

# Съдържание

|     |                                                                                                           |     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|     | ВЪВЕДЕНИЕ                                                                                                 | 11  |
| 1.  | Изгубеното изкуство на слушането                                                                          | 16  |
| 2.  | Усещането за синхрон:<br><i>Невронауката за слушането</i>                                                 | 32  |
| 3.  | Вслушвайте се в любопитството си:<br><i>Какво можем да научим от малките деца</i>                         | 46  |
| 4.  | Знам какво ще кажете:<br><i>Предположенията като тапи за уши</i>                                          | 57  |
| 5.  | Глухият отговор:<br><i>Защо хората предпочитат да говорят<br/>с кучето си</i>                             | 70  |
| 6.  | Говорете като костенурка, мислете като заек:<br><i>Разликата между реч и мисъл</i>                        | 78  |
| 7.  | Да се вслушваме в противоположни мнения:<br><i>Защо се чувствате, сякаш ви преследва мечка</i>            | 86  |
| 8.  | Да се съсредоточим върху важното:<br><i>Слушането в ерата на информация</i>                               | 98  |
| 9.  | Импровизираното слушане:<br><i>Забавна случка по пътя за работа</i>                                       | 111 |
| 10. | Чувствителността към разговора:<br><i>Какво е общото между Тери Грос,<br/>Линдън Джонсън и мошениците</i> | 121 |

|     |                                                                                  |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 11. | Да се вслушваме в себе си:<br><i>Бъбривият вътрешен глас</i>                     | 134 |
| 12. | Поддържане, а не промяна на разговора                                            | 142 |
| 13. | Чукчета, наковални и стремена:<br><i>Превръщане на звуковите вълни в мозъчни</i> | 159 |
| 14. | Пристрастени към разсейването                                                    | 177 |
| 15. | Какво прикриват думите,<br>а мълчанието разкрива                                 | 188 |
| 16. | Моралът на слушането:<br><i>Защо клюките са полезни?</i>                         | 198 |
| 17. | Кога да спрем да слушаме                                                         | 208 |
|     | ЗАКЛЮЧЕНИЕ                                                                       | 223 |
|     | БЛАГОДАРНОСТИ                                                                    | 229 |
|     | БЕЛЕЖКИ                                                                          | 231 |

Кога за последно слушахте някого? *Наистина* слушахте, без да си мислите какво искаме да кажете след това, докато зяпате в телефона си, или се опитвате да го прекъснете и да кажете своето мнение? И кога за последен път някой *наистина* слушаше вас? Внимателно слушаше това, което казвате, и отговорът му беше толкова на място, че се почувствахте наистина разбран?

Днес ни насърчават да слушаме сърцето си, да се вслушваме във вътрешния си глас, да слушаме с цялото си същество, но рядко – да слушаме внимателно събеседника си. Вместо това сме въввлечени в диалог на глухите, често говорим един през друг на коктейл или парти, работни срещи и дори семейни вечери; подготвени сме да водим разговора, а не да го следваме. Онлайн или лично, всичко е свързано с дефинирането на себе си, оформянето на разказа и оставяне на посланието. Акцентирате върху това, което представяте, а не върху това, което усвоявате.

И все пак слушането безспорно е по-ценно от говоренето. Водят се войни, губят се богатства и се разрушават приятелства поради липса на слушане. Калвин Кулидж\* каза прочу-

---

\* Джон Калвин Кулидж-младши е 29. вицепрезидент на САЩ (1921–1923) и 30. президент на САЩ (1923–1929), заел поста след смъртта на предшественика си Уорън Хардинг. – Бел. прев.

мото: *Никой не е уволнен, защото е слушал много*<sup>1</sup>. Само като слушаме, можем да се ангажираме, да разбираме, да свързваме, да съчувстваме и да се развиваме като човешки същества. Това е основополагащо за всяка успешна връзка – лична, професионална и политическа. Всъщност древногръцкият философ Епиктет е казал: *Природата е дала на хората един език и две уши, за да могат повече да слушат другите, отколкото да говорят сами*<sup>2</sup>.

Така че е поразително, че гимназиите и коледжите имат екипи за дебатиране и курсове по реторика и убеждаване, но рядко, ако изобщо има, класове или дейности, които учат на внимателно слушане. Можете да се сдобиеете с докторска степен по речева комуникация и да се присъедините към клубове като Toastmasters, за да усъвършенствате своето публично говорене, но няма сравнима степен или обучение, което да подчертава или да насърчава практиката на слушане. Самият образ на успеха и властта днес е някой с микрофон, който обикаля сцената или говори зад кулисите. Изнасянето на TED (Technology, Entertainment and Design)\* лекция или встъпнителна реч е да изживееш мечтата.

Социалните медии дадоха на всички виртуален мегафон за излъчване на всяка мисъл заедно със средствата за филтриране на всяко противоположно мнение. Хората намират телефонните обаждания за напращачиви и игнорират гласовата поща, като предпочитат текстово съобщение или безсловесно емоджи. Ако слушат нещо, то най-вероятно е чрез слушалки, където са в безопасност в собствените си подобрени звукови мехурчета – например саундтрак от филми, които са животът им отвъд оградата.

---

\* *Технология, развлечение, дизайн* – световна поредица от конференции за популяризиране на идеи, ценни за разпространяване. – Бел. прев.

Резултатът е пълзящо усещане за изолация и празнота, което кара хората да пълзгат, докосват и щракат още повече. Дигиталното разсейване държи ума зает, но не го подхранва, а още по-малко култивира дълбочината на чувствата, което изисква резонанс на чуждия глас в нашите кости и психика. Да слушаш наистина, означава да бъдеш развълнуван физически, химически, емоционално и интелектуално от разказа на друг човек.

Това е книга във възхвала на слушането и вопъл, че като култура, изглежда, губим способността да слушаме. Като журналист, съм провела безброй интервюта с всякакви хора – от Нобелови лауреати до бездомни деца. Гледам на себе си като на професионален слушател и въпреки това аз също мога да се проваля, поради което тази книга е и ръководство за подготвяне на умението ни за слушане.

За да я напиша, прекарах цели две години в задълбочено изучаване на академичните изследвания, свързани със слушането – биомеханичните и невробиологичните процеси, както и психологическите и емоционалните ефекти. На бюрото ми има мигащ външен хард диск, пълен със стотици часове интервюта с хора от Бойзи до Пекин, които или изучават някакъв аспект на слушането, или чиято работа – като моята, е интензивно слушане, включително шпиони, свещеници, психотерапевти, бармани, преговарящи за заложници, фризьори, ръководители на въздушно движение, радиопродуценти и модератори на фокус групи.

Обърнах се и към някои от най-успешните и проникателни личности, които съм профилирала и интервюирала през годините – артисти, главни изпълнителни директори, политици, учени, икономисти, модни дизайнери, професионални спортисти, предприемачи, готвачи, художници, писатели и религиозни водачи – за да попитам какво означава слуша-

нето за тях, кога са най-склонни да слушат, как се чувстват, когато някой ги слуша или когато не ги слуша. И тогава имаше всякакви хора, които случайно седяха до мен в самолети, автобуси или влакове, или такива, които може би ме срещаха в ресторант, на парти, бейзболен мач, магазин за хранителни стоки или докато разхождам кучето си. Някои от най-ценните ми прозрения относно слушането дойдоха, докато ги слушах тях.

Когато четете тази книга, ще откриете, както направих и аз, че слушането е нещо повече от това просто да чуете какво казват хората. То също така обръща внимание как го казват и какво правят, докато го казват, в какъв контекст и как това, което казват, резонира във вас. Не става дума просто да мълчите, докато някой говори дълго и напоително. Точно обратното. Много слушане е свързано с начина, по който реагирате; степеня, в която предизвиквате ясно изразяване на мислите на друг човек, и в този процес кристализират собствените ви мисли. Доброто слушане може да промени разбирането ви за хората и света около вас, което неизбежно обогатява и издига вашия опит и съществуване. Това е начинът, по който развивате мъдрост и създавате значими взаимоотношения.

Слушането е нещо, което правите или не правите всеки ден. Въпреки че може да приемате слушането за даденост, колко добре слушате, кого и при какви обстоятелства слушате определя курса на живота ви – за добро или лошо. И по-общо, колективното слушане или липсата на такова дълбоко ни засяга политически, обществено и културно. Ние сме – всеки един от нас, съвкупност от това, на което обръщаме внимание в живота. Успокояващият майчин глас, шепотът на любим човек, напътствието на наставник, предупреждението на ръководител, обединяването около лидер, подигравките

на конкурента са това, което ни създава и оформя. А да слушате лошо, избирателно или изобщо да не слушате, означава да ограничите разбирането си за света и да се лишите от възможността да станете най-доброто, на което сте способни.

## Изгубеното изкуство на слушането

Седях на пода в гардероба в спалнята си и интервюирах Оливър Сакс. Строителните работи на улицата срещу апартамента ми направиха това място най-тихото, в което можех да отида. Така че аз бях там, седях с кръстосани крака в тъмното, бутах висящите рокли и крачоли далеч от микрофона на телефонната слушалка, докато разговарях с изтъкнатия невролог и писател, най-известен с мемоарите си *Awakenings*, по които е направен едноименния филм *Пробуждане* с участието на Робин Уилямс и Робърт де Ниро.

Целта на интервюто беше да говорим за любимите му книги и филми за кратката колонка в секцията Sunday Review на The New York Times.<sup>1</sup> Но ние бяхме зарязали Бодлер и се бяхме потопили в дискусия за халюцинациите, будните сънища и други феномени, които влияят на това, което Сакс поетично нарича *климат на ума*. Докато кучето ми граскаше по вратата на гардероба, Оливър Сакс описваше климата на собствения си ум, който беше понякога замъглен от невъзможността да разпознава лица, включително собственото си отражение.<sup>2</sup> Той нямаше и чувство за ориентация, което го затрудняваше да намери пътя към дома си дори след кратка разходка.

В този ден и двамата бяхме притиснати от времето. Освен колонката трябваше да предам още една история за The Times и Сакс ме беше вмъкнал между прегледите на пациенти-

те, преподаването и изнасянето на лекции. Но ние се потопихме в нашия разговор, който в един момент ни накара да разменяме метеорологични метафори за състоянията на ума: перспектива, мъгливо разбиране, прилив на вдъхновение, суша на креативност, порой от желание. Може и да седях в гардероба на тъмно, но докато го слушах, изпитвах проблясъци на прозрение, признание, креативност, хумор и емпатия. Сакс почина през 2015 г., няколко години след нашето интервю, но разговорът ни е жив в паметта ми.

Като редовен сътрудник на The Times и от време на време кореспондент на други новинарски издания, имах привилегията да слушам брилянтни мислители като Оливър Сакс, както и по-малко известни, но не по-малко проникателни интелекти – от дизайнери до строителни работници. Всички те, без изключение, разшириха миогледа ми и обогатиха разбирането ми. Мнозина ме трогнаха дълбоко. Хората ме описват като човек, който може да говори с всеки, но всъщност аз мога да *изслушам* всеки. Като журналист, това ми дава голямо предимство. Най-добрите ми идеи за написване на разни истории често идват от случайни разговори. Може би с човека, прокарващ оптичен кабел под улицата, хигиенистката в кабинета на зъболекаря или финансиста, превърнал се в животно-въд, когото срещнах в суши бар.

Много от историите, които съм написала за The Times, са попаднали в списъците с най-изпращани по имейл и най-четени, и не защото съм съсипала някой влиятелен човек или съм разкрила скандал. А защото слушах хората да говорят за това, което ги прави щастливи, тъжни, заинтригувани, изнервени, загрижени или объркани и след това се постаравях да разгледам и да развия това, което са казали. Наистина не е по-различно от това, което трябва да се случи, преди да можете да създадете успешен потребителски продукт, да представя-

ме първокласна услуга на клиента, да наемете и да задържите на работа най-добрите служители или да продадете нещо. Това е същото, което се изисква, за да бъдеш добър приятел, романтичен партньор или родител. Всичко е в изслушването.

За всяка една от стотиците истории, които съм написала, в които можете да видите 4 или 5 цитата, вероятно съм говорила с 10 или 12 души за потвърждение, основна информация или проверка на фактите. Но както подсказва моят разговор в гардероба с Оливър Сакс, най-запомнящите се и смислени интервюта за мен не бяха тези, които разкриха или заковаха историята, а по-скоро онези, които се отклониха от историята и навлязоха в личното – може би за връзка, дълбоки убеждения, фобия или формиращи събития. Моментите, в които човек би казал: *Никога с никого не съм споделял това или Не осъзнавах, че се чувствам така, докато просто не го изрекох.*

Понякога разкритията бяха толкова дълбоко лични, че бях единственият друг човек, който ги знаеше, и може би все още съм. Хората изглеждаха също толкова изненадани от това, което споделяха, колкото и аз самата. Никой от нас не знаеше как точно сме стигнали до този момент, но чувствахме, че е важен, свещен и неприкосновен. Това беше споделено прозрение, обгърнато в обща увереност, което докосна и промени и двамата ни. Слушането създаде възможност и послужи като катализатор.

Съвременният живот прави такива моменти все по-редки. Хората са се изслушвали един друг, докато са седели на верандите и около лагерния огън, но сега сме твърде заети или твърде разсеяни, за да изследваме дълбините на мислите и чувствата на другия. Чарлс Рейгън Уилсън – почетен професор по история и изследвания на Юга в Университета в Миси-

сипи, си спомня, че попитал писателката Юдора Уелти защо Югът е родил толкова много велики писатели.

– Скъпи – отвърнала, – ние нямахме какво друго да правим, освен да седим на верандите и да си говорим. А някои от нас го записваха.

Вместо предни веранди днешните домове по-вероятно имат предни гаражи, които поглъщат колите на жителите в края на забързания ден. Или хората живеят разпръснати по апартаменти и кооперации, игнорират се един друг в асансьора. В наши дни, ако се разхождате из тези квартали, е малко вероятно някой да се наведе през оградата и да ви махне и да обелите поне една дума. Единственият признак на живот е синята светлинка на компютъра или телевизионният екран в прозореца на горния етаж.

Докато в миналото се срещаме с приятели и семейство индивидуално и лично, сега е по-вероятно да изпращаме текстови съобщения, туитове или да публикуваме в социалните медии. Днес можете едновременно да си пишете с десетки, стотици, хиляди и дори милиони хора и все пак колко често имате време или желание да потънете в задълбочен, продължителен, личен разговор с някого от тях?

В социални ситуации подаваме телефон, за да гледаме снимки, вместо да описваме това, което сме видели или преживели. Вместо да намираме общ хумор в разговора, показваме един на друг интернет мемове и видеоклипове в YouTube. И ако има разлика в мненията, Google е арбитърът. И ако някой разказва история, която отнема повече от 30 секунди, главите се навеждат не в размисъл, а за да четат текстове, да проверят спортни резултати или да видят какво се случва онлайн. Способността да изслушваме всеки, е заменена от способността да изключваме всички, особено тези, които не са съгласни или не стигат до същината достатъчно бързо.

Когато интервюирам хора – независимо дали е човек на улицата, главен изпълнителен директор, или знаменитост – често имам чувството, че не са свикнали някой да ги слуша, като че ли това е ново преживяване. Когато отговарям с искрен интерес на това, което казват, и ги насърчавам да ми разкажат повече, те изглеждат изненадани. Видимо се отпускат и стават по-замислени и задълбочени в отговорите си, уверени, че няма да ги пришпорвам, прекъсвам или да поглеждам към телефона си. Подозирам, че това е причината толкова много хора да споделят толкова нежни неща, непоксвани от мен и напълно несвързани с историята, която пиша. Те намират в мен някой, който най-накрая да ги изслуша.

Хората се чувстват самотни, защото никой не ги слуша. Изследователи по психология и социология започнаха да прегупреждават за епидемия от самота в Съединените щати. Експертите го наричат *криза на общественото здраве*, тъй като усещането за изолация и откъснатост увеличава риска от преждевременна смърт толкова<sup>3</sup>, колкото затлъстяването и алкохолизма, взети заедно. Негативното въздействие върху здравето е по-лошо от пушенето на 14 цигари на ден. Епидемиологичните проучвания са открили връзки между самотата и сърдечните заболявания, инсульта, деменцията и отслабената имунна система.

Може би канарчето във възглицната мина за сегашното бедствие на самотата беше анонимна личност, която през 2004 г., точно когато интернет революцията набираше сила, публикува: *Самотен съм, някой ще поговори ли с мен?* в малко известна онлайн чат група.<sup>4</sup> Нейният cri de coeur (от френски – *плач на сърцето*) се разпространи, натрупа огромен брой отговори и медийно внимание, които все още са активни в множество онлайн форуми днес.

Като четете публикациите, ще забележите, че доста хора са самотни не защото са сами. *Заобиколен съм от толкова много хора всеки ден, но се чувствам странно откъснат от тях* – някой е написал. Самотните хора нямат с кого да споделят мислите и чувствата си и – не по-малко важно – нямат никой, който да споделя с тях своите мисли и чувства. Имайте предвид, че оригиналната публикация търсеше някого за разговор. Той не искаше да говори с някого – копнееше да изслуша някого. Свързаността непременно е като двупосочна улица: всеки партньор в разговора слуша и се придържа към казаното от другия.

Броят на хората, които се чувстват изолирани и сами, се е увеличил след този пост през 2004 г. насам. В проучване от 2018 г. на 20 000 американци<sup>5</sup> почти половината казаха, че не са имали смислени лични социални взаимоотношения като например продължителен разговор с приятел ежедневно. Приблизително същият процент казват, че често се чувстват самотни и изоставени дори когато другите са наоколо. Сравнението това с 80-те години на миналия век, когато подобни проучвания показват, че само 20% се чувстват така.<sup>6</sup> Броят на самоубийствата в Съединените щати днес е най-високият за последните 30 години – с 30% повече от 1999 г.<sup>7</sup> Средната продължителност на живота на американците сега намалява<sup>8</sup> поради самоубийства, пристрастяване към опиати и други т.нар. *болести на дистреса*, често свързвани със самотата.<sup>9</sup>

И не е само в Съединените щати. Самотата е световен феномен. Световната здравна организация (СЗО) съобщава, че през последните 45 години броят на самоубийствата е нараснал с 60% в световен мащаб.<sup>10</sup> През 2018 г. Обединеното кралство беше принудено да назначи *министър на самотата*<sup>11</sup>, за да помогне на своите 9 милиона граждани, които често или винаги се чувстват самотни според доклад, поръчан от пра-

бителството през 2017 г.<sup>12</sup> И в Япония се разрастват компании като Family Romance, които наемат актьори, които да се преструват на приятели, членове на семейството или романтични партньори на самотни хора.<sup>13</sup> В споразуменията няма нищо сексуално; клиентите плащат само за внимание. Например майка може да наеме син да я посети, когато тя е отчуждена от истинския си син. Един ерген може да наеме съпруга, която да го пита как е минал денят му, когато се прибере у дома от работа.

Самотата не дискриминира. Последните проучвания показват, че няма големи разлики между мъжете и жените или между расите, когато става дума за чувство на откъснатост.<sup>14</sup> Въпреки това изследването показва, че хората от поколение Z – първото поколение, израснало пред екраните, са най-склонни да се чувстват самотни и да съобщават, че са в по-лошо здраве от другите поколения, включително по-възрастните. От 2008 г. насам броят на децата и юношите в училищна възраст, хоспитализирани заради суицидни мисли или опити, се е увеличил повече от два пъти.<sup>15</sup>

Много е писано за това, че днес тийнейджърите по-малко ходят на срещи, по-малко излизат с приятели, не бързат да се сдобият с шофьорска книжка или дори почти не излизат от къщи без родителите си.<sup>16</sup> Те прекарват повече време сами; сини в емоциите, както и на външен вид, благодарение на отразената светлина от техните устройства. Според проучванията колкото повече е времето пред екрана, толкова по-нещастни сме. Осмокласниците, които често използват социални медии, увеличават риска от клинична депресия с 27% и са с 56% по-склонни да кажат, че са нещастни в сравнение с връстниците им, които прекарват по-малко време в платформи като Facebook, YouTube и Instagram. По същия начин метаанализ на изследване на младежи, които обикновено игра-

ят видеоигри, показва, че те по-често страдат от тревожност и депресия.<sup>17</sup>

За да се борят със самотата на хората, се казва: *Излезте навън!* Присъединете се към клуб, заемете се със спорт, станете доброволец, поканете хора на вечеря, помагайте в църквата. С други думи, излез от Facebook и се срещни с хората *лице в лице*. Но както вече споменахме, хората често се чувстват самотни в присъствието на други хора. Как се свързвате с хората, ако сте out there и *лице в лице*? Вие ги слушате. Не е толкова просто, колкото звучи. Наистина да слушаш някого, е умение, което мнозина, изглежда, са забравили или може би никога не са били научени да го правят.

---

Лошите слушатели не са непременно лоши хора. Вероятно имате близък приятел, член на семейството или може би романтичен партньор, който е ужасен слушател. Може би вие самите не сте най-добрите слушатели. Спомнете си времето, когато сте били малко дете. Ако родител каже: *Слушай ме!* (може би докато ви държи здраво за раменете), е добър залог, че това, което следва, няма да ви хареса. Когато вашият учител, треньор на детската лига или съветник на лагера извикваше: *Слушайте!*, това, което следваше, обикновено бяха куп правила, инструкции и ограничения за вашето забавление.

И със сигурност добродетелите на слушането не са подсилени от медиите или от попкултурата. Новините и неделните токшоу са по-често мачове, на които се крещи, или упражнения в gotcha (*разбрах те*), отколкото уважителни форуми за изследване на различни гледни точки. Нощните токшоу са по-скоро монолози и гегове, отколкото слушане на това какво имат да кажат гостите, за да надмогнем баналното и повърх-

ността. И по време на сутрешните и дневните предавания интервювата обикновено са управлявани и дирижирани от публицисти и PR консултанти, така че домакинът и гостът по същество говорят заучени реплики, вместо да има автентичен разговор.

Драматичното изобразяване на разговорите по телевизията и във филмите също е по-често говорене и монолог, отколкото лесното и разширяващо се напред-назад, което слушането позволява. Сценаристът Арън Соркин например е хвален като майстор на диалога. Помислете за загъханите зачакки и словесните престрелки на героите му в *Западното крило* (The West Wing), *Няколко добри мъже* (A Few Good Men) и *Социалната мрежа* (The Social Network). Неговите сцени с вървене и говорене и епични сблъсъци, от които има безкрайни компилации в YouTube<sup>18</sup>, са забавни за гледане и пълни със страхотни реплики: *Не можеш да търгуваш с истината!* Но те не са поучителни за това как да слушате, така че да имате взаимно отзивчив и удовлетворяващ разговор.

Всичко това, разбира се, е част от голямата традиция на разговорното представяне, което датира от Кръглата маса на Алгонкин – група писатели, критици и актьори през 20-те години на миналия век, срещали се всеки ден за обяд в хотел *Алгонкин* в Манхатън, за да си разменят шеги, игра на думи и остроумие. Техните състезателни и остри като бръснач отговори се публикували в големите вестници по онова време, пленили страната, и може да се каже, че все още определят умния разговор в популярното въображение.

И все пак много от редовните членове на Кръглата маса били дълбоко самотни и депресирани хора<sup>19</sup>, макар и част от оживена група, събирала се почти всеки ден. Например писателката Дороти Паркър прави три опита за самоубийство<sup>20</sup>, а театралният критик Александър Улкот така се ненавиж-

дал<sup>21</sup>, че малко преди да почине от сърдечен удар, казва: *Никога не съм имал какво да кажа*. Но и тогава не била група, в която се изслушвали един друг. Не се опитвали наистина да се свържат с другите около масата. Просто чакали момента, в който някой да си поеме дъх, за да могат да хвърлят словесните си фойерверки.

В по-замислените си късни години Дороти Паркър казва:

– *Кръглата маса* беше просто много хора, които си разказваха вицове и се хвалеха колко са добри. Само куп гръмогласни, които се фукаха, пазеха шегите си в продължение на дни и изчакваха шанс да ги изстрелят. Нямаше капка истина в това, което казваха. Беше глупавият ден на остроумието, така че не трябваше да има никаква истина.<sup>22</sup>

Политическите ни лидери също въобще не са добри слушатели. Помислете си за зрелището на изслушванията в Конгреса на САЩ, които не са толкова изслушвания, колкото поводи за сенатори и представители да говорят помпозно, да наказват, да критикуват или по друг начин да отрежат по средата на изречението всеки, който има нещастие да се появи пред тях. Най-често срещаната характеристика на стенограмите от изслушванията в Конгреса е вмъкването с главни букви на думата CROSTALK (*кръстосано говорене*), което показва, че всички говорят един през друг и стенографът или записващият дебата не може да разбере точно кой какво казва.

По същия начин Prime Minister's Questions – седмичните въпроси към британския министър-председател от членовете на парламента, се възприемат не толкова като упражнение за слушане, колкото като театър кабуки. Показването стана толкова екстремно, че много депутати вече не присъстват. Председателят на Камарата на общините Джон Бъркоу каза пред BBC:

– Мисля, че това е истински проблем. Редица опитни парламентаристи, които не треперят като лист, не са деликатни създания, казват: *Това е толкова лошо, че няма да участвам; няма да дойда, срамувам се от това*<sup>23</sup>.

Факторът на размаха е отчасти отговорен за продължаващите политически катаклизми и разногласия както в Съединените щати, така и в чужбина, тъй като хората се чувстват все по-откъснати и нечути от онези, които са на власт. Тези чувства изглеждат оправдани, тъй като политическите лидери, водещите медии и висшите слоеве на обществото бяха поразени от недоволство, разкрито в изборните резултати, най-вече от победата на президента Доналд Тръмп през 2016 г., и през същата тази година британците гласуваха за излизане от Европейския съюз. Избирателите направиха еквивалент на хвърляне на изборна граната, за да привлекат вниманието на своите лидери. Малцина го видяха.

Изборите се оказаха лош заместител на действителното изслушване на хората в техните общности и разбирането на реалностите на ежедневния им живот и ценностите, които ръководят решенията им. Ако политическите анализатори слушаха по-внимателно, критично и експанзивно, изборните резултати нямаше да са изненада. Данните, получени от непредставителни извадки (т.е. хора, които отговарят на непознати номера, изскачащи на идентификацията на обаждания се и които честно отговарят на въпросите на анкетирания, когато го правят<sup>24</sup>), са подвеждащи. Същото се отнася и за медийното отразяване, което разчита до голяма степен на социалните медии, за да измери обществените настроения.

И въпреки това активността в социалните медии и анкетите продължават да се използват като заместител на това какво мислят *реалните хора*. Изкушени от лекотата и при-

видно широкия достъп, сега е обичайно за печатни и телевизионни журналисти и коментатори да цитират Twitter и Facebook, вместо да излизат и да получават цитати, които идват от устата на истински хора. Считано за ефективно и базирано на данни, разглеждането на тенденциите в социалните медии или провеждането на онлайн проучвания го голяма степен е начинът, по който в XXI в. слушането се осъществява от преса, политици, лобисти, активисти и бизнес интереси.

Много е съмнително дали активността на социалните медии отразява обществото като цяло. Многократни проучвания показват, че фалшиви акаунти, или ботове, са отговорни за голяма част от съдържанието.<sup>25</sup> Смята се, че 15–60% от акаунтите в социалните медии не принадлежат на реални хора.<sup>26</sup> Изследване показва, че 20% от туитовете, свързани с изборите в САЩ през 2016 г., идват от ботове.<sup>27</sup> Прегледите на Twitter акаунти на музикални знаменитости, включително Тейлър Суифт, Риана, Джъстин Бийбър и Кейти Пери, установиха, че по-голямата част от техните десетки милиони последователи са ботове.<sup>28</sup>

Може би още по-широко са разпространени *lurkers\** – *дебнеци* в социалните медии. Това са хора, които създават акаунти, за да виждат какво публикуват другите, но самите те рядко публикуват нещо, ако въобще публикуват. Правилото за 1%, или правилото 90–9–1, на интернет културата гласи, че 90% от потребителите на дадена онлайн платформа (социални медии, блогове, уики, новинарски сайтове и т.н.) прос-

---

\* Пейоративният термин *lurkers* – *дебнеци*, е измислен от интернет компании, за да опише потребители, които не генерират приходи. Онлайн платформите обикновено правят парите си, като събират лични данни, които потребителите предоставят доброволно (харесвания, нехаресвания, коментари, кликания и т.н.), и ги продават на рекламодатели. – Бел. прев.

то наблюдават и не участват, 9% коментират или допринасят рядко, а едва 1% създават по-голяма част от съдържанието.<sup>29</sup> Въпреки че броят на потребителите, които допринасят, може да варира донякъде в зависимост от платформата или може би когато нещо в новините особено разпалва страстите, истината е такава, че мълчаливите са огромното мнозинство.<sup>30</sup>

Нещо повече, най-активните потребители на социалните медии и коментатори в уебсайтове обикновено са склонни да бъдат много специфичен, а не представителен тип личности, които: а) вярват, че светът има право на тяхното мнение и б) имат време редовно да го изразяват. Разбира се, това, което предизвиква най-голям интерес и внимание онлайн, е възмущението, сарказмът и хиперболата. Публикациите, които са неутрални, сериозни или премерени, не са склонни да станат вирусни или да бъдат цитирани в медиите. Това изкривява диалога и променя тона на съдържанието на разговорите, като поставя под съмнение доколко точно изразените чувства следват това, което хората биха казали в присъствието на истински, внимателен слушател.

---

Докато работех по тази книга, интервюирах хора от всички възрасти, раси и социални слоеве, експерти и не-експерти за слушането. Сред въпросите, които задавах, беше: *Кой ви слуша?* Почти без изключение последваше пауза. Колебание. Късметливите можеха да намерят един или двама – обикновено съпруг или съпруга, или може би родител, най-добър приятел, или брат, или сестра. Но мнозина казаха, че ако трябва да са честни, не чувстват, че има някой, който наистина да ги изслуша, дори и тези, които са женени или твърдят, че имат широ-

ка мрежа от приятели и колеги. Други казаха, че са говорили с терапевти, лайф коучове, фризьори или дори астролози – т.е. платили са, за да бъдат изслушани. Няколко казаха, че са посещавали своя пастор или равин по време на кризисни ситуации.

Изненадващо много хора ми казаха, че смятат, че е обременяващо да молят семейството или приятелите си да ги изслушат – не само за проблемите им, но и за всичко по-смислено от обичайните социални любезности или шеговити закачки. Един търговец на енергия в Далас ми каза, че е *грубо* да не подгържаш лек разговор; в противен случай изискваш твърде много от слушателя. Хирург в Чикаго каза:

– Колкото повече си пример за подражание, колкото повече водиш, толкова по-малко разрешение имаш да се разтоварваш или да говориш за своите притеснения.

Когато ги попитах дали са добри слушатели, много от хората, които интервюирах, признаваха, че не са. Изпълнителният директор на организация за сценични изкуства в Лос Анджелис отвърна:

– Ако наистина слушах хората в живота си, трябва да призная, че досега да съм намразил повечето от тях.

И тя далеч не беше единствената, която се чувстваше така. Други казаха, че били твърде заети, за да слушат, или просто не могат да бъдат притеснявани. Казаха, че текстовите съобщения или имейлите са по-ефективни, защото могат да обърнат внимание само на това, което според тях си заслужава, и могат да игнорират или да изтрият съобщението, ако е безинтересно или неудобно. Разговорите лице в лице са твърде напрегащи. Някой може да им каже повече, отколкото искат да знаят, или може да не знаят как да отговорят. Дигиталната комуникация е по-контролируема.

Така се появява познатата сцена от живота на XXI в. – в кафенета, ресторанти, заведения и семейни вечери, вместо да

разговарят, хората гледат телефоните си. Или ако си говорят, телефонът е на масата като част от приборите, вземан на интервали като нож или вилица, което имплицитно сигнализира, че настоящата компания не е достатъчно ангажираща. В резултат хората могат да се чувстват болезнено самотни, без да знаят защо.

Освен това имаше и хора, които ми казаха, че са добри слушатели, въпреки че твърденията им често се подкопаваха от факта, че говореха с мен по мобилните си телефони, докато шофираха.

— Аз съм по-добър слушател от повечето хора — каза един адвокат в Хюстън, който ми върна обаждането от колата си по време на трафика в час пик. — Чакайте, задръжте за секунда, имам друго обаждане.

Не бяха убедителни и хората, които казаха, че са добри слушатели и след това веднага се насочиха към напълно различна тема в стила на карикатурата на The New Yorker<sup>31</sup>, на която човек държи чаша вино на парти и казва: *Ето, вижте, аз насочвам разговора ни към моята тясна област на експертиза*. Други, които се самоопределяха като добри слушатели, повториха това, което току-що бях казала, като че ли беше някаква оригинална мисъл.

Отново, това не означава, че лошите слушатели непременно са лоши или груби хора. Когато завършват изреченията ви вместо вас, те наистина вярват, че ви помагат. Може да ви прекъснат, защото са се сетили за нещо, което наистина бихте искали да знаете, или са се сетили за шега, която е твърде смешна, за да чака. Те са тези, които искрено мислят, че да ви позволят да кажете нещо, е учтиво да изчакате устните да спрат да се движат, за да могат да говорят. Може би кимат с глава, за да ви накарат да продължите напред, хвърлят бързи погледи към часовниците и телефоните си, леко потропват

по масата или поглеждат през рамото ви, за да видят дали има някой друг, с когото могат да поговорят. В една култура, пропита с екзистенциална тревога и агресивен личен маркетинг, да си мълчалив, означава да си изостанал. Да слушате, означава да пропуснете възможността да популяризирате марката си и да оставите своя отпечатък.

Но помислете си какво щеше да се случи, ако бях заета със собствената си програма, когато интервюирах Оливър Сакс. Беше кратка колонка и всичко, от което се нуждаех, бях няколко конкретни отговора от него. Нямах нужда да го слушам как поетично ми говори за климата на ума или да описва предизвикателството да живееш без усещане за посока. Можех да го прекъсна и да го накарам да премине към същината на темата. Или в желанието си да изразя себе си и да направя впечатление можех да се впусна да споделя неща за своя живот и своите преживявания. Но тогава щях да наруша естествения поток на разговора, да спра разгръщащата се интимност и да загубя голяма част от радостта от общуването. А така и до ден днешен аз нося мъдростта му със себе си.

Никой от нас не е добър слушател през цялото време. В човешката природа е да се разсейвате от това, което се случва в собствената ви глава. Слушането изисква усилие. Подобно на четенето, можете да изберете да прегледате някои неща внимателно, докато претупвате други, в зависимост от ситуацията. Но способността да слушате внимателно, както и способността да четете внимателно, се влошава, ако не го правите достатъчно често. Ако започнете да слушате всички, както бихте сканирали заглавия на клюкарски уебсайт за знаменитости, няма да откриете поезията и мъдростта, които се крият у хората. И вие задържате подаръка, който тези, които ви обичат или биха могли да ви обичат, най-силно желаят.