

Роман Савищев
Алексей Шокун

СКАЖИ ЭТО

Как говорить о важном,
когда страшно

16+

Шокун Алексей

**Скажи это. Как говорить
о важном, когда страшно**

«Автор»

«Автор»

2026

Алексей Ш.

Скажи это. Как говорить о важном, когда страшно /
Ш. Алексей — «Автор», «Автор», 2026

Почему мы знаем, что нужно сказать, но продолжаем молчать? Откладываем разговор с близкими, боимся попросить о помощи, отказать, обозначить границы или задать важный вопрос. Эта книга о страхе трудных разговоров и о том, как перестать позволять ему решать за нас. Авторы разбирают, почему мы заранее представляем худшие сценарии, теряемся в напряжённые моменты и снова выбираем молчание вместо диалога. Вы узнаете, как подготовиться к непростому разговору, выразить свои чувства и потребности, научиться слушать собеседника и справляться с эмоциями, когда беседа идёт не по плану. Книга не обещает идеальных слов и гарантированного результата. Она помогает лучше понять себя и сделать шаг к разговору, который давно откладывался. Потому что иногда первый шаг к переменам - не перестать бояться, а всё-таки сказать.

© Алексей Ш., 2026

© Автор, 2026

© Автор, 2026

Содержание

Дисклеймер	6
Глава 1. Страх разговора: что происходит в теле и голове	7
Глава 2. Когда боятся оба	19
Глава 3. Как сообщают тяжёлое в медицине: протокол изнутри	31
Конец ознакомительного фрагмента.	37

Роман Савищев
Скажи это. Как говорить
о важном, когда страшно

Скажи это. Как говорить о важном, когда очень страшно

Дисклеймер

Эта книга носит информационно-просветительский характер и посвящена страху трудных разговоров, особенностям общения и практическим способам подготовки к диалогу. Она не является медицинским или психологическим руководством, не предназначена для самостоятельной диагностики и не заменяет консультацию квалифицированного специалиста. Авторы не предлагают индивидуальную медицинскую или психотерапевтическую помощь. Описанные в книге приёмы и рекомендации не гарантируют определённой реакции собеседника или конкретного результата разговора: исход зависит от обстоятельств, особенностей отношений и поведения всех участников.

Если тревога, страх общения или избегание разговоров становятся стойкими и существенно мешают учёбе, работе, повседневной жизни или отношениям, стоит обратиться за профессиональной помощью. В ситуациях насилия, угроз или риска для безопасности прямой разговор не всегда является подходящим решением; прежде всего следует позаботиться о собственной безопасности и при необходимости обратиться за поддержкой. Материалы книги подготовлены на основе доступных авторам источников, наблюдений и личного опыта. Изложенные объяснения не следует воспринимать как универсальные закономерности, применимые к каждому человеку и каждой ситуации. Если в книге приводятся истории из практики или жизни, идентифицирующие детали изменены или опущены для защиты частной жизни. Книга предназначена для расширения понимания трудных разговоров и знакомства с возможными способами подготовки к ним. Ответственность за применение предложенных приёмов в конкретной ситуации читатель принимает с учётом собственного контекста и обстоятельств.

Глава 1. Страх разговора: что происходит в теле и голове

Однажды на дежурстве я наблюдал, как женщина в больничном коридоре трижды подходила к двери ординаторской и трижды возвращалась к окну. Она приехала к мужу, которого ночью привезли в отделение, и с собой у неё были пакет документов и список вопросов, написанный на обратной стороне квитанции; я успел разглядеть несколько строк, пока она стояла рядом. Она дошла до двери, взялась за ручку, замерла и смотрела на дверь так, будто за ней не врач с бумагами, а проверка всей жизни, которую она обязательно провалит, – а потом отходила к окну и долго стояла, глядя на улицу. Потом всё повторялось: те же шаги, та же ручка, та же пауза у самой створки. На четвёртый раз она вздохнула, сложила список, спрятала его в карман и пошла к выходу, так и не задав ни одного вопроса.

Этот эпизод я вспоминаю чаще, чем многое другое из практики, – чаще, чем кровь, спешные разговоры в приёмном и бессонные ночи на дежурствах. Она боялась не ответа: ответ она как раз хотела услышать, она за ним и приехала. Она боялась открыть дверь и заговорить. И это я вижу постоянно, только редко – так наглядно: самые трудные разговоры люди отменяют не за столом и не в кабинете, а как раз за секунду до него. В коридоре, на лестнице, в машине по дороге домой. Устроено это одинаково и в больнице, и в обычной жизни: сказать начальнику про переработки, попросить близкого о помощи, отказать, признаться, напомнить о том, о чём вы договорились, – всё это можно отменить молча, без единого слова, и назвать это «не время» или «я ещё не готов».

Дальше в книге будет много разговоров и много инструментов, но начинается всё с одного вопроса, который мне задают знакомые чаще всех остальных: почему я знаю, что надо сказать, и всё равно молчу? Я знаю слова, я знаю, зачем это нужно. Я даже понимаю, что молчание ничего не исправит. И всё равно вместо разговора – ещё один вечер с самим собой, ещё один прокрученный до последней реплики диалог в голове, ещё одно «завтра точно начну». Если это про вас, дальше мы разберём всё по порядку: сначала то, что в такие минуты происходит с телом и головой, потом то, что со всем этим делать.

Мы пишем эту книгу вдвоём. Я – студент-медик, пятый курс: дежурства, больничные коридоры, разговоры с пациентами и с их близкими, – и первую часть книги веду я, говоря о том, что видел сам. Вторую часть ведёт мой соавтор, практик, который годами вёл трудные разговоры на работе: с командами, с заказчиками, с людьми, от которых многое зависело; дальше я буду называть его ментором. Он отвечает в книге за систему – инструменты, формулировки, первые шестьдесят секунд разговора. Я отвечаю за механизм: почему тело сжимается, голос садится и в голове становится пусто именно тогда, когда нужно говорить. И прямо в этой главе будет первая практика – пятнадцать-двадцать минут на разбор одного разговора, который вы откладываете.

Разговор – это угроза, а не текст

Когда мы произносим «я боюсь разговора», мы обычно имеем в виду слова: что сказать, как не запнуться, как не обидеть. Но тело боится не слов. Слова безопасны: их нельзя съесть, они не кусаются, от них не падают с обрыва. Тело боится того, что стоит за словами, – оценки, отказа, чужого лица, которое изменится после вашей фразы. Именно поэтому страх разговора так плохо поддаётся уговорам: вы пытаетесь успокоить систему, которая следит не за текстом, а за местом человека среди людей.

Для древней части мозга принадлежность к группе – вопрос выживания. Человек, которого изгоняли из своего круга, оставался один на один со всем, от чего этот круг его защищал, и это почти всегда означало смерть. Поэтому за тысячи поколений система научилась реаги-

вать на всё, что похоже на угрозу положению среди своих, так же быстро и так же телесно, как на хищника за кустом. Чужое недовольство, насмешка, холодное молчание, отказ – внутри это не про «неприятный разговор», а сигнал: тебя могут вычеркнуть. Он не разбирается, идёт ли речь о жизни и смерти или о просьбе распределить дежурства иначе, – он действует по самому простому правилу: реагировать на всё, что похоже на исключение.

Отсюда первое практическое следствие. Любой разговор, который вы откладываете, состоит из двух разных вещей: из фактов, которые вы хотите сообщить, и из ставки, которую вы им приписываете. Факты обычно простые: «мне нужна помощь в четверг», «мне не подходит такой график», «мне важно это обсудить». Ставка – то, что вы боитесь потерять: отношение, спокойствие, место в семье, репутацию, чужое хорошее мнение о вас. Факты система пропускает спокойно, а ставка включает тревогу. И пока ставка не названа, она растёт: каждая отсрочка добавляет ей веса, потому что тревожная система считает не то, что «разговор ещё не состоялся», а то, что «опасность всё ещё впереди».

Теперь позвольте мне сказать неудобную правду о молчании. Молчание приносит облегчение. В ту секунду, когда вы решили «не сегодня», напряжение спадает, и тело запоминает: не говорить – это выход, это работает и спасает. Поэтому молчание так затягивает: оно действительно защищает, только защищает от того, чего ещё не случилось, и ценой настоящего. Разговор, отложенный на неделю, к концу недели становится тяжелее, потому что к нему прибавилось семь дней прокручивания. Через полгода вы боитесь уже не разговора, а того, что так долго его не начинали: к страху прибавился ещё стыд.

И самое упрямое в этой истории: понимание не спасает от страха. Вы можете знать про устройство тревоги всё, что я расскажу в этой главе, – и всё равно сесть голосом и вспотеть ладонями за секунду до первого слова. Это не значит, что знание бесполезно; оно меняет не первое ощущение, а что вы предаете этому ощущению. Знающий человек не спорит с телом и не стыдит себя, а разговаривает с ним на его языке: про реакцию, у которой есть начало и конец, про ставку, которую можно уменьшить, и про первые минуты, которые нужно просто выдержать.

Есть у этой угрозы одна особенность, из-за которой её нельзя просто переждать. Хищник рано или поздно уходит, высота остаётся за спиной, экзамен заканчивается и отменяется сам. Разговор – единственная опасность, которая живёт не в событии, а в людях: источник страха здороваётся с вами по утрам, ужинает за одним столом и работает в соседней комнате. Поэтому отложенный разговор не исчезает; он остаётся в комнате вместе с человеком, о котором вы молчите, и напоминает о себе каждый раз, когда вы его видите.

Стоит добавить, что написанные слова пугают не меньше произнесённых. Сообщение, которое вы переписываете двадцать минут, ответ, который вы откладываете на третий день, письмо, живущее в черновиках, – всё это тот же трудный разговор, только собеседник пока не в комнате. И у него есть своя ловушка: живого лица рядом нет, а значит, всё пространство разговора занимает ваша фантазия. Человек не моргнул, не улыбнулся, не переспросил – и прогноз достраивает за него самое худшее. Поэтому сообщение иногда бывает страшнее личной встречи: там, где нет ответа, страх отвечает за собеседника сам.

Из чего система делает вывод об угрозе? Из мелочей, за которыми вы обычно не следите: как собеседник выдохнул, услышав вашу просьбу, куда он посмотрел, какой стала пауза после вашей фразы. Для вас это детали разговора, для сторожа – показания приборов, и он включает тревогу задолго до того, как вы поймёте, что именно вас насторожило. Чем ближе человек, тем острее работает эта система – парадокс знаком каждому: перед чужим человеком собраться легче, чем перед матерью или мужем. Причина та же: чем важнее человек в вашей жизни, тем выше ставка его потерять, а значит, тем громче тревога. Разговоры с самыми близкими – отдельная большая тема, и следующая глава книги будет про них; пока запомните сам механизм, он понадобится уже очень скоро.

Первая минута: сердце, дыхание, голос

Начну с описания, которое наверняка узнают многие. Вы решили сказать, вы уже открыли рот – и в этот момент тело берёт управление на себя. Сердце начинает частить так, что его слышно в ушах, в горле появляется пульс, ладони холодеют или становятся влажными, дыхание уходит вверх, в ключицы, и его начинает не хватать. Кто-то начинает говорить быстро и слишком громко, кто-то – тихо, будто извиняясь за сам факт своей речи; голос садится или дрожит на гласных. Это первая минута, и вся она – работа системы, которая решила, что вы вышли на сцену, где решается ваша судьба. Разберём её по частям, потому что узнавать в себе понятную механику спокойнее, чем чувствовать «со мной что-то не так».

Сердце показывает учащённый пульс, нет – не болезнь и не признак слабости, а перераспределение ресурсов: организм готовит мышцы к нагрузке и разгоняет кровь. Кровь при этом отливает от кожи к мышцам, поэтому руки могут холодеть и бледнеть, а могут, наоборот, увлажняться – тело охлаждается, готовясь к бегу. Стучит оно громко, вы слышите собственный пульс в ушах и в шее, и этот звук пугает вас сильнее, чем что-либо в самом разговоре: вам кажется, что его слышно всем вокруг. На деле вашего пульса не слышит никто, кроме вас; собеседник видит человека, который немного напряжён, и не более того. Он вообще видит куда меньше, чем вы чувствуете.

В состоянии тревоги дыхание становится частым и поверхностным, воздух идёт в верхнюю часть груди. Отсюда две неприятности: ощущение нехватки воздуха и рваная речь. На длинную фразу не хватает выдоха, вы говорите короткими кусками, глотаете окончания, делаете паузы не там, где нужно, и после этого решаете, что «не умеете говорить». Прибавьте к этому обратную связь: поверхностное дыхание само поддерживает тревогу, потому что тело получает сигнал «мы бежим», и сердце частит ещё сильнее. Круг замыкается, и разорвать его проще всего через дыхание – об этом в практической части главы.

Голос – самое предательское в разговоре, потому что он выдаёт вас почти сразу. Он зависит от мелких мышц гортани, а те первыми отзываются на тревогу: голос садится, дрожит, становится тише или срывается на середине фразы. Во рту пересыхает, слова будто не лезут из горла, и пауза, которая вам кажется вечностью, на деле длится одно мгновение. Дрожащий голос вы слышите изнутри громче, чем собеседник снаружи: вам кажется, что вас выдало на весь этаж, а со стороны это чуть заметная неровность. Многие замолкают раньше, чем успевают сказать первую фразу, – просто чтобы не услышать себя дрожащим. И зря: дрожащий голос, который всё-таки говорит, работает лучше молчания.

К этому добавляется остальное, у каждого своё. Кто-то чувствует, как горят щёки и мокнет спина; кто-то ловит дрожь в руках – вспомните чашку кофе на утренней пятиминутке, когда нужно что-то сказать, а руки заняты не только чашкой; кто-то начинает суетиться, поправлять вещи, крутить ручку, проверять телефон. У кого-то реакция противоположная: тело застывает, тяжелеет, и вы сидите не двигаясь, не в силах выдать ни слова. И то и другое – проявления одной и той же системы; просто у каждого свой почерк страха. Знать свой почерк важно: тревогу невозможно поймать и назвать, пока она у вас безымянная и каждый раз выглядит по-новому.

Покажу две сцены, потому что изнутри они выглядят как катастрофа, а снаружи – почти комично. Утренняя пятиминутка: я знал ответ на вопрос, который обсуждали, – и рука осталась лежать на колене. Если бы я тогда сказал, не изменилось бы ничего, кроме одного: ответ прозвучал бы. Но во мне работал целый парламент из «а если я ошибаюсь», «а если это глупо» и «а вдруг меня перебьют», и он оказался убедительнее меня самого. Второй случай – телефон: я набирал номер трижды и трижды сбрасывал на втором гудке; в конце написал сообщение и переписывал его десять минут, потому что мне слышался в каждой строке не тот тон.

Человек ответил через минуту обычной фразой, без всякого тона, – и я ещё долго не мог понять, откуда взялась вся та драма, которую я пережил в одиночку. У первой минуты есть и ещё одно свойство, которое полезно знать заранее: она самая громкая. Пик приходится на секунды перед первой фразой и на самую первую фразу, а дальше тревога идёт на спад – не потому, что вы взяли себя в руки, а потому, что разговор начинает отдавать данные. Незнание, которая и кормила страх, с каждой репликой уменьшается: вот он ответил спокойно, вот переспросил, вот поморщился и продолжил слушать. Тело сверяет прогноз с фактами и понемногу выдыхает. Практический вывод из этого простой: в разговоре важно дожить до середины – середина почти всегда легче начала.

Отдельно скажу то, что стоит помнить в момент разговора. Собеседник не видит вашей бури. Он видит сжатые плечи, неровную паузу, чуть более тихий голос – и, скорее всего, не придаст этому значения, потому что сам занят своими мыслями и своей реакцией. Внутри вас шторм, снаружи вас почти не видно. Разрыв между тем, что вы переживаете, и тем, что замечают другие, огромен, и именно он съедает больше всего сил: вы боретесь с публикой, которой нет. Мы вернёмся к этому в главе про первые шестьдесят секунд, где эта разница между переживанием и показом станет отдельным инструментом.

Важно понять главное: всё, что я описал, – это мобилизация, а не поломка. Тело честно делает свою работу, только эта работа была придумана для случая, когда на вас бежит что-то зубастое: тогда она давала силы бежать или драться. В переговорной и в коридоре она даёт дрожь в голосе и пустоту в голове, потому что угрозу нужно пережить иначе – словами, спокойно, глядя человеку в лицо. Требовать от себя «быть как скала» – значит требовать от организма не работать; задача другая: проходить первую минуту, понимая, что происходит, и не превращать её в приговор себе.

Почему в голове пусто именно тогда, когда нужно говорить

Есть вторая половина этой истории, которая мучает людей даже сильнее дрожи, – то, что происходит с мыслями. Слова, которые вы готовили, отрепетированные фразы, аргументы, и даже интонации – всё это исчезает в тот момент, когда вам дают слово. Голова становится пустой и гулкой, и вы стоите, глядя на собеседника, с ощущением, что внутри выключили свет. А через час, по дороге домой, лучшие формулировки находятся сами: вот эту надо было сказать, и вот эту, и ещё вот так повернуть. Знакомо до боли, и у этого есть объяснение.

Внимание человека – не бесконечный ресурс, особенно когда тревожная система берёт управление. Большая часть внимания уходит на слежку за угрозой: вы в доли секунды отслеживаете лицо собеседника, его тон, паузы и одновременно свои ощущения – сердце, горло, руки. На поиск и построение фраз остаётся мало, и речь рассыпается. Именно поэтому в момент пусто, а после, когда напряжение спадает, доступ к словам возвращается: слова никуда не исчезали, они всё время были при вас, просто в первую минуту к ним нет свободного доступа. Это не глупость и не бездарность; это две задачи – говорить и следить за опасностью, – которые конкурируют за один и тот же ресурс, а система приоритет отдаёт слежке.

К этому добавляется вторая нагрузка – взгляд со стороны. В разговоре вы одновременно говорите и смотрите на себя: как я выгляжу, как звучит мой голос, покраснел ли я, не слишком ли громко, не слишком ли тихо, заметно ли, что я волнуюсь. Внутренний наблюдатель съедает остаток сил, и чем строже он настроен, тем меньше остаётся на самую речь. Получается, что в трудном разговоре участвуют не двое, а трое: вы, собеседник и ваш строгий судья, который комментирует каждый шаг. Пока судья работает в полную силу, говорить действительно нечем – на речь просто не остаётся ни внимания, ни смелости. Отсюда и странное ощущение, будто вас кто-то слушает изнутри и недовольно качает головой.

Есть и третья причина пустоты: в разговоре включается самая древняя реакция на опасность, та, что остаётся, когда убежать и ударить нельзя, – замереть. В разговоре убежать трудно, ведь вы считаете, что должны его провести; драться тоже не вариант, и система выбирает то,

что умеет лучше всего: оцепенение. В разговоре оцепенение выглядит как молчание – не пауза, которую вы держите, а стена, сквозь которую не проходит ни одно слово. Это ощущается как «я не могу говорить», хотя на самом деле вам не дают говорить – временно, из лучших побуждений, ровно так же, как не дают шагнуть с обрыва. Как только это понято, становится проще: «не могу» – это не финал, а режим, и режим можно сменить.

Отсюда практический вывод: первая фраза разговора готовится заранее. Не вся речь, не список аргументов, а именно вход – одна-две фразы, с которых вы начнёте. В живом разговоре слова дальше приходят из ответов собеседника, из самой беседы, а не из вашего заготовленного текста; заготовка нужна только на то, чтобы пройти первые секунды, когда доступ к словам закрыт. Подробно, как строить начало разговора, мы разберём отдельно, в главе про первые шестьдесят секунд, – там у этой заготовки будет целая система. Пока просто знайте: пустота в голове не означает, что вам нечего сказать.

Не только признание идёт тяжело – цена просьбы о помощи бывает выше. Однокурсник три дня собирался спросить старшего коллегу, как правильно вести записи о дежурстве, и три дня молчал: ему казалось, что вопрос выдаст его неопытность и после этого к нему будут относиться иначе. На четвёртый день он всё-таки спросил – коротко и чувствуя, как горит лицо. Коллега не удивился, объяснил всё за десять минут и добавил спокойно, что об этом спрашивают все в первый месяц и лучше спросить, чем догадываться. Три дня напряжения и десять минут пользы – так выглядит почти любая просьба, которую откладывали.

Мой соавтор, ментор, рассказывал, как это выглядит с его стороны. Он шёл на разговор, от которого многое зависело; в папке лежали аккуратно собранные аргументы, вступление он репетировал две недели. «Я вошёл, – рассказывал он, – и не смог произнести ни одного подготовленного слова. Сказал какую-то скомканную фразу и замолчал. Папка лежит перед тобой, а ты не можешь к ней прикоснуться». Разговор тогда состоялся, неидеально, но состоялся, и после него он много лет изучал один и тот же вопрос: почему собранные, взрослые, знающие люди теряют дар речи в ту минуту, когда им нужно сказать важное. Ответ у него получился тот же, что у меня: не теряют – на время переключаются на другую задачу.

Как голова превращает разговор в катастрофу

Знаете это состояние: разговор ещё не состоялся, а вы уже провели его целиком – ночью, дома, в нескольких вариантах, и почти все закончились плохо. Собеседник в этих прогонах ведёт себя предсказуемо и жёстко: хмурится, отказывает, обижается, произносит именно те слова, которых вы опасаетесь. Вы просыпаетесь разбитым, будто разговор действительно был, и утром уже не горите желанием его начинать: один раз он уже провалился – в вашей голове.

Механика здесь простая, и она объясняет, почему так трудно приказать себе «хватит накручивать». Тело откликается не на то, что происходит на самом деле, а на то, что вы себе представляете: достаточно яркая картинка запускает ту же мобилизацию, что и настоящее событие. Поэтому ночной прогон разговора – не размышление, а переживание: сердце частит, дыхание сбивается, вы ворочаетесь с боку на бок. Отсюда и разница между вечером и утром: днём от картинок отвлекают дела и люди, а ночью ничто не мешает сценарию разворачиваться до последней реплики.

Сюжеты, которые крутятся чаще всего, сводятся к трём. Первый – про чужую реакцию: он обидится, она расстроится, начальник разозлится, друг отстранится. Второй – про последствия: отношения испортятся навсегда, меня перестанут уважать, из-за этого разговора всё покатится. Третий – самый липкий – приговор себе: я не умею говорить, я всегда всё порчу, мне нельзя браться за такие темы. Устройство у всей тройки одинаковое, и оно стоит того, чтобы его разглядеть: ни в одном из сюжетов нет вас, который просто хочет что-то сказать; везде есть суд, приговор и последствия для репутации, и суд этот заседает в вашей же голове.

Есть у головы и вторая работа – читать мысли. За собеседника заранее придумываются слова, интонация и весь ход разговора, вплоть до того, где он усмехнётся и где покачает голо-

вой. Получается, что на разговор вы приходите не к живому человеку, а к своей версии этого человека, и разговариваете с ней. Живые люди почти никогда не отвечают так, как их нарисовал прогноз: они говорят неожиданное, переспрашивают, соглашаются с той стороны, откуда вы этого не ждали. Одна из самых частых фраз, которые я слышал после состоявшихся трудных разговоров: «Он ответил совсем не то, что я представлял».

Вот маленькая история на эту тему. Один товарищ по общежитию три вечера собирался сказать соседу, что не может спать под его музыку. Три вечера он репетировал фразу, представлял, как сосед разозлится, как между ними пробежит холод и как придётся искать другую комнату; в его прогонах разговор заканчивался переездом. На четвёртый вечер он сказал – коротко, коряво, глядя в пол. Сосед поморщился, сказал, что думал, будто ему нормально, надел наушники – и на этом всё закончилось. Поморщился – да, и это была единственная часть прогноза, которая сбылась; переезда не случилось, и уже через день они как обычно пили чай на общей кухне.

У этой привычки есть цена, которая копится тихо. Человек, который заранее услышал отказ в своей голове, перестаёт просить – не потому, что ему отказали, а потому что отказ уже прозвучал в прогоне. Так же перестают спрашивать, предлагать, звать, уточнять, возражать. При этом прогнозы никто не сверяет с местностью: «он точно не согласится» и «ей это неинтересно» остаются непроверенными навсегда. За годы из таких догадок складывается целая карта мира, где вам ничего не дают и не с кем поговорить, – карта, нарисованная страхом и ни разу не сверенная с реальностью.

Третья работа головы – прятать прокручивание под подготовку. Прогон ощущается полезной работой: вот я перебираю варианты, серьёзно отношусь к разговору, готовлюсь. Но подготовка – это когда вы что-то решаете: во сколько, где, какими словами начнёте, о чём попросите. Прокручивание не решает ничего: вы сто раз переживаете один и тот же провал и не делаете ни одного шага. Разница видна по результату: после подготовки становится спокойнее, потому что прибавилось ясности; после прокручивания становится тревожнее, потому что прибавилось страха. Если вечер «подготовки» оставил вас выжатым и напуганным сильнее, чем утром, – вы не готовились, вы тренировались бояться.

Под всем этим лежит самое глубокое: то, чем страх разговора отличается от страха высоты. Высота угрожает вашему телу, разговор угрожает вашему образу себя. Под вопросом не жизнь и здоровье, а ответ на вопрос «какой я»: не глупый ли, не навязчивый ли, не неблагодарный ли, не скандальный ли. Специалисты, которые изучают социальную тревогу, описывают это похожим образом: человек боится не события, а того, каким он будет выглядеть в этом событии. Для древней части мозга такая оценка весит почти столько же, сколько угроза изгнания из стаи, поэтому разговор о деньгах или об услуге может накрыть вас сильнее, чем публичный провал: он задевает не репутацию, а ощущение собственной ценности, а эта валюта для внутреннего сторожа – самая твёрдая.

Поэтому с близкими труднее, чем с чужими: чем важнее человек, тем больше у него прав на ваш образ себя, тем достовернее звучит приговор, который вы от его имени выносите себе. Тишина с матерью или с партнёром пугает сильнее, чем отказ незнакомца, потому что на карту кладётся не одолжение и не услуга, а вопрос «примут ли меня таким». И отсюда же знакомое послевкусие: после тяжёлого разговора с близким человеком можно несколько дней ходить как побитый, хотя никто не нагрубил; просто вы сдавали экзамен на своё место в его жизни.

И последнее, что делает голова: она закрывает круг уже после разговора. Разговор состоялся, всё прошло терпимо, а внутренний прокурор уже листает протокол: здесь сказали не так, здесь надо было твёрже, здесь собеседник замолчал, а вы не переспросили. Так прошлый разговор превращается в топливо для страха перед следующим, и круг замыкается: вы боитесь не только того, что будет, но и того, что уже было. Разговор с этим прокурором – отдельная работа, и мы займёмся ей в главе о разговорах, которые пошли не так.

Вот честный вывод, с которого начинается инструмент. Переспорить раскрученную катастрофу доводами почти невозможно: можно убедительно доказать себе, что начальник не кусается, и всё равно не войти в кабинет. Работает другое: увидеть механизм, назвать его и уменьшить ставку – то есть сделать разговор понятнее, короче и менее судьбоносным. Этим мы сейчас и займёмся.

Пять фраз, которыми мы отменяем разговор

Отменяем мы обычно не разговором, а фразой – короткой, привычной, сказанной себе под нос на середине шага. Она приходит раньше мысли и звучит настолько разумно, что спорить с ней не хочется. Разберу пять самых частых: узнавать их в себе полезно, потому что каждая маскируется под здравый смысл, а работает как отсрочка.

«Не сейчас». Самая честная из пяти и самая опасная, потому что не спорит с вами, а только переносит. У неё нет даты: «не сейчас» может означать и вечер, и год. Проверка простая – замените «не сейчас» на конкретный день и час. Если замена невозможна и внутри сразу поднимается сопротивление, значит, дело не во времени.

«Я не умею говорить о таком». Про навык, которого, по вашему убеждению, у вас нет. Но разговор – это навык из тех, что тренируются, как и любой другой: сначала выйдет криво, потом ровнее. Отказ от разговора из-за «не умею» – это отказ учиться на том, что никогда не пробовали.

«Он не поймёт» или «она обидится». Это прогноз за другого человека, сделанный заранее и без его участия. Вы уже решили, как он ответит, и пришли не к живому собеседнику, а к своей догадке. Проверить догадку можно единственным способом, и он не в голове.

«Всё равно ничего не изменится». Приговор, вынесенный до того, как дело начато. Иногда это правда, и тогда разговор действительно не нужен, – но знать это заранее нельзя. Чаще всего так говорит не знание, а страх, которому нужна причина не начинать.

«Я ещё подберу слова». Бесконечная подготовка, у которой нет конца, потому что идеальная формулировка не существует. Слова подбираются по ходу разговора, а не до него; бесконечный подбор – это прокручивание, наряженное в старательность.

Поймать фразу проще, чем кажется, – достаточно один раз записать её сразу после того, как вы отложили разговор. Не итог («я решил подождать»), а подлинные слова, которые прозвучали в голове перед этим решением. Почти у каждого набирается две-три любимые формулы, и с ними повторяется одна и та же история: откладывается не разговор – конкретная фраза каждый раз делает свою работу. Когда формула узнана, она перестаёт быть незаметной: вы слышите её в момент произнесения и можете с ней не согласиться.

Все пять делают одно и то же: превращают разговор в событие без даты, без границ и без начала. Заметьте, что ни одна из них не говорит прямо «я боюсь»: страх редко признаётся сам, он приходит в костюме разумной осторожности. И это хорошая новость, потому что с костюмом можно разговаривать. Как только вы поймали фразу и перевели её на честный язык, всё меняется: «не сейчас» значит «страшно», а «он не поймёт» значит «я боюсь, что не поймёт». У вас появился выбор. Пока фраза остаётся невидимой, выбора нет: она решает за вас.

Что снижает ставку: назвать, разделить, уменьшить

Самый недооценённый инструмент – назвать происходящее своими словами, желательно до разговора, а не в его середине. Не «соберись» и не «хватит трястись», а описание: сейчас у меня частит сердце, дыхание поднялось к ключицам, голос сядет, а в голове станет пусто – это тело собралось на разговор, который для него выглядит проверкой на принадлежность к своим. Такое описание не обязано успокаивать мгновенно; у него задача скромнее и полезнее – перевести вас из позиции «со мной что-то не так» в позицию «со мной происходит понятный процесс». Первая позиция добавляет стыд и беспомощность, вторая возвращает управление, потому что с понятным процессом можно работать, а с приговором самому себе – нельзя.

Подчеркну важное: назвать – не значит уговорить себя, что всё хорошо. Мы не занимаемся здесь позитивным мышлением и не заменяем страх бодрым «я справлюсь» – уговаривать себя бесполезно, тело не верит словам. Назвать механизм – это разведка: увидеть, из чего собралась тревога, отделить факты от додуманного, понять, какая именно потеря кажется вам неминуемой. С названной тревогой можно работать, а с безымянной остаётся только ждать, когда отпустит.

Следующий ход – разложить разговор на две части: факты и ставку. Факты – то, что вы сообщаете или о чём просите: «мне нужен другой график», «мне важно, чтобы вы позвонили до пятницы», «я не смогу это взять на себя». Ставка – то, чем вы боитесь заплатить: испорченные отношения, чужое раздражение, потеря лица. Пока ставка не названа, она живёт в тумане и растёт; названная – уменьшается, потому что видимая ставка почти всегда меньше той, которую рисует страх. Мой ментор однажды сказал мне фразу, которую я с тех пор повторяю: «Ставку в разговоре чаще всего назначаем мы сами, и почти всегда назначаем с запасом».

Теперь быстрая проверка, которая занимает пару минут и хорошо отрезвляет. Задайте себе четыре вопроса.

Что самое плохое реально может произойти? Не «всё рухнет», а конкретно: он откажет, она расстроится, начальник поморщится.

Если это произойдёт, что я буду делать дальше? У любого ответа есть продолжение: попрошу иначе, вернусь к теме через неделю, переживу неприятный вечер.

Не преувеличиваю ли я, потому что устал, не спал или весь день держался из последних сил?

Что я теряю, если разговора не будет вовсе? Цена молчания редко бывает нулевой – просто она отложена и потому незаметна.

Разговор, прошедший через эти вопросы, перестаёт быть судьбой и становится делом с известными рисками, а у дела есть расписание и порядок, а не только тревожное ожидание.

Покажу на простом примере, как это работает на бумаге. Знакомая несколько месяцев собиралась попросить сестру посидеть с ребёнком в один из вечеров – и месяцы не просила. Левая колонка: «мне нужна помощь в четверг вечером». Правая: «она устает, она откажет, я обижусь, между нами пробежит холод». После четырёх вопросов правая колонка съёжилась: худшее – «она скажет, что не может», и тогда можно попросить про другой день; усталость собеседника – повод не делать выводов о себе; а цена молчания – ещё месяцы, в которых она справляется одна и копит тихую обиду. Она спросила – и получила согласие с первого раза, правда не в четверг, а в пятницу. Говорила сбивчиво, волновалась, пару раз повторилась, – но помощь получила, и странным образом легче стало не после согласия, а сразу после вопроса.

Ещё один ход – уменьшить разговор до человеческого размера. Трудный разговор пугает ещё и потому, что в голове он раздут до масштаба серьёзного объяснения целой жизни: длинного, торжественного, с предъявлением обид за годы. В реальности вам почти всегда нужен короткий разговор об одном деле, назначенный на конкретное время и место. Один разговор – одна тема; не ночью; не в минуту, когда у обоих заканчиваются силы; не между делом, когда собеседник стоит в дверях с сумками. Как выбрать место и время, мы подробно разберём в главе о подготовке; сейчас достаточно увидеть, насколько меньше становится страх, когда разговор превращается из объяснения всего на свете в короткую встречу с понятной повесткой.

И самое практичное – две минуты перед разговором. Эти минуты почти все тратят на самокрутку, а их лучше потратить на три простые вещи. Первая – дыхание: несколько спокойных циклов, где выдох заметно длиннее вдоха; это самый быстрый способ дать телу сигнал, что бежать не нужно. Вторая – тело: обе стопы на полу, спина прямая, плечи опущены, глоток воды; расправленные плечи не сделают вас неуязвимым, но уберут из позы то, что подкармливает тревогу. Третья – голос: первую фразу скажите вслух, хоть в коридоре, хоть в машине; вслух она звучит иначе, чем в голове, и перестаёт быть страшной заготовкой. Сама фраза простая,

без предисловий: «Мне нужно с тобой кое-что обсудить, удобно сейчас?» Началу разговора мы посвятим отдельную главу; пока этого достаточно, чтобы пройти первую минуту.

Ментор рассказывал мне про свой ритуал перед трудными разговорами – и это вторая вещь, которую я у него забрал. Он остаётся один на пару минут и вслух называет, что боится потерять именно в этом разговоре: не «мне страшно», а конкретно – «боюсь, что он решит, будто я не умею считать деньги», «боюсь, что она подумает, будто мне всё равно». Он говорит, что после этой фразы разговор в голове теряет половину веса, потому что страх, произнесённый вслух, перестаёт быть фоном и становится списком, а список можно проверить. Я пробовал – работает, хотя со стороны выглядит и звучит по-дурацки; впрочем, большинство работающих вещей выглядят так, пока ими не пользуешься.

Общего средства, которое избавило бы от страха разговоров сразу и навсегда, не существует, и я не буду делать вид, что оно есть. Есть более скромное правило: не ждать, пока станет не страшно. Готовность говорить не приходит сама – она приходит после первых сказанных фраз, потому что тело получает новую информацию: разговор идёт, и пока никто не исчез. Смотреть на разговор как на один огромный шаг – верный способ его не сделать; смотреть как на цепочку маленьких – назначить время, прийти, сказать первую фразу, выдержать паузу – значит получить проходимый маршрут вместо стены.

Самый честный способ показать, как всё это выглядит в жизни, – рассказать историю целиком, без сглаживания. Ниже – разговор, который я откладывал полгода. Из этой истории видно главное: почти вся её тяжесть пришлась не на сам разговор, а на месяцы перед ним.

Кейс: разговор, который откладывался полгода

К третьему курсу у меня была тема курсовой, которой предстояло вырасти в диплом. Тема была утверждена, научный руководитель ждал движения, а движения не было: я читал статьи, делал выписки, переписывал введение и в глубине понимал, что дело стоит. Правильным ходом было прийти и сказать: «Тема не идёт, надо её пересобрать или поменять». Я знал это полгода – и полгода не шёл.

Почему не шёл – объясню без прикрас, потому что эти причины знакомы каждому, кто хоть раз откладывал важный разговор. Мне было страшно показаться человеком, который зря занимает место; я боялся, что тема уже утверждена и вопрос закрыт; я боялся, что разговор выйдет неприятным и затянется. В голове он состоялся десятки раз, и в этих прогонах руководитель хмурился, спрашивал, понимал ли я, куда шёл, и предлагал мне задуматься о своём отношении к работе – словом, всё то, к чему я так готовился.

Как выглядели эти полгода? Письмо с признанием жило в черновиках, и я переписывал его, наверное, раз пять; на консультациях я бодро говорил «работаю», «продвигаюсь»; про сроки старался не думать вовсе. Чем дальше, тем тяжелее становился сам разговор: теперь пришлось бы объяснять не только проблему, но и полгода молчания. Плата за отсрочку копилась тихо: напряжение в фоне, ночные прокрутки, стыд на каждой консультации – и ощущение, что я обманываю человека, который на меня рассчитывает. Никто меня за это не упрекал, потому что никто ничего не знал, – и именно поэтому долг рос.

Сдвинуло меня то, что откладывать стало дороже, чем сказать: время шло, тема стояла, и молчание уже мешало работе, а не защищало её. Я сделал то, о чём мы говорили в этой главе: назвал свою ставку, разложил факты, придумал первую фразу и назначил консультацию – не «зайду как-нибудь», а конкретный день и час. Первую фразу я сказал вслух раз десять, и всё равно в кабинете она прозвучала не так, как в коридоре.

Первую минуту того разговора я помню до сих пор, и помню её телом: сердце колотилось, во рту пересохло, заготовленная фраза вышла сухой и слишком быстрой. И дальше произошло то, к чему я не был готов.

– У меня тема не идёт, – сказал я. – Я полгода пытаюсь её сдвинуть, и у меня не получается. Кажется, надо что-то менять.

– Почему вы не пришли раньше? – спросил он, и в его голосе не было ничего из того, что я репетировал. – Полгода – это много.

– Мне было неудобно, – сказал я честно. – Мне казалось, вы решите, что я не подхожу для этой работы.

Он посмотрел на меня с любопытством, будто я был не первым, кто пришёл с таким признанием, и заговорил о деле: какие главы я уже прочитал, что именно в теме меня смущает, где, по моим ощущениям, она рассыпается. Мы просидели минут двадцать, часть темы переформулировали, часть собранного материала пошла в дело, и в конце он сказал обычным голосом что-то вроде того, что с вопросами приходят вовремя, а с молчанием – всегда поздно. То, чего я боялся полгода, заняло двадцать минут и закончилось рабочим планом.

Разбор этой истории для меня уместается в несколько строк. Тяжёлой была первая минута, а не разговор: дальше пошли обычные рабочие слова, которые невозможно было предугадать заранее, потому что живой человек вёл себя не так, как мой репетированный. Заготовленная фраза сработала – некрасиво, зато сработала, и этого хватило, чтобы начать. Прогноз не совпал почти ни в одном пункте: я приходил разговаривать с чужим раздражением, а разговаривал с интересом к делу. И самое дорогое в той истории – не страх: страх просто был. Дорого обошлось то, что он полгода решал за меня, что я молчу.

Тот разговор научил меня проверке, которой я теперь пользуюсь на любом отложенном деле: если я не иду говорить из страха, я всё равно плачу – просто позже и больше. Полгода напряжения вместо двадцати минут разговора; вечер за вечером прокрутка вместо пяти минут неловкости. Если бы я мог вернуться в ту весну, я не стал бы смелее – я бы просто сделал то же самое, только раньше: назвал ставку, заготовил фразу, назначил день. Смелость тут не понадобилась ни разу; понадобилась дата.

Когда книги мало: маршрут к специалисту

Скажу прямо то, что обязан сказать: у этой главы есть граница, за которой никакие техники разговора не являются правильным первым шагом. Обычный страх разговора – тема навыка: он уменьшается от понимания механизма и от практики, и вся наша книга про это. Но встречаются состояния, где сначала нужно другое, и мне важно, чтобы вы услышали это от меня, а не догадались сами через год.

Вот о чём речь. Если страх разговоров давно перестал быть привязанным к конкретному разговору и держится фоном неделями; если вы не только откладываете трудные беседы, но и перестали отвечать на звонки, выходить к людям, появляться там, где нужно говорить; если перед обычными встречами накрывает так, что сжимается грудь и не хватает воздуха; если после каждого разговора вы днями себя изводите – здесь заканчивается область навыка. Признак простой: после обычного трудного разговора человек выдыхает, а в этих случаях не выдыхает – тема закрыта, а тяжесть не уходит. Тут нужен живой специалист, а не книга.

Отдельно скажу про панические эпизоды, чтобы не оставить их без адреса. Если случилось, что перед разговором или во время него накрывала волна, от которой колотилось сердце, становилось тяжело дышать и появлялся страх, что сейчас произойдёт что-то непоправимое, и такие эпизоды повторяются, – это тоже повод идти к специалисту, а не искать ещё одну технику. Никаких диагнозов я здесь не называю и советов по лечению не даю: это не моя роль, и книга на такую роль не претендует.

Есть и третий случай, для этой книги особенно важный. Когда в семье тяжёлый диагноз или свежая утрата, разговор перестаёт быть тренировкой; в таких разговорах рядом должен быть специалист, и мы не пытаемся его заменить. Мы говорим о том, как говорить, и не говорим о том, как лечить и как переживать горе, – этому учат и помогают в другом месте и с другими людьми. Если вы сейчас именно там, положите книгу и займитесь этим, а к нам возвращайтесь потом: мы никуда не денемся.

И последнее. Обратиться за такой помощью – не признание слабости и не знак, что случай тяжёлый; это рабочее решение, такое же обычное, как любое другое действие по делу. Я говорю об этом ровно и без драматизации потому, что с этим шагом происходит то же, что с трудным разговором: чем дольше его откладываешь, тем дороже он обходится. Если вы узнали себя в этих строках, отложите книгу и займитесь этим шагом – она подождёт.

Практика: разбор разговора, который вы откладываете

Теперь – обещанная практика на пятнадцать–двадцать минут. Возьмите лист бумаги или записку и один разговор, который вы откладываете; не самый лёгкий и не самый грандиозный, а тот, что висит дольше всего и заметно мешает жить: мешает спать, тянет настроение вниз, всплывает по дороге домой. Если таких несколько, берите тот, о котором вы подумали первым, – первая мысль обычно честнее. Разбор можно делать прямо сейчас, по ходу чтения, – для этого не нужно ни особого настроения, ни свободного вечера.

Начните с того, что опишите разговор одной строкой, без объяснений и без историй о том, как вы до этого дошли. Формула простая: «Мне нужно сказать ____, что ____» или «Мне нужно попросить ____ о ____». Одна строка – это уже половина дела, потому что страх любит туман, а строка тумана не выносит. Если не выходит сформулировать даже одну строку, это само по себе полезная находка: значит, вы пока не знаете, о чём именно разговор, и боитесь неведомого.

Следующий шаг – две колонки на листе. Слева – что я сообщаю: факт, просьба, вопрос, ровно своими словами. Справа – чего я боюсь: что может измениться в отношениях, как я буду выглядеть, что я могу потерять. Пишите честно и коротко; на это уходит не больше пяти минут, зато становится видно, из чего на самом деле собран ваш страх, – а он почти всегда собран из нескольких конкретных опасений, а не из «всего сразу».

Прежде чем идти дальше, прогоните правую колонку через вопросы из этой главы: что самое плохое реально может произойти, что вы будете делать дальше, не преувеличиваете ли вы от усталости, чего будет стоить молчание. Ответы допишите туда же – рядом со страхами, чтобы они лежали не в голове, а на бумаге. Вы удивитесь, как часто самый страшный пункт после ответа на второй вопрос съёживается до размера одного неприятного вечера.

Дальше – первая фраза и время. Придумайте одну-две фразы, с которых начнёте, и произнесите их вслух – не один раз, а пока они не перестанут спотыкаться. Потом назначьте день и час: не «на этой неделе», а «в четверг, после обеда». Разговор без даты – это тот же разговор, отложенный навсегда, только вежливее. Если в этот момент внутри поднимается знакомый голос и шепчет «не сегодня, вот с понедельника» – вы уже знаете, что с ним делать: не спорить, а ответить назначенной датой.

Перед разговором проведите те самые две минуты: дыхание с длинным выдохом, стопы на полу, глоток воды, первая фраза вслух. Если в момент разговора собьётесь, разрешите себе паузу: сказать себе и собеседнику «дайте мне минуту, я соберусь» не стыдно, и пауза почти никогда не выглядит изнутри так драматично, как ощущается. И помните то, что мы разбирали в самом начале: собеседник не видит вашей бури, он видит человека, который говорит.

Отдельно про то, что делать, если дрожь накрыла уже в середине разговора. Первое – не воевать с ней и не извиняться за неё: с мобилизацией бессмысленно бороться, а короткая честность работает лучше героизма – «извините, я волнуюсь, для меня это важный разговор». Второе – вернуть себе тело: обе стопы на полу, выдох длиннее вдоха, глоток воды. Третье – сократить задачу до одной фразы: не «провести беседу красиво», а «сказать главное». Разговор не сдаёт на оценку, его просто ведут, и волнующийся человек, который говорит по делу, справляется лучше, чем спокойный, который молчит.

Ещё одна часть практики – после разговора. Запишите одной строкой, что произошло на самом деле, без оценок: что вы сказали, что вам ответили, чем всё закончилось. Через день сравните эту строку с прогнозом из правой колонки. Это самое полезное упражнение всей

главы: постепенно вы увидите, что ваши прогнозы почти всегда страшнее реальности, и начнёте им не верить заранее. Через несколько таких записей у вас появится собственный список опровергнутых страхов – доказательство, собранное вами и на вашей жизни, против которого внутреннему прокурору возразить нечем.

Не требуйте от первого разговора образцовости: он разведка, он может выйти неловким, и это нормально, потому что цель первого раза – не идеальная беседа, а сам факт, что она состоялась. И запомните напоследок: если сейчас в вас поднимается знакомый голос и предлагает подождать до понедельника, – вы уже знаете, что с ним делать. Не спорить, а ответить датой.

Итог главы

Страх разговора – это реакция на социальную угрозу: для тела «тебя могут вычеркнуть из своих» выглядит так же серьёзно, как физическая опасность, и включает ту же мобилизацию.

Первая минута разговора проходит в теле: частит сердце, сбивается дыхание, садится голос. Это собранность, а не поломка, и она проходит, если её проходить.

Пустота в голове в момент разговора – следствие конкуренции задач: внимание занято слежкой за угрозой и оценкой себя, поэтому к словам временно теряется доступ.

Катастрофу создают сценарии: чужая реакция, последствия и приговор себе. Прокручивание маскируется под подготовку, но готовит не разговор, а страх.

Отмена почти всегда приходит готовой фразой – «не сейчас», «я не умею», «он не поймёт», «всё равно не изменится», «подберу слова»; переведённая на честный язык, она возвращает вам выбор.

Ставку можно увидеть и уменьшить: назвать механизм, разделить факты и страх, проверить ставку четырьмя вопросами, свести разговор к одной теме и конкретной дате.

Если страх стал постоянным фоном или избегание разрушает жизнь и отношения – это маршрут к специалисту, и он не отменяется никакими техниками.

Мост в следующую главу

Всё, что мы разобрали, было про вас одного: сердце, голос, сценарии. Но почти каждый разговор, которого вы боитесь, устроен симметрично: напротив вас стоит человек, у которого тоже частит сердце и тоже есть свой сценарий – про вас и про этот разговор. Он может бояться не меньше вашего и откладывать эту же беседу со своей стороны.

В следующей главе посмотрим на страх с двух сторон сразу: почему близкие реагируют острее, чем чужие; что меняется, когда вы видите не только свой страх, но и чужой; и как готовить разговор, зная, что услышит другой человек. Там же будет история про разговор в семье, где боялись оба.

В следующей главе посмотрим на страх с двух сторон сразу: почему близкие реагируют острее, чем чужие; что меняется, когда вы видите не только свой страх, но и чужой; как готовить разговор, зная, что услышит другой человек. Там же будет история про разговор в семье, где боялись оба, – и то, что помогло его начать.

Глава 2. Когда боятся оба

Когда вы боитесь разговора, вам кажется, что волнуетесь только вы: сердце частит, голос садится, в голове пусто. Напротив сидит человек, который, как вам кажется, спокоен, знает, что сказать, и наблюдает, как вы справляетесь. Так было в моей картине мира годами – и я был не прав.

Но у любого трудного разговора есть второй участник, и у него в эти же минуты работает та же сигнализация. До этого я годами держал в голове одну картину: волнуясь только я, а напротив сидит спокойный человек, который всё знает и наблюдает, как я справляюсь. Мне доставалась роль экзаменуемого, ему – роль комиссии. Несложно угадать, кто чувствовал себя увереннее.

А потом мне позвонила мама. Дело было три года назад, обычный вечер, я шёл по улице и слушал, как она спрашивает про учёбу, про здоровье, про планы. Спрашивала она непривычно осторожно, будто шла по тонкому льду: каждое слово примеряла, проверяла, не обидит ли, не оттолкнёт ли, не отмахнусь ли я снова. Я отвечал так же осторожно, и мы проговорили минут десять. И только у своего подъезда, уже нажимая кнопку домофона, я понял, что произошло: мы оба боялись одного и того же разговора, только с разных сторон. Она боялась услышать, что я не хочу с ней говорить; я боялся, что она расстроится и виноватым окажусь я. Каждый из нас при этом был уверен, что волнуется только он.

С того вечера я смотрю на трудные разговоры как на комнату, в которой стоят две сигнализации. Обе включены, обе чувствительные, и обе реагируют друг на друга раньше, чем люди успевают произнести первую фразу. В этой главе мы разберём, как два страха подкармливают друг друга и почему с самыми близкими это острее всего; назовём три слепых пятна, из которых растут неверные догадки о собеседнике; соберём инструмент подготовки, где учтены обе стороны. Дальше будут живые истории: разговор дочери с родителями, который откладывался полгода; вечер пары, где молчание длилось дольше, чем оба готовы были признать; больничный коридор, в котором страшно было всем сразу. В конце – практика на двадцать минут и, как всегда, итог.

Две сигнализации в одной комнате

Пока двое говорят, они одновременно обмениваются сигналами, которые старше и быстрее любых слов. Каждый из нас непрерывно читает чужое лицо, голос, дыхание, паузы и позу; делает он это не из вежливости, а потому что сигнальная система настроена не только на мир вокруг, но и на людей рядом. Для древней части мозга человек напротив – источник сведений о безопасности, причём сведений важных: своим вниманием и спокойствием он подтверждает, что всё в порядке. Поэтому когда двое садятся говорить о трудном, обе считывающие системы работают на полную мощность и делают это быстрее, чем включается мышление.

Внутри разговора запускается цикл, который легко узнать по любой своей ссоре. Я произношу фразу чуть резче, чем собирался, потому что волнуясь и тороплюсь. Собеседник улавливает резкость раньше смысла, и его система подаёт сигнал: похоже на нападение. Лицо напротив закрывается, голос становится ровнее или громче, взгляд уходит в сторону. Я читаю это по-своему: не слушают, не считают важным, а может, и меня не считают. Во мне поднимается вторая волна, и я либо начинаю давить, либо замолкаю и ухожу в глухую оборону. Так два страха перекачивают друг друга, и каждый уверен, что волнуется в этой комнате только он.

У этого цикла два типичных финала, и оба знакомы каждому. Первый громкий – ссора: разговор быстро съезжает с темы на личности, и спорят уже не о деле, а о том, кто начал и кто виноват. Второй финал тише и потому опаснее – молчание. Оба чувствуют, что разговор нужен, и оба ждут, кто начнёт первым, потому что начавший оказывается в уязвимом положении: он как будто признаёт, что что-то не так, и первым выкладывает карты на стол. Ожидание

растягивается на недели и месяцы, а нагрузка никуда не исчезает – она просто переезжает внутрь. Про эту тишину стоит сказать отдельно, потому что она не нейтральна.

Тишина не пустует. Сигнальная система не выносит пробелов: если сведений нет, она берёт то, что есть под рукой, – прошлый опыт, чужие слова, собственные страхи. Так в двух головах вырастают две разные версии одного и того же разговора: один решает, что собеседнику всё равно, другой уверяется, что говорить поздно и стыдно. Через месяц оба обсуждают уже не то, что случилось, а то, что они про эту тишину придумали. Исследователи, которые изучают общение, описывают это как достраивание картины: когда информации не хватает, человек собирает её из того, что у него есть, а под рукой в такой момент оказываются в основном страхи.

Вот как это выглядит в обычной жизни. Поздний вечер, кухня, разговор о важном не задался, и один говорит: «Давай позже», а второй отвечает: «Хорошо». Тот, кто сказал «давай позже», слышит в ответе согласие и решает, что тема не срочная. Тот, кто ответил «хорошо», слышит в отложенном разговоре отказ и решает, что отложили вместе с темой и его самого. Утром оба будут вести себя настороженно, и каждый будет уверен, что причину знает: вчера всё стало ясно. А вчера не стало ясно ничего: просто встретились два страха, разошлись по комнатам, и каждый остался со своей версией.

Отсюда вывод, с которого я советую начинать любое трудное дело: в таком разговоре почти никогда не бывает одного страха. Их как минимум два, и они связаны. Мой страх искажает то, как я читаю вас, ваш страх искажает то, как вы читаете меня, и оба искажения складываются в общую картину, в которой угрозы обычно меньше, чем кажется обоим. Когда в комнате два страха, опасность не удваивается – удваивается чувствительность: каждому больно, неловко и хочется поскорее закрыть тему. И первое, что можно с этим сделать, – заметить, что второй человек в комнате тоже боится.

Почему с близкими страшнее, чем с чужими людьми

Домашние разговоры труднее всех именно из-за близости. С чужим человеком цена ошибки невелика: не понял – пожал плечами, попрощался и ушёл, встреча вряд ли повторится. С близким так не бывает. Разговор с матерью, с отцом, с женой, с сыном – это разговор, из которого нельзя выйти в коридор и не возвращаться; человек останется в вашей жизни, а его реакция останется с вами. Мы боимся не столько слов, сколько того, что после них изменится то, чем мы дорожим.

Многое решает память. Близкие знают нас дольше всех, и сигнальная система это учитывает: про них собран полный архив. Что говорила мама в детстве. Как тоном отец произнёс ту фразу, когда мне было шестнадцать. Как партнёр однажды отвернулся к стене. Из-за этого простой вопрос родного человека может прозвучать как приговор, а невинное замечание – обернуться всеми старыми долгами сразу. Постороннему для такого эффекта нужны усилия, близкому хватает привычной интонации.

Отдельная беда – обстоятельства. Разговоры о важном с близкими редко происходят в спокойный час за накрытым столом. Обычно это кухня в полночь, машина по дороге, пять минут между делами, оба уставшие, кто-то не спал, кто-то голоден, у кого-то завтра тяжёлый день. Уставшая сигнальная система работает хуже: она принимает резкость за угрозу быстрее, а тормозов, которые могли бы остановить первую реакцию, у неё меньше. В такой час самые простые слова звучат тяжелее, чем они есть, и это часть механизма, а не чья-то злая воля.

А самое коварное – то, что у двух близких людей страхи почти всегда разные, и каждый уверен, что боится только он. Дочь боится разочаровать родителей, а родители боятся, что однажды перестанут быть нужны. Жена боится, что её терпят из привычки, а муж боится, что давно перестал быть интересным. Никто не признаётся в своём страхе первым, потому что признание кажется опаснее молчания, и с каждым годом молчания признание становится дороже.

Отложенное накапливается, и это стоит увидеть честно. Трудный разговор с близким почти никогда не выглядит как событие с датой и временем в календаре; он выглядит как череда пропусков: не сказал вечером, отложил на выходные, потом на отпуск, потом на «после праздников». Груз отложенных фраз не растворяется: чем дольше он лежит, тем тяжелее становится и тем сильнее давит на обоих. Разговор всё равно случается, только чаще всего не тогда, когда мы его выбрали, а тогда, когда обстоятельства выбора не оставили: после ссоры, после чужой болезни, в момент, когда говорить больно, а молчать уже невозможно.

Есть в этом раскладе и обнадёживающая часть. Близость не только поднимает ставки, но и даёт запас прочности: люди, которые живут годами рядом, умеют прощать форму, если слышат смысл. Поэтому задача трудного разговора с близким – не безупречность формулировок, а совместное движение к сути. И начинается это движение там, где мы меньше всего привыкли проверять себя, – в догадках о другом человеке. Три самые упрямые из них – в следующем разделе.

Три догадки, которые мы делаем за другого

Когда разговор откладывается, пустое место заполняется догадками, и делает их каждая сторона сама, за закрытой дверью. Разберу три самые упрямые – те, что я слышал почти в каждой трудной истории, своей и чужой. Все три устроены одинаково: мы приписываем собеседнику готовый вывод и перестаём проверять, верен ли он.

Догадка первая звучит так: «ему всё равно». Знакомая история: дочь живёт в другом городе и звонит матери раз в неделю, потому что так принято, а между звонками мать почти не отвечает на сообщения. Дочь делает вывод: маме неинтересно, у неё своя жизнь, мои новости ей ни к чему. Через полгода выясняется совсем другое: мать не пишет первой, потому что не хочет быть навязчивой, – в её картине мира у взрослой дочери заботы посерьёзнее, чем переписка с матерью, и она боится, что её сообщения останутся непрочитанными. Две женщины, два страха, и оба аккуратно упакованы в одно и то же молчание, только прочитано оно с двух сторон по-разному. Ни одна не равнодушна, обе уверены в чужом равнодушии.

Догадка вторая – «он должен сам понять». Она любит замаскированные проверки вместо прямых слов. Не «мне одиноко», а тяжкий вздох над немытой посудой. Не «я хочу поговорить про нас», а подчёркнуто вежливое «ничего, всё в порядке» таким тоном, после которого не в порядке становится обоим. Тот, кто проверяет, ждёт, что партнёр прочитает знаки и сам всё поймёт; тот, кого проверяют, видит только странное поведение и не понимает, что от него хотят. Проверка заканчивается одинаково: экзамен провален, потому что сдавать его никто не соглашался. В основе здесь лежит тихая, почти детская надежда: по-настоящему близкий человек должен угадать моё состояние без слов. Надежда эта понятна, а требование невыполнимо, и платят за него оба.

Догадка третья – «мне уже поздно» или «я и так знаю, что он ответит». Она самая коварная из трёх, потому что выглядит как знание. Перед разговором человек прокручивает диалог у себя в голове, сам придумывает за собеседника ответ, зачастую самый неприятный, и потом живёт с этим ответом как с реальным. «Она скажет, что я эгоист». «Он ответит, что я вечно всё порчу». «Мне откажут, а потом будут вспоминать этот момент годами». Ответы, сочинённые за другого, всегда получаются узнаваемо однообразными: это собственные страхи, только переодетые в чужой голос. И беда тут вот в чём: человек, который заранее знает чужой ответ, перестаёт разговаривать. Ему незачем спрашивать – он уже «слышал». А потом выясняется, что живой собеседник думал совсем иначе.

Мне особенно запомнился разговор про третью догадку со знакомым студентом-старшекурсником, с которым мы вместе ездили на практику. Года два он не мог сказать отцу о своём решении уйти из университета на другую специальность – не потому, что сомневался в выборе, а потому что точно «знал» отца: «изобьёт меня словами, и правильно, потому что я всех подвожу». Когда он наконец позвонил, отец молчал долго. Сын успел за это время пережить всё,

что себе нарисовал, а потом услышал: «Я испугался, что ты бросишь учиться совсем и останешься ни с чем. Но раз ты всё обдумал – расскажи, как ты это видишь». Дальше был разговор на сорок минут и ссора про деньги на следующий год, но не было того, чего мой приятель боялся два года.

Чужой ответ оказался другим, и узнать его можно было одним способом – спросить.

Все три догадки держатся на одном допущении: я вижу ситуацию правильно, а другой человек видит её неправильно или вообще ничего не чувствует. Стоит признать, что при включённой сигнализации честное «я не знаю, что он думает» даётся тяжелее, чем удобное «я всё про него понимаю», и это как раз тот случай, когда мышление сдаёт нас с потрохами. О том, что делает страх с мыслями обеих сторон, поговорим в следующем разделе.

Что страх делает с мышлением обоих

У включённой сигнализации есть свойство, которое в бытовых разговорах замечаешь не сразу: она сужает мышление. Когда тело мобилизовано, внимание и память перестраиваются под одну задачу – найти угрозу и обезвредить. Работает это так: взгляд сам выхватывает из потока то, что похоже на угрозу, память подкидывает подтверждения («он всегда так делал»), а всё, что не вписывается в тревожную картину, скользит мимо незамеченным. На тренировке или экзамене такое сужение помогает собраться. В трудном разговоре оно играет злую шутку: человек видит то, чего боится, даже если этого нет.

Теперь умножьте это на два. В комнате сидят двое, у обоих включена сигнализация, и оба сканируют друг друга в поисках подтверждения худшего. Она ищет признаки, что он равнодушен, – и первым делом замечает спокойное лицо, потому что лицо у него спокойное просто от усталости. Он ищет признаки, что она им недовольна, – и цепляется за сдвинутые брови, которые на самом деле означают, что она забыла дома очки или что у неё тяжёлый день. Два человека одновременно выбирают из десяти сигналов два, подтверждающих страх, и ни один не замечает остальных восьми.

Теперь самое интересное: смысл фраз почти перестаёт доходить. Исследователи, которые изучают, как люди слушают друг друга под нагрузкой, описывают это как переключение внимания с содержания на звучание: в стрессе мы слышим интонацию, тембр, скорость речи раньше, чем слова, и приписываем этой интонации свои значения. Отсюда вечная путаница: она говорит уставшим голосом, он слышит в нём холод, хотя это всего лишь усталость. Он молчит, обдумывая, что ответить, она читает в молчании отказ от разговора. Каждый отвечает на то, что услышал, а не на то, что было сказано, и оба уходят с ощущением: «меня не услышали».

К этому добавляется третий слой, который касается уже не восприятия, а поведения: чем дольше разговор откладывается, тем выше порог для начала. Первую неделю молчания вопрос ещё можно поднять фразой вроде «давай поговорим о вчерашнем». Через месяц тот же вопрос требует предисловия – теперь надо объяснять, почему ты молчал так долго, и объясняться за само молчание. Ещё через полгода разговор превращается в отдельный проект: нужно выбрать время, настроиться, перетерпеть собственную неловкость. Так страх эскалирует сам себя: не сам разговор становится страшнее, а всё, что накопилось вокруг него.

И отдельно – то, о чём почти никто не говорит, когда объясняет семейные ссоры. Обе стороны в момент трудного разговора находятся не в лучшей своей форме. Усталость после работы, недосып, голод, чужие проблемы, которые тянутся в тот же вечер, – всё это снижает возможность держать себя в руках, и у обоих одновременно. Люди соображают медленнее, вспыхивают быстрее, хуже придумывают слова и легче обижаются на слова чужие. Именно поэтому самые тяжёлые разговоры так часто случаются в поздний час на кухне, когда оба уже пустые: не потому, что ночь придумана для откровений, а потому, что днём на откровения не осталось сил, а вечером не осталось терпения.

Общая картина получается такая. Двое с включёнными сигнализациями, у каждого суженное внимание и своя коллекция подтверждений чужих недостатков; смысл слов тонет в интонации; разговор откладывается, а порог растёт. В этом месте почти каждый сдаётся и говорит себе: «значит, не судьба» или «значит, у нас всё плохо». А правильнее было бы сказать иначе: означало ли это что-нибудь вообще? Чтобы ответить, стоит присмотреться к самому частому режиму, в котором живут два страха рядом, – к медленному обоюдному молчанию, которое растёт само, без чьего-либо злого умысла.

Медленное молчание, которое растёт само

У обоюдного страха есть режим, в котором он живёт годами и снаружи почти незаметен, – медленное молчание. Начинается оно не с решения, а с мелочи: не сказал вечером, потому что устал; отложил на выходные, потому что выходные хотелось провести спокойно; потом наступил понедельник, а за ним ещё одна неделя. Никто из двоих ни разу не выбирал молчать, однако в какой-то момент выясняется, что они молчат вместе, согласованно, будто сговорились. Сговора не было: он сложился из череды мелких пропусков, и у каждого нашлось уважительное объяснение – работа, усталость, «не хочу портить вечер».

Дальше работает простая арифметика входа. В первые дни тему можно поднять одной фразой, будто невзначай, между чаем и разговором про погоду. Через месяц та же фраза требует другого тона: придётся объяснять, почему вспомнил именно сейчас, и отвечать за все прошедшие недели разом. Через полгода разговор превращается в отдельное мероприятие, к которому готовятся, как к экзамену: выбрать время, настроиться, выдержать собственную неловкость. С каждым днём тишины вход в тему дорожает, а вместе с ценой растёт искушение: раз уж столько молчали, подождём ещё немного.

Тишина при этом обрастает собственным хозяйством. Оба начинают планировать вокруг неё, огибая опасные темы по широкой дуге. Не спрашивают, как прошёл визит к врачу, хотя узнать хочется. Не предлагают помощь, чтобы не напомнить о слабости. Не заводят разговор про деньги, потому что теперь любой такой разговор заканчивается одним и тем же взглядом. Дом или дружба постепенно наполняются комнатами, в которые не заходят, и оба делают вид, что так и должно быть. Извне такие отношения могут выглядеть даже спокойными: никто не ругается, все вежливы, все улыбаются. Изнутри это не спокойствие: напряжение никуда не девается, оно просто переезжает в паузы, в подчёркнутую заботу ни о чём и в разговоры про погоду, которых за месяц становится больше, чем за год.

Дальше приходит самое опасное: молчание начинают принимать за доказательство. «Если бы ей было нужно, она бы давно позвонила». «Если бы ему было важно, он бы спросил». «Если бы ей хотелось, она бы приехала». Логика кажется железной, а на деле это всё та же догадка, только отполированная временем: каждый читает чужое молчание как ответ, хотя молчание не отвечает ни на что. И чем дольше длится эта мнимая ясность, тем меньше в ней правды о людях и тем больше – о страхе.

Я видел этот режим со стороны много раз, и всегда он выглядит одинаково. Вот кухня, вечер, за столом брат и сестра, у которых общий пожилой отец в другом городе. Тема – как делить поездки к нему и кто платит за помощницу. Сестра наливает чай и говорит: «Слушай, я давно хотела обсудить одну вещь». Из комнаты в этот момент зовут посмотреть фотографии, и разговор сворачивается сам собой; брат облегчённо подхватывает: «Да ладно, потом». «Потом» длится второй год, а сама тема уже обзавелась своим этикетом: её не трогают, чтобы не портить редкие встречи, и встречи портятся от того, что все помнят, как аккуратно её обходят. Оба выходят из вечера с одинаковым чувством: я был готов поговорить, но не сложилось.

Хотя ни один не сказал главного, и никто не может назвать день, когда они решили молчать.

И всё-таки медленное молчание – самый обнадеживающий из режимов. В нём нет злодея: никто не молчит из мести или презрения, оба ждут одного и того же – чтобы заговорил другой. Поэтому заканчивается оно обычно быстро, как только кто-то перестаёт ждать. Фразы «мы давно молчим про это, давай поговорим» хватает, чтобы второй выдохнул с облегчением: он ждал её всё это время. Если смотреть на трудный разговор как на короткий мост через молчание, то строят такой мост с двух сторон, и страх у обоих строителей свой, а начинается всё с того, что один решается положить первую опору. Как это выглядит в живых историях – дальше, в трёх разговорах, где страх был у обоих.

Две истории: дочь с родителями и вечер в одной квартире

Первый сюжет мне рассказала знакомая – женщина лет сорока, назовём её Ирина. Сорок лет, свой небольшой бизнес по пошиву, двое детей, родители в другом конце страны, в небольшом городе. Разговор, из-за которого она позвонила мне за советом, касался отца: у него в шестьдесят восемь начало сдавать сердце, и врач после обследования сказал прямым текстом, что одному ему в квартире на пятом этаже оставаться нельзя. Речь шла не о немедленной опасности, а о том, что рано или поздно случится день, когда рядом никого не окажется, а «скорая» будет ехать через пробки. Дочь полгода знала об этом разговоре и полгода его откладывала.

Откладывала она его не по лени. Каждый раз, когда Ирина набирала номер, у неё внутри поднималось одно и то же: страх, что она разрушит покой родителей. В её картине мира отец был человеком, который всю жизнь держался сам, ремонтировал машину в гараже, таскал мешки, ходил в горы с друзьями; разговор о том, что теперь нужна помощь, звучал для неё как объявление пенсии по старости раньше срока. Мать – та держалась за привычную жизнь вдвоём: покупки, поликлиника, дача. Ирина была уверена: стоит ей заговорить о переезде или о помощнице, и родители услышат «вы старые и беспомощные», обидятся, а она останется виноватой. Поэтому она делала то, что делают почти все: звонила чаще обычного, привозила гостинцы, задавала аккуратные вопросы про давление и таблетки – и не говорила главного.

Развязка пришла не по её расписанию. В один из вечеров мать позвонила сама и сказала: «Приезжай, надо поговорить». Ирина приехала на выходные и увидела то, чего боялась всё это время: отец сидел на кухне с потерянным лицом, а мать, всегда собранная, ходила по дому тихая и заплаканная и спрашивала, что теперь делать. Разговор, который Ирина полгода готовила в голове как взрыв, получился тихим и коротким. Отец сидел ссутулившись и сказал: «Я сам хотел позвать, но думал, ты скажешь – я всё придумываю». Это была та самая фраза, которую Ирина не могла предположить. Все полгода она боялась оскорбить отца, а отец все полгода боялся, что его примут за паникёра.

Что выяснилось потом, когда они наконец проговорили всё как следует – часа три на кухне, за чаем, с остановками. Отец о разговоре думал давно и молчал по двум причинам: не хотел пугать жену и не знал, как предложить помощь так, чтобы не выглядеть слабым. Мать молчала, потому что боялась, что дочь начнёт перестраивать их жизнь по своему разумению, а жить по чужому разумению ей не хотелось. Ирина молчала из страха обидеть. Итого – три молчания, три страха, и в центре всего этого – сердце отца, которое ждало, пока семья соберётся поговорить.

Разбирая эту историю, Ирина потом сказала фразу, которую я запомнил: «Мы все полгода охраняли друг друга от правды, и от этой охраны чуть не потеряли отца». В этих словах – суть того, о чём эта глава. Каждый участник того разговора вёл себя как защитник: оберегал близких от пугающей информации и от неприятных чувств. Защита была честной, из любви, и при этом разрушительной. Обе стороны охраняли молчание друг друга, и никто не решался сказать, что охранять давно нужно не тишину, а человека.

Дальше в их семье всё сложилось не идеально, но по-человечески. Отец съездил на обследование и остался под присмотром врачей, нашли помощницу на два дня в неделю, наладили видеозвонки по расписанию. Самое ценное, что они вынесли из той кухни, касалось не меди-

цины, а разговора: договорились называть вещи. Если стало тяжело – говорить прямо; если страшно – говорить, что страшно; если что-то не хочется обсуждать сейчас – так и говорить, а не отмалчиваться сутками. Через полгода Ирина заметила, что позвонить отцу с неприятной новостью стало значительно легче. Просто выяснилось, что он умеет это выслушивать, – а раньше она была в этом совсем не уверена, потому что ни разу не проверяла.

Второй сюжет пришёл от приятеля-однокурсника, у которого в ту пору родился сын. Дело было так. Они с женой жили в съёмной квартире, оба работали, ребёнку шёл третий месяц, и между ними – по обоюдному, но невысказанному признанию – поселилось напряжение. Разговор, которого они избегали, касался переезда: ей хотелось вернуться в город, где жили её родители, чтобы рядом была помощь с малышом; он упирался не потому, что был против, а потому что боялся, что там не найдут работы, а он окажется виноватым за всех сразу. Ни один об этом прямо не спрашивал. Оба молчали.

Со стороны это выглядело почти комично, если бы не было так больно. Вечер, ребёнок уснул, посуда вымыта, оба садятся на диван с телефонами, потому что любой разговор может свернуть на переезд. Она спрашивает про работу мягко, будто между прочим: «Ну как там, не намекнули, что будет с проектами?» Он отвечает коротко: «Нормально». И она слышит в этом «нормально» отказ, а он слышит в её вопросе проверку и недоверие. Так проходит неделя, вторая, потом месяц. И у обоих на кухне растёт свой вариант правды: она уверена, что ему всё равно, где жить, лишь бы не трогали; он уверен, что она уже всё решила и ждёт его сдачи.

Перелом у них получился случайный. Однажды ночью ребёнок долго не спал, оба по очереди качали коляску и к трём часам оказались на кухне одинаково измотанные. Она сказала прямо, в первый раз за два месяца, что боится остаться одна с малышом без помощи, что её выматывает и что она устала молчать об этом. Он ответил так же прямо: боится, что не найдёт работу, и что тогда всё станет хуже, а он – крайним. Оба, по их собственному рассказу, ждали скандала, а получили длинный ночной разговор, из которого впервые стало понятно, что они боятся: она одиночества и беспомощности, он – бессилия и вины. Проблема не решилась к утру, зато внутри неё появилось направление: смотреть вакансии и решать, что делать, глядя на реальность, а не на догадки.

Этот случай стоит разобрать ещё и с другой стороны – с рабочей. Когда я рассказал о нём ментору, он хмыкнул и объяснил ситуацию через свой словарь. По его словам, в командах он встречал ту же самую семейную механику под другим названием: сотрудник молчит, потому что боится, что его примут за жалобщика, а руководитель молчит, потому что боится, что просьба подчинённого окажется выходкой и надо будет шумно отказывать. Ментор говорил, что в таких случаях обе стороны заранее пишут себе сценарий, в котором собеседник – противник, а потом настоящий разговор приходится начинать с нуля, потому что сценарий с реальностью не совпадает. Его формулировка мне понравилась: «В молчании виноват не тот, кто молчит громче, а то, что между двумя людьми стена, построенная по обоюдному незнанию».

С тех пор в разговорах с собственными сокурсниками я проверяю именно это: не знаю ли я за человека того, чего в нём нет.

Больничный коридор, где боялись все

Третью историю я расскажу из собственных наблюдений – с дежурства, на которое попал на четвёртом курсе. Тогда я только начинал выезжать в клинику всерьёз и впервые увидел вблизи то, о чём мы говорим всю главу: обе стороны разговора боятся одновременно и одновременно не показывают этого.

Ночь, дежурство в отделении, коридор. У двери ординаторской сидит сын пациентки, которую вчера привезли с тяжёлым состоянием; он приехал издалека, не спал вторые сутки и

ждал, когда врач выйдет и что-нибудь скажет. Рядом, у стены, стоял молодой врач – такой же, как большинство в ту ночь, – с бумагами, которые надо было оформить до утра. Между ними не было ни ссоры, ни скандала, только ожидание: сын ждал информации, врач ждал возможности её сформулировать. И обоих, как я потом понял, уже накрыло.

Сын в определённый момент не выдержал первым. Он подошёл и спросил резко, с нажимом, почему его до сих пор не пустили к матери и почему никто не может ничего объяснить. Голос у него был требовательный и злой, и я – помню это отчётливо – внутренне сжался: сейчас будет выговор, сейчас всем влетит. Врач ответил сухо и коротко, почти по бумажке, и ушёл обратно в ординаторскую. Сын остался стоять у стены, ещё более напряжённый, а через минуту я услышал, как он говорит по телефону сестре глухим голосом: «Да не пускают. Никто ничего не говорит».

Я тогда увидел только половину картины, и половина эта называлась «медицина чёрствая». Позже, когда ординатор вышел покурить и мы с ним разговорились, вторая половина открылась сама. Он боялся. Он боялся сказать не то, боялся, что его слова разнесут по всей родне и вернут ему обратно искажёнными, боялся отвечать за формулировки, которые за ночь пришлось бы произносить десять раз разными людьми, и боялся, что любое его слово сын поймёт как обвинение. Сухость была не холодностью, а доспехом. Он знал, что родственник напуган и потому злится, – и именно поэтому старался говорить короче и безопаснее. Сын, в свою очередь, был уверен, что его игнорируют, и от этого давил сильнее; круг замыкался.

Той ночью ничего страшного не случилось, и я не берусь судить ни сына, ни врача – оба вели себя как люди, оба старались, и оба защищались от собственного страха. Но урок, который я вынес, оказался на всю жизнь, и он относится не только к больнице. Когда вы видите, что собеседник ведёт себя грубо, сухо, требовательно или отстранённо, у вас есть два способа это объяснить. Первый – привычный: он не уважает меня, ему всё равно, я для него никто. Второй – тоже возможный: он боится, и вся эта грубость с сухостью нужна ему, чтобы не развалиться. Второй вариант часто оказывается ближе к правде, и если держать его в голове хотя бы как гипотезу, разговор меняется.

Я проверил это не только в больнице. На экзаменах, где преподаватель спрашивал слишком строго, потому что боялся оставить слабого студента без знаний; на защите практики, где старший коллега язвил, потому что ему тоже доставался риск; в телефонных разговорах с родными, где резкость означала вовсе не гнев, а беспомощность. Закономерность одна: самые горячие реакции чаще всего приходят не от силы, а от испуга. Человек, которому спокойно, не кричит. Кричит тот, кому страшно и кто не умеет показать это иначе.

Отдельно скажу про то, что бывает страшнее крика. В том же коридоре я видел, как родственники пациентов иногда впадают в противоположную крайность: становятся подчеркнута вежливыми, улыбаются, говорят «спасибо, что вы делаете всё возможное» и не задают ни одного вопроса. Со стороны это выглядит как принятие ситуации. Обычно это оцепенение: человеку настолько страшно услышать ответ, что он боится даже спросить. Эта вежливая стена – тот же страх, что и агрессия, только повернутый другой стороной. И она тоже мешает: пациенты теряют понятную картину происходящего, а персонал лишается возможности увидеть, чего человек на самом деле не понимает.

Этот опыт изменил мою практику подготовки к разговорам, и я опишу её в следующем разделе. Важно одно: польза здесь не в том, чтобы научиться «правильно жалеть» собеседника. Разговоры о здоровье – тема отдельной главы, и я не выдаю здесь медицинских советов. Речь о другом: в любой трудной теме – родители, партнёр, деньги, работа – полезно помнить, что за резкостью или холодностью самого грозного собеседника прячется такой же сигнал тревоги, как тот, что включается у вас. Эта простая поправка топлива не даёт: она гасит ответную реакцию, мешающую дослушать человека до конца.

Подготовка, в которой учтены обе стороны

Теперь, когда мы знаем, как работает страх обеих сторон, можно собирать инструмент. Первая глава уже намекнула на подготовку: невозможно привести к хорошему разговору того, кто не знает, куда идёт. Но готовиться к разговору с близким надо иначе, чем к разговору с незнакомцем, – потому что у вас в этой истории есть вторая иммунная защита: память. Мы, общаясь с родными, обычно готовим только одну сторону – свою, а всё про собеседника считаем известным заранее. Начинать стоит с того, чтобы честно отметить, где кончаются факты и начинаются догадки.

Инструмент, который я предлагаю, называется «карта двух страхов». Это лист бумаги, разделённый пополам, и по вопросу на каждую из двух колонок. Левая колонка: что меня пугает в этом разговоре. Правая колонка: что может пугать его. Заполнять надо до разговора, в спокойный час, а не на бегу, и на это уйдёт минут десять–пятнадцать. Простая, но важная мысль: пока вы пишете каждую колонку своими словами, становится видно, сколько фраз вы приписываете собеседнику без всяких оснований.

Начнём с левой колонки. Вопрос: «Чего я боюсь в этом разговоре – за себя?» Отвечать нужно конкретно, отдельными пунктами, без обобщённого «боюсь и всё». Страх, названный конкретно, теряет часть силы, потому что превращается в понятную задачу. Вот типичные ответы, которые я слышал от самых разных людей: боюсь услышать «нет»; боюсь, что разговор закончится ссорой; боюсь выглядеть жалко; боюсь потратить вечер, который и так единственный свободный; боюсь, что после этого разговора в семье станет холодно; боюсь, что меня заставят делать то, что я не хочу; боюсь признать вслух то, что и так знаю. Каждая строка – это ваша настоящая цена, и именно её надо знать заранее.

Теперь правая колонка. Вопрос: «Чего может бояться он – за себя?» Это самое сложное место всей подготовки, потому что здесь хочется либо опять приписать собеседнику готовый ответ («ничего он не боится, ему всё равно»), либо вписать ему собственные страхи. Поэтому правило одно: пишем формулировки в виде предположений. «Возможно, ему страшно услышать, что его забота стала в тягость». «Возможно, она боится, что разговор закончится так же, как позапрошлый, – ссорой». «Возможно, он боится оказаться виноватым». Формулировка с оговоркой честнее и безобиднее, чем уверенное утверждение, и она держит голову открытой: если в разговоре выяснится, что страхи у человека другие, вы к этому готовы.

И вот между двумя колонками проступает третье, что раньше было невидимым. Вы смотрите на записи – и замечаете, как часто эти страхи относятся друг к другу, как к зеркалу. Дочь боится разочаровать родителей – родители боятся, что стали обузой. Жена боится быть ненужной – муж боится, что больше не справляется. Младший сотрудник боится осуждения – руководитель боится, что команда уйдёт. Самый частый случай из всех, что я видел: оба боятся сказать правду, потому что боятся расстроить близкого, и именно поэтому оба молчат, а человек остаётся без информации, которая ему нужна.

Хочу предупредить об одной ловушке, подстерегающей новичков. Разобравшись в чужом страхе, легко решить, что теперь вы его понимаете полностью, – и перейти к снисходительному тону. Помню, я однажды поймал себя на этом в разговоре с другом: разобрал его ситуацию по пунктам, сказал уверенно, что понимаю его опасения, и почти сразу заметил, как он отстранился. Он не хотел, чтобы его читали как книгу; он хотел, чтобы его спросили. С тех пор в конце подготовки к любому разговору я держу одну короткую фразу: моя карта чужого страха – это гипотеза, а не приговор, и её нужно предъявлять как вопрос, а не как диагноз.

Что делать с готовой картой? Две вещи. Перед разговором – выбрать из неё два–три самых вероятных чужих страха и решить, как вы построите фразу так, чтобы эти страхи не усиливать. Например, если велика вероятность, что близкий ответит защитой «то есть я во всём виноват», то стоит заранее решить, что вы скажете дальше, чтобы эта защита не разрослась, – одну фразу, что разговор не про вину, а про то, как сделать лучше. Второе: в самом разговоре – держать карту при себе как опору для наблюдения. Если вы видите у собеседника признаки

того, что ожидаемый страх включился, у вас есть выбор: не напирать, дать паузу, спросить прямо, что он сейчас чувствует. Об этом – в следующем разделе, где собрана вся практика.

Практика: карта двух страхов за двадцать минут

Хватит теории: соберём инструмент целиком, на одном разговоре, который вы откладываете. Возьмите лист бумаги, ручку и двадцать спокойных минут, лучше вечером, когда вас никто не дёргает. Если выбрать из своих отложенных разговоров не получается, берите тот, что уже случился и прошёл плохо: ошибки разбирать легче, чем замыслы, а механика у них одна. И ещё одно условие, без которого практика не сработает: не превращайте записи в самоедство. Мы не ищем виноватого и не оцениваем, кто в этой истории хуже, – мы размечаем местность перед дорогой.

Шаг первый, две минуты: выберите один разговор. Именно один – не «отношения с матерью» и не «атмосферу в доме», а конкретный разговор, который надо провести: попросить сестру забирать маму из поликлиники, обсудить с мужем распределение денег, поговорить с сыном про его поздние возвращения. Признак, что вы выбрали правильно: внутри что-то слегка сжимается, когда вы называете этот разговор вслух. Значит, вы попали в цель, а не в удобное общее место.

Шаг второй, пять минут: заполните левую колонку – «чего я боюсь в этом разговоре за себя». Пишите отдельными пунктами и как можно конкретнее: не «боюсь ссоры», а «боюсь, что она начнёт кричать, а я заплачу и уйду к себе, как в семнадцать лет». Не «боюсь выглядеть плохо», а «боюсь, что она расскажет младшей сестре, и та будет считать меня чёрствой». Конкретный страх – рабочая единица: общий невозможно ни проверить, ни обезвредить, а конкретный разбирается на части. Вот какие пункты в этой колонке встречаются чаще всего:

Боюсь, что разговор закончится хуже, чем молчание.

Боюсь, что меня заставят обещать то, чего я не могу.

Боюсь, что придётся говорить о том, о чём я год врала сама себе.

Боюсь, что не найду слов и замолчу на середине.

Боюсь, что он ответит «ну и что ты предлагаешь», а я ничего не предлагаю.

Боюсь, что после этого разговора наши встречи станут вежливыми.

Шаг третий, пять минут: правая колонка – «чего может бояться он». Здесь действует правило, которое мы уже разобрали: каждую строку пишем как предположение, начиная со слова «возможно». Формулировка без оговорки превращается в приговор, а приговор закрывает разговор быстрее, чем любая ссора. Правую колонку не нужно угадывать точно – её нужно держать открытой. Примеры, чтобы вы поймали тон:

Возможно, она боится, что я считаю её виноватой во всём, что было.

Возможно, ему страшно, что я начну перечислять старые обиды и не остановлюсь.

Возможно, он боится, что этот разговор – последний, после которого я уйду.

Возможно, ей неловко признать, что она видит ситуацию совсем иначе.

Возможно, он просто не знает, что я устал, – и боится, что я устал именно от него.

Шаг четвёртый, три минуты: соедините колонки. Смотрите не на весь список, а на пересечения – где ваши страхи и его страхи стоят напротив друг друга. «Я боюсь, что меня не услышат» рядом с «возможно, он боится, что его опять отчитают» – это не два разных разговора, а одно и то же событие с двух сторон. Выпишите одно-два пересечения и добавьте к ним короткую фразу, которую произнесёте, если увидите, что чужой страх включился: «Я не за тем, чтобы искать виноватого»; «Я не собираюсь никуда уходить, но хочу, чтобы мы это обсудили»; «Мне важнее услышать, как ты это видишь». Такая фраза – не приём обезвреживания, а предупреждение: она гасит чужие догадки раньше, чем они разрастутся.

Вторая часть практики называется «пауза вместо ответа», и она про сам разговор: пять минут настройки, а дальше пять правил, которые применяются уже в моменте.

Правило первое: скажите, зачем пришли, прежде чем говорить о деле. Одна фраза на входе меняет погоду разговора:

– Я хочу поговорить про деньги, и я пришёл не ругаться. Мне важно, чтобы мы оба остались в разговоре.

Такое начало снижает чужую тревогу сразу: человеку не надо угадывать, с чем вы пришли, а значит, ему нечем наполнять пустоту. Это работает и в семье, и с руководителем, и с родителями – везде, где на входе решается, разговор это или поединок.

Правило второе: если чувствуете, что накрыло обоих, – пауза. Не выяснение отношений, не «давай по существу», а короткая остановка: десять секунд, длинный выдох, глоток воды. Пока тело в мобилизации, самые умные аргументы всё равно не прозвучат, а самые обидные прозвучат непременно. Пауза – это не поражение и не приём из переговоров; это способ дать обеим сигнализациям проверить: никто не нападает, опасности нет, можно снизить громкость.

Правило третье: называйте своё состояние, а не чужое. Мы привыкли диагностировать собеседника и навешивать ярлыки: «ты злишься», «тебе всё равно». А это и есть то самое чтение мыслей, из которого растёт эскалация. Сравните две фразы. Первая:

– Ты почему-то злишься, я вижу.

И вторая:

– Я сейчас придумываю за тебя, что ты злишься, и начинаю защищаться. Поправь меня, если придумал зря.

Вторая фраза делает две вещи разом: она показывает, что вы тоже волнуетесь, и оставляет собеседнику право на поправку. В ответ на первую человек защищается, в ответ на вторую – чаще всего удивляется и говорит как есть.

Правило четвёртое: разрешите себе и ему не решать всё сегодня. Трудные разговоры часто срываются из-за размера: люди пытаются уместить в один вечер и чувства, и претензии, и план на всю оставшуюся жизнь. Договоритесь о меньшем: сегодня – понять, как ситуацию видит каждый; решение – в следующий раз, когда уляжется. Разговор, который можно приостановить, страшен куда меньше, чем разговор, из которого нет выхода.

Правило пятое: заканчивайте не победой, а следующей договорённостью. «Давай в субботу вернёмся к этому и решим про деньги» – даже если сегодня ничего не решено, определённость следующего шага гасит главный источник тревоги, которым всегда была неопределённость. Разговор без договорённости о продолжении почти наверняка превратится в новое молчание – просто теперь со свежим поводом.

Когда я показал эту практику ментору, он сказал, что в переговорах у них работает та же арифметика: стороны, которые заранее подумали о страхах друг друга, тратят на согласование куда меньше нервов, чем те, кто пришёл доказывать правоту. Его формулировка мне понравилась: сначала карта страхов, потом стол переговоров.

И последняя страховка, без которой практика неполная. Если, заполняя правую колонку, вы понимаете, что речь идёт о вещах, которые вам не по силам, – о тяжёлом состоянии близкого, о зависимости, о том, что длится месяцами и не меняется, – это маршрут к специалисту. Карта двух страхов помогает вести разговор, но она не заменяет помощь, которую оказывают люди с профессиональной подготовкой; рядом с тяжёлым диагнозом и после утраты должен быть человек, который умеет с таким работать. Это не страшилка и не формальность: специалист нужен не вместо вас, а вместе с вами – и просить о такой помощи, кстати, тоже разговор, к которому применимо всё, что мы разобрали.

Итог главы

У трудного разговора почти всегда два страха, а не один: второй человек боится не меньше, просто иначе и по-своему.

С близкими страх острее, чем с чужими: цена ошибки выше, память хранит весь архив старых обид, а разговоры случаются в усталый час и на пустом баке.

Тишина не пустует: два молчания порождают две разные версии одной истории, и обе достраиваются из прошлого опыта и страхов, а не из фактов.

Три догадки, которые надо ловить за руку: «ему всё равно», «он должен сам понять», «мне поздно и я знаю, что он ответит».

Страх сужает мышление обоих: внимание выхватывает подтверждения худшего, смысл тонет в интонации, а порог для начала разговора растёт с каждой неделей молчания.

Инструмент – карта двух страхов: свои страхи честно и конкретно, чужие – через «возможно», с фразой заботы на пересечениях.

В самом разговоре: пауза вместо ответа, называть своё состояние вместо чужого, разрешить не решать всё сегодня и закончить договорённостью о следующем шаге.

Мост в следующую главу

Мы посмотрели на страх с двух сторон: второй человек в комнате – не экзаменационная комиссия, а такой же напуганный участник. Но остаётся самый трудный вопрос: как сообщить близкому плохую новость? Как сказать о диагнозе, о том, что лечение не помогло, о том, что что-то в семье сломалось окончательно? Этому не учат ни в школе, ни в институте, и здесь пригодится то, чему меня учит моя профессия.

В следующей главе я расскажу изнутри, как в медицине разговаривают о плохом: что за протоколы существуют, почему там первым делом выясняют, что человек уже знает, и почему простые слова работают лучше красивых. А ментор добавит случай – разговор с командой о провале проекта, где плохую новость пришлось сообщить сразу нескольким людям. Половину этих протоколов можно забрать в обычную жизнь.

В следующей главе я расскажу изнутри, как в медицине разговаривают о плохом: что за протоколы для таких сообщений существуют, почему там первым делом выясняют, что человек уже знает и хочет ли он слышать остальное, и почему самые простые слова работают лучше красивых. А ментор добавит к этому свой случай – разговор с командой о провале проекта, где плохую новость пришлось сообщать сразу нескольким людям. Протоколы в клинике написаны для врачей, но устроены они так же, как любой честный разговор, – и половину их можно забрать в обычную жизнь.

Глава 3. Как сообщают тяжёлое в медицине: протокол изнутри

Первая глава была про ваше тело: про пульс, горло и пустоту в голове. Вторая – про то, что напротив сидит такой же напуганный человек. Третья – про порядок, который помогает сообщить тяжёлое так, чтобы после него человеку было с чем идти дальше. Я расскажу изнутри: как в медицине разговаривают о плохом, почему первым делом выясняют, что человек уже знает, и почему простые слова работают лучше красивых.

Больница – цех, где людям приходится произносить самое трудное по несколько раз за смену: сказать человеку, что дела обстоят серьёзнее, чем он надеялся; сказать родным то, к чему они ехали через весь город; сказать коллеге, что в его работе ошибка. Здесь нельзя ждать подходящего момента, потому что момента, в который такое сообщать легко, не существует. А раз сказать всё равно придётся, медицина однажды начала учиться говорить так, чтобы после разговора у человека оставалось хоть что-то: понятая суть, следующий шаг, ощущение, что он не один. Так появился протокол сообщения тяжёлых новостей – порядок из шести шагов, который студенты разбирают на занятиях по общению, а потом узнают в любом разговоре, который прошёл хорошо.

Эта глава – протокол изнутри: больничные коридоры, учебные комнаты, мои собственные провалы, и главное – то, что из этого порядка можно забрать в обычную жизнь: в разговор с родителями, с близким человеком, с ребёнком, с другом.

Сразу поставлю границу, чтобы дальше не возникло недоразумений. Всё, о чём я пишу, – про разговор: про слова, их порядок, про паузы и про то, как не сбежать в середине. Это не про то, как лечить, как переживать утрату и что делать при состоянии, которое требует врача. Там, где речь о тяжёлом диагнозе или о потере, рядом должен быть специалист. Наша с вами задача скромнее и потому более выполнима: не ранить словами и не оставить человека одного с новостью, которую он только что услышал.

Коридор, в котором я впервые увидел порядок

Однажды в конце смены я задержался в отделении дольше, чем собирался, – и это оказалось полезнее целого месяца практики. К тому часу коридор пустеет и свет делается ровным. Я сидел на подоконнике у ординаторской и ждал напарницу, с которой мы вместе ехали домой. Из палаты вышел врач, с которым мы утром разбирали назначения, – немолодой, невыспавшийся, со стаканом чая, который он, кажется, носил с собой круглосуточно. У окна, вцепившись в ремень сумки, стояла женщина; судя по тому, как с ней говорила медсестра, – дочь.

Дальше произошло то, что я вспоминаю всякий раз, когда думаю о трудных разговорах. Врач не стал говорить у двери. Он огляделся, увидел банкетку у окна, подошёл и сел – не напротив, а чуть сбоку, чтобы не смотреть человеку в упор. Папку он положил на колени, а не на стол, и по этому движению я почему-то сразу понял: разговор будет долгим, и знает это врач заранее. Он спросил негромко:

– Что вам уже сказали?

Женщина начала сбивчиво: позвонили, велели приехать, она сидит здесь с четырёх часов, и никто к ней не выходил. Он не перебивал. Когда она замолчала, он сказал:

– Хорошо. Я расскажу, как обстоят дела. Новости непростые.

Вот эта короткая фраза – «новости непростые» – прозвучала до того, как он сообщил хоть что-нибудь, и у меня в голове что-то щёлкнуло. Он предупредил. Он дал ей полсекунды, чтобы вдохнуть перед тем, как услышать.

Дальше он говорил короткими фразами и делал паузы. Слов я не разбирал, да и не должен был, но ритм помню до сих пор: сказал – подождал – посмотрел, как это осело, – сказал следующее. Он не сыпал подробностями, не прятал главное в середину, не растягивал «ну, в целом, есть некоторые изменения». Суть прозвучала рано и прямо.

Женщина заплакала. И здесь было то, из-за чего я запомнил этот вечер. Врач не бросился её утешать. Не сказал «ну что вы, всё не так страшно», не сказал «сейчас главное – не раскидываться». Он сидел рядом и ждал. Смотрел не в телефон и не в сторону, а на неё, и молчал ровно столько, сколько ей было нужно. Такого я до того дня не видел: взрослый занятый человек сидит и не заполняет паузу, потому что пауза – часть работы.

Потом он заговорил снова, и это был уже план. Что будет завтра утром, к кому ей подойти, где его искать, что взять с собой, когда они снова поговорят. Он не обещал, что всё наладится, – он вообще не давал обещаний, которые от него не зависели. Он дал ей маршрут: куда идти и когда. Женщина ушла с зажатым в руке листком, на котором он что-то написал. Лицо у неё было мокрое, но не потерянное.

А через пару недель я увидел другой разговор – и понял, где разница. Молодой врач поймал родственника в проёме между дверями, на ходу, вполоборота: сказал как есть, быстро и, кажется, честно, глянул на часы и убежал по делам. Он не сделал ничего подлого. Он сказал правду и побежал дальше, потому что дел было на десять часов вперёд. Но человек остался стоять в коридоре с приоткрытым ртом и с новостью на руках, и этой новостью ему было некуда идти: она не была разложена ни на понятное, ни на следующее. Она просто упала.

Я сформулировал тогда простую вещь, которая с тех пор подтверждалась сотни раз: разница между этими двумя разговорами была не в доброте и не в смелости. Оба врача были уставшие и занятые. Разница была в порядке действий. Один разговор шёл по шагам, другой состоялся на бегу. И тот, что шёл по шагам, отнял меньше времени, а дал в разы больше.

После этого вечера я перестал верить, что способность говорить о тяжёлом – свойство характера. Это последовательность. А последовательность можно выучить.

Порядок из шести шагов, который придумали не для врачей

Расскажу, откуда взялся этот порядок, потому что сама его история многое объясняет. Медицина – одна из немногих профессий, где тяжёлое приходится сообщать постоянно, не по вдохновению, а по расписанию: сегодня, завтра, в ночную смену, в субботу, в день, когда у тебя самого всё валится из рук. Если такое сообщение оставить на волю настроения и интуиции, получится лотерея: иногда человеку повезёт с врачом, иногда нет, а чаще всего – ни то ни другое, потому что никто специально этому не учился. Поэтому на медицинских факультетах появились занятия, где разговор о тяжёлом разбирают так же, как разбирают осмотр или расшифровку снимка: по шагам, с ошибками, с отработкой на учебных ситуациях.

На этих занятиях дают каркас, который я перескажу своими словами, максимально обобщённо. Шесть шагов, и все они – про одно: чтобы после разговора человек остался не с обломком новости, а с понятной картиной и следующим шагом.

Первый – подготовка: выбрать место, где можно сесть и где вас не прервут; выбрать время, когда никто никуда не спешит; решить заранее, кто будет рядом и что вы собираетесь сказать. Второй – восприятие: понять, что человек уже знает, что он думает о происходящем и насколько готов слушать. Третий – приглашение: спросить разрешение говорить и получить ответ, хочет ли он слышать подробности именно сейчас. Четвёртый – знание: сообщить суть простыми словами, короткими фразами, дав информации осесть. Пятый – эмпатия: заметить реакцию, назвать её, не мешать ей быть. Шестой – план: договориться, что будет дальше, кто рядом, когда следующий разговор.

Пока это выглядит как сухая схема, и вы вправе спросить: при чём тут живой человек и его горе? Отвечу так, как понял сам. Схема – не замена сочувствию. Схема – это перила на лестнице, по которой идёшь в темноте и с грузом. Перила не несут вас, но они не дают

свалиться на повороте: когда внутри всё дрожит от собственных чувств – а у того, кто сообщает тяжёлое, они есть, и их немало, – порядок действий освобождает голову. Не надо придумывать, что говорить следующим; не надо бояться паузы. Есть следующий шаг, и ты просто делаешь его.

Мне этот каркас сначала мешал. Я думал, что он делает разговор неживым: сидишь, как по инструкции, задаёшь вопросы из списка. Первый раз, когда мы отрабатывали это на занятии, я вёл разговор по шагам и чувствовал себя автоматом. Преподаватель, который сидел в углу и записывал, потом сказал фразу, которую я ношу с собой уже второй год: «Вы разговаривали не с человеком, а со своим списком вопросов. Список – для вас, чтобы вы не потеряли голову. Человек – перед вами, и слушать надо его». Порядок существует не для того, чтобы разговор стал одинаковым у всех, а чтобы у того, кто говорит, остались силы слышать того, кто слушает.

И вот почему этот каркас оказался интересен мне не только как будущему врачу: когда я начал замечать, как он работает в больнице, я увидел в нём ходы, которых не хватает обычным разговорам. Люди, которые годами не решаются поговорить с родителями о переезде, с женой о деньгах, с другом о том, что тот делает больно, входят в этот разговор так же, как тот молодой врач в проёме дверей: говорят на бегу, сыплют фактами, не спрашивают, что человек уже знает и готов ли он слушать, – и обижаются, что их не поняли. А потом откладывают следующий разговор ещё на год, потому что «не умею я об этом говорить». Умеете. Просто порядок действий не собран, и на это есть шесть шагов.

Сразу оговорюсь о границе. Дальше я буду показывать эти шаги на бытовых ситуациях: разговор о деньгах, о переезде, о чужой неаккуратности. Здесь порядок мягкий, незаметный со стороны, и его держат в голове, а не на бумаге. Но есть разговоры, где ошибка стоит слишком дорого, – когда речь о тяжёлом диагнозе, о смерти, о сломанной жизни ребёнка. Там порядок действий становится делом профессионалов, и в такой ситуации рядом с человеком должен быть специалист: врач, психолог, тот, кто умеет быть с горем и знает, что делать. Моё дело в этой книге – рассказать, как устроен разговор, чтобы вы перестали его бояться. Врачом или психологом для своих близких вы от этого не становитесь, и не должны.

Подготовка: место, время и один вопрос в запасе

Первый шаг из шести сам не содержит ни одного слова, которое вы скажете. Это подготовка, и я до сих пор считаю её самым недооценённым шагом: на неё уходит время, у неё нет видимого результата, и человеку, который уже собрался с духом, она кажется провололочкой. Мне тоже казалось: чего там готовиться, и так скажу. Потом я на несколько смен подряд запомнил, во что превращается разговор, когда его начинают без подготовки, и перестал считать этот шаг лишним.

В больнице подготовка выглядит так. Ещё до того как войти, врач решает, где он будет разговаривать. Не в коридоре у лифта, не на ходу, не в проёме двери. Отделение полно людей, которым негде поговорить наедине, и опытные врачи умеют находить в этом шуме десяток спокойных квадратных метров: пустая перевязочная, угол коридора у окна, кабинет, где в этот час никого. Затем – время. Не «между двумя процедурами» и не та минута, когда надо бежать на консультацию к другому пациенту: если из разговора придётся уйти, лучше в него не входить. И третье: заранее решить, кто рядом. Я видел, как врач звал медсестру просто присутствовать: не потому, что она помогала говорить, а потому, что человеку легче, когда он не один в маленькой комнате с новостью, а рядом есть второй человек, который не убежит.

Всё это я своими глазами увидел в тот вечер с женщиной у окна, но заметил много позже, что именно было сделано. Врач ведь не случайно выбрал банкетку у окна: там не хлопает дверь, не проходят люди, никто не висит над ухом. И сел он сбоку, а не напротив, – так человеку не приходится держать лицо, потому что он не находится под прямым взглядом. Кто придумал эти правила, я не знаю; те, кто работает с людьми годами, доходят до них сами и передают дальше как рабочий обычай. Но работает в них простая логика: разговор о тяжёлом не должен

начинаться на бегу и не должен происходить напояк. Мы, читатели этой книги, можем забрать эту логику себе и почти ничего не потерять.

Что значит забрать? Это значит: прежде чем сказать важное, выберите место и время. Не говорите о том, что разрывает вас месяц, когда человек одной ногой уже в этом разговоре, а другой – в своей работе, в дороге, в телефоне. Не сообщайте мужу, что чувствуете себя одинокой, когда он застёгивает куртку у двери. Не говорите маме, что вам тревожно за её здоровье, когда она уже прощается в конце телефонного разговора. Возьмите за правило: важное – сидя. Не буквально, конечности ни при чём; «сидя» – это значит, что оба никуда не спешат и могут остаться в разговоре столько, сколько понадобится.

Второй этап подготовки смотрит внутрь, на вас. Прежде чем собираться говорить, ответьте себе на вопрос: чего я на самом деле хочу от этого разговора? Не «высказаться», не «чтобы он понял наконец», не «чтобы мне стало легче» – а что должно измениться после. Если цель – облегчить себе грудь монологом, в котором человеку отведена роль молчаливой стены, это не разговор, а разгрузка, и ей можно найти место без чужого участия. Если цель – чтобы он что-то узнал, что-то понял, что-то сделал, – дальше есть что строить. Формула простая: цель одного абзаца. Если вы не можете объяснить, зачем затеваете разговор, одной фразой, вслух и без «ну, в общем», скорее всего, вы и сами ещё не знаете, зачем. Это нормально, но тогда первый разговор стоит провести с собой.

«Что вам уже сказали?»: спросить прежде, чем говорить

Вот главный инструмент этой главы, и я вынес его в заголовок словами, которые слышал в больнице сотню раз: «Что вам уже сказали?» На первый взгляд в этой фразе нет ничего особенного. Но за ней стоит второй шаг любого разговора о тяжёлом – восприятие: прежде чем что-то сообщать, нужно понять, что у человека уже в голове.

Почему это так важно, объясню через механику, а не через вежливость. Когда человек ждёт плохую новость, он почти никогда не приходит пустым. За часы ожидания он успел подумать, предположить, вспомнить чужие истории, спросить знакомого и придумать себе картину. Эта картина может оказаться страшнее правды, а может – легче; главное в ней то, что она уже есть, и она уже волнует человека сильнее, чем любая новая информация. Если вы входите и начинаете с нуля, не спросив, что человек знает, происходит странное: вы рассказываете свою историю, человек слышит за ней свою и половину ваших слов теряет в тумане. Он выходит из разговора с двумя картинками, которые не совпадают.

Вопрос «что вам уже сказали?» делает две вещи сразу. Во-первых, он показывает человеку, что вы не собираетесь вываливать на него готовый приговор, что вас интересует он сам. Во-вторых, он даёт вам точку отсчёта: вы слышите, где человек находится, и говорите дальше уже в его координатах. Если он знает больше, чем вы предполагали, вы не будете повторять ему то, что он уже пережил вчера, – представляете, каково это, когда тебе заново сообщают то, что ты сутки назад узнал сам. Если он знает меньше, вы не начнёте с середины, оставив его додумывать худшее.

Помню день, когда я понял этот шаг не умом, а на собственном стыде. Мы отработывали разговор в классе: один студент играл пациента, другой – того, кто сообщает новость. Я пришёл во второй паре, с папкой и с готовыми словами, я их накануне написал и даже отрепетировал интонацию. Села моя «пациентка», и я, как заправский докладчик, начал излагать: всё разложено, всё по порядку, я даже паузы делал. К концу моей речи она смотрела на меня внимательно и молчала. Когда я выдохся и спросил, всё ли понятно, она сказала без всякого упрека:

– Я всё ждала, когда вы спросите, что я думаю. А вы всё рассказывали и рассказывали.

Разбирая запись, преподаватель показал мне моё же начало: я вошёл, поздоровался, сел и с первых секунд начал говорить содержательное. Ни одного вопроса о ней. Я подготовил свою часть разговора и не подготовил места для чужой. Вёл я себя так не из чёрствости. Мне было страшно, что я забуду нужные слова, и я держался за них, как за спасательный круг. Именно

поэтому порядок шагов так ценен: он заставляет сказать самое важное первым и тем самым выбивает опору из-под ног собственного страха.

Третий шаг стоит вплотную ко второму, и в жизни они часто сливаются в один вопрос: спросить, готов ли человек слушать. На занятиях это звучит как просьба о разрешении: «Я хочу рассказать вам, как обстоят дела. Вы готовы слушать сейчас?» или «Новости непростые. Может быть, позовём кого-то из близких, чтобы вы не были один?» Кому-то это может показаться театром: какие там разрешения, если человек пришёл именно за этим. Но у приглашения есть точный смысл, который я сначала не понимал. Оно возвращает человеку управление. Всё, что происходит вокруг, от него не зависит: ни диагноз, ни очереди, ни решения других людей. Он сидит здесь, потому что так вышло, и в этом всем он – объект.

Один вопрос о готовности слушать возвращает ему позицию действующего лица: это его разговор, и он решает, слышать ли его сейчас, позвать ли дочь, задать вопрос или попросить прийти позже.

Внутри больницы я видел, как это работает буквально. Мужчина лет пятидесяти, услышав «можно я расскажу, как дела?», ответил не то, что от него ждали: «Подождите. Я сейчас дочь найду, она внизу. Без неё не надо». Врач подождал. Скажи он сразу новость, дочь стояла бы внизу и курила у входа, а отец держал бы это в себе до вечера, и вечер был бы ещё одним днём, украденным у них обоих. Разговор состоялся на двадцать минут позже и был короче, чем вышел бы с самого начала, потому что человек, вошедший в него по своей воле, слушает лучше.

Возвращаясь к бытовым разговорам, переведу это так. Не подходите к человеку с важным в ту минуту, когда он занят, раздражён или устал, и не начинайте со середины: сначала спросите, что он думает о той истории, которую вы собираетесь обсуждать. «Как ты вообще это видишь?» – этот вопрос в семейном разговоре делает то же, что «что вам уже сказали?» в больничном. А если вы видите, что человеку сейчас не до разговора, – спросите, когда ему удобно, и назначьте время. Это не отступление, а часть работы. Разговор, к которому оба готовы, длится короче и ранит меньше, чем разговор, сорвавшийся с языка, потому что момент оказался подходящим.

Суть простыми словами: без тумана и без приговора

Четвёртый шаг – тот, ради которого всё затевалось: сообщить суть. И здесь человека, который делает это впервые, поджидают две одинаковые ловушки с разных сторон: утонуть в тумане или ударить приговором. Я видел и то и другое, и оба способа ломают разговор по одной и той же причине: человек уходит из него, не поняв, что произошло, и достраивает картину сам – обычно худшим из возможных способов.

Сцену, которая объяснила мне это лучше любой лекции, я наблюдал со стороны и в первые секунды ничего не заметил. Мы стояли в коридоре втроём: врач, сын пациентки – взрослый мужчина в куртке, из которой он так и не вылез, – и я, случайно оказавшийся там студент. Врач говорил спокойно, длинно, с уважением к собеседнику: называл отделения, объяснял, что «динамика пока неясная» и что «посмотрим в ближайшие дни». Мужчина кивал. Кивал так уверенно, что врач, кажется, тоже уверился: его поняли, разговор состоялся, можно идти по делам. Они расстались почти тепло.

А потом я спустился на первый этаж за водой и увидел этого мужчину у стойки информации. Он спрашивал у медсестры, что значит слово, которое врач произнёс в самом начале. Слово оказалось обыкновенное, из тех, что в учебнике занимают одну строчку, а для человека со стороны звучат как название чего-то необратимого. Он повторил его шёпотом, будто проверял, как оно звучит вслух, и медсестра объяснила проще. Мужчина вышел. И только тогда я понял, что означал его кивок в коридоре: он кивал не потому, что понимал. Он кивал, чтобы

разговор поскорее закончился, потому что боялся переспросить и продлить то, от чего хотелось сбежать. Незнание никуда не ушло – оно просто осталось с ним на улице, без врача.

С тех пор я присматриваюсь к тому, как говорят те, кого в отделении считают мастерами разговора, и замечаю у них несколько общих приёмов – настолько простых, что их легко счесть несерьёзными.

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.