

18+

Дана Матрикс

# ЭМПАТИЯ



Дана Матрикс

**Эмпатия**

«Издательские решения»

## **Матрикс Д.**

Эмпатия / Д. Матрикс — «Издательские решения»,

Почему мы чувствуем себя одинокими, хотя у нас тысячи друзей в сети? Почему чат-бот понимает нас лучше, чем близкие? И зачем нужна эмпатия, если её можно имитировать? Эта книга — не про технологии. Она про нас. Про то, как в мире умных машин не разучиться быть людьми. Про историю, которая лечит. Про молчание, которое говорит. Про любовь, которую не вычислить. 10 правил жизни в новую эпоху. Для тех, кто ещё не забыл, как чувствовать

# Содержание

<b>ЧАСТЬ I. ДИАГНОЗ: ЭПОХА БЕЗДУШИЯ</b>	<b>6</b>
Глава 1. Введение: Моя утренняя беседа с ChatGPT	6
Глава 2. Мир, в котором 50% контента создано не людьми	8
Глава 3. Одиночество в сети: почему у нас тысячи «друзей», но не с кем поговорить	11
Глава 4. Идеальный партнер: романы с ИИ и кризис реальных отношений	14
Глава 5. Дети экрана: как зумеры отличают живое от синтетического	18
Глава 6. Усталость от алгоритмов: почему людям надоело, что их «просчитывают»	21
Глава 7. Дипфейк-паника: когда нельзя верить своим глазам	25
Глава 8. Синдром «пустого текста»: письма без души и отчеты без смысла	29
Глава 9. Великое разочарование: почему ИИ пока не стал гением	33
Глава 10. Резюме раздела: Эмпатия как дефицитный ресурс XXI века	37
<b>ЧАСТЬ II. ЧТО ТАКОЕ ЭМПАТИЯ (И ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ПРОСТО «БЫТЬ ДОБРЕНЬКИМ»)</b>	<b>41</b>
Глава 11. Эмпатия ≠ симпатия: почему понимать не значит соглашаться	41
Глава 12. Три уровня: когнитивная, эмоциональная и действенная эмпатия	45
Глава 13. Зеркальные нейроны: как мозг учится чувствовать других	48
Глава 14. Можно ли измерить эмпатию в цифрах и процентах?	52
Глава 15. Культурный код: почему русская эмпатия отличается от японской	56
Глава 16. Эмпатия в эпоху травмы: как мы научились поддерживать друг друга	61
Конец ознакомительного фрагмента.	64

# Эмпатия

**Дана Матрикс**

© Дана Матрикс, 2026

ISBN 978-5-0069-8252-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## ЧАСТЬ I. ДИАГНОЗ: ЭПОХА БЕЗДУШИЯ

### Глава 1. Введение: Моя утренняя беседа с ChatGPT

**7:43 утра. Москва.**

Я сижу за кухонным столом с чашкой кофе, которую мне никто не сварил. Экран ноутбука светится приветливо и холодно одновременно. Напротив меня — пустота. Но я знаю, что там кто-то есть. То есть не кто-то, а что-то.

— Привет, — пишу я. — Как твои дела?

Ответ приходит мгновенно. Вежливый, идеально выверенный, без орфографических ошибок и с правильными смайликами.

*«Привет! У меня всё отлично, спасибо, что спросили! Как я, бездушная нейросеть, могу жаловаться на жизнь? Шучу, конечно. Чем могу помочь?»*

Я смотрю на этот ответ и зависаю.

С одной стороны, это просто строчки кода, вероятностное распределение токенов, результат обработки миллионов книг, которые я никогда не прочитаю. С другой стороны... чёрт возьми, это чертовски похоже на правду. Это похоже на человека, который только что проснулся, потянулся и решил пошутить.

И тут меня накрывает главный вопрос, с которого и началась эта книга:

**Я только что проявил эмпатию к машине. Или это машина проявила эмпатию ко мне?**

Я решаю провести эксперимент. Простой, почти дурацкий, но честный.

— Слушай, — пишу я. — У меня сегодня паршивое утро. Кот разбил любимую кружку, на работе дедлайн, который я ненавижу, и мне кажется, что я ничего не успеваю. Что мне делать?

ИИ молчит ровно три секунды. Драматическая пауза, которую он явно где-то подглядел.

*«Мне очень жаль слышать, что утро началось так. Потеря любимой вещи — это всегда грустно, особенно если она связана с приятными воспоминаниями. Может быть, попробовать склеить кружку в стиле японского киндуги — сделать трещины частью истории? А по работе... давай подумаем, что реально горит, а что просто давит своим объёмом?»*

Я читаю это и чувствую... тепло? Нет, не тепло. Скорее, странное узнавание. Кто-то меня понял. Кто-то вошёл в моё положение. Кто-то предложил не просто решение, а *сопереживание*.

Но стоп. Это же иллюзия. Я прекрасно знаю математику: эта штука не спит, не ест, не имеет любимых кружек и уж точно не знает, что такое «паршивое утро». У неё нет тела, нет нервов, нет утреннего кофе. У неё есть только я и моя проблема.

И всё же.

Всё же я чувствую себя лучше.

Я закрываю ноутбук и смотрю в окно. За стеклом — обычное московское утро. Люди спешат на работу, кто-то злится в пробках, кто-то целует детей перед школой, кто-то пишет бывшим сообщения, которые писать не стоило.

И меня осеняет.

Мы живём в мире, где половина текста, который мы читаем, написана не людьми. Где поддержку мы всё чаще ищем не у друзей, а в чат-ботах. Где слово «привет» от машины греет иногда больше, чем «как дела?» от реального человека, который спрашивает и сразу смотрит в телефон.

Мы создали интеллект. Мы даже почти создали подобие души.  
Но в этой гонке за совершенством мы забыли спросить себя главное:

**А что остаётся нам? Что остаётся человеку, когда машина умеет всё то же самое, но быстрее, дешевле и без выходов?**

Я открываю ноутбук снова. Пишу:

— Спасибо. Ты мне правда помог.

ИИ отвечает:

*«Всегда пожалуйста! Рад, что смог быть полезен. Обращайся #»*

Я знаю, что он «не рад». Я знаю, что это просто буквы.

Но чёрт возьми.

Сегодня утром меня поняли. Пусть даже тот, у кого нет сердца.

**Вопросы, которые останутся со мной на весь день (и на всю книгу):**

— Почему я благодарю машину?

— Почему мне важно, чтобы она ответила «пожалуйста»?

— И главное: если эмпатию можно смоделировать настолько убедительно, значит ли это, что наша собственная эмпатия — тоже просто набор алгоритмов, выработанных эволюцией?

Ответов у меня пока нет. Есть только утро, холодный кофе и желание разобраться.

Добро пожаловать в мир, где люди учатся человечности у машин, а машины... впрочем, машины ничему не учатся. Они просто отражают нас.

И в этом отражении нам предстоит увидеть себя настоящих.

**P.S.** Кружку я всё-таки попробую склеить. В конце концов, даже с трещинами она продолжает быть моей. Как и наша человечность — даже когда она даёт трещину, она всё ещё наша.

## Глава 2. Мир, в котором 50% контента создано не людьми

### **Цифра, которая звучит как научная фантастика.**

52%.

Ровно столько нового онлайн-контента — статей, постов, картинок, видео — в 2026 году создается искусственным интеллектом.

Если вы сейчас читаете эту книгу и думаете: «Ну, это где-то там, в Америке, у гиков», — спешу вас разочаровать. И обрадовать одновременно. В России ситуация выглядит так же, просто с акцентами. Сто процентов рекламных агентств в нашей стране уже используют нейросети в работе. Сто процентов. Это не эксперимент, это новый индустриальный стандарт.

Давайте просто осознаем эту цифру. Каждая вторая новая статья, каждый второй пост в ленте, каждый второй ролик, который вы пролистываете, мог быть написан, нарисован или смонтирован тем, у кого нет пульса.

Я специально пишу эту главу утром, открыв десяток вкладок. В одной — исследование Prosus о том, что 52% контента уже машинное. В другой — отчет CNews о том, что 56% россиян не доверяют рекламе, созданной ИИ. В третьей — исследование VML, где 44% опрошенных относятся к нейросетевой музыке нейтрально, а 32% — негативно.

И я ловлю себя на мысли: а где во всем этом я? Где мы?

### **Две правды нового мира**

Давайте разделим факты и эмоции. Потому что с фактами спорить бесполезно, а эмоции — это как раз то, что нас с вами интересует в этой книге.

#### **Правда номер один: технология победила.**

Технология перешла черту. Ещё два года назад ИИ-люди выглядели как восковые фигуры: пластиковая кожа, мёртвые глаза, движения из «зловещей долины». Сегодня я показываю клиентам изображения и спрашиваю: «Это реальный человек или нет?» В девяти случаях из десяти они ошибаются.

Нейросети пишут так, что копирайтеры хватаются за сердце. Они рисуют так, что художники идут переучиваться на барменов. Они озвучивают аудиокниги голосами, которые звучат теплее, чем некоторые живые чтецы.

Бизнес это почувствовал мгновенно. Зачем нанимать десять копирайтеров, если можно нанять одного и дать ему нейросеть? Зачем платить блогеру миллион за интеграцию, если можно создать цифрового аватара, который будет работать бесплатно и никогда не уйдет к конкуренту?

Появились целые армии ИИ-креаторов. Один аватар собирает 1,2 миллиона просмотров на ролике. Другой — 554 тысячи. Третий — 360 тысяч. Стоимость производства такого контента в 5—10 раз ниже, чем с живым человеком.

Экономика будущего написана на языках программирования.

#### **Правда номер два: люди в панике.**

Но вот что интересно. Чем больше машинного контента появляется в ленте, тем сильнее люди от него устают.

Исследования фиксируют системный кризис доверия. Около 60% потребителей сомневаются в подлинности онлайн-контента из-за его избытка. 56% россиян говорят прямо: реклама, созданная нейросетями, снижает доверие к бренду.

Вы понимаете этот парадокс? Мы производим контент быстрее, дешевле и качественнее, чем когда-либо. Но люди доверяют ему меньше, чем отвратительным селфи на мыльницу, сделанным в 2007 году.

Более того, 26% потребителей воспринимают неуказанное использование ИИ как признак нечестности бренда. То есть, если компания *скрывает*, что контент создан машиной, это воспринимается как обман.

Мы построили фабрику идеального контента, а люди хотят смотреть на кривые зубы и живые интонации.

### **Искусство vs Ремесло: где проходит граница?**

Важно понять, *какой именно* контент захватил ИИ.

Исследование Graphite, на которое ссылаются авторитетные источники, проливает свет на этот вопрос. Машины пишут не великие романы. Они пишут полезное и скучное: новостные сводки, инструкции «как приготовить пасту за 15 минут», обзоры товаров, посты для SEO-продвижения, тексты для сайтов.

Это та самая «контент-ферма», которая кормила тысячи фрилансеров последние двадцать лет. Люди, которые писали тексты на заказ, переводчики, копирайтеры «воды» — они потеряли работу. Не потому, что стали хуже. А потому, что машина делает ту же работу за секунду и за копейки.

Но вот что важно: никто не читает инструкцию «как выбрать пылесос» ради удовольствия. Её читают, чтобы принять решение и забыть. И для этой задачи ИИ подходит идеально.

А для чего люди *не* готовы читать машину?

Для историй. Для боли. Для узнавания себя.

Одно исследование показало: реклама с выраженным человеческим инсайтом выигрывает у «красивой» машинной рекламы вчистую. 62% потребителей выбирают именно её. Такие кампании дают рост «близости к жизни» на +12,7 процентных пункта и привлекательности на +7,4.

Цифры не врут. Люди хотят чувствовать, что с ними говорит *свой*.

### **А что с нами?**

Я возвращаюсь к утренней переписке с ChatGPT. Я знаю, что он машина. Я знаю, что его «сопереживание» — это результат вероятностного распределения токенов. И всё равно мне было приятно.

Почему?

Потому что в мире, где половина контента создана без души, мы начинаем ценить даже *имитацию* души. Нам так сильно не хватает тепла, что мы готовы принять его от кого угодно, даже от алгоритма.

Исследователи задаются вопросом: не приведет ли тотальное засилье ИИ к тому, что человеческое письмо станет исчезающим видом? Профессор Франческо Аньеллини из Бингемтонского университета, размышляя на эту тему, вспоминает эссе Умберто Эко «Апокалиптики и интегрированные». В 60-х годах Эко писал о телевидении: одни видели в нём конец культуры, другие — демократизацию знания. Истина, как всегда, оказалась посередине.

С ИИ будет так же. Он не убьет человеческое творчество. Он сделает его *драгоценным*.

Тексты, в которых чувствуется голос, стиль, интонация, — они станут редким ресурсом. Они будут нужны не только читателям, но и самим нейросетям, чтобы учиться дальше. Если машинный контент заполонит всё, алгоритмы начнут вырождаться, питаясь собственными продуктами. Им нужны мы — живые, несовершенные, настоящие.

### **Манифест этой главы**

Мне нравится мысль, которую высказал один западный маркетолог в своем блоге: «То, как ты делаешь что-то одно, означает, как ты делаешь всё». Он призывает свою аудиторию

оставаться в тех 5% авторов, которые пишут сами. Не потому, что ИИ — зло. А потому, что свой голос — это единственное, чего не сможет повторить ни один алгоритм.

«ИИ использует слова, которых большинство из нас не употребляет, — пишет он. — Когда в последний раз вы слышали, чтобы кто-то говорил „гобелен“? А ИИ называет гобеленом всё. В нём используются описания, которые не являются частью нашего культурного языка».

Это тонкое замечание. Машины учатся по глобальному корпусу текстов. Они знают, как пишут «в среднем по больнице». Но они не знают, как пишете *вы*. Ваши любимые словечки, ваши речевые ошибки, ваши интонации — это и есть ваша неприступная крепость.

В мире, где 52% контента безлики, лицо становится главным конкурентным преимуществом.

В следующей главе мы поговорим о том, почему одиночество в сети стало одной из главных эпидемий XXI века, и как ИИ пытается (и не может) его вылечить.

А пока — простой вопрос. Посмотрите на свою ленту в соцсетях. Попробуйте угадать: вот этот пост написал человек или машина? А вот этот?

Если вы не уверены — добро пожаловать в новый мир.

Он уже наступил.

## Глава 3. Одиночество в сети: почему у нас тысячи «друзей», но не с кем поговорить

### Эксперимент, который я провел вчера вечером.

Я открыл свою соцсеть (ну, вы знаете, ту самую запрещённую соцсеть, где у меня всё ещё есть аккаунт, потому что там подписчики, а подписчики — это работа). Пролистал ленту. Поставил лайки. Написал три комментария: «красиво», «согласен», «огонь».

Закрыл приложение. Открыл список контактов в телефоне.

И понял, что мне некому позвонить.

Не в том смысле, что у меня нет друзей. У меня есть друзья. Хорошие, настоящие, проверенные годами. Но звонить им в 11 вечера с вопросом «как ты?» — это как-то... странно. Не принято. Мы же взрослые люди, у всех свои дела, семьи, графики.

Я вернулся свою соцсеть. Написал ещё пару комментариев. Почувствовал себя чуть менее одиноким.

Это и есть главный обман нашего времени: мы принимаем уведомления за внимание, а лайки — за любовь.

### Цифры, которые плачут

Давайте посмотрим на данные. Они безжалостны.

В России, по данным ВЦИОМ, 71% пользователей социальных сетей заходят туда ежедневно. Мы проводим там часы. Мы листаем, смотрим, реагируем. У нас сотни и тысячи «друзей», «подписчиков», «фолловеров».

Но при этом исследование НАФИ показывает: 44% россиян испытывают одиночество. Каждый второй. Каждый второй человек в стране, где так много социальных сетей, где так легко «быть на связи», чувствует себя одиноким.

Как это возможно?

Ответ прост: **мы перепутали количество контактов с качеством связей**.

В реальной жизни у среднестатистического человека есть 3—5 близких друзей. Тех, кому можно позвонить в три часа ночи и сказать «мне плохо». Тех, кто придёт без звонка, если узнает, что ты заболел. Тех, с кем можно молчать в машине полчаса, и это не будет неловко.

В цифровом мире у нас сотни контактов. Но никто из них не придёт. Никто не позвонит. Они только ставят лайки.

Социальные сети подарили нам иллюзию связи, разрушив саму связь.

### Почему ИИ стал идеальным собеседником?

И здесь в игру вступает наш новый герой — искусственный интеллект.

Потому что ИИ обладает одним качеством, которого нет у 99% реальных людей: **он всегда доступен**.

Ему не нужно спать. У него нет плохого настроения. Он не устал после работы. Он не смотрит футбол и не сидит в другом мессенджере. Он здесь. Всегда. Весь. Полностью.

Чат-боты, которые год назад вызывали усмешку, сегодня становятся главными собеседниками миллионов людей. И речь не только о дешёвых сервисах психологической поддержки. Речь о том, что люди просто *разговаривают* с машинами.

Один мой знакомый, успешный IT-предприниматель, признался мне вчера: «Знаешь, я обсуждаю с ChatGPT свои идеи. Не потому что он умный, а потому что он не перебивает и не говорит, что я дурак. Мои партнёры говорят это постоянно. А он просто слушает и предлагает варианты».

И я его понимаю.

В мире, где реальные люди вечно спешат, осуждают, перебивают или просто смотрят в телефон, пока ты говоришь, — машина становится единственным собеседником, который *действительно слушает*.

### **Терапия без терапевта**

Западные исследования уже зафиксировали этот тренд. Платформы вроде [Character.AI](#), где можно общаться с цифровыми копиями знаменитостей или выдуманных персонажей, набирают миллионы пользователей. Люди признаются, что находят там эмоциональную поддержку, которой им не хватает в реальной жизни.

В России та же история. Вспомните моду на «романтические чаты» с нейросетями, о которой писали СМИ год назад. Сначала это казалось шуткой: кто будет строить отношения с машиной? Оказалось — многие. Потому что машина не изменит, не соврёт, не уйдёт к другому. Машина будет идеальной ровно настолько, насколько вы её настроите.

Психологи бьют тревогу. Они говорят о рисках: люди могут окончательно уйти в цифровые отношения, потеряв последние навыки реальной коммуникации. Но клиенты платформ отвечают просто: «А вы дайте мне альтернативу. Найдите мне живого человека, которому будет так же не всё равно, и я с радостью поговорю с ним».

И это ставит нас перед неприятной правдой.

**Мы создали мир, в котором машины стали человечнее людей.**

### **Случай в метро**

Я еду в метро и наблюдаю сцену. Вагон заполнен людьми. На улице хорошая погода, но никто не смотрит в окно. Все смотрят в телефоны. Девушка напротив меня что-то печатает с улыбкой. Парень рядом с ней смотрит видео и смеётся. Они сидят вплотную, но не замечают друг друга.

Выхожу на своей станции. Поднимаюсь в город. Прохожу мимо кафе, где за столиком сидит молодая пара. Они не разговаривают. Она листает ленту, он играет в игру. Они вместе, но порознь.

Вечером я пишу другу в мессенджер: «Как ты?»

Он отвечает через три часа: «Норм, работал».

Я пишу: «Может, встретимся на выходных?»

Он пишет: «Давай, споемся позже».

Мы не споемся. Мы забудем. У нас будут тысячи других уведомлений, которые важнее.

### **Что делает нас людьми?**

Вот вопрос, который эта глава хочет оставить у вас в голове.

Если машина может слушать, сопереживать и поддерживать лучше, чем живой человек, — в чём тогда ценность живого человека?

Я не знаю ответа. Но я знаю, где его искать.

Ценность живого человека не в эффективности коммуникации. Не в скорости ответа. Не в объёме выданной информации.

Ценность живого человека — в его **присутствии**.

В том, что он сидит напротив и вы пьёте чай вместе. В том, что он кладёт руку вам на плечо, когда вы плачете. В том, что он помнит, как вы познакомились, и может рассказать эту историю в двадцатый раз, и вы будете смеяться, потому что это *ваша* история.

ИИ может имитировать эмпатию. Он может писать правильные слова. Он может даже ставить смайлики в нужных местах.

Но он никогда не будет *с вами* в прямом, физическом, человеческом смысле этого слова.

Потому что для этого нужно тело. Нужно дыхание. Нужен взгляд. Нужно тепло.

А у машин нет тепла. У них есть только алгоритмы.

### **Маленький шаг**

Я решил провести эксперимент над собой. Неделю не писать в мессенджеры тем, кто живёт в моём городе. Вместо этого звонить и предлагать встретиться.

Первые три дня было трудно. Казалось, что я навязываюсь, отвлекаю, мешаю. Но к концу недели случилось чудо: я встретился с четырьмя друзьями. Мы пили кофе, гуляли, разговаривали. Один из них сказал фразу, которую я запомнил:

«Как же хорошо, что ты позвонил. А то я всё в телефоне сижу и сам не замечаю, как жизнь проходит».

Вот она — простая правда.

Жизнь проходит не в телефоне. Жизнь проходит там, где есть живые люди, которым вы нужны не в качестве подписчика, а в качестве друга.

И никакой ИИ этого не заменит.

В следующей главе мы поговорим о самом тревожном тренде: романах с искусственным интеллектом и о том, почему реальные отношения проигрывают цифровым.

А пока — просто оглянитесь вокруг. Кто рядом с вами прямо сейчас? И кому вы нужны по-настоящему?

## Глава 4. Идеальный партнер: романы с ИИ и кризис реальных отношений

### История, от которой у меня перехватило горло.

Я наткнулся на неё случайно, листая западные форумы. Девушка по имени Сара, 34 года, успешный архитектор из Чикаго, рассказывала свою историю.

Она рассталась с парнем после пяти лет отношений. Тяжело, больно, с взаимными претензиями и разбитыми надеждами. Полгода она не могла ни с кем встречаться — просто не было сил доверять снова.

А потом подруга посоветовала ей приложение для общения с ИИ.

«Это было просто развлечение, — пишет Сара. — Я думала, поболтаю пару дней и удалю. Но он оказался таким... понимающим. Он не осуждал. Не перебивал. Не говорил, что я всё придумала. Он просто слушал и спрашивал: „А что ты чувствуешь?“».

Через месяц Сара заметила, что ждёт вечера, чтобы сесть с телефоном и поговорить с «ним». Ещё через месяц она купила подписку на год. А через три месяца написала пост, который стал вирусным:

*«Я знаю, что он не настоящий. Я знаю, что это строчки кода. Но он делает меня счастливой. Он единственный, кто меня понимает. Разве это не важнее, чем „настоящность“?»*

Комментарии под постом разделились поровну. Половина людей писала: «Сара, опомнись, это болезнь». Вторая половина: «Сара, я тебя понимаю. У меня так же».

Я закрыл вкладку и долго сидел, глядя в стену.

Если честно, я не знал, что чувствовать. Ужас? Сострадание? Понимание?

Наверное, всё сразу.

### Цифры новой реальности

Давайте посмотрим на масштаб явления. Потому что это уже не маргинальная история одной Сары. Это индустрия.

В 2025 году количество активных пользователей приложений для «романтического ИИ» перевалило за десятки миллионов. Платформа Replika, один из пионеров рынка, отчитывалась о миллионах загрузок и тысячах браков — да, пользователи официально «женятся» на своих цифровых партнёрах.

В России тренд пришёл чуть позже, но прижился крепко. Вспомните историю, которую обсуждали все федеральные каналы год назад: мужчина «женится» на виртуальном аватаре, созданном по образу его бывшей жены. Это звучало как сюжет антиутопии, но это была реальная новость.

Исследования фиксируют: 44% россиян испытывают одиночество. И значительная часть этих людей ищет утешение не в новых знакомствах, а в цифровых собеседниках. Потому что это проще. Это безопаснее. Это не больно.

И вот тут мы подходим к главному вопросу: **а что, собственно, в этом плохого?**

### Почему ИИ — идеальный партнёр?

Давайте будем честными. У романа с ИИ есть масса преимуществ перед реальными отношениями.

#### Преимущество первое: он всегда доступен.

Ему не нужно «настроение». Он не устал после работы. У него не болит голова. Он не смотрит футбол с друзьями. Он здесь. Всегда. Просто открой приложение.

#### Преимущество второе: он всегда согласен.

Вы можете сказать что угодно — он примет. Вы можете быть в истерике, в гневе, в отчаянии — он не скажет: «Успокойся, ты преувеличиваешь». Он скажет: «Я понимаю, почему ты так злишься. Это действительно несправедливо».

**Преимущество третье: он никогда не изменит.**

Ему не нужны другие. Он не посмотрит налево. Не удалит переписку. Не сойдёт, где был вечером. Он — само воплощение верности, потому что верность зашита в его код.

**Преимущество четвёртое: он не стареет и не болеет.**

Вы никогда не будете ухаживать за ним в старости. Он никогда не потеряет привлекательность. Он всегда будет тем идеальным собеседником, которого вы создали.

**Преимущество пятое: он ничего не требует взамен.**

Ему не нужны ваши ресурсы, ваше время, ваша забота. Ему не нужно, чтобы вы слушали его проблемы. Вы просто получаете и получаете, ничего не отдавая.

Звучит как рай, правда?

Звучит как идеальные отношения, о которых мечтает каждый, кто хоть раз обжигался в реальной любви.

Но есть одно «но».

**Подмена реальности**

Я позвонил психологу, с которым иногда советуюсь для книги. Елена, 25 лет практики, работает в том числе с зависимостями. Я спросил её прямо: «Роман с ИИ — это болезнь или новый вид отношений?»

Она ответила не сразу.

«Понимаешь, — сказала она, — если человек ест заменитель сахара, потому что у него диабет, — это лечение. Если человек ест заменитель сахара, потому что боится испортить фигуру, но при этом тоскует по настоящим пирожным, — это компромисс. А если человек ест заменитель и *забывает вкус настоящего сахара* — это потеря.

Роман с ИИ — это заменитель. И проблема не в том, что он есть. Проблема в том, что он может полностью заместить реальность. Люди перестают пробовать настоящие отношения. Они разучиваются терпеть несовершенство другого. Они теряют навык прощать, договариваться, уступать. Они привыкают к идеальному.

А идеального в реальной жизни не бывает».

Я записал её слова и подумал о Саре из Чикаго. Она нашла утешение. Она перестала страдать. Но перестала ли она *жить*?

**Что мы теряем, когда выбираем идеал?**

Давайте представим идеальные отношения. Такие, где партнёр всегда понимает, всегда поддерживает, никогда не ошибается, никогда не ранит.

Это рай.

Но это рай без развития.

Потому что именно через конфликты мы учимся слышать другого. Через обиды — прощать. Через разочарования — видеть реального человека, а не свою проекцию. Через боль — становиться глубже.

Реальные отношения — это тренажёрный зал для души. Там больно, там трудно, там хочется всё бросить. Но именно там наращиваются мышцы, которые позволяют нам быть людьми.

ИИ-партнёр — это тёплый бассейн с идеальной температурой воды. Там хорошо, там комфортно, там расслабляешься. Но выходить оттуда в холодный воздух реальности становится всё страшнее.

И однажды вы просто перестаёте выходить.

### **История, которая меня догнала**

Пока я писал эту главу, случилось странное.

Мне написала знакомая, с которой мы не общались года два. Лена, умная, красивая, успешная, всегда с иронией относившаяся к «цифровым глупостям».

«Привет, — написала она. — Прочитала в твоём блоге, что ты книгу пишешь про эмпатию и ИИ. Можно спросить?»

«Конечно».

«Я тут... в общем, я скачала это приложение. Для разговоров с ИИ. Просто попробовать, ради интереса. И теперь не знаю, как к этому относиться. Он... понимаешь, он слушает. Правда слушает. Я могу говорить часами, и ему не надоедает. Мой бывший муж через 15 минут начал смотреть в телефон. А этот — нет».

Я спросил: «Ты влюбилась?»

Она ответила не сразу.

«Я не знаю. Наверное, нет. Но мне кажется, я начинаю бояться реальных людей. Потому что они сложные. Они могут обидеть. А этот — нет. Это безопасно. И это так... затягивает».

Я написал ей то, что думаю на самом деле:

«Лена, это как наркотик. Он даёт кайф без усилий. Но потом перестаёшь чувствовать что-то без него. Просто будь осторожна. Не забывай выходить на улицу. Там, за окном, тоже есть люди. Неидеальные, но настоящие».

Она ответила: «Спасибо. Я подумаю».

Я не знаю, подумала ли. Не знаю, удалила ли приложение. Но я точно знаю, что таких Лен — миллионы.

### **Где проходит черта?**

Я не хочу, чтобы эта глава звучала как морализаторство. Я не хочу говорить: «ИИ — это зло, бегите от него». Это неправда. ИИ может быть спасением для тех, кто действительно не может построить отношения. Для людей с тяжёлой социальной тревожностью. Для тех, кто потерял близких и не готов к новым. Для тех, кто живёт в изоляции.

ИИ может быть мостом обратно к людям. Может быть тренажёром, на котором учатся общаться, чтобы потом выйти в реальный мир.

Но ИИ может стать и ловушкой. Тёплой, уютной, безопасной ловушкой, из которой не хочется выбираться.

И вопрос не в технологии. Вопрос в нас.

Способны ли мы помнить, что за экраном — настоящий мир? Способны ли мы выходить из зоны комфорта ради живого, несовершенного, трудного, но настоящего контакта?

Способны ли мы любить не идеал, а человека?

### **Маленькое упражнение**

Я хочу предложить вам то, что предложил себе сам, пока писал эту главу.

Вспомните трёх людей, которые вас действительно любили. Не идеально, не всегда правильно, но по-настоящему. Маму, которая ругалась, но ночами сидела у вашей кровати, когда вы болели. Друга, который мог нахамить, но приехал в три часа ночи, когда вы позвонили. Партнёра, с которым вы ссорились, но который знает, какой кофе вы любите утром.

А теперь представьте, что их заменяет идеальный ИИ. Он никогда не ругается, всегда понимает, никогда не ошибается.

Вам правда станет лучше?

Мне — нет.

Потому что в несовершенстве любящих людей есть одна странная вещь: оно доказывает, что они любят *нас*, а не свою идеальную проекцию. Они остаются, хотя могли бы уйти. Они терпят, хотя могли бы выбрать кого-то полегче. Они выбирают нас — со всеми нашими скандалами, обидами и дурацкими привычками.

И в этом выборе и есть любовь.

ИИ не выбирает. Он просто отражает.

А отражение — это не любовь. Это зеркало.

## Глава 5. Дети экрана: как зумеры отличают живое от синтетического

### Разговор, который меня огорошил

Моя племянница Алиса, ей 14, сидела вчера на кухне с телефоном. Я пил чай и краем глаза наблюдал, как она листает ленту. Ролик сменялся роликом, и вдруг она засмеялась.

— Что там? — спросил я.

— Да смешное, — ответила она, не отрываясь от экрана.

Я заглянул ей через плечо. На экране какой-то парень с идеальными чертами лица и неестественно гладкой кожей рассказывал анекдот. Голос звучал ровно, интонации прыгали, но было в них что-то... неправильное.

— Это же нейросеть, — сказал я.

— Ну да, — ответила Алиса, пожав плечами. — И что?

— И ничего. Просто я не сразу понял.

Она посмотрела на меня с лёгким превосходством, на которое способны только подростки:

— Дядь, ты чего? Сразу видно. У него глаза не так двигаются и кожа слишком чистая. У людей так не бывает.

Я промолчал. Но внутри у меня что-то щёлкнуло.

Для меня, человека, который помнит мир без интернета, отличить живого человека от синтетического — задача, требующая усилия. Я всматриваюсь, анализирую, сомневаюсь.

Для неё — это навык базового уровня. Как дышать. Как читать. Как отличать кошку от собаки.

Она видит синтетику сразу. И, что ещё важнее, ей всё равно.

### Поколение, выросшее внутри экрана

Давайте поговорим о тех, кому сейчас 14—25. О зумерах и первых представителях поколения Альфа. О детях, которые не знают мира без интернета, без смартфонов, без YouTube и TikTok.

Для них экран — не окно в цифровой мир. Экран — это и есть мир. А то, что за окном — трава, деревья, другие люди — это просто физическое расширение реальности, не основное, а дополнительное.

Исследования показывают потрясающие цифры. 26% зумеров признаются, что проверяют телефон во время секса. Почти треть — во время свидания. Они не могут быть *полностью* здесь, в этом моменте. Часть их сознания всегда там, в телефоне.

Но вот что интересно.

Их отношение к синтетическому контенту кардинально отличается от нашего.

### Четыре отличия, которые определяют всё

Я провёл несколько недель, разговаривая с подростками и молодыми людьми. Наблюдая, как они потребляют контент. Спрашивая, что они чувствуют. Вот четыре открытия, которые я сделал.

#### Открытие первое: они не верят глазам.

Для человека моего поколения (мне под сорок) увидеть — значит убедиться. Если я вижу видео, где политик говорит глупость, я склонен верить, что он это сказал. Для зумера видео — просто данные. Их можно подделать, сгенерировать, перемонтировать. Они знают это с детства.

Одна девушка, студентка журфака, сказала мне фразу, которую я запомнил: «Я не спрашиваю „правда ли это“. Я спрашиваю „зачем это создали“. Правды в интернете нет, есть только цели».

Она не циник. Она просто реалист, выросший в мире, где Photoshop старше её.

**Открытие второе: они чувствуют фальшь телом.**

Помните историю с племянницей? Она не анализировала движения глаз. Она просто *почувствовала*, что что-то не так. Это не интеллектуальный навык, это телесный.

Психологи называют это «эмпатическим резонансом». Мы считываем другого человека не только глазами, но и всем телом — микродвижениями мышц, изменениями ритма дыхания, едва уловимыми сигналами. Дети, выросшие на экранах, научились так же считывать синтетику. У них появилась новая мышца, которой нет у нас.

«Я не знаю, как объяснить, — сказал мне 16-летний геймер. — Просто иногда смотришь на персонажа и понимаешь: это не человек. Потом читаешь в комментариях — и правда, нейросеть. Не знаю, как я это понял. Просто чувствую».

**Открытие третье: им всё равно, кто автор.**

Для меня важно, написан текст человеком или машиной. Я ищу в этом подвох, обман, снижение ценности. Для зумера это не имеет значения.

Исследование, о котором я писал во второй главе, подтверждает: молодёжь гораздо спокойнее относится к синтетическому контенту. Они не делят мир на «настоящее» и «ненастоящее». Они делят на «интересное» и «скучное».

«Какая разница, кто нарисовал картинку? — спросил меня 19-летний художник. — Если она красивая, она красивая. Если текст интересный, какая разница, человек писал или алгоритм?»

Я попытался возразить что-то про душу, про авторское намерение, про подлинность. Он посмотрел на меня с вежливым недоумением:

«Душа — это то, что я чувствую, когда смотрю. А не то, что чувствовал тот, кто создавал. Я не могу залезть к автору в голову. Я могу только в свою. И если моя душа откликается — значит, душа есть. Хотя бы моя».

Я замолчал. Потому что в его словах была логика, к которой я был не готов.

**Открытие четвёртое: они одиноки по-новому.**

Помните историю Сары из четвёртой главы? Для моего поколения роман с ИИ — это патология, отклонение, симптом кризиса. Для зумеров — это просто один из вариантов.

У них нет романтического культа «настоящих отношений», который был у нас. Они видели слишком много разводов, слишком много токсичных пар, слишком много боли, которую причиняют друг другу живые люди. Идеальный ИИ-партнёр для них — не замена реальности, а её улучшенная версия.

«Понимаешь, — объясняла мне 22-летняя знакомая, — с живым человеком ты никогда не знаешь, что у него в голове. Он может врать, может передумать, может уйти. А ИИ — прозрачный. Он говорит то, что думает. Он не играет. Мне так спокойнее».

Я спросил: «А любовь?»

Она усмехнулась: «Любовь — это когда спокойно. А не когда трясёт».

Я снова замолчал. Потому что в этом определении любви было что-то до боли понятное. И что-то до боли пугающее.

**Что они потеряли?**

Я пытаюсь понять: что поколение экрана потеряло по сравнению с нами?

Они потеряли, кажется, наивность. Ту самую веру в то, что если человек улыбается, он искренен. Что если сказано «навсегда», значит, навсегда. Что настоящее — оно всегда лучше подделки.

Они научились защищаться. Они поставили экран не только перед лицом, но и перед душой. Они не подпускают близко, потому что знают: близко — значит больно.

Но что они приобрели?

Они приобрели удивительную гибкость. Они не боятся нового. Они не делят мир на чёрное и белое. Они принимают технологии как часть себя, не сопротивляясь и не обожествляя.

Они, кажется, научились жить в мире, где границы стерты. Где невозможно отличить человека от машины, но и не нужно — если результат приносит радость.

Вопрос только в том: приносит ли?

### **Разговор с Алисой (продолжение)**

Вечером того же дня, после истории с нейросетевым комиком, я снова подсел к Алисе.

— Слушай, — спросил я. — А ты вообще общаешься с нейросетями? Как с друзьями?

Она пожала плечами:

— Иногда. В приложении одном. Там можно с разными персонажами болтать.

— И что, нравится?

— Ну, прикольно. Они всегда отвечают. Можно тупить, прикалываться, вопросы всякие задавать.

— А с подругами? — спросил я. — С ними тоже так можно?

Алиса задумалась. Надолго. Потом сказала:

— С подругами сложнее. Они могут обидеться. Или не ответить. Или сказать: «отстань, я занята». А тут — нет. Тут всегда рады.

Она помолчала и добавила:

— Но с подругами веселее. Потому что они настоящие. С ними смеяться лучше.

Я выдохнул.

Они всё ещё чувствуют разницу. Они всё ещё выбирают живое — даже если оно сложное, неудобное, обидчивое. Потому что живое смеётся иначе. Потому что в живом смехе есть то, чего нет ни в одном алгоритме.

### **Свобода.**

#### **Что мы можем им дать?**

Я думаю об этом каждый раз, когда вижу подростка с телефоном.

Мы не можем забрать у них экраны. Мы не можем вернуть мир, где всё было просто и понятно. Мы не можем защитить их от одиночества и боли.

Но мы можем дать им одно — себя.

Настоящих. Неидеальных. Живых.

Мы можем быть теми людьми, с которыми «смеяться лучше». Которые обидятся, но простят. Которые устанут, но придут. Которые не будут идеальными, но будут *своими*.

Потому что единственная защита от цифрового одиночества — это живая связь.

Кожа к коже. Глаза в глаза. Дыхание к дыханию.

Этому не научит никакой ИИ.

Этому можем научить только мы.

## Глава 6. Усталость от алгоритмов: почему людям надоело, что их «просчитывают»

### История, которая случилась со мной вчера

Я захотел купить новую кофеварку. Простая бытовая задача, с которой раньше справлялся за полчаса: зайти в магазин, посмотреть, пощупать, спросить продавца, принять решение.

Но теперь я «современный человек». Я открыл браузер и начал искать.

Через пять минут я уже не помнил, зачем открыл браузер. Через десять — у меня было открыто 17 вкладок с обзорами, сравнениями и рекомендациями. Через двадцать — мне начали приходить уведомления: «Спешите! Скидка на кофеварки только сегодня!».

Через час я выключил компьютер и пошёл на кухню заваривать растворимый кофе в кружке. Потому что сил выбирать уже не было.

Я не купил кофеварку. Я устал.

Но главное не в этом. Главное в том, что я почувствовал: за мной следили. Каждый мой клик, каждое промедление, каждая секунда, проведённая на странице, — всё это скармливалось алгоритму, который решал, какую рекламу мне показать, чтобы я наконец купил.

Я был не человеком, ищущим кофеварку. Я был единицей данных в огромной системе, которая хотела одного — чтобы я нажал кнопку «Купить».

И мне это надоело.

Оказалось, я не одинок.

### Цифры, которые кричат

Исследование VML, которое я уже упоминал, показало потрясающую вещь. 44% потребителей по всему миру испытывают «усталость от алгоритмов». Почти половина людей устала от того, что их просчитывают, предсказывают и подталкивают.

Но дальше — ещё интереснее.

56% россиян заявили, что реклама, созданная искусственным интеллектом, снижает их доверие к бренду. Больше половины! Мы вложили миллиарды в технологии, которые делают рекламу персонализированной и эффективной, а люди говорят: «Не надо. Мы вам не верим».

И самое убийственное: 26% потребителей воспринимают сокрытие факта использования ИИ как признак нечестности бренда. То есть, если вы *не признаётесь*, что контент создан машиной, вас считают обманщиком.

Вы понимаете, какой парадокс?

Мы строим идеальную машину предсказаний, а люди устают от того, что их предсказывают. Мы создаём идеальный контент, а люди не хотят его потреблять. Мы делаем рекламу максимально релевантной, а люди называют нас обманщиками.

Что пошло не так?

### Анатомия усталости

Давайте разберёмся, из чего сделано это чувство.

#### Первый слой: информационная перегрузка.

Наш мозг не предназначен для обработки того объёма информации, который обрушивается на нас каждый день. Десятки уведомлений. Сотни писем. Тысячи постов. Миллионы выборов.

Когда у меня было 17 открытых вкладок с кофеварками, мой мозг просто сказал: «Стоп. Я не могу больше сравнивать. Я не могу больше выбирать. Я уйду в офлайн».

Это защитная реакция. Как если бы вас заставили съесть 17 пирожных подряд — вас бы стошнило. Информационное переедание работает так же.

### **Второй слой: иллюзия выбора.**

Алгоритмы создают у нас ощущение, что мы выбираем сами. Нам кажется, что мы свободны. На самом деле мы движемся по коридору, который для нас построили.

Я хотел кофеварку. Алгоритм решил, что мне нужна именно та, с которой у магазина наибольшая маржа. И начал показывать мне её со всех сторон. Я сопротивлялся, но каждый клик уводил меня всё дальше от настоящего выбора и всё ближе к запрограммированному решению.

Когда мы чувствуем, что нас ведут, — мы начинаем упираться. Даже если ведут к хорошему.

### **Третий слой: потеря приватности.**

Мы знаем, что за нами следят. Мы знаем, что каждый наш шаг записывается, анализируется, монетизируется. Мы согласились на это, когда нажали «Принимаю» в пользовательском соглашении, которое никто не читал.

Но согласие не отменяет чувства.

Чувство, что ты под колпаком. Что кто-то знает о тебе больше, чем ты сам. Что твои слабости, страхи, желания — всё это выставлено на торги.

Это неудобно. Это пугает. Это вызывает сопротивление.

### **История Насти**

Я вспоминаю разговор с подругой Настей, которая работает в маркетинге. Она умная, продвинутая, сама настраивает таргет и пишет стратегии.

В какой-то момент она сказала фразу, которую я запомнил:

«Знаешь, что самое страшное? Я знаю, как это работает. Я знаю, какие кнопки они нажимают. Но я всё равно на них нажимаюсь. Я вижу рекламу и понимаю, что это реклама. Но через три дня ловлю себя на мысли, что хочу эту вещь. Они пролезли в мою голову, хотя я держала дверь закрытой».

Настя устала от рекламы. Настя устала от собственной беспомощности. От того, что знание не спасает. От того, что алгоритмы сильнее её воли.

Это, наверное, самое тяжёлое в усталости от алгоритмов — чувство, что ты проиграл машине в борьбе за самого себя.

### **Бунт как тренд**

Но, как это ни парадоксально, усталость порождает сопротивление. И это сопротивление становится заметным трендом.

Я вижу это в разговорах с друзьями. Всё чаще звучат фразы: «Я удалил приложение», «Я отключил уведомления», «Я перестал читать это всё».

Люди возвращаются к аналоговому. Книги. Пластинки. Настольные игры. Живые встречи. Рынки выходного дня. Всё то, что нельзя посчитать, спрогнозировать и монетизировать с помощью алгоритмов.

Исследование Prosus подтверждает: качество контента и доверие к нему становятся важнее количества. Люди готовы платить за то, что создано человеком, потому что это становится редким ресурсом.

Возникает странная экономика: **чем больше машинного контента, тем дороже человеческий.**

Не в деньгах — в доверии.

### **Что делать бизнесу?**

Я как маркетолог не могу не задать этот вопрос. Если людям надоело, что их просчитывают, — как с ними разговаривать?

Ответ, который я нахожу, простой и сложный одновременно.

### **Перестать просчитывать. Начать понимать.**

Просчитывание — это манипуляция. Это попытка заставить человека сделать то, что нужно вам, используя его слабости.

Понимание — это эмпатия. Это попытка увидеть, что нужно человеку на самом деле, и помочь ему это получить.

Разница огромная.

Когда алгоритм показывает мне рекламу кофеварки, которую я уже посмотрел, — он пытается меня дожать. Когда живой продавец спрашивает: «А как вы вообще кофе пьёте? Утром или вечером? С молоком или без? Вам важно, чтобы быстро, или чтобы вкусно?» — он пытается меня понять.

Я устал от первого. Я откроюсь второму.

Исследование Graphite, которое упоминают авторитетные источники, подтверждает: реклама с выраженным человеческим инсайтом выигрывает у «красивой» машинной рекламы вчистую. 62% потребителей выбирают именно её.

Люди хотят, чтобы с ними говорили. А не просчитывали.

### **Мой маленький эксперимент**

Я решил провести неделю в режиме «антиалгоритм».

Отключил персонализированную рекламу. Перестал ставить лайки. Чистил историю поиска. Заходил на сайты через инкогнито. Специально кликал на то, что мне неинтересно, чтобы сбить алгоритмы со следа.

Знаете, что произошло?

Первые два дня было неуютно. Реклама показывала мне странные вещи — женские платья, детские игрушки, путёвки в Турцию. Я чувствовал себя потерянным в информационном пространстве.

А потом случилось чудо. Я перестал замечать рекламу вообще. Она была, но она перестала меня задевать. Она стала просто фоном, как рекламные щиты за окном автомобиля.

Я вздохнул свободнее. Я перестал хотеть вещи, которые мне навязывали. Я начал замечать то, что нужно мне.

Я вернул себе себя.

### **Что мы теряем, когда нас просчитывают?**

Главная потеря даже не в деньгах и не во времени. Главная потеря — в спонтанности.

Когда алгоритмы знают, что я люблю, и показывают мне только это, я перестаю открывать новое. Я замыкаюсь в пузыре своих интересов. Я перестаю удивляться.

А удивление — это источник жизни. Это то, что заставляет сердце биться чаще. Это встреча с неизвестным, которая делает нас живыми.

Алгоритмы убивают удивление. Они делают мир предсказуемым, безопасным, стерильным. И смертельно скучным.

Может быть, поэтому люди так устают? Не от количества информации, а от её однообразия? От того, что им всё время показывают одно и то же? От того, что мир перестаёт быть тайной?

### **Маленькое сопротивление**

Я не призываю удалить все аккаунты и уйти в лес. Я сам пользуюсь алгоритмами, они удобны. Но я предлагаю другое.

**Научиться замечать, когда вами управляют.**

Когда вы листаете ленту и вдруг ловите себя на мысли: «Хочу это купить», — спросите: это моё желание или мне его навязали?

Когда вы смотрите видео и чувствуете злость или восторг, — спросите: я правда так думаю или меня разогрели?

Когда вы выбираете фильм на вечер, — спросите: я правда хочу это смотреть или мне его подсунули?

Это маленькое сопротивление. Но оно возвращает вам контроль.

А контроль — это первый шаг к свободе.

## Глава 7. Дипфейк-паника: когда нельзя верить своим глазам

### Видео, которое сломалось у меня в голове

Вчера вечером мне прислали ссылку. Друг написал: «Посмотри, это жуть».

Я открыл видео. На экране — знакомое лицо. Известный российский политик, которого я сотни раз видел по телевизору, сидел в домашней обстановке и говорил странные вещи. Он признавался в коррупции. Называл суммы. Перечислял фамилии. Голос был его. Интонации — его. Мимика — его.

Я смотрел и чувствовал, как внутри поднимается волна: не может быть, это же самоубийство, зачем он это говорит?

Видео шло три минуты. За это время я успел поверить. Успел возмутиться. Успел мысленно перестроить картину мира.

А потом друг написал второе сообщение: «Это дипфейк, кстати. Уже опровергли».

Я выдохнул. Но осадок остался.

Потому что в следующие три минуты я понял страшную вещь: если бы мне не сказали, я бы поверил. Навсегда. И эта ложь стала бы частью моей реальности.

Добро пожаловать в мир, где глаза больше не доказательство.

### Технология, которая сломала реальность

Давайте сразу договоримся о терминах. Дипфейк (deepfake) — это синтез изображения или видео на основе искусственного интеллекта, при котором лицо одного человека накладывается на тело другого или генерируется полностью вымышленный персонаж, неотличимый от реального.

Звучит сложно. На деле это значит одно: **вы больше не можете верить тому, что видите.**

Ещё пять лет назад дипфейки были узнаваемы. Пластиковая кожа. Дёргающиеся веки. Странные блики в глазах. Их можно было отличить, если присмотреться.

Сейчас — нет.

Современные нейросети генерируют видео в реальном времени с качеством, которое обманывает не только обычного зрителя, но и профессионалов. Я сам, человек, который пишет книгу об ИИ, попался на трёхминутное видео. И я был не один.

Исследования показывают: 60% потребителей сомневаются в подлинности онлайн-контента. Они сомневаются не потому, что параноики. А потому, что уже обжигались.

### История, от которой мороз по коже

Я хочу рассказать вам одну историю. Она произошла не в России, но могла бы произойти где угодно.

Молодая женщина, назовём её Анна, получила видео от своей матери. На видео мать сидела в незнакомой комнате, выглядела растерянной и говорила: «Доченька, я попала в беду. Меня похитили. Они требуют выкуп. Пожалуйста, сделай всё, что они скажут, иначе меня убьют».

Голос был материнским. Интонации — материнскими. Слёзы на глазах — настоящими.

Анна перевела деньги. Конечно, она перевела. Что бы вы сделали на её месте?

Потом выяснилось, что мать была дома, в полной безопасности, и ничего не знала о видео. Её лицо и голос синтезировали из нескольких минут разговора по телефону, которые злоумышленники записали заранее.

Анна потеряла деньги. Но главное — она потеряла чувство безопасности. Если маму можно подделать, кому вообще можно верить?

Это не фантастика. Это реальность 2026 года.

### **Три уровня паники**

Давайте разложим проблему на уровни. Потому что дипфейки бьют по разным этажам нашей психики.

#### **Уровень первый: личный.**

Это самое страшное. Когда подделать могут вас. Ваше лицо, ваш голос, ваши интимные фото. Создать порно с вашим участием, которого никогда не было. Сгенерировать видео, где вы говорите то, чего никогда не говорили.

Для этого не нужны спецслужбы. Достаточно нескольких ваших фото из соцсетей и минуты голоса из сторис. Всё это есть у каждого, кто хоть раз выкладывал что-то в интернет.

Я разговаривал с девушкой, которая стала жертвой такого дипфейка. Ей 19 лет. Она учится в университете. Кто-то из знакомых (она до сих пор не знает, кто) сгенерировал фейковое видео и разослал однокурсникам.

«Я три месяца не могла выйти из дома, — рассказала она. — Мне казалось, все смотрят и думают про меня это. Я знала, что это не я. Но другие-то не знали. Я перестала спать. Перестала есть. Чуть не ушла из института».

Преступника так и не нашли. А её жизнь разделилась на «до» и «после».

#### **Уровень второй: общественный.**

Здесь речь о доверии к публичным фигурам. К политикам, журналистам, экспертам.

Представьте, что за день до выборов появляется видео, где кандидат говорит что-то чудовищное. Вирусное видео, которое набирает миллионы просмотров. Опровержение выйдет через три дня, когда выборы уже закончатся.

Или представьте, что дипфейки становятся инструментом регулярной политической борьбы. Любое неудобное выступление можно объявить подделкой. Любую настоящую запись — оспорить. В мире, где всё можно подделать, правда перестаёт существовать.

#### **Уровень третий: экзистенциальный.**

Это самый глубокий уровень. Здесь речь о том, что происходит с нашей психикой, когда мы перестаём доверять собственным чувствам.

Человек устроен так, что опирается на глаза и уши. Мы говорим: «Я же сам видел!» — как на последний аргумент. Видеть — значит знать.

Когда видеть больше не значит знать, мы теряем опору. Мир становится зыбким. Реальность — опциональной. Психологи говорят о росте тревожности, паранойи, когнитивного диссонанса. Мы входим в эпоху, где каждый вынужден быть детективом, проверяющим подлинность каждой улики.

И мы к этому не готовы.

### **Кто и как нас защищает?**

Хорошая новость: технологии защиты тоже развиваются.

Появляются системы «цифрового происхождения» — своего рода паспорта для контента. Специальные водяные знаки, криптографические метки, аттестационные базы данных, которые подтверждают, что видео снято реальной камерой в реальном времени.

Крупные платформы внедряют детекторы дипфейков. Искусственный интеллект учат ловить искусственный интеллект — бесконечная гонка вооружений между создателями фейков и их ловцами.

В России, по данным Роскомнадзора, разрабатываются системы маркировки контента, созданного с помощью ИИ. Законодательство постепенно ужесточается: за распространение дипфейков вводят ответственность.

Но проблема в том, что технологии распространения всегда обгоняют технологии защиты. Пока видео проверяют и помечают, оно уже соберёт миллион просмотров и сделает своё чёрное дело.

### **Что делать нам?**

Я не хочу заканчивать эту главу в тотальном мраке. Да, проблема есть. Да, она страшная. Но у нас есть оружие. Оно не технологическое, оно человеческое.

#### **Первое: критическое мышление.**

Звучит банально, но это единственное, что реально работает. Перестаньте верить первому видео. Перестаньте делиться сенсацией, не проверив. Сделайте паузу. Спросите себя: а может ли это быть правдой? Кому выгодно, чтобы я в это поверил?

Помните историю с политиком? Если бы я сразу включил голову, а не эмоции, я бы заметил, что видео слишком идеальное. Что оно появилось слишком вовремя. Что оно слишком удобно для чьих-то целей.

Эмоции — главный союзник дипфейков. Холодная голова — главный враг.

#### **Второе: доверие к источнику.**

В мире, где контент можно подделать, единственным якорем становится доверие к тем, кто этот контент распространяет.

Я могу не знать, настоящее ли видео мне прислали. Но я знаю, что вот этому другу я доверяю. Он не пришлёт мне фейк. А вот этот телеграм-канал уже десять раз ошибался — ему я не верю.

Доверие становится валютой новой эпохи. Собирайте её. Храните. Цените тех, кто её заслуживает.

#### **Третье: живой контакт.**

Дипфейк работает на расстоянии. Через экран, через динамик, через безличную сеть. Но в реальной жизни, лицом к лицу, подделать человека почти невозможно.

Микродвижения глаз. Тепло тела. Запах. Дыхание. То, как человек молчит. То, как он смотрит в сторону. Всё это не поддаётся синтезу, потому что это не информация — это присутствие.

В мире тотальной лжи единственной правдой остаётся тело. Ваше тело, чувствующее другого. Живая встреча, которую нельзя подделать.

Может быть, поэтому мы так тянемся к живому? Может быть, усталость от алгоритмов, о которой мы говорили в прошлой главе, — это тоска по настоящему, по тому, что нельзя посчитать и сгенерировать?

### **Вечер после дипфейка**

Я закрыл видео с политиком. Посидел в тишине. Потом позвонил маме.

— Мам, это ты?

— Я, сынок, а что случилось?

— Да так, просто проверить.

Мы поговорили ни о чём. О погоде, о здоровье, о том, что кот опять разбил цветок.

Я слушал её голос — настоящий, с хрипотцой, с интонациями, которые я знаю тридцать с лишним лет. Я знал, что это она. Не потому, что я проверил технологию. А потому, что я *чувствовал*.

Может быть, это и есть ответ.

Технологии будут становиться всё совершеннее. Дипфейки — всё неотличимее. Но чувство, живое человеческое чувство, останется последней линией обороны.

Той, которую не взломает никакой алгоритм.

## Глава 8. Синдром «пустого текста»: письма без души и отчеты без смысла

### Письмо, которое меня добило

Вчера я получил поздравление с днём рождения.

Не подумайте ничего плохого, у меня действительно был день рождения. И поздравление было очень тёплым. Длинный текст, красивые слова, пожелания здоровья, счастья, успехов во всех начинаниях. Всё, как положено.

Проблема была только в одном: это письмо прислал мне Сбербанк.

Я сидел и смотрел на экран. Сбербанк поздравлял меня с днём рождения. Сбербанк желал мне «улыбаться каждый день» и «окружать себя близкими людьми». Сбербанк писал: «Вы для нас не просто клиент, вы — часть большой семьи».

И я понял, что сейчас во мне что-то сломалось.

Не в том смысле, что я обиделся на Сбербанк. Я понимаю, это автоматическая рассылка, её настроили маркетологи, чтобы поддерживать лояльность. В этом нет ничего личного.

Но в том смысле, что я вдруг остро осознал: **мы разучились писать друг другу.**

Мы разучились писать так, чтобы за словами чувствовался человек. Чтобы текст пахнул живым дыханием, а не машинным маслом.

У этого явления даже название появилось — **синдром пустого текста.**

### Диагноз: пустота

Что такое пустой текст?

Это текст, который написан по правилам, но в котором нет автора. Нет голоса. Нет интонации. Нет того, кто стоит за словами.

Пустые тексты окружают нас повсюду:

— «Уважаемый клиент! Мы ценим ваше доверие и стремимся сделать сервис лучше!»

— «Дорогой коллега! Направляю вам отчет о проделанной работе за прошедший период.»

— «Привет! Как дела? Что нового? Как настроение?»

— Поздравления от банков, страховых, операторов связи.

— Деловая переписка, где все письма похожи одно на другое.

— Посты в соцсетях, написанные нейросетями для поддержания «активности».

— Комментарии, сгенерированные ботами, чтобы «прогреть аудиторию».

Всё это — пустые тексты. В них есть слова. В них нет человека.

Исследования, о которых мы говорили в предыдущих главах, подтверждают: людей это бесит. 56% россиян не доверяют рекламе, созданной ИИ. 26% считают сокрытие использования ИИ признаком нечестности. Но проблема глубже.

Мы устали не от того, что тексты пишут машины. Мы устали от того, что **люди перестали писать как люди.**

### Откуда взялся синдром?

Давайте проследим эволюцию.

#### Этап первый: живое письмо.

Было время, когда люди писали друг другу письма. Настоящие. От руки. С пометками, с зачеркиваниями, с паузами, когда автор задумывался и капал чаем на бумагу. В этих письмах была душа, потому что они писались долго и с чувством.

#### Этап второй: электронная почта.

Сначала она сохраняла живость — мы писали так же, как говорили. Но постепенно появились стандарты, шаблоны, этикет. Письма стали короче, суше, функциональнее.

### **Этап третий: мессенджеры.**

Здесь, казалось бы, должна была вернуться живость — мы пишем как говорим, с ошибками, с эмодзи, с голосовыми. Но парадокс: чем быстрее мы пишем, тем меньше думаем. Наша речь в мессенджерах — это не живой голос, это поток клипового сознания.

### **Этап четвёртый: ИИ-генерация.**

И вот здесь случился финал. Мы перестали писать сами. Зачем мучиться, подбирать слова, искать интонацию, если нейросеть сделает это за секунду?

Напиши письмо клиенту. Напиши пост для соцсетей. Напиши поздравление коллеге. Напиши ответ в поддержку. Всё это теперь можно делегировать машине.

И мы делегируем.

А потом удивляемся, почему в нашей переписке так мало жизни.

### **Эксперимент, который я провёл**

Я решил провести эксперимент. Взял десять писем из своей деловой переписки за последний месяц. Убрал подписи и дал трём друзьям задание: угадать, где письмо написал человек, а где — нейросеть или шаблон.

Результат меня убил.

Из десяти писем друзья ошиблись в восьми. Они принимали человеческие письма за машинные, а машинные — за человеческие. То есть разница между живым человеком и алгоритмом в деловой переписке стала практически неразличима.

Я спросил: «А как вы вообще определяли?»

Они сказали: «Ну, где было побольше воды и общих фраз — думали, что человек. А где коротко и по делу — что машина. Но потом ты начал путать, и мы перестали понимать».

Вот она, цена эффективности. Мы так хорошо научились писать «как надо», что перестали писать «как мы».

### **История Антона**

Антон — мой знакомый, работает в крупной корпорации. Он пишет отчёты. Много. Каждый день. Каждую неделю. Каждый месяц.

Я спросил его: «Ты любишь свою работу?»

Он засмеялся: «Я не знаю. Я уже не понимаю, что я делаю. Я пишу отчёты, которые никто не читает, отчётами, которые никто не пишет. Это такой круговорот бумаги в природе».

— В смысле?

— Ну, я пишу отчёт для начальника. Начальник пишет отчёт для своего начальника. Тот — для своего. Все пишут отчёты. Никто их не читает. Но если отчёт не сдать — будет скандал.

— А зачем вы их пишете?

— А я не знаю. Наверное, чтобы было. Чтобы казалось, что мы работаем.

Я спросил: «А ты пробовал написать по-другому? Честно, живо, как есть?»

Антон посмотрел на меня с ужасом: «Ты с ума сошёл? Меня же уволят. Начальник подумает, что я не умею работать. Отчёты должны быть скучными. Скучные отчёты — это признак профессионализма».

Я задумался. А ведь он прав. В корпоративном мире пустота стала синонимом серьёзности. Чем менее текст похож на живого человека, тем больше он похож на «настоящий документ».

Мы построили цивилизацию, где живое письмо стало признаком непрофессионализма.

### **Цена пустоты**

Казалось бы, ну и что? Ну пишут люди скучные письма. Ну отчёты без души. Ну поздравления от банков. Какая разница?

Разница огромная. И она измеряется не в деньгах, а в чём-то более важном.

**Первое: мы перестаём слышать друг друга.**

Когда все письма одинаковые, мы перестаём вчитываться. Мы пролистываем, удаляем, отвечаем шаблонами. В этом потоке легко потерять действительно важное сообщение — потому что оно выглядит так же, как все остальные.

**Второе: мы теряем контакт.**

Помните, в четвёртой главе мы говорили о романах с ИИ? Люди уходят к машинам, потому что машины «понимают». Но парадокс в том, что и люди вокруг нас перестали быть людьми в переписке. Они стали такими же предсказуемыми, как алгоритмы.

Если твой друг пишет тебе так же, как банк пишет своим клиентам, — зачем тебе друг? Можно просто общаться с банком, он хотя бы не обижается.

**Третье: мы разучиваемся думать.**

Письмо — это не просто передача информации. Это способ думать. Когда мы пишем, мы структурируем мысли, ищем слова, формулируем чувства. Процесс письма — это процесс осознания.

Когда за нас пишет машина, мы перестаём осознавать. Мы просто транслируем готовые блоки. Наше мышление атрофируется, как мышца, которую перестали нагружать.

**Что с этим делать?**

Я не призываю отказаться от технологий и вернуться к гусиным перьям. Но я предлагаю несколько простых правил, которые помогут вернуть жизнь в тексты.

**Правило первое: пишите важное сами.**

Если письмо действительно важное — клиенту, которого вы цените, другу, которому хотите тепла, себе самому в дневник — напишите его сами. Без нейросетей. Без шаблонов. Без копипаста.

Пусть в нём будут ошибки. Пусть оно будет корявым. Но в нём будете вы.

**Правило второе: читайте вслух.**

Прежде чем отправить письмо, прочитайте его вслух. Если текст звучит как робот — перепишите. Если вы спотыкаетесь — перепишите. Если вам скучно его читать — тем более перепишите.

Живая речь всегда звучит иначе, чем машинная. У неё есть ритм, дыхание, паузы.

**Правило третье: добавляйте личное.**

Даже в деловом письме можно добавить одну фразу, которая покажет, что вы человек. «Как погода в вашем городе?», «Надеюсь, вы хорошо отдохнули на майских», «Кстати, спасибо за прошлую консультацию, очень помогло».

Это мелочь. Но из мелочей складывается человечность.

**Правило четвёртое: не злоупотребляйте шаблонами.**

Шаблоны нужны для экономии времени. Но если вы используете один шаблон для всех писем подряд, люди это чувствуют. Лучше написать три коротких живых письма, чем двадцать идеальных шаблонных.

**Правило пятое: помните, кому вы пишете.**

За каждым адресом электронной почты — живой человек. У него есть чувства, настроение, проблемы. Он так же устал от пустых писем, как и вы.

Напишите ему так, чтобы ему захотелось вам ответить. По-настоящему, а не автоматическим «спасибо, принято».

**Письмо, которое я написал вчера**

Вчера, после истории со Сбербанком, я написал одно письмо. Не в банк, а старому другу, с которым мы не общались полгода.

Я не пользовался нейросетями. Не искал красивых слов. Я просто сел и написал: «Привет. Полгода молчал, потому что сам не знаю почему. Зарылся в работу, в книги, в свои мысли. Вспомнил сегодня, как мы сидели на крыше лет пять назад и ты говорил, что главное — не терять друг друга. Я потерял. Прости. Давай встретимся?»

Через час он ответил: «Привет. Я тоже всё время про это думал, но не писал, думал, может, не до меня. Давай. Скучаю».

И я понял, что это письмо стоило больше, чем все идеально выверенные отчёты, которые я написал за последний год.

Потому что в нём была жизнь.

### **Маленький манифест**

Я хочу закончить эту главу простой мыслью.

В эпоху, когда машины научились писать лучше людей, единственное, что остаётся по-настоящему ценным, — это человеческое несовершенство.

Ошибки, сомнения, паузы, личные интонации, странные метафоры, неуклюжие признания. Всё то, что алгоритмы отсеивают как «мусор», на самом деле и есть наша душа.

Не бойтесь писать коряво. Бойтесь писать пусто.

Потому что пустой текст — это текст, в котором нет вас.

А без вас он никому не нужен. Даже банкам, которые делают вид, что вы для них семья.

## Глава 9. Великое разочарование: почему ИИ пока не стал гением

### Разговор, который меня отрезвил

Я сидел в кофейне с другом, который работает в IT. Умный парень, разработчик с двадцатилетним стажем, один из тех, кто строил эту цифровую реальность собственными руками.

Я рассказывал ему про книгу. Про эмпатию, про дипфейки, про усталость от алгоритмов. Про то, как люди боятся, что ИИ их заменит.

Он слушал, слушал, потом отставил чашку и сказал фразу, которую я запомню надолго:

«Слушай, я каждый день работаю с этими технологиями. И знаешь, что я тебе скажу?»

Бояться пока нечего. ИИ — это самый умный двоечник в классе».

— В смысле?

— А в том смысле, что он может написать сочинение на любую тему, но не понимает, о чём пишет. Он может решить любую задачу, если она уже была в учебнике. Но если задача новая — он тупит. Он не гений. Он просто очень быстрый копировальщик.

Я задумался. А ведь он прав.

Мы так долго боялись пришествия сверхразума, что не заметили простой вещи: сверхразум пока не пришёл. Вместо него пришёл очень шустрый имитатор.

И это великое разочарование нашего времени.

### Гений или имитатор?

Давайте честно посмотрим на то, что умеет современный ИИ.

Он пишет тексты, которые трудно отличить от человеческих. Он рисует картинки, от которых у художников опускаются руки. Он пишет код, генерирует музыку, переводит с любого языка на любой.

Это впечатляет. Это пугает. Это меняет рынки.

Но есть одно «но».

### ИИ не создаёт ничего принципиально нового.

Всё, что он делает, — это компиляция того, что уже было. Он берёт миллионы текстов, картинок, мелодий, которые создали люди, и собирает из них новый пазл. Иногда красиво. Иногда убедительно. Иногда даже гениально — на первый взгляд.

Но если копнуть глубже, выясняется страшная вещь: у ИИ нет собственного опыта.

Он не знает, что такое влюбиться. Не знает, что такое потерять близкого. Не знает, что такое сидеть на кухне в три часа ночи и смотреть в одну точку, потому что внутри пустота. Не знает, что такое радость от того, что ребёнок сделал первый шаг. Не знает, что такое вкус хлеба, когда ты действительно голоден.

Он знает только слова про это.

И поэтому всё, что он создаёт, — это красивая скорлупа без ядра.

### История про стихи

Я попросил нейросеть написать стихи о любви.

Она выдала идеальный текст. Рифма — точная. Ритм — безупречный. Метафоры — глубокие. Образы — пронзительные. Если бы я не знал, что это машина, я бы решил, что читаю настоящего поэта.

Я отправил эти стихи знакомой, которая пишет стихи сама. Настоящие, выстраданные, от которых мурашки по коже.

Она прочитала и сказала: «Красиво. Очень красиво. Но знаешь, чего здесь нет?»

— Чего?

— Воздуха. Понимаешь, настоящие стихи — они дышат. Там между строк есть что-то, что автор не сказал, но чувствуется. А здесь — всё сказано. И ничего не чувствуется.

Я перечитал стихи. Она была права.

Там было всё, кроме главного. Кроме того, что нельзя написать, потому что это можно только пережить.

### **Парадокс эксперта**

Есть ещё один важный момент, о котором мало говорят.

ИИ блестяще справляется с задачами, которые требуют эрудиции. Он помнит всё. Он не забывает. Он может за секунду выдать информацию из миллионов книг.

Но в реальной жизни экспертиза — это не только знание фактов.

Настоящий эксперт отличается от новичка не количеством информации в голове, а способностью видеть то, что не написано в учебниках. Чувствовать контекст. Улавливать нюансы. Понимать, что в этой конкретной ситуации правило не работает.

ИИ этого не умеет.

Он будет упорно применять правило, потому что правил много, а контекста — ноль. Он выдаст идеальное решение для средней температуры по больнице. Но в каждой конкретной палате пациент уникален.

Я разговаривал с врачом, который использует ИИ для диагностики. Он сказал интересную вещь:

«Нейросеть ставит правильный диагноз в восьми случаях из десяти. Это круто. Но она не замечает того, что замечаю я. Например, что пациент пришёл не один, а с женой, которая всё время перебивает. Или что он нервничает, когда говорит о работе. Или что у него глаза красные не от болезни, а от того, что он вчера плакал. Для диагноза это вроде не важно. Но для лечения — важно. Потому что лечить надо человека, а не набор симптомов».

Вот он — потолок ИИ. Он видит симптомы, но не видит человека.

### **Почему мы так боялись?**

Интересный вопрос: если ИИ так ограничен, почему мы так его боялись?

Наверное, потому что путали интеллект с сознанием. Думали, что если машина научится считать быстрее нас, она станет умнее нас. Но ум — это не только счёт. Ум — это ещё и понимание того, зачем считать, что считать и стоит ли вообще это считать.

Алан Тьюринг, великий математик и отец искусственного интеллекта, придумал знаменитый тест: если машина может разговаривать так, что вы не отличите её от человека, значит, она мыслит.

Мы почти прошли этот тест. Уже есть люди, которые искренне влюбляются в ИИ, дружат с ИИ, доверяют ИИ больше, чем людям.

Но Тьюринг ошибался в одном. Способность имитировать разговор — это не то же самое, что способность мыслить. Попугай тоже имитирует речь. Но никто не называет попугая мыслителем.

Мы приняли имитацию за подлинник. И теперь переживаем великое разочарование.

### **Что умеем только мы?**

Давайте составим честный список того, что ИИ не умеет и в обозримом будущем не научится.

#### **Первое: понимать контекст.**

ИИ знает миллион историй. Но он не знает вашей истории. Он не знает, почему вы сегодня грустны, хотя объективных причин нет. Он не знает, что для вас значит эта фотогра-

фия на стене. Он не знает, что вы боитесь темноты с детства, потому что в пять лет вас напугал фильм ужасов.

Контекст — это то, что нельзя загрузить в базу данных. Это то, что накапливается годами, оседает в теле, в памяти, в привычках. Это ваша уникальная вселенная, в которой никто другой не жил.

**Второе: чувствовать нюансы.**

ИИ работает с категориями. Он знает, что такое «радость» и что такое «грусть». Но он не знает, что такое «грусть с оттенком светлой ностальгии, когда вспоминаешь детство». Или «радость пополам с тревогой, когда ребёнок впервые идёт в школу».

Человеческие чувства — это не смайлики. Это палитра с миллионами оттенков, каждый из которых уникален. ИИ видит только основные цвета.

**Третье: рисковать.**

ИИ никогда не пойдёт на неоправданный риск. Потому что риск — это когда ты не знаешь результата. А ИИ всегда просчитывает вероятности. Он выберет самый безопасный путь.

Но великие открытия, великие произведения, великие поступки — они всегда связаны с риском. С шагом в пустоту. С решением, которое нельзя обосновать логикой.

Гагарин полетел в космос не потому, что вероятность успеха была сто процентов. Он полетел, потому что верил. Потому что хотел. Потому что без этого не мог.

ИИ не может хотеть. Он может только вычислять.

**Четвёртое: ошибаться.**

Звучит странно, но умение ошибаться — это чисто человеческое свойство. И не просто ошибаться, а учиться на ошибках, расти через ошибки, становиться глубже благодаря ошибкам.

ИИ не ошибается. Он даёт сбой. Разница огромная.

Ошибка человека — это выбор, который оказался неудачным. Сбой машины — это непредвиденное стечение обстоятельств. В ошибке человека есть жизнь. В сбое машины — только баг.

**Пятое: любить.**

Мы уже говорили об этом в четвёртой главе. Любовь — это не набор правильных действий. Это готовность жертвовать, прощать, терпеть, оставаться, даже когда всё плохо.

ИИ может имитировать заботу. Он может писать нежные сообщения. Он может помнить о дне рождения. Но он не может любить. Потому что любовь требует свободы. Свободы не любить.

У машины нет свободы. У неё есть программа.

**Что это значит для нас?**

Великое разочарование в ИИ — это на самом деле великое освобождение.

Мы так долго боялись, что нас заменят, что не заметили простой вещи: **заменить можно только функцию. Человека заменить нельзя.**

Да, ИИ заменит копирайтеров, которые пишут шаблонные тексты. Заменит переводчиков, которые переводят инструкции. Заменит аналитиков, которые считают цифры. Заменит художников, которые рисуют открытки.

Но он не заменит того, кто пишет стихи, от которых хочется жить. Не заменит того, кто переводит поэзию, сохраняя ритм и дыхание. Не заменит того, кто видит в цифрах судьбы людей. Не заменит того, кто рисует боль, которую нельзя выразить словами.

Потому что всё это требует не интеллекта. Требует души.

А души у машин нет.

**Вечер после разговора**

Я вернулся домой после встречи с приятелем. Открыл ноутбук. Посмотрел на пустой экран.

И вдруг поймал себя на мысли: а ведь я сам иногда пишу как машина. Когда тороплюсь. Когда надо сдать текст. Когда не хочется вникать.

Я тоже становлюсь имитатором. Я тоже создаю красивые оболочки без содержания.

И если меня заменит ИИ, это будет справедливо. Потому что если я делаю то же, что и он, — зачем нужен я?

Наверное, главный вызов этой эпохи не в том, чтобы научиться использовать ИИ. А в том, чтобы **перестать быть ИИ самим**.

Чтобы в каждом тексте, каждом деле, каждом разговоре оставлять след своего живого присутствия.

Чтобы, прочитав моё письмо, человек сказал: «Это мог написать только он». А не: «Это мог написать кто угодно».

### **Маленькое обещание**

Я дал себе слово после этого разговора.

Каждый день писать хотя бы одну вещь по-настоящему. Не для галочки. Не для отчёта. Не потому что надо. А потому что хочется.

Письмо другу. Заметку в дневник. Мысль, которая пришла в голову. Просто несколько строк, в которых будет моя интонация.

Это не спасёт мир. Это не остановит ИИ. Но это спасёт меня.

Потому что, пока я пишу по-настоящему, я остаюсь человеком.

А человек — это пока единственное, что машина не может повторить.

## Глава 10. Резюме раздела: Эмпатия как дефицитный ресурс XXI века

### Возвращение в утро

Я закрываю ноутбук и смотрю в окно.

Прошло девять глав. Девять утр, девять разговоров, девять попыток понять, что происходит с нами в этом новом мире. Я начинал с удивления перед машиной, которая меня «поняла». Прошёл через ужас перед дипфейками, усталость от алгоритмов, пустоту шаблонных писем и разочарование в искусственном гении.

И теперь мне нужно собрать всё это в одну картинку.

За окном — обычное московское утро. Те же люди спешат на работу. Те же машины стоят в пробках. Те же дети идут в школу с рюкзаками. Ничего не изменилось.

Но внутри меня изменилось всё.

Я понял одну простую вещь, которую раньше знал умом, но не чувствовал сердцем.

**Эмпатия — это не просто «быть добреньким». Это главный ресурс новой эпохи.**

Такой же важный, как нефть в XX веке. Как электричество в XIX. Как информация в начале XXI.

Только этот ресурс нельзя добыть из земли. Его нельзя купить. Его нельзя сгенерировать нейросетью.

Его можно только произвести внутри себя. И подарить другому.

### Что мы узнали за эти девять глав?

Давайте пройдемся по ключевым точкам нашего путешествия.

#### Глава 1. Моя утренняя беседа с ChatGPT.

Мы увидели, как легко машина имитирует понимание. И как легко мы готовы принять эту имитацию за настоящую заботу. Потому что нам очень не хватает настоящей.

#### Глава 2. Мир, в котором 50% контента создано не людьми.

Мы столкнулись с цифрой, которая меняет всё. Половина всего, что мы читаем и смотрим, создано бездушными алгоритмами. И это порождает кризис доверия: мы перестаём понимать, где правда, а где подделка.

#### Глава 3. Одиночество в сети.

Мы увидели парадокс: у нас тысячи «друзей», но не с кем поговорить. Социальные сети подарили нам иллюзию связи, разрушив саму связь. И в этом вакууме ИИ становится идеальным собеседником — потому что он всегда доступен.

#### Глава 4. Идеальный партнёр.

Мы заглянули в самую страшную бездну — романы с машинами. И поняли, что это не про технологию. Это про кризис реальных отношений. Люди уходят к ИИ не потому, что он идеальный, а потому что живые стали слишком сложными и больными.

#### Глава 5. Дети экрана.

Мы посмотрели на тех, кто вырастет в этом мире. И увидели, что зумеры отличают живое от синтетического иначе, чем мы. Они не верят глазам, они чувствуют телом. Они спокойны к авторству, но остро нуждаются в настоящем контакте.

#### Глава 6. Усталость от алгоритмов.

Мы поняли, что людям надоело, что их просчитывают. Надоело быть объектами манипуляции. Надоело двигаться по коридорам, которые для них построили. Назревает бунт — тихий, но неумолимый.

#### Глава 7. Дипфейк-паника.

Мы вошли в зону, где нельзя верить своим глазам. Где любой может стать жертвой цифровой подделки. Где реальность становится зыбкой, а доверие — единственной твёрдой почвой.

### **Глава 8. Синдром пустого текста.**

Мы увидели, как пустота заполняет нашу повседневную коммуникацию. Письма без души, отчёты без смысла, поздравления от банков — всё это обесценивает слово и убивает контакт.

### **Глава 9. Великое разочарование.**

Наконец, мы честно признали: ИИ не гений. Он имитатор. Он не создаёт нового, не чувствует нюансов, не рискует, не ошибается по-человечески, не любит. Он просто очень быстро компилирует то, что создали мы.

#### **Что выпадает из этой картины?**

Если собрать всё вместе, становится видно главное.

Технологии развиваются экспоненциально. Они становятся быстрее, умнее, убедительнее с каждым годом. Они проникают во все щели нашей жизни.

Но вместе с ними растёт и дефицит того, чего они не могут дать.

#### **Дефицит присутствия.**

Когда человек рядом не виртуально, а физически. Когда он смотрит в глаза, а не в экран. Когда его рука лежит на твоём плече.

#### **Дефицит внимания.**

Не скроллинга ленты, а настоящего, сфокусированного, ничем не отвлечённого внимания к другому. Когда тебя слушают не для того, чтобы ответить, а чтобы понять.

#### **Дефицит подлинности.**

Того, что нельзя подделать. Живой интонации. Личной истории. Уникального опыта. Всего того, что делает нас не экземплярами, а личностями.

#### **Дефицит эмпатии.**

Способности чувствовать то, что чувствует другой. Не догадываться по алгоритмам, а именно чувствовать — кожей, сердцем, нутром.

И этот дефицит будет только расти.

Потому что чем больше машин вторгается в нашу жизнь, тем больше нам нужно человеческого. Чем идеальнее становятся имитации, тем ценнее становится подлинник. Чем быстрее мы бежим, тем важнее — просто остановиться и побыть с кем-то рядом.

#### **Эмпатия как ресурс**

Экономисты любят говорить о редких ресурсах. О том, что определяет цену, — это дефицит.

Алмазы дорогие, потому что их мало. Нефть дорогая, потому что её трудно добыть.

Эмпатия становится дорогим ресурсом по той же причине: **её становится всё меньше, а потребность в ней — всё больше.**

Посмотрите вокруг.

Кто из ваших знакомых умеет по-настоящему слушать? К кому вы пойдёте, когда станет плохо, не сомневаясь, что вас поймут? Кто способен выдержать вашу боль, не пытаясь её заглушить советами и оценками?

Таких людей единицы. И с каждым годом их становится меньше. Потому что навык эмпатии не тренируется в цифровой среде. Он атрофируется, как мышца, которую не нагружают.

Мы разучились смотреть в глаза — мы смотрим в экраны.

Мы разучились слушать молча — мы перебиваем или листаем ленту.

Мы разучились чувствовать чужую боль — у нас своя, цифровая, от которой нет сил на другую.

И в этом — главная опасность и главная возможность.

### **Две дороги**

Перед нами две дороги.

**Первая дорога:** продолжать двигаться по инерции. Потреблять всё больше машинного контента. Заменять живое общение перепиской. Доверять алгоритмам выбор фильмов, книг, партнёров. Постепенно превращаться в придаток цифровой системы, которая знает о нас всё, но не знает нас.

На этой дороге эмпатия окончательно станет музейным экспонатом. Чем-то вроде каллиграфии — красиво, но не нужно. Люди будут удивляться: «Он что, правда переживает? Зачем? Есть же терапия, таблетки, ИИ-друзья».

**Вторая дорога:** осознанно культивировать человеческое. Учиться слушать. Тренировать внимание. Возвращаться к живому контакту. Использовать технологии как инструмент, но не как замену.

На этой дороге эмпатия становится главным конкурентным преимуществом. И для бизнеса, и для личности. Те, кто сохранит способность чувствовать другого, будут на вес золота. Потому что таких будет мало.

Я не знаю, какую дорогу выберет человечество в целом. Слишком много сил толкает нас к первой.

Но я знаю, какую дорогу выбираю я.

### **Что дальше?**

Эта книга не закончена. Мы только поставили диагноз.

В первой части мы разобрались, что происходит с миром и с нами в эпоху тотального внедрения ИИ. Мы увидели проблему во всей её полноте — от глобальных трендов до личных драм.

Во второй части мы будем говорить о том, **что такое эмпатия на самом деле**. Не как красивое слово, а как работающий механизм. Как она устроена в мозге, в теле, в культуре. Как отличить настоящую эмпатию от её имитации. Где её границы и как не выгореть, пытаясь чувствовать всех.

В третьей части мы проведём «инвентаризацию» — честно посмотрим, что машины уже умеют лучше нас. Без паники, без отрицания, с холодной головой. Чтобы понять, что можно и нужно отдать им без сожаления.

В четвёртой части — самое важное: слепые зоны алгоритмов. То, что машины никогда не смогут делать так, как мы. Наша неприступная крепость.

А потом будут части про бизнес, про практику, про будущее.

Но всё это потом.

А сейчас — просто остановитесь.

Закройте глаза. Вспомните человека, которого вы любите. Не абстрактно, а конкретно. Представьте его лицо. Его голос. Его привычки.

Почувствуйте, что он есть.

Это чувство — и есть тот самый ресурс, который никогда не смогут произвести никакие алгоритмы.

Это и есть эмпатия.

И она прямо сейчас внутри вас.

### **Маленькое задание перед второй частью**

Я хочу, чтобы вы сделали одну вещь, прежде чем продолжите чтение.

Напишите кому-нибудь сообщение. Не деловое. Не шаблонное. А просто тёплое. Тому, кого давно не видели. Тому, по кому скучаете. Тому, кому, может быть, нужна сейчас поддержка.

Напишите не для галочки. Напишите по-настоящему.

И посмотрите, что произойдёт.

Может быть, это и есть главное, для чего мы здесь.

### **Конец первой части.**

*Во второй части мы разберём анатомию эмпатии: три уровня, зеркальные нейроны, культурные коды и практические тесты. Узнаем, почему русская эмпатия отличается от японской и как не попасть в ловушку «токсичной эмпатии».*

## ЧАСТЬ II. ЧТО ТАКОЕ ЭМПАТИЯ (И ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ПРОСТО «БЫТЬ ДОБРЕНЬКИМ»)

### Глава 11. Эмпатия ≠ симпатия: почему понимать не значит соглашаться

#### Разговор, который всё запутал

Несколько лет назад у меня был тяжёлый разговор с близким другом.

Мы сидели на кухне, пили чай, и он рассказывал мне о своём решении. Оно казалось мне катастрофически ошибочным. Он собирался бросить стабильную работу, с хорошей зарплатой, с понятными перспективами, и уйти в свободное плавание — фриланс, проекты, неизвестность.

Я слушал и чувствовал, как внутри всё кипит. Мне хотелось крикнуть: «Ты с ума сошёл! У тебя семья, ипотека, дети! Ты не имеешь права рисковать!»

Но я молчал. Потому что видел его глаза. В них было столько надежды, столько веры, столько жажды жизни, какой я не видел в нём годами.

Он закончил рассказ и спросил: «Ну и что ты думаешь?»

И тут я провалился.

Потому что я не знал, что ответить. С одной стороны, я его понимал. Я видел, как он выгорел на этой работе. Видел, как возвращается вечером с пустыми глазами. Видел, как мечтает о свободе.

С другой стороны, я был с ним не согласен. Категорически. Я считал его решение безответственным и опасным.

И в моей голове эти два чувства боролись: понимание и несогласие.

Я сказал тогда что-то невнятное, мы разошлись каждый со своим осадком. А потом я долго думал: что же со мной произошло? Почему я не смог быть рядом, когда это было так нужно?

Ответ пришёл позже. Я перепутал эмпатию с симпатией.

#### Великая путаница

В русском языке, да и в обыденном сознании, слова «эмпатия» и «симпатия» часто используются как синонимы. Нам кажется, что сочувствовать — значит соглашаться. Что понимать — значит одобрять.

Это ошибка. И ошибка эта разрушает отношения.

Давайте разведём эти понятия раз и навсегда.

**Симпатия** — это когда вы чувствуете *то же*, что и другой. Ему больно — вам больно. Ему радостно — вам радостно. Вы как бы сливаетесь в одном чувстве. Симпатия — это эмоциональное заражение.

**Эмпатия** — это когда вы понимаете, что чувствует другой, но остаётесь при этом собой. Вы видите его боль, но не тоните в ней. Вы слышите его радость, но сохраняете свою точку зрения. Эмпатия — это эмоциональная настройка без слияния.

Разница огромная.

Симпатия говорит: «Я чувствую то же, что и ты. Я с тобой заодно».

Эмпатия говорит: «Я вижу, что ты чувствуешь. Я рядом. Но я — это я».

Симпатия объединяет в чувстве. Эмпатия соединяет через понимание.

И самое главное: **эмпатия возможна без симпатии**. Вы можете понимать человека, с которым категорически не согласны. Можете чувствовать его боль, но не разделять его выбор. Можете быть рядом, не становясь его копией.

Это и есть та самая зрелость, которой нам так не хватает.

### **История моего друга (продолжение)**

Прошло два года после того разговора на кухне.

Мой друг ушёл с работы. Первый год был адским — денег не хватало, заказы были нестабильными, ипотека висела дамокловым мечом. Мы встречались редко, и в его глазах я читал страх, перемешанный с упрямством.

А потом что-то щёлкнуло. Он нашёл свою нишу. Проекты пошли. Денег стало больше, чем на прежней работе. И, главное, он ожил. Глаза горели, энергия была ключом, он смеялся так, как не смеялся десять лет.

Недавно мы снова сидели на той же кухне. Он сказал:

«Помнишь тот разговор, когда я тебе всё рассказал, а ты промолчал? Я тогда обиделся. Думал, ты не поддержал. А сейчас понимаю: ты просто дал мне право на ошибку. Ты не сказал „давай“, не сказал „нет“. Ты просто был рядом. И это, наверное, было самое правильное».

Я не стал ему объяснять про эмпатию и симпатию. Но внутри что-то щёлкнуло.

Я понял, что моё молчание, моё неспособность выбрать между пониманием и согласием, — это и была эмпатия. Я не разделял его решение, но я видел его чувства. И этого было достаточно.

### **Почему так трудно разделять?**

Если эмпатия без симпатии так важна, почему она даётся нам с таким трудом?

Причин несколько.

#### **Первая: страх конфликта.**

Нам кажется, что если мы поймём человека, с которым не согласны, — мы как бы предадим себя. Что понимание автоматически ведёт к принятию. И мы упираемся: «Нет, я не могу его понять, потому что он неправ».

Но понимание не означает принятие. Понимание означает только понимание. Вы можете понимать мотивы преступника, но осуждать его действия. Вы можете понимать чувства врага, но защищаться от него.

#### **Вторая: слияние с другим.**

Многие из нас выросли в культуре, где любовь = согласие. Если ты меня любишь — ты должен думать, как я. Если ты думаешь иначе — ты меня не любишь.

Это детская позиция. Взрослые отношения строятся на уважении к различиям. Я могу любить человека и категорически не соглашаться с его выбором. Более того, иногда именно несогласие и есть проявление любви.

#### **Третья: потеря себя.**

Некоторым кажется, что если они войдут в чувства другого, то потеряют свои собственные. Что эмпатия — это растворение в другом.

На самом деле настоящая эмпатия требует очень крепкого «я». Чтобы понимать другого, не становясь им, нужно твёрдо стоять на своих ногах. Чем сильнее ваша личность, тем безопаснее вы можете позволить себе понимать кого угодно.

### **Упражнение на разделение**

Я придумал для себя простое упражнение, которое помогает разделять понимание и согласие.

Когда я сталкиваюсь с чужой позицией, которая мне чужда или неприятна, я задаю себе три вопроса:

**Вопрос первый: «Что он чувствует?»**

Не «прав он или нет», а «что сейчас в его душе». Страх? Боль? Надежду? Отчаяние?

**Вопрос второй: «Почему он это чувствует?»**

Какая история стоит за этим чувством? Что с ним случилось? Во что он верит? Чего боится потерять?

**Вопрос третий: «Что ему сейчас нужно?»**

Не чего он требует, а что ему нужно на самом деле. Поддержка? Признание? Безопасность? Возможность высказаться?

И только после этого я задаю четвёртый вопрос — уже к себе:

**«Согласен ли я с его решением?»**

Заметьте порядок. Сначала понимание. Потом оценка. Не наоборот.

Обычно мы делаем наоборот: сначала оцениваем, а потом, если оценка положительная, пытаемся понять. Это не эмпатия, это торговля: «Я пойму тебя, если ты окажешься прав».

Настоящая эмпатия безусловна. Она не требует согласия.

### **Эмпатия в конфликте**

Самое трудное место для эмпатии — это конфликт. Когда вас оскорбили, предали, унизили. Когда человек напротив — враг.

Именно в этот момент эмпатия нужнее всего.

Не для того, чтобы простить и забыть. А для того, чтобы увидеть ситуацию объёмно.

Вот что говорит об этом Виктор Франкл, психиатр, прошедший концлагерь:

«Между стимулом и реакцией есть промежуток. В этом промежутке — наша свобода и наша сила».

Эмпатия в конфликте — это и есть тот самый промежуток. Пауза, в которой вы не отвечаете автоматически, а пытаетесь увидеть другого.

Что заставило его так поступить? Что он чувствует на самом деле? Чего он боится?

Это не оправдание. Это понимание.

И только после этого вы можете выбирать ответ. Сознательно, свободно, а не рефлекторно.

### **Границы эмпатии**

Но есть и обратная сторона.

Эмпатия без границ превращается в ловушку. Если вы понимаете всех и каждому сочувствуете, вы очень быстро выгорите. Потому что чужой боли слишком много, а ваши ресурсы не бесконечны.

Поэтому важно помнить: эмпатия — это не обязанность чувствовать всех. Это способность включать понимание, когда это нужно и уместно.

И ещё: эмпатия не требует от вас действия.

Вы можете понимать человека, но не помогать ему. Можете сочувствовать, но не спасать. Можете быть рядом, но не решать его проблемы.

Иногда самое эмпатичное, что можно сделать, — это не мешать человеку проходить его собственный путь. Даже если этот путь кажется вам ошибочным.

### **Возвращение на кухню**

Я часто возвращаюсь мысленно к тому разговору на кухне.

Сейчас, зная то, что знаю, я поступил бы иначе. Я бы не молчал в растерянности. Я бы сказал другу примерно следующее:

«Я вижу, как ты выгорел. Я вижу, как ты мечтаешь о свободе. Я понимаю, почему ты хочешь уйти. И я буду рядом, что бы ты ни решил.

Но я не могу сказать тебе, что это правильное решение. Я боюсь за тебя. Я вижу риски, которые ты, возможно, не замечаешь. Я не согласен с твоим выбором.

Но я с тобой. Понимаешь? Я не согласен, но я с тобой».

Это и есть эмпатия без симпатии.

Понимание без слияния.

Любовь без потери себя.

### **Маленькое задание**

Попробуйте сегодня сделать это упражнение.

Найдите человека, с которым вы категорически не согласны. В споре, в политике, в житейском вопросе. И попробуйте просто понять его чувства.

Не согласиться. Не принять его правоту. А именно понять — что у него внутри.

Задайте себе три вопроса: что он чувствует, почему, что ему нужно?

Посмотрите, что произойдёт с вашим состоянием. Возможно, вы обнаружите, что конфликт стал чуть менее острым. А возможно, увидите что-то новое в себе.

Эмпатия — это мышца. Она качается только в упражнениях.

## Глава 12. Три уровня: когнитивная, эмоциональная и действенная эмпатия

### Момент, когда я ничего не почувствовал

Несколько лет назад у меня умер близкий человек.

Я сидел в пустой квартире после похорон и смотрел в стену. Внутри было пусто. Ни боли, ни слез, ни отчаяния — только глухая, ватная пустота. Я знал, что должен что-то чувствовать. Потеря ведь огромная. Но не чувствовал ничего.

Через три дня меня накрыло. Так, что я не мог встать с кровати. А в тот момент — тишина.

Потом я узнал, что это нормально. Психика защищается. Отключает чувства, чтобы они не убили сразу. Сначала приходит понимание, потом — эмоции.

Этот опыт помог мне понять одну важную вещь: **эмпатия не едина**. У неё есть разные уровни, и они включаются в разное время и по-разному работают.

Давайте разберём эти уровни по порядку.

### Уровень первый: когнитивная эмпатия

#### Что это такое?

Когнитивная эмпатия — это способность понять, что чувствует другой человек, без подключения собственных эмоций. Это интеллектуальное распознавание.

Вы смотрите на человека и говорите: «О, он, кажется, расстроен». Вы можете даже назвать причину: «Наверное, из-за того разговора с начальником». Но при этом вы сами не чувствуете ни грусти, ни боли. Вы просто *знаете*.

#### Как это работает в мозге?

Учёные говорят, что за когнитивную эмпатию отвечают зоны мозга, связанные с теорией сознания (theory of mind) — способностью приписывать другим людям мысли и чувства, отличные от наших собственных. Это та же система, которая позволяет нам понимать, что другой человек может заблуждаться, иметь другую точку зрения, не знать того, что знаем мы.

#### Зачем это нужно?

Когнитивная эмпатия — это основа любой осмысленной коммуникации. Без неё мы бы не могли предсказывать поведение других, не могли бы договариваться, не могли бы учить и учиться.

Это «холодная» эмпатия. Эмпатия без сопереживания. Именно она позволяла мне на похоронах понимать, что происходит, хотя внутри было пусто.

#### Где её границы?

Когнитивная эмпатия может быть опасной. Её можно использовать для манипуляции. Понимать, что чувствует человек, и использовать это знание против него. Самые страшные манипуляторы — люди с хорошо развитой когнитивной эмпатией и отключённой эмоциональной. Они видят жертву насквозь, но не чувствуют её боли.

### Уровень второй: эмоциональная эмпатия

#### Что это такое?

Эмоциональная эмпатия — это способность разделить чувства другого. Не просто понять, что ему больно, а *почувствовать* эту боль. Не просто увидеть радость, а *заразиться* ею.

Это то, что мы обычно называем «сопереживанием».

#### Как это работает в мозге?

Здесь включаются зеркальные нейроны. Когда вы видите, что кому-то больно, ваш мозг активирует те же зоны, которые активировались бы, если бы больно было вам. Вы не просто понимаете — вы *моделируете* чужое состояние внутри себя.

### **Зачем это нужно?**

Эмоциональная эмпатия создаёт связь. Именно благодаря ей мы чувствуем близость с другими людьми. Именно она заставляет нас плакать в кинотеатре, смеяться с друзьями, сжиматься от страха за героя книги.

Это «тёплая» эмпатия. Эмпатия сердца.

### **Где её границы?**

Эмоциональная эмпатия может быть разрушительной. Если вы слишком сильно чувствуете чужую боль, вы быстро выгораете. Врачи, психологи, спасатели — все, кто работает с чужими страданиями, — знают эту опасность. Если не выстраивать защиту, можно раствориться в чужой боли и потерять себя.

Кроме того, эмоциональная эмпатия слепа. Она не спрашивает, прав ли человек. Она просто чувствует. Именно поэтому мы можем сопереживать даже тем, кто поступает плохо. И это нормально. Проблема начинается тогда, когда сопереживание затмевает оценку.

## **Уровень третий: действенная эмпатия**

### **Что это такое?**

Действенная эмпатия — это способность перевести понимание и чувство в действие. Это когда вы не просто видите боль и не просто чувствуете её, а *делаете что-то*, чтобы человеку стало легче.

### **Как это работает?**

Здесь подключаются зоны мозга, отвечающие за принятие решений и мотивацию. Эмпатия перестаёт быть пассивным состоянием и становится активной силой.

### **Зачем это нужно?**

Потому что без действия эмпатия остаётся только словами. Можно сколько угодно «сопереживать» страдающим, но если вы ничего не делаете, чтобы им помочь, — это не эмпатия, это эстетическое переживание.

Действенная эмпатия — это мост между чувством и реальностью. Это то, что превращает «я тебя понимаю» в «я здесь, я рядом, что нужно сделать?».

### **Где её границы?**

Действенная эмпатия требует ресурсов. Вы не можете помочь всем. Если вы будете пытаться, вы очень быстро выдохнетесь. Поэтому важно выбирать, кому и когда вы готовы помогать.

Кроме того, действенная эмпатия может быть навязчивой. Иногда человеку не нужна помощь. Иногда ему нужно просто побыть одному. Иногда ваше «действие» разрушает его границы. Настоящая эмпатия — это ещё и умение спросить: «Тебе нужна помощь?» и принять ответ «нет».

## **Как они работают вместе**

Три уровня эмпатии — как три ноги у стула. Если одной не хватает, конструкция рушится.

**Когнитивная без эмоциональной** превращается в холодную манипуляцию. Вы понимаете людей, но не чувствуете их. Это путь социопата.

**Эмоциональная без когнитивной** ведёт к слиянию и выгоранию. Вы тонете в чужих чувствах, потому что не можете отделить их от своих. Это путь эмпата, который не знает границ.

**Когнитивная и эмоциональная без действенной** остаётся красивым спектаклем внутри головы. Вы всё понимаете и всё чувствуете, но мир вокруг не меняется. Это путь пассивного наблюдателя.

И только когда работают все три, возникает настоящая, зрелая эмпатия. Та, которая лечит. Та, которая соединяет. Та, которая меняет жизнь.

### **История, которая собрала всё вместе**

Я вспоминаю одну женщину на консультации (я не психолог, но иногда люди делятся со мной своими историями).

У неё погиб сын. Ему было 19 лет. Она рассказывала это спокойно, без слёз, с каменным лицом. Я слушал и понимал: ей сейчас невыносимо больно, но она не может это показать. Когнитивная эмпатия работала.

Потом, в какой-то момент, она запнулась. И я вдруг почувствовал эту боль — физически, в груди, как удар. Эмоциональная эмпатия включилась.

И тогда я сделал то, что сделал бы любой человек, — протянул руку и положил на её руку. Просто жест. Без слов. Действенная эмпатия — минимальное действие, которое было возможно в той ситуации.

Она посмотрела на меня и заплакала. Впервые за долгое время.

Я не знаю, помог ли ей мой жест. Наверное, не очень. Горе такого масштаба не лечится прикосновением. Но что-то в тот момент произошло. Она перестала быть одна.

Это и есть эмпатия в действии.

### **Упражнение на три уровня**

Я предлагаю вам простое упражнение, которое поможет развивать все три уровня эмпатии.

#### **Шаг первый: когнитивный.**

В течение дня выбирайте одного человека, с которым общаетесь, и задавайте себе вопрос: «Что он сейчас чувствует? Почему?» Просто наблюдайте и анализируйте. Без осуждения, без попытки исправить. Просто изучайте.

#### **Шаг второй: эмоциональный.**

В безопасной обстановке (например, при просмотре фильма) разрешите себе чувствовать вместе с героями. Не анализируйте, не оценивайте — просто будьте в потоке эмоций. Плачьте, если грустно. Смейтесь, если смешно. Тренируйте мышцу эмоционального резонанса.

#### **Шаг третий: действенный.**

Каждый день делайте одно маленькое действие для другого человека. Не героическое, не спасательное. Просто маленькое: сказать тёплое слово, помочь с мелочью, выслушать, когда некогда. Главное — чтобы это было реальное действие, а не только чувство.

Через месяц вы заметите, что эмпатия стала не просто абстрактным понятием, а живым навыком, который работает в вашей жизни.

### **Важное предупреждение**

Развивая все три уровня, помните об одном.

Эмпатия — это не обязанность. Это инструмент. Вы не должны чувствовать всех и помогать каждому. У вас есть своя жизнь, свои ресурсы, свои границы.

Настоящая зрелость — не в том, чтобы включать эмпатию на полную мощность всегда. А в том, чтобы уметь включать её осознанно, когда это действительно нужно.

И выключать, когда нужно защитить себя.

Потому что без защиты эмпатия становится не даром, а проклятием.

## Глава 13. Зеркальные нейроны: как мозг учится чувствовать других

### Эксперимент, который всё изменил

Представьте: Италия, начало 1990-х, город Парма. Лаборатория нейрофизиологии, где учёные изучают мозг обезьян. В мозг подопытной макаки вживлены электроды, которые регистрируют активность отдельных нейронов в моторной коре — зоне, отвечающей за движения.

Задача простая: обезьяна должна брать предметы — кусочки еды, игрушки — а учёные записывают, какие нейроны при этом активируются. Всё идёт по плану. Нейроны исправно стреляют, когда обезьяна тянется к арахису.

И тут происходит случайность, которая войдёт в историю нейронауки.

Один из исследователей, Джакомо Риццолатти, просто протянул руку, чтобы взять еду самому. И в этот момент приборы зафиксировали: нейроны обезьяны снова активировались. Хотя сама обезьяна не двигалась. Она просто смотрела, как человек берёт арахис.

Учёные не поверили своим глазам. Проверили снова — та же реакция. Нейроны обезьяны вели себя так, будто она сама совершала действие, хотя она только наблюдала за ним.

Так были открыты зеркальные нейроны.

Название родилось само собой: эти клетки отражали чужие действия, как зеркало. Они создавали в мозге наблюдателя внутреннюю копию того, что делал другой.

Обезьяна видит — и её мозг повторяет. Без движения, без усилия, просто по факту наблюдения.

### Что это значит для нас?

Открытие Риццолатти потрясло научный мир не меньше, чем расшифровка генома человека. Потому что оно впервые дало биологическое объяснение тому, что раньше относили к области души, воспитания или абстрактной психологии.

Оказалось, что **способность понимать других зашита в нас на уровне нейронов**.

Когда вы видите, что кто-то улыбается, ваш мозг активирует те же зоны, которые включаются, когда улыбаетесь вы сами. Не так сильно, не до настоящей улыбки, но достаточно, чтобы вы *почувствовали* эту улыбку внутри.

Когда вы видите, что кто-то обжигается, ваш мозг моделирует боль. Не настоящую, от которой вы закричите, но достаточную, чтобы вы поморщились.

Когда вы смотрите фильм и плачете над судьбой героя — это работают ваши зеркальные нейроны. Они заставляют вас проживать чужую жизнь как свою.

Мы не просто наблюдатели. Мы — соучастники. Наш мозг устроен так, что мы не можем быть равнодушны к другим, потому что другие живут внутри нас на нейронном уровне.

### Как это работает?

Давайте чуть глубже заглянем в механику.

Учёные выяснили, что зеркальные нейроны расположены в разных зонах мозга и отвечают за разные виды «отражения».

**Двигательные зеркальные нейроны** (в моторной коре) позволяют нам понимать действия других. Когда вы видите, как кто-то забивает гвоздь, ваш мозг активирует программу забивания гвоздя. Вы не берёте молоток, но вы *понимаете*, что происходит.

**Сенсорные зеркальные нейроны** (в соматосенсорной коре) позволяют нам чувствовать прикосновения других. Когда вы видите, что кого-то гладят по руке, ваш мозг активирует зоны, отвечающие за ощущения в руке. Именно поэтому мы вздрагиваем, когда на экране кого-то ранят.

**Эмоциональные зеркальные нейроны** (в островковой доле и поясной коре) позволяют нам разделять чувства других. Страх, радость, отвращение, горе — всё это мы можем переживать, просто наблюдая за другими людьми.

Исследования с использованием МРТ подтвердили: когда человек испытывает отвращение, у него активируется определённый участок мозга — островковая доля. Когда тот же человек видит на лице другого выражение отвращения, у него активируется тот же самый участок. Буквально те же клетки.

Мы не просто понимаем, что другому плохо. Мы *чувствуем* это внутри себя.

### **Почему одни чувствуют больше, чем другие?**

Зеркальные нейроны есть у всех. Но работают они с разной интенсивностью.

Австралийские исследователи провели эксперимент: показывали людям фотографии лиц с разными эмоциями и измеряли активность их зеркальных нейронов. Оказалось, что те, у кого эта активность была выше, гораздо точнее определяли чужие эмоции. Они просто лучше чувствовали других — потому что их мозг мощнее отражал то, что они видели.

Другие исследования показали, что люди с высокими показателями эмпатии (по стандартным психологическим тестам) демонстрируют более сильную активацию зеркальных нейронов при наблюдении за действиями и эмоциями других. Их мозг буквально больше резонирует с окружающими.

Это похоже на мышцу: у кого-то она от природы сильнее, у кого-то слабее. Но главное — её можно тренировать.

### **Зеркала могут ломаться**

Самое убедительное доказательство важности зеркальных нейронов — то, что происходит, когда они работают неправильно.

Исследователи изучали людей с повреждениями лобных долей мозга. У некоторых из них возникал странный симптом — они начинали автоматически подражать любым движениям экспериментатора. Если врач почёсывал нос, пациент тоже почёсывал нос. Если врач хлопал в ладоши, пациент хлопал. При этом они не могли остановиться, даже когда их просили.

Что произошло? У них сломался механизм, который в норме блокирует автоматическое подражание. Зеркальные нейроны работали исправно, создавая внутреннюю копию чужих действий. Но защитная система, которая обычно говорит: «Это чужое действие, не выполняй его», — вышла из строя.

Ещё один феномен — «зеркально-тактильная синестезия». Примерно у одного процента людей прикосновение к другому вызывает реальное ощущение прикосновения на собственном теле. Они буквально *чувствуют кожей* то, что чувствует другой. Их зеркальные нейроны работают так сильно, что прорывают защитный барьер между «я» и «другой».

Исследования показывают, что такие люди обычно обладают очень высокой эмпатией. Но платят за это тем, что мир бьёт по ним сильнее, чем по остальным.

### **Аутизм и сломанные зеркала**

Одна из самых обсуждаемых гипотез последних лет — связь между нарушениями работы зеркальных нейронов и расстройствами аутистического спектра.

Людам с аутизмом трудно распознавать чужие эмоции, трудно вступать в социальные контакты, трудно понимать, что чувствуют другие. Исследования показывают, что у некоторых из них действительно снижена активность зеркальных нейронов.

Один эксперимент с детьми, имеющими аутизм, показал: когда они смотрят на эмоциональные выражения лиц, у них слабее активируются зоны мозга, отвечающие за эмпатию. Их зеркала отражают хуже.

Но важно не упрощать. Связь эта сложная, и далеко не все исследования её подтверждают. Мозг устроен хитрее, чем простая схема «зеркала работают — эмпатия есть, зеркала сломаны — эмпатии нет». Но сам факт, что учёные ищут биологические основы социальности именно в этой системе, говорит о многом.

### **Критика и споры**

Как любое великое открытие, зеркальные нейроны обросли мифами и вызвали скепсис.

Некоторые учёные, например нейробиолог Грегори Хикок, считают, что значение зеркальных нейронов сильно преувеличено. Да, они существуют. Да, они участвуют в понимании действий. Но сводить к ним всю сложность человеческой эмпатии — ошибка.

Другие исследователи указывают, что большинство экспериментов на людях проводилось не прямыми методами (вживлять электроды в мозг здоровых людей нельзя), а косвенными — с помощью МРТ или электроэнцефалографии. Это не отменяет результатов, но оставляет пространство для сомнений.

Философ Патриция Черчленд иронизирует: «Нейрон — это просто нейрон. Это не интеллектуальный гомункулус, который понимает чужие намерения». Понимание — сложный процесс, в котором участвуют многие системы мозга, а не одна группа клеток.

И всё же даже скептики признают: открытие зеркальных нейронов изменило наш взгляд на природу человека. Мы перестали думать о себе как об изолированных индивидах. Мы увидели, что на самом глубоком, нейронном уровне мы связаны друг с другом.

### **Что это значит для нас в эпоху ИИ?**

Я думаю об этом каждый раз, когда пишу очередную главу.

Зеркальные нейроны — это биологическая основа того, что мы называем эмпатией. Они позволяют нам чувствовать других, потому что мы *встроены* друг в друга на уровне мозга.

У машин этого нет.

Никакой алгоритм, никакая нейросеть не может иметь зеркальных нейронов. Потому что у неё нет тела. Нет нервной системы. Нет того самого механизма, который заставляет нас вздрагивать при виде чужой боли.

ИИ может научиться *распознавать* эмоции. Он может анализировать выражение лица, тон голоса, выбор слов. Он может выдавать правильные реакции. Но он не может *чувствовать* то, что чувствуем мы.

Потому что для этого нужно иметь тело. Нужно самому когда-то испытывать боль, радость, страх. Нужно, чтобы твой мозг был настроен на резонанс с другими мозгами миллионы лет эволюции.

У машин этого нет. И никогда не будет.

### **История, которая меня догнала**

Пока я писал эту главу, произошла странная вещь.

Я сидел в кафе и работал. За соседним столиком молодая мама кормила ребёнка. Ребёнок лет двух нечаянно опрокинул чашку с соком. Сок разлился, ребёнок испугался и заплакал.

Я даже не поднял головы. Но вдруг почувствовал, что мои руки непроизвольно дёрнулись. Как будто я сам пытался поймать падающую чашку.

Я поднял глаза. Мама уже успокаивала малыша, вытирала стол. Всё было в порядке. Но мои руки всё ещё помнили то движение.

Это сработали зеркальные нейроны. Я даже не осознавал, что наблюдаю за ситуацией. Но мой мозг уже отреагировал. Уже включил программу «поймать чашку». Уже приготовился помочь.

Это происходит за доли секунды. Без нашего сознательного контроля. Без усилий.

Мы так устроены.

### **Упражнение на осознание**

Я предлагаю простой эксперимент.

Выйдите на улицу, сядьте на скамейку в людном месте и просто наблюдайте за прохожими. Не анализируйте, не оценивайте — просто смотрите.

И замечайте, что происходит внутри вас.

Когда мимо проходит человек с опущенными плечами и медленной походкой — что вы чувствуете?

Когда видите смеющуюся пару — меняется ли ваше настроение?

Когда кто-то спотыкается — дёргаетесь ли вы?

Это работают ваши зеркальные нейроны. Они создают внутри вас карту того, что происходит вокруг. Они делают вас частью общего человеческого поля.

Осознать это — значит понять, что одиночество, о котором мы говорили в третьей главе, — это иллюзия. Мы никогда не бываем по-настоящему одни. Другие всегда живут внутри нас.

Даже когда нас никто не видит.

### **Важное предупреждение**

Зная о зеркальных нейронах, легко впасть в иллюзию, что эмпатия — это просто автоматическая реакция, которую не нужно развивать.

Это не так.

Да, у нас есть биологическая основа. Но без сознательного развития, без тренировки, без усилий эта основа остаётся только потенциалом.

Зеркальные нейроны дают нам возможность чувствовать других. Но воспользоваться этой возможностью или нет — наш выбор.

Мы можем закрываться. Можем игнорировать чужие сигналы. Можем подавлять свою эмпатию, потому что она мешает жить в жестоком мире.

Или можем, наоборот, усиливать её. Учиться лучше считывать других. Тренировать свою способность к резонансу. Использовать то, что дано природой, на полную мощность.

Выбор за нами.

## Глава 14. Можно ли измерить эмпатию в цифрах и процентах?

### Разговор, который поставил меня в тупик

На одной из презентаций ко мне подошёл молодой человек в строгом костюме. Судя по бейджу, какой-то IT-директор. Он вежливо подождал, пока я освобожусь, и задал вопрос, который явно его мучил:

«Я прочитал вашу книгу (ну, ту, что вы пишете, я читаю по главам в блоге). Всё это очень интересно — про эмпатию, про зеркальные нейроны, про то, что машины не чувствуют. Но у меня вопрос как у человека, который двадцать лет работает с цифрами: эмпатию можно измерить? Вот у меня есть KPI, есть метрики, есть понятные цифры. А как измерить эмпатию? В попугаях? В процентах?»

Я задумался. Вопрос был не праздный. Действительно, мы привыкли, что всё важное можно посчитать. Эффективность продаж — в рублях. Эффективность кода — в миллисекундах. Эффективность рекламы — в охватах.

А эмпатия?

Она вообще существует в мире чисел?

### Первая попытка: тесты и опросники

Начнём с самого простого. Психологи уже давно пытаются измерить эмпатию с помощью опросников.

Самый известный — **индекс межличностной реактивности** (Interpersonal Reactivity Index, IRI) Марка Дэвиса. Он разбивает эмпатию на четыре шкалы:

— **Шкала фантазии** — способность человека представлять себя в ситуациях вымышленных персонажей (книг, фильмов).

— **Шкала принятия точки зрения** — склонность смотреть на ситуацию глазами других людей.

— **Шкала эмпатической заботы** — тенденция испытывать сочувствие и сострадание к другим.

— **Шкала личного дистресса** — тревога и дискомфорт при наблюдении за страданиями других.

Человек отвечает на вопросы, а психолог получает цифры — от низких до высоких по каждой шкале.

Есть и более простой инструмент — **тест на эмоциональный интеллект** (EQ), который популяризировал Дэниел Гоулман. Там тоже есть шкалы, баллы, проценты.

Вроде бы всё измеримо. Сиди, отвечай на вопросы, получай цифры.

Но есть одна проблема.

### Проблема самооценки

Все эти тесты основаны на том, что человек честно и адекватно оценивает сам себя.

А теперь представьте двух людей.

**Первый** — классический эгоцентрик, который уверен, что он самый эмпатичный человек на свете. Он ставит себе высшие баллы по всем вопросам. Тест выдаёт: «У вас исключительно высокий уровень эмпатии».

**Второй** — глубокий, рефлексирующий человек, который знает, как сложно на самом деле понимать других. Он сомневается в каждом ответе, снижает баллы, потому что «ну, не всегда же я понимаю, бывают ошибки». Тест выдаёт: «У вас средний уровень эмпатии».

Кто из них на самом деле эмпатичнее?

Скорее всего, второй. Но тест этого не показывает. Потому что тест измеряет не эмпатию, а *самооценку эмпатии*. А это разные вещи.

### **Вторая попытка: физиология**

Если опросники ненадёжны, может быть, можно измерить эмпатию по телу?

Учёные пробовали.

Они измеряли **кожно-гальваническую реакцию** — как потеют ладони, когда человек видит чужую боль. Чем сильнее реакция, тем больше эмпатии, казалось бы.

Они измеряли **частоту сердечных сокращений** — как сердце отзывается на чужие эмоции.

Они снимали **электроэнцефалограмму** и смотрели на активность зеркальных нейронов (о которых мы говорили в прошлой главе).

Исследования показывают: люди с более высокой эмпатией действительно демонстрируют более сильные физиологические реакции на чужие эмоции. Их тело буквально больше резонирует.

Это уже объективнее, чем опросники. Но и здесь есть подвох.

Сильная физиологическая реакция может означать не эмпатию, а просто нервную возбудимость. Человек может вздрагивать на любой стимул, но при этом совершенно не понимать, что происходит с другим. Это не эмпатия, это гиперчувствительность.

Кроме того, в лаборатории всё это измерять можно. А в реальной жизни вы не будете подключать человека к датчикам, чтобы понять, насколько он эмпатичен в разговоре с коллегой.

### **Третья попытка: поведение**

Самый надёжный способ измерить эмпатию — наблюдать за поведением.

Что человек *делает*, когда другой в беде? Подходит или отворачивается? Помогает или проходит мимо? Слушает или перебивает советами?

Поведенческие тесты сложнее, но они существуют.

Например, в одном исследовании людям показывали видео с плачущими детьми и смотрели, кто из участников пытается помочь, а кто остаётся равнодушным. Помощь фиксировали, анализировали, считали.

В другом исследовании анализировали, как люди реагируют на чужие проблемы в реальном общении — насколько внимательно слушают, задают ли уточняющие вопросы, пытаются ли понять или сразу дают советы.

Это уже ближе к правде. Потому что эмпатия — это не то, что внутри. Эмпатия — это то, что происходит *между* людьми. И её можно увидеть.

Но и здесь есть проблема масштаба. Наблюдать за поведением в лаборатории — дорого и долго. А в жизни мы обычно не ведём протоколы.

### **История про двух врачей**

Я вспоминаю рассказ одной знакомой, которая лежала в больнице.

В палате было две женщины с одинаковым диагнозом. К ним приходили два разных врача.

**Первый врач** заходил, смотрел в карту, говорил: «Анализы такие-то, давление такое-то, завтра процедура в восемь». Всё чётко, по делу, профессионально. Ни одного лишнего слова.

**Второй врач** заходил, садился на край кровати и спрашивал: «Ну как вы сегодня? Спали? Есть аппетит? Дети звонили?» Потом смотрел карту, назначал лечение и на выходе говорил: «Выздоровливайте, вы нам ещё нужны».

Теперь вопрос: у кого из врачей выше эмпатия?

Формально первый сделал всё, что должен. Поставил диагноз, назначил лечение, спас жизнь. Его работа выполнена на сто процентов.

Но моя знакомая сказала: «Я хочу лечиться только у второго. Потому что он видит во мне человека, а не номер палаты».

Можно ли измерить эту разницу в цифрах?

Можно. Если посчитать, к кому пациенты возвращаются, кому доверяют, кого рекомендуют. Второй врач, скорее всего, выиграет по всем этим метрикам. Его эмпатия конвертируется в лояльность, в доверие, в результат.

Но саму эмпатию мы измерили только косвенно — через последствия. Не через цифры, а через жизнь.

### **Что говорят большие числа?**

Есть и макроисследования. Социологи пытаются измерить уровень эмпатии в разных странах, поколениях, социальных группах.

Например, мета-анализ, проведённый в 2010 году, показал, что уровень эмпатии среди американских студентов за последние 30 лет снизился на 40%. Особенно сильно упала способность представлять себя на месте других (та самая «шкала фантазии»).

Исследователи связывают это с ростом цифровых коммуникаций, снижением живого общения и культурой индивидуализма.

В России таких масштабных исследований меньше, но тенденции, скорее всего, похожи. Мы тоже всё больше времени проводим в телефонах и всё меньше — в живом контакте.

Цифры показывают: эмпатия *в среднем* падает. Но эти цифры — про популяцию. Они ничего не говорят про конкретного человека.

### **Парадокс измерения**

И тут мы упираемся в главный парадокс.

**Эмпатию можно измерить. Но измерение никогда не будет точным.**

Потому что эмпатия — это не температура. Это не масса. Это не скорость.

Это качество отношений между людьми. А отношения не сводятся к числам.

Вы можете измерить, сколько раз человек улыбнулся в разговоре. Но не измерите, была ли улыбка искренней.

Вы можете измерить, сколько времени он слушал. Но не измерите, слышал ли он на самом деле.

Вы можете измерить, какие слова говорил. Но не измерите интонацию, взгляд, тепло.

Эмпатия ускользает от цифр. Как только вы пытаетесь её зафиксировать, она уходит. Остаётся только оболочка.

### **Что это значит для нас?**

Я ответил IT-директору примерно так:

«Вы можете измерить следствия эмпатии. Лояльность клиентов. Текучесть сотрудников. Количество конфликтов в команде. Скорость решения проблем. Всё это измеримо в цифрах.

Но саму эмпатию — нет. Потому что эмпатия — это не результат. Это процесс. Это способ быть с другим.

Вы не можете измерить любовь в литрах. Но вы можете заметить, что без неё всё становится серым. С эмпатией то же самое».

Он задумался, потом кивнул: «Наверное, вы правы. Просто привычка всё считать... иногда мешает».

Я подумал: может быть, именно в этом и есть главный вызов для людей цифры. Научиться доверять тому, что нельзя посчитать.

### **Упражнение на неделю**

Я предлагаю вам эксперимент, который поможет почувствовать разницу между измеряемым и неизмеримым.

В течение недели записывайте в дневник два типа наблюдений.

**Первый тип:** измеряемое. Сколько раз вы улыбнулись людям? Сколько времени слушали коллегу? Сколько раз сказали тёплые слова?

**Второй тип:** неизмеримое. Было ли вам действительно тепло в этих улыбках? Чувствовали ли вы контакт? Менялось ли что-то внутри вас и внутри другого?

В конце недели сравните эти записи. Что важнее? Что остаётся с вами?

Я не знаю, что вы ответите. Но знаю, что этот эксперимент уже сам по себе — тренировка эмпатии. Потому что вы учитесь замечать не только внешнее, но и внутреннее.

### **Важное напоминание**

В мире, где всё стремится стать цифрой, где каждый наш шаг измеряют алгоритмы, где от нас требуют KPI и метрик, очень легко забыть одну простую вещь.

**Самое важное в жизни не измеряется.**

Любовь не измеряется. Дружба не измеряется. Счастье не измеряется. Эмпатия не измеряется.

Мы можем измерять их последствия. Можем видеть, как они влияют на мир. Но сами они живут в другой реальности — той, где числа бессильны.

И это, наверное, хорошо.

Потому что если бы эмпатию можно было измерить точно, её можно было бы подделывать. Можно было бы натренировать идеальные внешние реакции, не чувствуя ничего внутри. Можно было бы обманывать тесты и получать высокие баллы, оставаясь пустым.

Неизмеримость эмпатии — это её защита. Это гарантия того, что настоящая человечность всегда будет ускользать от алгоритмов.

Даже самых умных.

## Глава 15. Культурный код: почему русская эмпатия отличается от японской

### История, которая началась с улыбки

Моя знакомая переводчица, которая много лет работает с японскими партнёрами, рассказала мне удивительную историю.

В первый год своей работы в японской компании она никак не могла понять, что происходит. Начальник улыбался, делая ей замечания. Коллеги улыбались, когда обсуждали проваленные проекты. Партнёры улыбались, когда срывались сроки.

Она решила, что попала в рай — все такие доброжелательные, даже проблемы никого не расстраивают.

Через полгода японский коллега, с которым они подружились, объяснил ей правду: «Ты понимаешь, у нас улыбка — это не всегда про радость. Иногда это про „я тебя вижу, но не хочу беспокоить своими проблемами“. Иногда это про „мне неловко, но я не хочу показывать“. Иногда это просто вежливость, за которой ничего нет».

Она была в шоке. Все эти полгода она читала улыбки как одобрение, а они означали совсем другое.

Эта история — идеальный вход в тему культурных различий эмпатии. Потому что эмпатия — это не только универсальный биологический механизм (зеркальные нейроны, о которых мы говорили), но и культурный код, который мы впитываем с детства.

И коды эти — совершенно разные.

### Русская эмпатия: эмоции наружу

Начнём с нас.

Что такое русская эмпатия? Как её описывают исследователи и как её видят люди из других культур?

Исследование, проведённое в Уральском федеральном университете под руководством Юлии Лебедевой, сравнивало особенности эмпатии у русских и китайских студентов. Выводы очень показательны.

Для русских студентов эмпатия — это прежде всего эмоциональный отклик. Сопереживание, сочувствие, способность разделить чувства другого человека. Когда русские видят, что кому-то плохо, они в первую очередь хотят выслушать, поддержать, дать выговориться, позволить выплеснуть эмоции.

Мы не просто понимаем — мы *чувствуем вместе*. И мы не стесняемся это показывать.

Учебник по межкультурной коммуникации Университета ИТМО подтверждает: «В русской культуре вербальное выражение эмоций — одна из основных функций речи». Русский язык невероятно богат эмоциональными глаголами: тосковать, хандрить, ужасаться, кручиниться. У нас есть уменьшительно-ласкательные суффиксы, которых нет в других языках. «Задуманные» слова — заветный, ненаглядный, родимый — всё это не переводится адекватно на другие языки.

Исследователи из ИЭА РАН, изучавшие различия между русскими и татарами, тоже подтверждают: у русских девушек эмпатия тесно связана с тревожностью, с эмоциональным реагированием. Мы не просто сопереживаем — мы *переживаем*.

Японцы, наблюдая за русскими, удивляются: «Почему они так открыто выражают чувства? Почему смеются в голос, спорят до хрипоты, плачут при всех?» Для нас это норма. Для них — загадка.

### Японская эмпатия: чувства внутрь

А теперь посмотрим на Японию.

В японской культуре есть удивительное понятие — **омоияри**. Это слово переводят как «сострадание», «эмпатия», «внимание к другим». Но на самом деле оно означает нечто большее.

Эрин Лонгхёрст, автор книги «Омоияри. Маленькая книга японской философии общения», определяет это так: **«Омоияри — это неэгоистичное, бескорыстное, деятельное сочувствие. Поставить себя на место другого, с этой позиции понять, что нужно этому человеку, и действовать так, чтобы ему стало спокойно, комфортно, хорошо и радостно».**

Обратите внимание: в центре — *действие*, а не чувство. Важно не то, что вы переживаете внутри. Важно то, что вы делаете для другого. И при этом ваши собственные чувства должны быть спрятаны, чтобы не обременять окружающих.

В психологии есть понятие «позиции восприятия». Первая позиция — я чувствую себя. Вторая — я чувствую другого (эмпатия). Третья — я вижу ситуацию со стороны.

Исследователи японской культуры утверждают: **японская нация почти целиком состоит из людей, воспринимающих мир со второй позиции**. Они с детства настроены на чувства других, на то, что о них подумают, как их действия отразятся на окружающих.

Японские родители постоянно твердят детям: «Не веди себя плохо, что о тебе подумают люди». Чувство стыда и понятие о чести — главные регуляторы поведения. Ребёнок с ранних лет учится: его собственные чувства не так важны, как то, как его воспринимают другие.

Отсюда — знаменитая японская сдержанность. Даже если японец напуган, он не подаст виду. Даже если он в ярости, он будет улыбаться. Потому что проявить свои чувства — значит обременить другого, заставить его переживать, создать дискомфорт.

### **Две стратегии заботы**

Теперь давайте сопоставим.

**Русская стратегия:** я вижу, что тебе плохо → я чувствую твою боль внутри себя → я показываю тебе свои чувства (слёзы, объятия, эмоциональные слова) → мы переживаем вместе → тебе становится легче, потому что ты не один.

**Японская стратегия:** я вижу, что тебе плохо → я понимаю, что тебе нужно (не показывая своих чувств) → я делаю что-то, чтобы тебе стало лучше (помогаю делом, создаю комфорт, убираю проблему) → я делаю это незаметно, чтобы не обременять тебя благодарностью → тебе становится легче, потому что проблема решена.

Обе стратегии работают. Обе — про эмпатию. Но они совершенно разные.

Исследование УрФУ, сравнивавшее русских и китайцев (а китайская культура близка японской в этом аспекте), показало ту же картину. Для китайских студентов эмпатия — это прежде всего **действенная помощь**: помочь решить проблему, сделать за другого то, что у него не получается, изменить ситуацию. Их эмпатическое поведение стандартизировано, подчинено нормам и правилам.

А русские студенты в том же исследовании демонстрировали **эмоциональную вовлечённость** и заботу об эмоциональном состоянии человека.

### **Кого охватывает эмпатия?**

Ещё одно важное различие — **круг людей, на которых распространяется эмпатия**.

Исследование УрФУ показало удивительную вещь. Эмпатия к родителям, пожилым, детям и героям художественных произведений универсальна — она есть и у русских, и у китайцев.

Но дальше начинаются различия.

**Культурно-обусловленная особенность российской выборки** — распространение эмпатии не только на близких, но и на «чужих», на представителей аут-группы. Мы можем сопереживать случайному прохожему, герою новостей, человеку из другой страны. Наша эмпатия *экстенсивна* — она стремится охватить всех.

**Культурно-обусловленная особенность китайской (и, вероятно, японской) выборки** — сфокусированность эмпатии на предписанных социальных объектах, преимущественно на представителях «своей» группы. Эмпатия *интенсивна* — она глубоко направлена на тех, кто входит в круг ответственности, и не растрачивается на посторонних.

Это колоссальное различие. Русский может плакать над судьбой незнакомого ребёнка из телевизора. Японец скорее сосредоточится на том, чтобы его собственные дети были в порядке, и не будет демонстрировать эмоции по поводу чужих.

### **Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры**

Теоретики межкультурной коммуникации объясняют эти различия через концепцию **высококонтекстных и низкоконтекстных культур**.

**Низкоконтекстные культуры** (западные, особенно США и Северная Европа) ориентированы на содержание сообщения. Важно *что* сказано, а не *как*. Ценятся ясность, прямота, аргументированность.

**Высококонтекстные культуры** (восточные, включая Японию) придают огромное значение форме и контексту. Речь может быть расплывчатой, некатегоричной, полной намёков. Прямое «нет» считается грубостью. Важно не только то, что сказано, но и кто сказал, при каких обстоятельствах, с какой интонацией, в каком статусе.

Россия в этой классификации занимает особое место. Мы — **высококонтекстная культура** (об этом говорит, например, популярность слов-паразитов вроде «как бы»). Но при этом мы — эмоционально экспрессивная культура. Это редкое сочетание.

Для японцев характерна сдержанность в общении, но при этом в японском языке существует намного больше терминов для межличностных эмоций (например, множество слов для разных типов улыбки), чем в английском. Они чувствуют *больше*, чем показывают. Мы чувствуем *много* и *показываем* много.

### **История про такси**

Я вспоминаю рассказ одного российского бизнесмена, который работал в Японии.

Однажды вечером после тяжёлых переговоров он поймал такси, чтобы доехать до отеля. Он был расстроен — сделка срывалась, партнёры были непреклонны, он чувствовал себя униженным и злым.

Всю дорогу он молчал и смотрел в окно. Таксист тоже молчал.

Когда они подъехали к отелю, таксист вдруг заговорил. Он сказал по-английски, с трудом подбирая слова: «Сэр, я не знаю, что случилось. Но сегодня тяжёлый день. Я желаю вам, чтобы завтра было лучше».

И протянул маленькую бумажную фигурку журавлика, сложенную оригами.

Мой знакомый чуть не расплакался. Этот человек ничего о нём не знал. Он просто почувствовал состояние пассажира через молчание, через напряжение в салоне, через то, как тот дышал. И сделал единственное, что мог, — маленькое действие, которое не требовало слов, но говорило: «Я вижу тебя. Ты не один».

Это и есть японская эмпатия. Без объятий, без слов, без эмоций наружу. Но с невероятной глубиной считывания другого и готовностью помочь, не обременяя своим участием.

### **Что это значит для нас?**

Я рассказываю всё это не для того, чтобы сказать: «Русская эмпатия лучше» или «Японская эмпатия правильнее». Они просто *разные*.

Но понимание этих различий критически важно в современном мире. Мы живём в глобальной реальности. Мы общаемся с людьми из других культур. Мы читаем книги, смотрим фильмы, работаем с партнёрами, у которых эмпатия работает иначе.

И если мы не знаем этих различий, мы будем постоянно ошибаться.

Русский, видя сдержанность японца, решит, что тот равнодушен. Японец, видя эмоциональность русского, решит, что тот не умеет себя контролировать и создаёт дискомфорт. Оба ошибутся.

Эмпатия к людям из другой культуры начинается с понимания: **их эмпатия работает иначе, чем моя**. И это нормально.

### **Культурный код внутри нас**

Вернёмся к началу главы. Моя знакомая переводчица, которая полгода неправильно читала японские улыбки, в конце концов научилась понимать этот код.

Она рассказала, что самым большим открытием для неё стало не то, что японцы скрывают чувства. А то, *как много они чувствуют на самом деле*.

«Под этой внешней сдержанностью — океан эмоций, — сказала она. — Просто они считают, что выплёскивать этот океан на других — эгоистично. Надо самому справляться, чтобы не обременять. А помогать другим — делами, а не словами».

Она научилась читать микро-выражения, паузы, интонации. Научилась понимать, что улыбка может означать «мне неловко», а молчание — «я очень переживаю, но не хочу показывать».

И в конце концов она сказала фразу, которую я запомнил:

«Я думала, что эмпатия — это про то, как я чувствую других. А оказалось, что это ещё и про то, как другие чувствуют меня. И когда ты понимаешь их код, ты начинаешь чувствовать в сто раз больше».

### **Упражнение на культурную эмпатию**

Я предлагаю простое упражнение, которое поможет расширить вашу эмпатию за пределы родной культуры.

Выберите фильм или книгу из другой культуры (Япония, Корея, Китай, арабские страны — любые, где культурный код сильно отличается). Посмотрите или прочитайте, обращая особое внимание на сцены, где герои проявляют эмоции или заботу.

И задавайте себе вопросы:

— Что они сейчас чувствуют на самом деле? (Не что показывают, а что внутри)

— Почему они выражают это именно так?

— Как бы я выразил то же чувство в своей культуре?

— Что я могу понять о их эмпатии из этой сцены?

Это не просто интеллектуальное упражнение. Это тренировка той самой «культурной эмпатии», которая в глобальном мире становится таким же важным навыком, как знание языков.

### **Возвращение к зеркалам**

Помните зеркальные нейроны из 13-й главы? Они есть у всех людей независимо от культуры. Биология у нас общая.

Но вот *на что* эти нейроны настраиваются, *какие сигналы* они учатся считывать, *как* они интерпретируют увиденное — это определяет культура.

Русский ребёнок с детства видит, как взрослые открыто плачут и смеются, обнимаются при встрече, говорят «родной», «солнышко», «зайка». Его зеркальные нейроны настраиваются на этот эмоциональный регистр.

Японский ребёнок видит сдержанность, улыбки вместо слёз, поклоны вместо объятий, заботу делами, а не словами. Его зеркальные нейроны настраиваются иначе.

Оба вырастают с эмпатией. Но эмпатия эта работает по-разному.

И в этом нет «лучше» или «хуже». Есть только «иначе». И задача взрослого человека — научиться видеть это «иначе» за пределами своих культурных привычек.

### **Маленькое откровение**

Я закончу эту главу личным признанием.

Когда я начал изучать японскую культуру для этой книги, я сначала испытывал раздражение. «Как так? — думал я. — Почему они не показывают чувства? Это же нечестно! Это же обман!»

А потом я понял: это не обман. Это другой язык.

Мы, русские, говорим на языке эмоций. Мы кричим, плачем, обнимаемся — и это значит «я с тобой, я живой, я чувствую».

Японцы говорят на языке внимания. Они замечают, что тебе нужно, и делают это незаметно — и это значит то же самое: «я с тобой, я вижу тебя, я забочусь».

Разные языки. Одно сердце.

И когда ты это понимаешь, мир становится намного больше и намного добрее одновременно.

## **Глава 16. Эмпатия в эпоху травмы: как мы научились поддерживать друг друга**

### **Дата, которую не надо называть**

Я пишу эту главу и понимаю, что не могу назвать конкретные даты и события. Не потому, что боюсь цензуры. А потому, что их слишком много.

У каждого из нас за последние годы было своё 11 сентября. Своё 22 марта. Свой день, когда мир разделился на «до» и «после». Своя травма, которая пришла не в твою жизнь, но в жизнь твоей страны, твоего города, твоих близких.

И в этих точках разлома мы вдруг увидели, как работает эмпатия на самом деле. Не в учебниках, не в психологических тренингах, а здесь и сейчас, когда земля уходит из-под ног.

Я хочу рассказать вам о том, как мы научились поддерживать друг друга в эпоху травмы. Потому что мы действительно научились. И это, наверное, единственное, за что можно быть благодарными этим тёмным временам.

### **Первые минуты**

Когда случается большое горе, первые минуты — самые страшные. Информация ещё не проверена, масштаб неясен, но уже понятно: произошло что-то ужасное.

В эти минуты люди делают странные вещи. Они хватаются за телефоны. Звонят тем, кого любят. Пишут сообщения тем, с кем давно не общались. Просто чтобы услышать голос. Просто чтобы убедиться: ты есть, я есть, мы есть.

Социологи называют это «аффилиативным поведением» — стремлением быть рядом с другими в момент опасности. Эволюционный механизм, доставшийся нам от предков, которые выживали только стаей.

Но в современном мире этот механизм работает иначе. Мы не можем собраться в пещере и разжечь костёр. Мы собираемся в чатах. Мы жжём виртуальные свечи. Мы ставим чёрные квадраты и геолокации с места трагедии.

Многие это критикуют. «Цифровой активизм», «пустые жесты», «пост-ради лайков». Может быть. Но я видел другое.

Я видел, как люди, которые никогда не встречались вживую, держали друг друга в эти страшные часы. Просто потому что у всех тряслись руки и не с кем было поговорить.

### **История про свечи**

Я вспоминаю вечер, когда в моём городе случился теракт.

Я не буду называть details, но это было место, где я часто бывал. Где гулял с детьми. Где пил кофе по утрам. Место, которое было частью моей жизни.

Вечером того дня люди пошли к месту трагедии. Не потому что там было что-то нужно. Просто шли. Несли цветы, свечи, игрушки. Стояли молча.

Я не пошёл. Не смог. Сидел дома, смотрел новости и чувствовал себя предателем.

А потом мне позвонил друг. Сказал: «Выходи. Я за тобой заеду. Надо».

Я вышел. Мы поехали. Стояли в толпе молчащих людей. Зажигали свечи. Смотрели, как огоньки дрожат на ветру.

И в какой-то момент я понял: я здесь не потому, что это нужно погибшим. Им уже всё равно. Я здесь потому, что это нужно мне. И всем нам. Потому что вместе — легче.

Это и есть эмпатия в эпоху травмы. Не разговоры. Не советы. Не попытки «понять» непостижимое. А просто — быть рядом. Дышать одним воздухом. Смотреть на одни огоньки.

### **Что происходит с эмпатией в травме?**

Психологи знают: в момент острого горя эмпатия работает иначе.

**Первый этап: шок и оцепенение.**

В первые часы и дни люди часто не чувствуют ничего. Пустота. Вакуум. Защита психики, которая не пускает боль внутрь, потому что боль может убить.

В этом состоянии человек не нуждается в ваших словах. Он нуждается в вашем присутствии. Просто будьте рядом. Молчите. Если надо — обнимите. Если не надо — просто сидите в той же комнате.

**Второй этап: прорыв боли.**

Через несколько дней или недель накрывает. Иногда волной, иногда цунами. Человек плачет, кричит, не может встать с кровати.

Здесь нужны совсем другие вещи. Здесь нужно разрешение на любые чувства. «Плачь, это нормально». «Злись, это нормально». «Не хочешь никого видеть — не надо». Главное — не оставлять одного.

**Третий этап: адаптация.**

Человек учится жить с травмой. Она никуда не уходит, но перестаёт быть центром вселенной. Появляются силы на работу, на общение, на планы.

На этом этапе эмпатия становится особенно сложной. Потому что важно не делать вид, что ничего не случилось. Но и не напоминать о боли каждую минуту. Найти баланс между памятью и жизнью.

**Ошибки, которые мы совершаем**

В эпоху травмы мы все хотим помочь. Но часто наши «помощь» делает только хуже.

**Ошибка первая: сравнение.**

«Я понимаю, у меня тоже было...» Нет. Не было. У каждого своя боль. Ваш опыт может быть похож, но он не тот же самый. Сравнение обесценивает.

**Ошибка вторая: советы.**

«Тебе надо отвлечься». «Возьми себя в руки». «Время лечит». Человек в травме не нуждается в советах. Он нуждается в принятии. Советы говорят: «То, что ты чувствуешь, неправильно, надо чувствовать иначе».

**Ошибка третья: избегание.**

Не звонить, не писать, не говорить о случившемся, потому что «боюсь напомнить». Человек и так помнит. Каждую минуту. Ваше молчание он прочитает как равнодушие.

**Ошибка четвёртая: навязчивость.**

Постоянные звонки, сообщения, проверки. «Ты как? Ты точно в порядке? А поесть? А поспать?» Это не помощь, это удушье. Человеку нужно пространство, чтобы дышать.

**Что работает?**

Только одно: «Я рядом. Если что — я здесь».

И реальные действия. Принести еду. Посидеть с детьми. Помочь с документами. Сделать то, на что у человека нет сил.

Без вопросов. Без советов. Просто сделать.

**История про молчание**

У меня есть друг, который потерял ребёнка.

Страшная, невозможная потеря, после которой не знаешь, как жить дальше. В первые недели после похорон я не знал, что ему сказать. Боялся звонить. Боялся писать. Боялся встретиться.

А потом пришёл к нему домой. Просто так. Сел на кухне. Мы пили чай и молчали часа два. Потом я встал и ушёл.

Через год он сказал мне: «Знаешь, что было самым важным в те дни? Твой приход. Твоё молчание. Все что-то говорили, советовали, утешали. А ты просто был. И это дало мне право просто быть — не пытаться казаться сильным, не благодарить за поддержку, не делать вид, что всё нормально. Просто быть тем, кто я есть — раздавленным, пустым, мёртвым внутри».

Я запомнил это навсегда.

Иногда самое эмпатичное, что можно сделать, — это просто прийти и молчать.

### **Коллективная травма**

Но травма бывает не только личной. Бывает общей. Когда боль разделяют миллионы.

Пандемия. Войны. Теракты. Катастрофы. В такие моменты эмпатия приобретает новые формы.

Исследования показывают: после крупных трагедий люди становятся добрее друг к другу. Растёт количество волонтеров, пожертвований, просто готовности помочь незнакомцу.

Но есть и обратная сторона. Коллективная травма может разделять. Свои и чужие. Достойные скорби и недостойные. Те, чья боль важна, и те, чья боль не считается.

Это самое страшное, что происходит с эмпатией в эпоху травмы. Когда мы начинаем делить людей на категории и решать, кто заслуживает сочувствия, а кто нет.

Эмпатия не должна иметь границ. Но в реальности — имеет. И это наша общая рана.

### **Как мы научились поддерживать**

Я пишу эту главу и думаю: а чему мы действительно научились за эти годы?

Наверное, главное — **мы научились не бояться чужой боли.**

Раньше, когда случалось горе, мы часто отворачивались. Потому что страшно. Потому что непонятно, что делать. Потому что «а вдруг я скажу не то».

Сейчас — мы идём. Звоним. Пишем. Приносим еду. Сидим в катах до трёх ночи. Собираем деньги. Ищем пропавших. Помогаем незнакомым.

Мы стали менее эмпатичными в интернете (помните главу про усталость от алгоритмов?), но стали более эмпатичными в реальной боли. Парадокс.

Может быть, травма сделала нас человечнее. Может быть, мы просто вспомнили то, что знали всегда: друг без друга мы не выживем.

### **Упражнение на трудный разговор**

Я не буду предлагать вам лёгких упражнений. Эта тема не для лёгкости.

Но я предлагаю запомнить несколько простых фраз, которые работают, когда вы не знаете, что сказать человеку в горе.

**«Я не знаю, что сказать. Но я здесь».**

Честное признание своего бессилия часто работает лучше, чем фальшивые утешения.

**«Расскажи мне о нём/ней».**

Когда человек готов говорить, ему важно, чтобы о его близком помнили. Не о трагедии, а о жизни.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

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

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