я» пытается извлекать уроки из истории, все мы — люди. Следовательно, стремимся делить мир на своих и чужих, иногда даже внутри собственных групп. Поступая так, мы убиваем эмпатию. Когда мы поймем, что все люди достойны уважения и сочувствия, преодолеем свою естественную склонность к разделению, станет возможна мирная жизнь. Эта тенденция уже начинает проявляться, например, во времена чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий — так что, думаю, у нас есть надежда.

Когда жители США увидели, какие разрушения принесло цунами, ударившее по Японии, они начали сопереживать страданиям людей, проживавших в тех регионах. Такое же эмпатическое поведение наблюдалось после землетрясения на Гаити, когда на экранах появились репортажи о разрушениях и кадры с ранеными и убитыми. Звезды эстрады выступали, чтобы собрать средства, правительств и частные лица пожертвовали миллионы долларов... В свою очередь, другие государства поддержали американский народ после опустошения, принесенного ураганами Катрина и Харви.

Телевизор, интернет и социальные сети обычно разделяют людей, «стирают» ключевые эмпатические компоненты наших взаимодействий. Вспомните трагический случай на курорте Диснея, когда мальчика схватил аллигатор. Пользователи Twitter, Facebook и Snapchat начали осуждать родителей и писать про отдельные факты, чтобы подтвердить свою точку зрения. Цель была одна — показать, что родители никуда не годятся. Вместо того чтобы представить, каково было самим родителям, потерявшим

ребенка, все решили заклеить их как безответственных людей, хотя отец отчаянно пытался вырвать ребенка из пасти хищника. Но многие предпочли изображать судей и присяжных в разделе комментариев, не обращая внимания на последствия недобрых слов и необоснованных выводов.

Несмотря на то что экраны отделяют нас друг от друга, они могут поспособствовать и обратному процессу. Когда мы, сидя дома, можем включить новости и наблюдать за болью и страданиями людей из городских трущоб или отдаленных мест, таких как Сирия, Сомали или Руанда, их боль становится для нас более реальной. Некоторые из нас чувствуют, как включается «человеческая связь» и «запускается» эмпатия. Возможно, если трагедия происходит вблизи и на более личном уровне, чувства будут сильнее — люди перестают быть безмянными и безликими. Подробнее о возможностях и ограничениях эмпатии в цифровом мире мы поговорим в восьмой главе.

Одна из причин, по которой нам так важно соприкоснуться со своими эмпатическими способностями — возможность лучше понять свою принадлежность к «всеобщему человечеству», без деления на группы. Когда мы записываем себя в подгруппу, то упускаем из виду очевидный факт — все люди имеют значение, все мы связаны. Универсальная мораль, основанная на эмпатии, в конечном итоге должна повлиять на более древние, с точки зрения эволюции, мотивационные механизмы мозга, которые ориентированы на племенные и внутригрупповые отношения. Теперь становится ясно, почему эмпатия не относится к морали напрямую и может порой приводить к аморальным действиям.

В отличие от наших предков, мы живем не в маленьких племенах, разделенных километрами лесов, пустыни или океана, а в гиперконтактном, глобальном мире. Пробле-

мой человечества является рост масштаба «племени», от семьи до группы, от группы — до внутренних и международных сообществ, от сообществ до всего человечества.

Развитие морали может помочь нам расширить круг «своих» людей.

Хотя теперь мы способны с легкостью взаимодействовать практически с кем угодно из любой точки планеты, чаще всего такая коммуникация не позволяет нам использовать инструментарий методики Э.М.П.А.Т.И.Я.

О «ловушках эмпатии» выходит множество книг, некоторые авторы критикуют эту человеческую черту, подчеркивая нашу тенденцию отдавать предпочтение группам, выдвигая опасения насчет проявлений эмпатии, не обращая внимания на страдания в глобальном масштабе. Такой подход кажется мне недальновидным. Генетике и эпигенетике потребуется много времени, чтобы внести свой вклад в изучение человеческого мозга. Но благодаря взаимодействию когнитивных и эмоциональных факторов мы начинаем понимать — племенные решения неэффективны в современном взаимозависимом мире. Перенастройка сознания требует времени. Поскольку племенные решения ведут к новым войнам и разрушениям, мировым лидерам необходимо подумать о том, что концентрация внимания исключительно на интересах их стран, если эти интересы не приведут к событиям глобального масштаба, больше не является жизнеспособным вариантом. Вместо того чтобы клеймить эмпатию и называть ее «ненужной», гораздо лучше заняться расширением понимания человечности. Кто принадлежит к нашему племени, а кто — нет? Кто будет это решать?

Возмущение, вызванное решением администрации Трампа закрыть Соединенные Штаты для мусульман, отказать от Парижского соглашения о климате и называть соседей нашей страны «убийцами и насильниками», является реакцией людей, сочувствующих внешним группам. Нынешняя администрация продолжает называть моральное возмущение либеральных избирателей «большо поражение» — ведь их кандидат не победил на выборах. Но столь близорукое объяснение не позволяет понять истинную причину — игнорировать других людей опасно, это ведет к моральному поражению. В стремлении к созданию «внешних» групп Белый дом готов свести на нет годы работы по развитию эмпатии, сойти с пути, который ведет к объединению людей в одно большое племя.



Миру нужны лидеры, которые понимают, что все мы связаны. Если страны не найдут способ сотрудничать в таком ключе, наша цивилизация будет становиться все более варварской.



Самый неприятный парадокс в кампании Трампа заключается в том, что она мобилизовала, по сути, забытых людей, лишенных гражданских прав. Из-за появления новых технологий они систематически теряли рабочие места и веру в американскую мечту. Эта важная часть общества нуждалась в признании и глубоком понимании их культуры, сути их работы, которая давала средства к существованию нескольким поколениям. Требовалось удовлетворить потребности этих людей в нашем меняющемся мире. Но вместо того чтобы узнать, какие ресурсы и средства нужны были этим гражданам для адаптации к новым

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

условиям, их настроили против других групп, лишенных гражданских прав. Возможность призвать к радикальному уничтожению барьеров и предоставление доступа к американской мечте для многих людей трагически переросли в появление нового менталитета, разделившего людей на «своих» и «чужих». Это разрушило надежды и мечты многих, кто приехал в Соединенные Штаты в поисках новых возможностей, желающих повторить путь ранних переселенцев.

Эмпатию часто называют важной межличностной чертой. Очевидно, что именно она обеспечивает особое видение, касающееся всех поколений, межрасовых и международных отношений. Это видение следует ценить и культивировать в глобальном масштабе. Без распространения эмпатии за пределы наших групп и границ цивилизация не выживет. Обучение эмпатии является ключевым и преобразующим элементом пути к человечности.

ЧАСТЬ II

Глава 6

ВОСПИТАНИЕ И ЭМПАТИЯ

Первый опыт эмпатии новорожденный обычно переживает, оказавшись на руках у взрослого. Когда мать и ребенок с любовью смотрят друг другу в глаза, оба испытывают прилив окситоцина — «гормона привязанности», у обоих запускается определенная нейроэндокринная реакция — так зарождается эмпатическая связь. Ребенок ловит сосредоточенный взгляд родителя и понимает — «я существую, и кто-то еще тоже существует». Ученые исследовали расстояние между глазами родителей и новорожденных и пришли к выводу, что оно равно примерно двенадцати сантиметрам. Разве не удивительно, что новорожденный лучше всего концентрируется на предметах, находящихся именно на таком расстоянии?

В конечном счете стать родителем — мощное упражнение на развитие эмпатии. В норме биологическая, гормональная и нейротрансмиттерная активность мозга и тела образуют невероятно прочные связи между родителями и детьми, рождая эмпатию. Вот почему с появлением ребенка у обоих родителей повышается уровень окситоцина. Эмпатия позволяет им полностью настроиться на малыша, задействовав общие нейронные схемы для обмена чувствами, видением и эмоциями.

Как развивается эмпатия

Ученые считают, что мы обладаем эмпатией с рождения: когда новорожденные слышат плач других детей, они сами начинают плакать. Конечно, мы не можем спросить у младенцев, почему они плачут, может быть, их просто раздражает шум. Что касается «теории разума» — способности осознавать, что у других людей есть свои мысли, убеждения, намерения и желания, — есть основания думать, что у детей она формируется в возрасте от двух лет. Мы подозреваем, что младенцы плачут, услышав крик других детей, потому что у них активируются те же болевые центры, что у самих плачущих, процесс проходит через общие нейронные цепочки в матрице боли мозга. Эта синхронность является сущностью эмпатии.

Эмпатия усиливается по мере развития мозга. Жан Пиаже, влиятельный швейцарский эксперт по детскому развитию середины — конца двадцатого века, полагал, что, до восьми-девяти лет дети не могут посмотреть на ситуацию с точки зрения другого человека и, следовательно, не способны по-настоящему проявить эмпатию. Точка зрения Пиаже была опровергнута более поздними исследованиями — выяснилось, что эмпатия у детей развивается гораздо раньше. Сейчас наука придерживается иного мнения:

~~~~~

когда ребенку исполняется год, он уже может осознавать, что другие люди испытывают те же чувства, что и он сам, хотя адекватно отреагировать на них у него пока не получается.

~~~~~

Ребенок в этом возрасте может понять, что кто-то пострадал или расстроился, но не обязательно будет знать, что нужно сделать, чтобы помочь. В этом контексте интересны данные одного эксперимента: когда исследователи показывали ребенку фотографию его мамы, которая притворялась, будто у нее болит рука, он начинал гладить собственную ладонку. Кажется, что даже в столь юном возрасте дети умеют правильно определять ключевые аспекты эмпатии — язык тела, эмоции и тон голоса. Трудности начинаются, когда ребенок пытается понять, как ему нужно реагировать.

В возрасте двух — двух с половиной лет малыши начинают понимать, что чужая боль похожа на ту, что они когда-то переживали, но не является их собственной. Примерно в это время формируются эмпатические паттерны, которые определяют уровень развития эмпатии у ребенка. Если дети еще не научились разбираться в своих чувствах, то могут вести себя неоднозначно, проявляя то эмпатию, то агрессию. Некоторые уже в этом возрасте обладают умением слушать и отзываться на нужды других. Нашей дочери было около двух лет, когда мне прооперировали ногу. Я была вынуждена держать ногу на деревянном табурете, подкладывала под нее подушку. Так продолжалось несколько недель. Однажды дочь заметила, что я положила ногу на табурет без подушки, и сразу же принесла ее мне! Даже в этом возрасте девочка смогла понять, что нужно исправить ситуацию, и попыталась помочь.

Дети дошкольного возраста понимают, когда кому-то плохо, и стараются помочь. Например, девочка может принести своему другу игрушку — «в утешение». Малышка знает, что игрушка поднимает ей настроение в трудную минуту, и думает — «раз мне помогло, то и в этом случае сработает». Нам следует помнить, что эмпатия развивается с возрастом, мы не должны ждать ее полноценного

проявления от детей. Некоторые дети реагируют на стресс агрессивно или, наоборот, расстраиваются сверх меры — они еще не научились работать со своими эмоциями.

Если дошкольник пока не проявляет эмпатическое поведение, скорее всего, волноваться не стоит. Некоторые дети, увидев, что их товарищ заплакал, сами начинают плакать, поскольку в прошлом испытали похожие чувства: например, боль разлуки. Другие дети не реагируют вовсе, но не потому, что лишены эмпатии, — просто они еще не разработали инструменты, позволяющие выражать чувства. Дети не начинают ходить и говорить в строго определенное время, это индивидуальный процесс — так же дело обстоит с проявлением эмпатии.

Судя по всему, когнитивная эмпатия развивается у ребенка примерно в восьмилетнем возрасте, вместе с познавательными способностями, например с умением посмотреть на ситуацию с чужой точки зрения. Дети начинают лучше понимать жизненные обстоятельства окружающих. Например, если мать одноклассника больна раком, ребенок может понять обстоятельства с точки зрения сверстника. Даже если видит, что тот смеется и хорошо проводит время на вечеринке, он понимает, что жизнь его друга грустна и несчастна из-за болезни мамы.



В подростковом возрасте эмпатические паттерны «устаиваются», мы уже можем видеть, насколько эмпатичный взрослый получится из этого ребенка.



Ранние образцы для подражания, родители или опекуны, сформировали структуру эмпатической модели подростка, но сверстники, учителя, книги, телевидение, ин-

тернет и другие факторы начинают все больше влиять на то, как, почему и когда он будет испытывать и проявлять эмпатию. Большинство детей, при отсутствии проблем с развитием нейронных связей, достигнув подросткового возраста, могут понять, использовать и реагировать на все семь ключевых компонентов эмпатии.

На каждом этапе развития родители формируют способность ребенка проявлять и принимать эмпатию. Здесь стоит вспомнить о противопоставлении проксимальной и дистальной эмпатии. Эта концепция особенно важна для воспитания детей младшего возраста. Проксимальная эмпатия предполагает немедленную реакцию, а дистальная — отсроченную. Иногда необходимо проявить проксимальную эмпатию, например, если ребенок упал и поранился. В других случаях, «нездоровое сочувствие» может только помешать малышу в долгосрочной перспективе.

Приведу простой пример: допустим, у сына не готово домашнее задание, он просит вас разрешить ему остаться дома, чтобы было время все доделать. Для этого вам нужно написать учителю объяснительную, подтверждающую, что сын был болен и поэтому не явился на урок. Проксимальная эмпатия апеллирует к волнению — «Сын не выполнил задание и теперь столкнется с последствиями!». Вам захочется сказать: «Ну хорошо, давай притворимся, что ты заболел». Дистальная эмпатия позволяет сделать шаг назад и спросить себя, что в конечном итоге полезно для ребенка. Что лучше — «отмазать» его сейчас или позволить ему испытать последствия собственного бездействия? Дистальная эмпатия, при правильном применении, позволяет превращать временный дискомфорт в жизненно важный для ребенка урок.

Многим родителям это дается с трудом. Но иногда нам нужно смотреть в будущее. Когда вы говорите «нет» тринадцатилетнему подростку, который умоляет отпустить

его на вечеринку, потому что знаете, что там все наверняка напьются, вы, возможно, спасаете от деградации юношу двадцатилетнего, в которого тот со временем превратится. Даже будучи хорошим родителем, можно проявлять недальновидность, реагировать только на конкретную ситуацию, на стресс, который в ней присутствует, но упускать из виду, что правильнее в данном случае было бы отказать.

Уроки эмпатии, которые мы преподаем детям, отражают значимость их жизни. Заминки на пути не должны определять их судьбу. Судя по данным современных научных исследований, наша способность воспринимать и выражать когнитивную и аффективную эмпатию на 10—35% зависит от генов. Способность учиться эмпатии зависит от возраста, пола, сочетания экологических факторов и опыта. Появление собственных детей часто является поворотным моментом для многих из нас. Волей-неволей родители начинают проявлять эмпатию. Мы ведь хотим подать хороший пример?

Тем не менее чем раньше дети научатся проявлять эмпатию и принимать ее, тем лучше. Не умеют? Не беда, все можно исправить. Никогда не поздно направить ребенка на путь внимания к чувствам других людей. Ребенок, развивший эмпатические способности и умеющий смотреть на ситуацию глазами другого человека, будет получать больше удовольствия от игры со сверстниками, будет лучше себя вести, станет более успешным в будущем — все благодаря хорошо развитым навыкам межличностного взаимодействия, которые помогли ему настроиться на построение счастливых отношений. Менее эмпатичные дети чаще действуют агрессивно, впадают в депрессию, сердятся и выражают негативные эмоции, им труднее ладить с другими людьми. Вы дадите ребенку больше шансов развить эмпатию, если поможете ему чаще испытывать на

себе ее проявления — с раннего возраста. Помните — некоторые дети переживают чувства других людей настолько интенсивно, что их не нужно этому учить. Если ребенок испытывает стресс, осознавая чужие страдания, ему будет полезно освоить навыки саморегуляции, научиться снижать интенсивность постороннего воздействия. Не забывайте, что существует и такая вещь, как чрезмерная эмпатия.

Ребенок и зеркало

Один из способов научить ребенка эмпатии — отражение: автоматическое воспроизведение его выражения лица, речевых моделей и установок. Пока дети еще маленькие, вы реагируете на их беззубые улыбки и хихиканье, улыбаясь — спонтанно и радостно или посмеиваясь в ответ. Поскольку большинство родителей радуются первым попыткам детей свободно взаимодействовать с миром, они естественным образом выражают эмоции при общении с помощью зрительного контакта, языка тела и тона голоса. Речь идет не только об улыбках ребенка — нас радуют его открытия, попытки рисовать, строить, изучать новое. Если вы отвечаете на такие проявления признательностью и восторгом, ребенок понимает, что вы считаете его особенным.

Австрийский и американский психоаналитик Хайнц Кохут был первым, кто осознал важность применения родителями «метода отражения» для воспитания здорового ребенка. Будучи отцом ветви психологической теории, которая получила название «психология самости», он понимал, что дети четче формируют самоощущение, когда видят свое отражение в глазах родителей — начиная с рождения и в течение всей жизни. Интересно, что он назвал это явление «зеркальным» за десятилетия до того,

как нейробиологи обнаружили в мозге человека подобные структуры. Проще говоря, дети узнают о своих сильных сторонах, уникальности и особенностях, глядя в глаза родителей или опекунов. Я часто вижу болезненные последствия повторяющегося отказа от такой обратной связи — мы рискуем принизить чувство собственного достоинства ребенка, его уверенность в своих силах.

Дети, которые редко видят отражение своего успеха в глазах родителей, вырастают неуверенными и стыдятся сами себя.

Если ребенок чем-то гордится, а мы реагируем на это без интереса или с пренебрежением, он может не просто расстроиться, а усомниться в собственных чувствах, потерять мотивацию пробовать новое.

Чтобы понять силу этого приема, давайте посмотрим, что будет, если его не применять. Представьте себе эмоциональный опыт первоклассника, вбегающего в комнату с криком: «Папа, посмотри, что я сегодня нарисовал!» Отец, уставившись в экран телефона или компьютера, едва смотрит в сторону сына, бросает беглый взгляд на рисунок и отвечает: «Отлично! Ты нарисовал нашу собаку!» Возможно, он отреагирует немного иначе, но в любом случае будет считать, что дал ребенку понять, насколько горд его творением. Зрительного контакта не происходит, тон голоса ровный, сам папа едва прислушивается к волнению ребенка. Если его энтузиазм и усилия не «отражаются», ребенок может ощутить стыд и разочарование, начнет думать, что родители не считают нужным реагировать на его труд, поскольку ничего значимого он не сделал.

Дети, которых систематически лишают этого «зеркала любви» в раннем возрасте, могут изо всех сил пытаться сформировать иные, не всегда безопасные привычки. Зрительный контакт, как вы уже знаете, является одним из семи ключевых компонентов межличностного взаимодействия, он влияет на развитие эмпатии с самого рождения. Зеркальное отображение — нечто большее, чем зрительный контакт. Ребенок жаждет увидеть, как родители повторяют его выражение лица, позу, эмоции и тон голоса. Нужно услышать ребенка и дать ему соответствующий ответ. Если «отзеркаливание» не сопровождается «теплым», обнадеживающим ответом, ребенок может вырасти неуверенным, начнет считать себя «недостойным», у него возникнут проблемы с установлением близких и доверительных отношений.

Этот «блеск» в глазах родителей является не только одним из самых важных признаков проявления любви; он нужен для зарождения эмпатии у ребенка. Кохут называл такой проблеск «психологическим кислородом». Дети воспринимают свое отражение в глазах родителей как подтверждение собственной ценности. Если ребенок не получает такого подтверждения достаточно часто, то, став взрослым, может чувствовать себя как мягкая игрушка, из которой вытряхнули набивку. Такие взрослые начинают искать во внешнем мире подтверждение собственной «приемлемости», отказываются от попыток достичь своих целей, или, добившись больших успехов, не получают от этого удовольствия.

К счастью, большинству родителей при общении с детьми не нужно думать об «отзеркаливании», оно проявляется естественно, для нас это — как дыхание. Если родители правильно «настроены» по отношению к ребенку, то, скорее всего, они с радостью и гордостью отреагируют на его присутствие и успехи в развитии. Однако внешнее

давление, которое мешает уделять внимание детям, например стресс на работе или проблемы с финансами, иногда сбивает родителей с курса. В этом случае они перестают рассматривать ребенка как уникальную личность, нуждающуюся в «подтверждении», в том, чтобы ее видели и слышали. Семьи, в которых растет больной или ослабленный ребенок, особенно подвержены риску «недозеркаливания» по отношению к здоровым детям, которые нуждаются в родительской поддержке. Даже если сейчас они не кажутся обеспокоенными, проблемы могут проявиться в будущем.

Чрезмерное «отражение» тоже приводит к плохим последствиям — ребенок может перестать проявлять эмпатию или начать плохо себя вести. Когда мы хвалим его за пустяки, которые в обычной жизни являются нормой, ребенок решает, что получит признание за все, что бы ни делал, вне зависимости от значимости поступка. Мне доводилось слышать похвалу: «Ты отлично чихнул!»

Дети не должны сражаться за наше признание как гладиаторы на арене, но также не следует раздавать награды за прозаические успехи — тут нужна золотая середина.

Зеркальное отражение должно соответствовать возрасту. Когда дети подрастают, им все еще нужно наше признание и внимание, но «доза» определяется для каждого индивидуально. Если в детстве ребенок получил достаточно «подтверждений» — он усвоит чувство уверенности. Кохут называл это «преобразующей интернализацией». По мере взросления дети начинают полагаться на собственное самосознание и уверенность, они понимают, что мир не будет отвечать похвалой на каждое их достижение. По-

стоянная жажда почестей и похвала за малейший успех изнуряет ребенка. Вырастая, он может вести себя неадекватно — его не будет удовлетворять никакая похвала.

Я все больше беспокоюсь о том, что в эпоху электроники зеркальное отражение отходит на второй план. Блеск глаз сменяется блеском экрана. Поскольку родители и дети проводят так много времени за телефонами, планшетами или телевизором, вместо того чтобы смотреть друг другу в глаза, они перестают ценить зрительный контакт. Чем меньше у нас возможностей испытать прилив окситоцина, встречаясь взглядом с ребенком, тем больше будет потребностей в «подтверждении» от внешнего мира.

Нехватка личного времени начинает распространяться на дружбу, и мы видим, к чему это ведет — к росту случаев кибербуллинга и троллинга, о которых мы поговорим в восьмой главе. Экраны электронных устройств могут блокировать наши эмпатические способности, они не позволяют замечать реакцию и чувства других людей. Чтобы проявить эмпатию, нужно сперва установить зрительный контакт, отметить ключевые моменты, такие как поза, осанка, выражение лица и тон голоса. Если вводных данных нет, выслушать человека и найти правильный ответ будет непросто.

Ролевые модели и развитие эмпатии

Дети могут развивать эмпатию при помощи ролевых моделей. Им всегда хочется кого-то идеализировать. Сначала за эталон берутся мама и папа. Если дети решили, что вы — отзывчивый и заботливый родитель, они с большей вероятностью будут искать друзей и партнеров, похожих на вас, и начнут относиться к ним с таким же уважением, когда вырастут. Дети могут перенять ваши манеры и вести себя так с другими людьми.

Рольевые модели важны для развития ребенка на всех этапах. Дети ищут «нормы», образцы: если дома на ребенка и его чувства обращают внимание, последовательная эмпатическая коммуникация становится нормой и закрепляется в его сознании. Ребенок учится слушать и реагировать — это ключевые аспекты эмпатии. Он понимает, что его слова и действия имеют ценность. Если ситуация дома в корне противоположная, он начинает сомневаться в собственной ценности и становится неуверенным в себе.

Дети хотят видеть своих родителей в добром свете, даже если те плохо к ним относятся, — это естественное желание. Почему? Потому что они понимают собственное бессилие. Иногда бывает страшно, если вы ростом всего около 70 сантиметров, а все, что вы видите, — лес ног. У детей есть внутренняя потребность в связи с родителями и естественная склонность демонстрировать привязанность к ним, так они чувствуют себя в безопасности. Плохо это или нет, но дети подражают своим родителям с раннего возраста.

При выборе образцов для подражания дети, как правило, не ограничиваются родителями. Они могут подолгу любоваться учителем или няней, тетей или дядей, двоюродным братом, космонавтом, ветеринаром, художником или поваром. Один мой знакомый, мальчик по имени Хадсон, живет через дорогу от пожарной части. К пяти годам он так полюбил пожарных, что просил, чтобы его приводили к ним каждый день. Родители ему не отказывали, а «объекты восхищения» были достаточно любезны, чтобы позволить ему посидеть в пожарной машине или поносить каску. Тем временем друг Хадсона по имени Дэвид полюбил полицию и повсюду ходил в полицейской форме, а Ванесса, подруга Дэвида, приносила в школу пластиковый стетоскоп — она хотела стать врачом. Замечательно, что у этих детей были такие позитивные образцы для под-

ражания. Наличие героя или кого-то, на кого можно равняться, заставляет ребенка чувствовать себя особенным и побуждает его стремиться к тому, что он считает важным. Это помогает нарастить «мышечную массу» здоровой целеустремленности и самооценки. Наличие «плохих» образцов для подражания тоже важно — эти примеры учат детей, как не надо поступать. Предполагается, что дети уже успели достаточно пообщаться с «хорошими образцами» и у них сформировано очень четкое различие между «правильным» и «неправильным». Если ребенку захочется равняться на «плохой» образец, начинаются проблемы.

Не стоит забывать и о том, что дети, к которым постоянно относятся без должного уважения или несерьезно, могут вырасти, думая, что их мысли и чувства ничего не стоят.

Существует опасность, что дети переймут от взрослых плохие «эмпатические привычки». Я знала учителя истории из средней школы, который издевался над учениками, заваливал их заданиями и «расстреливал» неожиданными вопросами. Те в знак протеста даже клали головы на парты. Учитель угрожал понижать их оценки на один балл каждый раз, когда кто-то не знал ответа на его вопрос и начинал всегда с ученика, который больше всего беспокоился о своих оценках. Некоторые дети поняли, что с ними обращались несправедливо и неправильно. А другие, возможно, узнали, что если прибегнуть к запугиванию, подлости и манипуляциям, то можно добиться всего, чего хочешь, — ведь на уроках истории это было нормой.

В конечном счете дети, скорее всего, смогут перенять хорошие качества родителей и других образцов для подра-

жания — людей, которых они подсознательно идеализировали. Дети будут стремиться к качествам, которые помогают им чувствовать себя комфортно и кажутся знакомыми. Вот почему так важно моделировать эмпатическое поведение, пока ребенок учится формировать свое «идеальное я» — это значит, что по мере взросления «идеальное я» не поколеблется, даже если он поймет, что родители не так совершенны, как ему казалось вначале. Показывая хороший пример, выполняя обещания и относясь к ребенку честно и сочувственно, мы укрепляем его в решимости общаться с людьми, которые проявляют эти качества. Однако если ребенок увидит, как взрослый, которому все доверяют, действует недобросовестно или безрассудно, ему может быть слишком сложно принять как факт, что «человек, который имеет надо мной такую власть, — плохой». В этом случае может запуститься механизм психологической защиты — ребенок убедит себя в том, что другие люди заслуживают недобросовестного или бездумного обращения, и начнет копировать поведение «злого» взрослого. В психологии такая защита называется «идентификацией с агрессором». Помните, что вы можете выбрать, как помочь ребенку сформировать самого себя.

Удвойте опыт

В развитии эмпатии важную роль играет «концепция близнеца». Чем старше становится ребенок, тем большее значение приобретают отношения, установленные им вне дома. Дети начинают получать удовольствие от общения с другими людьми еще до того, как научатся совместной игре. Это усиливает их чувство самости и помогает ощутить принадлежность к группе.

Потребность в «близнеце» универсальна, но причины у нее могут быть разными. Иногда связь очевидна: оба од-

ного возраста, любят «Звездные войны», лошадей, книги или конструкторы лего. Обнаружение «родства» на столь раннем этапе помогает ребенку отделиться от родителей и почувствовать свое сходство с другими людьми, понять важность своего жизненного опыта. В «близнеце» он видит человека, который разделяет его точку зрения и понимает его. Ребенок может перерасти ранние отношения и начать искать новые, основанные на общих ценностях и опыте. Девочка, с которой ваша пятилетняя дочь ходила на танцы, может найти новую подругу, если увлечется футболом, у вашей дочери вдруг проявится страсть к театру, и она начнет искать друзей-театралов. Желание найти «близнеца» никуда не денется. «Близнец» помогает ребенку ощутить эмпатию, понять, что в мире есть кто-то, похожий на него, кто-то, кто понимает и разделяет его опыт. «Близнецы», которые стесняются других людей, могут вести себя друг с другом максимально честно, становятся уязвимы друг перед другом. Этот опыт переживается глубоко, поскольку у «близнецов» активируются общие нейронные цепочки, создающие ощущение безопасности и принадлежности. Если ребенок замечает, что другой человек достаточно похож на него, он может открыться, перестать «уходить в защиту», чувствует себя более комфортно. Ранние попытки такого раскрытия могут создать чрезвычайно прочные узы доверия, которые будут влиять на все его дальнейшие отношения, вплоть до конца жизни.

Желание быть частью группы и получить признание друзей может полностью поглотить некоторых детей. Никто не хочет быть неудачником. Каждый ребенок хочет, чтобы его приняли в какую-то команду, или ищет социальную группу, в которую можно вписаться. Потребность в общении с «близнецами» сохраняется до подросткового возраста и переходит во взрослую жизнь. Дети предпочитают проводить время с себе подобными и сходятся со

сверстниками на почве общих увлечений, умений или талантов. Так они укрепляют свою самобытность, помогают друг другу, формируют благоприятную среду для развития эмпатии. Вот почему дети, которые занимаются спортом, часто выбирают в друзья товарищей по команде, а те, кто увлекается театром, проводят больше времени с «коллегами» по театральному кружку.

Если общение с «близнецами» идет неправильно, место признания и понимания занимают защитные и отвлекающие действия. Вместо взаимной поддержки «близнец» может предложить ребенку познакомиться с такими средствами утolenия душевных мук, как наркотики и алкоголь. Или, если «близнеца» нет, ребенок, чувствуя себя изгоем, может пытаться заполнить пустоту за счет анти-социального поведения, пытаясь скрыть свое одиночество и изоляцию. Мы должны давать детям возможность познакомиться с подходящими «близнецами», это не менее важно, чем поиск правильных образцов для подражания.

Если у вас есть дети, обратите внимание на поиск «близнецов» в подростковые годы. Люди, с которыми они захотят общаться и будут идентифицировать себя, могут оказать глубокое влияние на ход их жизни. Плохих «напарников» следует рассматривать как опасный фактор риска. Если дети научатся маскировать чувства при помощи наркотиков, алкоголя, просмотра порнографии и т. п., это может причинить им немалый вред или даже стоить жизни в дальнейшем.

Эмпатия на распутье

Практически все мы испытываем эмпатию к своим детям, что обусловлено выработкой окситоцина. Однако родители сталкиваются с трудностями в напряженные моменты, когда желание помочь детям оставаться счастли-

ливыми в краткосрочной перспективе расходится с реальной задачей — практиковать эмпатию ради сохранения здоровой психики ребенка в будущем. Грань очень тонка.

Поддержка ребенка с течением времени должна меняться. В первые дни жизни физические и эмоциональные потребности обычно смешиваются. Ребенок плачет — мама или папа кормят его и меняют подгузники. Если ребенок устал или расстроился, родители убаюкивают его. В первые несколько недель жизни родители берут на себя большинство обязанностей по уходу. И действительно,



научой доказано, что поддержка родителей на протяжении всего периода детства является основным показателем способности ребенка к проявлению эмпатии и умения смотреть на ситуацию с точки зрения других людей.



Все выглядит разумно: родитель находится с ребенком на одной волне. Он принимает во внимание точку зрения чада, пытаясь выяснить, почему оно плачет, а затем исправляет ситуацию. Родители обоих полов могут отличить крик, означающий голод, от крика — требования сменить подгузник или крика — просьбы о внимании.

Думаю, почти все родители читали статьи и книги о том, как долго можно позволять ребенку плакать в кроватке, прежде чем броситься к нему на помощь. Плач ребенка пронизывает сознание сильнее любой сирены. Каждая клеточка вашего существа реагирует на этот звук. Но родители, которые никогда не снижают степень сверхбдительной поддержки и продолжают моментально удовлетворять любое желание ребенка, оказывают ему медвежью услугу. Чрезмерное внимание может оказать длительное

негативное влияние на здоровье ребенка и его способность к эмпатии.

Дети, которые плачем зовут родителей на помощь, развивают способность к самоуспокоению посредством *оптимальной фрустрации*. Чрезмерно внимательные родители рискуют лишить ребенка опыта ожидания, что негативно отразится на его развитии. Если ребенок должен подождать какое-то время, но не слишком долго, чтобы его проблема была решена, он учится уверенности — «родители скоро придут, они помогут мне». Конечно, родители могут быть настолько встревожены криками и слезами, что потеряют способность принимать рациональные решения. Незамедлительно реагировать на плач ребенка можно только в том случае, если вы никогда не принимаете душ, не ходите в туалет и у вас нет других детей со своими потребностями. Младенцы могут и подождать несколько минут. Мне кажется, что отказ от обучения ребенка оптимальной фрустрации — форма ошибочного эмпатического поведения. Если ребенок несчастлив, родители не могут выдержать ни секунды и бегут к нему на помощь. Эмпатическая забота необходима, если он поранил коленку или поссорился с другом, — так вы помогаете малышу справиться с болью. Для этих ситуаций и созданы наши механизмы родительской эмпатии. Но если истерика начинается из-за того, что вы купили бумажные полотенца неправильного цвета, а вы при этом извиняетесь, — это явный признак неправильной родительской эмпатии. Ко мне за помощью однажды обратилась женщина, которая склеивала картофельные чипсы, потому что ее дочь приходила в ярость, если чипсы ломались. Если вы делаете что-то подобное, чтобы ребенок перестал сердиться, то могу вас заверить, что вы учите его чему угодно, но не здоровой эмпатии. В данном случае работает чисто аффектив-

ная, эмоциональная эмпатия, а ее когнитивная, мыслящая часть выключается, не позволяя вам понять, что ребенок не желает мириться с малейшими разочарованиями.

Если вы, как родитель, не понимаете, почему всегда говорить «да» — плохо, то вы практикуете ложную эмпатию. Ваша цель не в том, чтобы устроить ребенку бесконечный поток счастливых моментов, а в том, чтобы научить его наслаждаться радостями жизни и справляться с трудностями. Здесь уместна аналогия: некоторые наивно рассматривают брак как «затянувшееся свидание», наполненное охапками роз и романтикой, а родители думают, что их цель заключается в том, чтобы дети все время развлекались. В жизни встречается много неприятных моментов, которые могут научить ребенка стойкости, выдержке и настойчивости.

Многие родители не понимают, что оптимальная фрустрация помогает ребенку стать более стойким и научиться доверию. Дети осознают, что, даже если они не получают что-то сию секунду, их потребности будут удовлетворены позднее — благодаря вере, настойчивости или определенным усилиям. Такие дети постепенно успокаиваются и становятся менее капризным, даже если подгузник меняют не моментально, а через несколько минут. В этом случае вы избежите сцен посреди гипермаркета, если скажете «нет» на просьбу купить новую игрушку. Повзрослев, ребенок будет отчетливо понимать, что для того, чтобы добиться повышения по работе, нужно много трудиться и уделять время своему развитию.

Я работаю с супружескими парами, которые не могут выдержать «несчастье» ребенка. Этот аспект эмпатии требует от родителей навыков саморегуляции. Одна из ловушек — установить настолько сильную связь с ребенком на уровне «нейронных контуров», что любое его разоча-

рование будет приводить к вашему собственному. Когда ребенок плачет, вы настолько теряетесь эмоционально, что сигналы префронтальной коры, отвечающей за рациональность, отвергаются, ваши реакции лишаются рационального компонента и становятся эмоциональными. Если это про вас — то пришло время сделать шаг назад и заново оценить ситуацию.

Я хочу донести до родителей простую мысль — если они удовлетворяют все прихоти ребенка, но в глубине души понимают, что это неправильно, нужно нажать кнопку «пауза» и подумать, чьи потребности они закрывают. Будет ли это лучше для ребенка? Возможно, стоит поступить так, как вы считаете нужным, и не идти у него на поводу? Ради себя самих и ради собственных детей родителям следует научиться терпеть неудовлетворенность чада. Хотите воспитать человека с развитой эмпатией? Прекратите практиковать ложную эмпатию. Начать следует с того, чтобы научить ребенка самостоятельно засыпать и дать ему понять, что вы будете рядом, если это действительно потребуется.

Тот же алгоритм действий следует применять и при кормлении. Все мы знаем родителей, которые готовят отдельное блюдо на ужин для каждого ребенка. Чему могут научиться дети, если вы не руководствуетесь более сбалансированной диетой и сразу бросаетесь готовить все, что они попросят? Я уже не говорю об определенных неудобствах, которые доставляет приготовление отдельного блюда для каждого члена семьи. Все это естественным образом приводит к тому, что родитель начинает испытывать некоторое негодование — ведь его, по сути, превращают в повара из заведения быстрого питания. Позже подобные запросы могут отразиться на жизни молодых людей. Они будут ощущать некоторое разочарование, чувствовать себя несчастными и неуверенными — ведь мир

не будет спешить исполнять все их желания. Возможно, потакая ребенку и проявляя ложную эмпатию, вы хотите добиться иных результатов, но все может закончиться весьма плачевно.

Одна моя знакомая, хрупкая деловая женщина по имени Джейн, рассказывала о своем молодом сотруднике по имени Дэвид. Он, очевидно, думал, что готов взять на себя большую ответственность и, возможно, получить продвижение по службе. Вместо того чтобы поговорить с Джейн напрямую, он попросил об этом своего отца. Телефонный разговор с отцом Дэвида вышел странный — во-первых, Джейн его никогда не видела, тот жил за несколько сотен километров, а во-вторых, он пытался доказать, что его двадцатипятилетний «способный мальчик», который сидел в нескольких метрах от нее, мог справиться с большим объемом работы.

Вот яркий пример родителя, который не вышел из роли начальника, когда ребенок вырос, — пример ложной эмпатии в самом худшем ее проявлении. Подобные отношения могут травмировать ребенка до такой степени, что он не сможет жить самостоятельно, как взрослый человек. Видимо, в детстве отец научил Дэвида, что все должно идти своим чередом, а если будут проблемы — папа придет на помощь и все решит. Где тут оптимальная фрустрация? Где желание усердно трудиться, твердо стоять на собственных ногах, самому зарабатывать себе на жизнь? Отец, который убеждает начальника сына в том, что последний заслуживает повышения по службе, едва ли будет понят этим миром.

Я видела многих родителей, которые хотят сохранять власть и контроль над детьми, хотя те уже вступают во взрослую жизнь. Эти родители, которые все время хотят показать, что они знают, «как лучше», кажется, не способны признавать права взрослых детей.

Мы должны оказывать детям поддержку, не лишая их права на ошибку. Если вы остаетесь «авторитарным экспертом» и хотите, чтобы дети всегда были «при вас», есть риск лишиться радости по-настоящему здоровых взрослых отношений, когда дети вырастут.

Кстати, такие дети никогда не смогут считать себя полноценными взрослыми людьми.

В какой-то момент родители должны научиться говорить: «Мы вас предупредили, вмешиваться не будем, пусть вас учит жизнь». Чем больше ребенок практиковал эмпатию, чем лучше у него развиты навыки оптимальной фрустрации, позволяющие научиться ждать, тем больше вероятность, что он состоится как взрослый. Если вы помогли ребенку обрести уверенность в себе, побудили его рисковать и стремиться к своим целям, помогли создать подходящую среду, скорее всего, связь между вами по мере его взросления не прервется. Иногда у пожилых родителей устанавливаются наиболее значимые отношения с уже повзрослевшими детьми, которые видели, как те стареют, и научились смотреть в лицо этому миру, справляться со многими превратностями судьбы.

Полярная противоположность чрезмерной эмпатии — пренебрежение. Согласно результатам научных исследований пренебрежение значительно влияет на успехи в учебе: успеваемость ухудшается, начинаются проблемы с дисциплиной, отстранения от занятий. Ребенка могут даже оставить на второй год. Интересно, что иногда умеренное пренебрежение может мотивировать детей к выдающимся результатам — за счет достижений они пытаются привлечь к себе внимание. Не получив эмпатического

понимания, они чувствуют опустошенность, несмотря на все свои результаты. Дети могут быть успешны внешне, но внутри они продолжают страдать, потому что никогда не чувствовали себя по-настоящему уверенными или самодостаточными. Очень часто взрослые, которыми в детстве пренебрегали, ищут подтверждения, хотят, чтобы к ним проявили эмпатию, что отражается на их личных отношениях. Таким людям нелегко кому-то открыться, особенно если у них не сформирована здоровая самооценка.

Полное пренебрежение — совсем другая история. Детям в таких условиях очень трудно обрести чувство собственного достоинства, причитающееся им по праву. Если родитель относится к нарциссическому типу или оскорбляет ребенка, едва ли тот захочет иметь с ним дело, когда вырастет. По роду деятельности мне часто приходится слушать истории вчерашних детей в духе: «Родителям было на меня наплевать, теперь мне нет до них дела!» Многие чувствуют себя виноватыми за то, что не хотят проводить время с родителями. Но этот круг можно разорвать, если предложить ребенку эмпатию, поддержку и понимание и не менять этот курс никогда, даже в его взрослой жизни — так родители могут почти гарантировать, что связь с повзрослевшим ребенком сохранится.

Некоторые родители верят, что подарки, сказочные каникулы и другие материальные блага пойдут чаду на пользу, но забывают — ничто не заменит ребенку вашего признания. Детей нужно увидеть — такими, какие они есть на самом деле. Принятие детей открывает путь для будущих отношений между взрослыми. Эмпатия неизбежно возвращается к нам, становясь взаимной. Хорошая новость заключается в том, что, несмотря на крайнее пренебрежение со стороны родителей, некоторые по-настоящему стойкие дети сумеют найти образцы для подражания и будут крепко стоять на ногах, когда выра-

стут. Они будут подражать взрослым, брать пример с тех, кто проявляет эмпатию и принимает ее. Это чрезвычайно важный момент — дети, которые не находят поддержки в семье, способны воспитать в себе целостную личность и стать лидерами, потому что получили помощь от других людей, которые заметили их потенциал.

Возможно, «достаточно хорошо» — уже хорошо

Воспитание детей — это не только обучение эмпатии, но и проверка нашей способности ее проявлять. Когда ребенок заставляет нас напрягать эмпатические способности до предела, следует помнить, что он жаждет любви и понимания. Лучший способ проявить эмпатию — использовать один из ее наиболее недооцененных ключей: умение слушать. Будьте внимательны, когда ребенок говорит. Вы можете быть с чем-то не согласны. Возможно, все, что он говорит, — полная ерунда. Но дайте ему высказаться. Если вы просто слушаете, не вставляя своих комментариев, то открываете окно в его жизнь и налаживаете открытый диалог.

~~~~~

Когда ребенок изменяет поведение, проявляет агрессию или скрывается — это всегда проверка способности родителей к проявлению эмпатии. Помните: сейчас он может больше всего в ней нуждаться!

~~~~~

Например, в подростковом возрасте дети часто стремятся к большей независимости. Вероятно, вы помните, какое смятение испытывали, будучи подростком, когда на

вас обрушилась лавина из гормонов, требований общества и учебных заданий. В этом возрасте дети могут сопротивляться «отзеркаливанию» со стороны родителей. Тогда мы решаем отказаться от этого приема — и ошибаемся!

Вы всегда можете предложить «блеск» своих глаз ребенку любого возраста — в тот момент, когда ему это необходимо. Люди никогда не перерастают свою потребность в такой обратной связи. Дети будут учиться, формировать чувство уверенности и компетентности, но им по-прежнему необходимо внимание родителей, их ободрение и «отзеркаливание». Эмпатию реже всего применяют в нужный момент. Если ваше чадо иногда превращается в эгоцентричное, угрюмое и хамоватое существо, постарайтесь вспомнить, что он или она все еще нуждается в вас. По моему опыту, в семьях, где родители не могут проявить эмпатию к ребенку, который начинает «чудить», наблюдается беспокойство, под влияние которого попадают все домочадцы. Чаще всего такое случается, когда родители пытаются продолжать играть роль «менеджера» ребенка и не хотят переходить к роли его «консультанта». Конечно, взрослые должны вмешиваться, если видят опасность, но не стоит всегда, в обязательном порядке, высказывать свое мнение или противоречить всему, что говорит или делает ребенок. Понимая, что детство, особенно при переходе к «острой» фазе — зрелости, полно перемен и эмоциональных потрясений, лучше всего постоянно быть на связи и давать советы, когда они действительно нужны.

Воспитание детей — сложная работа. Никто за всю историю человечества не справился с ней идеально, и вы — не исключение. Это нормально. Но вы можете сделать все, на что способны. Вместо того чтобы стремиться к совершенству, примите концепцию «достаточно

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

хорошего» родителя, постарайтесь, чтобы положительные взаимодействия превосходили отрицательные. Исследование психолога Барбары Фредриксон проливает свет на эту проблему. Она выявила, что соотношение положительных и отрицательных комментариев 3:1 позволяет установить с ребенком прочные отношения, а 5:1 — выдающиеся. Если вы стремитесь к реалистичному стандарту — 3:1, то, вероятно, будете вознаграждены спокойствием в беспокойные годы и установлением зрелых и теплых отношений со взрослыми детьми. Вы вырастите человека, с которым будет приятно пообщаться. Такой ребенок не прервет с вами связь до конца ваших дней.

Глава 7

ЭМПАТИЯ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Высшую школу Линкольна в округе Уолла-Уолла, штат Вашингтон, считали «последним шансом», своеобразной свалкой для неудачников, психически нестабильных и жестоких детей со всего округа. Всего за один учебный год директор Джим Спорледер резко изменил ситуацию.

Спорледер дал указание учителям и персоналу по возможности ограничить наказания и относиться к ученикам с добротой и пониманием. Учащиеся по-прежнему несли ответственность за неверные решения и ненадлежащее поведение. Но теперь, вместо того чтобы отстранять их от занятий или задерживать после уроков, им предлагали помощь. Те, кто не прошел тест, пропустил урок или попал в сложную ситуацию, были «наказаны» учебным залом, консультациями и поддержкой.

Результаты поражали. За первый год практики нового метода из школы было исключено на 65% меньше учеников, а количество выговоров в письменной форме сократилось почти вдвое. Отстранения от занятий снизились почти на 85%. На четвертый год применения программы от уроков уже никого не отстраняли, а процент отчисле-

ний продолжил снижаться. Результаты тестов и оценки улучшились, а процент учащихся, успешно окончивших школу, начал стремительно расти.

Спорлдер понимал, что многим учащимся Высшей школы Линкольна не хватает роскоши стабильной домашней жизни, которая позволила бы получить необходимую поддержку. Более 80% учеников были из экономически неблагополучных семей, у четверти вообще не было дома. Многие учащиеся ежедневно подвергались насилию, сталкивались с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, на себе узнали, что значит «нарушенная социальная структура». Спорлдер знал, что этот «токсичный» стресс сказывается на развивающемся мозге детей, особенно на областях, ответственных за исполнительные функции, такие как рассуждение, планирование и определение приоритетов. Наказание за плохое поведение только усугубляло ситуацию, травмировало и без того надломленных детей.

Допрос с пристрастием и муштра

Высшая школа Линкольна даже попала в документальный фильм «Paper Tigers». Директор убедительно доказал, как при помощи эмпатии можно изменить ситуацию в сфере образования. Чтобы попытка втиснуть факты и цифры в чей-то разум увенчалась успехом, необходимо, в первую очередь, желание самого ученика. Если говорить о когнитивном аспекте эмпатии, то учителям нужно научиться смотреть на ситуацию со стороны детей, понять внутреннюю модель их сознания — так они будут знать, что на уме у подопечных. Эмоциональная эмпатия со стороны учителя выражается в понимании рутины учеников, их чувств в отношении собственной жизни — причем анализировать нужно отношения в школе... Без эмпатической

заботы об учениках вы рискуете потратить впустую время — и свое, и чужое.

Мои коллеги из сферы образования говорят, что среди преподавателей до сих пор распространена следующая практика: если ученик не может ответить на вопрос или не выполняет домашнюю работу, они пытаются опозорить его перед сверстниками. Преподаватели могут издеваться над учениками, вызывать их и забрасывать вопросами, практически не оставляя времени на ответ. Такие техники «допросов с пристрастием» связаны с чувством унижения, неловкости и тревожности. Педагоги, использующие подобные методы в своей работе, не обязательно окажутся бессердечными и бесчувственными людьми. Они могут искренне полагать, что стыд — лучший мотиватор. Позволю себе не согласиться, принимая во внимание некоторые научные данные, подтверждающие мою точку зрения.

Эмпирические исследования достаточно убедительно доказывают, что эмоции влияют на успеваемость. Если у студента хорошее настроение, он расслаблен — ему легче сосредоточиться на общей картине и, как правило, он лучше справляется с заданиями, требующими запоминания информации. Учащиеся, находящиеся в менее позитивном расположении духа, страдающие повышенной тревожностью или испытывающие стресс, склонны концентрироваться на мелких деталях и изо всех сил пытаются использовать по-новому уже имеющиеся знания.

Исследователи связывают хорошее настроение
с творческим мышлением и умением
справляться с разного рода задачами,
а плохое — с «затуманиванием разума»
и косностью мышления.

Ученик может долго помнить, как его унижали перед всем классом за то, что он не знал ответ на определенный вопрос, но велика вероятность, что он при этом забудет все остальное и не сможет перенести эти знания в новые ситуации. Зато чувство стыда, связанное с уроком, будет приходить ему на память постоянно.

Думаю, все согласятся, что если на ребенка кричат или выгоняют из класса, даже когда он действительно виноват, подобное «наказание» скорее вызовет раздражение, чем уважительное отношение. Хуже всего то, что неприятные воспоминания «застревают» в мозгу, как жвачка — негативный опыт, полученный за время обучения, будет приходить на ум и «проживаться» снова и снова в течение жизни. С нейробиологической точки зрения имеет смысл предложить поправки. Уважительное обращение и поддержка стимулируют мозг к выработке дофамина — «гормона удовольствия» и других нейрхимических веществ, вызывающих ощущение счастья и удовлетворения, тем самым способствуя оптимальному обучению.

Очевидно, что учеба — это не только призы, награды и похвалы. Разного рода «воспитательные меры» применяют не только в образовании, но и в семье, и в обществе в целом. Но «политика нулевой терпимости» наряду с жестким, карательным подходом к управлению поведением учащихся, душит учебный процесс, не позволяет создать благоприятную среду. Подобное обращение привносит в систему обучения цинизм. Возможно, драконовские меры помогут разрешить поведенческие проблемы в краткосрочной перспективе, но в долгосрочной — привнесут в отношения учителя и ученика страх и презрение. Когда учащимся не дают возможности практиковать конструктивное поведение, они начинают вести себя нежелательным образом. В ходе одного научного исследования, проходившего в Австралии, ученые выявили, что у обуча-

ющих, которых неоднократно отстраняли от занятий, более чем в пять раз увеличивалась склонность к участию в антиобщественной и преступной деятельности.

Максимально эффективное использование социального разума

Для того чтобы обучение эмпатии было эффективным, оно должно выходить далеко за рамки модели поощрения и наказания. Восприятие перспективы — способность видеть мир с точки зрения ученика — имеет решающее значение для обучения. Детский мозг — не просто миниатюрная версия мозга взрослого человека. Современная нейронаука говорит, что мозг подростков продолжает развиваться, пока не достигнет полной зрелости в возрасте примерно двадцати пяти лет. Это означает, что на протяжении всех лет формального обучения мозг ребенка постоянно меняется — он формируется и адаптируется к новым стимулам. Вместо того чтобы увеличиваться в размерах, мозг выстраивает более прочные нейронные связи между областями, которые отвечают за базовые способности к обучению. Области, которые управляют эмоциями и обеспечивают исполнительные функции — рассуждение, принятие решений и самоконтроль, развиваются медленнее.

Области, отвечающие за социальные и родственные связи, сохраняют активность в любом возрасте, но в молодом и развивающемся мозге они задействуются особенно активно. Когда ребенок переходит в среднюю школу, группа сверстников, с которой он общается каждый день, становится для него важнее, чем любая другая, а взрослые обычно переходят в категорию «скучные, ничего не знающие субъекты». Согласно результатам исследований в состоянии покоя большинство детей склонны думать о со-

циальных отношениях. Их ум будет занят мыслями о том, кто с кем дружит, кто что сказал, как их воспринимают друзья, примут их сверстники или отвергнут...

Эта насыщенная эмоциями стадия развития часто становилась предметом научных исследований и хорошо знакома родителям и учителям. Однажды команда из Калифорнийского университета Лос-Анджелеса изучила подборку результатов исследований, в которых сравнивались техники заучивания наизусть и методы обучения, «мотивированные обществом». Одно из таких исследований проводилось следующим образом: участники были подключены к сканерам функциональной магнитно-резонансной томографии. Им предлагали прочесть несколько параграфов, описывающих концепции новых телевизионных шоу, а затем пересказать их содержание своему гипотетическому начальнику. Ученые регистрировали активность областей мозга до и во время пересказа. В ходе эксперимента обнаружили высокую активность в «нейронной сети воспоминаний» — социальном центре мозга.

Ментализация — синоним термина «теория разума» — способность представлять мысли, чувства, намерения и желания других людей. Примечательно, что сама информация — описание пилотных версий телешоу — не имела прямого отношения к участникам. Однако, как показали результаты сканирования головного мозга, сюжетные линии поступали на обработку в область, которая позволяла воспроизвести их максимально точно с минимумом затрат энергии. Возможно, это связано с тем, что участники заранее знали — текст нужно будет пересказать. В обработке были задействованы те же области мозга, что и при проявлении когнитивной эмпатии. Данные других научных исследований подтверждают, что испытуемые, которых просят что-то запомнить и воспроизвести, не так

интенсивно задействуют область мозга, ответственную за «зубрежку».

Традиционное обучение обычно ориентируется на «запоминающую» область мозга, но факторы социальной мотивации существенно влияют на мозг подростков. С моей точки зрения, это не дает им представить предмет в ином контексте, который позволил впитывать информацию при помощи эмпатических механизмов. По данным Национального центра статистики образования, к восемнадцати годам американский студент проведет в аудиториях и классах почти двадцать тысяч часов. В некоторых странах эта цифра еще выше.



Педагоги всего мира сделали ставку на обучение, основанное на фактах, но согласно данным научных исследований дети запоминают лишь небольшую часть того, что изучают в классе.



Не остается сомнений в том, что методы образования необходимо модернизировать.

Наш мозг ориентирован на общество — почему бы не воспользоваться этим? В некоторых образовательных подходах уже используются подобные методики, например — проектное обучение¹. Этот метод обрел популярность во второй половине двадцатого века, хотя идеи практического обучения, лежащие в его основе, восходят к Аристотелю и Сократу. Среди давних сторонников метода можно выделить итальянского педагога Марию Монтессори;

¹ На Западе метод сокращенно называют «PBL» — Project Based Learning.

Жана Пиаже, знаменитого специалиста в области возрастной психологии, и Джона Дьюи¹, который выступал в роли «голоса теории образования» двадцатого века.

Проектное обучение основывается на следующей концепции — «мы изучаем тему, задавая вопросы, размышляя над идеями и взаимодействуя с другими людьми». Особенно такой вид занятий полезен для детей. В его основе лежит идея о том, что сложную задачу можно решить самому или при помощи группы. Студенты учатся и совместно работают над проектом, проходят анкетирование, развивают творческие способности. Такой подход выходит за рамки повторения, запоминания и сухих фактов, помогая развить критическое мышление и навыки общения. Дети учатся решать проблемы, с которыми сталкиваются в школе и за ее пределами. Исследования показывают, что «PBL» и подобные стили обучения повышают уровень владения предметом и улучшают отношение учащихся к урокам, помогают подготовиться к более глубокому изучению темы, развить навыки межличностного общения. Невозможно практиковать навыки общения, не осознавая роли эмпатии и общего интеллекта в обучении.

Рада сообщить вам, что такие курсы созданы и для взрослых. Мне самой посчастливилось обучаться по подобным программам, разработанным Элизабет Армстронг, директором Гарвардского института Мэйси. Мне довелось пройти несколько из них, включая курсы о лидерстве врачей в сфере образования и инновациях в области медицины. Ныне покойный декан Гарвардской медицинской школы, доктор Даниэль Тостесон, имел признание в научных кругах. Несколько десятилетий назад он пригласил к сотрудничеству Элизабет Армстронг как эксперта в сфере образования. Необходимо было преобразовать школьную программу,

¹ Философ, США.

создать учебный подход, основанный на «методе кейсов»¹. Оба полагали, что традиционные системы обучения, представляющие собой получение информации и повторение фактов, лишают студентов возможности развить навыки, необходимые для решения реальных проблем. Их цель состояла в том, чтобы изменить основы медицинского образования, внедрить в него «проблемное обучение»² и новые подходы, нацеленные на работу над собой. Они понимали важность этого метода как для осуществления правильного ухода за пациентами, так и для медицинской практики в целом. Метод проблемного обучения использовали многие медицинские учреждения, сегодня он лежит в основе концепции медицинского образования.

Как говорила мне сама Армстронг, она твердо убеждена в том, что зубрежка пойдет по пути динозавров: «Я считаю, что в современном мире важнее научиться исследовать, чем полагаться на классификации и заучивание. У людей должна быть мотивация задавать вопросы и решать задачи. Если мы требуем от студента запомнить и применить огромное количество информации, то не всегда сможем подготовить лучших специалистов, способных работать с эмоциями. В будущем медицина начнет больше полагаться на искусственный интеллект и «большие данные»³. Врачам нужно научиться находить эту информацию».

Вместо того чтобы заставлять студентов заучивать протоколы и процедуры, что практикуется во многих учебных заведениях, Армстронг рекомендует делать упор на случаи из практики, разбирать проблемы реальных паци-

¹ «Метод кейсов», или «кейс-стади», — техника обучения, в основе которой лежит разбор ситуаций «из жизни».

² Метод обучения, основанный на решении проблемных ситуаций.

³ Большие данные (англ. «Big Data») — массивы данных, которые нельзя обработать при помощи одного компьютера.

ентов, работать в группах и постоянно расширять свои знания. Мне понравились такие исследования — они позволяют студентам применить свои знания к реальным ситуациям, причем способами, о которых я раньше даже не подозревала. Студентам предлагается рассматривать пациента как живого человека, у которого есть социальные и эмоциональные проблемы, а не как набор клеток и болезней. При помощи данного подхода студенты учатся относиться к пациенту, как к своему ближнему. Так между пациентом и врачом появляется эмпатия и устанавливается понимание.

Э.М.П.А.Т.И.Я. в работе учителя

Если преподаватель не использует эмпатию, он может придавать значение исключительно производительности и измеримым показателям, не обращая внимания на причины результатов группы.

Сосредоточение внимания исключительно на знаниях, без учета эмоциональных факторов, которые способствуют обучению, лишает нас возможности по-настоящему вдохновлять студентов, не дает понять, почему кто-то из них хуже справляется с предметом, чем остальные. В моей практике это явление называется противопоставлением «основной жалобы» и «главной проблемы». Основная жалоба может заключаться в том, что ребенок получает плохие оценки. Главная проблема — причина, которая привела к низкой успеваемости. Если рассматривать ситуацию в контексте аббревиатуры Э.М.П.А.Т.И.Я., то здесь нам понадобится буква «И» — истинное слушание.

Возможно, одним из лучших примеров применения этой концепции на практике является школа Eriphany School, в которой работают моя подруга Кэролайн Абернети и ее дочь Фрэнни Абернети Армстронг. Eriphany School — средняя школа, расположенная на территории бедной общины, недалеко от Бостона. Она была основана в 1997 году. Она предоставляет детям из материально неблагополучных и социально незащищенных семей возможность полностью реализовать свой потенциал.

На начальном этапе сотрудники школы понимали — если они хотят, чтобы здесь учились дети, им придется организовать трехразовое питание. Подобное заключение может показаться не совсем типичным для образовательного учреждения, ориентированного на академические результаты, но когда Кэролайн и Фрэнни побывали у учеников дома, то увидели, что многим семьям элементарно не хватало денег, чтобы накормить детей, не говоря уже о сбалансированном и здоровом питании. Не нужно обладать ученой степенью, чтобы понять — голодное брюхо к учению глухо... На сегодняшний день школа открывается достаточно рано и предлагает детям здоровый завтрак. Потом начинаются занятия в ясельной, дошкольной и школьной группах, которые идут весь день, с перерывами на обед и ужин.

С чисто академической точки зрения, подобная целостная концепция, ориентированная на ребенка, была успешной. В эту школу приходят ученики с подготовкой на уровень «ниже среднего», но к восьмому классу результат уже на два-три уровня «выше среднего». В национальном масштабе всего у 8,3% студентов из «низшего класса» получается окончить колледж, но более 60% выпускников Eriphany School поступают в колледжи и успешно их оканчивают. Впечатляет тот факт, что некоторые выпускники, окончив колледжи, возвращаются в родную школу и ста-

новятся учителями. Таким образом, инвестиции начинают приносить дивиденды.

Фрэнни видит прямую зависимость между успеваемостью, сытостью и эмпатией: «Мы считаем, что если ученик пришел на урок, не выполнив домашнее задание, а в ответ слышит — «Все в порядке!», — это не проявление эмпатии, — рассуждает она. — Мы спрашиваем, почему ты не готов? Если дома было нечего есть и он просто не мог работать — это как раз та проблема, к решению которой мы стремимся. Мне кажется, что мы в этом случае как раз проявляем эмпатию по отношению к его успеваемости».

Я могу согласиться с такой точкой зрения. Подобное отношение позволяет понять, почему в образовании так важно «услышать всего человека», не относиться к ученику как к очередному пустому сосуду, который должен быть наполнен знаниями. Школы не преподают математику, английский и естественные науки — они учат *детей*. Подход Eriphany School принимает во внимание жизнь ребенка за стенами школы, а затем обеспечивает «структуру», которую большинство из нас принимает как должное. Эта школа — намного больше, чем бесплатная столовая. У многих учеников нет родителей или опекунов — кто вдохновит их на успех? В распорядке школы даже выделено время на выполнение домашних заданий, поскольку дома такой возможности может просто не быть.

В Дорчестере, штат Массачусетс, вниз по улице от Eriphany School, расположилась кухня новой некоммерческой сети продуктовых магазинов под названием Daily Table. Там можно приобрести недорогие, полезные для здоровья продукты — вот еще одна форма эмпатического образования. Основатель фирмы Даг Раух, бывший президент компании Trader Joe's, отмечает: «У людей с ограниченными финансовыми возможностями обычно нет до-

стойного выбора, который дает чувство свободы действий в обеспечении семьи и подразумевает желание научиться готовить полезные для здоровья блюда».

Недостаток продовольствия является проблемой, затрагивающей каждого шестого американца: 17 миллионов детей не получают необходимые продукты. Даг прекрасно осознавал пользу здорового питания, поэтому его проект стал частью нового движения, известного как «Upstream medicine»¹, где основное внимание уделяется профилактике заболеваний, а не их лечению.

Укрепляя привычку к здоровому питанию, мы снижаем вероятность развития диабета, ожирения, гипертонии и других проблем со здоровьем, которым особенно сильно подвержены малоимущие семьи. Команда преподавателей Дага помогает покупателям выбрать продукты и научиться их готовить. Один из клиентов с гордостью воскликнул: «С тех пор как я стал покупать продукты в этом магазине, удалось похудеть на 34 килограмма, теперь мне не нужны лекарства от диабета!»

Переходя непосредственно к опыту работы в классе, мы видим, что ключевые компоненты метода Э.М.П.А.Т.И.Я. способствуют созданию стимулирующей учебной среды, но более простым способом. Хороший учитель использует определенные подходы, чтобы ученикам было интересно работать с материалом. Даже самый прогрессивный учебный план не позволит достичь цели, если в него не включены основные эмпатические компоненты. Учитель, лишенный эмпатии, обычно сосредоточен на себе самом. Он проводит большую часть своего времени, механически передавая информацию. Педагог, развивший навыки эмпатии, передает знание через призму опыта ученика, обращая внимание на состояние его души и эмоции.

¹ «Upstream medicine» — *англ. досл.* «Обратная медицина».

Лучшие учителя, независимо от того, кого и чему учат, устанавливают с учениками зрительный контакт и внимательно следят за выражением их лица, позой и языком тела.

Они знают, что, если класс полон нахмуренных бровей и прищуренных глаз, ученики, скорее всего, растеряны. А если стулья начинают использоваться в качестве опоры для ссутулившихся тел, а на лицах читается безразличие, связь с классом потеряна — всем стало скучно и неинтересно.

С точки зрения учеников, если педагог излагает материал монотонно, не делая в речи никаких акцентов, на уроке можно помереть со скуки. Исследования показали, что учащиеся могут за пятнадцать секунд определить, насколько им интересен учитель, основываясь на его интонации. Тот, кто обращает на это внимание, всегда знает, как вернуть внимание аудитории или изменить тактику урока, чтобы вызвать интерес учеников. Наш учитель математики знал, что дети не любят этот предмет, поэтому пытался подавать материал иначе, выискивая примеры из повседневной жизни. Он мог попросить нас найти квадратный корень из числа цветов, которые росли у кого-то в саду, мог использовать наши имена вместо переменных. Прошло уже столько лет, а я до сих пор помню, как решать уравнения!

Если вы увлечены своей работой и действительно заботитесь о стремлении учащихся к обучению — то проявляете эмпатическую заботу. Это настоящий подарок для школьников! Полная вовлеченность со стороны преподавателей, скорее всего, вызовет максимальное участие со стороны студентов. Когда я преподаю или выступаю

с речью, то воспринимаю ситуации своих учеников как личный вызов и принимаю в них участие. На небольших семинарах, которые проводятся в более узком кругу, я обращаю внимание на цвет глаз каждого студента, называю каждого из них по имени как можно чаще. Я постоянно сканирую комнату, оцениваю выражение лица и язык тела учеников, чтобы понять, слушает ли меня группа. Также я оставляю время для небольшого обсуждения — мои занятия не превращаются в монолог. Мне нравится слушать студентов, предоставив им возможность высказать свое мнение и задать вопросы.

Будущее образования

По мере того как преподаватели осознают ценность методик, основанных на практическом опыте, они постепенно начинают отходить от цифрового обучения. Судя по всему, «занятия по интернету» подразумевают отход от человеческих отношений и нивелируют ключевые компоненты эмпатии между учениками и учителем.

Массовые открытые дистанционные курсы, или MOOCs¹, как их обычно называют, предоставляются такими организациями, как Coursera, edX или Canvas Network. Подобная форма обучения получила широкое распространение в начале XXI века. В настоящее время более семисот университетов по всему миру, включая такие престижные учебные заведения, как Гарвард, Оксфорд и Принстон, запустили бесплатные или бюджетные онлайн-курсы. На них записалось уже почти 60 миллионов студентов, некоторые до сих пор привлекают сотни и тысячи...

Уроки, предоставленные в открытом доступе, могут демократизировать обучение. Подобная форма предлагает

¹ Massive Open Online Courses (MOOCs) (англ.).

миллионам людей возможность изучить предмет, общаясь с лучшими в мире преподавателями. Высокомотивированным и самодостаточным людям онлайн-курсы могут помочь начать новую карьеру и изменить жизнь.

Но есть одна проблема: люди записываются на курсы, но не заканчивают их. Компания Coursera и ее университетские партнеры зарегистрировали несколько миллионов заявок, но завершило обучение только 280 000 студентов — им выдали сертификаты об окончании. В целом уровень «завершаемости» таких курсов составляет около 15%. По курсам Harvard X и MITx ситуация аналогична — до конца доходит только 5,5% студентов.

Почему так происходит? Особенно странно это звучит на фоне заявлений большинства экспертов о замещении очного обучения цифровым.

Согласно результатам опросов студенты предпочитают общаться с преподавателем лично — в этом нет ничего удивительного.

Некоторые плохо умеют обращаться с компьютером, что ведет к затруднениям в процессе обучения. Часто люди не знают, что делать, когда сталкиваются с техническими проблемами. Кто-то не умеет планировать время, другим не хватает мотивации... Но в чем же заключается самая главная причина? Люди скучают по взаимодействию с учителем! Они находят личные занятия более полезными — можно задавать вопросы, учитель или одноклассники могут вас подбодрить. При онлайн-обучении такой роскоши никто не предоставит, здесь отсутствуют все семь ключевых компонентов эмпатии. Кажется, все сводится к тому, чтобы смотреть в бездушный экран.

Все-таки я считаю, что у MOOCS есть потенциал, и не хочу сбрасывать их со счетов. Во-первых, такие курсы обеспечивают возможность самостоятельного обучения — мы можем тратить на учебную программу столько времени, сколько нам нужно, не испытывая смущения. Во-вторых, мне кажется, что в цифровое обучение можно добавить «личные» элементы. Даже в моей собственной компании, Empathetics, некоторые курсы проходят в онлайн-формате. При этом мы учим людей эмпатии!

Многие компании, предоставлявшие услуги онлайн-образования, мудро сделали шаг назад, задавшись целью добавить человеческий фактор в опыт работы с MOOCS. Были придуманы «смешанные» решения, которые сочетают в себе лучшее из онлайн-курсов и «живых» занятий. Например, в курсах нашей компании много видеоматериалов, мы предлагаем обучающимся принять участие в групповых семинарах, чтобы углубить знания по конкретной теме. На некоторых платформах добавлены конференц-связь, видеочаты и доски обсуждений. При отсутствии прямого доступа к преподавателям студенты могут общаться друг с другом онлайн.

Недавно я разговаривала с женщиной, которая прошла онлайн-курс по искусству письменной речи: преподаватель создал чат и проводил видеоконференции, к ним подключилось более двадцати тысяч слушателей. Во время одной из лекций он выбрал ее эссе и прочитал вслух, отметив, что это одна из лучших работ, что он видел за последние годы. Моя знакомая ощутила гордость и была признательна преподавателю, называла его поступок огромным подарком. После этого она решила, что хочет стать писателем. Несмотря на то что преподаватель прочитал только одно эссе, он сделал что-то и для других учеников, показав, что на самом деле слушал их, что они были для него чем-то большим, чем безликая и безымян-

ная масса. Я подозреваю, что признание эссе одного студента побудило некоторых слушателей стараться изо всех сил, чтобы тоже получить признание.

Создавая курсы для компании Empathetics, мы придерживались аналогичного подхода, но пошли дальше. Некоторые из наших материалов универсальны, их можно получить через интернет, другие подразумевают необходимость эмоциональной встречи, чтобы учитель и ученик могли посмотреть друг другу в глаза. У нас есть команда, «учащая учителей», которая выезжает на места — в другие больницы и клиники. Это позволяет нам оптимизировать и адаптировать аспекты электронного обучения наших курсов к потребностям учащихся, независимо от того, являются они хирургами, врачами общего профиля, фельдшерами неотложной помощи или служащими, которые работают непосредственно с посетителями. Такой смешанный подход кажется мне идеальным. Думаю, что цифровое обучение со временем наберет должную популярность.

Как научить ребенка эмпатии до окончания школы?

До сих пор мы говорили о создании учебной среды, основанной на эмпатии. А как насчет воспитания эмпатии в самих учениках?

Ученики, к которым проявляют эмпатию, естественным образом будут склонны проявлять ее в ответ. У таких людей больше шансов развить социальный и эмоциональный интеллект, если их обучают те, кто уже развил в себе эти качества. Учитывая, что к семи годам дети проводят в школе от шести до семи часов в день, а иногда и больше, опыт пребывания в образовательном учреждении окажет большое влияние на их эмпатические способности. Если говорить о развитии когнитивной и эмоциональной эмпатии,

тии, школа стоит в одном ряду с родителями и сверстниками. Способ развития эмпатии, о котором вы узнали из первой главы, предполагает, что школьники должны научиться: а) признавать свои собственные эмоции и эмоции других людей, б) делать глубокие вдохи, если они ощущают эмоциональное возбуждение и в) проявлять любопытство, если им не понятна реакция другого человека, — так они получают возможность больше узнать о ситуации и устранить противоречия.



У подавляющего большинства известных мне людей, которые счастливы в своей профессии, был учитель, побудивший их развивать внутренний потенциал, человек, который помог им осознать, в чем их талант.



У многих из нас были учителя, которые помогли нам стать теми, кем мы хотели стать. А как насчет вас? Можете ли вы сказать, что кто-то из учителей проявлял к вам эмпатию? Эти люди приложили усилия, чтобы наладить с вами контакт? Мы помним своих учителей, потому что они заботились о нас — не только об успеваемости, но и повседневной жизни. Они помогли нам увидеть общую картину, наш потенциал и способности. Найдите минутку и подумайте о том, чем вы занимаетесь по жизни, попытайтесь найти учителя, который поможет вам стать на правильный путь или разобраться, что нужно делать. В этом и заключается сила эмпатического обучения — нет ничего более важного, чем наполнить нашу жизнь целью и смыслом.

Учитель средней школы из Денвилла, штат Нью-Джерси, наглядно показал ученикам, что такое эмпатия, — предложил им сыграть в цифровую симуляцион-

ную игру, в которой каждому игроку было присвоено имя и предыстория — например, мигрант, пытающийся пересечь границу США, или солдат пограничного патруля, останавливающий нелегальных мигрантов. «Мигранты» подготовились к путешествию и спланировали свой путь через пустыню Аризоны. Перейти через пустыню им помогли коварные «гиды», которые иногда грабили «мигрантов» или оставляли их в затруднительном положении. Если кто-то в группе заболел или получил травму, всем приходилось принимать непростое решение: должны ли они нести раненого или оставить его в пустыне? Между тем игроки, стоявшие на страже закона, отслеживали нелегальных мигрантов — не только чтобы не допустить нарушения границы, но и для оказания первой помощи и сбора останков погибших.

Что касается «мигрантов», игра заставила всех задуматься о том, что значит быть частью группы, отчаянно пытающейся начать все с начала. Исходя из смоделированной ситуации, они пытались выжить и пробиться к лучшей жизни. С другой стороны, ученики поняли точку зрения пограничного патруля. Целью пограничников было не только защитить страну от нелегальной иммиграции, но и предложить помощь брошенным в пустыне людям. Подобные темы проверяют нашу способность к эмпатии и пониманию действий взрослых людей.

Когда учеников просят принять обе точки зрения, то есть понять мигранта, который хочет получить шанс на лучшую жизнь, и пограничника, которому приходится оказывать помощь огромному количеству людей, — им приходят на ум творческие решения проблемы. Опасность выбора в рамках «все или ничего» заключается в том, что он может привести как к самым простым, так и к самым сложным решениям. Такое мышление лишено мудрости, нюансов, оно исключает дополнительные варианты, ко-

торые позволили бы решать гуманистические проблемы и гарантировать, что ни одна сторона не будет перегружена. Если попросить учеников разобраться со сложными проблемами, подобными этой, у них появляется возможность интегрировать несколько точек зрения. Они запомнят урок. Возможно, во взрослой жизни он поможет им принимать взвешенные и справедливые решения. Посеяв семена эмпатии в дошкольнике, мы помогаем ему стать объективным и справедливым взрослым, который разбирается в человеческих эмоциях.

Один из моих друзей наглядно показал, как можно привести эмпатический компонент в обучение взрослых людей. Авиад Харамати, для друзей просто — Ади, возглавляет Центр инноваций и лидерства в образовании «CENTILE» при Медицинской школе Джорджтаунского университета. Центр занимается повышением квалификации преподавателей вуза. Ади изменил программу обучения студентов-медиков с учетом физиологии тела и разума, включив в нее инструменты самопомощи, такие как медитация на развитие осознанности и йога. Это очень прогрессивные идеи в подготовке врачей. Цель программы — научить студентов-медиков разбираться в собственных эмоциях. Студенты учатся снижать предвзятость своего восприятия и действий с помощью упражнений на рефлексивность и смоделированных ситуаций. Умение работать с эмоциями повышает не только качество жизни врача, но и его работоспособность. Центр «CENTILE» презентует свою программу на международных конференциях, стараясь увеличить охват аудитории.

На курсах, которые я посещала в Гарвардском институте Мэйси, были организованы особые «сообщества» — детище Элизабет Армстронг, осознававшей, что преподавателям медицинских специальностей необходимо чувство принадлежности. Наличие постоянной группы товарищей,

готовых оказать вам поддержку, способствует расширению сотрудничества и появлению инноваций. Раньше у преподавателей не было такой возможности. Теперь, когда они получили поддержку, это благотворно отразилось на их студентах и пациентах. По мнению Армстронг, преподавателям нужно усвоить правильные методики обучения, они должны получать обратную связь, за особые заслуги их следует обязательно премировать — наградами и признанием. Все это вдохновляет преподавательский состав, стимулирует проводить занятия на высочайшем уровне, возводит качество занятия в профессиональный приоритет.

Эмпатию можно включить в учебный план при помощи разных хитростей. Возможно, вы не помните деталей своих любимых детских историй, но наверняка не забыли любимых персонажей. Может быть, вы увидели себя в малыше из стихотворения Доктора Сьюза¹ про снitches², который очень хотел, чтобы у него на животе была звездочка. Или, будучи школьником, вы прочитали «Гарри Поттера» и посочувствовали этому мальчику, потерявшему родителей? А может быть, в старшей школе вас потрясла печальная история любви Ромео и Джульетты?

В большинстве историй вы не всегда знаете, что на уме того или иного персонажа, и двигаетесь от мысли к мысли, от момента к моменту, от ситуации к ситуации. Вы полагаетесь на воображение, заполняете пробелы, чтобы понять намерения и мотивы персонажа. Когда вы «сливаетесь» с ним, понимаете его психическое состояние, приходит осознание, которое вы незаметно для себя переносите в жизнь, — появляются какие-то ожидания, заставляющие противостоять

¹ Писатель, США.

² Детское стихотворение про вымышленных существ — снitches. Снitches со звездочками на животе относились к «высшему классу», а снitches без звездочек считались «второсортными» и стремились заполучить себе такие же звездочки.

предрассудкам и стереотипам, побуждающие глубже понимать других людей. Кто-то может думать иначе, но вы способны понять его мысли и чувства. Теперь, когда вы сталкиваетесь с незнакомым или сложным человеком, общаться с ним стало легче, потому что персонаж романа помог вам развить эмпатические навыки. Мы рассмотрим результаты исследования, подтверждающие эту мысль, в девятой главе, посвященной эмпатии в искусстве и литературе.

По роду деятельности мне часто приходится слышать от студентов-медиков комментарии в духе: «В детском саду это актуально, а сейчас зачем?» Я отвечаю так — очень многие не научились эмпатии в детском саду. К счастью, ситуация начинает меняться.

В детских садах вводятся новые учебные курсы, например «Open circle»¹, где малышей учат выражать свои чувства и прислушиваться к чувствам других. Этот метод приняли во многих начальных школах США. Программы, подобные «Открытому кругу», учат детей внимательно относиться к чувствам, осознавать и выражать их. Постепенно дети начинают чувствовать себя более уверенно и спокойно. Одна бабушка, чья внучка прошла такую программу, поделилась со мной: «Я стояла у раковины, мыла посуду, а пятилетняя внучка что-то рассказывала. Она нежно взяла меня за руку и сказала: «Бабушка, учитель говорит, что когда люди разговаривают, нужно смотреть им в глаза вот так». Внучка попросила бабушку присесть, чтобы их глаза были на одном уровне, и добавила, что это помогает лучше понять человека. Она узнала об этом на «Открытом круге».

Бабушка говорит, что теперь ее разговоры с внучкой приняли совершенно новый оборот. Они слушают друг друга ушами, глазами и сердцем. Я считаю, что никогда не поздно освоить эти навыки.

¹ «Открытый круг» (англ. досл.).

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

Мне интересно: каким мог бы стать мир, если бы все научились слушать друг друга и реагировать на чувства других людей еще в детском саду?

Помощь нуждающимся также способствует развитию эмпатических способностей детей. Некоммерческая организация Cradles to Crayons заботится о бездомных детях и малышах из малоимущих семей, обеспечивая их одеждой и всем необходимым. Основатель организации Линн Маргериио отмечает, что семьи, которые привлекают детей к волонтерской деятельности, дают им возможность задуматься о сверстниках, нуждающихся в помощи. Дети из обеспеченных семей часто не имеют представления, как живут бедняки. Маргериио поделилась примером: «Десятилетний мальчик-аутист вызвался помочь чистить и сортировать обувь, которую должны были отправить нуждающимся. Раньше он почти не говорил, но, по дороге домой, сказал маме: «Это было мощно!» Мама была ошеломлена — она и не думала, что он поймет всю глубину ситуации. Но было совершенно ясно — он понимает. Дома мальчик собрал всю свою обувь, которую мог пожертвовать. В этой куче была пара совершенно новых «найков». Когда-то он очень просил, чтобы их купили. Мама спросила: «Ты уверен, что хочешь отдать кроссовки?» — и тот настоял, чтобы у другого мальчика была возможность носить их. В Cradles to Crayons каждый день видят, как маленькие дети проявляют эмпатию, потому что родители дают им возможность в ней поупражняться».

Глава 8

ТЕКСТЫ, ЭКРАНЫ И ЦИФРОВАЯ ЭМПАТИЯ

Несколько лет назад, Лесли Джонс: звезду Saturday Night Live¹, начали преследовать жестокие интернет-тролли. Об этой истории узнала вся страна. В адрес комика-афроамериканки посыпались расистские и женоненавистнические комментарии. Они наводнили социальные сети, когда Лесли объявила о том, что получила главную роль в римейке фильма «Охотники за привидениями». В результате злонамеренной атаки была взломана веб-страница Джонс, в сеть просочились ее паспортные данные и фотографии ню, хакеры разместили в сети фотоколлаж, где сравнивали ее с гориллой.

В рядах «заводил» был ультраправый интернет-тролль Майло Яннопулос. На своем сайте Breitbart News он утверждал, что Джонс сама заказала атаку. Она вела достаточно активную жизнь в социальных сетях и, как известный человек, должна была понимать, что в какой-то момент может стать объектом преследования. Яннопулос также просил не забывать о свободе слова. Война в Twitter продолжалась в течение нескольких дней, до тех пор, пока Яннопулоса вместе с его армией троллей не лишили права использования Twitter пожизненно.

¹ Популярное телешоу, США.

Поверхностная эмпатия

Троллинг — наиболее яркий пример полной потери эмпатии благодаря цифровым гаджетам. Однако не только интернет-тролли не замечают реальных людей за аватарами и никами в социальных сетях. Часто самые обычные люди оставляют небрежные, подлые или лживые комментарии в Facebook. К сожалению, авторы комментариев не думают о последствиях, а наша культура, которая развивается все быстрее, попускает такие вещи.

Как отмечает лауреат премии «Эмми» Фрэнк Сесно: «Цифровое общение, особенно социальные сети, упрощает и анонимизирует все, акцентируя внимание на восклицательных, а не на вопросительных знаках. Простота делает такое общение идеальной платформой для нанесения оскорблений».

Сесно, бывший ведущий CNN, руководит Школой средств массовой информации и связей с общественностью в Университете Джорджа Вашингтона. Он считает, что перенесение значительной части наших коммуникаций в социальные сети удивительным образом разделило общество, вместо того чтобы объединить его. Благодаря группам в Facebook или Twitter стало гораздо проще создавать информационные мыльные пузыри и закрытые сообщества. «Впервые в истории каждый может обратиться к тысячам других людей одновременно, — говорит Фрэнк, — это ускоряет обмен информацией, но в то же время фильтрует ее, вычищая все, что мы не хотим слышать».

В дополнение к нарушению правил эмпатического общения, люди теперь потребляют информацию иначе, предпочитая короткие и частые сообщения, — они не хотят работать с более информативным контентом. Например, мы знаем, что студенты колледжей сегодня чита-

ют меньше, чем раньше. Возможность быстро открывать разные социальные сети, тексты и разделы комментариев подготавливает человеческий мозг к коротким и быстрым взаимодействиям. Использование быстрых методов сбора информации приводит к более упрощенному пониманию предмета — такого раньше не было. Ускоренные темпы обработки огромных объемов материала приводят к поверхностным суждениям.

Если мы общаемся при помощи гаджетов, инструментарий метода Э.М.П.А.Т.И.Я., описанный в четвертой главе, включая зрительный контакт, мимику, язык тела, интонацию и возможность распознать эмоции других людей, перестает работать.



Без ключевых компонентов эмпатии мы лишаемся возможности обрабатывать эмоциональный контекст в межличностном общении. Если мы этого не осознаем, вероятно, уровень эмпатии в наших коммуникациях уже снизился.



Если вам доводилось удалять кого-то из друзей в Facebook или «игнорить» человека, не отвечая на его сообщения, то вы знаете — это легче сделать, потому что сеть защищает нас от эмоциональной реакции других людей.

Выделите минутку и подумайте, почему крупные сделки почти всегда заключаются лицом к лицу, а не посредством сообщений или электронной почты. Теоретически сделку можно закрыть и по e-mail. Но, как я упоминала ранее, если речь идет о миллионах или миллиардах долларов, бизнесмены по-прежнему хотят смотреть друг другу в глаза, чтобы оценить честность, открытость и ис-

кренность деловых партнеров, посмотреть на выражение их лица, послушать интонацию, проанализировать язык тела. И только потом они готовы будут поставить подпись на той самой пунктирной линии под документом. Эмпатические сигналы необходимы для понимания желаний и намерений другого человека. Если на переговорах кто-то, сидящий по другую сторону стола, отводит взгляд или скрещивает руки, он дает нам множество эмоциональных подсказок, по которым можно понять, что ему не интересна тема или что этот человек хочет скрыть важную информацию, а возможно, даже обмануть нас.

Почему же многие могут общаться только по переписке? Разве деньги для нас важнее всего? Здесь все сложно. Я видела людей, которые встречаются исключительно в сети: если «партнер» перестает писать, значит, отношения закончились. Если мы сводим свои эмоции и намерения к буквам, то упускаем множество информации, доступной только при живом общении.

Цифровые СМИ позволяют вести беседу в двусмысленной форме. Прочитав твит, мы ощущаем аффект — эмоцию, но не знаем, точна ли она. Текст не передает выражение лица, интонацию и язык тела. Если нам отвечают с задержкой, это вызывает тревогу. При телефонном разговоре паузы и молчание мы воспринимаем как подсказки — всегда можно попросить у собеседника разъяснений. А если человек игнорирует наш текст или пост в Facebook собрал мало лайков, это очень сбивает с толку — невозможно понять, что думает другой. А вдруг он занят? Или его iPhone упал в лужу? Может, он обиделся на наше сообщение? Напишет ли он нам еще?

Все эти неопределенности заставляют нас волноваться, потому что паузы при ответах приносят с собой чувство незащищенности. Между тем собеседник может и не подозревать, что отсроченный ответ вызывает у вас столько

эмоциональных переживаний, поскольку понятия не имеет, что вы чувствуете, ожидая его реакции. Он не может дать вам эмпатический ответ, поскольку не понимает его важности. Так можно запутаться в эмоциях и разрушить отношения.

Постоянный поток фотографий идеально одетых и счастливых друзей на пляжах, лыжных склонах, вечеринках и в отпуске, накрывающий человека при входе в социальную сеть, лишает его покоя. Начинает казаться, что все живут полной и беззаботной жизнью, а наша собственная настоящая жизнь на этом фоне выглядит бледно. Как заметил один мой друг: «Кажется, что все публикуют фотографии отпуска своей мечты, но забывают упомянуть, как все было на самом деле: пропущенные самолеты, отмененные из-за непогоды туры и ссоры». Фотографии редактируют в Photoshop и пропускают через фильтры в Instagram. Этот «отфильтрованный» взгляд на чужую жизнь может создать ощущение несовершенства собственной жизни, мы начинаем стремиться к тому, чтобы у нас все было «как у людей».

Перемены в сознании

Постоянный поток информации изменяет мозг и воздействует на нашу связь друг с другом. Теперь, в эпоху быстрых разговоров, остается мало времени для размышлений о том, как собеседник воспримет наш ответ. Постепенно этот вид поверхностного взаимодействия снижает эмпатические способности людей. Я не хочу минимизировать преимущества современных технологий. Например, при помощи FaceTime можно планировать деловую встречу и общаться с детьми, живущими на другом конце света. Тем не менее мы тратим огромное количество времени, уставившись в экраны гаджетов. Фонд Kaiser Family

Foundation сообщает, что благодаря развитию технологий подростки в возрасте от 8 до 18 лет проводят за экраном в среднем 11,5 часа в день. Взрослые американцы выделяют гаджетам примерно по 5 часов в день и еще 4,5 часа достается телевизорам. Владелец мобильного телефона в среднем смотрит на экран каждые 6,5 минуты — более 150 раз в день.

Судя по всему, столь частые отвлечения изменяют механизмы работы мозга, начиная с системы вознаграждения.

Телефоны и другие цифровые устройства вызывают у нас коллективную зависимость от дофамина, создавая виртуальное чувство социальной связи, которое стимулирует мозг, когда нам приходит сообщение или при нажатии на «лайк», «комментировать» и «поделиться» в соцсети.

Поток нейрохимикатов вызывает привыкание и желание еще раз пережить эти «всплески внимания», что заставляет нас постоянно следить телефоном, чтобы не пропустить очередную волну «кайфа». Доказано, что звук уведомления о сообщении заставляет организм впрыснуть в кровь больше дофамина, чем чтение самого сообщения. Видимо, по мере того, как мозг привыкает к получению «быстрой информации», будут сокращаться интервалы внимания.

Если мы все время проверяем сообщения и что-то читаем, у нас не получится полноценно общаться с другими людьми. Разговоры через экран становятся нормой, живое общение интересует людей все меньше. Недавно журнал Time провел опрос, посвященный «цифровым

аборигенам» — людям, рожденным в эпоху интернета: 54% респондентов предпочитают общаться посредством текстовых сообщений. Только 28% опрошенных выступили за личное общение — все они родились до повсеместного распространения интернета. Фактически само присутствие цифрового устройства создает проблемы со «связью». В серии экспериментов, проводившихся психологами Эссекского университета, было обнаружено, что наличие мобильного телефона на столе во время диалога сильно отвлекает обоих участников и нарушает ход беседы. При этом другие объекты, такие как книги и тетради, не уменьшали чувства близости.

Согласно результатам научных исследований уже сейчас молодые люди и подростки испытывают трудности с пониманием эмоций окружающих — в ходе эксперимента им было сложно определить, что означают выражения лица на изображениях. Если молодые люди разовьют способность к эмпатии, то научатся понимать точку зрения других и их эмоции, но подростки склонны к некоторому безразличию, в этом возрасте человек ориентирован сам на себя. При злоупотреблении гаджетами у нас могут неправильно развиваться базовые навыки эмпатии, например, поддержание зрительного контакта или возможность распознавать едва уловимые изменения в выражении лица, которые, даже во время одной беседы, могут варьироваться от растерянности до гнева и отвращения.

Не столь близкие к «цифре» люди среднего и старшего возраста тоже находятся в зоне риска. Когда наш мозг перестраивается, отдаляется от человеческого опыта, мы теряем часть собственной человечности, подрываем способность строить здоровые связи. В этой игре победителей не будет.

Поскольку взгляд на экран удаляет из уравнения все переменные — зрительный контакт, позу, аффект, инто-

нацию, рефлексивное слушание и почти все остальные компоненты невербальной коммуникации, у нас остаются только буквы, проявить эмпатию в этом случае очень трудно — мы не видим человека, с которым общаемся. Появляется чувство отрешенности и безразличия, что увеличивает вероятность возникновения недопонимания, ощущение изоляции, одиночества и бессилия.

Я не думаю, что рост числа сторонников осознанного подхода происходит параллельно с ростом популярности электронных коммуникаций. Мне кажется, что осознанность — это реакция на неспособность контролировать эмоции, вызванная отсутствием эмпатического понимания. Занятия йогой, медитация или прогулка могут помочь справиться с эмоциональным беспокойством, которое возникает как следствие «плоского» общения посредством гаджетов.

Чтобы ощутить эмпатию друг к другу, нам не обязательно находиться в состоянии постоянного страдания. Мы не можем быть открыты для всего, что испытывают другие люди, особенно если тратим все силы на управление собственным уровнем гормонов стресса и реакцией «бей или беги». Чтобы определять эмоции, называть их и правильно на них реагировать, я рекомендую диафрагмальное дыхание и осознанность. С их помощью можно избежать мгновенной, неосознанной реакции, о которой мы позже пожалеем.

Что движет клавиатурными троллями?

О троллинге часто пишут в новостях, Лесли Джонс — не исключение. Мы знаем, что все люди уязвимы и любой может стать жертвой такого тролля. Кибербуллинг достиг масштабов эпидемии. Согласно недавнему опросу, проведенному сайтом Refinery29, почти половина пользо-

вателей интернета в свое время сталкивалась с подобным явлением. Если говорить о пользователях в возрасте от восемнадцати до двадцати девяти лет, эта цифра возрастает почти до 70%. По данным ресурса Dosomething.org, почти 43% детей младше восемнадцати лет подвергаются издевательствам в интернете, причем каждый четвертый из них — неоднократно.

Хулиганы, которые, как известно, не склонны к эмпатии, появились давно. Интернет позволяет им оставаться безнаказанными за счет анонимности, а социальные сети способствуют росту недоброжелательности. Клавиатурные тролли могут стрелять своими комментариями, словно пулями, и предпочитают орудовать в Twitter, Facebook, Instagram, Snapchat, YouTube, reddit, Tumblr, Barstool и других социальных сетях. Они демонстрируют свою ненависть при помощи любого ресурса, на который могут зайти.

Известно, что подавляющее большинство интернет-троллей — мужчины, многие из них моложе тридцати. Часто молодые люди, которые прибегают к кибербуллингу, не в состоянии до конца понять последствия своих действий. Я не оправдываю их, но нейробиология подтверждает, что мозг, особенно у мужчин, до достижения двадцатипятилетнего возраста не успевает развиться полностью. Подростки часто подвергаются давлению со стороны сверстников и эмоциональному заражению в целом. Им может не хватать проникательности, чтобы понять, в чем заключается причина их агрессии по отношению к другим. Есть подростки, которые изначально не хотят проявлять жестокость, но, если их подстрекают к этому «товарищи», они «заражаются» чужими эмоциями и присоединяются к «банде», потому что считают, что это и есть норма поведения. К сожалению, когда дети вырастают, подобные черты могут сохраняться очень продолжительное время.

Интервью с интернет-троллями шокируют. Оказывается, эти онлайн-агитаторы не относятся к своим жертвам как к живым людям. Они могут разрушить чью-то жизнь, довести «цель» до самоубийства, но их это, похоже, не заботит. Издевательства помогают им почувствовать свою силу. Эти люди, как правило, асоциальны по своей природе и часто испытывают недостаток в реальных социальных и эмоциональных навыках, которые необходимы для разрешения межличностных конфликтов — в сети или вне ее. Канадские ученые приводят в пример онлайн-тесты личности троллей: было обнаружено, что последние склонны к «темной тетраде». Этот термин был придуман для описания четырех взаимосвязанных черт личности, включая нарциссизм, психопатию, садизм и склонность к манипуляциям и обману, более известную как макиавеллизм.

Поскольку тролль не получает социальных сигналов и не может увидеть гнев в глазах жертвы, не видит слез, не способен распознать защитную позу, он не останавливается. Даже если человек дает понять, что ему причиняют боль, тролль может запросто заблокировать обратную связь. Чем больше он отдаляется от жертвы, тем сильнее способен дегуманизировать ее и тем легче ему оправдать издевательства. Он может прийти к убеждению, что объект его гнева не заслуживает доброты или уважения. В крайних случаях он убеждает себя, что плохое обращение с жертвой или даже ее уничтожение на самом деле является правильным поступком.

Мы знаем, что жертвы таких оскорблений склонны к депрессии, беспокойству, они испытывают «горечь поражения» после столкновения с троллем. Сами обидчики на самом деле страдают не меньше. Если мы посмотрим на ситуацию с точки зрения «зеркала», то увидим, что тролль осознает собственную слабость, страх, подавленность и не

видит иного выхода, кроме как вызвать похожие чувства у других. В итоге такому человеку не удастся избавиться от чувства разочарования. Все что он получает — доза «ощущения силы», которая разрушает его изнутри, приводит к усилению депрессии, чувства одиночества и изоляции.

Часто в сердцах интернет-хулиганов таится стыд. Человек испытывает вину, если знает, что сделал что-то не так. Стыд часто является следствием эмоций, возникающих в результате плохого обращения со стороны других, например пренебрежения, отвержения, постоянных насмешек, физического, эмоционального или сексуального насилия. Люди, которые живут на грани отчуждения и верят, что никогда не найдут «свою» группу, склонны к стыду и хулиганским действиям. Некоторые не могут вынести свое нестабильное положение и социальную отчужденность и участвуют в разного рода «сетевых выходках», чтобы поддерживать связь с группой. Такую боль игнорируют на свой страх и риск. Если не остановить этот кошмар, он может привести к ужасными последствиями, которые затронут других людей.

Линди Уэст, известный комик и писатель, выбрала смелый и необычный подход, изменив ситуацию в свою пользу. Она решила надавить на самые уязвимые аспекты психологии троллей и написала статью о боли, которую испытала после особенно мощной интернет-атаки. В длинном посте, размещенном на сайте The Guardian, Уэст рассказывала, как ей было обидно читать пренебрежительные замечания в свой адрес касательно профессиональных навыков и даже внешности.

К ее удивлению, тролль извинился, объяснив, что никогда не относился к своим жертвам как к реальным людям, пока не прочитал ее статью. Когда они, в конце концов, поговорили по телефону, он признался, что его собственное чувство неадекватности и неуважение к себе

заставили его так мерзко вести себя по отношению к ней. Линди захотелось пожалеть этого человека. В конечном итоге они встретились лично и поделились друг с другом своим пониманием истинной человечности.

«Я не хотела прощать его, но сделала это», — пишет она.

Это показывает редкий проблеск эмпатии с обеих сторон. Для тролля весь процесс выглядел как метание дротиков в дартс. Вы не останавливаетесь, чтобы подумать, было ли мишени больно, просто пытаетесь попасть в яблочко. Возможно, троллем двигало чувство одиночества и сдерживаемого гнева, но, когда Уэст обнажила свою душу в акте эмпатии, он понял, что цифровые дротики ранили живого человека.

Учитывая антиобщественную природу менталитета троллей, я не уверена, что история Уэст является типичным обобщающим примером. Думаю, что в случаях с троллями лучше не подливать масла в огонь. Хотя такие люди, как правило, заматают следы и затрудняют отслеживание собственной личности, во многих штатах действуют законы против кибербуллинга. Если тролли переходят всякие границы или начинают угрожать — сообщите властям. Возможно, эмодзи в виде полицейской машины встряхнет префронтальную кору тролля и возвратит ему способность рассуждать о последствиях.

~~~~~  
Исследователи считают, что хулиганы не любят скуку. Можно попробовать на этом сыграть: лишите тролля ожидаемой реакции.  
~~~~~

Не все готовы раскаяться, как в случае с Уэст, но «игнор» поможет отбить у них желание изводить вас и дальше.

Картина стоит тысячи эмоций

В нашу эпоху быстрых сообщений необходимы новые способы интерпретации эмоций. Например, смайлики: улыбка, ухмылка, нахмуренные брови...

Смайлики стали популярны, когда в моду вошел обмен текстовыми сообщениями. Использование смайлов в цифровом общении помогает проявить эмпатию. В начале «текстовой революции» пользователи использовали смайлики для выражения основных чувств и намерений: вводили двоеточие, тире, а затем скобку — получался смайлик. В 1999 году японский экономист Шигетака Курита создал эмодзи, внося свою лепту в революцию японских средств коммуникации. Традиционный способ общения японцев, в том числе переписка — слишком «долгий», он полон похвал, выражений уважения и доброй воли. Курита понял, что сообщения, набираемые на клавиатуре, лишают людей возможности выражать себя так, как они привыкли, что приводит к взаимному недопониманию, — это довольно частое явление.

Люди, которые полагаются на семь ключевых компонентов эмпатии, могут потерять свою индивидуальность при общении без зрительного контакта и возможности задействовать выражения лица, позу, интонацию, громкость голоса. Без смайликов, позволяющих интуитивно считывать эмоциональный контекст при общении, мы рискуем лишиться эмпатии. Эмодзи в данном случае заменяют интонации и язык тела. Согласно результатам научных исследований из 3,2 миллиарда пользователей интернета 92% регулярно использует эмодзи. Они помогают выразить эмоции или намерения универсальным способом, независимо от нашего родного языка.

Эмодзи помогают пройти через «эмоциональные минные поля» цифровых коммуникаций. Без них мы могли бы

превратиться в безликую серую массу. Они очень популярны, но, возможно, их стоит доработать? Не способствуют ли они возникновению двусмысленности? Если посмотреть на последовательность сообщений, у большинства людей в переписке будет множество смайликов, выражающих удивление. Репертуар быстро переходит от лиц к большим пальцам, сердцам и кнопкам «лайк», которые позволяют точнее выразить мысли и чувства. Теперь у нас есть полный набор, от единорогов до хештегов и коротких клипов, более известных как «гифки», — все это помогает хоть немного внести в цифровое общение эмоциональный компонент.

На сегодняшний день у нас недостаточно данных, чтобы делать официальные заявления, но есть предположение, что ярко-желтый смайлик активирует нейронные цепочки, ответственные за ощущение счастья, — те же, что работают, когда мы видим счастливое лицо. Конечно, смайлики и эмодзи не могут заменить эмпатию. Разве грустное лицо — подходящий ответ на расставание? А на пост о смерти в семье? Эмодзи передают некоторые эмоциональные намерения и помогают прояснить смысл сообщения, но выразить или заменить эмоцию с их помощью нельзя.

Я вижу, как из-за двусмысленности начинается путаница в соцсетях. Захожу на YouTube — пять человек оставили в комментариях под видео с кошкой «сердечко», а один — «злое лицо» — почему?

Считать ли проявлением грубости комментариев под постом в Facebook со значком «большой палец», если все ставят «сердечко»?

И не нарушите ли вы политику социальных сетей, лайкнув что-то в Твиттере на работе?

Думаю, эмодзи не могут заменить реальные человеческие эмоции. Возможно, нам нужны новые смайлики, способные выражать настоящую эмпатию. Например — «Мне нужно с тобой пообщаться» или «Ты можешь говорить?». Эмодзи передают чувство, но двусмысленно, и при этом совсем не дают информации об эмоциональных потребностях человека. Боюсь, многие сильно рискуют, пытаются найти эмоциональный отклик в этих маленьких пиктограммах. Если вы отправите кому-то изображение разочарованного лица, человек уловит эмоцию в целом, но не всегда сообразит, почему вы так расстроены. Невозможно точно определить, на какую реакцию вы рассчитываете. Меня беспокоит, что в современном цифровом мире мы рискуем, выражая эмоции или потребность в них.

Общение с использованием выражений лица стало проблемой с момента появления телефонов. С переходом на обмен цифровыми сообщениями появились новые технологии, такие как Bitmoji — персонализированные аватары, которые позволяют менять выражение лица. Граница между вами «реальным» и «виртуальным» в цифровом мире стирается довольно быстро.

Создатели новых технологий уже экспериментируют с программным обеспечением для распознавания лиц, отображающим ваши истинные эмоции для создания персонализированных смайликов. Некоторые компании пошли еще дальше и позволили пользователям настраивать анимированные сообщения, прикреплять голосовое сообщение и выражение лица в режиме реального времени. Эти достижения говорят о том, что люди, которые общаются посредством сообщений и электронной почты, продолжают искать способы точнее выражать чувства и реагировать на них. Поскольку эмпатия и сострадание так сильно зависят от семи ключевых компонентов, с каждым годом будут выходить новые версии подобных про-

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

грамм, до тех пор пока их создателям не удастся достичь максимально близкого к реальности результата.

Следует задаться вопросом, сколько времени, усилий и денег будет потрачено на попытки подражать уникальной человеческой способности — воспринимать эмоциональные потребности друг друга и реагировать на них. Если это когда-нибудь произойдет — все будет печально, автоматизируются особые признаки, отличающие человека от машины. Конечно, прогресс не стоит на месте, но кто хочет, чтобы врача, медсестру или юриста заменил робот? Надеюсь, машины всегда будут рядом, чтобы помочь нам при общении, но не заменят живого человека. Учитывая жажду новых технологий, столь сильно развитую в нашем обществе, я надеюсь, что мы никогда не забудем комфорт человеческого прикосновения, теплоту объятий или пронизательный взгляд друга. Нам всем нужно знать, что мы не одиноки в этом мире и любимы — в ближайшее время машины едва ли смогут это сделать.

Глава 9

ЭМПАТИЯ, ИСКУССТВО И ЛИТЕРАТУРА

Алан Алда встретился с создателями телесериала «МЭШ» накануне начала съемок. Эта одна из самых продолжительных телевизионных комедий в истории США повествует о медицинской части, находившейся на передовой в Корейской войне.

«Я хотел удостовериться, что фильм не превратится в глупую комедию, — вспоминает актер. — Речь шла о настоящей войне, а не только о бесшабашных выходках, имевших место на фронте. Я надеялся, что они это понимают, даже не просто надеялся, а хотел получить подтверждение, чтобы показать войну такой, какой она была. Там страдали люди. Помню, как думал — раз покажут хирургов, значит, должны показать их за работой, иначе это будет неправда».

Когда я спросила Алду, почему это было так важно для него, он сказал, что упрощение значения одной войны облегчает начало следующей. «Если отбросить главные чувства, которыми нужно руководствоваться, прежде чем снимать что-то на военную тематику, то получается совершенно иная картина — особый антураж, обстановка, в которой можно проявить свою храбрость или позабавиться, — но ничего больше».

Попытаюсь объяснить слова этого блестящего актера, удостоенного множества наград «Эмми»: он хотел бы вдохновить людей на проявление эмпатии, которая может сыграть ключевую роль в их жизни, вызвать отклик сердец и умов. Сериал «МЭШ» был основан на историях реальных людей — врачей, медсестер и солдат, принимавших участие в событиях Корейской войны. Алда знал, что освещение жизненного опыта с неправильной точки может оказать медвежью услугу персонажам и самим зрителям. Шутливая манера и отличная актерская работа — одна из главных причин популярности этого комедийного сериала о войне. Зрители могли соотносить увиденное со своей жизнью, представить себя в армейских сапогах.

Алда продолжает: «Просмотреть художественное произведение — все равно что нажать кнопку «обновить» на нашем восприятии мира. Театральное искусство или романы, где присутствуют сложные персонажи с действительно богатым эмоциональным миром, могут придать мне заряд бодрости на целый день. Или даже на два. Мы были в компании людей, которые справлялись с сильными эмоциями. Объединились друг с другом на основе общей человечности. Например, когда люди вместе плачут или смеются в театре — это такой необыкновенный опыт!»

Итак, давайте поговорим об искусстве и о том, как оно может помочь нам понять, почувствовать и выразить эмпатию — обновить наше видение мира. Когда я говорю об искусстве, имею в виду не только итальянские фильмы, немецкие оперы и полотна великих французских художников, которые висят в музеях. Творцы и «потребители искусства» происходят из всех социально-экономических слоев. Кому-то Шекспир может показаться слишком возвышенным по сегодняшним меркам, но помните — изначально он писал для простого народа. Что такое искусство на самом деле и что оно означает, зависит только

от нашего восприятия. Кто-то любит скульптуру, театр и джаз, а кто-то — искусство современного танца, граффити и комиксы.

Сложно найти более мощный духовный заряд, чем произведение искусства, способное подтолкнуть общество к проявлению эмпатии, — вне зависимости от того, из какой оно страны и для кого было создано.

Эмпатия, выраженная через призму искусства

У эмпатии и искусства древняя история. Эстетик Роберт Вишер¹ в конце девятнадцатого века впервые использовал немецкое слово «Einführung», чтобы описать, как человек, который смотрит на произведение искусства, проецирует собственные чувства на творчество художника, переживая опыт красоты. Философ эстетики Теодор Липпс² расширил концепцию и применил ее к межличностному взаимодействию, выбрав этот термин как синоним слова «эмпатия». Позднее немецкий философ, психолог и социолог Вильгельм Дильтей расширил сферу применения термина, обозначив им процесс, посредством которого один человек узнает, что думает и чувствует другой, — сейчас мы называем это «теорией разума». Эдвард Титченер³ в конце концов придумал термин «эмпатия», осуществив своеобразный перевод с немецкого. Под «эмпатией» он подразумевал способность человека к самоанализу и пе-

¹ Немецкий философ.

² Немецкий философ.

³ Философ, Великобритания, США.

реживанию эмоционального состояния других людей, которое выходит за рамки «симпатии», концепции — «мне плохо, потому что тебе плохо». «Эм» в слове «эмпатия» означает приобщение к чужому страданию, понимание мыслей, ощущение боли другого человека, как если бы наблюдатель испытывал ее сам, т. е. отождествление себя с другим человеком.

При помощи искусства мы возвращаемся к истокам эмпатии — к «Einführung», к чувствам зрителя, эмоционально затронутым и растревоженным искусством. Обычно мы ценим искусство именно за эмоции, которые оно вызывает. Хотя у нас не всегда получается ощутить те же эмоции, что испытывал художник, но на интуитивном уровне можно уловить нечто, «вплетенное» в картину, например благодаря манере письма или деталям. Мы можем наблюдать проявления эмпатии в повседневной жизни: например, когда человеку больно — мы ощущаем его боль. В искусстве все немного иначе — художник сам создает эмоцию. Конечно, можно запечатлеть на фото «реальную» эмоцию — например, выражение лица ребенка, которого выносят из-под обломков разрушенного дома в Сирии, или Карла Ястржемского¹, требующего засчитать мяч, вылетевший за пределы поля. Художник сам определяет, какие эмоции хочет передать и как донести их до зрителя. Иногда вложенные творцом эмоции доходят до нас, а иногда мы ощущаем нечто подобное или что-то совсем иное.

В искусстве часто можно найти дополнительные слои, которые его усложняют. В случае с театром это большое количество участников — драматург, режиссер, актеры, зрители и даже театральные критики, все они объединяют усилия для создания произведения, что может немного ис-

¹ Бейсболист, США.

казить его смысл, поскольку каждый привносит в процесс свою точку зрения. Существует множество способов вызвать эмоцию — это может быть тень в дверном проеме или манера поведения персонажа, конкретная строчка песни или чувственный голос певца, или, если говорить о драме — особая, отточенная, хорошо отрепетированная и талантливо воспроизведенная фраза. Тем не менее искусство будет неполным без восприятия и эмоциональной вовлеченности зрителя. На рубеже двадцатого века Алоис Ригль¹, представитель Венской школы истории искусствознания, отметил, что зритель сотрудничает с художником, интерпретируя то, что видит на холсте, тем самым привнося в картину новый смысл. Он называл это явление «вовлеченностью зрителя».

Искусство тесно связано с нашими эмпатическими способностями, взаимодействие с ним похоже на общение между людьми.

Во всех видах искусства зритель объединяет личный опыт с опытом автора, выраженным в творении.

Просмотр визуальных образов, например картин, основан на зрительном контакте с произведением, этого может быть достаточно, чтобы вызвать эмпатическую реакцию. Когда зритель смотрит на изображение, он находит окно во внутренний мир картины и ее создателя. С точки зрения нейронауки, подобная реакция очень похожа на обработку мозгом человеческого лица при зрительном контакте.

¹ Австрийский историк.

Искусство объединяет людей в общественной и частной сферах, благодаря ему мы можем делиться своим опытом. Я помню, как была в Японии и стояла перед статуей большого Будды в Камакуре, — этот момент изменил мою жизнь. Созданная в 1252 году, скульптура возвышается на сорок футов над японским морским пейзажем, где когда-то стоял священный храм. Мир и спокойствие, исходящие от лица Будды, были сильны, как океанская волна и при этом легки, как перышко. Сила этого мирного чувства, казалось, затрагивала каждого человека на площади. Такой же сильный опыт я испытала, когда впервые увидела «Гернику» Пикассо, его политический упрек нацистским бомбардировкам баскского города во время гражданской войны в Испании. Используя лишь мазки кисти, формы и оттенки нейтральных цветов он смог изобразить трагедию войны и страдания, которые она неизбежно приносит людям. Это полотно вызвало у меня непередаваемое чувство тревоги и сострадания, после ознакомления с ним я твердо решила стать врачом.

Случалось ли с вами подобное? Если да, то у вас получилось испытать свойственную лишь человеку эмоцию, вызванную искусством. С точки зрения нейронауки, эта эмоция восходит к наскальным рисункам, к началу нашего вида. Осознание себя человеком приходит с желанием выразить нечто в форме произведения искусства или отозваться на такое произведение. Если это желание нельзя выразить, например в тюрьме, человек может прийти до полного духовного обнищания и отчуждения от общества. Искусство — великая объединяющая сила, которая помогает нам перейти от видения, ограниченного собственной точкой зрения к пониманию этого мира.

Я имела честь и удовольствие поговорить с Эриком Канделом, нейробиологом из Колумбийского университета, лауреата Нобелевской премии 2000 года по физиоло-

гии и медицине за открытия, касающиеся передачи сигналов в нервной системе. В книге «The Age of Insight», он прекрасно описывает феномен соединения с искусством на внутреннем уровне:

«Наша реакция на искусство проистекает из неудержимого стремления воссоздать творческий процесс — его познавательный, эмоциональный и эмпатический аспекты — в собственном мозге... Это стремление, свойственное художникам и зрителям, по-видимому, объясняет, почему любая группа людей в любое время и в любом месте создавала определенные образы, хотя, казалось бы, искусство не нужно для выживания».

«Искусство — это приятная, поучительная попытка художника и зрителя рассказать о чем-то, поделиться друг с другом творческим процессом, который так нравится человеческому мозгу, — процессом, ведущим к озарению и внезапному признанию, которое мы замечаем в другом человеке. Это позволяет нам увидеть правду, лежащую в основе изображенной красоты или уродства».

При общении с Канделом, я спросила, что он думает о взаимодействии между искусством и зрителем.

«Как ученый, я использовал минималистский подход. Мне удалось обнаружить, что обучение, на уровне молекулярной биологии, происходит посредством модуляции высвобождения особого нейромедиатора. Меня всегда впечатляло, как много можно узнать, если посмотреть на мир с точки зрения минималиста. Например, работы Марка Ротко, абстрактного экспрессиониста, использовавшего образы и яркие цветные полосы, настолько мощны, что поначалу будто сливаются в одно цветное пятно, пока вы не увидите, что каждая полоса накладывается на ряд других. Вы понимаете, что одна полоса состоит из множества других, и ваше восприятие меняется. Чем дольше смотришь, тем больше видишь», — говорит Кандел.

Искусство может быть неоднозначно, но зритель вносит свой вклад в общий опыт.

Наш мозг способен меняться под влиянием искусства, у нас есть возможность увидеть новые слои этого мира, новые детали и взаимосвязи. Искусство может стать величайшим связующим звеном нашего разделенного мира. Это сущность эмпатии.

Как искусство рождает эмпатию

Создание произведения искусства — это приглашение для всех нас понять опыт художника и сделать собственные выводы. Мозг переходит в пассивный режим работы. Этот процесс помогает перестать сосредотачиваться только на себе и проявить любопытство. Включается в работу правое полушарие, которое не так активно при выполнении обычных задач: оно отвечает за воображение и творчество. При помощи правого полушария мы обрабатываем идеи, которые пытается передать художник, обдумываем собственные мысли и чувства, проецируя их на произведение искусства.

Установление связи между автором и зрителем позволяет ощутить радость, страх, боль или любые другие привычные эмоции. При этом чувства обычно опережают мысли. Творение захватывает нас при помощи жестов, выражений лица, движения, цвета или слов. Подумайте о картине Ван Гога «Звездная ночь». Критики говорят, что водовороты краски, текстуры и цвета, которые использовал художник, обусловлены его стремлением преодолеть психическое заболевание. Деревня окрашена в темные

цвета, но яркий свет в окнах создает ощущение комфорта. Может быть, вы почувствовали это, даже не открывая книгу по истории искусства.

Воображение — это первый шаг в развитии эмпатии: как я могу испытать эмпатию по отношению к вам, если не могу представить, каково это — быть вами? Искусство помогает развить воображение. Его сила заключается в способности стимулировать как когнитивную эмпатию, основанную на рациональном мышлении, так и эмоциональную, опирающуюся на чувства. Мы пропускаем искусство через призму своих воспоминаний, точек зрения и переживаний. Посредством взаимодействия с опытом мастера мы стимулируем эмоциональные центры мозга. Чем быстрее это происходит, тем лучше у художника получилось повлиять на расширение нашего опыта, вывести нас за пределы собственного понимания, предложить другую перспективу. В некоторых случаях мы даже можем подняться над собственным настроением или состоянием ума. Порой у нас получается на время воспринять чужую боль, грусть, радость, удивление или гнев.

Мне довелось поработать с Дайан Паулус в музыкальном лагере Интерлочен, штат Мичиган. В то время ей было десять лет, но Дайан произвела на меня неизгладимое впечатление своей невероятной активностью — она заражала открытостью и креативом всех вокруг. Теперь Дайан — лауреат премии «Тони»¹ и художественный руководитель Американского репертуарного театра при Гарвардском университете. Она очень удачно объяснила влияние преобразующей силы искусства на развитие эмпатии аудитории:

«Мы ведь хотим общаться, вдохновлять других и что-то менять? Я очень верю в стремление аудитории к обу-

¹ Театральная премия, США.

чению. Это направляет меня как художника. Я считаю, что наша миссия — расширить границы Американского репертуарного театра. У людей есть потребность в определенном ритуале, в совместном перемещении во времени и пространстве, в уходе с насиженного места, в отвлечении от повседневной жизни, в путешествиях и зрелищах — это помогает нам увидеть себя в присутствии чего-то большего, чем мы сами».

Дайан Паулус считает, что основная цель — перейти от сердца к уму: «Что касается аудитории, мы достигаем более глубокого уровня эмпатии, потому что у людей нет возможности сразу сказать: «Это не мое», «Мне это не нравится», «Я это не понимаю» и уйти. Речь идет не об информации — мы получаем ее больше, чем можем использовать, и через некоторое время не обращаем на нее внимания. Речь идет о быстром развитии эмпатии при помощи истории. При таком подходе эмпатия развивается очень быстро, думаю, подобное люди испытывали на протяжении всей истории». Помощь со стороны Национального фонда поддержки искусств критически важна, поскольку искусство играет важную роль в обществе — оно как бы приподнимает нас над собственным опытом, давая возможность оценить опыт наших братьев и сестер.

Алан Алда дает похожее объяснение. Он говорит, что думает об искусстве как о способе поделиться опытом человечности с другими людьми.

«Ничто так не стимулирует выражение эмпатии, как общее страдание, — говорит он. — Мне кажется, что особое состояние, которое испытывают люди при разговоре один на один, должно возникать, когда актер говорит с залом».

Искусство может привести нас к эмпатии самым неожиданным способом. Моя знакомая, Мелисса Крафт — художник из Нью-Йорка, вспоминает, как проходил семинар по изобразительному искусству для студентов-

медиков Колумбийского университета. Основной целью было не научить медиков рисовать, а изучить изображенные лица и тела. Нужно было представить истории этих людей, их проблемы, подумать, какой жизнью они живут. Идея, конечно, состояла в том, чтобы вызвать у студентов эмпатию. Семинар пользовался популярностью, несмотря на то, что был обязательным для посещения. Несомненно, он принес большую пользу людям, которые собирались стать врачами.

Практика интеграции искусства в медицинское образование стала приоритетом Гарвардской медицинской школы и других медицинских вузов по всей стране.

В 2011 году несколько преподавателей Гарвардской медицинской школы запустили программу Arts and Humanities Initiative, направленную на финансирование культурных мероприятий. Многие студенты-медики и врачи были вовлечены в литературную деятельность, занимались музыкой и прикладными искусствами. Основатели Arts and Humanities Initiative были твердо убеждены, что плоды этой деятельности могут сыграть главную роль в дальнейшей карьере студентов. Сюзанна Ковен — писатель, член-основатель Arts and Humanities Initiative и преподаватель литературы в Массачусетской больнице общего профиля, объясняет:

«Внимательный взгляд на картину или
вдумчивое чтение стихотворения может
улучшить нашу способность к наблюдению,
интерпретации, общению, расширить
возможности для проявления эмпатии —
все это помогает врачам стать лучше
в профессиональном плане.

Лично я точно уверена, что чтение романов в колледже помогло мне как врачу намного больше, чем изучение биохимии и физики». Интеграция с искусством может подойти для «гуманизации» практически любой отрасли и является еще одним способом развития эмпатии.

Все сводится к тому, что искусство может перевести эмпатию из эмоциональной плоскости в познавательную. Если произведение вызывает у нас достаточно сильные эмоции, мы решаем поделиться ими с окружающими, обычно посредством вдохновляющих слов или действий. Что действительно интересно — искусство почти по определению является общим опытом. Когда мы приходим в музей, театр или на концерт, то обычно нам есть с кем обсудить то, что мы видим, слышим и чувствуем. Иногда мы просто стоим вместе в тишине и позволяем общим эмоциям потрескивать в воздухе, как электричеству. Песня, которую вы слушаете, пока едете на работу, или фотография из интернета — все это культурно распространенный опыт, который, как известно, может вызвать резонанс на местном, национальном и даже общемировом уровне.

Искусство, вдохновляющее эмпатию

Уже начали появляться данные научных исследований, которые доказывают связь между эмпатией и искусством. Например, в 2013 году исследователи из Новой школы¹ пытались выяснить, помогает ли чтение художественной литературы понимать мысли и чувства других людей. Была проведена серия из пяти новаторских исследований, в которых одних участников попросили воздерживаться от чтения, а других — читать отрывки разных жанров: от художественной литературы до популярной и публи-

¹ Частный университет, Нью-Йорк.

цистической. После испытуемых проверяли на «способность понимать мысли по глазам»: глядя на изображение, нужно было выбрать, какая из четырех эмоций наиболее полно отражает состояние человека на фотографии. Самые «начитанные» испытуемые набирали по тесту больше баллов, они хорошо развили теорию разума, о которой мы говорили в предыдущих главах.

Исследователи обнаружили, что испытуемые, читавшие более глубокие произведения, получали оценки выше, чем их коллеги, читавшие популярную литературу. Ученые пришли к выводу, что это обусловлено глубиной проработки литературных персонажей, изучив которых, читатели научились предсказывать и интерпретировать мотивы и психические состояния. Боевики и приключения влияли на оценки по тесту гораздо меньше. Испытуемые, которые читали популярную беллетристику, вроде «Грехов матери» Даниэлы Стил, или вообще ничего не читали, не смогли повысить оценки по тесту, а те, кто читал «Круглый дом» Луизы Эрдрич — рассказ о взрослении мальчика-индейца и жестоком расистском нападении на его мать, заметно улучшили свои результаты. Это не значит, что какой-то жанр лучше, но повествование может влиять на то, как мы воспринимаем социальные взаимодействия персонажей. Талантливо написанные книги учат нас понимать, что другие люди могут думать иначе.

Результаты приведенных исследований согласуются с моими собственными наблюдениями как преподавателя. Популярная литература стремится сосредоточиться больше на действии, чем на сложных эмоциях, ее задача — потрясти читателя. Эмоции персонажей в популярной литературе часто передаются «широкими мазками», в значительной степени их легко предсказать. Читатель понимает, как герои будут реагировать в определенных ситуациях. Художественная литература позволяет нам

глубже проникать в умы персонажей, чтобы мы могли разобраться в их отношениях. Познакомившись с литературой или стихами Уильяма Карлоса Уильямса¹, Абрахама Вергезе², Перри Класс³ или Рафаэля Кампо⁴, мы приучаемся к внутренним диалогам их персонажей, пытаемся разобраться, какими могут быть их намерения и мотивы. Такое упражнение позволяет студентам-медикам противостоять предрассудкам и стереотипам, соотносить взгляды людей из внешнего круга с мнением группы.

Думаю, что исследователям из Новой школы удалось показать, как «психологическое просвещение» может изменить наше мышление. Подобные исследования, проводившиеся в Университете штата Нью-Йорк в Буффало, расширили эту идею — любители книг о Гарри Поттере с большей вероятностью идентифицировали себя с волшебниками, а читатели саги «Сумерки» — с вампирами.

Насколько мне известно, волшебства нет, а вампиры не существуют. Зато исследователи обнаружили, что читатели на долгое время приостановили свое неверие и предположили, что принадлежность к одному из вымышленных сообществ даст им возможность полноценно общаться. Люди думали, что смогут установить социальные связи с представителями этих групп и получают удовлетворение от того, что являются частью чего-то большего. Наука считает, что область мозга, которая задействуется для обработки литературного произведения, связана с отделом, ответственным за теорию разума. Мы уже знаем, что теория разума — один из основных компонентов когнитивной эмпатии.

¹ Поэт, США.

² Писатель, врач, США.

³ Писатель, врач, США.

⁴ Поэт, эссеист, США.

Как я упоминала ранее, эмпирические исследования влияния искусства на эмоции и эмпатию пока находятся на ранних стадиях. В частности, ими занимается Эрик Кандел. Он проводит свои эксперименты в Колумбийском университете. Команда Кандела изучает эмпатию и ее связь с фигуративным¹, переходным и абстрактным искусством. В фигуративном искусстве все реалистично — лицо изображается как лицо. В абстрактном, например в кубических портретах Пикассо и Брака, используются формы, цвет и текстуры — чтобы их понять, требуется напрячь воображение. Переходное искусство находится где-то посередине. Вспомните тонкие, приглушенные формы картин импрессионистов. Изображения не реалистичны, но вы все равно понимаете, что изобразил художник. В своей книге Кандел отмечает, что мозг выделяет на изучение лиц больше нейронов, чем на анализ любого другого объекта.

Психолог Пол Экман предоставил моей исследовательской группе изображения эмоциональных выражений лица для курса обучения эмпатии, который мы проводим в Массачусетской больнице общего профиля, — мы подумали, что раз распознавание лиц так важно для развития эмпатических способностей, то нужно добавить соответствующие задания в программу. Результаты проведенных нами исследований показали, что пациенты ставили более высокие оценки по шкале эмпатии врачам, прошедшим нашу подготовку и научившимся распознавать выражения лица. Наше исследование подтверждает важность точного определения выражения лица в развитии эмпатии у сиделок и медсестер.

Следует добавить, что увлечение Кандела выражениями лица, началось с изучения венского искусства XX века — его вдохновила утонченная мимика и детали — психоэмоциональные штрихи. Кандел также изучает психо-

¹ Изобразительным.

логические реакции на подобные образы. При помощи нейровизуализации его команда надеется понять, что происходит в мозге у человека, на которого сильно повлияло произведение искусства, как это связано с эмоциональными реакциями в реальной жизни. Я уверена, что эта новая ветвь научных исследований принесет богатые плоды и поможет нам составить дорожную карту для интеграции художественного творчества в обучение эмпатии.

Виртуальная реальность помогает искусству влиять на уровень эмпатии. Я встретила Джейн Гонтлетт — писателя, актрису театра и кино, во Франции на Каннском творческом фестивале, мы попали в секцию, посвященную связи науки, искусства и эмпатии, — Джейн продвигала свой проект «In My Shoes». Он появился так: однажды Джейн каталась на велосипеде, на нее напали, она получила серьезную травму головного мозга. Каким-то чудом ей удалось поправить здоровье, но иногда с ней случались изнурительные приступы. Джейн поняла, что ее состояние, с точки зрения неврологии, пока нельзя считать «хорошим результатом». Хотя приступов почти не было, во время приема противосудорожных препаратов у нее отключалось творческое мышление. Джейн очень хотела поделиться своим опытом с врачами и запустила проект, основанный на технологии виртуальной реальности: стоит надеть специальные очки — и вы поймете, каково это — испытать приступ. Проект «In My Shoes» — это коллекция аудиовизуальных материалов. Я надевала эти очки, когда мы были вместе во Франции. Ощущения были настолько реалистичными, что очки пришлось снять, не досмотрев до конца одну четверть, — я почувствовала симптомы тошноты и дезориентации. Джейн удалось поделиться своим опытом с врачами и со студентами-медиками по всей Англии и за рубежом. Это тоже способ развития эмпатии.

Курица или яйцо?

Эксперты-психологи часто задаются вопросом — может ли знакомство с литературой и искусством повысить наш уровень эмпатии? Или все дело в том, что любители искусства более чувствительны и предрасположены к поиску разного рода произведений, позволяющих испытать эмпатию? В Новой школе проводятся в буквальном смысле интригующие исследования, связанные с литературой, но некоторые команды ученых не смогли повторить эксперимент и получить подобные результаты. Они считают, что чтение литературных произведений не обязательно должно влиять на развитие способности к эмпатии, но подтверждают, что оно активирует те же нейронные сети, что и теория мышления или необходимость посмотреть на ситуацию глазами другого человека. Возможно, повышение когнитивной эмпатии происходило только на короткое время, пока шло исследование. Мы можем предполагать, что база для эмпатии при чтении литературы накапливается постепенно.

Вполне вероятно, что знакомство с искусством помогает нам научиться видеть ситуацию с точки зрения других людей. Я хотела бы предложить людям, склонным к эмпатии, найти для себя вид искусства, который поможет им отточить свои природные способности. Думаю, что существование зеркальных нейронов, которые действуют как крошечные отражатели, и общих нейронных цепочек предполагает, что мы наделены способностью проявлять эмпатию от рождения. Я считаю, что искусство — один из лучших способов активировать эти нейронные системы. Означает ли это, что любители искусства всегда будут самыми эмпатичными людьми в мире? Может быть и нет, но они определенно разбираются в эмпатии лучше других.

Фактически данные некоторых исследований Кембриджского университета говорят о том, что эмпаты тянутся к определенным видам искусства. Исследователи проанализировали личностные черты и художественные предпочтения более трех тысяч человек, чтобы выявить удивительно четкую закономерность. Всех участников опроса попросили пройти личностный тест.

Выяснилось, что люди, которые больше всего ценят интенсивность, резкость и склонны к гедонизму, в основном предпочитают «острые» жанры, такие как панк и метал, фильмы ужасов и эротическую фантастику.

Любители острых ощущений, похоже, предпочитают экшн, приключения и фантастику. Интеллектуально развитые личности предпочитают искусство, связанное с текущими событиями, научной литературой и образованием. Эмпаты выбрали две категории: общественную и эстетическую. Люди, ориентированные на общество, предпочитают ток-шоу, драмы, романы и поп-музыку. Эстетически-ориентированный человек выбирает все, что связано с культурой и интеллектом, отдает предпочтение классической музыке и искусствам, истории и фильмам с субтитрами.

Интересно, что эмпатам нравятся столь разнообразные жанры. Думаю, что это говорит о двойственной природе эмпатии. Во-первых, эмпатичные люди проявляют естественный интерес к окружающим и их отношениям. Во-вторых, они заинтересованы в опыте, который находится за пределами их собственного. В ходе этого исследования, ученые отметили, что эмпаты испытывали отвращение

к видам развлечений, в которых присутствовали сцены жестокого насилия или ужаса. Возможно, им трудно видеть, как другие люди переживают сильную физическую или психологическую боль.

Уроки искусства в реальном мире

В современном мире можно найти меньше эмпатии, чем нам хотелось бы. Мы в значительной степени перешли к цифровым коммуникациям, все больше пользуемся электронной почтой и социальными сетями, где невозможно применить невербалику, а подход Э.М.П.А.Т.И.Я. становится менее эффективен. Мы уже видели, что легко начать вести себя как грубиян, оставляя анонимные комментарии в Twitter, — ведь вы никогда не увидите причиненной вами боли. Мы ежедневно видим по телевизору сцены войн и разрушений, настолько ошеломляющие, что многие просто перестают реагировать.

Я считаю, что искусство может выступить противоядием от отчуждения. Оно помогает иначе взглянуть на «внешние» социальные группы, прикоснуться к их непосредственному опыту, приблизиться к истинному пониманию этих людей. В современном мире все реже встречается умение понимать мысли и чувства других, находить общие черты, которые не дают нам относить кого-то к категории «девиантов» или «недостойных уважения». Зачем нужно искусство? Оно позволяет ощутить, что все мы связаны. Многие мировые проблемы возникают из-за того, что люди не понимают друг друга. Искусство помогает прийти к такому пониманию.

Многие произведения искусства призывают нас к гуманизму. Вспомните печальный фильм «Список Шиндлера» о евреях в нацистской Германии или кинокартину «Поля смерти», в которой глазами местного населения показано

опустошение Камбоджи, — такую точку зрения на Западе редко рассматривают. Фильмы, сериалы и книги, такие как «Затянувшаяся музыка», «Обыкновенное сердце» и «Даллаский клуб покупателей», очеловечили проблему СПИДа, особенно актуальную в сообществе геев и лесбиянок — традиционной «внешней группы».

Я уверена, что вы можете вспомнить еще много примеров — картин, скульптур, телепередач, фильмов, песен, спектаклей и книг, которые тронули ваше сердце и обогатили понимание личности или культуры. Недавно я посмотрела документальный фильм о детской проституции. Детей продавали через сайт Backpage, доступный в Google. Фильм назывался «Я — Джейн Доу». Из-за лазейки в законе существование этого «легального» веб-сайта, на котором велась торговля детьми, не считалось уголовным преступлением. Режиссер-постановщик документальных фильмов Мэри Маццио, получившая множество наград, поставила себе цель изменить эту ситуацию. Когда фильм вышел, сенаторы пригласили Мэри и продюсеров в Вашингтон. В апреле 2018 года создателям Backpage были предъявлены обвинения в организации проституции и отмывании денег, сайт был закрыт по решению правительства США.

Необходимо развивать искусство на всех уровнях — не только на глобальном, но и на местном. Разного рода художественные программы, в том числе для заключенных, школьные постановки и даже маленькие книжные клубы — все это двигает искусство в народ, что очень важно для поддержания уважительного отношения, доброты и заботы в нашем мире. Вот в чем заключается самая суть эмпатии.

Мне кажется, что опыт, который мы получили, посмотрев постановку, изучив картину или прочитав книгу, можно применить в реальной жизни, адаптировать к нужной ситуации. Все мы можем равняться на Алана Алду.

Алан Алда любит науку и хочет донести до зрителей правду. Он посвятил двенадцать лет своей профессиональной жизни съемкам документального сериала для PBS¹. Сериал назывался *Scientific American Frontiers*, в нем рассказывалось об ученых, совершивших удивительные открытия. Алда быстро понял, что ученые должны уметь общаться, иначе люди их просто не поймут. Исследователю важно уметь правильно рассказывать об открытии, чтобы простой человек понял значимость проделанной работы.

Мы стали подходить к науке однобоко — это одна из самых неприятных проблем современности. На планете становится все жарче, усиливаются приливы, начинаются разрушительные ураганы и наводнения, гибнут миллионы людей, но стороны не могут договориться — не хватает эмпатии.



То, что представляется неопровержимым доказательством для одной стороны, другая воспринимает как «обман». Как же нам двигаться вперед, как защитить человечество?



Алда объединился с Говардом Шнайдером, деканом факультета журналистики Университета Стоуни-Брук. Они создали Центр популяризации науки, в котором можно пройти обучение навыкам общения, столь необходимым актерам и ученым. По словам самого Алана, все началось так: «Я занимался научным шоу, потому что любил науку и хотел узнать больше о ней от самих ученых. Когда мы завершили работу, я начал понимать, что могу применить свои навыки как актер для популяризации науки. А по-

¹ Public Broadcasting Service (PBS) — некоммерческая служба телевидения, США.

том, когда воплотил свою идею в жизнь, понял, что этому можно научить других людей».

«Может возникнуть ощущение, что мы предадим свое племя, если начнем смотреть на мир с точки зрения другого племени», — добавляет он. В этом суть племенной природы: эмпатия очень важна, потому что мы испытываем наибольшее сочувствие к людям, которые похожи на нас. Когда-то мы жили в племенах, постоянно защищали себя от других. «Так мы возвращаемся к знакам, символам и словам, характерным для конкретной группы, и, кажется, определяющим идентичность ее членов. Прочие термины используются другими группами, и, если бы одна группа начала использовать термины другой, это восприняли бы как нападение. Мы хотим, чтобы наука была ясной и яркой, без прикрас», — говорит Алда.

Алан Алда решил найти новый способ вести разговор о науке. Он понял — чтобы говорить о таких вещах, как бедность, здравоохранение и глобальное потепление, нужно удостовериться, что мы не оскорбляем чужие ценности или укоренившееся мнение других людей. Один из примеров — необходимость помочь населению Флориды понять важность борьбы с «изменением климата». Этот термин во многих сообществах настолько табуирован, что фактически запрещен для официального использования.

Кое-где даже используется новый термин «вызывающее неудобство наводнение», — объясняет Алда. — Он не лишен смысла». В фильмах ни сам Алан, ни ученые никоим образом не пытались обмануть зрителя или тем более заставить кого-то молчать. Они поняли, что нужно добраться до фактов, не настаивая на названиях. Жители Флориды могут легко увидеть, что в их регионе сильно увеличилось количество наводнений и это действительно доставляет некоторые неудобства. Таким образом, появилась отправная точка — была подчеркнута важность проблемы.

Это тоже проявление эмпатии — признать реальность проблемы и подумать, можно ли называть ее разными именами, чтобы найти решение. В разговоре с Алдой я выяснила, что его главным приоритетом было выбрать правильные слова — говорить так, чтобы не вызвать разделения, сплотить людей и показать, что у них есть общие проблемы. Такие творцы, как Алан Алда и Дайан Паулус, следуют зову сердца, своим трудом и новаторством идей призывая нас к действию и совместной работе. Они хотят показать новые перспективы и возможности, общую человечность нашего опыта.

Э.М.П.А.Т.И.Я. и искусство

Искусство помогает развить правое полушарие мозга, которое отвечает за воображение и креативность. Оно отвлекает нас от забот о самих себе и ведет к иным переживаниям — не важно, испытаем мы эмоцию, вложенную в произведение художником, или спроецируем свой опыт на его работу. Семь ключевых компонентов эмпатии являются неотъемлемой частью того, что мы называем искусством. Они же помогают нам воспринимать эмоции, вызванные искусством. Сейчас мы увидим, как работает каждый компонент и как все это развивает нашу способность к эмпатической реакции.

Восприятие искусства — форма зрительного контакта с изображением. Благодаря эволюции большинство людей умеет интерпретировать информацию, которую мы получаем при взгляде в глаза. Искусство может об этом напомнить.

Глаза говорят нам о персонаже не меньше, чем костюм, грим, акцент, движения или даже слова. Подумайте о Джонни Деппе в фильме «Эдвард руки-ножницы». Вы фокусировались на его круглых, грустных и одиноких глазах не меньше, чем на придатках в виде ножниц. Или вспомните Руни Мару из «Девушки с татуировкой дракона» — ей отлично удалось передать твердость своего персонажа, Лисбет Саландер, при помощи холодного, непреклонного взгляда. В произведении Шекспира Гамлет, описывая взгляд своего отца, сравнивал его с грозным Марсом.

Все это связано с нашей способностью понимать и воспринимать выражение человеческих лиц. Чем больше мы смотрим и интересуемся, какие эмоции хочет выразить человек, тем лучше будем видеть, что происходит в его внутренней жизни. Покойный ирландский поэт и философ Джон О’Донохью описал человеческое лицо как дорожную карту эмоций. Он также заметил, что «одно из самых глубоких стремлений человеческой души — это желание видеть». Эрик Кандел как-то напомнил мне, что на изучение лица мозг тратит больше сил, чем при исследовании любого другого объекта. Наши «нейронные контуры» отражают эмоции, вложенные в произведение искусства, мы начинаем воспринимать эти эмоции как свои собственные. Алан Алда верит, что в искусстве важно «читать лица», — по его мнению, такое убеждение может идти из детства:

«Я смотрел на взрослых как антрополог. Отчасти из-за того, что моя мать страдала шизофренией и паранойей. Я должен был наблюдать за ней очень внимательно, чтобы знать, что было «настоящей» реальностью, а что — «ее реальностью». Когда мне было около четырех лет, мы с мамой пришли на вечеринку. Она выглянула в окно, находившееся на одном уровне с тротуаром, постояла некоторое время и повернулась ко мне. Я увидел то, что сейчас

бы описал как отвлеченный взгляд человека, находящегося в депрессии. Я помню, как смотрел на выражение ее лица и пытался понять, что с ней происходит, что она переживает».

Алда считает, что от точности «чтения» выражения лица зависит поведение — как наше, так и собеседника. Некоторые терапевты обучают пациентов, которым трудно распознать эмоцию по выражению лица, при помощи кино и произведений искусства. Особенно в такой помощи нуждаются люди, страдающие аутизмом, но на самом деле всем нам будет полезно поупражняться подобным образом.

Что касается позы, художники часто используют ее, чтобы установить эмпатическую связь между зрителем и произведением. Один из самых известных примеров — «Мыслитель» Огюста Родена, мы видим, что фигура отлитого из бронзы человека выражает спокойствие, понимаем, что он погружен в размышления и не склонен к немедленным действиям. Всякий раз, когда я смотрю на «Мыслителя», прихожу в созерцательное настроение. А когда вижу знаменитую картину из Голубого периода Пикассо «Мать и Дитя», меня переполняет чувство подавленности, страдания и отчаяния — оно исходит от матери, которая укачивает ребенка, пытаясь защитить его от невидимых опасностей. Вы можете вспомнить, как произведение искусства заставило вас испытать нечто подобное? Подумайте о языке тела известных персонажей из фильмов, о картинах или их описаниях. Положение тела и осанка в искусстве, как и в жизни, являются ключами к внутреннему миру персонажа. Обращая внимание на эти аспекты, мы сможем проявить эмпатию и любопытство к произведению искусства.

Затем мы переходим от эмоциональной эмпатии к когнитивной. У нейробиологов есть поговорка: «Если вы

можете назвать это, то сможете и укротить». Вся цель искусства — эмоциональное развитие людей. Вы, вероятно, иногда ощущали некоторую растерянность, стоя перед картиной, читая книгу или просматривая шоу по телевизору. Эти чувства можно «воплотить в жизнь», замечая, распознавая и называя, — так мы воспринимаем искусство. Распознавание чувств помогает перейти от аффективной эмпатии к когнитивной, повышает способность испытывать и проявлять эмпатию.

Алан Алда — очень умный человек с прекрасным чувством юмора, но тон голоса у него мягкий — благодаря этому Ястребиный глаз¹ так полюбился многим из нас. Подумайте о мощном эффекте, который оказывает тон голоса, — вспомните Ганнибала Лектера² из психологического триллера «Молчание ягнят». Сравните его тон с мелодичными голосами Джони Митчелл³, Джеймса Тейлора⁴ и Боба Дилана⁵, а потом с Green Day или Адель. Подумайте об эффекте, который производят на нас кантаты Баха, григорианское пение, голос кантора⁶ или имама. Спокойный, понимающий или радостный тон — щедрый акт слушания: мы показываем, что понимаем чужую уязвимость или радость. Сопоставление собственного тона голоса с тоном собеседника — мощное упражнение на развитие эмпатии.

Алан Алда рассказал мне историю о пьесе под названием «QED» о физике-ядерщике Ричарде Фейнмане, в которой он исполнял главную роль. «Я помню ту часть, где Фейнман сидит на Таймс-сквер и рассуждает, как далеко

¹ Хирург, персонаж сериала «МЭШ».

² Герой-антагонист, серийный убийца.

³ Певица, Канада.

⁴ Музыкант, США.

⁵ Певец, США.

⁶ Руководитель церковного хора в лютеранской церкви.

распространятся разрушения, если сюда упадет атомная бомба. Когда мы выступали в Калифорнии — на этом месте зал молчал. А в Нью-Йорке тишина была абсолютной — еще глубже. Потому что прошло всего три недели после 11 сентября. Это молчание заметили все. Наш руководитель потом говорил, что в зале никто не дышал. Люди не просто волновались — они перестали дышать. Такой вот обмен опытом. Иногда полная тишина звучит громче любых аплодисментов или смеха».

Вот пример того, как искусство может научить нас слушать по-настоящему. Вся аудитория уловила и испытала одинаковые эмоции. Большинство из нас не умеет правильно слушать, но мы можем вспомнить о важности слушания и молчания в кино или театре. Часто самое важное — как раз то, о чем промолчали.

И, наконец, как вы реагируете на произведения искусства? В творении заложен не только опыт художника. Каждый из нас привносит в него что-то свое. Я думаю, что сила великого произведения заключается в том, что оно позволяет художнику и наблюдателю делиться видением, создавая своего рода мост между человеком и нашим миром. В некотором смысле это путешествие во времени, которое позволяет увидеть чужую точку зрения. Сотрудничество между творцами и зрителями превращает скульптуры, картины, музыку, письменное слово и исполнительское искусство в эмоциональный опыт обеих сторон. Куда вас уносит картина или музыка? Что вы при этом чувствуете? Что вдохновило вас в этой работе? Ваш собственный эмоциональный и телесный опыт соприкосновения с искусством и видением художника поможет правильно воспринять произведение: если вы начнете замечать, как отзывается тело, то сможете вызвать это чувство в воображении через несколько дней, месяцев или даже лет. Попробуйте поделиться этим знанием

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

с человеком, которому оно может помочь, — вы станете частью «цепной реакции», огромной волны, вызванной искусством.

Вот главный пример того, как искусство укрепляет нашу способность напрягать мышцу эмпатии. Важно задуматься, как именно нас затронула история или музыка, куда она нас перенесла, как повлияла на нашу точку зрения. Все это может возвысить нас и перенести от машинального «понимания» к восприятию текстур, нюансов, форм, цветов и радостей жизни, помочь реализовать свой творческий потенциал. Когда произведение искусства действительно влияет на нас, оно не просто меняет эмоции, но и побуждает рассмотреть иную точку зрения, другой выбор — мы можем прикоснуться к общему эмоциональному опыту и внести в него свой вклад. Так на основе общей человечности мы объединяемся с другими людьми — похожими и не похожими на нас.

Глава 10

ЭМПАТИЯ ЛИДЕРОВ И ПОЛИТИКОВ

Аксель Баго, студентка из Франции, жила в Бостоне и училась в Гарвардском институте государственного управления имени Джона Ф. Кеннеди. В 2015 году, когда в Париже и его окрестностях начались теракты и был атакован концертный зал Батаклан, погибло 129 ее соотечественников. Аксель была потрясена. В тот вечер она отправилась в Бостон-Коммон¹ — традиционное место встречи студентов и других жителей Бостона, надеясь услышать слова утешения и получить новую информацию от чиновника из французского правительства. Но в результате была ошеломлена тем, что после минуты молчания он покинул сцену, не произнеся ни слова. «Там была тысяча человек, все смотрели на него, а чиновник не признал нашу боль или не знал, как это сделать, и решил даже не пытаться, — вспоминала она. — Я считаю, что в такие времена лидеры должны говорить людям то, что они ожидают услышать, что-то, чтобы смягчить боль. Чиновник мог зачитать имена ста двадцати девяти погибших, мог прочесть стихотворение или процитировать кого-нибудь, но не сделал этого...»

¹ Городской парк Бостона.

«После того как он покинул сцену, мы чувствовали себя покинутыми и разочарованными. Мужчина слева от меня начал петь Марсельезу — наш национальный гимн. Это сработало — толпа запела, мы ощутили единство и поняли, какую силу представляем, когда собираемся вместе. Когда лидеры не находят слов поддержки, нас могут сплотить музыка и искусство».

Пока Баго рассказывала мне эту историю, я подумала, что у нее получилось точно определить, чего ждут от лидера во время кризиса: способности распознавать эмоции, проявлять эмпатию и возвращать людям уверенность. Когда случается трагедия или приходится терпеть лишения, эффективный лидер знает, как объединить пострадавших и сохранить надежду. Даже в хорошие времена лидер понимает, что его роль заключается не в ранге, авторитете, власти или привилегиях. Истинное лидерство — независимо от того, рулите вы страной, командуете армией или организацией, — полностью зависит от успеха и благополучия всей группы.

Нейронная субстанция эмпатического лидерства

Лидерство — это эмоции. Описывая великих лидеров, мы часто используем такие слова как «интеллект», «интуиция» и «опыт». Они прекрасно умеют настраиваться на эмоции других людей и профессионально управляют собственными. Главных исполнительных директоров и руководителей часто хвалят за упорство и решительные действия, политиков — за твердость, предпринимателей — за инновационные идеи и конкурентоспособность. Но эти качества являются лишь частью истории лидерства. С точки зрения нейробиологии, мы предрасположены отдавать предпочтение лидерам, которые прежде всего умеют вы-

ражать сочувствие и сострадание, что положительно сказывается на нашем физическом и душевном здоровье, а также на личных отношениях. Ричард Бояцис, профессор Школы менеджмента Уэдерхеда Университета Западного резервного района, подчеркивает, что «отсутствие эмпатии в организациях приводит к многочисленным катастрофам, включая потерю связи с сердцами и умами сотрудников, клиентов, поставщиков и сообщества в целом. Отсутствие эмпатии снижает активность сети пассивного режима работы мозга, ответственной за мысли о других людях, воспоминание о прошлом и размышления о будущем». Великие лидеры умеют профессионально настраиваться на чужие эмоции, используя общие нейронные цепочки. Разум лидера — быстрый решительный и творческий, помогает ему находить возможности для выполнения задуманного — это редкое сочетание качеств, таких людей очень мало.

Дэниел Гоулман описал, как эмпатия может изменить «химию» мозга самого лидера и его последователей, создав взаимосвязь между их мыслями и чувствами. Гоулман называет это явление «социальным интеллектom». Существенную роль в процессе играют нейротрансмиттеры: эндорфины, дофамин, серотонин и окситоцин. Они способствуют налаживанию социальных связей и вдохновляют нас доверять другим, проявлять открытость, идти на сотрудничество. Общие нейронные цепочки отражают мысли и эмоции лидера и побуждают людей воспроизводить их.

Социальная связь устанавливается благодаря уже знакомым нам типам нейронов — веретенообразным клеткам и осцилляторам. Веретенообразные клетки были впервые описаны анатомом Константином фон Экономом¹,

¹ Австрийский невролог.

иногда их называют «клетки Экономо». Эти сверхразмерные нейроны представляют собой своего рода эмпатическую автомагистраль: их длинные, тонкие «ветви» проникают в другие нейроны, ускоряя передачу мыслей и чувств в мозге. Веретенообразные нейроны находятся в передней поясной коре и островке головного мозга. Они есть только у людей, человекообразных обезьян и других «социальных» существ, таких как слоны, собаки, киты и дельфины. Эти нейроны активируются, когда мы испытываем социальные эмоции, включая эмпатию, любовь, доверие, вину, пытаемся успокоиться или пошутить. Как объясняет Гоулман, веретенообразные клетки активируют «систему социального руководства», которая помогает осуществлять «тонкие слияния» — за доли секунды создавать взаимопонимание и резонанс между лидерами и последователями.

Осцилляторы, расположенные в центральной нервной системе, отвечают за физическое движение при общении индивидов и групп. Вы можете наблюдать, как синхронизируется ритм между партнерами в фигурном катании, если они долго выступали вместе. На повседневном уровне такое наблюдается у супружеских пар после нескольких десятков лет совместной жизни. Согласно результатам научных исследований, если два музыканта играют в гармонии, происходит синхронизация работы правых полушарий мозга. При этом синхронизация превосходит по качеству связь между левым и правым полушарием каждого музыканта. Интересные исследования Дэвида Дестено¹, проведенные в Северо-Восточном университете², доказывают — если испытуемые начинают синхронно постукивать пальцами, они будут больше доверять и сострадать друг другу. Что касается лидерства — осцилляторы помо-

¹ Профессор психологии, США.

² Северо-Восточный университет — частный исследовательский университет в Бостоне, штат Массачусетс.

гают установить буквально физическую связь не только в группах, но и между лидером и его последователями. Этим можно объяснить желание «следовать за лидером».

Большинство сотрудников слишком хорошо знают, как эмоциональный климат на работе зависит от настроения начальника и его умения применять основные компоненты эмпатии, о которых повествует эта книга: зрительный контакт, выражение лица, позы, интонации, аффект и физиологические реакции.

Эмоции лидера передаются всей организации как вирус. «Инфекция» поражает всех, кто находится рядом с руководителем, незаметно для них самих.

В этом процессе задействуется узкоспециализированная нейронная схема, которая, наряду с другими системами мозга и тела, создает «социально-осознанный, общий интеллект». Смесь «химии» и «биологии» вызывает мощное чувство вдумчивой и эмоциональной эмпатии, позволяющей хорошему лидеру понять, что думают его последователи. Лидеры-эмпаты создают эмоциональные связи с разными группами, командой и избирателями, формируют культуру доверия и сотрудничества. Они знают свои потребности и умеют правильно их удовлетворять, понимают и используют таланты других людей, признают их возможности при решении проблем и привлекают к совместному принятию решений.

Если лидеры руководят «в лоб», без особого энтузиазма, то выполняют задачу в краткосрочной перспективе, но редко достигают успеха в долгосрочной, вызывая у команды и персонала страх, беспокойство и враждебность. С точки

зрения биохимии, тревога, страх и стресс вызывают скачки уровня гормонов, ответственных за реакцию «бей или беги», таких как кортизол и адреналин. Также задействуются гормоны, повышающие риск возникновения тревожных расстройств, депрессии, ожирения и сердечных заболеваний. Неэффективные руководители, не способные проявить эмпатию, могут нанести огромный психологический и даже физический вред своим подчиненным. Результаты исследований говорят о том, что авторитарные лидеры, которые орудуют кнутом, забыв про пряник, снижают производительность сотрудников, подавляют их креативность и ослабляют мотивацию.

На физиологическом уровне организм достигает равновесия или гомеостаза при помощи систем, которые координируют и поддерживают стабильность температуры, давления, частоты сердечных сокращений, дыхания и т. д. В работе двух частей вегетативной нервной системы необходим баланс, нельзя все время держать ногу только на одной педали — газа или тормоза. Симпатическая нервная система действует как «ускоритель» — она повышает частоту сердечных сокращений и дыхания, поднимает давление, обеспечивает приток крови к мышцам, влияет на мимику и тон голоса. Парасимпатическая нервная система действует как «тормоз» и замедляет вышеупомянутые процессы. Управляющие центры, или «ядра», этих механизмов расположены в среднем мозге, в области, называемой «мост».

Точно настроенная физиологическая система «газ-тормоз» помогает лидерам вести за собой людей. Великие лидеры могут волноваться, испытывать неудовлетворенность, страх, иногда они не знают, что делать. Тем не менее эти люди ведут себя спокойно и передают это чувство другим, они следят за тоном голоса и основными компонентами эмпатии даже в кризисной ситуации. Пилот Чесли «Салли» Салленбергер является знаковым примером

самоконтроля. Салли, как вы, наверное, помните — героиней «чуда на Гудзоне». Он смог благополучно приземлить аэробус US Airways на реке Гудзон, причем после того, как в самолет врезалась стая канадских гусей, что привело к потере мощности двигателей. Проявив поразительный героизм и хладнокровие, капитан Салленбергер спокойно объявил пассажирам и экипажу о приземлении на реку.

Очевидно, что тренированная парасимпатическая нервная система пилота спасла жизни людей. Он остался спокойным и сосредоточенным, ограничившись репликой — «невозможно», когда центр управления воздушным движением приказал ему повернуть влево, чтобы вернуть самолет на взлетно-посадочную полосу. Салленбергер не кричал, не ругался и не впадал в истерику. Его внимание к решению задачи и мастерство внушали доверие и успокаивали пассажиров. Он спас жизни всех 155 человек, находящихся на борту.

Эмпатия, теория привязанности и лидерство

Многие руководители не осознают, насколько сотрудники проецируют на них «детские» модели привязанности. Мы помним «себя в детстве» и «себя в юности» и можем бессознательно начать вести себя как дети. В чем-то мы похожи на матрешек — все видят «большую» версию, но внутри нее есть средняя и маленькая. Мы становимся старше, надеемся, что повзрослели, но в состоянии стресса активируются «молодые версии», которые могут затмить «нас нынешних». Лидеры должны понимать, что, когда люди чувствуют себя уязвимыми, взрослые могут временно впасть в детство — они считают авторитетную фигуру более пугающей, чем на самом деле. Справиться с этим можно при помощи доброты и справедливости.

Дети прекрасно умеют перестраиваться в зависимости от настроения родителей, поскольку полностью от них зависят. Точно так же сотрудники способны проецировать восприятие авторитетных фигур, с которыми сталкивались раньше, на руководителей, и придавать большее значение своему настроению и поведению. Незаметно для себя, сотрудники начинают, прокручивая в голове беседы с начальством, в которых выражают потребность в привязанности, принятии, справедливой оценке и уважении. В семейной жизни последовательность, предсказуемость и эмпатия ведут к созданию надежных отношений, стимулируя выработку гормонов «тепла и доверия». Когда руководители ведут себя подобным образом, подчиненные испытывают схожие эмоции.

Тенденция к катастрофизации и преувеличению угроз на работе часто берет свое начало из раннего детства. Она связана с отсутствием контроля и страхом оставления. Согласно теории привязанности Джона Боулби¹, чтобы личность ребенка развивалась правильно, ему необходима сильная эмоциональная и физическая связь по крайней мере с одним родителем или опекуном. У 80% детей, подвергавшихся жестокому обращению, были обнаружены «неорганизованные привязанности», что объясняет непредсказуемость реакций людей в состоянии стресса. Конечно, неуместно относиться к работникам как к детям, но важно помнить, что потребности людей в поддержке и поощрении могут быть разными. Лидеры должны минимизировать угрозы и использовать другие тактики, помимо страха и запугивания, для мотивации своих команд. При увольнении сотрудника необходимо общаться с ним уважительно и вселить в него надежду на то, что новая работа будет лучше соответствовать его талантам и навыкам.

¹ Психиатр, Великобритания.

Индекс эмпатии

Несмотря на скудность данных, измерение «глобального индекса эмпатии», который часто называют «корпоративным эмпатическим фитнес-браслетом», может помочь повысить прибыль. Согласно результатам опроса 2015 года из 160 компаний, проиндексированных при помощи Global Empathy Index, 10 «топовых» принесли на 50% больше чистого дохода на одного работника, чем 10 компаний, расположенных на нижних строчках рейтинга. Индекс позволяет проанализировать, как компания относится к работникам, как в ней общаются с клиентами и т. д.

Наша группа недавно опубликовала результаты исследования, которые ставят под сомнение существование обратной связи между воспринимаемой «теплотой» и компетентностью. Раньше считалось, что более вежливых людей считают менее компетентными. На самом деле у лидеров, не проявляющих эмпатию, начинаются проблемы с поддержанием доверия и уважения последователей. И наоборот, все чаще признается важность «компетентного поведения». Недавно мы провели в Массачусетской больнице общего профиля новое исследование, согласно результатам которого врачей, проявляющих невербальное эмпатическое поведение, называли более компетентными и приятными.

Когда-то бытовало мнение, что, если врач проявит «человечность», пациенты решат, будто он ничего не знает. Как оказалось, опасения были необоснованными.

Мы увидели, что на мнение о компетентности влияют навыки врача и его эмоциональный интеллект. Лидер, который не замечает эмоций своих последователей, может столкнуться с препятствиями в совместной работе при достижении общих целей. Кто же тогда является лидером? Как говорит пастор и мотивационный спикер Джон Максвелл: «Если вы решили вести за собой людей, но никто не пошел, значит, вы просто вышли на прогулку».

Доверительные отношения повышают способность получать и обрабатывать информацию, находить решения. Доверие — прочное социальное звено, которое создает связи и удерживает людей вместе, позволяя им лучше понимать интересы и точки зрения друг друга. Так формируется безопасная среда, в которой сотрудники могут выражать свои надежды и говорить о страхах, где начальство не прибегает к тактике «показательных расстрелов» и уничижительной критике. Тем не менее лидер — не пряник и не должен стараться понравиться всем. Начальница моей подруги Эммы может вызывать у нее неприятие как личность, но она — потрясающий лидер. «Я вижу, как она относится к той или иной задаче и полностью ее поддерживаю. Я бы не хотела с ней отобедать, но пошла бы за ней в горящее здание». Эмпатия, по сути, позволяет лидеру читать эмоции и мысли своих подчиненных, помогает понять, каким путем идти вперед. Поскольку эмпатия заразительна, она способствует сотрудничеству, улучшению качества переговоров и разрешению конфликтов. Позиция лидера требует соблюдения четких границ. Понимание других людей поможет лидерам расширить свои взгляды и увидеть человеческую сторону межличностного взаимодействия. Это не исключает необходимости привлекать людей к ответственности. Лидеров, которые придерживаются своей роли, будут уважать и слушать даже в трудные времена.

Ложная эмпатия и ее недостаток на президентских выборах в США 2016 года

Некоторые люди, находящиеся у власти, очень хорошо понимают эффективность краудсорсинга¹ и знают, как измерить «эмоциональную температуру» своих последователей. Даниэль Кун, репортер из Школы по связям с общественностью Американского университета, описывает настроение на предвыборном митинге Дональда Трампа так: «Действительно, это нечто невероятное, выступление Трампа — рок-концерт и матч WWE² одновременно. Все наэлектризовано, люди по-настоящему взволнованы!» Репортер рассказывает, как Трамп впитывает это «электричество» и передает обратно толпе, повторяя: «Сделаем Америку снова великой», «Построим стену!» и «Очень скоро мы снова начнем желать друг другу счастливого Рождества!». Люди понимают значение этих слоганов и рады последовать им.

Это пример лидерства? Пример эмпатического лидерства? Пример заражения эмпатией? Не совсем. Такой стиль лидерства основан на эффекте, который неврологи называют «заражением эмоцией». Человек, заразившийся эмоцией, начинает кричать «Огонь!» в кинотеатре. Интенсивные эмоции мгновенно улавливаются в мозгу таламусом — своего рода маршрутизатором, который посылает сигнал амигдале — эмоциональному центру мозга. Начинается процесс синхронизации, быстро меняется выражение лица, отправляются разного рода сигналы, направленные на объединение в группу. Заражение эмоциями необходимо, чтобы послать сигнал тревоги при бегстве от

¹ Привлечение широкого круга лиц для решения производственной проблемы.

² Американская компания, проводящая матчи по реслингу.

пожара, оно же используется для создания хаоса. Это хороший повод поговорить о том, как можно злоупотребить эмпатией в политике.

Эмпатия — это клей, который «схватывает» все человеческое в нас. Она позволяет понять, что важно для наших собратьев. Эмпатией можно руководствоваться при проявлении заботы или в управлении сообществом. Если использовать ее неправильно, с помощью принуждения, манипуляции или попытки одной группы доминировать над другими, эмпатия может расколоть общество, привести к его поляризации, клевете в адрес «чужих групп». Неправильное использование эмпатии приводит к возникновению ложных надежд: «Если лидер вызвал у меня эмоцию, значит, он заботится обо мне».

Наши политические лидеры владеют ключами к управлению обществом. Во взаимосвязанном мире их решения и действия влияют не только на их собственные страны; эффект ощущается по всему миру. Те, кто использует власть для самовосхваления и обогащения, стремятся доминировать, угнетая население и сея ненависть — унижает общество. Первопричина не совсем ясна: возможно, в таких лидеров превращаются люди с низкой эмпатической способностью. С другой стороны, власть тоже может ослаблять эмпатию. Я подозреваю, что лидеры, которые стремятся доминировать над другими, находятся под воздействием обоих факторов. Проявление эмпатии к людям, находящимся за пределами страны, отказ от разделения на группы по цвету кожи или вероисповеданию отражали бы вершину человеческой эмпатии. Несмотря на значительный прогресс, который был достигнут благодаря усилиям организаций по правам человека и гражданским свободам, поддерживающим демократические ценности, согласно которым «все люди созданы равными», в обществе по-прежнему присутствует недопонимание.

В политике неправильное использование или манипулирование, основанное на эмпатии, приводило к ужасающим последствиям и расколам. Яркие примеры тому — Наполеон и Гитлер.

Есть лидеры, которые используют теневую сторону эмпатии, узнают, что люди хотят услышать, а затем говорят об этом, даже если разговор может принести вред... Такие лидеры обещают сплотить подгруппу людей, чувствующих себя изолированными, хотя это может противоречить демократическим доктринам и принципам.

Достаточно посмотреть на степень поляризации в США после выборов 2016 года, чтобы увидеть, как эмпатия может выйти из-под контроля. Прежде чем я продолжу, прошу обратить внимание — я не осуждаю и не одобряю избирателей ни одной из сторон. Я смотрю на президентские выборы только через призму эмпатии и хочу высказать некоторые соображения о том, как она использовалась лидерами — от случаев неправильного употребления до недостатка.

Давайте начнем с того, как лишенный гражданских прав, забытый сегмент нашего общества стал базисом в группе поддержки Дональда Трампа. Один из триумфов выборов 2016 года состоял в том, чтобы сделать видимыми имена и лица забытых людей, которые являются частью общества. По иронии судьбы, перед выборами Трамп мало заботился о тяжелом положении безработных белых граждан, находившихся в тяжелом финансовом положении. Несмотря на его «антииммиграционную», проамериканскую и прорабочую риторику, есть отчеты, по данным которых, Трамп часто привлекал к работе не-

легальных мигрантов при создании своей империи. Его лозунг «Сделай Америку снова великой!» противоречил факту — многие из продуктов, продаваемых его семьей, производились за рубежом. И несмотря на репутацию элитарного миллиардера, который, к сожалению, привык недоплачивать и обманывать тот самый сегмент населения, который хочет привлечь на свою сторону, Трампу удалось убедить многих, что он разделяет их боль. Это стало возможно благодаря доступу к аффективной нейросхеме избирателей, которые испытывают сильный гнев и боль, — отражая их опыт в данный момент. Если это делается эффективно, когнитивные процессы в префронтальной коре, обеспечивающие рациональное сравнение между тем, что было сказано в ходе кампании, и тем, как в отчетах описываются реальные поступки, заменяются эмоциями.

Лозунг Трампа «Америка прежде всего!» может показаться правильным, но ему не хватает подлинной эмпатии — Трамп добавил идею о том, что Америка больше не является великой страной, несмотря на самый низкий уровень безработицы и высочайшую экономическую стабильность на протяжении десятилетий. Ситуация была таковой даже до того, как сам Трамп объявил, что собирается баллотироваться. Он ориентировался на определенную часть населения — на «белых» со средним и низким доходом, чьи голоса не были услышаны политиками истеблишмента. На этих людей давили долги и лишения, они потеряли американскую мечту. Подобное проявление эмпатии позволило Трампу получить много активных последователей, которым нужно было услышать послание надежды. Они закрывали глаза на его практику мошенничества с работниками и другие грехи, потому что псевдоэмпатия, проявленная к их тяжелому положению, была тем, что они так отчаянно хотели услышать.

Трамп связал свое послание о занятости для безработных с другими, в которых демонизировались члены общества — их унижали, к ним проявлялось неуважение, что бросало вызов демократии. Вместо того чтобы объединить тех, кто нуждался в помощи и стремился к лучшей жизни, людей, которые были готовы тяжело работать и на что-то надеяться, эта риторика растоптала американскую мечту для других групп, таких как иммигранты, «цветные», женщины, мусульмане и сообщество ЛГБТ. Трамп имитировал сочувствие к забытым белым гражданам с низким доходом и смог развязать яростную враждебность по отношению к людям, которых считают «другими», находящимися «вне группы» нашего общества. По сути, он показал полную противоположность эмпатии; продемонстрировал презрение, неуважение и пренебрежение к огромному, уязвимому слою людей, принадлежащих к американскому обществу.

Трамп разжигал открытую вражду и унижал мексиканцев, мусульман, иммигрантов и женщин, обозначив лишь несколько «избранных» групп. Это привело к тому, что кандидат Хиллари Клинтон произнесла несколько шокирующих и далеко не эмпатичных слов о его кампании, назвав сторонников Трампа «отбросами общества»¹.

Назвав последователей Трампа и его политическую платформу «отбросами», Клинтон показала, что относит себя к элите, и в результате дистанцировалась от миллионов американцев.

¹ В оригинале — неологизм «basket of deplorables», дословно — «корзина недостойных людей».

Хиллари Клинтон не поняла, что отсутствие эмпатии со стороны политического истеблишмента было важной причиной, по которой множество людей обратились к Трампу.

Комментарий Клинтон оказал катастрофическое влияние на ее кампанию. Возможно, она сосредоточилась на демократических ценностях, которые, как она считала, были главным приоритетом для большинства американцев, но не в полной мере оценила человеческую иерархию потребностей, хорошо описанную американским психологом Абрахамом Маслоу в 1943 году. Клинтон не смогла применить общий интеллект по отношению к боли людей, голосовавших за Трампа, и стала оценивать их, полагая, что они разделяют те же ценности, что ее противник.



Маслоу считал, что здоровье психики основано на удовлетворении врожденных человеческих потребностей – в приоритетном порядке.

Большинство людей сначала фокусируются на выживании, для которого необходимы пища, жилье и физическая безопасность.



Потом идут рефлексивные и философские проблемы, такие как расовое и гендерное равенство, свобода слова и демократия. Самая низкая ступень в иерархии потребностей — физиологическая, потом идут безопасность, любовь / чувство принадлежности, уважение и, в высшей точке, — самовыражение. Ярким подтверждением теории стал опрос, проведенный Transparency International, в ходе которого у болгар перед важными выборами спрашивали, будут ли они продавать свое право голоса. Более 10% признались, что будут и всего за 20 долларов; в США почти

70% респондентов, заявили, что с готовностью продадут свой избирательный бюллетень за наличные, назвав основной причиной бедность. Подобные опросы были проведены по всему миру — результаты были схожи: люди считают, что насущные потребности важнее будущих, и готовы продавать ценную привилегию за относительно мизерную сумму.

Казалось, что Клинтон не в состоянии говорить о кризисе безопасности и эпидемии страха в индустриальном поясе¹, сердце² и библейском поясе Америки³. Согласно иерархии Маслоу большинству людей нужна гарантия зарплаты или выживания. Только потом они начнут беспокоиться о гражданских правах, тяжелом положении иммигрантов или окружающей среде. Следовательно, и, к большому сожалению, разделяемые и перевозносимые американские ценности вроде демократии, которые поддерживала Хиллари Клинтон, стали высмеиваться как элитарные. Точка соприкосновения исчезла так быстро, что разрыв между «отбросами» и «снежинками» стал широким и глубоким, как Большой каньон.

Трампа отлично понимал мышление американских рабочих. Он воспользовался их страхом и прибег к притворной эмпатии, сосредоточив послание на риторике «мы против них». Используя родовое и племенное мышление, Трамп укрепил свою базу, обратившись к центрам страха, расположенным в мозге избирателя. Эти центры ответственны за защитную реакцию, создание барьеров и изоляцию. Об этом хорошо написала в журнале *New York Ca-*

¹ Часть Среднего Запада и Восточного побережья США — до 1970-х в этом регионе были сосредоточены производства.

² Обычно под «сердцем Америки» подразумевается Средний Запад.

³ Регион США, в котором распространен евангельский протестантизм. Центром региона считаются южные штаты.

рада Пери, составлявшая в прошлом речи для президента Обамы:

«Риторика «мы против них» — ужасна для большей части страны, но адресована небольшой группе, которую он определил как «мы». Им не интересно слышать, что он заботится о других. Они хотят заполучить его только для себя».

Пери указывает, что большинство величайших лидеров в истории, от Вашингтона до Линкольна и Теодора Рузвельта, действовали совершенно иначе. «Они сознательно решили превзойти низменные инстинкты людей и обратиться к нашему общему человечеству», — пишет Пери. Она отмечает, что Трамп — не обычный политик. Поэтому, по крайней мере до сих пор, он не сталкивался с эмпатическими компромиссами. Трамп общается только со своими негибкими последователями, и они верят, что их наконец услышат.

Экономика быстро менялась, иностранные граждане проводили террористические атаки, и Трампу удалось сыграть на классовом неравенстве: он возбудил прослойку людей, которые давно и безрезультатно говорили об экономических трудностях, но не были услышаны. Трамп сумел искусно переплести их опасения с ненавистью к иммигрантам, подозрительностью по отношению к иностранцам и терпимостью к сторонникам идеи о превосходстве белой расы и неонацистам. Он перегрузил центры страха в среднем мозге своих сторонников и сделал так, что для других групп, находящихся в неблагоприятном положении, эмпатия превратилась в игру с нулевой суммой. Это не ценности представителей «средней Америки». С помощью ложной эмпатии и обещаний Трамп подтолкнул людей, лишенных гражданских прав, к убеждению, что он — лидер, который принесет им экономическую безопасность. Как мы теперь знаем, ценой гуманизма.

Поскольку столь многие сейчас находятся в тяжелом положении, эмпатия Трампа и его проамериканская позиция сработали. Кажется, лучше уже не будет. В опросе, проведенном в 2016 году, 15% избирателей ответили, что им важно, чтобы «кандидат заботился о людях», — по этому пункту Клинтон опередила Трампа на 23 балла. Но почти 40% электората считали самой главной чертой кандидата способность «провести перемены». Здесь уже Трамп обошел Клинтон на 68 баллов. Были ли американцы обмануты, когда решили, что Трамп действительно заботится о них? Возможно, они просто хотели перемен, и отсутствие сочувствия со стороны Клинтон укрепило важность перемен в глазах определенной группы населения.

Фрэнк Сесно, бывший ведущий CNN, считает, что Трамп смог использовать информационные пузыри, созданные социальными сетями, эффективнее, чем Клинтон. Сесно, добившийся больших высот в «искусстве спрашивать», написал книгу «Как узнать всё что нужно, задавая правильные вопросы». В ней он объяснил, что Трамп понял принцип, по которому люди в сети объединяются в сообщества единомышленников. «Он знал, где их найти и как с ними разговаривать, принимая во внимание их точку зрения, — это более расчетливое применение эмпатии. Клинтон пыталась говорить со всей нацией одновременно, не меняя свое послание», — отмечает Сесно.

Интересно, что кандидат, став избранным лидером, может начать действовать иначе. Замедленная реакция президента Трампа на ситуацию в Шарлотсвилле, штат Виргиния, где сторонники превосходства белой нации и неонацисты ранили сотни людей и убили мирного протестующего, о многом рассказала большинству американцев, включая его сторонников. Сначала Трамп молчал об этих трагических событиях, потом ответил, что «рабочие места — это ответ на расизм». И снова он решил стереть

границу между терпимостью к фанатизму и экономической безопасностью. Точно так же Трамп пользовался шпаргалкой при разговоре с оставшимися в живых после стрельбы в школе города Паркленда, штат Флорида. Он не был уверен, что сможет утешить пострадавших родителей и учеников во время одной из самых страшных трагедий в нашей стране. Изменчивая позиция Трампа в отношении повышения возраста людей, которые могут приобретать смертоносное штурмовое оружие, также многое говорила о том, чьи интересы были у него на уме в первую очередь.

Эмпатии здесь очень, очень не хватало, и некоторые беспокоятся, что за ее отсутствие мы можем заплатить драгоценной свободой и демократией. Кроме того, Трамп продолжал утверждать, что те, кто выступает против его принципов, выражают «боль поражения», потому что Клинтон проиграла выборы. Неправильная характеристика демократов уменьшает и обесценивает степень тревоги, вызванной отрицанием климатических изменений, нетерпимостью к иммиграции и пренебрежением равными правами, что подчеркивает неуважение к человечеству как к сообществу людей.

Некоторые говорят, что он точно способен выразить эмпатию: любят его или ненавидят, одного не отнять — Трамп очень тесно связан со своими кровными родственниками и их супругами. Я не проводила никаких проверок, не говорила с ним лично, но предполагаю, что он может испытывать что-то к людям, которых считает продолжением себя, что определяет его ближайшее семейное окружение. 31 июля 2017 года в журнале People вышла серия статей, посвященная детям Трампа и его наставлениям. Она называлась «Тайны и ложь семьи Трампа: Дональд Трамп учил своих детей бороться грязно и побеждать, независимо от того, какова цена победы. Как безжалостная семейная культура сформировала Дона-младшего, его братьев

и сестер и политику Трампа на посту президента». Можем ли мы сделать вывод, что такие наставления отражают его форму эмпатии?

Трампу трудно проявить эмпатию к людям, которых он не знает, включая лояльный электорат или даже внутренний политический круг, но умение использовать чужую слабость в своих интересах позволила ему стать чемпионом.

Способность Трампа-кандидата эксплуатировать страдания бедного белого населения обеспечила ему преданность и верность этих избирателей — люди жаждали перемен.

Когда начались беспорядки в Шарлотсвилле, многие американцы надеялись, что главный эмпат объединит разделенную страну. Увы, этого не произошло.

Трамп, конечно, не единственный политический лидер, который не прошел тест на эмпатию. История изобилует примерами. Не так давно Джорджа Буша-младшего критиковали за отстраненную реакцию на ураган Катрина. Репутация безразличного человека осталась с ним до конца срока. Барака Обаму тоже часто критиковали за то, что он не выразил поддержки, когда сотрудник правоохранительных органов был убит при исполнении служебных обязанностей. И, как я уже упомянула, очевидное отсутствие эмпатии к избирателям наблюдалось у Хиллари Клинтон. Люди чувствовали, что американская элита не обращает на них внимания.

К счастью, в политике встречается и настоящая эмпатия. Иногда наши лидеры понимают эту концепцию пра-

вильно. Хотя Джорджа Буша критиковали за холодную и странную реакцию на «Катрину», большинство американцев согласятся, что он вел себя как должно после терактов 11 сентября в Вашингтоне, округ Колумбия, Пенсильвании и Нью-Йорке. Буш посещал места катастроф и общался непосредственно с американским народом, подчеркивая, что большинство американских мусульман являются добропорядочными гражданами. Это было правильно. Разве можно добиться чего-то хорошего, если обвинить все общество в грехах нескольких человек?

Аналогичным образом, сенатор Джон Маккейн самоотверженно защищал Барака Обаму, своего противника на выборах 2008 года. Когда на митинге к Маккейну подошла женщина и произнесла в микрофон: «Я не могу доверять Обаме. Я читала о нем, он ведь не... он араб!», Маккейн сразу покачал головой. Он осторожно взял микрофон у женщины и ответил: «Нет, мэм. Он — порядочный семьянин и гражданин, с которым у меня возникли разногласия по фундаментальным вопросам, вот в чем вся суть этой кампании».

Маккейн продолжал защищать Обаму: «Он порядочный человек, вам не нужно его бояться. Если бы я не думал, что смогу стать гораздо лучшим президентом, чем он, то не стал бы баллотироваться, в этом все дело. Я восхищаюсь сенатором Обамой и его достижениями и буду уважать его. Я хочу, чтобы все проявляли уважение, потому что именно так должна проводиться политика в Америке».

Здесь Маккейн подал нам действительно замечательный пример лидерства, потому что смог выразить свои ценности, не демонизируя другую сторону. Сделав такое решительное заявление в защиту Обамы, Маккейн продемонстрировал, что такое истинная эмпатия: уважение к человеку независимо от политических разногласий, оценка «по характеру», включая честность, подлинность,

слова, не расходящиеся с делом. Маккейн мог бы проглотить наживку и попробовать очернить противника за политические взгляды, но вместо этого говорил о его личности, со своей точки зрения.

Э.М.П.А.Т.И.Я. и лидерство

При описании эмпатии некоторые умалляли эту человеческую черту, утверждая, что применение эмпатии ведет нас в западню. Однако эти люди не обращали внимания на страдания в глобальном масштабе. Их точка зрения кажется мне недальновидной. Генетике и эпигенетике потребуется много времени, чтобы изменить мозг человека. Благодаря взаимодействию когнитивных и эмоциональных факторов мы видим, что «племенные решения» не работают в современном взаимозависимом мире, но мозгу требуется время, чтобы перестроиться. Поскольку устаревший, племенной образ действий приводит к новым войнам и разрушениям, мировые лидеры должны понимать, что внимание сугубо к интересам их стран, за исключением глобального воздействия таких интересов, больше не является жизнеспособным вариантом. Вместо того чтобы объявлять эмпатию бесперспективным и ненужным качеством, нам следует сосредоточиться на расширении концепции принадлежности к племени людей. Кто входит в это племя, а кто — нет? Кто будет это решать?

Один из способов разрушить барьеры, возникшие между людьми, — реализовать метод «Э.М.П.А.Т.И.Я.» внутри групп, не взаимодействовать исключительно один на один. Язык тела и другие невербальные сигналы позволяют получить информацию о чувствах группы. Если люди не улыбаются, сутулятся и похожи на выжатые лимоны, это тонкая, но точная подсказка — в группе плохо нала-

жены межличностные связи. Однажды я была на конференции, где присутствовало более десяти тысяч человек. В воздухе витали уныние и безразличие. Я уловила эти эмоции потому, что в коридорах было много людей с опущенными плечами, их лица ничего не выражали. Конференция была давно запланирована и состоялась всего через несколько месяцев после терактов 11 сентября, без учета настроений всего народа. Это был полный провал.

Чтобы показать силу, лидеру требуется двунаправленный подход, основанный на эмпатической точности, — аудитория сама подсказывает ему, как лучше донести сообщение.

Эффективные лидеры понимают, что способность воспринимать общие эмоции является основой их эмпатической реакции — они могут использовать визуальные и словесные сигналы, чтобы уловить настроение группы.

Лидеры должны уметь маркировать эмоции толпы и соответствующим образом корректировать сообщение с помощью вербальных и невербальных сигналов, сохраняя при этом точность, целостность и честность.

Важную роль играет взгляд. Здесь уместно вспомнить об одном эксперименте с применением технологии функциональной магнитно-резонансной томографии: испытуемым показывали гневные лица с отведенным взглядом и испуганные лица с прямым взглядом — в обоих случаях получалось вызвать очень сильный отклик в эмоциональном центре мозга — амигдале. Это нормальная реакция, поскольку подобные изображения активируют защитное

поведение и ранние воспоминания о бессилии и страхе. Вот почему взгляд лидера имеет такое значение.

Психология зрительного контакта внутри группы так же важна, как и во время встречи один на один, но процесс проходит немного иначе. Люди, которые умеют работать на камеру, могут смотреть прямо в объектив, как будто это — глаза другого человека. Они отходят на 10 метров и смотрят на зрителя немигающим взглядом, чтобы не вызвать у него ощущения опасности. При работе с живой аудиторией полезно сканировать комнату и встречаться глазами со слушателями. Взгляд в глаза должен быть быстрым. Даже мимолетный, но прямой взгляд, которым получится охватить несколько человек, создает ощущение связи со всеми в комнате, передает представление о том, что лидер видит не только группу, но и каждого человека в отдельности.

Как вы помните, интонация передает приблизительно 38% эмоционального содержания сообщения. Тон часто бывает важнее, чем слова, он может определять успех эмпатической коммуникации — как при общении один на один, так и при разговоре с большой аудиторией, даже если речь идет о телепередаче. Ричард Бояцис, исследовавший эффективность лидерства, определил, что спикер, который говорит спокойно, может сохранить эффективность и уважение аудитории, даже если сообщает очень плохие новости. Тон голоса зависит от двух элементов нервной системы. Один из них задействован во время реакции «бей или беги» — он повышает голос, заставляет его дрожать, выдавая страх и беспокойство. Второй позволяет говорить спокойно, холодно и рационально — даже перед лицом опасности. Наиболее эффективные лидеры способны сохранять спокойствие в разгар бури, сосредотачиваясь на том, что могут контролировать. Они показывают, что справляются с ситуацией и не дадут проблеме сломить себя.

Желание «услышать всего человека» позволяет руководителям максимизировать вовлеченность сотрудников, помочь им получать больше удовольствия от работы. Согласно результатам научных исследований выражение эмпатии и сострадания помогает сохранить лояльность сотрудника к организации и руководителю даже при увольнении. Если сокращение проводится «безжалостно», в будущем, когда ситуация улучшится, компании будет трудно вернуть ценных сотрудников. Похоже, что общие нейронные цепочки нашего мозга надолго запоминают подобное.

Используя эмпатические способности, вы слушаете не только активно, но и сострадательно, отзывчиво. Лидеры-эмпаты всегда стараются сосредоточиться на общем интеллекте, чтобы донести свою мысль до остальных. Они сохраняют непредвзятость, даже когда чувства других людей находятся в прямом противоречии с их собственными. Они признают эмоции, но не обязательно позволяют им контролировать ход событий. Наблюдая за эмоциями, они развивают чувствительность.

В бизнесе руководители часто думают, что успех предприятия зависит от того, насколько сильно они надавят на подчиненных. На самом деле успех определяется вовлеченностью и энергичностью сотрудников. Лидеры-эмпаты понимают, какая цель вдохновит людей идти вперед. Они умеют поставить себя на место сотрудника и уделяют время важным для работников вещам: балансу жизни, поддержке, гибкости, целям, культуре уважения и интеграции. Зарплата обычно играет не ключевую роль.

Жесткие лидеры, склонные к лаконичности, могут подумать, что они так показывают свой авторитет. Согласно результатам опросов почти 40% руководителей беспокоится о том, чтобы не показаться сотрудникам «слишком милыми», и более половины считают, что нужно вести

себя авторитарно, демонстрируя, кто здесь начальник. Этот страх может быть больше распространен среди женщин, которые изначально предрасположены к эмпатическому беспокойству, но редко замечают эту черту у коллег-мужчин. Однако опросы показали, что у сотрудников совсем другое мнение. Они считают, что к руководителям будут лучше относиться, если те начнут вести себя уважительно. «Тактика сильной руки», похоже, подрывает производительность и уверенность подчиненных, вместо того чтобы вызывать уважение. Сотрудники, которые работают на жестких, безразличных боссах, часто говорят, что поведение начальства снижает у них мотивацию и не помогает быть преданными делу. Почти треть сотрудников готовы сменить работу без увеличения зарплаты — люди хотят работать в более «эмпатичных» компаниях. Высокий уровень стресса приводит к появлению проблем со здоровьем — не только физических, но и психических, из-за которых производительность снижается.

В общем, если вы хотите быть эффективным лидером, нужно поработать над развитием эмпатии. Некоторые думают, что эмпатия — «мягкий навык», но, потренировавшись, вы сможете достигать с ее помощью конкретных результатов. Эмпатическое лидерство может оказать мощное влияние на этот мир, сделать его лучше, объединить сердца и умы, соединить разрозненные фракции. Проницательный лидер понимает, что мысли других людей отличаются от его собственных. Когда руководитель эффективно использует основные компоненты эмпатии, он начинает проявлять искреннюю эмпатическую обеспокоенность, независимо от того, обращается ли он к группе из 10, 10 000 или 10 000 000 человек.

Глава 11

КОПАЕМ ГЛУБЖЕ: В ПОИСКАХ ЭМПАТИИ

Иногда нам приходится покопаться в себе, чтобы ответить на чувства другого человека, — такая жизнь. На эмпатию влияет множество факторов — физиология, воспитание, общество, личные убеждения и опыт. У каждого сердца есть своя причина, чтобы смягчиться или ожесточиться. Важно уметь сделать шаг назад и оценить, почему вам трудно проявить эмпатию в одних обстоятельствах и легко — в других.

Как вы помните, большинству людей очень трудно проявить эмпатию к человеку, который записан во «внешнюю» группу. Мы испытываем одну эмоцию, если видим, что плохо «ближнему» — кому-то, чья жизнь похожа на нашу, или тому, кто живет рядом с нами, и другую — если узнаем, что с иностранцем приключилось то же самое. Думаю, равнодушие, невежество и неосведомленность являются движущей силой большинства замедленных эмпатических реакций на «внешние группы». Конечно, некоторые люди придерживаются определенных предубеждений, иногда расистских, и пытаются оправдать ими отсутствие эмпатии к представителям таких групп.

Речь идет не о пассивном равнодушии. Есть группы, которым многие люди не открывают сердца ни при каких

обстоятельствах. Мы вешаем на них ярлыки, не замечая боли, которую причиняем таким отношением. В эти группы может входить человек, сидящий рядом с вами или дальний родственник. Иногда общество настолько отторгает таких людей, что мы не замечаем их существования — все проходят мимо, как будто не видят.

Предоставьте мне ваших усталых бедняков¹

Социальная нейробиология помогает нам понять причины, по которым общество игнорирует бездомных. Чтобы почувствовать эмпатию, вы должны сначала узнать другого, понять, что его мысли, чувства и эмоции, похожи на ваши собственные. Человека могут «лишить права на человечность» за определенные «отклонения»: например, за грязь или неприятный запах — к нему не проявят расположения, не захотят помочь. В терминах социологии это называется дегуманизацией.

Подумайте о фильме «Ужин», про две семьи, в которых взрослые обсуждают следующую ситуацию — их сыновья-подростки подожгли бездомную женщину, которая спала возле банкомата и мешала им подойти к нему. Мальчики издевались над ней и мучили. В конце концов, она скончалась. Родители реагируют по-разному. Одна семья определяет это как убийство, в то время как другая утверждает, что та женщина была не более чем «неудобством» и не имела права находиться перед тем банкоматом. Кровь стынет в жилах от ярости, с которой эти люди защищают своего сына-преступника.

Исследователи выявили неврологические процессы, которые снижают чувствительность к страданиям «внешних

¹ Строка из популярного в США сонета американской поэтессы Эммы Лазарус «Новый Колосс».

групп», таких как бездомные и нищие. Были проведены эксперименты: испытуемым показывали фотографии бездомных, сканеры при этом регистрировали активность областей мозга, ответственных за отвращение. Те же самые области активируются, когда мы пробуем на вкус прокисшее молоко или видим гнездо тараканов. При этом префронтальная кора, участвующая в обработке социальной информации, не проявляет такой активности.

Ошеломляющее число женщин, подвергшихся бесчеловечным домогательствам со стороны влиятельных лидеров, чья уязвимость использовалась в индустрии развлечений и в других профессиях, указывает на то, что дегуманизация повсеместна и затрагивает не только «экстремально внешние» группы.



Движения #MeToo и #BlackLivesMatter позволили высказаться группам, которые долгое время молчали из стыда и страха. Смелость людей, которых относили к «внешним группам» из-за пола и расы, начала разрушать стены молчания.



Те, кто привык отсиживаться за этими стенами, приравнивая остальных к бездушным предметам, лишились укрытия. Люди открыли шлюзы эмпатии, стали требовать установления новых этических и правовых стандартов. Есть надежда, что эти движения смогут изменить отношение людей друг к другу в двадцать первом веке.

Исследователи обнаружили, что общество может вовсе не испытывать эмоционального отклика при виде страданий человека, относящегося к «внешней» группе. Мы перестаем считать отвратительной бедность и переносим

отвращение на бедняка. Мы подсознательно заставляем себя поверить, что он не может испытывать дискомфорт, грусть или пребывать в депрессии, как все остальные. В этом случае на страдальца смотрят как на «нечто меньшее, чем человек».

Конечно, не все равнодушны к нуждающимся. Существует множество программ и организаций, созданных для помощи бездомным, в их работе задействованы неравнодушные люди. Однако в последние годы терпимость и понимание по отношению к бездомным, похоже, угасли, несмотря на то, что масштаб этой трагической проблемы растет в геометрической прогрессии. Некоторые эксперты полагают, что когда подобная ситуация становится настолько острой, люди устают от сострадания и мозг просто перестает обрабатывать эту информацию — в индивидуальном или глобальном масштабе. На каком-то уровне общество стало воспринимать бездомных не как результат социальной болезни, а как преступников. Во многих городах существуют законы, запрещающие спать в публичных местах, бродяжничать и попрошайничать. Если бы в городах было достаточно приютов для бездомных, эти законы можно было бы понять. Но не везде есть столько приютов. Так из уравнения удаляется эмпатия, бездомные лишаются возможности удовлетворить основные человеческие потребности — им негде спать, нечего есть, даже некуда сходить в туалет.

Несмотря на «перекося», общество считает, что проблема бездомности должна быть решена. Недавний опрос, проведенный группой Public Agenda, показал, что более 70% жителей Нью-Йорка уверены — пока существует бездомность, мы не оправдываем свою ценность как страна. Почти 90% опрошенных считают, что они платят налоги, которые государство разумно расходует, часть средств идет на помощь бездомным — поэтому таким людям нуж-

но просто предоставить жилье. Как показал опыт Сиэтла, Юты и Финляндии, это очень эффективное решение. Людям можно помочь, проводя обучение, программы реабилитации для наркоманов, оказывая базовые психиатрические услуги... Community Day Center¹ в Уолтеме, штат Массачусетс, и другие подобные центры по всей стране, предоставляют бездомным жилье, консультации и телефонную линию поддержки, помогают им собраться вместе и найти работу. Мы можем внести свой вклад не только наличными или чашкой кофе, но и участием в подобных программах, жертвуя одежду, оказывая медицинские или психологические услуги.

Интересно, что свой вклад в помощь бездомным вносят люди, которые опасаются сами оказаться на улице. Более 35% жителей Нью-Йорка, опрошенных Public Agenda, считают, что рискуют стать бездомными, у 30% любимый человек не имеет своего дома. Однажды я спросила бездомную женщину, как она дошла до такого состояния. Та ответила: «Это долгая история, я никогда не думала, что такое может случиться со мной. Муж бросил, я не работала, не смогла выплатить ипотеку, дома забрали. Я спала в машине, но потом ее пришлось продать». Думаю, многие люди беспокоятся, что если в домино их жизни упадет одна костяшка, то дальше все пойдет вниз по накатанной.

Как я уже упоминала, трудно отказаться от проявления эмпатии, если вы знаете человека лично. Если чувствуете, что не можете спокойно смотреть на бездомных, вам становится больно при виде новостного сюжета о лагерях беженцев или знаете, что в вашем сообществе есть жертвы издевательств, насилия или ненависти, почему бы не начать работать в этом направлении? Начните с волон-

¹ «Комьюнити-центр», или «Центр сообщества», — помещение для общественной деятельности.

терства один раз в месяц — помогайте в местном приюте для бездомных или в службе доставки еды малоимущим. Вовлекаясь в эту деятельность, вы можете лично познакомиться с людьми, отчаявшимися в преодолении жизненных трудностей.

Психически больной человек

Ближние отношения с психически больным человеком — это сложный путь с большим количеством поворотов и объездных путей. Проблемы усугубляются стереотипами о психических заболеваниях, общество склонно обвинять и стыдить больных. По моему опыту, семьи, столкнувшиеся с психическим заболеванием, делятся на три лагеря. В первом пытаются улыбаться и терпеть, надеясь, что это поможет улучшить ситуацию. Проводить время с больным человеком — стресс для всех, но его «через не могу» снова и снова приглашают на семейные ужины, каждый раз в надежде, что ситуация улучшится, хотя никто ничего не делает, чтобы назвать или решить проблему. Мы называем это «беспощадной надеждой». Во втором лагере больного стараются изолировать, иногда — полностью. Семьи, которые принимают это решение, проявляют своего рода «жесткую любовь». В третьем лагере ситуацию отрицают. Семья «замораживается» и становится беспомощной перед лицом любимого человека, который не может контролировать свои эмоции. Все тихо страдают и делают вид, что проблемы нет, потому что не могут смириться с фактом — любимый человек не выздоровеет самостоятельно. Сама идея о встрече с хронически сердитым, грустным, маниакальным — в общем, психически больным родственником пугает членов семьи. Проще зарыть головы в песок. В некоторых семьях используют все три стратегии, но безрезультатно.

Кажется, что каждый из этих трех подходов способствует эмпатии, но в действительности это не так. Такое поведение демонстрирует слепоту к реалиям психического заболевания. Единственной константой в этих ситуациях является то, что больной человек неизбежно будет воспроизводить одно и то же поведение снова и снова, циклически, пока не будет решена основная проблема. Психическое заболевание требует диагностики и лечения, в этом оно ничем не отличается от рака или перелома ноги.

Если собственная семья не может справиться с симптомами психической болезни и не понимает больного, мир понимает его еще меньше. Многие думают, будто любое психическое заболевание — полная ерунда, человеку нужно просто перестать жалеть себя. Обычно психически нездоровых людей считают манипуляторами с плохим характером или кучей комплексов. Несмотря на то что общество все больше узнает о разного рода расстройствах, при которых человек не в состоянии контролировать свое настроение, гнев, ярость или импульсивность, стереотип в отношении психических заболеваний настолько укоренился в нас, что встреча с больным зачастую вызывает чувство страха и отвращения.

О предвзятости в отношении психически больных людей написаны целые тома, особенно в отношении таких диагнозов как шизофрения и биполярное расстройство. Часто бывает сложно получить базовое представление о психическом состоянии и еще сложнее узнать окончательный диагноз; больные могут попасть к нужному врачу спустя много лет. Очень непросто понять непредсказуемое поведение, пока врачи не повесят на него «ярлык». С другой стороны, если мы знаем диагноз, то можем убедиться в «правдивости» стереотипа еще больше. Родственники больных часто говорили, что чувствовали, как у них бремя падало с души, когда они узнавали диагноз, который

предлагал логическое объяснение нетипичного поведения близких. Вот почему лучшее проявление эмпатии в отношении любого психически больного человека — предоставление профессиональной помощи: как можно скорее и так часто, как это необходимо. Очень важно понимать, что больной нуждается в помощи, а не в осуждении.

Некоторых людей, страдающих психическими заболеваниями, можно научить распознавать признаки эмоциональной дисрегуляции¹. Если больной научится смотреть на ситуацию с точки зрения других людей, ему будет легче справиться с проявлением болезни. Однако не у всех есть возможность нажать на кнопку «стоп». При некоторых заболеваниях наблюдается нарушение распознавания социальных сигналов, неспособность предвидеть последствия, отсутствие саморегуляции при проявлении эмоций. Очень трудно испытывать эмпатию к больному, который начинает кричать, стараясь унижить или оскорбить нас. Не исключено, что если человек потерял над собой контроль, то он теряет его регулярно и действительно нуждается в помощи, чтобы справиться со своими эмоциями.

Я считаю, что обсуждать что-то с человеком, который себя не контролирует, не имеет никакого смысла. Ничего продуктивного в «прифронтовой зоне» не происходит, это ужасное психическое состояние, в котором все решают эмоции, а не разум. С точки зрения нейронауки, этой зоной заправляет амигдала — система оповещения об угрозе, которая активируется всего за 50 миллисекунд — достаточно быстро. А вот мышление, рассуждение и планирование, за которые отвечает префронтальная кора, «включается» примерно за 500 миллисекунд — относительно долго. Люди, не страдающие нарушениями нейронных сетей, никогда бы не подумали о том, чтобы

¹ Выход эмоций из-под контроля.

кричать на своего босса, как на детей, супругу или родного брата. У них срабатывает префронтальная кора, что помогает вовремя остановиться и не допустить нежелательного поведения, которое приведет к увольнению. Но если расстройство наличествует, человек может «слететь с катушек» по любому поводу или вообще без повода. Конечно, такое поведение создает социальные барьеры и мешает обществу сопереживать людям, страдающим психическими заболеваниями.

Людям всегда было трудно понять психически больных и проявить заботу о них. Если мы сумели найти лекарство от болезней тела, таких как туберкулез или пневмония, то лекарства для психически больных иногда разрабатывают веками. В прошлом психические заболевания ассоциировались с пугающими явлениями, такими как одержимость демонами и колдовство. Поскольку проявления психических расстройств могут быть такими страшными и трудными для понимания, нам легче прибегнуть к избеганию, дистанцироваться, начать осуждать больного, заклеить его.

До принятия в 1963 году закона «Community Mental Health Act» о финансировании в США исследований в области психического здоровья и районных психиатрических учреждений, лица с тяжелыми психическими заболеваниями содержались в государственных больницах и оставались вне поля зрения общества. Когда эти системы были подвергнуты сомнению, наступила эра общественной психиатрии — пациенты были освобождены из подобных учреждений, а затем должны были научиться жить среди людей, искать помощь в своих сообществах, которые мало что могли им предложить. Это было огромной проблемой для городов и общества в целом — никто не был готов и не знал, как понять этих людей и позаботиться о них.

Вы можете задать себе вопрос: «А разве человек не должен сам отвечать за свою жизнь?» Конечно, должен. Но

некоторые люди никогда не получают необходимую помощь: они убеждают себя и других, что в их болезни нет ничего плохого или что у них нет необходимых ресурсов, чтобы получить помощь самостоятельно. К большому сожалению, могут пройти десятилетия, прежде чем больной проявит достаточно сострадания к себе, чтобы признать, что с его жизнью происходит нечто ужасное, что ему нужна помощь. В некоторых случаях члены семьи подыгрывают ему, притворяясь, что все в порядке. Если это имеет место, к сожалению, мало что можно сделать. Никто не двинется с места, пока болезнь не проявится настолько сильно, что игнорировать ее станет невозможно. Иногда помогают друзья и родственники, которые не живут в семье больного, — на них не действуют «семейные триггеры» и модели поведения.

Зависимость

Эмпатия подвергается сомнению еще больше, когда речь заходит о зависимости. Каждый седьмой американец в какой-то момент своей жизни сталкивается с наркотиками. На примере опиоидного кризиса, который охватил всю страну подобно эпидемии, мы знаем, что эти расстройства охватывают все общество, затрагивая миллионы людей, независимо от образования, класса, расы, уровня занятости или социально-экономического статуса. По данным президентской комиссии по борьбе с наркоманией и опиоидным кризисом, каждый день от передозировки наркотиков умирает 175 человек.

Если этим недугом страдает так много людей из всех слоев общества, почему мы проявляем к ним так мало эмпатии? Эти больные относятся к одной из самых отторгаемых и униженных групп общества. Мы даже называем их так, чтобы укреплять стереотип: «наркоман», «химик»,

«кислотник» — эти слова подразумевают умышленное желание употреблять наркотики и стать зависимым от них — мы стигматизируем эту группу, качество медицинской помощи зависимым снижается.

Большинство из нас не жалеет
наркозависимых: мы привыкли думать, что
они либо нарушают закон, либо могут сами
остановиться, если захотят.

Как и в случае с психическими заболеваниями, а оба расстройства зачастую идут рука об руку, — употребление психоактивных веществ рассматривается как слабость, удел аморальных личностей. Но современные научные исследования убедительно доказывают, что это не так.

Ученые пересмотрели концепцию зависимости и пришли к выводу, что большую роль в ней играет биологический фактор и модель развития болезни. Теперь мы знаем, что в мозге зависимого человека происходят изменения: похоже, что центры вознаграждения головного мозга, расположенные в области, называемой прилежащим ядром, настолько мощно активизируются при воздействии наркотических веществ, что работа префронтальной коры заглушается — подавляется разум, сила воли, способность принимать решения и держать слово. Теперь мы лучше понимаем слова организационного психолога и писателя Джерарда Эгана — «наркоман готов отказаться от всего ради одного, а не наоборот». Больные люди прекрасно понимают, что наносят себе вред. Нет никакого логического смысла в том, чтобы снова и снова принимать эти вещества, но они не в силах отказаться от временного облегчения или «кайфа», который испытывают при употреблении.

Интересно, что побочным эффектом этого расстройства является снижение уровня эмпатии. Человек может быть настолько поглощен зависимостью, что перестает учитывать мысли и чувства других людей, даже тех, кого любит. Он не станет безразличным, но эмпатические центры мозга будут подавляться зависимостью. Клиническим симптомом наркозависимых является отсутствие эмпатии — это подтверждено наукой. Например, исследования проведенные Государственным университетом Нью-Йорка в Буффало, выявили наличие алекситимии — психического синдрома, выражающегося в неспособности определить собственные чувства, почти у 40% страдающих от алкогольной зависимости. Для сравнения, общая цифра по населению — 7%. Неясно, возникает ли дефицит эмпатии от того, что люди начинают реже ее проявлять, или ее подавляет болезнь. Я подозреваю, причина в последнем. Нет сомнений в том, что расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ, нарушает работу эмпатических центров головного мозга на неврологическом уровне.

По мере того как наркотики или алкоголь становятся все более важными в жизни человека, он вкладывает все больше эмоций в поиски облегчения своего физического и эмоционального состояния. Если больной пытается справиться с симптомами тяги и абстиненции, задача становится трудоемкой, она истощает его эмоционально, тратится неврологический ресурс — ему приходится прилагать все свои силы, чтобы воздержаться от приема вещества.

Тем не менее, если уж мы говорим о таких пациентах, самое время вспомнить разницу между сочувствием и эмпатией. Сочувствуя, мы с печалью констатируем факт, а проявляя эмпатию, осознаем, что человек думает и чувствует. Сочувствие гораздо проще выразить, чем эмпатию, поскольку она подразумевает искреннее слушание и об-

щение. Мы не приравниваем эмпатию к попустительству. Вы просто показываете людям, в том числе страдающим расстройством, что понимаете, насколько им трудно отказаться от чего-то, что они так жаждут получить — физически и психически. Ситуацию хорошо иллюстрирует старая поговорка, пришедшая из сферы реабилитации: «Проблема не в человеке, а в самой проблеме».

Каждый из нас когда-то становился свидетелем проявления нездоровой психики и может рассказать, например, про дядюшку, который по случаю праздника Дня независимости пришел в ярость, что котлета для гамбургера была пережарена. А может быть, у нас в запасе есть другая история, например, про подружку невесты, которая напилась, упала и опрокинула свадебный торт. Мы можем понять биологию зависимости на интеллектуальном уровне, но эти сцены все еще вызывают возмущение — так мы показываем, что подобное поведение является совершенно неуместным и эгоистичным. Позвольте мне рассказать вам историю семьи Джонсонов, и, возможно, я смогу убедить вас в обратном.

Единственная дочь Джонсонов, Сара, была прекрасным ребенком, отличницей, училась в престижном колледже, играла в баскетбольной команде, все ее любили. Сара начала пить на первом курсе, после выпуска проблемы с алкоголем усугубились. Однажды парень Сары позвонил ее родителям и со слезами объяснил, почему не может больше оставаться с ней в отношениях: она была зависима от алкоголя.

После консультации со специалистами Джонсоны решили принять участие в семейной программе Фонда Хазельден¹. Она предназначалась для семей, которым необходимо поддержать родственников в период реби-

¹ Hazelden Betty Ford Foundation.

литации: родные больного и сам пациент разделяются, их помещают в разные группы. Родители Сары попали в группу с девушкой-наркоманкой.

На групповых сессиях текли реки слез. Исполненные разочарования и обиды люди выражали непонимание и гнев — ведь они столько раз давали шанс своим сыновьям, дочерям, мужьям и женам. Они чувствовали, что их предали, тревожились, что близкие ни во что не ставят собственную жизнь.

Затем нужно было слушать. Поскольку Джонсоны не были знакомы со своими одноклассниками лично, им было легче контролировать собственные суждения и эмоции. Они узнали, как Джейн, ровеснице Сары, стыдно за то, что она лгала родителям и злоупотребляла их доверием. Девушка рассказала, что боится отказаться от наркотиков из страха потерять друзей. Джейн призналась, что обучение в Хазельден ей не помогает, потому что она не может представить себе жизнь без двух лучших друзей. А где они — там наркотики и алкоголь. Услышав историю Джейн, Джонсоны смогли иначе взглянуть на собственную дочь, понять, что у нее тоже есть история, которую она не может им рассказать.

Родители Сары наконец поняли зависимость с точки зрения собственного ребенка. Они начали осознавать, что та практически не в состоянии сопротивляться болезни, поскольку алкоголь вызывал тягу на уровне химических процессов организма. Хотя Джонсоны уже изучили массу литературы по этой теме, они всегда верили, что отказ от алкоголя — вопрос силы воли и желания. Теперь они поняли, что алкоголь не только вызывает привыкание, но и влияет на мировоззрение их дочери, снижая ее уверенность в возможности возвращения к трезвой жизни.

Джонсоны говорили мне, что благодаря этому опыту изменилась вся семья. Раньше они считали, что Сара мог-

ла бы добиться большего, если бы «постаралась». Теперь, обретя чувство понимания и сострадания, родители поняли, что не несут ответственности за болезнь Сары или за ее выздоровление. Что мне особенно понравилось в этой истории — методика. В Хазельден использовали практику эмпатического восприятия перспективы: члены семьи общаются с незнакомым человеком, находящимся в аналогичном положении, и узнают его историю. После этого они начинают смотреть на ситуацию более объективно, накал эмоций снижается. Джонсоны смогут чаще применять навыки когнитивной эмпатии и станут уделять меньше времени эмоциональным переживаниям, вызванным чувством былой беспомощности.

В наше время почти у каждого есть знакомый, злоупотребляющий психотропными веществами, — теперь мы знаем, что нужно отойти от осуждения и попытаться понять этого человека. С точки зрения медицины, привыкание и зависимость — скорее физиологический процесс, чем исключительно недостаток силы воли. Зная это, нам будет легче проявить когнитивную эмпатию, понять проблему. Это лучше чем выражать сожаление, провоцируя дальнейшее саморазрушительное поведение.

Аутизм и эмпатия

Людям, страдающим расстройством аутистического спектра, трудно дается эмпатия, они не всегда реагируют «правильно». Легко назвать аутиста «чужим», если не понимать проблем, с которыми тот сталкивается. Аутистам трудно проявить эмпатию, поскольку у них не получается до конца воспринять взгляд другого человека. Также они сталкиваются с трудностями при социальном взаимодействии и выражении эмоций. С детства у них могут проявляться определенные навязчивые особенности. От-

сутствие зрительного контакта и неуместные выражения лица затрудняют общение, часто такие люди оказываются вне группы и с детства остаются в изоляции.

Мы узнали, что эмпатия — явление
«зеркальное», если к нам проявляют эмпатию,
она усиливается в нас.

Но аутисты обычно реагируют на эмоции иначе и используют другую мимику. Если вы фанат сериала «Теория большого взрыва» от Си-би-эс¹, то знаете, что Шелдон — персонаж с признаками расстройства аутистического спектра, постоянно просит разъяснить ему ту или иную эмоцию, а затем неправильно понимает или отклоняет эти объяснения. Постороннему человеку он кажется холодным и бесчувственным. И хотя его «антиобщественные действия» приводят к неприятностям, недопониманию и обидам, Шелдону везет. Он нашел друзей и даже девушку, которая готова игнорировать его своеобразные поступки и неспособностью надлежащим образом обрабатывать социальные сигналы. Думаю, большинству настоящих аутистов не так повезло в жизни.

По имеющимся данным, аутизм затрагивает примерно каждого семидесятого ребенка и статистика продолжает расти. Такой диагноз подразумевает широкий спектр ограничений в социальном функционировании, от серьезных трудностей в отношениях с другими людьми до более легких форм. Исследователь аутизма Саймон Барон-Коэн, дядя известного комика Саша Барон-Коэна, тщательно изучил снижение нервной активности в обла-

¹ Си-би-эс — американская телерадиосеть.

стях мозга, связанных с эмпатией, при аутизме. Он обнаружил, что такие пациенты испытывают затруднения при интерпретации эмоциональных выражений лица других людей и ограничены в способности смотреть на мир чужими глазами. Им трудно понять, что переживают окружающие, сложно оценить собственные реакции, все это может привести к недопониманию, неверным суждениям об их характере и отторжению вместо проявления эмпатии к борьбе, которую им приходится вести ежедневно. Даже если взрослый аутист способен выполнять многие функции самостоятельно, проявляет исключительные интеллектуальные способности и преуспевает в некоторых областях, отсутствие социальной осведомленности и невозможность точно определить эмоции других людей может сильно мешать ему в построении отношений.

Как и любой подобной группе, аутистам требуется больше понимания и терпения, чем многим другим. Это нелегко, но мы должны помнить, что на физиологическом уровне их мозг устроен иначе. Представьте — а если бы у вашего ребенка было подобное расстройство? Вы ведь хотели бы, чтобы другие люди проявили к нему терпение, дали своего рода «кредит доверия»? И самое главное — когда кто-то проявляет нетипичное поведение, подумайте дважды, прежде чем осудить человека или начать его избегать.

Ваша Э. М.П.А.Т.И.Я.

Когда проявить эмпатию становится трудно, нужно понять почему, спросить себя, проявляете ли вы уважение к человеку? В английском языке слово «уважение» — «respect» дословно означает «посмотреть еще раз». Когда мы с уважением относимся к человеку, то смотрим на него заново, даже составив первое впечатление, стараемся не осуждать. Я знаю, что это не всегда дается легко, поэто-

му предлагаю использовать аббревиатуру Э.М.П.А.Т.И.Я., чтобы вспомнить о ключевых аспектах этого свойства и понять, что мешает вам его проявить. Применение этого метода поможет вам сохранить спокойствие, если в определенной ситуации проявить эмпатию невозможно.

Вы когда-нибудь смотрели в глаза бездомного? Потрясало ли вас ощущение недоумения и страданий, которые он испытывает? Может быть, ваш любимый человек пристрастился к наркотикам и вы заглянули ему в глаза, увидев всю глубину его боли и отчаяния? Замечайте такие моменты. Прошу вас помнить о том, что люди, страдающие определенными заболеваниями, например аутизмом, и представители других культур могут неправильно понять такой взгляд, нужно учитывать эти факторы, чтобы избежать недоразумений.

Интерпретация выражений лица позволяет понять намерения человека. Проявление ненависти или беспокойства на самом деле может быть криком о помощи. Чем лучше вы знаете собеседника, тем легче понять тонкие нюансы его поведения, обращая внимание в том числе на глаза и рот, на мимику в целом. Чем больше вы практикуетесь, тем лучше у вас будет получаться распознавать эмоции. Некоторые говорят, что довольно хорошо разбираются в эмоциях актеров, если смотрят фильм без звука. Думаю, здесь есть над чем поработать: подумайте о персонаже пьесы, шоу или фильма — он не идеален, но актер может вызвать у нас симпатию к нему. Во многом — за счет выражения лица.

Поза дает нам новые подсказки, дополняя информацию, которую мы получаем, распознавая выражение глаз и лица. Если человек страдает, едва ли он будет ровно держать спину и плечи. Поза человека часто говорит о его эмоциях. Если ваш друг все больше времени проводит сидя, сутулится, опускает голову и вообще выглядит

так, как будто у него нет сил и он сейчас развалится на части, — задумайтесь: велика вероятность, что он удручен, разочарован или подавлен.

Аффективное поведение некоторых групп, о которых я упоминала в этой главе, скомпрометировано обществом. Например, аутисты не всегда проявляют эмоции, «адекватные» ситуации. Человек, страдающий алкогольной или наркотической зависимостью, может реагировать на ситуацию не так, как все остальные. В таких случаях не всегда помогают «отзеркаливание» или врожденные инстинкты. Вы можете лучше понять аффект человека, которого хорошо знаете, даже если у него есть проблемы с выражением эмоций, но, если на вас что-то давит, распознать истинную эмоцию будет сложно. Узнайте, почему некоторые люди реагируют на ситуацию не так, как вы думали, чтобы скорректировать свои ожидания и избежать осуждения. Иногда лучшее, что вы можете сделать, — контролировать собственное поведение и поступки и убедиться, что выражаете собственные эмоции предельно ясно.

При общении мы передаем невербально 90% информации, при этом 38% невербального сообщения — через тон голоса.

Вы можете услышать больше, если будете внимательны и начнете обращать больше внимания на тон, чем на слова. Извиняясь или пытаясь скрыть правду, человек, страдающий расстройством, связанным с употреблением психоактивных веществ, иногда сыплет угрозами или использует «высокоинтенсивные» слова. При этом в его голосе слышится отчаяние — скорее всего, это и есть истинное сообщение. Вас может оттолкнуть содержание слов

или попытка манипуляции, но если вы признаете, что человеку нужна помощь и не подтолкнете его своей реакцией к зависимому поведению, то поможете ему стать на путь выздоровления.

Нет большего комплимента или подарка, чем безраздельное внимание. Слушать — означает слышать всего человека. Не только его слова, но и контекст истории. Отложите в сторону электронику, снимите наушники, спрячьте телефон. Поставьте себе цель задавать вопросы и слушать ответы. Если вы знаете, что разговор предстоит сложный, заранее выделите на него время, чтобы не отвлекаться на другие вещи. Вслушиваясь, отнеситесь к человеку уважительно, как это сделала Сьюзен при беседе с Эмили, когда та открыла ей свою настоящую личность.

И, наконец, помните, что буква «я» — «я реагирую» в аббревиатуре Э.М.П.А.Т.И.Я. не относится к вашим словам. Обратите внимание на реакцию собственного тела. Если вы заметили, что напряглись, у вас заболел живот или участилось сердцебиение, попытайтесь сделать несколько глубоких вдохов и назвать свои эмоции. Если вы испытываете беспокойство, скажите: «Мне нужно немного подумать об этом». Если вы сердитесь, то можете сказать: «Я реагирую на ваши слова слишком сильно, мне нужно немного времени, чтобы все обдумать и дать ответ». Если у вас на душе хорошо и спокойно при общении с определенным человеком, скорее всего, он чувствует себя точно так же при общении с вами — большинство наших чувств взаимны. Однако, если вы общаетесь с человеком, который не может правильно выразить эмоцию, то можете заметить свою реакцию и сделать выбор — дать этому человеку кредит доверия и выслушать его. Это эмпатическое слушание в действии, так вы сможете снизить физическое напряжение, возникшее в начале беседы и найти взаимопонимание с собеседником.

Монстры среди нас

Поистине злые поступки не вызывают особого сочувствия. Они внушают страх, отвращение и гнев. К ним относятся убийства, растление детей, нацизм, диктатура... В какой-то степени люди, творящие подобное, заслуживают сочувственного любопытства к тому, что их мотивирует. И точно можно сказать, что они бросают вызов нашей способности проявлять эмпатию.

Возьмем, к примеру, людей, которые не могут проявить достаточно эмпатии. Они манипулируют окружающими, чтобы заставить их следовать за собой. Когда манипуляции раскрываются полностью, вызвать положительные эмоции по отношению к кукловодам очень непросто. Подобные ситуации поднимают множество неприятных вопросов: что заставляет людей вести себя таким образом? А если бы мы узнали больше об их происхождении и жизни? А вдруг они сами пережили подобное, были жертвами физического насилия, психологических манипуляций, если их ненавидели — оправдывает ли это в какой-то степени их поведение? Возможно, они страдают каким-то неврологическим расстройством? Оправдывает ли болезнь их чудовищные поступки?

Нейробиологи обнаружили, что у людей, страдающих психическими патологиями, могут повреждаться нейронные механизмы, отвечающие за проявление эмпатии. Жан Десети, нейробиолог и почетный профессор института Ирвинга Б. Харриса в Чикагском университете, провел исследование, в ходе которого было выдвинуто предположение — психически больной человек может быть лишен эмпатии начисто, его мозг отличается от мозга здорового человека. Такие люди могут не реагировать на страх, написанный на лице жертвы, не обращают внимания на крик отчаяния. У них нет ни общих нейронных цепочек, ни эмпатической способности понимать страдание других.

Страдая психологической патологией, больной наносит вред другим людям с очевидной легкостью и не испытывает мук совести.

Насколько это обусловлено природным фактором, а насколько — воспитанием, пока не совсем ясно.

Признаки антисоциальной личности, описанные в работе Саймона Барон-Коэна, указывают на черты, характерные для психопатических и социопатических групп. Среди них: пренебрежение безопасностью окружающих, безответственность, несоблюдение социальных норм законности и отсутствие угрызений совести. Чтобы увидеть такие черты в полной мере, не нужно далеко ходить — вспомните акцию протеста в Шарлоттсвилле: белый национал-экстремист, исполненный ненависти, преднамеренно врезался на автомобиле в толпу протестующих, убив молодую женщину. Люди, ненавидящие других, лишённые сочувствия, представляют серьёзную угрозу для общества.

Мировая история омрачена фигурами, которые проявляют крайнюю ненависть и враждебность к группам, находящимся в меньшинстве. Их действия привели к гибели сотен миллионов людей. Тактика, которую они используют, состоит в том, чтобы дегуманизировать и демонизировать внешние группы до такой степени, чтобы убийство входящих в них людей стало оправданным. Как понять, что творилось в голове у Гитлера, Сталина, Ленина, Мао Цзэдуна, Усамы бен Ладена или у людей, стоявших во главе геноцида в Руанде, Армении, Югославии, массовых убийств в Сирии? Как проявить эмпатию к убийцам, проявлявшим явно психопатические наклонности, таким как Тед Банди и Джон Уэйн Гейси? Мы знаем, что при нали-

чии психопатической патологии, у человека может просто не быть необходимого для эмпатии субстрата. Что стоит за действиями террористов? Что движет членами неонацистских группировок и Ку-клукс-клана? А насильниками животных? Являются ли такие люди монстрами? Это отклонение от природы? Что мы должны им эмоционально? Но кто может сказать, что люди, которые совершают насильственные действия, не заслуживают эмпатии?

Возможно, вопросов здесь больше, чем ответов. Одно известно наверняка: есть люди, к которым гораздо сложнее проявить эмпатию. Но мы должны быть осторожны, чтобы не начать вести себя избирательно. Если мы решим, что есть определенные люди или группы, к которым эмпатия неприменима, то где разделительная черта? Не начнет ли она проходить все дальше и дальше, пока эмпатия не станет скорее исключением, чем правилом? Даже в самых сложных случаях, прежде чем осудить человека, нужно его понять. Однако понимание не подразумевает избавления от ответственности. Последствия будут соответствующими, в зависимости от действий и поведения, не важно, насколько хорошо мы можем понять, почему человек совершил нечто ужасное. Понимание причин насильственных отношений, тенденций и действий является обязательным условием при поиске конструктивных и позитивных путей развития человеческого общества.

Глава 12

ПРОЯВЛЯЕМ ЭМПАТИЮ К СЕБЕ

Представьте, что у вашей лучшей подруги начались трудности. Разве вы не броситесь к ней на помощь, предлагая любовь, поддержку и понимание? Неужели станете ее осуждать? Скорее всего, вы найдете для нее нужные слова, выслушаете, постараетесь утешить даже тоном голоса и не будете стыдить или обвинять. Почему многие из нас отказывают себе в столь же добром отношении? Мы на автомате критикуем сами себя за малейшие ошибки, причем моментально. Мы гордимся тем, что проявляем доброту и сострадание к другим, но когда речь идет о человеке, которого мы каждый день видим в зеркале, то эмпатическая забота почему-то сразу принимается за признак слабости.

Пришло время дать себе передышку. В этой главе мы сосредоточимся на проявлении эмпатии к самим себе. «Что? — скажете вы. — Проявить эмпатию к себе? Разве она не должна быть направлена на других? Может, нужно использовать другой термин?» Если мы вернемся к семи ключевым аспектам эмпатии, то поймем, что редко применяем их для оценки собственных чувств, хотя на самом деле следовало бы.

Большинство из нас не занимается регулярным анализом собственных выражений лица и поз, не распознает свои чувства, если нас что-то огорчает. Думаю, этим стоит заняться. Можно даже покричать вволю — это поможет выплеснуть эмоции и восстановить силы. Исследования, проведенные А. Дж. Дж.М. Вингерхётс, голландским экспертом в области плача, показали, что через 90 минут после просмотра мелодрамы у людей, которые хорошенько поплакали, настроение становится лучше, чем до просмотра. Вингерхётс считает, что плач можно использовать, чтобы оправиться от сильных эмоций. Поскольку плач и грустные выражения лица тесно связаны с нашими собственными чувствами, они помогают проявить эмпатию и сострадание к другим людям.

Если мы начнем называть эмоции других людей или ощущения, которые они у нас вызывают, то сможем проявить к ним больше эмпатии, например: «он выглядит таким счастливым» или «кажется, она грустит». Оказывается, что с собственными эмоциями метод тоже работает. Если вас одолевают, например, гнев, страх или отвращение, назовите эти эмоции — так вы ускорите процесс саморегуляции. Вы увидите, что ситуация, которая кажется проблемной — временна. По сути, несколько дистанцируясь от чувства, вы помогаете работе префронтальной коры, которая участвует в оценке эмоции.

«Я» — ваша реакция — может быть самым важным из ключевых компонентов самоэмпатии. Мы не случайно так часто используем язык тела для выражения эмоций. Тело — своего рода инструмент. Сердце начинает биться сильнее, если вы испугались; зрачки расширяются при виде любимого человека; когда вы нервничаете, в животе кружатся бабочки. Настройка на собственные телесные реакции учит нас распознавать и уважать свои потребности. Это важный навык, который необходим для

управления состоянием своего здоровья, эмоциями и отношениями.

Поначалу может показаться странным, что вы должны научиться «отвечать» не только другим людям, но и себе тоже. Подумайте о разнице между концепциями «я» и «со мной». «Я» наблюдает за тем, что происходит «со мной». Например: «Я понял, что его комментарии причиняют мне боль» — наблюдение не делает меня обидчивым человеком, но я осознаю, что чьи-то слова наносят ущерб чувствам субъекта, т. е. — «меня»: «я» наблюдает за «мной». Нам нужно настроиться на самих себя, чтобы больше узнать о своих эмоциях. Собственные реакции и ответы — ключ к познанию своих чувств.

Правильное понимание самоэмпатии

Одна из причин, по которой мы отказываемся развивать эмпатию по отношению к самим себе, заключается в том, что мы принимаем ее за саможаление. Нам кажется, что эмпатия — это мягкий и нечеткий эвфемизм, которым можно прикрыть потворство своим желаниям. Разница в том, что потворство желаниям — сила, которая тянет человека к любым удовольствиям, несмотря на их нездоровые последствия, например, к перееданию, алкоголю, определенным лекарственным средствам, — все это притупляет чувства. Проявление эмпатии к себе требует большей самоосознанности, дисциплины и чувствительности к страданию — человек должен стремиться найти полезное решение. Эмпатия к себе — признание факта: вы, как и все люди, заслуживаете понимания и сострадания. Чтобы по-настоящему и в полной мере практиковать эмпатию, вы должны быть готовы применить ее, даже если спотыкаетесь на каждом шагу и совершаете ошибки, приводящие к смущению и сожалению, — вы можете

даже пожалеть, что вообще за это взялись. Это упражнение на смирение. Для его выполнения нужно признать, что вы — человек и можете совершать ошибки, которые являются частью общего человеческого опыта.

Если вы проявляете эмпатию и сострадание к самим себе, это позволяет сравнивать собственный опыт с опытом других людей и признавать, что, какими бы ни были ваши проблемы, кто-то уже прошел через подобное. В некотором смысле это конечная форма восприятия ситуации с точки зрения другого человека — вы смотрите на происходящее со своей точки зрения и проявляете эмпатию сами к себе.

Когда вы понимаете, что думают и чувствуют другие люди, вам становится труднее осуждать их.

Если вы будете относиться к себе так же, то не станете постоянно заниматься самобичеванием, не будете превозноситься над другими, поскольку понимаете, что вы — тоже человек и, без сомнения, можете ошибаться. Эмпатия не освобождает нас от ответственности или необходимости извиняться, если мы кого-то подвели. Просто нужно знать — вы, как и все остальные, заслуживаете сочувствия, любви и заботы, даже если совершаете ошибки. Научившись относиться к себе более сострадательно, вы начинаете по-доброму относиться и к другим — так действует петля эмпатии.

В современном мире эмпатию как психологический навык сильно недооценивают. Когда дела идут плохо, мы склонны лишать себя «психологических объятий», потому что не хотим понижать стандарты или приравниваем эмпатию к эгоизму, вседозволенности и лени. На самом деле

все не так. Согласно результатам научных исследований люди с эмпатическими наклонностями менее склонны к самокритике и ничегонеделанию. В личностных тестах навык эмпатии прочно связан с положительными чертами, такими как мотивация, устойчивость, творческое мышление, удовлетворенность жизнью и сочувствие другим людям. Любители обвинений, как правило, набирают больше баллов по другим личностным характеристикам, таким как враждебность, тревога и депрессия, и меньше — по удовлетворенности жизнью и проявлению эмпатии к окружающим. Другими словами, как мы относимся к себе, так относимся и к другим.

Эмпатия традиционно считается характеристикой, которая позволяет нам понимать эмоциональный опыт других людей и обмениваться им. Мы рассматриваем ее как необходимый компонент здоровых отношений, но многим и в голову не приходит, что можно проявлять эмпатию к самим себе. Давайте изменим точку зрения! Проявление доброты и понимания к себе — как кислородная маска для пассажира самолета. Прежде чем вы сможете предложить сочувствие и сострадание другим людям, необходимо надеть маску на себя и вдохнуть кислород.

Изучая феномен сострадания, Кристин Нефф разработала концепцию самосострадания, разделив ее на три основных компонента: доброта к себе, общая человечность и осознанность.

Доброта к себе заключается в понимании и прощении себя, в том числе в тяжелые времена. Мягкость к самим себе — важный аспект эмпатии, он не позволяет нам судить себя слишком строго. Прощение себя — это не эгоизм, наоборот, оно помогает защититься от нарциссизма. Вы совершаете ошибки, но не заикливайтесь на них и идите дальше, не позволяя им похоронить вашу уверенность и чувство собственного достоинства под горой сомнений.

Чувство сопричастности человечеству означает, что вы воспринимаете собственный опыт как нить из гобелена опыта всего человечества, а не как отдельное и изолированное явление. «Общая человечность» питает эмпатию, напоминая нам, что мы не одиноки, даже когда совершаем ошибки. Как писал однажды английский поэт Александр Поуп: «Ошибки — человеческое свойство». Но давайте не будем забывать вторую часть цитаты: «...прощение — свойство божественное». Признавая тот факт, что страдания и ошибки бывают у всех, вы можете простить себя и двигаться дальше.

«Осознанность» — популярное сегодня слово, означает способность идентифицировать мысли и чувства, не реагируя на них и не оценивая. Оценка «содержимого» нашего разума с точки зрения третьего лица помогает осознанно посмотреть на себя, понять разницу между действительным «я» и его мыслями и чувствами. Это как сидеть на балконе в театре — вы смотрите драму, в которой участвуют ваши мысли и чувства. Если вы перестаете рваться на сцену и становитесь наблюдателем, то сможете свободно рассматривать свои убеждения и взгляд на происходящее.

Из трех компонентов эмпатии осознанность изучена лучше всего. Ей уделили так много внимания, поскольку она связана со здоровьем психики — это было доказано теоретически и в ходе экспериментов. Осознанность помогает нам эффективнее контролировать свои эмоции. Исследователи считают, что, регулярно задействуя осознанность, мы повышаем уровень сосредоточенности, психической ориентированности и неосуждения «здесь и сейчас». При помощи осознанности мозг получает больше контроля над вниманием, что помогает нам сосредоточиться на действительно важных вещах или переключать внимание по своей воле.

Сосредоточившись, мы можем проявлять
беспристрастность. Отвлекаясь,
переставая управлять своими эмоциями,
мы взаимодействуем с миром совсем
по-другому.

Применив метод нейровизуализации, исследователи обнаружили, что мозг людей, которые регулярно практикуются в медитации на развитие осознанности, работает иначе. У буддийских монахов, медитирующих ежедневно, появляется кортикальное уплотнение между когнитивным и эмоциональным центрами мозга — они становятся менее восприимчивыми к эмоциональным стимулам. У новичков через восемь недель после начала занятий были обнаружены такие же изменения. Есть и другие интересные данные: если показатели активности мозга вывести на монитор ЭЭГ, который преобразует электрическую активность в «волны», то у людей, которые занимаются медитацией, обнаруживается более устойчивая активность альфа- и тета-волн. Активность альфа-волн связана с хорошим метаболизмом; например, со снижением частоты сердечных сокращений, замедлением дыхания и т. п., а активность тета-волн — с низким уровнем эмоционального возбуждения и спокойствием.

Эффект бабочки

Вы когда-нибудь видели в мультиках, как персонаж разбегается, несется вперед, а потом, не замечая обрыва, бежит по воздуху? Ему требуется несколько секунд, чтобы осознать, что под ногами пустота, после чего он ударяется в панику и падает.

Я все время использую эту аналогию как психотерапевт. Иногда человек даже не осознает, что у него закончились ресурсы и нет поддержки, — какое-то время он бежит по воздуху, а затем неизбежно происходит «падение».

Мой друг Фрэнк Сесно рос вместе с сестрой, у которой был синдром Дауна. Возможно, вы знаете, что это генетическое заболевание, которое сильно снижает психические функции и уровень IQ. Мать Фрэнка работала в учреждении для людей с ограниченными возможностями. Большая часть ее задач заключалась в том, чтобы заботиться о пациентах. Фрэнк очень ярко описывает, как тяжело приходилось матери при общении с сестрой. Он добавляет, что она не всегда справлялась с этим так, как хотелось бы.

«Я бы хотел сказать, что мама проявляла эмпатию, но порой она была не слишком мила и добра по отношению к сестре», — говорит он.

Фрэнк подчеркивает, что мать любила ребенка с особыми потребностями не меньше, чем остальных детей. Но постоянная работа, отсутствие помощи, неудачный брак — все это не позволяло ей восстановить силы... Еще в детстве Фрэнк чувствовал, что эмоциональный резервуар его матери часто бывал пуст, у нее не хватало терпения. Иногда она жестоко обращалась с сестрой. Он помнит, как надеялся, что мать не рекомендует клиентам и их семьям «свой» методы.

Сценарий, при котором опекун плохо поступает с зависящим от него человеком, очень распространен. Согласно результатам опросов люди, которые, искренне заботятся о других, часто выбирают профессию сиделок или медсестер, но работа, недосыпание и высокие эмоциональные требования истощают их эмпатические резервы. Дело не в том, что они не сосредоточены на безопасности и благополучии своих подопечных. Мать Фрэнка наверняка за-

ботилась о дочери. В какой-то момент у человека просто кончаются эмоциональные силы. Способность Фрэнка как журналиста наблюдать за этой динамикой с точки зрения разных членов семьи, несомненно, способствовала развитию его навыка видеть ситуацию так, как видят ее окружающие.

Пренебрежение к себе со временем притупляет нашу способность замечать потребности других людей или реагировать на них. Истощаются ресурсы, которые мы могли бы использовать для эмпатической реакции.

Мы должны сначала помочь себе, чтобы суметь оказать помощь другим. К тому же когда наши собственные потребности удовлетворяются, мы склонны меньше отвлекаться. Скажите, сколько эмпатии вы можете проявить, если голодны, когда вас все раздражает и вы еле стоите на ногах?

Эмпатия и сострадание к другим проявляются лучше всего, когда тело находится в физиологическом равновесии, ученые называют его «гомеостаз». В идеале уровень гормонов стресса, таких как кортизол и адреналин, не должен повышаться, пока не возникнет чрезвычайная ситуация, которая потребует нашей реакции. Если уровень кортизола и адреналина постоянно повышается вследствие психического и физического стресса, организм все время функционирует в «чрезвычайном режиме».

В ходе аллостаза, процесса, посредством которого организм реагирует на стрессоры и восстанавливает гомеостаз, мозг должен отреагировать на стресс. Если вы все время усердно работаете и не восстанавливаете равновесие, аллостатическая нагрузка повышается, вы запускаете

слишком много нейротрансмиттерных и гормональных реакций, зачастую больше, чем фактически требуется для выполнения поставленных задач. Это приводит к резкому воспалению кровеносных сосудов сердца и мозга, что, в свою очередь, подвергает вас риску возникновения проблем со здоровьем, таких как повышенное давление, высокий уровень холестерина и ожирение. Возникновение подобных симптомов объясняет связь между высоким уровнем стресса, эмоциональными расстройствами и заболеваниями сердца, сосудов и т. д. При тревожных расстройствах, разных видах депрессии, проявлении враждебности, агрессии, злоупотреблении психоактивными веществами и посттравматическом стрессовом расстройстве аллостатическая нагрузка повышается чрезмерно, начинается химический дисбаланс, в некоторых случаях — атрофия структур мозга.

Кроме того, высокая аллостатическая нагрузка может повлиять на вас на клеточном, и даже молекулярном уровне. Поскольку гены способны изменяться, степень их экспрессивности зависит от того, как вы взаимодействуете со своей средой посредством эпигенетики. Например, у вас может быть ген, который обуславливает появление дегенеративного заболевания, но он вероятно никогда не проявится, если вы следите за своим здоровьем. Итак, окружающая среда может влиять на экспрессивность генов. Если человек испытывает постоянный стресс и пренебрегает собственным здоровьем, его клетки принимают на себя высокую аллостатическую нагрузку. Согласно результатам научных исследований это приводит к укорочению концевых участков хромосом — теломеров. Ученые считают, что укорочение теломеров связано с плохим состоянием здоровья и сокращением продолжительности жизни.

У людей, уподобившихся мультяшному персонажу, бегущему по воздуху, часто встречается недостаток самосо-

знания. Они начинают замечать, что что-то идет не так, только взвалив на себя непосильную ответственность, принимая вопросы за требования и срываясь на самых близких людей, в результате чего их отношения ухудшаются еще больше. Если мы постоянно испытываем напряжение и стресс — это признак полного отсутствия заботы о себе.

Чувствовать себя измученным каждый день — ненормально, это нездоровое поведение. Недавно я была на семинаре по заботе о себе в центре Kripalu Center for Yoga & Health. Центр находится в округе Беркшир, штат Массачусетс. Там я оказалась в окружении сорока женщин, которые совмещали огромное количество рабочих обязанностей с семейной жизнью. Все мы испытывали стресс, чувствовали, что буквально выжжены изнутри и истощены. Пребывание там позволило нам вновь испытать радость движения и повысить уровень нашей жизненной энергии — прогулки на природе, танцы и йога восстанавливали силы. Важно время от времени брать тайм-аут.

Если мы постоянно раздражаемся и чувствуем недостаток сил, нужно взглянуть на свою жизнь и спросить себя, не потеряли ли мы способность проявлять эмпатию по отношению к собственным потребностям? Забота о себе не только способствует собственному благополучию и помогает восстановиться; мы начинаем больше радоваться, становимся лучшим партнером, другом, коллегой или родителем. Как только мы научимся практиковать заботу о себе и начнем менее сурово к себе относиться, жизнь начнет меняться к лучшему. Важно уделять время сну, отдыху, физическим упражнениям, движению и питанию. Доброта по отношению к себе — единственный способ эффективно развить эмпатию и сострадание к другим людям.

В истории Фрэнка хорошо то, что наблюдение за матерью помогло ему развить способность проявлять эм-

патию к другим. Он вырос, пытаясь понять точку зрения всех членов своей семьи, не осуждая их. Я считаю, что этот опыт помог ему стать интервьюером и рассказчиком мирового уровня — Фрэнк научился смотреть на мир глазами собеседника.

Разум над болтовней

Один из самых главных барьеров на пути к эмпатии — плохое отношение к себе, которое заставляет вас думать, что вы недостойны доброты и сострадания. Такое мышление часто приводит к беспокойству, тревоге и неуверенности в себе. Осознанность помогает бороться с негативизмом. Она позволяет распознавать самокритичные сценарии, которые мы запускаем «по умолчанию», и обдумывать их в надлежащем контексте.

Некоторые люди рождаются оптимистами и позитивно смотрят на жизнь, а другие склонны цепляться за разочарования прошлого и не ждут от будущего ничего хорошего. Пессимистические тенденции являются частью человеческой природы. Это пережиток нашего доисторического прошлого, в котором подготовиться к опасности было важнее, чем останавливаться и нюхать цветочки. Вот почему в неловкой социальной ситуации сердце начинает биться быстрее, как будто за нами гонится тигр. В современном мире большинство «тигров», представляют собой скорее эмоции, чем физические угрозы, но психике все равно. Если мозг «засекает» опасность или дискомфорт, амигдала и лимбическая система дают команду на выброс в кровь кортизола и других нейрорхимикатов, необходимых для реакции «бей или беги».

Если родители постоянно критиковали вас, то внутренний критик тоже может начать «кричать» и вести себя требовательно. Вы, сами того не замечая, ищите начальника,

работу или сотрудников, поддерживающих мнение, что вы «недостаточно хороши», закрепившееся у вас в подсознании. Эта коварная модель поведения с определенной долей вероятности будет срабатывать на протяжении всей жизни и передастся следующему поколению. Конечно, можно применить защитную тактику — стать настолько самокритичным, чтобы было уже нечего добавить, но нездоровая самокритика изживает свою полезность и начинает приносить вред. Возможно, в детстве самокритичные разговоры помогали вам избежать проблем или преодолеть свои недостатки, но взрослый человек способен выбирать — слушать внутреннего критика или игнорировать его. Если критик включается на полную катушку и становится навязчивым, вам может помочь когнитивно-поведенческая терапия. Она необходима, чтобы переосмыслить и реструктурировать мысли — очень действенная вещь. Если корни самокритики лежат в «тяжелом детстве», может подойти психодинамическая психотерапия — форма лечения, которая помогает обработать опыт прошлого: вы вспоминаете события, но уже в другом, здоровом контексте — при помощи психотерапевта. Не будем забывать, что когнитивная и эмоциональная эмпатия является основой психотерапевтических вмешательств.

Если вы научитесь отделять от себя свои мысли и чувства, то сможете противостоять внутреннему критику. У вас получится дистанцироваться от сообщений в духе «ты недостаточно умен» или «ты недостаточно хорош». Если вы решите не примерять эти утверждения на себя лично, то сможете обрабатывать негативизм и критику на более глубоком уровне, проявляя эмпатию, избавляясь от осуждения при оценке. Вместо того чтобы двигаться по пути самокритики, стоит замедлиться при помощи осознанности, сделать глубокий вдох и беспристрастно изучить свои реакции.

Приведу пример из собственного опыта: когда я стала преподавателем, на одной из моих первых лекций присутствовал профессор, которого считают гигантом в области психиатрии. Он сидел в глубине аудитории. Как только я запустила презентацию, он вдруг начал щуриться и нахмурился. Профессор явно был недоволен. Я расстроилась, ладони начали потеть, сердце забилося быстрее, дыхание участилось — налицо были все признаки реакции «бей или беги». Почему у него такое лицо? Он думает, что я понятия не имею, о чем говорю? А я сама понимаю, о чем говорю?

Потом он подошел, поздравил меня с «отличной лекцией» и попросил прислать ему слайды. Оказывается, он был без очков и не видел текст на экране.

Вот так! А разум начал сочинять сказки. Это было начало моей преподавательской карьеры, на лекцию приходит светило психиатрии, да еще и из моей области... Я позволила себе раскрыть целую историю, основываясь исключительно на выражении лица человека, который был мне почти незнаком. Обычно мы можем довольно точно интерпретировать, что означает выражение лица, поза или голос, и на основании этой информации мы формируем эмпатическую реакцию. Тем не менее в некоторых случаях, например при «дисбалансе власти», мы рискуем неправильно истолковать изгиб бровей или подергивание губы. Я правильно восприняла выражение лица профессора, но ошиблась в интерпретации.

Беспокойство — это форма ритуального заверения. Вы прокручиваете в голове все негативные сценарии, а затем все способы выбраться из неприятной ситуации. Тревожное мышление — всего лишь попытка успокоить мозг. Чем больше вы тревожитесь, тем сильнее укрепляете эту привычку. Согласно результатам опросов примерно в 85% случаев то, о чем мы беспокоимся, не происходит. Но пси-

хическая энергия все равно расходуется на переживания. Если вы научитесь успокаивать ум, то, помимо прочих преимуществ, сможете приглушить эту саморазрушительную болтовню, звучащую в голове. При этом вы меняете не сами мысли, а отношение к ним.

Если вы будете добрее к себе, то научитесь осознанно отходить от эмоциональных аспектов ситуации и избегать эмоциональной дисрегуляции, которая заставляет смотреть на все негативно и приводит к неправильным реакциям. Как показало недавнее исследование, проведенное Университетом Эмори, развитие осознанности улучшает способность к интерпретации зрительного контакта и помогает нам угадывать, что на уме у другого человека — повышается эмпатическая точность.

Если кто-то плохо на нас реагирует или оскорбляет, эмоции могут сместиться в сторону негатива, а мысли заикнутся на самокритике. Осознанное мышление противодействует автоматизму и не позволяет нам делать поспешные выводы. Существует множество причин, по которым кто-то бывает несчастлив, но это не имеет к нам никакого отношения. Возможно, человек по жизни склонен к критике, у него был плохой день или его что-то беспокоит. А может быть, у него просто плохое зрение!

Простить себя, если что-то пошло не так, —
один из самых действенных способов
избавиться от обид и злости.

Даже если критические мысли в какой-то степени отражают правду, осознанность учит нас, что это не должно иметь значения. Нет оправдания чрезмерным разговорам о самих себе. Лучше найти более добрый и мягкий способ

поговорить с собой, избегая «резких» ярлыков и саморазрушительного мышления. Вы можете признать, что сделали что-то не так, но не забывайте о том, что получилось хорошо и что можно сделать лучше в следующий раз. Наполненный беспокойством мозг не научится ценить пребывание в настоящем моменте и справедливо оценивать себя. Вы можете замечать свои мысли, но вы — не ваши мысли. Научитесь наблюдать за ними с балкона и выберите, как будете реагировать на них.

К чему нужно стремиться?

В медицине профессиональное выгорание достигло чудовищных масштабов. Более половины врачей сообщает, что у них нет сил, им трудно перестать смотреть на людей, как на безликие объекты. Некоторые жалуются на потерю ощущения эффективности собственной работы — все это относится к симптомам выгорания. У медсестер статистика по выгоранию еще выше. Согласно предварительным данным у большинства людей, которые хотят связать свою жизнь с медициной, уровень эмпатии обычно выше среднего, но затем, по мере прохождения подготовки, он снижается. Уже на третьем курсе института у будущих врачей встречаются случаи выгорания. Недавно в Чикагском университете проводилось исследование, в ходе которого было выдвинуто предположение, что уровень когнитивной эмпатии у студентов-медиков сохраняется на том же уровне, а эмоциональной — снижается. Виной тому — интенсивность подготовки, стресс и неумение управлять сложными межличностными взаимодействиями.

К счастью, когнитивная эмпатия позволяет врачам проявлять сострадание и заботу, несмотря на физическую и эмоциональную усталость. После обучения интерны и ординаторы продолжают сообщать о симптомах выго-

рания — они все еще не умеют правильно восстанавливаться. Мы знаем, что среднестатистический врач обычно проводит больше времени, заполняя бумаги, чем общаясь с пациентом. Получается, что врач должен не только заниматься диагностикой и лечением сложных заболеваний, но и уделять чрезмерное внимание «компьютерной» документации при осмотре пациента, лишаясь ценной возможности попрактиковать семь ключевых навыков эмпатии.

Возможно, у вас был такой опыт: вы приходите к врачу, тот задает ряд вопросов, а потом начинает стучать по клавиатуре, не обращая на вас внимания. Я уже не говорю о том, чтобы врач смотрел вам в глаза и показывал, что понимает, на что вы жалуетесь и о чем на самом деле беспокоитесь. Вероятно, столь эмпатичные врачи попадались вам нечасто.

Поскольку зрительного контакта не происходит и врач не обращает внимания на ваши эмоции, вы, скорее всего, начинаете чувствовать себя как очередная циферка в его статистике. Но помните — врач тоже чувствует себя винтиком большой машины! Большинству врачей такой стиль работы не нравится. Если доктор занимается исключительно списками и ведет с вами беседу только о том, что вас к нему привело, вы оба теряете немного человечности, хотя раньше именно человечность в медицине ставилась во главу угла. А еще вы оба упускаете возможность испытать прилив дофамина, поскольку настоящего, здорового межличностного контакта не происходит.

Электронные медицинские документы не так уж плохи, но они часто отдаляют врача от пациента, устраняя зрительный контакт, не позволяя проанализировать язык тела и задействовать ключевые аспекты межличностного взаимодействия. Это плохой опыт для всех участников коммуникации. Врачи устают, им все меньше нравится их работа, а пациенты все чаще жалуются на систему здраво-

охранения... Более 80% исков о злоупотреблении служебным положением являются результатом плохого общения с пациентом, который «недополучил» эмпатии со стороны врача. В настоящее время власти стремятся расширить эмпатический потенциал медучреждений.

Мой друг Ади Харамати, с которым вы уже успели познакомиться в начале книги, считает — важно обучать студентов-медиков осознанности. В 2014 году Ади помог основать в медицинской школе Джорджтаунского университета «CENTILE» — центр инноваций и лидерства в образовании. CENTILE проводит программы для преподавателей, направленные на освоение различных методик самопомощи и самосознания, например, медитации на развитие осознанности.

Результаты CENTILE в занятиях по управлению стрессом впечатляют: студенты, участвующие в восьминедельной программе по осознанной медитации и посещающие практические семинары, на которых разбираются случаи из реальной жизни, говорят, что это оказывает сильное влияние на их учебу. До начала занятий студентов спрашивают: обычно только две трети испытывает эмпатию к своим одноклассникам. К концу занятий их количество возрастает до 95%. Ади говорит, что ему на работу приходят письма от благодарных студентов-медиков. Они пишут, что с помощью курсов вспомнили, зачем вообще занялись медициной.

Это первая из известных мне программ, которая уделяет внимание эмоциональной и аллостатической нагрузке студентов-медиков. Будучи физиологом, Ади понимал, что студент должен знать, как функционирует, например, почка. Но если он не знает, как физиологические реакции на стресс во время обучения в медицинском институте могут помешать ему воспринимать материал, то не сможет учиться максимально эффективно. Обучение осознанно-

сти и медитации, когда-то относившееся к сфере альтернативной и комплементарной медицины, вошло в мир начинающих врачей. Этот урок важен для всех нас — невозможно проявлять эмпатию и сострадание к другим, если мы пренебрегаем собой.

К счастью, подобные программы в настоящее время приняты в медицинских вузах по всей стране и за рубежом. Стремительно растет количество учебных заведений, которые интегрируют в свои программы предметы по самопомощи, что позволит защитить будущих врачей от выгорания. Вместо того чтобы сосредоточить медицинское образование исключительно на уходе за пациентом, мы направили обучение в новое русло — внимание врачей будет акцентировано на важности заботы о себе. Как мы уже убедились, эмпатия усиливается благодаря общим механизмам работы мозга и тренингам по заботе о себе, развитию эмпатии и осознанности. Акцент на заботе о себе и сострадании необходим во всех слоях общества.

Родители, работники сферы образования и здравоохранения, бизнесмены, адвокаты, политики, сотрудники правоохранительных органов, юристы, представители любой профессии, которым приходится работать с людьми, смогут гораздо лучше выполнять свои обязанности и повысят эффективность работы, если начнут развивать в себе эмпатию с опорой на семь ключевых аспектов, о которых рассказано в этой книге. Эти компоненты дают нам надежду на формирование более человеческого общества, построение уважительных отношений, воцарение гуманизма и понимания во всем мире.

БЛАГОДАРНОСТИ

Эта книга не вышла бы в свет без помощи Лиз Непорент, которая помогла мне воплотить в жизнь десятилетия клинического и исследовательского опыта в области психиатрии, нейробиологии, образования и эмпатии, подобрав истории, сопровождающие повествование, чтобы читателям было интереснее. Мы с Лиз глубоко признательны Линде Коннор из литературного агентства Konnor Literary Agency за постоянную поддержку и нашему проницательному редактору Кэролайн Пинкус, чью самоотверженность и мудрость нельзя передать словами. Также мы глубоко благодарны нашим семьям — Норму, Гранту и Клэр Нишиока; Джею и Скайлеру Шафран — за их любопытство, новые идеи, терпение, восторг и поддержку.

Хочу поблагодарить сотрудников отделения психиатрии Массачусетской больницы общего профиля и Гарвардской медицинской школы, где под руководством докторов Неда Кассема, Джерри Розенбаума и Майкла Дженика я стала психиатром, преподавателем и исследователем. Благодарю их за поддержку в создании программы обучения эмпатии для Массачусетской больницы общего профиля — первой подобной программы, проводимой в больнице.

БЛАГОДАРНОСТИ

От всего сердца благодарю своих талантливых и преданных коллег и исследователей, которые неустанно трудились над нашими многочисленными проектами в рамках разработки программы по обучению эмпатии. Наша работа была бы невозможна без участия Джона Келли, Гордона Крафт-Тодда, Диего Рейнеро, Марго Филлипс, Айн Лори, Лидии Шапира, Роба Бэйли, Ли Данн, Тесс Лауричеллы, Арабеллы Симпкин, Андреа Хаберляйн и Джоан Кампродан. Выражаю благодарность нашему любимому, ныне покойному, коллеге Ли Баеру.

Спасибо моим наставникам и друзьям из Массачусетской больницы общего профиля и Гарвардской медицинской школы — докторам Ирен Бриггин, Элизабет Армстронг, Джону Борусу, Майклу Дженике, Элизабет Морт, Маурицио Фаве, Грегу Фричione, Джону Герману, Кристоферу Гордону, Джину Березину, Джиму Гровсу, Маргарет Крамер, Чарли Хатем, Карлу Марси, Вики Джексон, Джульетте Якобсен, Сьюзен Эдгман-Левитан, Тони Вейнеру, Бет Лоун, Дэвиду Эйзенбергу, Эду Хандерту, Рону Арки, Робу Абернети, Шерри Хейдок и Лиз Гауфберг.

Я благодарна фондам, которые поддержали наше исследование, особенно Сандре Голд, покойному Арнольду Голду и Ричарду Левину из «Arnold P. Gold Foundation for Humanism in Medicine», «The Josiah Macy Jr. Foundation for Medical Education», «Risk Management Foundation» и «David Judah Fund».

Меня по-прежнему вдохновляют пионеры в области коммуникации и осознанности: Алан Алда, Дон Бервик, Чейсин, Ричард Дэвидсон, Жан Десети, Пол Экман, покойный Джон О'Донохью, Рон Эпштейн, Дэн Гоулман, Дэн Сигел, Баронесса Шейла Холлинс, Фрэнк Сесно и Тая Сингер.

Выражаю особую благодарность всем, кто помогал собрать информацию для этой книги: Алану Алде, Кэро-

лайн Абернети, Фрэнни Абернети Армстронг, Аксель Баго, Сьюзан Буасверт, Эмилю Буасверт, Ричарду Бояцису, Кристоферу Гордону, Ади Харамати, Эрику Канделу, Сюзанн Ковен, Линн Маргери, Дайан Паулус, Дагу Рауху, Фрэнку Сесно, Вики Шен, Пэтти Маклафлин Саймон, Дику Саймону и Рене Петерсон Трюдо.

Я благодарна всем моим коллегам и друзьям из Консорциума по исследованию эмоционального интеллекта в организациях, включая его соучредителей — Дэниела Гоулмана и Ричарда Бояциса, а также Рика Абермана, Лориса Вулфорда и Дуга Ленника.

Выражаю особую благодарность всем пациентам и семьям, с которыми мне посчастливилось работать на протяжении многих лет. Внутренняя сила, которая высвобождается в тех, у кого есть смелость поделиться своей историей, с болью принять все, что пошло не так, чтобы потом проявить себя вновь — целостными и воодушевленными, придает силы и смысл моей жизни. Мощь человеческого духа не перестает вдохновлять меня: вы изменили свою жизнь к лучшему и сделали мир лучше, внесли в него свою долю понимания!

От всего сердца благодарю моих дорогих друзей и коллег, которые читали отрывки рукописи этой книги и предлагали свои бесценные идеи. Спасибо Малкольму Эстли, Ли Дивайн, Дэвиду Френкелю, Мелиссе Крафт, Клэр Нишиока, Гранту Нишиока, Нэнси Раппапорт, Джоанне Рисс Тёреж и Кристе Т. Стаут.

Спасибо всем, кто помог создать компанию Empathetics, Inc! Выражаю особую благодарность Чарли МакКормакку, бывшему генеральному директору «Save the Children» и приглашенному профессору Миддлбери-колледжа, за его понимание важности развития эмпатии в сфере здравоохранения и за ее пределами. Выражаю глубокую благодарность нашему совету директоров — Джо Монда-

БЛАГОДАРНОСТИ

то, Питу Макнерни и Натаниэлю Опперману — нашему консультативному совету, Вэнсу Опперману и покойному доктору Глену Нельсону за их бесценную мудрость, руководство и веру в потенциал эмпатии, а также всем нашим преданным руководителям и сотрудникам, особенно Дайан Блейк.

Спасибо друзьям, оказавшим мне неоценимую поддержку: Мелиссе Крафт, Нэн Стаут, Венди Гордон, Ларри Роу, Нэнси Перссон, Рутанн Харниш, Еве Экман, Сэнди Ханиман, Фрэнку Сесно, Джону Вайнбергу, Кэти Ли, Малкольму Этли, Пэм Свинг, Дайан и Дину Гудермот, Ким и Эрни Паризо. Спасибо всем особенным женщинам из Уэйленда, которые помогают мне поддерживать жизненный баланс. Спасибо нашей группе по каякингу: Джилл Далби Эллисон, Энн Гилсон, Энни Холлингсворт, Барб Берджесс, Барб Флетчер, Бредту Хэнди Рейнольдсу, Ким Уилсон, Меган Люсьер и Нэнси Осборн.

Выражаю искреннюю благодарность моим родителям, брату Виктору, Джинни и Питеру Боссарт за то, что они вдохновили меня на любовь к классической музыке, искусству, фотографии, медицине и вере, благодаря которой появилась эта книга. Благодарю удивительную семью Нишиока и особенно мою свекровь — Шизуйе Нишиока, которая своим примером показывает, как милосердие и достоинство побеждают неблагоприятные обстоятельства. Выражаю особую благодарность Адель Баргель за жизнь, наполненную эмпатией, — она с самого детства научила меня силе этого качества.

Спасибо всем, кто не упомянут здесь, но был важной частью этого путешествия.

Никто не заслуживает большей благодарности, чем моя сестра, Йоханна Рисс Торез, которая была моим вдохновителем, образцом для подражания и лучшим другом. Спасибо!

ИСТОЧНИКИ

Введение

Borcsa, Maria, and Peter Stratton, eds. *Origins and Originality in Family Therapy and Systemic Practice*. New York: Springer, 2016.

Chasin, Richard, Margaret Herzig, Sallyann Roth, Laura Chasin, Carol Becker, and Robert R. Stains Jr. "From diatribe to dialogue on divisive public issues: Approaches drawn from family therapy." *Conflict Resolution Quarterly* 13, no. 4 (1996): 323—44. doi.org/10.1002/crq.3900130408.

Halpern, Jodi. *From Detached Concern to Empathy: Humanizing Medical Practice*. Oxford and New York: Oxford University Press, 2001.

Kelley, John Michael, Gordon Kraft-Todd, Lidia Schapira, Joe Kosowski, and Helen Riess. "The influence of the patient-clinician relationship on healthcare outcomes: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials." *PloS ONE* 9, no. 4 (April 2014): e94207. doi.org/10.1371/journal.pone.0094207.

Marci, Carl D., Jacob Ham, Erin K. Moran, and Scott P. Orr. "Physiologic correlates of perceived therapist empathy and social-emotional process during psychotherapy." *The Journal of Nervous and Mental Disease* 195, no. 2 (2007): 103—11. doi.org/10.1097/01.nmd.0000253731.71025.fc.

Marci, Carl D., and Helen Riess. "The clinical relevance of psychophysiology: Support for the psychobiology of empathy and psychodynamic process." *American Journal of Psychotherapy* 59, no. 3 (2005): 213—26.

Riess, Helen. "Biomarkers in the psychotherapeutic relationship: The role of physiology, neurobiology, and biological correlates of E.M.P.A.T.H.Y." *Harvard Review of Psychiatry* 19, no. 3 (2011): 162—74. doi.org/10.3109/08941939.2011.581915.

Riess, Helen. "Empathy in medicine — a neurobiological perspective." *Journal of the American Medical Association* 304, no. 14 (October 2010): 1604—5. doi.org/10.1001/jama.2010.1455.

Riess, Helen, and Carl D. Marci. "The neurobiology and physiology of the patient— doctor relationship: Measuring empathy." *Medical Encounter* 21, no. 3 (2007): 38—41.

Riess, Helen, John Kelley, Robert W. Bailey, Emily J. Dunn, and Margot Phillips. "Empathy Training for Resident Physicians: A Randomized Controlled Trial of a Neuroscience-Informed Curriculum." *Journal of General Internal Medicine* 27, no. 10 (October 2012): 1280—86. doi.org/10.1007/s11606—012—2063-z.

ГЛАВА 1: Общий интеллект

Batson, C. Daniel, Bruce D. Duncan, Paula Ackerman, Terese Buckley, and Kimberly Birch. “Is empathic emotion a source of altruistic motivation?” *Journal of Personality and Social Psychology* 40, no. 2 (1981): 290—302. [dx.doi.org/10.1037/0022-3514.40.2.290](https://doi.org/10.1037/0022-3514.40.2.290).

Cartwright, Rosalind D., and Barbara Lerner. “Empathy, need to change and improvement with psychotherapy.” *Journal of Consulting Psychology* 27, no. 2 (1963), 138—44. [dx.doi.org/10.1037/h0048827](https://doi.org/10.1037/h0048827).

Decety, Jean. “The neuroevolution of empathy.” *Annals of the New York Academy of Sciences* 1231 (2011): 35—45. doi.org/10.1111/j.1749-6632.2011.06027.x.

Decety, Jean, and William Ickes, eds. *The Social Neuroscience of Empathy*. Cambridge, MA: MIT Press, 2011.

Decety, Jean, Greg J. Norman, Gary G. Berntson, and John T. Cacioppo. “A neurobehavioral evolutionary perspective on the mechanisms underlying empathy.” *Progress in Neurobiology* 98, no. 1 (July 2012): 38—48. doi.org/10.1016/j.pneurobio.2012.05.001.

Ekman, Paul. *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. New York: Henry Holt and Co., 2007¹.

Harris, James. “The evolutionary neurobiology, emergence and facilitation of empathy.” In *Empathy in Mental Illness*, edited by Tom F. D. Farrow and Peter W. R. Woodruff, 168—186. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

Karam Foundation. Accessed March 19, 2018. karamfoundation.org.

Knapp, Mark L. and Judith Hall. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 7th ed. Boston: Wadsworth, 2010.

Kohut, Heinz. “Introspection, Empathy, and Psychoanalysis: An Examination of the Relationship between Mode of Observation and Theory.” *Journal of the American Psychoanalytic Association* 7, no. 3 (1959), 459—83. doi.org/10.1177/000306515900700304.

Lanzoni, Susan. “A Short History of Empathy.” *Atlantic*, October 15, 2015. theatlantic.com/health/archive/2015/10/a-short-history-of-empathy/409912.

Mehrabian, Albert. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton, 1972.

Rankin, Katherine P., M. L. Gorno-Tempini, S. C. Allison, C. M. Stanley, S. Glenn, M. W. Weiner, and B. L. Miller. “Structural anatomy of empathy in neurodegenerative disease.” *Brain* 129, no. 11 (November 2006): 2945—56. doi.org/10.1093/brain/awl254.

Riess, Helen. “Empathy in medicine — a neurobiological perspective.” *Journal of the American Medical Association* 304, no. 14 (October 2010): 1604—5. doi.org/10.1001/jama.2010.1455.

Riess, Helen. “The Impact of Clinical Empathy on Patients and Clinicians: Understanding Empathy’s Side Effects.” *AJOB Neuroscience* 6, no. 3 (July—September 2015): 51. doi.org/10.1080/21507740.2015.1052591.

Rifkin, Jeremy. *The Empathic Civilization: The Race to Global Consciousness in a World in Crisis*. Cambridge: Polity, 2010.

¹ Пол Экман: *Психология эмоций* — Питер, 2018.

Rogers, Carl R. *Client-Centered Therapy*. London: Constable & Robinson, 1995. First published 1951 by Houghton Mifflin (Boston, Oxford).¹

Shamay-Tsoory, Simone G., Judith Aharon-Peretz, and Daniella Perry. "Two systems for empathy: A double dissociation between emotional and cognitive empathy in inferior frontal gyrus versus ventromedial prefrontal lesions." *Brain: A Journal of Neurology* 132, no. 3 (March 2009): 617—27. doi.org/10.1093/brain/awn279.

Singer, Tania. "Feeling Others' Pain: Transforming Empathy into Compassion." Interviewed by Cognitive Neuroscience Society, June 24, 2013. cogneurosociety.org/empathy_pain/.

Vischer, Robert. "On the Optical Sense of Form: A Contribution to Aesthetics" (1873). In *Empathy, Form, and Space: Problems in German Aesthetics, 1873—1893*, edited and translated by Harry Francis Mallgrave and Eleftherios Ikononou, 89—123. Santa Monica, CA: Getty Center Publications, 1994.

Wicker, Bruno, Christian Keysers, Jane Plailly, Jean-Pierre Royet, Vittorio Gallese, and Giacomo Rizzolatti. "Both of Us Disgusted in My Insula: The Common Neural Pathway for Seeing and Feeling Disgust." *Neuron* 40, no. 3 (October 2003): 655—64. doi.org/10.1016/S0896—6273 (03) 00679—2.

ГЛАВА 2: Принцип работы эмпатии

Avenanti, Alessio, Domenica Buetti, Gaspare Galati, and Salvatore Maria Aglioti. "Transcranial magnetic stimulation highlights the sensorimotor side of empathy for pain." *Nature Neuroscience* 8, no. 7 (2005): 955—60. doi.org/10.1038/nn1481.

Bufalari, Ilaria, Taryn Aprile, Alessio Avenanti, Francesco Di Russo, and Salvatore Maria Aglioti. "Empathy for pain and touch in the human somatosensory cortex." *Cerebral Cortex* 17, no. 11 (November 2007): 2553—61. doi.org/10.1093/cercor/bhl161.

Decety, Jean, Greg J. Norman, Gary G. Berntson, and John T. Cacioppo. "A neurobehavioral evolutionary perspective on the mechanisms underlying empathy." *Progress in Neurobiology* 98, no. 1 (July 2012): 38—48. doi.org/10.1016/j.pneurobio.2012.05.001.

Ferrari, Pier Francesco, and Giacomo Rizzolatti. "Mirror neuron research: The past and the future." *Philosophical Transactions of the Royal Society of London B: Biological Sciences* 369, no. 1644 (2014): 20130169. doi.org/10.1098 /rstb.2013.0169.

Hogeveen, Jeremy, Michael Inzlicht, and Sukhvinder Obhi. "Power changes how the brain responds to others." *Journal of Experimental Psychology: General* 143, no. 2 (April 2014): 755—62. doi.org/10.1037/a0033477.

Lamm, Claus, C. Daniel Batson, and Jean Decety. "The Neural Substrate of Human Empathy: Effects of Perspective-taking and Cognitive Appraisal." *Journal of Cognitive Neuroscience* 19, no. 1 (January 2007): 42—58. doi.org/10.1162/jocn.2007.19.1.42.

¹ Карл Роджерс: Клиент-центрированная психотерапия: Теория, современная практика и применение, Изд-во Института психотерапии, 2007 г.

Miller, Greg. “Neuroscience: Reflecting on Another’s Mind.” *Science* 308, no. 5724 (May 2005): 945—47. doi.org/10.1126/science.308.5724.945.

Pelphrey, Kevin A., James P. Morris, and Gregory McCarthy. “Neural basis of eye gaze processing deficits in autism.” *Brain: A Journal of Neurology* 128, no. 5 (2005): 1038—48. doi.org/10.1093/brain/awh404.

Preston, Stephanie D., and Frans B. M. de Waal. “Empathy: Its ultimate and proximate bases.” *Behavioral and Brain Sciences* 25, no. 1 (March 2002): 1—20; discussion 20—71. doi.org/10.1017/S0140525X02000018.

Riess, Helen. “Empathy in medicine — a neurobiological perspective.” *Journal of the American Medical Association* 304, no. 14 (October 2010): 1604—5. doi.org/10.1001/jama.2010.1455.

Riess, Helen. “The Science of Empathy.” *Journal of Patient Experience* 4, no. 2 (June 2017): 74—77. doi.org/10.1177/2374373517699267.

Rizzolatti, Giacomo, Leonardo Fogassi, and Vittorio Gallese. “Neurophysiological mechanisms underlying the understanding and imitation of action.” *Nature Reviews Neuroscience* 2, no. 9 (2001): 661—70. doi.org/10.1038/35090060.

Singer, Tania, and Claus Lamm. “The social neuroscience of empathy.” *Annals of the New York Academy of Sciences* 1156 (March 2009): 81—96. doi.org/10.1111/j.1749—6632.2009.04418.x.

Zaki, Jamil. “Empathy: A motivated account.” *Psychological Bulletin* 140, no. 6 (November 2014): 1608—47. dx.doi.org/10.1037/a0037679.

Zaki, Jamil, and Kevin N. Ochsner. “The neuroscience of empathy: Progress, pitfalls and promise.” *Nature Neuroscience* 15, no. 5 (April 2012): 675—80. doi.org/10.1038/nn.3085.

ГЛАВА 3: Эмпатический спектр

Brewer, Marilynn B. “The social psychology of intergroup relations: Social categorization, ingroup bias, and outgroup prejudice.” In *Social Psychology: Handbook of Basic Principles*, 2nd edition, edited by Arie W. Kruglanski and E. Tory Higgins, 695—714. New York: Guilford Press, 2007.

Dinh, Khanh T., Traci L. Weinstein, Melissa Nemon, and Sara Rondeau. “The effects of contact with Asians and Asian Americans on White American college students: Attitudes, awareness of racial discrimination, and psychological adjustment.” *American Journal of Community Psychology* 42, nos. 3—4 (December 2008): 298—308. doi.org/10.1007/s10464—008—9202-z.

Ferrari, Pier Francesco, and Giacomo Rizzolatti. “Mirror neuron research: The past and the future.” *Philosophical Transactions of the Royal Society of London B: Biological Sciences* 369, no. 1644 (2014): 20130169. doi.org/10.1098 /rstb.2013.0169.

Goetz, Jennifer, Dacher Keltner, and Emiliana R. Simon-Thomas. “Compassion: An evolutionary analysis and empirical review.” *Psychological Bulletin* 136, no. 3 (May 2010): 351—74. doi.org/10.1037/a0018807.

Joseph, Chacko N, Cesare Porta, Gaia Casucci, Nadia Casiraghi, Mara Maffei, Marco Rossi, and Luciano Bernardi. “Slow breathing improves arterial baroreflex sensitivity and decreases blood pressure in essential

hypertension.” *Hypertension* 46, no. 4 (October 2005): 714—8. doi.org/10.1161/01.HYP.0000179581.68566.7d.

Missouri State University. Orientation and Mobility Graduate Certificate Program website. Last modified January 16, 2018. graduate.missouristate.edu/catalog /prog_Orientation_and_Mobility.htm.

Orloff, Judith. *The Empath’s Survival Guide: Life Strategies for Sensitive People*. Boulder, CO: Sounds True, 2017.

Phillips, Margot, Áine Lorié, John Kelley, Stacy Gray, and Helen Riess. “Long-term effects of empathy training in surgery residents: A one year follow-up study.” *European Journal for Person Centered Healthcare* 1, no. 2 (2013), 326—32. doi.org/10.5750/ejpc.v1i2.666.

Radaelli, Alberto, Roberta Raco, Paola Perfetti, Andrea Viola, Arianna Azzellino, Maria G. Signorini, and Alberto Ferrari. “Effects of slow, controlled breathing on baroreceptor control of heart rate and blood pressure in healthy men.” *Journal of Hypertension* 22, no. 7 (July 2004): 1361—70. doi.org/10.1097/01.hjh.0000125446.28861.51.

Riess, Helen, John M. Kelley, Robert W. Bailey, Emily J. Dunn, and Margot Phillips. “Empathy Training for Resident Physicians: A Randomized Controlled Trial of a Neuroscience-Informed Curriculum.” *Journal of General Internal Medicine* 27, no. 10 (2012): 1280—86. doi.org/10.1007/s11606—012—2063-z. Riess, Helen, John M. Kelley, Robert W. Bailey, Paul M. Konowitz, and Stacey Tutt Gray. “Improving empathy and relational skills in otolaryngology residents: A pilot study.” *Otolaryngology—Head and Neck Surgery* 144, no. 1 (January 2011): 120—22. doi.org/10.1177/0194599810390897.

Singer, Tania, Ben Seymour, John P. O’Doherty, Holger Kaube, Raymond J. Dolan, and Chris D. Frith. “Empathy for pain involves the affective but not sensory components of pain.” *Science* 303, no. 5661 (February 2004): 1157—62. doi.org/10.1126/science.1093535.

Singer, Tania, Ben Seymour, John P. O’Doherty, Klaas Enno Stephan, Raymond J. Dolan, and Chris D. Frith. “Empathic neural responses are modulated by the perceived fairness of others.” *Nature* 439, no. 7075 (January 2006): 466—69. doi.org/10.1038/nature04271.

Slovic, Paul. “‘If I Look at the Mass I Will Never Act’: Psychic Numbing and Genocide.” *Judgment and Decision Making* 2, no. 2 (April 2007) 79—95.

Slovic, Paul, Daniel Västfjäll, Arvid Erlandsson, and Robin Gregory. “Iconic photographs and the ebb and flow of empathic response to humanitarian disasters.” *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 114, no. 4 (January 2017): 640—44. doi.org/10.1073 /pnas.1613977114.

ГЛАВА 4: Семь ключевых компонентов, или Э.М.П.А.Т.И.Я.

Adams, Reginald B., Jr., Heather L. Gordon, Abigail A. Baird, Nalini Ambady, and Robert E. Kleck. “Effects of gaze on amygdala sensitivity to anger and fear faces.” *Science* 300, no. 5625 (June 6, 2003): 1536. doi.org/10.1126 /science.1082244.

Ambady, Nalini, Debi LaPlante, Thai Nguyen, Robert Rosenthal, Nigel R. Chaumeton, and Wendy Levinson. “Surgeons’ tone of voice: a

clue to malpractice history.” *Surgery* 132, no. 1 (July 2002): 5—9. doi.org/10.1067 /msy.2002.124733.

Boucher, Jerry D., and Paul Ekman. “Facial Areas and Emotional Information.” *Journal of Communication* 25, no. 2 (June 1975): 21—29. doi.org/10.1111/j.1460—2466.1975.tb00577.x.

Bowlby, John. *A Secure Base: Clinical Applications of Attachment Theory*. London: Routledge, 1988.

Bowlby, John. *Attachment and Loss, Vol. I: Attachment*. New York: Basic Books, 1999. First published 1969 by Basic Books.

Chustecka, Zosia. “Cancer Risk Reduction in the Trenches: PCPs Respond.” *Medscape.com*, October 25, 2016. medscape.com/viewarticle/870857.

Conradt, Elisabeth, and Jennifer C. Ablow. “Infant physiological response to the still-face paradigm: contributions of maternal sensitivity and infants’ early regulatory behavior.” *Infant Behavior & Development* 33, no. 3 (June 2010): 251—65. doi.org/10.1016/j.infbeh.2010.01.001.

Darwin, Charles. *The Expression of Emotions in Man and Animals*. 1872. Reprint, London: Friedman, 1979.¹

Decety, Jean, and G. J. Norman. “Empathy: A social neuroscience perspective.” In *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 2nd edition, vol. 7, edited by James D. Wright, 541—48. Oxford: Elsevier, 2015.

Decety, Jean, Kalina J. Michalska, and Katherine D. Kinzler. “The contribution of emotion and cognition to moral sensitivity: A neurodevelopmental study.” *Cerebral Cortex* 22, no. 1 (January 2012): 209—20. doi.org/10.1093/cercor /bhr111.

Dimascio, Alberto, Richard W. Boyd, and Milton Greenblatt. “Physiological correlates of tension and antagonism during psychotherapy: A study of interpersonal physiology.” *Psychosomatic Medicine* 19, no. 2 (1957): 99—104. doi.org/10.1097/00006842—195703000—00002.

Ekman, Paul. *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. New York: Henry Holt and Co., 2007.²

Ekman, Paul, Richard J. Davidson, and Wallace V. Friesen. “The Duchenne smile: Emotional expression and brain physiology II.” *Journal of Personality and Social Psychology* 58, no. 2 (March 1990): 342—53. doi.org/10.1037/0022—3514.58.2.342.

Gauntlett, Jane. “The In My Shoes Project.” Accessed March 19, 2018. janagerauntlett.com/inmyshoesproject/.

Hatfield, Elaine, Christopher K. Hsee, Jason Costello, Monique Schalkamp Weisman, and Colin Denney. “The impact of vocal feedback on emotional experience and expression.” *Journal of Social Behavior and Personality* 10 (May 24, 1995): 293—312.

¹ Чарльз Дарвин, Пол Экман: О выражении эмоций у человека и животных, изд. «Питер», 2013 г.

² Пол Экман: Психология эмоций, изд. «Питер», 2018 г.

Insel, Thomas R., and Larry J. Young. "The neurobiology of attachment." *Nature Reviews Neuroscience* 2 (February 2001): 129—136. doi.org/10.1038/35053579.

Jenni, Karen, and George Lowenstein. "Explaining the identifiable victim effect." *Journal of Risk and Uncertainty* 14, no. 3 (May 1997): 235—57. doi.org/10.1023/A:1007740225484.

Kelley, John Michael, Gordon Kraft-Todd, Lidia Schapira, Joe Kosowski, and Helen Riess. "The influence of the patient-clinician relationship on healthcare outcomes: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials." *PLoS ONE* 9, no. 4 (April 2014): e94207. doi.org/10.1371/journal.pone.0094207.

Künecke, Janina, Andrea Hildebrandt, Guillermo Recio, Werner Sommer, and Oliver Wilhelm. "Facial EMG Responses to Emotional Expressions Are Related to Emotion Perception Ability." *PLoS ONE* 9, no. 1 (January 2014): e84053. doi.org/10.1371/journal.pone.0084053.

Lieberman, Matthew D., Tristen K. Inagaki, Golnaz Tabibnia, and Molly J. Crockett. "Subjective Responses to Emotional Stimuli During Labeling, Reappraisal, and Distraction." *Emotion* 11, no. 3 (2011): 468—80. doi.org/10.1037/a0023503.

Lorié, Áine, Diego A. Reinero, Margot Phillips, Linda Zhang, and Helen Riess. "Culture and nonverbal expressions of empathy in clinical settings: A systematic review." *Patient Education and Counseling* 100, no. 3 (March 2017): 411—24. doi.org/10.1016/j.pec.2016.09.018.

Marci, Carl D., Jacob Ham, Erin K. Moran, and Scott P. Orr. "Physiologic correlates of perceived therapist empathy and social-emotional process during psychotherapy." *The Journal of Nervous and Mental Disease* 195, no. 2 (2007): 103—11. doi.org/10.1097/01.nmd.0000253731.71025.fc.

Mehrabian, Albert. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton, 1972.

Morrison, India, Marius V. Peelen, and Paul E. Downing. "The sight of others' pain modulates motor processing in human cingulate cortex." *Cerebral Cortex* 17, no. 9 (September 2007): 2214—22. doi.org/10.1093/cercor/bhl129.

Petrović, Predrag, Raffael Kalisch, Tania Singer, and Raymond J. Dolan. "Oxytocin attenuates affective evaluations of conditioned faces and amygdala activity." *Journal of Neuroscience* 28, no. 26 (June 25, 2008): 6607—15. doi.org/10.1523/JNEUROSCI.4572—07.2008.

Rabin, Roni Caryn. "Reading, Writing, Rhythmic and Relationships." *New York Times*, December 20, 2010. well.blogs.nytimes.com/2010/12/20/reading-writing-rhythmic-and-relationships/.

Riess, Helen. "The Power of Empathy." Filmed November 2013 at TEDxMiddlebury in Middlebury, VT. Video, 17:02. youtube.com/watch?v=baHrcC8B4WM.

Riess, Helen, and Gordon Kraft-Todd. "E.M.P.A.T.H.Y.: A tool to enhance nonverbal communication between clinicians and their patients." *Academic Medicine* 89, no. 8 (August 2014): 1108—12. doi.org/10.1097/ACM.0000000000000287.

Stephens, Greg J., Lauren J. Silbert, and Uri Hasson. "Speaker-listener

neural coupling underlies successful communication.” *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 107, no. 32 (August 2010): 14425—30. doi.org/10.1073/pnas.1008662107.

ГЛАВА 5: «Наши» и «ваши»

Brewer, Marilynn B. “The social psychology of intergroup relations: Social categorization, ingroup bias, and outgroup prejudice.” In *Social Psychology: Handbook of Basic Principles*, 2nd edition, edited by Arie W. Kruglanski and E. Tory Higgins, 695—714. New York: Guilford Press, 2007.

Decety, Jean, and Jason M. Cowell. “Friends or Foes: Is Empathy Necessary for Moral Behavior?” *Perspectives on Psychological Science* 9, no. 5 (2014): 525—37. doi.org/10.1177/1745691614545130.

Decety, Jean, and Jason M. Cowell. “The complex relation between morality and empathy.” *Trends in Cognitive Sciences* 18, no. 7 (July 2014): 337—39. doi.org/10.1016/j.tics.2014.04.008.

Fisman, Raymond J., Sheena S. Iyengar, Emir Kamenica, and Itamar Simonson. “Racial Preferences in Dating.” *The Review of Economic Studies* 75, no. 1 (January 2008), 117—32. doi.org/10.1111/j.1467—937X.2007.00465.x.

Lamm, Claus, Andrew N. Meltzoff, and Jean Decety. “How Do We Empathize with Someone Who Is Not Like Us? A Functional Magnetic Resonance Imaging Study.” *Journal of Cognitive Neuroscience* 22, no. 2 (2010): 362—76. doi.org/10.1162/jocn.2009.21186.

Lorié, Áine, Diego A. Reiner, Margot Phillips, Linda Zhang, and Helen Riess. “Culture and nonverbal expressions of empathy in clinical settings: A systematic review.” *Patient Education and Counseling* 100, no. 3 (March 2017): 411—24. doi.org/10.1016/j.pec.2016.09.018.

Peters, William, dir. *The Eye of the Storm*. 1970; Filmed in 1970 in Riceville, Iowa, aired in 1970 on ABC. Video, 26:17. archive.org/details/EyeOfTheStorm_201303.

Petrović, Predrag, Raffael Kalisch, Mathias Pessiglione, Tania Singer, and Raymond J. Dolan. “Learning affective values for faces is expressed in amygdala and fusiform gyrus.” *Social Cognitive and Affective Neuroscience* 3, no. 2 (June 2008): 109—18. doi.org/10.1093/scan/nsn002.

Piff, Paul K., Daniel M. Stancato, Stéphane Côté, Rodolfo Mendoza-Denton, and Dacher Keltner. “Higher social class predicts increased unethical behavior.” *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 109, no. 11 (2012): 4086—91. doi.org/10.1073/pnas.1118373109.

Yiltiz, Hörmetjan, and Lihan Chen. “Tactile input and empathy modulate the perception of ambiguous biological motion.” *Frontiers in Psychology* 6 (February 2015): 161. doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00161.

ГЛАВА 6: Воспитание и эмпатия

Conradt, Elisabeth, and Jennifer C. Ablow. “Infant physiological response to the still-face paradigm: Contributions of maternal sensitivity and infants’ early regulatory behavior.” *Infant Behavior & Development* 33, no. 3 (June 2010): 251—65. doi.org/10.1016/j.infbeh.2010.01.001.

Cradles to Crayons. Accessed March 19, 2018. cradlestocrayons.org.
 Fredrickson, Barbara. *Positivity: Groundbreaking Research Reveals How to Embrace the Hidden Strength of Positive Emotions, Overcome Negativity, and Thrive*. London: One World Publications, 2009.

Gladwell, Malcolm. *Blink: The Power of Thinking Without Thinking*. Boston: Little, Brown, 2005.¹

Hemphill, Sheryl A., Stephanie M. Plenty, Todd I. Herrenkohl, John W. Toumbourou, and Richard F. Catalano. "Student and school factors associated with school suspension: A multilevel analysis of students in Victoria, Australia and Washington State, United States." *Children and Youth Services Review* 36, no. 1 (January 2014): 187—94. doi.org/10.1016/j.chilgyouth.2013.11.022.

Kendall-Tackett, Kathleen A., and John Eckenrode. "The effects of neglect on academic achievement and disciplinary problems: A developmental perspective." *Child Abuse and Neglect* 20, no. 3 (March 1996): 161—69. doi.org/10.1016/S0145—2134(95)00139—5.

Kendrick, Keith M. "Oxytocin, motherhood and bonding." *Experimental Physiology* 85, no. s1 (March 2000): 111S—24S. doi.org/10.1111/j.1469—445X.2000.tb00014.x.

Kohut, Heinz. *How Does Analysis Cure?* Edited by Arnold Goldberg and Paul E. Stepanky. Chicago: University of Chicago Press, 1984.

Margherio, Lynn. "Building an Army of Empathy." Filmed November 2017 at TEDxBeaconStreet in Boston, MA. Video, 11:15. tedxbeaconstreet.com/videos/building-an-army-of-empathy/.

Open Circle learning program website. Wellesley Center for Women, Wellesley College. Accessed March 19, 2018. open-circle.org.

Piaget, Jean, and Bärbel Inhelder. *The Child's Conception of Space*. London and New York: Psychology Press, 1997.

Sagi, Abraham, and Martin L. Hoffman. "Empathic distress in the newborn." *Developmental Psychology* 12, no. 2 (March 1976): 175—76. doi.org/10.1037/0012—1649.12.2.175.

Warrier, Varun, Roberto Toro, Bhismadev Chakrabarti, The iPSYCH-Broad autism group, Anders D. Børglum, Jakob Grove, the 23andMe Research Team, David Hinds, Thomas Bourgeron, and Simon Baron-Cohen. "Genome-wide analysis of self-reported empathy: Correlations with autism, schizophrenia, and anorexia nervosa." *Translational Psychiatry* 8, no. 1 (March 2018): 35. doi.org/10.1038/s41398—017—0082—6.

Winnicott, Donald W. "The theory of the parent-infant relationship." *The International Journal of Psychoanalysis* 41 (Nov—Dec 1960): 585—95. doi.org/10.1093/med:psych/9780190271381.003.0022.

ГЛАВА 7: Эмпатия в сфере образования

Falk, Emily B., Sylvia A. Morelli, B. Locke Welborn, Karl Dambacher, and Matthew D. Lieberman. "Creating buzz: The neural correlates of effective message propagation." *Psychological Science* 24, no. 7 (July 2013): 1234—42. doi.org/10.1177/0956797612474670.

¹ Малкольм Гладуэлл: *Сила мгновенных решений. Интуиция как навык*, Альпина Паблишер, 2015.

Farber, Matthew. *Gamify Your Classroom: A Field Guide to Game-Based Learning*. Rev. ed. New York: Peter Lang Publishing, Inc., 2017.

Hemphill, Sheryl A., John W. Toumbourou, Todd I. Herrenkohl, Barbara J. McMorris, and Richard F. Catalano. “The effect of school suspensions and arrests on subsequent adolescent antisocial behavior in Australia and the United States.” *Journal of Adolescent Health* 39, no. 5 (November 2006): 736—44. doi.org/10.1016/j.jadohealth.2006.05.010.

Horn, Michael B., and Heather Staker. *Blended: Using Disruptive Innovation to Improve Schools*. San Francisco: Jossey-Bass, 2015.

Kidd, David Comer, and Emanuele Castano. “Reading literary fiction improves theory of mind.” *Science* 342, no. 6156 (October 2013): 377—80. doi.org/10.1126/science.1239918.

Lieberman, Matthew D. “Education and the social brain.” *Trends in Neuroscience and Education* 1, no. 1 (December 2012): 3—9. doi.org/10.1016/j.tine.2012.07.003.

Redford, James, dir. *Paper Tigers*. 2015; Branford, CT: KPJR Films. kpjrfilms.co /paper-tigers/.

Warrier, Varun, Roberto Toro, Bhismadev Chakrabarti, The iPSYCH-Broad autism group, Anders D. Børglum, Jakob Grove, the 23andMe Research Team, David Hinds, Thomas Bourgeron, and Simon Baron-Cohen. “Genome-wide analysis of self-reported empathy: Correlations with autism, schizophrenia, and anorexia nervosa.” *Translational Psychiatry* 8, no. 1 (March 2018): 35. doi.org/10.1038/s41398—017—0082—6.

ГЛАВА 8: Тексты, экраны и цифровая эмпатия

Berridge, Kent C., and Terry E. Robinson. “What is the role of dopamine in reward: Hedonic impact, reward learning, or incentive salience?” *Brain Research Reviews* 28, no. 3 (December 1998): 309—69. doi.org/10.1016/S0165—0173 (98) 00019—8.

Buckels, Erin E., Paul D. Trapnell, and Delroy L. Paulhus. “Trolls Just Want to Have Fun.” *Personality and Individual Differences* 67 (September 2014): 97—102. doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.016.

Buxton, Madeline. “The Internet Problem We Don’t Talk About Enough.” *Refinery29.com*, March 15, 2017. refinery29.com/online-harassment-statistics-infographic.

Dosomething.org. “11 Facts About Bullies.” Accessed March 19, 2018. dosomething.org/us/facts/11-facts-about-bullying.

Keng, Shian-Ling, Moria J. Smoski, and Clive J. Robins. “Effects of mindfulness on psychological health: A review of empirical studies.” *Clinical Psychology Review* 31, no. 6 (August 2011): 1041—56. doi.org/10.1016/j.cpr.2011.04.006.

Przybylski, Andrew K., and Netta Weinstein. “Can you connect with me now? How the presence of mobile communication technology influences face-to-face conversation quality.” *Journal of Social and Personal Relationships* 30, no. 3 (May 2013), 237—46. doi.org/10.1177/0265407512453827.

Rideout, Victoria J., Ulla G. Foehr, and Donald F. Roberts. *Generation M2: Media in the Lives of 8- to 18-Year-Olds: A Kaiser Family Foundation*

Study. Menlo Park, CA: Henry J. Kaiser Family Foundation, January 2010. kaiserfamilyfoundation.files.wordpress.com/2013/04/8010.pdf.

Schenker, Mark. "The Surprising History of Emojis." *Webdesignerdepot.com*, October 11, 2016. webdesignerdepot.com/2016/10/the-surprising-history-of-emojis/.

Steinberg, Brian. "Study: Young Consumers Switch Media 27 Times an Hour." *Ad Age*, April 9, 2012. adage.com/article/news/study-young-consumers-switch-media—27-times-hour/234008/.

West, Lindy. "What Happened When I Confronted My Cruellest Troll." *Guardian*, February 2, 2015. theguardian.com/society/2015/feb/02/what-happened-confronted-cruellest-troll-lindy-west.

Wong, Hai Ming, Kuen Wai Ma, Lavender Yu Xin Yang, and Yanqi Yang. "Dental Students' Attitude towards Problem-Based Learning before and after Implementing 3D Electronic Dental Models." *International Journal of Educational and Pedagogical Sciences* 104, no. 8 (2017): 2110, 1—6. hdl.handle.net/10722/244777.

ГЛАВА 9: Эмпатия, искусство и литература

Alan Alda Center for Communicating Science. Accessed March 19, 2018. aldacenter.org.

Gauntlett, Jane. The In My Shoes Project. Accessed March 19, 2018. janegauntlett.infor/inmyshoesproject.

Kandel, Eric R. *The Age of Insight: The Quest to Understand the Unconscious in Art, Mind, and Brain, from Vienna 1900 to the Present*. New York: Random House, 2012.

Kidd, David Comer, and Emanuele Castano. "Reading literary fiction improves theory of mind." *Science* 342, no. 6156 (October 2013): 377—80. doi.org/10.1126/science.1239918.

Mazzio, Mary, dir. *I Am Jane Doe*. 2017; Babson Park, MA: 50 Eggs Films. iamjanedofilm.com.

O'Donohue, John. *Anam Cara: A Book of Celtic Wisdom*, 25. New York: HarperCollins, 1997.¹

O'Donohue, John. *Beauty: The Invisible Embrace: Rediscovering the True Sources of Compassion, Serenity, and Hope*. New York: HarperCollins, 2004.

Rentfrow, Peter J., Lewis R. Goldberg, and Ran D. Zilca. "Listening, watching, and reading: The structure and correlates of entertainment preferences." *Journal of Personality* 79, no. 2 (April 2011): 223—58. doi.org/10.1111/j.1467-6494.2010.00662.x.

Rifkin, Jeremy. *The Empathic Civilization: The Race to Global Consciousness in a World in Crisis*. Cambridge: Polity, 2009.

Siegel, Daniel J. *The Developing Mind: How Relationships and the Brain Interact to Shape Who We Are*. 2nd ed. New York: Guilford Press, 2012.

ГЛАВА 10: Эмпатия лидеров и политиков

Adams, Reginald B., Jr., Heather L. Gordon, Abigail A. Baird, Nalini Ambady, and Robert E. Kleck. "Effects of gaze on amygdala sensitivity to anger and fear faces." *Science* 300, no. 5625 (June 6, 2003): 1536. doi.org/10.1126/science.1082244.

¹ О Донохью Джон: Душевный друг. Мудрость из Кельтского мира.

Boyatzis, Richard, and Annie McKee. *Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion*. Boston: Harvard Business Review Press, 2005.¹

Buckner, Randy L., Jessica R. Andrews-Hanna, and Daniel L. Schacter. “The brain’s default network: Anatomy, function, and relevance to disease.” *Annals of the New York Academy of Sciences* 1124, no. 1 (March 2008): 1—38. doi.org/10.1196/annals.1440.011.

Cameron, Kim. “Responsible Leadership as Virtuous Leadership.” *Journal of Business Ethics* 98, no. 1 (January 2011): 25—35. doi.org/10.1007/s10551—011—1023—6.

CNN Exit Polls, November 23, 2016, cnn.com/election/results/exit-polls.

DeSteno, David. *The Truth About Trust: How It Determines Success in Life, Love, Learning, and More*. New York: Hudson Street Press, 2014.

Fajardo, Camilo, Martha Isabel Escobar, Efraín Buriticá, Gabriel Arteaga, J. Umbarila, Manuel F. Casanova, and Hernán J. Pimienta. “Von Economo neurons are present in the dorsolateral (dysgranular) prefrontal cortex of humans.” *Neuroscience Letters* 435, no. 3 (May 2008): 215—18. doi.org/10.1016/j.neulet.2008.02.048

Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. London: Bloomsbury, 2010.²

Goleman, Daniel. *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Bantam Books, 2007.

Goleman, Daniel, Richard Boyatzis, and Annie McKee. *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business Review Press, 2002.³

Grant, Daniel. “Artists as Teachers in Prisons.” *Huffington Post*, July 6, 2010. Updated November 17, 2011. huffingtonpost.com/daniel-grant/artists-as-teachers-in-pr_b_565695.html.

Kraft-Todd, Gordon T., Diego A. Reiner, John M. Kelley, Andrea S. Heberlein, Lee Baer, and Helen Riess. “Empathic nonverbal behavior increases ratings of both warmth and competence in a medical context.” *PloS ONE* 12, no. 5 (May 15, 2017): e0177758. doi.org/10.1371/journal.pone.0177758.

Kuhn, Daniel. *Dispatches from the Campaign Trail*. American University (2016), american.edu/spa/dispatches/campaign-trail/blog-two.cfm.

Lennick, Doug, and Fred Kiel. *Moral Intelligence: Enhancing Business Performance and Leadership Success*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2008.

Lennick, Doug, Roy Geer, and Ryan Goulart. *Leveraging Your Financial Intelligence: At the Intersection of Money, Health, and Happiness*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc., 2017.

¹ Ричард Бояцис, Энни Макки: На одной волне. Как управлять эмоциональным климатом в коллективе.

² Дэниел Гоулман: Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. МИФ, 2019.

³ Гоулман, Макки, Бояцис: Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта, Альпина Паблишер, 2015.

Maslow, Abraham H. "A theory of human motivation." *Psychological Review* 50, no. 4 (1943): 370—96. doi.org/10.1037/h0054346.

Peri, Sarada. "Empathy Is Dead in American Politics." New York, March 30, 2017. nymag.com/daily/intelligencer/2017/03/empathy-is-dead-in-american-politics.html.

Schwartz, Richard C. *Internal Family Systems Therapy*. New York: Guilford Press, 1994.

Sesno, Frank. *Ask More: The Power of Questions to Open Doors, Uncover Solutions and Spark Change*. New York: Amacom, 2017.¹

The Empathy Business, "Our Empathy Index." Accessed March 19, 2018. hbr.org/2015/11/2015-empathy-index.

"Transparency International — Bulgaria reports alarming rate of potential vote sellers." Sofia News Agency, October 19, 2011. novinite.com/articles/133068 /Transparency+International-Bulgaria+Reports+Alarming+Rate+of+Potential+ Vote-Sellers.

"The Trump Family Secrets and Lies." Cover story, *People*, July 31, 2017.

Valdesolo, Piercarlo, and David DeSteno. "Synchrony and the social tuning of compassion." *Emotion* 11, no. 2 (April 2011): 262—26. doi.org/10.1037 /a0021302.

ГЛАВА 11: Копаем глубже: в поисках эмпатии

Alda, Alan. *If I Understood You, Would I Have This Look on My Face?: My Adventures in the Art and Science of Relating and Communicating*. New York: Random House, 2017.

Arumi, Ana Maria, and Andrew L. Yarrow. *Compassion, Concern and Conflicted Feelings: New Yorkers on Homelessness and Housing*. New York: Public Agenda, 2007. publicagenda.org/files/homeless_nyc.pdf.

Baron-Cohen, Simon. *Autism and Asperger Syndrome*. Oxford and New York: Oxford University Press, 2008.

Baron-Cohen, Simon. *The Science of Evil: On Empathy and the Origins of Cruelty*. New York: Basic Books, 2011.

Baron-Cohen, Simon. *Zero Degrees of Empathy: A New Theory of Human Cruelty and Kindness*. London: Penguin Books, 2011.

Egan, Gerard. *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping*. 4th ed. Pacific Grove, CA: Brooks-Cole Publishing, 1990.

Final Report Draft (Washington, DC: The President's Commission on Combating Drug Addiction and the Opioid Crisis, 2017). whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/images/Final_Report_Draft_11—15—2017.pdf.

Wakeman, Sarah. *Journal of Addiction Medicine*. American Society of Addiction Medicine, 2017.

Yoder, Keith J., Carla L. Harenski, Kent A. Kiehl, and Jean Decety. "Neural networks underlying implicit and explicit moral evaluations in psychopathy." *Translational Psychiatry* 25, no. 5 (August 2015): e625. doi.org/10.1038 /tp.2015.117.

¹ Фрэнк Сесно: Как узнать всё, что нужно, задавая правильные вопросы, Альпина Диджитал.

ГЛАВА 12: Проявляем эмпатию к себе

Ekman, Eve, and Jodi Halpern. “Professional Distress and Meaning in Health Care: Why Professional Empathy Can Help.” *Social Work in Health Care* 54, no. 7 (2015), 633—50. doi.org/10.1080/00981389.2015.1046575.

Epel, Elissa S., Elizabeth H. Blackburn, Jue Lin, Firdaus Dhabhar, Nancy E. Adler, Jason D. Morrow, and Richard M. Cawthorn. “Accelerated telomere shortening in response to life stress.” *Proceedings of the National Academy of Sciences* 101, no. 49 (December 2004): 17312—15. doi.org/10.1073/pnas.0407162101.

Epstein, Ronald M. *Attending: Medicine, Mindfulness, and Humanity*. New York: Scribner, 2017.

Epstein, Ronald M. “Mindful practice.” *JAMA* 282, no. 9 (September 1999): 833—39. doi.org/10.1001/jama.282.9.833.

Gazelle, Gail, Jane M. Liebschutz, and Helen Riess. “Physician Burnout: Coaching a Way Out.” *Journal of General Internal Medicine* 30, no. 4 (December 2014): 508—513. doi.org/10.1007/s11606—014—3144-y.

Goleman, Daniel, and Richard J. Davidson. *Altered Traits: Science Reveals How Meditation Changes Your Mind, Brain, and Body*. New York: Avery, 2017.¹

Gračanin, Asmir, Ad Vingerhoets, Igor Kardum, Marina Zupčić, Maja Šantek, and Mia Šimić. “Why crying does and sometimes does not seem to alleviate mood: A quasi-experimental study.” *Motivation and Emotion* 39, no. 6 (December 2015): 953—60. doi.org/10.1007/s11031—015—9507—9.

Hojat, Mohammadreza, Michael J. Vergare, Kaye Maxwell, George C. Brainard, Steven K. Herrine, Gerald A Isenberg, J. Jon Veloski, and Joseph S. Gonnella. “The devil is in the third year: A longitudinal study of erosion of empathy in medical school.” *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges* 84, no. 9 (October 2009): 1182—91. doi.org/10.1097 /ACM.0b013e3181b17e55.

Kabat-Zinn, Jon. *Wherever You Go, There You Are: Mindfulness Meditation in Everyday Life*. New York: Hyperion, 1994.²

Kearney, Michael K., Radhule B. Weininger, Mary L. S. Vachon, Richard L. Harrison, and Balfour M. Mount. “Self-care of physicians caring for patients at the end of life: ‘Being connected... a key to my survival.’” *JAMA* 301, no. 11 (2009): 1155—64. doi.org/10.1001/jama.2009.352.

Linzer, Mark, Rachel Levine, David Meltzer, Sara Poplauer, Carole Warde, and Colin P. West. “10 Bold Steps to Prevent Burnout in General Internal Medicine.” *Journal of General Internal Medicine* 29, no. 1 (January 2014): 18—20. doi.org/10.1007 /s11606—013—2597—8.

Mascaro, Jennifer S., James K. Rilling, Lobsang Tenzin Negi, and Charles L. Raison. “Compassion meditation enhances empathic accuracy and related neural activity.” *Social Cognitive and Affective Neuroscience* 8, no. 1 (January 2013): 48—55. doi.org/10.1093/scan/nss095.

¹ Дэниел Гоулман, Ричард Дэвидсон: Измененные черты характера. Как медитация меняет ваш разум, мозг и тело, МИФ, 2018.

² Джон Кабат-Зинн: Куда бы ты ни шел — ты уже там. Осознанная медитация в повседневной жизни, Эксмо-Пресс, 2019 г.

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

Neff, Kristin D. “Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself.” *Self-Identity* 2, no. 2 (April 2003): 85—101. doi.org/10.1080/15298860309032.

Riess, Helen, and Gordon Kraft-Todd. “E.M.P.A.T.H.Y.: A tool to enhance nonverbal communication between clinicians and their patients.” *Academic Medicine* 89, no. 8 (August 2014): 1108—12. doi.org/10.1097/ACM.0000000000000287.

Riess, Helen, John M. Kelley, Robert W. Bailey, Emily J. Dunn, and Margot Phillips. “Empathy Training for Resident Physicians: A Randomized Controlled Trial of a Neuroscience-Informed Curriculum.” *Journal of General Internal Medicine* 27, no. 10 (2012): 1280—86. doi.org/10.1007/s11606—012—2063-z.

Siegel, Daniel J. *The Mindful Brain: Reflection and Attunement in the Cultivation of Well-Being*. New York: W. W. Norton, 2007.¹

Shanafelt, Tait D., Sonja Boone, Litjen Tan, Lotte N. Dyrbye, Wayne Sotile, Daniel Satele, Colin P. West, Jeff Sloan, and Michael R. Oreskovich. “Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population.” *Archives of Internal Medicine*, 2012 Oct 8;172 (18): 1377—85. doi: 10.1001/archinternmed.2012.3199.

Smith, Karen E., Greg J. Norman, and Jean Decety. “The complexity of empathy during medical school training: Evidence for positive changes.” *Medical Education* 51, no. 11 (November 2017): 1146—59. doi.org/10.1111/medu.13398.

Trudeau, Renée Peterson. *The Mother’s Guide to Self-Renewal: How to Reclaim, Rejuvenate and Re-Balance Your Life*. Austin, TX: Balanced Living Press, 2008.

¹ Дэниел Сигел: Внимательный мозг. Научный взгляд на медитацию, МИФ, 2016.

ОБ АВТОРЕ

Хелен Рисс — врач, практикующий психиатр, клинический адъюнкт-профессор психиатрии Гарвардской медицинской школы, создатель программы по обучению эмпатии и отношениям в Массачусетской больнице общего профиля, член Консорциума по исследованию эмоционального интеллекта в организациях. На основе исследований в области нейробиологии и физиологии доктор Рисс разработала новый подход к обучению эмпатии, который был тщательно протестирован в пилотных исследованиях и рандомизированном контролируемом исследовании, проведенном в Массачусетской больнице общего профиля. Хелен Рисс проходила последиplomную стажировку и ординатуру в Массачусетской больнице общего профиля и Гарвардской медицинской школе. Она посвятила себя преподаванию и исследованиям в области теории и практики отношений пациентов и врачей. Хелен Рисс является международно признанным преподавателем, исследователем и оратором. Ее знаковая статья «Empathy in Medicine — A Neurobiological Perspective»¹, опубликованная в 2010 году журналом американской медицинской ассоциации, изменила взгляд врачей на эмпатию. Док-

¹ «Эмпатия в медицине — нейробиологическая перспектива» (англ. досл.).

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

тор Рисс — соучредитель и главный научный сотрудник Empathetics, Inc., компании, которая помогла тысячам медицинских работников, преподавателей и руководителей освоить навыки эмпатического общения. Хелен Рисс — обладатель множества наград за новаторские исследования в области медицины. Она получила диплом врача на медицинском факультете Бостонского университета и степень бакалавра искусств Уэслианского университета.

УКАЗАТЕЛЬ

- Алда, Алан, 167–168, 176, 187–191
аллостаз, 253
Армстронг, Элизабет, 134–135,
147–148
аутизм, 40, 68, 191, 236–239
афферент / эфферент, 29
- Бояцис, Ричард, 197, 219, 266
- в группе и вне групп
аутизм, 87
дегуманизация, 223–224
бездомные, 43, 224–225
сообщество ЛГБТ, 209
психически больной человек,
227–229, 242
расстройства, связанные с упо-
треблением психоактивных
веществ, 128
виртуальная реальность (VR), 182
внешние и внутренние группы, 42,
49, 222, 243
аутизм, 40, 68, 191, 236–249
дегуманизация, бездомные, 43,
223–225
сообщество ЛГБТ, 209
психически больной человек,
227–229, 242
расстройства, связанные с упо-
треблением психоактивных
веществ, 128
воспитание детей и эмпатия, 101
выражения лица, 45, 51, 64, 68–69,
71, 109, 111, 165, 170, 199, 258
- Гоулман, Дэниел, 197, 266
- Дарвин, Чарльз, 70, 72
дегуманизация, 223–224
Джонс, Лесли, 151, 158
дыхание, 109, 158, 258
Дюшена, улыбка, 70
- заражение эмоциями, 205
зеркальное отражение, 73, 110–111
зеркальные нейроны, 33–34
зрительный контакт, 65–68, 109,
140, 153, 157, 199, 261
- иерархия потребностей, 210
искусство и эмпатия, 167, 178, 189,
194
- Кандел, Эрик; см. также: *The Age
of Insight* (Кандел), 172–173,
181, 190
- Картрайт, Розалинда, 27
кибербуллинг, 111, 158, 162
- Клинтон, Хиллари, 209–211,
213–215
- корпоративный мир и эмпатия, см.
также лидерство и эмпатия –
Cradles to Crayons, Кохут, Хайнц
- лидерство и эмпатия, 201, 217
теория привязанности, 201
показатель эмпатии, 44
Техника Э. М.П.А.Т.И.Я., 78, 80,
136, 158, 233, 241
нейронная субстанция эмпати-
ческого лидерства, 196
- Маккейн, Джон, 216–217
Марси, Карл, 81, 265

- Маслоу, Абрахам, 210
- Массивные открытые дистанционные курсы (MOOCs), ментализация, 141, 143
- мозг, 21–22, 24, 28, 32–36, 39–40, 44–47, 50, 53, 57–59, 66–68, 72–73, 75, 80, 87, 92–93, 95–96, 101–102, 108, 128, 130–133, 153, 155–157, 159, 171, 173–175, 180–182, 189–190, 197–200, 205, 211–212, 217–218, 220, 224–225, 232–233, 238, 242, 250–251, 253–254, 256, 258, 260, 263
- цифровые СМИ и социальные сети, 94, 151–153, 154, 159, 164, 185, 213
- общие нейронные сети, 18, 32, 34, 183
- осознанность, 158, 249–250, 256, 259
- зеркальные нейроны, 33–34
- осцилляторы, 198
- веретенообразные клетки, см. также развитие эмпатии у детей 102, 197–198
- «мышца горя», 70
- невербальное общение и обучение, 62–63, 65
- нейронная субстанция эмпатического лидерства, 196
- нейронные сети, общие, 18, 32, 34, 183
- нейроны, 32–33, 45, 198
- зеркальные нейроны, 32–34
- осцилляторы, 198
- веретенообразные клетки, 197–198
- Нефф, Кристин, 102, 197–198
- Обама, Барак, 212, 215–216
- см. также: CENTILE (Центр инноваций и лидерства в образовании), 147, 262
- образование, роль обучения эмпатии, техника «ABC», 16, 23, 65, 98, 124, 131, 182, 263
- Э.М.П.А.Т.И.Я. в школе, 62
- допрос с пристрастием и муштра, 128–129
- Open Circle, 149
- проектное обучение, 133–134
- политика нулевой терпимости, 130
- обучение отношениям, 16, 49, 283
- общий интеллект, 21, 47, 199, 210
- одиночество, 116
- оптимальная фрустрация, 118, 122
- осанка, 61, 111, 191
- осознанность, 158, 249–250, 256, 259
- осцилляторы, 198
- Пери, Сарада, 212
- Пиаже, Жан, 102, 134
- показатель эмпатии, 44
- притупление чувства сострадания, 37, 52
- проектное обучение, 133–134
- прощение, 249
- психическое заблуждение, 174, 228
- развитие эмпатии у детей, 102, 197–198
- зеркальное отражение, 73, 110–111
- оптимальная фрустрация, 118, 122
- соотношение положительных и отрицательных комментариев родителей, 126
- образцы для подражания, 104, 123
- близнецы, 115
- разочарование, 120
- расизм, 85–86, 213
- расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ, 128
- резня в Сэнди Хук, 57–58
- Роджерс, Карл, 27
- Салленбергер, Салли, 200–201
- Сесно, Фрэнк, 152, 213, 252, 265
- Сингер, Таня, 45, 58, 265
- склонность, 94, 112, 131, 160
- слушание, см. также техника Э.М.П.А.Т.И.Я.
- смайлики, 163, 165
- сострадание, xi, 11, 40–41, 59, 165, 197, 245–246, 248–249, 253, 255, 260, 263
- социальные медиа. см. Цифровые медиа и веретенообразные клетки, социальный интеллект, 144, 197–198
- Спорлдер, Джим, 127–128

УКАЗАТЕЛЬ

- стресс, 104, 106–107, 110, 128–129, 158, 200–202, 221, 227, 253–255, 260, 262
- теория привязанности, 201
теория разума, 132
Техника «АВС», 23
Техника Э. М.П.А.Т.И.Я.,
 Э – этический взгляд, 65
 М – мимика, 68
 П – поза тела, 72
 А – аффект, 74
 «главная проблема», 136
 классы / школы, 49, 81, 127–128, 134, 137–138, 144, 171
 Т – тон голоса, 76
 И – истинное слушание, 78
 лидерство, 196
 Я – «я реагирую», 80
- Титченер, Эдвард, 169
тон голоса, 23, 64, 76–77, 79, 103, 108–19, 111, 192, 200, 219, 240
Трамп, Дональд, 205, 207, 214
- Уитмен, Уолт, XI, 10
Уэст, Линди, 161–162
- цифровые СМИ и эмпатия, 154
 эффекты работы мозга, 156, 197, 263
 эмодзи, 162–165
 троллинг и кибербуллинг, 111, 152, 158, 162
- Чейсин, Ричард, «главная проблема» и «основной вопрос», 12, 265
человекоугодники, 55
чрезмерная родительская опека, 56
- Эган, Джерард, 232
Экман, Пол, 60, 68–70, 181, 265
Эллиотт, Джейн, 85–86, 93
эмоции, 21–23, 25–26, 28–30, 34, 37, 40, 51, 53, 61–62, 67–72, 74–76, 78, 80–81, 86, 93, 103, 106–107, 109, 129, 139, 145, 153–154, 157–158, 161, 163, 165, 170, 174, 178–179, 181, 189–190, 193–194, 196–199, 202, 204–205, 218, 220, 223, 227, 229, 233, 236–242, 246, 250, 256, 259, 261
- эмпатическая забота, 22, 27, 41–43, 46, 84, 118, 140
эмпатическое лидерство. см. эмпатия руководителя
эмпатия
 техника «АВС», 23
 афферент / эфферент, 29
 искусство, 167, 178, 189, 194
 когнитивная эмпатия, 31, 35, 38, 40–41, 87, 104, 106, 132, 144, 175, 183, 236, 257, 260
 режим «по умолчанию», 256
 определения и значение, 9, 22–23, 26–29
 дегуманизация, 223–224
 дистальная и проксимальная эмпатия, 42, 57, 105
 образование и школы, 127
 эмоциональная эмпатия, 31, 35–38
 эмпатическая забота, 22, 27, 41–43, 46, 84, 118, 140
 ЛГБТ-сообщество, 209
 психически больной, 227–229, 242
 эмпатия к, 247
 человекоугодники, 55
 «психологический кислород», 109
 расизм, 85–86, 213
 эмпатия к себе, 247
 общий интеллект, 21, 47, 199, 210
 симпатия, 26, 29, 31
 триггеры, 47, 231
 см. также мозг; цифровые СМИ и эмпатия; техника Э.М.П.А.Т.И.Я.; внутри группы и вне группы; лидерство и эмпатия; программа обучения эмпатии и отношениям, эмпатия, см. также: Einfühlung,
- Юм, Дэвид, 11

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

Рисс Хелен

ЭФФЕКТ ЭМПАТИИ

7 КЛЮЧЕЙ К СВЕРХЪЕСТЕСТВЕННОЙ ПРОНИЦАТЕЛЬНОСТИ

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*
Руководитель направления *Л. Романова*
Ответственный редактор *Ю. Петкова*
Младший редактор *Ю. Смирнова*
Художественный редактор *О. Сапожникова*

В оформлении обложки использованы фотографии:
eameBot, gualtiero boffi / Shutterstock.com
Используется по лицензии от Shutterstock.com

ООО «Издательство «Эксмо»
123308, Москва, ул. Зорге, д. 1. Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru
Өңдіруші: «ЭКСМО» АҚБ Баспасы, 123308, Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru
Таяар белгісі: «ЭКСМО»
Интернет-магазин: www.book24.kz

Интернет-магазин: www.book24.kz
Интернет-дүкен: www.book24.kz
Импортірі в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы»,
Казахстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.
Дистрибутор и представитель по приему претензий на продукцию,
в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»
Казахстан Республикасында дистрибутор және өнім бойынша арыз-талаптарды
қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС,
Алматы қ., Дембровский көш., 3-а, литер Б, офис 1.
Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz
Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.
Сертификация туралы ақпарат: сайтта: www.eksmo.ru/certification
Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ
о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»
www.eksmo.ru/certification
Өндірген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған



Дата изготовления / Подписано в печать 07.10.2020. Формат 60x90^{1/16},

Печать офсетная. Усл. печ. л. 18,0.

Тираж экз. Заказ

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ!

БОМБОРА

ИЗДАТЕЛЬСТВО

БОМБОРА – лидер на рынке полезных и вдохновляющих книг. Мы любим книги и создаем их, чтобы вы могли творить, открывать мир, пробовать новое, расти. Быть счастливыми. Быть на волне.

Мы в соцсетях:

[bomborabooks](https://www.bomborabooks.ru) [bombora](https://www.bombora.ru)
[bombora.ru](https://www.bombora.ru)

ISBN 978-5-04-101515-2



9 785041 015152 >

Официальный
интернет-магазин
издательской группы
«ЭКСМО-АСТ»

book 24.ru

Как понять человека с полуслова? Узнать, как он к вам относится? Научиться договариваться даже с самыми сложными людьми? Ответ один – развивать в себе эмпатию.

Этот навык помогает считывать эмоции и переживания других. Говорят: «Классная рубашка!» — а при этом могут как хвалить ваш вкус или флиртовать, так и насмехаться. Как разобраться, какой это случай?

Эмпатия даст вам суперспособность понимать других людей, вести эффективную коммуникацию и не попадать в неловкие ситуации.

7 КЛЮЧЕВЫХ КОМПОНЕНТОВ ЭМПАТИИ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ ИЗМЕНИТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ:

Э – этичный взгляд

М – мимика и выражение лица

П – поза тела

А – аффект: выражение эмоций

Т – тон голоса

И – истинное слушание

Я – «я реагирую»

ЭМПАТИЯ ПОМОЖЕТ ВАМ СТАТЬ ТЕРПИМЕЕ И НАУЧИТ ПОДМЕЧАТЬ НЕИСКРЕННОСТЬ. ОНА ПОЗВОЛИТ РОДИТЕЛЯМ УВИДЕТЬ СВОИХ ДЕТЕЙ ТАКИМИ, КАКИЕ ОНИ ЕСТЬ, А СУПРУГАМ — РАСШИРИТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ЖИЗНИ ДРУГ ДРУГА И ИЗБЕГАТЬ КОНФЛИКТОВ.

«Почему эмпатия – ключ к успеху? Когда вы понимаете точку зрения другого человека, то всегда сможете производить прекрасное впечатление, считывать контекст ситуации и добиваться своего. А это дорогого стоит!»




Татьяна Мужижкая,

психолог, бизнес-тренер, автор бестселлеров
«Теория невероятности» и «Мне все лезя»

БОМБОРА

издательство

БОМБОРА – лидер на рынке полезных и вдохновляющих книг. Мы любим книги и создаем их, чтобы вы могли творить, открывать мир, пробовать новое, расти. Быть счастливыми. Быть на волне.

   [bomborabooks](https://bomborabooks.com) bomбора.ru

ISBN 978-5-04-101515-2



9 785041 015152 >