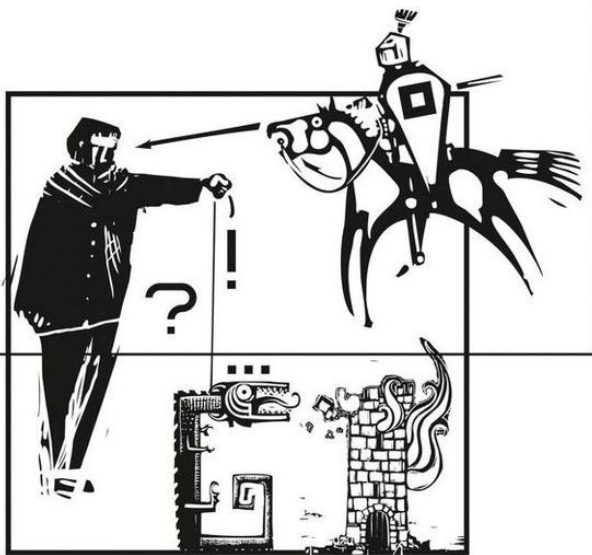


18+

МАКСИМ МИЛОСЕРДОВ

КВАДРАТ БЕЗОПАСНОСТИ



КОГДА СТРАШНО
ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ

Максим Милосердов
**Квадрат безопасности. Когда
страшно отвечать на вопросы**

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=48566188

ISBN 9785005075130

Аннотация

«Квадрат безопасности» позволит быстро подготовиться к экстренной пресс-конференции, сохранить лицо и не стать автором очередного «мемасика», цитируемого СМИ на потеху читателям; также техника даст возможность произвести экспресс-анализ своих слабых позиций и понять, какие именно вопросы требуют скорейшего внимания. Незнание принципов, изложенных в книге, может стоить карьеры общественному деятелю, политику или чиновнику.

Содержание

предисловие	7
ВВЕДЕНИЕ	10
Глава 1. ВСЕМИРНЫЙ ЗАГОВОР ЖУРНАЛИСТОВ	12
НЕЛЬЗЯ ПЕРЕВОДИТЬ РАБОЧИЙ КОНФЛИКТ В ЛИЧНЫЙ	14
СМИ НЕ ПРОТИВ ВАС. ДО ПОРЫ ДО ВРЕМЕНИ ВЫ ИМ БЕЗРАЗЛИЧНЫ	16
«ИГРАЕМ НА ОДНОМ ПОЛЕ?»	18
СКАЗОЧНЫЙ ЖЕ ВЫ ЧЕЛОВЕК!	
ПРОБЛЕМЫ ЧИНОВНИКОВ – ЗЕРКАЛО НАШИХ ПРОБЛЕМ	20
«КВАДРАТ БЕЗОПАСНОСТИ» –	22
НЕВИДИМАЯ КРЕПОСТЬ	
СЛОВО НЕ ВОРОБЕЙ, ВЫЛЕТИТ –	25
МЕМАСИКОМ СТАНЕШЬ	
VERSUS – ЗНАЧИТ ПОРАЖЕНИЕ	27
АМЕРИКАНЦЫ ЛЮБЯТ БИФСШТЕКСЫ, РУССКИЕ – БОРЩ	29
VS ДЛЯ ТЕХ, У КОГО ЕСТЬ БОЛЬШАЯ АРМИЯ	33
НЕ ВСЯКИЙ КОНФЛИКТ ПОЛЕЗЕН	39
КРЕСТОВЫЙ ПОХОД ПРОТИВ ИДЕЙ	45

АРМИЯ СТОРОННИКОВ ПОЯВЛЯЕТСЯ ТАМ, ГДЕ ЕСТЬ ИДЕОЛОГИЯ	48
Глава 2. «Тщеславие – мой любимый грех»	50
VANITY IS MY FAVOURITE SIN	50
ТЫ НЕ ТАКОЙ, КАК ВСЕ. И ТЫ ТОЖЕ НЕ ТАКОЙ. ВЫ ВСЕ НЕ ТАКИЕ – ВЫ ОДИНАКОВЫЕ	52
10 000 ЧАСОВ К УНИКАЛЬНОСТИ	55
О НЕСЧАСТНОМ ОХОТНИКЕ	59
ШТРАФ ЗА ТЩЕСЛАВИЕ: ПОЛОВИНА ЗАРПЛАТЫ	62
ТЩЕСЛАВИЕ С ОБРАТНЫМ ЗНАКОМ	63
ТЩЕСЛАВИЕ И «МАКАРОШКИ»:	65
РОЖДЕНИЕ МЕМАСИКА	
ИШЬ КАКИЕ – ЕЗДИТЬ	67
НА «МЕРСЕДЕСАХ» ЗАХОТЕЛИ УБЕЙТЕ ЭГО, ЧТОБЫ СТАТЬ СОБОЙ	70
Глава 3. Шесть способов проиграть	72
КАК ТЫ МНЕ НАДОЕЛА СО СВОИМИ ВОПРОСАМИ	74
ВСЁ ДЕЛО В РОЛИ	76
МЕНЯ НЕВОЗМОЖНО ОБИДЕТЬ	79
ЭТО ПРОСТО ПРОВОКАЦИЯ	80
НУ Я-ТО НЕ ТАКОЙ	81
СЕЙЧАС ПРИДУМАЮ ЧТО-НИБУДЬ И ЛЯПНУ	83

НЕ ЛЯПНУТЬ ЗА 60 СЕКУНД

85

Я – СВЕТОЧ МУДРОСТИ

87

Конец ознакомительного фрагмента.

89

**Квадрат безопасности
Когда страшно
отвечать на вопросы**

Максим Милосердов

© Максим Милосердов, 2025

ISBN 978-5-0050-7513-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

предисловие

Я не собирался писать книгу, посвящённую технике «Квадрат безопасности», полагая, что многие её аспекты являются очевидными. Эта ошибочная мысль возникла в моей голове из-за недостаточного внимания к окружающим людям – я упускал из вида тот факт, что на протяжении двадцати лет только тем и занимался, что помогал другим разрешать конфликты; создавать продающие тексты; формулировать представление о себе и своих компаниях. Люди, с которыми мне доводилось общаться, достигали иной раз совершенно выдающихся результатов в своих областях, но по правилу «10 000 часов» на некоторые аспекты окружающей действительности не обращали никакого внимания. Именно поэтому многое из того, что мне казалось обыденным, было им интересно.

В 2017 году по приглашению тренера по речи Александра Грина я начал проводить мастер-классы по публичным выступлениям для предпринимателей. Сначала мы рассказывали о том, как побороть неуверенность перед публикой, научившись управлять своим эмоциональным состоянием, затем я увидел, что многим участникам семинаров нужна помощь при ответах на вопросы зала. Даже неплохо выступив перед аудиторией, спикер замирал в замешательстве, опасаясь услышать неудобный вопрос.



Максим Милосердов — автор техники «Квадрат безопасности»

Именно тогда появилась идея представить участникам

тренингов технологию ответов на сложные вопросы. Часовая лекция переросла в полноценный семинар, а само название технике дал участник одного из мастер-классов в Рубцовске.

Выйдя к аудитории в конце тренинга и отвечая на вопрос о том, что именно больше всего понравилось в ходе занятий, участник произнёс следующее:

– Мне больше всего пригодится техника «Квадрат безопасности», о которой нам сегодня рассказали. Необычно было почувствовать себя в роли атакуемого, но теперь я не боюсь отвечать на вопросы.

Я уже не помню, кто конкретно из участников тренинга произнёс эту фразу, но придуманное им название мне понравилось. Спасибо тебе, участник рубцовского семинара, за подсказку! Может быть, именно твоя похвала стала той самой фразой, которая окончательно подтолкнула меня к мысли о необходимости изложить технику «Квадрат безопасности» на бумаге.

ВВЕДЕНИЕ

«Квадрат безопасности» – это техника ответов на сложные вопросы, предназначенная для общественных деятелей, политиков, чиновников, а также всех тех, кому приходится выступать публично.

«Квадрат безопасности» позволяет быстро подготовиться к экстренной пресс-конференции, сохранить лицо и не стать автором очередного мема, цитируемого СМИ на потеху читателям; также техника даёт возможность провести экспресс-анализ слабых позиций каждой из сторон и понять, какие именно вопросы требуют скорейшего внимания.

Использование техники помогает при проведении деловых переговоров, при ответах на вопросы журналистов в ходе пресс-конференций, при выступлении с докладами на презентациях, предполагающих общение с залом. Техника помогает отвечать на вопросы негативно настроенной аудитории, в том числе в ситуациях, когда у докладчика имеются реальные неразрешённые проблемы и требуется «сохранить лицо».

В рамках книги рассматривается ряд дополнительных вопросов, связанных с ведением коммуникаций: взаимодействие с демагогом; техника демонизации противника, перехват инициативы в ходе интервью, приёмы отказа в ответе на заданный вопрос.

Описанные в книге приёмы общения будут полезны журналистам, готовящимся к проведению интервью, освещающим конфликты между противодействующими сторонами; руководителям и представителям компаний, отвечающим за формирование имиджа организации. Незнание изложенных в книге принципов и приёмов может стоить карьеры политику, чиновнику или общественному деятелю.

Книга «Квадрат безопасности» повышает уровень общей гуманитарной подготовки читателя, повышает устойчивость к воздействию манипулятивных информационных технологий, широко используемых в современной пропаганде.

Глава 1. ВСЕМИРНЫЙ ЗАГОВОР ЖУРНАЛИСТОВ

«Это Нетопырь¹ заплатил, чтобы телевизионщики меня мочили!» – с таких слов начал разговор заместитель министра Снегирёв с очень статусным чиновником Степановым. Замминистра специально приехал к Степанову, чтобы пожаловаться на Нетопыря и наябедничать на нашу, надо сказать, весьма лояльную властям телекомпанию.

У Нетопыря со Снегирёвым был давний конфликт, который начался задолго до того, как последний получил высокое назначение. Замминистра считал Нетопыря мутным типом и хапугой, который, наломав дров, умеет выйти сухим из воды. Нетопырь видел в Снегирёве дуболома-бюрократа, занимающего не своё место и злонамеренно вставляющего ему, чёткому пацану, палки в колёса.

Статусного Степанова Снегирёв избрал в качестве жилетки, в которую можно поплакаться, сохранив ощущение собственной правоты. А проблема и в самом деле была серьёзная: в одном из сёл региона уже второй год не могли запустить газораспределительную сеть. Снегирёв отказывался принять работы у Нетопыря, Нетопырь успешно судился

¹ Имена и должности, использованные при описании данной ситуации, являются вымышленными; история рассказана на основе реальных событий.

со снегирёвским ведомством, а страдали жители, так и не дождавшиеся нужной им услуги.

Сколько верёвочке ни виться... вполне ожидаемо, что однажды в районе нашёлся человек, более-менее разбирающийся в принципах работы медиа. Он начал агрессивно и достаточно успешно раскручивать тему недостроа в интернете. Эта активность привлекла внимание и некоторых СМИ. И если жители о своих бедах с готовностью рассказывали корреспондентам, то министерская пресс-служба предпочла занять страусиную позицию – динамила журналистов и не давала комментариев в ожидании, что тема рассосётся сама.

А вот не вышло. Когда спустя неделю переговоров между продюсерами нашей телекомпании и министерскими пресс-секретарями телевизионный сюжет всё-таки вышел в эфир, позиция министерства выглядела крайне бледно. А как иначе может выглядеть ведомство, отказавшееся от комментариев? На это и обиделся Снегирёв, посчитав, что во всём виноват «чёрный пиарщик» Нетопырь: не иначе как всех купил, чтобы насолить ему – давнему своему противнику.

НЕЛЬЗЯ ПЕРЕВОДИТЬ РАБОЧИЙ КОНФЛИКТ В ЛИЧНЫЙ

Самое печальное, что замминистра, который давно перевёл конфликт из рабочего поля в личное, не видел никаких изъянов в своей логической цепочке.

Виноват Нетопырь, потому что Нетопырь выиграл суд (раз выиграл, значит, сделал это нечестно), а теперь Нетопырь баламутит жителей (естественно, чтобы насолить мне) и подкупает журналистов (потому что он – мой враг).

А что Нетопырь? Его мотивация была куда проще: деньги и только деньги. Ему надо было закончить проект и отвести от себя негатив жителей, два года ожидающих прихода газа. Будь Нетопырь активнее, он бы растоптал министерство ещё год назад, но бизнесмен, не желая переходить в горячую фазу войны, проявлял пассивность, поэтому нарыв народного недовольства зрел долго.

Неимоверно раздутое эго мешало замминистра понять очевидный для окружающих факт: борьба с Нетопырём вредит имиджу региональной власти, роняет имидж федеральной власти и самого президента страны, вредит общему делу, вредит и ему самому, мешая трезво взглянуть на ситуацию и принять решение не с позиции личных отношений,

а с позиции высокого руководителя. Став высоким чиновником, Снегирёв так и остался по своему мировоззрению мелким клерком, он не понял главного – того, что новая должность делала его лицом, отвечающим перед жителями региона за все отраслевые проблемы, в том числе и за все возможные недочёты в работе неприятного ему бизнесмена Нетопыря.

Вместо того чтобы признать это, Снегирёв упорно продолжал искать затаившихся врагов.

«Эго» – этот термин был введён в обиход автором психоаналитической теории Зигмундом Шломо Фрейдом (1856—1939). В его представлении «эго» – это часть человеческой личности, осознаваемой человеком как собственное «я». Именно эго планирует, оценивает, запоминает, а также иным образом реагирует на происходящее с человеком. Понятие эго прочно вошло в психологию, сегодня под этим термином иногда понимается «низшее „я“» человека – совокупность навязанных окружением оценок, программ поведения, представлений, которые управляют человеком. «Три кита», на которых держится эго, – это чувство собственной значимости, страх смерти и чувство жалости к себе.

СМИ НЕ ПРОТИВ ВАС. ДО ПОРЫ ДО ВРЕМЕНИ ВЫ ИМ БЕЗРАЗЛИЧНЫ

«СМИ против меня потому, что им заплатили мои враги» – к сожалению, эта проигрышная установка нередко встречается у руководителей даже очень крупных ведомств, которые вместо того, чтобы искать решения, начинают бороться с теми, кто выносит проблему в публичное пространство.

«Вот заставлю журналистов советоваться со мной по каждому проблемному материалу, и дела мои наладятся», – рассуждает чиновник, не понимая, что СМИ уже давно перестали быть монополистами в формировании информационного поля.

Ты можешь сделать одно или два СМИ придатком собственной пресс-службы; можешь, потратив множество ресурсов, на короткое время заставить все СМИ региона не говорить о тебе ничего плохого, но в ответ получишь бурю в социальных медиа – именно в них прорвётся народное недовольство. И былая критика СМИ покажется желанной! Ведь если СМИ работают по законам журналистики, стараюсь сохранить объективность и дать возможность высказаться обеим сторонам, то популярные блогеры и площадки со-

циальных сетей не имеют никакого представления о журналистском кодексе, чаще пользуясь не журналистскими техниками, а инструментарием пропагандистов.

Руководители госструктур, не понимающие базовых принципов построения коммуникации с общественностью, иногда умудряются разрушить отношения даже с крайне лояльными государственными СМИ, играющими с ними на одном поле. Чего уж говорить о средствах массовой информации, не связанных с ними какими-либо обязательствами! Журналисты таких ресурсов могут быстро забыть про свою изначальную нейтральность, столкнувшись с динамящими их молчунами. Они простят раз, простят другой, а потом подумают: «Да ведь этот человек – пустышка, занимающая не своё место». Вот тогда готовьтесь к тому, что журналисты будут использовать каждый удобный случай, чтобы вставить шпильку – покритиковать деятельность неадекватного, с их точки зрения, ведомства.

Чиновник этого не понимает и продолжает копить обиду, которая в конечном счёте приводит его к отставке.

«ИГРАЕМ НА ОДНОМ ПОЛЕ?» СКАЗОЧНЫЙ ЖЕ ВЫ ЧЕЛОВЕК!

«Зачем вы это опубликовали, мы же играем с вами на одном поле», – заявляет павший жертвой собственного эго чиновник главным редакторам государственных СМИ. Он смотрит на собеседников с обидой и, как обиженная девочка, надувает губы.

Под фразой «играть на одном поле» чиновник обычно понимает следующее: «Я решил, что раз и мы и вы являемся государственными структурами, то вы обязаны нянчиться со мной и прикрывать мои всё нарастающие промахи в ущерб своей репутации, рейтингам, в ущерб жителям нашего региона».

«Сказочный персонаж, зачем его только из больницы выпустили», – думают редакторы.

Собрав всю свою волю, они пытаются донести до государева человека простую мысль о том, что мир клином не сошёлся на его ведомстве. И если редакторы ещё хоть как-то пытаются удержать ведомство от скатывания в информационную пропасть, то для рядовых журналистов чиновник – это всего лишь один из многих ленивых руководителей, не желающих давать комментарии по проблемным темам; один из десятка временщиков, вознесённых на властный олимп.

«*Это какой-то заговор СМИ против меня!*» – жалуется чиновник, так и не сумевший понять сути происходящего, а ведь он не одинок в своих проблемах!

ПРОБЛЕМЫ ЧИНОВНИКОВ – ЗЕРКАЛО НАШИХ ПРОБЛЕМ

Зачем мы так долго рассказывали про чиновника Снегирёва? А дело в том, что его конфликт со СМИ – это гиперболизированное отражение тех процессов, участниками которых является каждый из нас. В процессе взаимодействия с другими людьми мы сталкиваемся с теми же сложностями, с которым столкнулся Снегирёв, только в миниатюре.

Иной раз, выступая с публичными презентациями своих проектов, мы видим несправедливую реакцию аудитории, порой сталкиваемся с излишне жёсткими критиками, которые, кажется, собрались в зале только для того, чтобы утопить нас. Мы срываемся, отвечаем невпопад и чувствуем, что просто оказались не в том месте не в то время, случайно попав в зал, заполненный нашими врагами.

Весь мир против нас!

«Да что же это за заговор? – думаем мы. – В следующий раз будет лучше».

И вот – новая презентация, и мы, имея уже негативный опыт общения, приходим в новый зал, но чувствуем себя ещё менее уверенными, чем в прошлый раз. А затем страшный сон повторяется! Среди аудитории находится особенно жестокий критик, этот зоил несёт полную чушь, но почему-то умудряется размазать нас по стенке!

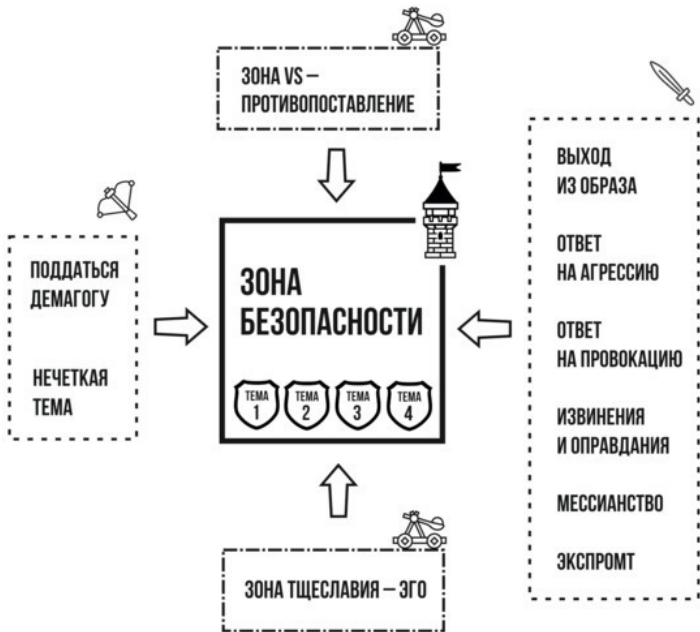
На третий раз мы уже панически боимся публичных выступлений!

В чём же причина нашего проигрыша? Есть ли технология, которая позволит избежать провала, построить невидимую крепость, находясь в которой мы будем защищены от несправедливых нападков, а в случае, когда нам есть что скрывать, легко сместим фокус внимания и переведём разговор на безопасную тему?

«КВАДРАТ БЕЗОПАСНОСТИ» – НЕВИДИМАЯ КРЕПОСТЬ

Решение есть – это техника «Квадрат безопасности», которая позволяет перед выходом к аудитории проанализировать сильные и слабые стороны выступления, составить список безопасных тем, внутри которых вы будете чувствовать себя совершенно комфортно. Также техника помогает понять, где начинается опасная зона, попадание в которую ведёт к вашему проигрышу в ходе публичной дискуссии. А ещё «Квадрат безопасности» указывает, какие психологические ловушки заставляют вас самостоятельно выйти из невидимой крепости в зону неминуемого поражения.

Прикладное назначение техники – предотвратить появление новых мемчиков – неоднозначных высказываний, нередко стоящих карьеры публичным деятелям – их авторам. «Квадрат безопасности» не только защищает вас при ответах на вопросы, возникающие у аудитории после вашего выступления. Это техника, позволяющая оценить свои слабые зоны и указать, на решение каких проблем следует в приоритетном порядке направить имеющиеся ресурсы.



Квадрат безопасности – общая схема

«Мем» – это понятие было введено в научный обиход биологом Ричардом Докинзом в 1976 году в книге «Эгоистичный ген». Докинз предположил, что подобно тому, как биологическая информация передаётся с помощью генов, значимая для культуры информация передаётся мемами. В общем виде мем – это идеи, символы, представления, манеры

и образы действия, передаваемые от человека к человеку. Развитие интернета привело к возникновению «мемчиков» или «мемасиков» – смешных картинок, высказываний, которыми обмениваются пользователи глобальной сети. Нередко именно публичные деятели становятся источником их появления. И надо понимать, что сами авторы от своих созданий не в восторге.

На протяжении следующих глав этой книги мы будем возвращаться к квадрату безопасности, чтобы понять, как избегать психологических ловушек общения, а также рассмотрим применение техники, разбирая учебные ситуации и анализируя реальные кейсы. Овладев техникой «Квадрат безопасности», вы будете чувствовать себя комфортно при ответе на самые каверзные вопросы – даже в тех ситуациях, когда вам приходится выступать перед журналистами, рассказывая о своих реальных промахах.

СЛОВО НЕ ВОРОБЕЙ, ВЫЛЕТИТ – МЕМАСИКОМ СТАНЕШЬ

В центре квадрата находится безопасная зона – это те аспекты темы выступления, которые вы знаете лучше всего, для которых у вас есть отработанный список аргументов и контраргументов, а может, даже подготовлены целые серии аргументов – блестящие мини-выступления. Вы неуязвимы, пока остаётесь в этой зоне, но почему тогда многие, отвечая на адресованные им вопросы, вдруг с лёгкостью покидают невидимую крепость, начинают фантазировать и рассуждать на темы, в которых смыслят очень мало, а затем незаметно для себя оказываются вынуждены комментировать проигрышные темы, по которым вовсе не имеют аргументов?

Чаще всего мы сами покидаем крепость. Мы делаем это, следуя одной из проигрышных стратегий поведения. Стратегий много, и в этой книге мы рассматриваем восемь из них. Но главная причина поражения – это эго спикера, заставляющее его выйти за пределы квадрата безопасности в зону тщеславия, а также стремление работать в зоне противопоставления – зоне VERSUS, или сокращённо – зоне VS. Достаточно понять, как наше собственное поведение уводит нас в проблемную зону, чтобы научиться избегать большей части ловушек на поле публичных дискуссий, поэтому мы начнём с рассказа именно об ошибках, связанных с личностью

выступающего.



Квадрат безопасности – опасные зоны

VERSUS – ЗНАЧИТ ПОРАЖЕНИЕ

На одном из семинаров, посвящённых публичным выступлениям, мы предложили основателю небольшой пивоварни рассказать, как появилась его компания. Для собственника это был не первый бизнес, а рассказ звучал примерно так:

– Мы были на выставке, там нам показали технологию для быстрого приготовления пива: буквально три дня – и пиво готово.

– И что же?

– Ну а что – у нас все <в крае> по этой технологии работают. Сплошная химия вместо пива, куда ни пойдёшь, а мы делаем настоящее пиво, хорошее!

– Стоп-стоп-стоп! – остановили мы выступающего. – Что значит «все так работают»? У вас в городе в магазинах представлена продукция двух, а то и трёх крупных региональных производителей. При этом один из них имеет крайне сильный бренд в регионе, и, по нашим данным, его популярность растёт год от года. Как только вы говорите, что «все» на пивном рынке играют нечестно, вы противопоставляете себя в том числе и этому производителю. А что происходит, когда вы начинаете работать в зоне противопоставления – зоне VS?

– Мы устраиваем войну брендов, – догадался собствен-

ник.

– Верно! И к чему это ведёт?

– Поклонники популярного бренда не верят нам и даже не хотят пробовать нашу продукцию.

– Точно! Кстати, российское законодательство о рекламе запрещает устраивать такие войны брендов, и мы полагаем, что этот запрет выгоден не тем, против кого хотят воевать, а тем, кто собирается ринуться в бой.

Противостояние в большинстве случаев приводит к поражению. Как только вы начинаете воевать с конкурентом, вы тут же лишаете себя части потенциальных сторонников, лояльных объекту вашей атаки.

АМЕРИКАНЦЫ ЛЮБЯТ БИФШТЕКСЫ, РУССКИЕ – БОРЩ

В 1959 году впервые в истории советско-американских отношений США посетил руководитель КПСС и глава правительства СССР Никита Сергеевич Хрущёв. Как вспоминал личный переводчик первого лица Виктор Михайлович Суходрев, вначале простые американцы встречали Хрущёва с настороженным любопытством, но в ходе визита их отношение к главе Советского Союза менялось. Визит Хрущёва широко освещался американским телевидением, и зрители, пишет Суходрев, очень хорошо воспринимали прямой, обращённый к ним разговор с непосредственной, простецкой и доходчивой аргументацией. В ходе визита Никита Сергеевич решал и важные идеологические задачи, но, восхваляя советскую систему, он никогда не допускал прямого осуждения американского образа жизни.

«Образ жизни людей в СССР не противопоставлен образу жизни людей в США» – таков был посыл Хрущёва, и в основном ему удавалось придерживаться его.

«Вам, американцам, нравится бифштекс, а нам, русским, – борщ», – говорил Хрущёв, подчёркивая, что каждый выбирает то, что подходит для него, а тот факт, что людям нравятся разные вещи, не означает, что они относятся к разным лагерям: и бифштекс, и борщ – всё это хорошо.

В терминах «Квадрата безопасности» это означает, что Хрущёв не позволял себе выхода в зону противостояния – зону VS.

На обеде в Голливуде советский лидер после выступления Спираса Скураса — одного из самых влиятельных боссов американской киноиндустрии и человека, который «сделал себя сам», начав работать с раннего детства, рассказал, что сам он начал трудиться, как только научился ходить, а теперь является премьер-министром великой страны. На уточняющий вопрос: «А сколько у вас президентов?» – Хрущёв ответил, что их сотни, и, указывая на зал, сказал:

– Вот – бывший рабочий, а сейчас председатель хозяйства, которое по экономике и финансам равно иной европейской стране. А лично у него ничего нет.

В публичном споре с идеологическими оппонентами Хрущёву удавалось не перейти в прямое противостояние «мы хорошие – вы плохие». Он находил что-то одинаковое, что было у обеих сторон, показывая, что разные народы имеют много общего, а затем демонстрировал, что в СССР избранный элемент находится на иной ступени развития.

Как воспринимались слова Хрущёва про Скураса? Те, кто слышал советского лидера, вполне понимали его посыл: «*Я уважаю Спираса Скураса (Хрущёв, говоря о нём, использовал фразу „мой брат грек“) – он начал работать с ранних лет и достиг больших высот в Голливуде. Мы похожи – я тоже начал работать с раннего возраста и достиг ещё больших*

высот – возглавил страну».

«Мы, успешные люди СССР, похожи на вас, успешных людей США», – по сути, сообщает Хрущёв. А потом как бы добавляет: «Единственное отличие – мы работаем на благо всего населения страны, поэтому лично в собственности ничего не имеем».

И противопоставления между народами нет, и идеологические различия прозрачны! Очень удачный ход.

Не всегда, впрочем, советскому лидеру удавалось сохранить нейтральность. Во время поездки делегацию провели на площадку, где снимали сцену фильма «Канкан» – танец артистов на сцене. Хрущёв вежливо аплодировал, затем непринуждённо разговаривал с артистами, но после, общаясь с журналистами, сообщил, что с точки зрения советских людей увиденное аморально – зря хороших девушек заставляют делать плохие вещи на потеху пресыщенной, развращённой публике. Выпад, по словам переводчика Виктора Суходрева, звучал обидно для принимающей стороны².

А как же «кузькина мать» и «мы вас закопаем» – прямые угрозы, якобы произнесённые Хрущёвым в адрес Запада? 24 июня 1959 года на встрече с президентом

² Откровения личного переводчика Никиты Хрущёва. Казусы, забавные истории... [Электронный ресурс] // URL: <https://zen.yandex.ru/media/moiarussia.ru/otkroveniiia-lichnogo-perevodchikanikity-hrusceva-kazusy-zabavnye-istorii-5a13d547581669a9909f31f0> (дата обращения: 3.11.2019)

США Ричардом Никсоном Никита Хрущёв употребил идиоматическое выражение: «Мы покажем вам кузькину мать». В переводе это прозвучало как: «Мы ещё покажем вам мать Кузьмы». Фраза оставила американскую сторону в замешательстве. Это грубое просторечное выражение действительно означает угрозу – говорящий обещает наказание, расправу. Однако Хрущёв многие идиомы понимал по-своему. «Кузькина мать» для него означало «что-то невиданное, необычное». Получается, хотел советский лидер сообщить, что американцы ещё удивятся успехам СССР, а сказал что-то совсем иное. То же самое и с выражением «мы вас закопаем». Для Хрущёва это была всего лишь интерпретация марксистского тезиса о том, что коммунизм является могильщиком капитализма.

VS ДЛЯ ТЕХ, У КОГО ЕСТЬ БОЛЬШАЯ АРМИЯ

Всегда ли работа в зоне противопоставления приводит к поражению? Нет. На прямое противостояние могут идти крупные игроки, уже имеющие большие армии сторонников. Это ключевые отраслевые бренды; футбольные клубы; лидеры мнений федерального масштаба, то есть все те, у кого уже собрана лояльная армия, жаждущая драки с армией противоположной стороны.

Крупные корпорации иногда могут уходить в зону противопоставления, обмениваясь уколами друг с другом, но при этом они сталкивают не отдельные продукты, а концепты, идеи, смыслы.

Производитель дезодорантов AXE в 2002 году запустил вирусную фразу: **Deodorant warning: Not your grandfather's old stick** – «Предупреждение о дезодорантах. это не *старая палочка* вашего дедушки». Для англоязычной аудитории посыл был однозначно читаем. Торговая марка AXE противопоставила себя торговой марке *Old Spice*, а слово *spice* превратилось в слово *stick*. Смысл шутки прозрачен.

В 1990-х годах для рекламы бренда «Пепси» был выпущен юмористический ролик-сравнение двух конкурирующих напитков. По сценарию учёные поили одну из шимпанзе «Кока-колой», а второй давали «Пепси-колу». По исте-

чении некоторого времени первая обезьяна продемонстрировала *значительное улучшение моторики*, что же касается той, которая пила «Пепси», то ей быстро наскучили лабораторные тесты, и обезьяна исчезла. Нашли шимпанзе после её телефонного звонка – обезьяна каталась на джипе в компании девушек в купальниках.

Этот ролик привлекает своим юмором, а противопоставление выглядит совсем незлым, поэтому хорошо воспринимается зрителями. В мире популярность ролика была настолько велика, что докатилась и до нашей страны. Пересказ рекламы попал в книгу Виктора Пелевина «Generation П».

«Немного обидно было узнать, как именно ребята из рекламных агентств на Мэдисон-авеню представляют себе свою аудиторию, так называемую target group. Но трудно было не поразиться их глубокому знанию жизни. Именно этот клип дал понять большому количеству прозябавших в России обезьян, что настала пора пересаживаться в джипы и входить к дочерям человеческим», – пошутил писатель³.

Производитель компьютеров «**Макинтош**» – компания «**Эпл**» запустила целый мини-сериал, в котором мужчина в одежде кэжуал, символизирующий операционную систему Mac, участвовал в диалоговых сценках с одетым в деловой костюм пухлячком – тот был символом ОС Windows.

³ Пелевин В. Generation П. М.: 2018

К сериалу подключились сами пользователи, снявшие целую серию пародий-продолжений. Всем было весело, армия поклонников корпорации Apple прикалывалась над пользователями PC.



Mac VS PC – кадр из ролика серии Get a Mac Campaign

В 2010 году еженедельник «Эдвик» (Adweek), специализирующийся на освещении событий, связанных с PR и рекламой, называл рекламную серию Get a Mac Campaign

(«Получи Мак») лучшей рекламной кампанией первого десятилетия XXI века⁴.

Зона VS хороша для одной цели – для создания шоу. Don't Flop и King of the Dot в англоязычном сегменте интернета, Versus Battle («Версус баттл») в русскоязычной зоне YouTube – всё это популярные программы, в которых рэп- и хип-хоп-исполнители соревнуются друг с другом в поливании оппонентов грязью.

*– Ты смешной, слишком длинный, откровенно
нескладный,*

*У тебя телосложение как у беременной цапли —
Непропорционально, как твой хайп,*

*И твой вклад в рэп – не облако в штанах, –
говорит популярный хип-хоп-исполнитель Oxxxутигон
под аплодисменты молодёжной аудитории.*

⁴ Apple's «Get a Mac,» the Complete Campaign [Электронный ресурс] // URL: <https://www.adweek.com/creativity/apples-get-mac-complete-campaign-130552/> (дата обращения 3.11.2019)



Кадр из рэп-баттла

– Твой рэп – это дешёвая литература в мягкой обложке,

Это набор самых скучных клише, которые существовали в истории,

Оригинальный сюжет – трагическая любовь посреди антиутопии.

<Блин>, такого же ни у кого не было, да?

Ни у Оруэлла и ни у Замятина,

Этот как бы попсовый мотив, который <достал> уже окончательно, – отвечает ему рэпер по прозвищу Гнойный (Слава КПСС) под не менее громкое ликование зрителей⁵.

⁵ VERSUS X #SLOVOSPB: Оххуmiron VS Слава КПСС (Гнойный) // <https://www.youtube.com/watch?v=v4rvTMBCJD0>

Иногда соперники на баттлах не выдерживают критики и переходят к рукоприкладству.

Что же, в начале XX века между представителями литературных направлений проходили суды-диспуты, на которых поэты обвиняли друг друга в непонимании правильной поэзии, век спустя без всякого музыкального сопровождения ругаются авторы рифмованных строк. Разве что-то изменилось за столетие? Пожалуй, ничего, разве что шоу, ранее захватывавшее от силы несколько сотен человек, сегодня собирает интернет-аудиторию в миллионы зрителей.

НЕ ВСЯКИЙ КОНФЛИКТ ПОЛЕЗЕН

Чем более серьёзными пытаются представить свой образ общественные деятели, тем дальше они уходят от прямых противостояний. На телевидении Санкт-Петербурга долгое время существовало интервью-шоу «Два против одного». Его авторы, демонстрируя подчёркнутую предвзятость, затевали с собеседником жёсткий конфликт с переходом на личности.

О конфликтах

Вообще-то, конфликт – это необходимая составляющая любого интервью. Если конфликта нет, то и интересный для зрителя разговор не получится. Ведущий и гость являются носителями разных точек зрения, а зритель наблюдает, как меняются их мнения в ходе разговора. Чем кардинальнее высказывания, тем жёстче интервью, но в какой-то момент возникает соблазн уйти в противопоставление идей и личностей, а это уже риск разрушить образ гостя.

В интервью с Владимиром Жириновским Игорь Муратов попытался создать конфликт брендов, противопоставляя политика Владимира Жириновского генералу армии СССР Валентину Варенникову. Говоря об амнистии членов ГКЧП, Владимир Жириновский заявил:

– Пятнадцать лет прошло, я вижу, что это страшные люди, действительно!

– Кто? Кто? – уточнил Игорь Муратов.

– Все члены ГКЧП!

– Пофамильно?

– Ну все! Ну все! Ну генерал Варенников, – сказал Жириновский.

– Ну чем он страшный человек? – спросил Игорь Муратов. – Я недавно видел: он выступил, застыдил вас, сказал, что вы оскорбили ветеранов, сказав, что они «под водкой» победили фашистов.

– Я не говорил! – опроверг ведущего политик.

– Ну как? Я видел по телевизору! «Выпили водки, туда-сюда»! А он вышел...

– Я могу сейчас уйти, если хотите, – пригрозил Жириновский.

– Ну как – я видел по телевизору! – продолжил Игорь Муратов.

– Давайте! До свидания! – Жириновский поднялся из-за стола, отстёгивая на ходу микрофон. – Я с авантюристами и всякого рода сволочью не общаюсь.

– Это мы со сволочью не общаемся, – бросил вслед Муратов, – поэтому если хотите, то и идите!

Жириновский вышел из студии, напоследок прокричав несколько ругательств в сторону ведущих⁶.

⁶ Жириновский вышел из студии, напоследок прокричав несколько ругательств

Буквально за несколько часов до произошедшего на теле-студии в Государственной Думе депутаты критиковали Жириновского в связи с его неоднозначными высказываниями о ветеранах Великой Отечественной войны⁷. И, судя по всему, в какой-то момент Владимир Жириновский понял, что оказался в зоне противостояния и вот-вот будет вынужден оправдываться по теме, где у него нет аргументов в свою защиту. Каждое следующее слово лишь ухудшало положение политика, поэтому он, выражаясь языком финансистов, решил «зафиксировать убытки» – покинуть студию.

Другой мастер публичных выступлений Владимир Соловьёв, оказавшись в программе «Два против одного», дошёл до конца интервью и даже поиграл некоторое время в зоне противостояния, в которую ведущим удалось загнать опытного ротора.

Игорь Муратов построил конфликт, зацепившись за тот факт, что Соловьёв, не раз заявлявший о своей принадлежности к иудаизму, в качестве объекта критики избирает православных священнослужителей.

– Вы иудаизм исповедуете – вот и критикуйте его, а не православие, – такую отправную точку избрал ведущий, чтобы вынудить Соловьёва выйти из квадрата без-

в сторону ведущих [Два против одного. Владимир Жириновский [Электронный ресурс] // <https://www.youtube.com/watch?v=03FAbA5j2Ok> (дата обращения 3.11.2019)

⁷ Жириновский вновь оскорбил ветеранов войны [Электронный ресурс] // <https://rusk.ru/newsdata.php?idar=104529> (дата обращения 3.11.2019)

опасности.

Соловьёв, не желая работать в зоне VS, попытался использовать достаточно традиционную и всегда удачную защиту «русский – это не национальность, не фенотип – это принадлежность к русской культуре».

– Вы кто по национальности? – спросил он Муратова. – По вашему типу вы относитесь не к коренной нации, потому что, если вы пойдёте к какому-нибудь «доброму» антропологу, он ответит: «Солнышко моё, если вы считаете, что вы русский, посмотрите, пожалуйста, на иконы, посмотрите на дошедшие до нас образцы живописи, на реконструкции черепов по методике Герасимова». Когда человек с гордостью говорит: «Да я – русский», он должен гордиться тем, что он – гражданин великой России!

Это был сильный ход и классическая защита. Муратов ещё несколько раз попытался загнать Соловьёва в противостояние, и ему, в общем-то, это удалось, когда Соловьёв заявил, что дед Муратова был членом коммунистической партии. Муратов парировал, сказав, что это дед Соловьёва устраивал революцию, в то время как один из его дедов был крестьянином, а другой – казаком, боровшимся против большевиков.

Муратову всё же удалось противопоставить себя Соловьёву. Чтобы минимизировать потери, последнему пришлось использовать приём навешивания ярлыков, заявив, что Игорь Муратов является классическим проявлением ту-

пого животного национализма. В ответ Муратов применил приём «Сам такой»⁸.

Да, шоу получилось интересным и ещё раз подтвердило: работа в зоне VS, сколь бы умелым полемистом вы ни были, это путь к проигрышу. Противостояние с Муратовым не способствовало возвышению образа Соловьёва.

О классической защите

Классическая защита, использованная Владимиром Соловьёвым, описывается в следующем историческом анекдоте.

Император Николай I однажды на придворном балу спросил маркиза Астольфа де Кюстина, спасавшегося в России от французской революции:

– Маркиз, как вы думаете, много ли русских в этом зале?

– Все, кроме меня и иностранных послов, ваше величество!

– Вы ошибаетесь. Вот этот мой приближённый – поляк, вот немец. Вон стоят два генерала – они грузины. Этот придворный – татарин, вот финн, а там крещёный еврей.

– Тогда где же русские, ваше величество? – спросил Кюстин.

– А вот все вместе они и есть русские, – ответил

⁸ Два против одного. Владимир Соловьёв [Электронный ресурс] // <https://www.youtube.com/watch?v=s8SrBtq6lVQ> (дата обращения 3.11.2019)

император.

КРЕСТОВЫЙ ПОХОД ПРОТИВ ИДЕЙ

Означает ли сказанное, что публичному деятелю нельзя работать в зоне VS? Нет. Из любого правила есть исключение. Вы можете строить свою коммуникацию с аудиторией на противопоставлении, если соблюдаете простое правило.

Вы не критикуете равных – вы критикуете только идеи.

Руководитель предприятия, производящего утеплитель X, не может выйти к своим потенциальным покупателям со словами, что его врагом является компания, производящая утеплитель Y. Мы уже понимаем, что, сделав такой шаг, он покинет невидимую крепость квадрата безопасности и неминуемо проиграет. Но он может выйти с заявлением о том, что готов положить свою жизнь на алтарь борьбы с самим *типом утеплителей*, к которым относится и утеплитель Y.

– Моя цель – изгнать с рынка такие материалы, как Y! – может сказать руководитель. – Они незкологичны. Они разрушаются под воздействием солнечных лучей, образуя мельчайшие частицы пыли. Эта пыль попадает в воздух, жители городов вдыхают её. Утеплитель типа Y не должен использоваться при строительстве! Это моё искреннее убеждение.

Да, такие слова звучат эпатажно, кто-то посчитает руководителя городским сумасшедшим, но кто-то поддержит его. Во всяком случае, его запомнят, ведь он объявил крестовый поход идее. В своё время что-то подобное сделал Борис Ельцин. Он обрёл известность, критикуя системные недостатки и противопоставляя себя некоему образу «обыкновенного среднестатистического чиновника».

В 1990 году будущий президент страны Борис Ельцин встал на учёт в обычной районной поликлинике, противопоставив себя прочим партийным функционерам, получавшим медицинское обслуживание в специальных «кремлёвских» учреждениях.

– Нашей съёмочной группе, постоянно дежурившей у подъезда Ельцина, – вкрадчиво рассказывает диктор агитационного фильма про человека, чей уход в отставку менее чем через десятилетие будет отмечен законом о специальных, в том числе финансовых, гарантиях всей его семье, – посчастливилось снять уникальный эпизод.

Камера крупным планом показывает табличку с надписью: «Городская поликлиника №36».

– Ельцин Борис Николаевич, первая «е», – слышит зритель и видит Ельцина в регистратуре. – После «ц» – «и». Должность? Министр⁹.

В 1990 году это был крайне сильный PR-ход. Эпизод во-

⁹ Борис Ельцин. Портрет на фоне борьбы, 1990 [Электронный ресурс] // URL: <https://www.youtube.com/watch?v=isUR02EDqs8> (дата обращения 3.11.2019)

шёл в фильм «Борис Ельцин. Портрет на фоне борьбы», а затем был многократно пересказан в различных периодических изданиях. Карикатура на Ельцина, стоящего с народом в огромной очереди, появилась и в «Крокодиле» – самом массовом юмористическом журнале СССР.

Как сказали бы сегодня, цель PR-кампании была достигнута. Ельцин стал узнаваемым брендом. В те времена, впрочем, ни слова «бренд», ни слова PR в русском языке ещё не было.

Ельцин ушёл в зону VS, но противопоставил себя не конкретному министру, а всей системе привилегий.

АРМИЯ СТОРОННИКОВ ПОЯВЛЯЕТСЯ ТАМ, ГДЕ ЕСТЬ ИДЕОЛОГИЯ

Вернёмся к истории про производителей пива, начало которой мы рассказали выше. Мы подсказали им следующий путь для позиционирования продукции.

– Не противопоставляйте себя другим производителям, – сказали мы. – Расскажите свою историю так:

«Однажды мы оказались на выставке.

– Хотите заработать миллион? – спросили нас. – Вот технология, которая позволяет произвести пиво за три дня.

– Но это же совсем не пиво! – возразили мы. – Оно ненастоящее!

Миллиона мы так и не заработали, потому что не стали покупать предложенную технологию. Вместо этого мы построили собственную пивоварню, в которой делаем пиво по классическим рецептам. Процесс брожения пива в танке продолжается у нас 35 дней, но зато голова после нашего пива не болит»¹⁰.

¹⁰ Одной из причин головной боли после употребления алкогольных напитков является присутствие высших спиртов. При длительном процессе брожения их содержание снижается.

Пивовар остался в зоне противопоставления, но поднялся на более высокую ступень – уровень борьбы идеологий. Он уже не борется с конкурентами – он несёт новую идеологию производства. И это тот уровень коммуникации, на котором у участников спора собираются многотысячные армии сторонников.

Замминистра Снегирёв, о котором мы рассказали в начале главы, так и продолжил искать равных себе врагов, проигрывая им раз за разом. Тот, кто поймёт, как перейти от борьбы с равными к борьбе идеологий, перестанет проигрывать и, даже отвечая на неудобные и неприятные вопросы оппонентов, останется в невидимой крепости квадрата безопасности. Произойдёт это, впрочем, только в том случае, если риторю удастся победить своего самого главного врага. И этим врагом является он сам. О том, как не проиграть самому себе, рассказывает вторая глава.

Глава 2. «Тщеславие – мой любимый грех»

VANITY IS MY FAVOURITE SIN

«Vanity is my favourite sin! Тщеславие – мой любимый грех!» – говорит Сатана в фильме «Адвокат дьявола».

Ещё бы! Именно на удочку тщеславия ему удаётся дважды поймать главного героя. В завязке киноромана молодой и никогда не проигрывающий дела адвокат Кевин узнаёт, что обвиняемый в домогательствах к ученице подзащитный действительно виновен в преступлении. Из тщеславия, не желая проиграть, Кевин убеждает присяжных, что школьница оговорила строгого педагога. Очередная блестящая победа открывает адвокату двери в юридическую корпорацию, специализирующуюся на защите интересов миллионеров.

Возглавляет корпорацию сам дьявол – отец Кевина, а Кевин нужен ему для того, чтобы привести в мир Антихриста. На протяжении всего фильма дьявол подстёгивает тщеславие своего сына, манипулируя Кевином ради претворения в жизнь собственных эсхатологических планов. Осознав невозможность сопротивляться дьяволу, Кевин пускает себе пулю в лоб и тут же переносится в первую переломную точку сюжета в начале фильма. Он оказывается в здании суда

в тот самый момент, когда узнаёт о виновности своего подзащитного.

На этот раз умудрённый опытом Кевин отказывается вести дело, ставя крест на своей адвокатской карьере, но тут в зале появляется журналист, умоляющий дать интервью.

«Адвокат, которого мучает совесть, – это сенсация! Я сделаю тебя звездой!» – говорит он.

После некоторого колебания Кевин соглашается на интервью, прельстившись открывающимися перспективами. А журналист в финальном кадре превращается в Сатану.

«Тщеславие – определённо мой любимый грех», – произносит тот, глядя прямо в камеру.



Кадр из финальной сцены фильма «Адвокат дьявола», 1997

Большинство проблем, с которыми сталкиваются общественные деятели, как раз и вызваны грехом тщеславия.

Тщеславие мешает при публичных выступлениях. Тщеславие мешает в жизни. Тщеславие является одной из главных причин провалов. Что такое тщеславие и как оно уничтожает репутации?

Владимир Иванович Даль определяет тщеславие как жадный поиск мирской славы, стремление к почёту, похвалам, потребность человека в признании окружающими его мнимых достоинств, склонность делать добрые дела ради похвалы.

Тщеславие – это тщетная, то есть «напрасная», слава – потребность слышать от окружающих подтверждения своего превосходства. Православие считает тщеславие одним из проявлений гордыни, то есть одним из главных грехов. Для профессиональных убийц политических карьер тщеславие – это любимая слабость их жертв.

**ТЫ НЕ ТАКОЙ, КАК ВСЕ. И ТЫ
ТОЖЕ НЕ ТАКОЙ. ВЫ ВСЕ
НЕ ТАКИЕ – ВЫ ОДИНАКОВЫЕ**

Откуда берётся тщеславие? Потребность в признании присуща человеку, но тщеславие к тому же культивируется окружающими – иногда самим обществом.

В 60-е годы XX века на Западе начался бум «высокой

самооценки»¹¹. Среди политиков и чиновников сложилось мнение, что люди, которые придерживаются высокого мнения о себе, обычно добиваются более высоких результатов. В результате начиная с 70-х годов детей стали активно обучать самоуважению. Тебе не даётся математика? Ты полный бездарь в литературе? Это неважно! Не надо комплексовать из-за собственного невежества. Ты всё равно уникален, мы любим тебя таким, какой ты есть. Примерно так говорили продвинутые родители, наученные прогрессивными педагогами.

Результатом стало появление поколения середнячков, гордо несущих по жизни ощущение собственной исключительности.

Крупные корпорации, пожалуй, первыми научились работать с людьми, имеющими раздутое самомнение. Подобно Сатане из фильма «Адвокат дьявола», они стали заманивать миллионы простачков в свои сети.

«Выделись из толпы – купи этот уникальный телефон! Ты не такой, как все! Ты этого достоин! Только для тебя», – эфир заполняли подобные рекламные слоганы, а тысячи «уникальных» личностей даже не замечали, что выглядят так, словно сошли с одного конвейера. Воистину тщеславие ослепляет!

Корпорации богатели, потому что миллионы людей, вы-

¹¹ Мэнсон М. Тонкое искусство пофигизма. Парадоксальный способ жить счастливо. М. «Альпина паблишер» – 2019

росшие с ощущением уникальности, несли им деньги, взятые в банке под высокие проценты.

«Тщеславие – это наш любимый грех», – могли бы сказать маркетологи.

А вот сами люди страдали и разрушали из-за тщеславия карьеры.

Один мой друг в порыве откровенности рассказал, как из-за тщеславия лишился своей фирмы. Это случилось, когда после нескольких лет проб и ошибок у него появились первые результаты. Дела, казалось бы, наконец-то пошли в гору – удалось приобрести производственное оборудование, выйти на стабильные заказы.

Первое, что сделал мой друг, – повысил нормы потребления. Он и два компаньона купили в кредит дорогие автомобили. Автор идеи объяснял необходимость замены транспортного парка так:

– Поймите, ребята, мы уже переросли свои автомобили.

Именно вот так вот просто! Мы стали слишком крутыми для своих машин, давайте купим более крутые тачки!

Кредитная нагрузка от покупки трёх новых автомобилей оказалась той самой соломинкой, которая ломает спину верблюду. Виток кризиса привёл к тому, что предприниматели в какой-то момент не смогли более рассчитывать с банками и были вынуждены продать оборудование по цене металлолома. Быть может, не будь у них излишних тщеславных трат в тот момент, когда только-только стало получаться ра-

ботать, то и бизнес удалось бы сохранить.

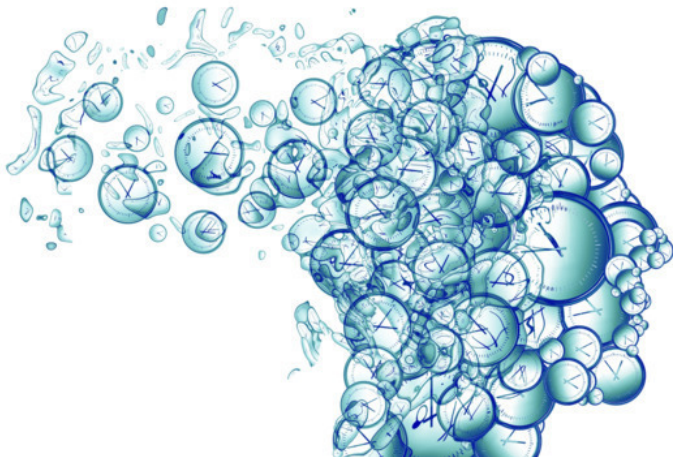
Воистину: тщеславие – мой любимый грех!

О поколении тщеславных

Сейчас на сцену активно выходит так называемое поколение миллениалов. Это люди, которые выше остального ставят духовные ценности, свободу, верят в себя. Они отрицают авторитеты и, как считается, крайне тщеславны. Деньги миллениалов уходят на самовыражение, они всё время ищут доказательства своим успехам, выставляют личную жизнь напоказ. К 2030 году миллениалы станут самой экономически активной частью населения, и это означает, что грядёт поколение тщеславия со всеми своими плюсами и минусами.

10 000 ЧАСОВ К УНИКАЛЬНОСТИ

Первый шаг к избавлению от тщеславия – это понимание простой математической истины: со статистической точки зрения все мы середнячки.



10 000 часов – плата за мастерство

Мало кому удаётся достичь действительно выдающихся результатов в каком-либо деле, а чтобы стать выдающимся в нескольких сферах, надо или бесцеремонно и нагло приписывать себе чужие достижения, или положить на это всю жизнь. Почему? Всё просто! Достижение мастерства требует огромных затрат времени и энергии.

Существует теория десяти тысяч часов, выведенная автором популярных научных бестселлеров Малкольмом Гладуэллом. Гладуэлл описывает наблюдение, сделанное в берлинской Академии музыки. Изучив успеваемость студентов, психологи опросили их, пытаясь выяснить, сколько времени студенты посвящали занятиям музыкой. Оказалось, что луч-

шие исполнители к девяти годам занимались по шесть часов в неделю, а в возрасте от 14 до 20 лет тратили на занятия по 30 часов. К 20 годам они накопили около 10 000 часов практики. Для середнячков этот показатель составлял около 8 000 часов, а худшие студенты имели наработку всего лишь по 4 000 часов¹².

10 000 часов – это три с половиной года работы по восемь часов в день. Столько времени приходится потратить, чтобы стать асом в своей области. Отсюда печальный вывод: невозможно добиться успеха более чем в нескольких областях жизни. Что касается абсолютного большинства людей, то они и в одной-единственной сфере так и не достигают приличных результатов.

Кажется, чего проще, чем, понимая этот факт, признать: «Да, я самый обыкновенный парень. Какие-то вещи мне удаются лучше, какие-то хуже. Где-то я абсолютный ноль, и это нормально. С точки зрения статистики я совершенно не уникален».

Не говори, что силён, – встретишь более сильного, не говори, что хитёр, – встретишь того, кто хитрее (киргизская пословица).

Есть много более сильных, чем сильный (осетинская пословица).

¹² Гладуэлл М. Гении и аутсайдеры. Почему одним всё, а другим ничего? [Электронный ресурс] // URL: <https://e-libra.ru/read/400856-genii-i-autsaydery-rochemu-odnim-vse-a-drugim-nichego.html> (дата обращения 30.08.2019)

Но нет – мы живём с ощущением уникальности.

«Ты уникален, тебя ждёт уникальная судьба, будь лучше других» – эти установки не просто намертво вбиты нам в голову, они ещё и заставляют нас постоянно оглядываться на окружающих, сравнивать себя с ними, а если результат оказывается не в нашу пользу, то подтасовывать его.

Вера в свою исключительность мешает жить и налагает ограничения, делающие нас рабами даже не собственного эго, а собственного тщеславия.

Второй шаг к избавлению от тщеславия – это понимание того, как оно мешает нам получить от жизни больше.

«Я – человек состоятельный», – стоит сказать себе такое, как многие вещи окажутся под запретом, ведь в голове возникнет стандарт «состоятельного человека», которому необходимо соответствовать, и этот фантом начнёт управлять вашим поведением.

Представьте человека, который, характеризуя себя, произнесёт фразу: «Я человек состоятельный, даже богатый».

Сразу в его голове возникает идеальный образ богатого человека. И, поверьте, для большинства людей это будет не экстравагантный миллионер, обедающий дома и отдающий миллиарды на строительство медицинских центров и библиотек. Чаще всего это будет лощёный фантазийный тип, который тут же начнёт подгонять вашу жизнь под себя.

«Я же богат, я не могу уронить свой статус, пообедав

в дешёвой забегаловке».

«Я богат, я могу ездить на автомобиле только более высокого класса».

«Я богат, три звезды не для меня» (даже если по отзывам кормят в «трёх звёздах» лучше, чем в соседних «пяти»).

Мыслеобраз богатства и соответствующей ему статусности, закрепившийся в голове, сразу закрыл множество возможностей, запретил доступ к огромному количеству простых удовольствий!

Соответственно, чем проще мы себя ощущаем, тем больше возможностей нам открывается, тем меньше становится страх потерпеть неудачу.

О НЕСЧАСТНОМ ОХОТНИКЕ

В 1954 году Евгений Шварц после десяти лет работы завершил пьесу «Медведь». Сегодня она известна нам под названием «Обыкновенное чудо», именно под этим заголовком, родившимся уже во время первой театральной постановки произведения, пьеса была впервые напечатана. У пьесы было две экранизации – в 1964 и в 1978 годах, по последней большинство из нас и знает произведение Шварца. Это фильм-спектакль, поставленный Марком Захаровым. Он сохранил авторские образы и отточенный язык героев. В на-

чале произведения мы знакомимся с Охотником – трагическим персонажем, павшим жертвой собственного тщеславия.



Охотник (кадр из фильма «Обыкновенное чудо», 1978)

Король. Кто живет в трактире?

Трактирищик. Знаменитый охотник с двумя учениками.

Король. Охотник? Позовите его! Он мог встретить мою дочку. Ведь охотники охотятся повсюду!

Трактирищик. Увы, государь, этот охотник теперь совсем не охотится.

Король. А чем же он занимается?

Трактирищик. Борется за свою славу. Он добыл уже пятьдесят дипломов, подтверждающих, что он знаменит, и подстрелил шестьдесят хулителей своего таланта.

Король. А здесь он что делает?

Трактирищик. Отдыхает! Бороться за свою славу – что может быть утомительнее?

Далее в пьесе Охотник разъясняет глубину своей трагедии.

Охотник. ...Есть мне время заниматься глупостями, когда там внизу глупцы и завистники роют мне яму.

Ученик. А может, не роют?

Охотник. Роют, знаю я их!

Ученик. Ну и пусть. А мы настреляли бы дичи целую гору – вот когда нас боялись бы... Они нам яму, а мы им добычу, ну и вышло бы, что мы молодцы, а они подлецы. Настрелять бы...

Охотник. Осёл! Настрелять бы... Как начнут они там внизу обсуждать каждый мой выстрел – с ума сойдёшь! Лису, мол, он убил, как в прошлом году, ничего не внёс нового в дело охоты. А если, чего доброго, промахнёшься! Я, который до сих пор бил без промаха?¹³

Этот персонаж поистине несчастен. Он настолько свыкся

¹³ Шварц Е. Обыкновенное чудо. М. «Азбука» – 2005

с внутренним образом лучшего охотника в мире, что более не может действовать – вдруг следующий выстрел будет менее «гениален», чем предыдущий?

Эго победило. Эго сделало жизнь Охотника бесконечной чередой страданий. Но если у Охотника из пьесы есть только одна страсть и один страх, то у обычного человека внутренних ограничений и опасений потерять лицо не в пример больше.

ШТРАФ ЗА ТЩЕСЛАВИЕ: ПОЛОВИНА ЗАРПЛАТЫ

Как работает тщеславие, прекрасно описано в рассказе Василия Шукшина «Чудик». Его герой неплохой, но очень тщеславный человек, боящийся разрушить идеальный образ себя. Попав в магазин, он, не заметив, роняет на пол пятьдесят рублей. Это огромная для Чудика сумма – примерно половина его месячной зарплаты. Увидев купюру на полу и не понимая, что это его собственные деньги, Чудик хочет поостроумнее пошутить над растяпой. Вот как описывает сцену Шукшин:

Второпях, чтобы его не опередил кто-нибудь, стал быстро соображать, как бы повеселее, поостроумнее сказать этим, в очереди, про бумажку.

– Хорошо живёте, граждане! – сказал он громко и весело. На него оглянулись.

– У нас, например, такими бумажками не швыряются. Тут все немного поволновались. Это ведь не тройка, не пятёрка – пятьдесят рублей, полмесяца работать надо. А хозяина бумажки – нет.

«Наверно, тот, в шляпе», – догадался Чудик.

Решили положить бумажку на видное место на прилавке.

– Сейчас прибежит кто-нибудь, – сказала продавщица.

Чудик вышел из магазина в приятнейшем расположении духа.

Уже на улице Чудик осознаёт, что это он – тот самый растяпа, который выронил крупную купюру из кармана. Первый порыв – вернуться в магазин, но Чудик гасит его. Он опасается потерять лицо перед людьми в очереди. Как его воспримут окружающие? Что подумают?

«Конечно, раз хозяина не нашлось, он и решил прикарманить», – прогнозирует Чудик реакцию покупателей и возвращается к магазину, чтобы последний раз посмотреть на оброненную бумажку¹⁴.

ТЩЕСЛАВИЕ С ОБРАТНЫМ ЗНАКОМ

Именно тщеславие – ощущение собственной сверхзначимости мешает нам в самых обыденных вещах. Избавиться от многих фобий можно, просто поняв, что они вызваны

¹⁴ Шукшин В. Чудик, 1967

тщеславием. Правда, тщеславием со знаком минус.

Этот тип тщеславия заключается в том, что человек считает себя настолько уникальным, что склонен ожидать, что непременно именно с ним случится что-то самое плохое.

– Я боюсь летать на самолётах!

– Слушай, ну статистически это безопаснее, чем ездить на автомобилях.

– Ну-ну... (Я-то знаю, что я такой невезучий, что именно мой самолёт упадёт, загорится, потеряет управление.)

– Парень, да ведь ты просто тщеславен!

– Мне плевать на свой внешний вид и на то, что вы обо мне подумаете, поэтому я покрасил волосы в фиолетовый цвет и не мою их уже вторую неделю.

– Парень, если тебе плевать на свой внешний вид, какого чёрта ты тратишь столько сил на поддержание образа грязного панка?

– Э-э-э...

– Да ты просто тщеславен!

– Я боюсь выступать публично, потому что меня осмеют!

– Слушай, здесь вроде никого не осмеивали: смотри, сколько людей выходило на сцену до тебя, и ничего – преодолели свои страхи.

– Ты не понимаешь! Я обязательно скажу что-то не так, я

забуду доклад, я не понравлюсь аудитории, я выступлю хуже всех, меня осмеют!

– Тут двадцать докладчиков, даже если ты очень круто облажаешься, зал забудет тебя через пять минут!

– Нет! Они будут помнить об этом, будут смеяться, рассказывать обо мне!

– Твой диагноз: ты просто тщеславен!

Иногда достаточно просто понять, как работает тщеславие с обратным знаком, чтобы научиться подавлять его в себе!

Тщеславие – один из важнейших барьеров, мешающих при общении. Тщеславный человек не слышит собеседника. «Я... Я... А вот я... У меня тоже была однажды история», – на любой случай у него есть что рассказать О СЕБЕ – О ЛЮБИМОМ СЕБЕ. Ну ещё бы! Разве есть какие-то другие достойные темы для разговора в этом мире?

Тщеславие мешает в спорах. Опытный спорщик, играя на тщеславии, узнаёт слабые места визави, сбивает линию спора с основной темы, уводит беседу в сторону.

ТЩЕСЛАВИЕ И «МАКАРОШКИ»: РОЖДЕНИЕ МЕМАСИКА

Мешает тщеславие и общественным деятелям. Именно оно – главная причина появления мемов про чиновников,

противопоставляющих себя простым людям.

Чиновник рекомендовал питаться макаронками.

«Я вам могу составить меню, исходя из тех магазинов, которые я посещаю, со скидками, и вы поймёте, что жить можно! Сбалансированное (питание), но диетическое! Вы станете моложе, красивее и стройнее! Макароны всегда стоят одинаково!» – заявила министр труда Саратовской области¹⁵, а СМИ растиражировали высказывание, добавив к нему негативных оценок.

Чиновник отправил многодетную мать копать огород¹⁶.

«Считаете, что государство должно всех содержать? А где отец ребёнка? Чтобы детей плохими продуктами не кормить, наше поколение сады и огороды разводило», – написала в интернете министр из Самарской области в ответ на жалобу одной из мамочек, заявившей, что не хочет кормить детей дешёвой едой на пальмовом масле.

«Ага! Бери лопату и вперёд!» – перефразировали высказывание журналисты.

¹⁵ Фраза «макароны всегда стоят одинаково» стала фразой уходящего года [Электронный ресурс] // URL: <https://kino.rambler.ru/other/41445827-fraza-makaroshki-vsegda-stoyat-odinakovo-stala-frazoy-uhodyaschego-goda/> (обращение 2.11.2019)

¹⁶ «Считаете, что государство должно всех содержать?» Министр соцразвития Самарской области предложила одиноким мамам выращивать еду на огородах [Электронный ресурс] // <https://www.samara.kp.ru/daily/26926/3974072/> (Обращение 2.11.2019)

ИШЬ КАКИЕ – ЕЗДИТЬ НА «МЕРСЕДЕСАХ» ЗАХОТЕЛИ

В Алтайском крае журналисты разместили на страницах интернет-издания согласованное чиновниками интервью, в котором начальник регионального управления молодёжной политики сравнила желание учителей зарабатывать больше девяти тысяч рублей в месяц с желанием ездить на «мерседесе».

— Но когда начинающий учитель получает девять тысяч рублей, его раздражают ваши схемы и программы. И он готов идти на баррикады. Как ему быть? – спросил журналист.

– Завышенные требования – это не есть хорошо, дайте мне всё и сразу, хотя из себя ничего не представляю, но хочу «мерседес». Адекватность должна быть во всём. Наша задача – работать с молодёжью в этом вопросе, – ответила чиновница¹⁷.

Высказывание ожидаемо стало мемом, а блогеры тут же заглянули в налоговую декларацию чиновницы, обнаружив, что и до своего назначения на должность она не бедствовала, имея зарплату примерно на порядок больше средней по ре-

¹⁷ Глава алтайской молодежи Е***** Ч***** о Сирии, Instagram (сеть принадлежит запрещённой в РФ организации) и Н*****ном [Электронный ресурс] // <http://www.amic.ru/news/432443/> (дата обращения 2.11.2019)

гиону.

Что общего в трёх приведённых высказываниях? Они рождены тщеславием. Алтайская чиновница так попыталась оправдаться за высказывание, которое практически мгновенно попало в список топ-мемов от чиновников:

«Моё интервью вызвало неоднозначную реакцию – та его часть, в которой я говорю, что молодёжи зачастую присущи завышенные требования. Моё мнение сформировано исключительно на личном опыте. Так сложилось, что быстро и само всё в ней не получалось. Учёба, упорная работа. Не всегда думалось о зарплате, были задачи и цели, к которым я шла своими знаниями, упорством, потом уже опытом», – заявила женщина¹⁸.

«Моё мнение сформировано исключительно на личном опыте. Так сложилось, что быстро и само всё в ней не получалось. Учёба, упорная работа» – вот самая главная часть цитаты.

В этом тексте рефреном звучит только одно: «Я... Я... Я».

Когда люди хотят получить мотивацию на трудовые подвиги и волшебный пендель, заставляющий их сделать очередной шаг по пути самосовершенствования, они идут на семинары к бизнес-тренерам и платят им деньги за этот пен-

¹⁸ Алтайская чиновница разъяснила свое нашумевшее высказывание о зарплатах учителей [Электронный ресурс] // <https://altapress.ru/politika/story/altayskaya-chinovnitsa-razjyasnila-svoe-nashumevshee-visskazivanie-o-zarplatah-uchiteley-235952> (дата обращения 2.11.2019)

дель.

– Оторви свою задницу от дивана и иди в спортзал! Ты сможешь это! Измени свою ведущую цель – и получишь от этого удовольствие! – говорит мотивационный тренер, и человек, млея, покупает его аудиокурс.

Но что позволено бизнес-тренеру, не позволено чиновнику!

Люди не хотят слышать о личных успехах конкретного слуги народа. Они не ждут от него сбалансированных рецептов питания для магазина со скидками и мотивирующих рассказов! Они хотят увидеть заботу государства о них – о гражданах. Им неинтересно знать, как чиновник провёл отпуск с любящей женой и тремя детьми. Они хотят видеть в представителе государства отца родного, который выслушает и даст мудрый совет. Естественно, люди приходят в негодование, получив вместо отеческой заботы хвастливый рассказ о личных успехах чиновника.

Чиновник, ты не пастырь, у которого хотят спросить совета о том, как правильно жить. Как правильно жить, расскажут другие люди – это их профессия, и они собирают на своих лекциях стадионы.

Но собственное эго мешает понять эту простую истину. Так работает тщеславие. Так эго провоцирует появление мемасиков. Так эго разрушает карьеры.

УБЕЙТЕ ЭГО, ЧТОБЫ СТАТЬ СОБОЙ

Уничтожьте своё эго, перестаньте считать себя исключительными, и многие вещи начнут даваться проще. Перестаньте считать, что вам уготована великая судьба, и осознайте, что вы крайне далеки от совершенства. Что произойдёт тогда? Вера в собственную уникальность исчезнет, и вы будете вынуждены встать на путь самосовершенствования. Если у меня что-то получается плохо, что мне остаётся делать? Только одно: тренироваться! Становиться лучше, двигаясь от плохих результатов к посредственным, от посредственных – к хорошим.

Закончу эту главу цитатой из Марка Мэнсона:

«Для эмоционального здоровья, как и для здоровья физического, нужно есть овощи и фрукты: иными словами, принять простые и незатейливые правды жизни. Например: „Твои поступки играют *не такую уж* большую роль в общем ходе вещей“. Или: „Большая часть твоей жизни будет скучна и непримечательна. И это нормально“... как только вы переварите правду, ваше тело наполнится жизнью и силами. В конце концов у вас камень свалится с плеч: исчезает постоянная необходимость быть удивительным и выдающимся».

С этим и не поспоришь. А в контексте нашей книги зна-

ние того, что такое тщеславие, и понимание того, какие злые шутки способно проделывать с нами эго, необходимо для того, чтобы при любом публичном выступлении, ответе на любой сложный вопрос или при словесном конфликте сохранять внутреннее спокойствие и не проигрывать.

Взгляните ещё раз на квадрат безопасности. Зона в центре – это темы, внутри которых мы чувствуем себя легко и комфортно. Зона вокруг – опасные темы, где наша аргументация слаба. Внизу квадрата находится зона тщеславия, где против нас сражается наше эго. Как только мы выходим в зону тщеславия, мы проигрываем. Понимая, как работает тщеславие, мы можем волевым усилием заставлять себя оставаться в безопасной и комфортной зоне – внутри невидимой крепости квадрата безопасности.

Не выходите в зону VS.

Не выходите в зону эго.

Это два главных принципа, о которых должен помнить каждый публичный деятель. Конечно, существует ещё немало приёмов, которые созданы для того, чтобы заставить вас покинуть цитадель в центре квадрата. Но эти приёмы куда менее разрушительны, чем ваши собственные ошибки, связанные с выходом в зону тщеславия и в зону противопоставления. А о том, как избежать проигрышных стратегий при ответе на каверзные вопросы, расскажет следующая глава книги.

Глава 3. Шесть способов проиграть

- 1. Избавьтесь от эго и победите диктуемое им желание показать собственное превосходство.**
- 2. Не выходите в зону противопоставления.**

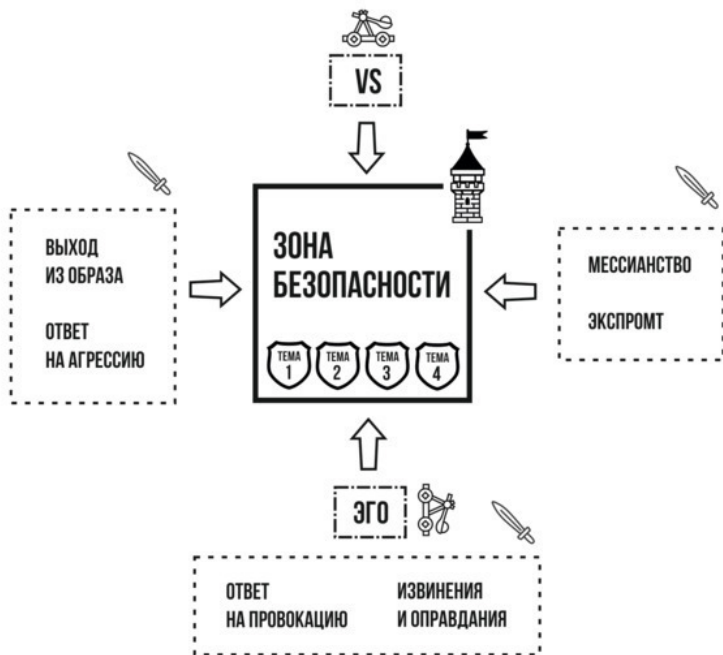
Это главные рекомендации, как остаться в невидимой крепости во время публичного выступления, когда вам придётся отвечать на вопросы аудитории. Гарантирует ли их соблюдение, что вы легко ответите на любой каверзный вопрос? Нет! Вы можете проиграть диспут, избрав неверную стратегию речевого поведения.

Существует не менее шести проигрышных стратегий. Если невыход в зону VS и управление своим эго – это полностью ваш выбор, то использование проигрышной стратегии – это результат неверного взаимодействия с вашим оппонентом. Иной раз оппонент, искусно манипулируя вами, склоняет вас к применению проигрышной стратегии.

Анализируя причины потери лица выступающими, ведущие к появлению мемов, легко обнаружить, что в основе неудачи выступающего обязательно лежала одна, а иной раз и несколько избранных им неудачных стратегий при ответах на вопросы собеседников.

Чтобы не стать жертвой неправильной стратегии поведения при общении с оппонентами, недостаточно понять

суть стратегии. Потребуется определённый опыт выступлений и ответов на сложные вопросы, чтобы научиться распознавать подвох.



Квадрат безопасности – проигрышные стратегии

Рассмотрим проигрышные стратегии, заставляющие нас

покинуть зону безопасности. Они таковы:

1. Склонность к экспромтам во время выступлений, желание размышлять на публике на новые темы, в которых не являешься специалистом.

2. Симметричный ответ на агрессию (реальную или мнимую) собеседника.

3. Ответ на провокацию собеседника и игра по заготовленному собеседником сценарию.

4. Выход из образа – потеря того образа, в котором вы начинаете выступление, и демонстрация своего «иного лица».

5. Извинения и оправдания перед аудиторией, выход на покаяние.

6. Мессианство – попытка стать гуру, ментором для аудитории, начать проповедовать.

Проанализируем, как возникают ошибки, обратившись к конкретным примерам.

КАК ТЫ МНЕ НАДОЕЛА СО СВОИМИ ВОПРОСАМИ

Многодетная мать из Татарстана купила квартиру в ипотеку, но дом попал под расселение. Женщина на момент расселения всё ещё продолжала выплачивать долги

банку, а предложенная компенсация показалась ей слишком маленькой. Проиграв суды нескольких инстанций, женщина пришла за поддержкой к уполномоченному по правам детей республики. Нам неизвестно, в каком ключе проходил разговор, но в какой-то момент чиновница предложила многодетной матери передать детей в детский дом на период выплаты кредитов¹⁹. Мем тут же оказался на страницах региональных СМИ.

Мы понимаем, что женщина обратилась за помощью явно не по адресу. Скорее всего, решение суда последней инстанции вступило в силу, и уполномоченная по правам человека не имела никаких рычагов, позволяющих его отменить.

Задачей чиновника было разъяснить это заявителю, а также найти меры социальной поддержки, которые могут быть применены в этой ситуации.

Вместо этого чиновница совершила критическую ошибку – то ли уже устав от навязчивого посетителя, то ли искренне намереваясь перечислить все возможные варианты решения проблемы, детский омбудсмен произнесла недопустимую при общении фразу – озвучила предложение, выглядящее аморально как с точки зрения матери, так и обществу.

К такой ошибке могла привести одна из трёх проигрыш-

¹⁹ Омбудсмен Татарстана посоветовала многодетной матери сдать детей в приют до погашения ипотеки [Электронный ресурс] // URL: https://pikabu.ru/story/ombudsmen_tatarstana_posovetovala_mnogodetnoy_materi_sdat_detey_v_priyut_do_obrashchenie_2.11.2019

ных стратегий: **экспромт; выход из образа**; а также **ответ на агрессию**, мнимую или реальную.

ВСЁ ДЕЛО В РОЛИ

У каждого из нас есть множество образов, являющихся неотъемлемой частью нашей личности. На работе мы ведём себя как специалисты в своих областях; дома мы дети для своих родителей и родители для своих детей; мы – весёлые балагуры или унылые зануды в компании близких друзей. Мы спортсмены и лентяи, святоши и матерщинники в зависимости от ситуации общения – той сцены, на которой мы играем в конкретный момент времени. И мы абсолютно искренни в своих образах.

Проблемы начинаются тогда, когда мы по какой-то причине путаем роли. Часто это делается из лучших побуждений. Например, официальное лицо в официальной ситуации, видя, что не может решить проблему, используя формальный арсенал методов, меняет тон и превращается в обычного человека.

– У вас нет свидетеля? Ну приведите кого-нибудь из друзей, пусть подтвердит, что вы действительно проживали в доме! – говорит чиновник заявителю и тут же понимает, что уже наговорил не просто на «неполное служебное соответствие», а на уголовное дело.

Обычно подобных приведённому выше советов офици-

альные лица не дают, а вот «сорваться» на просителе могут.

– Ну нет таких инструментов у меня, чтобы помочь вам! – восклицает чиновница, утомлённая тем, что никак не может донести до посетительницы простейшую мысль: «Вы пришли не по адресу!»

Может быть, просительница и сама это прекрасно понимает, но чиновница остаётся для неё последней надеждой.

В ситуации с чиновницей из Татарстана женщине больше некуда идти! Она была в отчаянии. А чем опасен человек, оказавшийся в отчаянном положении? Тем, что именно вы – тот, кто сказал ему последнее «нет», можете стать для него главным врагом. И тогда на вас выльется вся беспомощная ярость.

– Но у меня нет денег платить ипотеку. Нет денег – и всё. Чем детей кормить? Нечем кормить! А вы обязаны помочь! – просительница смотрит на чиновницу, не отрываясь.

«Обязаны, обязаны, ты лично мне обязана!» – звучит в голове чиновницы нескончаемый рефрен.

«Ничего я тебе лично не обязана», – думает чиновница, и...

– Нет денег – сдайте детей в детдом! – взрывается она.

Чиновница вышла из роли – поменяла маски, представ перед просительницей обычной раздражённой женщиной; а может быть, ответила на агрессию, которая, как показалось чиновнице, звучала в словах заявительницы.

Проигрышная стратегия сработала! Выйдя из невидимой

крепости безопасных тем, чиновница дала право усомниться в своей человечности, способности исполнять обязанности на занимаемой должности. Это фиаско.

А могло быть и так, что чиновница просто решила порасуждать вслух о сложившейся ситуации.

– Вот я перечислила все варианты, как мы можем вам помочь, – говорит она. – Что ещё можно сделать? Можно написать заявление с просьбой принять ваших детей в детский дом на период выплаты ипотеки. Можно...

Для матери, пришедшей к чиновнице в надежде на чудо, слова про детский дом прозвучали как удар хлыстом.

– Сдать в детдом? – повторила она, на глазах выступили слёзы.

Чиновница так и не смогла понять женщину, ведь у неё у самой не было опыта обивания порогов кабинетов, и она никогда в жизни не переживала то, что пережила просительница.

Результат описанной ситуации, вне зависимости от того, какую из неверных стратегий поведения избрало официальное лицо, – это проигрыш официального лица в глазах общественности. И это больше чем личная катастрофа – это удар по имиджу всех уровней власти – от муниципального до президентского.

МЕНЯ НЕВОЗМОЖНО ОБИДЕТЬ

Нельзя выходить из образа и принимать происходящее близко к сердцу. Ваш оппонент, даже если он переходит на личности и начинает сыпать оскорблениями в споре, обращается не к вам как к человеку, а к той социальной роли, которую вы играете. Вы же не наброситесь на собеседника с кулаками, если тот позволит себе такую фразу:

– Человек ты, может, и хороший, но твой сегодняшний костюм отвратителен! Рубашка совершенно не сочетается с брюками. Это мерзко! Это плохо! Это недопустимо!

Почему же вы выходите из себя, услышав фразу, которую следует перевести следующим образом:

– Я с тобой лично не знаком, не знаю, какие у тебя есть ещё роли, но в той роли, которую ты играешь сейчас, ты мне крайне не нравишься – ты не можешь мне помочь, я чувствую негодование самой высокой степени! Я ненавижу вот эту вот твою роль!

Разве собеседник, которому вы не можете помочь, не имеет права на такое заявление? Разве вы сами не оказывались в ситуации беспомощной ярости, столкнувшись с несправедливостью?

Всегда оставайтесь в образе! Все слова, которые произнёс расстроенный собеседник, относятся только к социальной роли, которую вы играете. На самом де-

ле в них нет ничего личного, значит, они не могут вас оскорбить или обидеть.

Не отвечайте на агрессию агрессией – агрессия вашего оппонента направлена не на вас лично, а на вашу социальную роль; если же вы позволите себе агрессию в ответ, то это будет агрессия, направленная на конкретного человека.

ЭТО ПРОСТО ПРОВОКАЦИЯ

Оставайтесь в образе, и вы сумеете противостоять даже прямым провокациям. Ведь что такое провокация? Это попытка заставить вас играть по правилам, диктуемым оппонентом. Существует немало приёмов провоцирования собеседника на определённые ответы или действия. Самое печальное, что распознать провокацию не всегда возможно.

– Ну что, бросил тебя твой-то, – говорит женищина-провокактор подруге, а получив негативный эмоциональный отклик, делает невинные глаза и удивлённо спрашивает: – Чего это ты как с цепи сорвалась? Я же тебе посочувствовать хотела, помочь...

Сохранять спокойствие. Не врать. Не поддаваться на лесть. Эти приёмы позволяют не попасть в ловушку провокатора. Если какие-то слова вызывают у вас сильную эмоциональную реакцию, может быть, вы имеете дело с готовящейся провокацией. Если кто-то вас слишком захваливает,

а затем резко щёлкает по носу – вы столкнулись с провокатором. Глубоко вдохните. Улыбнитесь. Сохраняя спокойствие, вернитесь к темам, лежащим внутри квадрата безопасности.

НУ Я-ТО НЕ ТАКОЙ

Однажды передо мной стояла непростая задача – взять телевизионное интервью у опытного оппонента, прибывшего в регион в рамках своей политической кампании. Его методы были известны: жёсткая критика всего происходящего на местах, демонизация местных властей. Противник был опытный – с большим числом публичных и телевизионных выступлений за плечами, так что от интервью с ним мы не ожидали ничего хорошего. К тому же у него были отработанные серии аргументов – это как серии боксёрских ударов: пропустишь один – и сразу получишь несколько. Зато у меня было представление о его слабостях, на которые я и собирался поймать политика, заманив в ловушку провокации.

Мой оппонент был подчёркнуто расслаблен до того момента, пока не загорелось табло «Идёт запись». Как только включился микрофон, он изменился: появились сосредоточенность, энергия, жёсткость – он вышел из состояния спокойствия и надел маску энергичного борца с несправедливостью.

Первую половину интервью моей задачей было не дать ему уйти на серию заготовленных реплик – тех, что он мно-

гократно произносил при самой разной аудитории. Мы поспорили по одной больной теме, и каждый изложил свою точку зрения, затем я задал ему пару нейтральных вопросов, а когда мы вошли в финальную часть интервью, я словно уступил собеседнику и задал вопрос, как будто бы позволяющий ему раскрыть всё богатство своего внутреннего мира:

– У вас такая интересная биография: сами из творческой семьи, писали книги, посещали зоны конфликтов, вы всегда были рядом с людьми. А сейчас стали депутатом – не теряется связь с народом?

Собеседник заглотив наживку и выдал тираду на тему: «Нет, я не такой, как многие. Я всегда с народом, чувствую и знаю его».

Тут-то и последовала заготовленная провокация – удар ниже пояса:

– А к нам сегодня в бизнес-классе прилетели?

Это было нечестно, это было не по правилам. Да, он прилетел в бизнес-классе. Ведь все депутаты Госдумы летали в регионы именно в бизнес-классе за государственный счёт. Никто этот факт не скрывал, но никто никогда его и не афишировал. На эту тему было не принято говорить.

Собеседник явно смутился.

– Я не знаю даже, не смотрел – мне какие купили билеты, так я и прилетел... – начал он, затем спохватился: – А к чему вопрос? Это что за демагогия?

– Отчего же? Просто мир из салона бизнес-класса немно-

го иначе воспринимается, разве не так?

В наушник я услышал смех – смеялась режиссёрская группа в аппаратной. Приём сработал.

Заготовленного ответа на провокацию у моего собеседника не было. Но был способ избежать её. Не надо было поддаваться лести и рассказывать о том, какой ты на самом деле хороший и как ты близок к людям, в отличие от своих коллег.

СЕЙЧАС ПРИДУМАЮ ЧТО-НИБУДЬ И ЛЯПНУ

Большинство из нас умны лишь в нескольких профессиональных сферах, в остальных же областях мы профаны. У одних эрудиция шире, у других уже, но периодически каждый из нас пытается рассуждать вслух на малознакомые темы. Выглядит это чаще всего убого. Нередко именно экспромт – причина появления мемчиков, выставляющих их авторов на посмешище.

Свердловский депутат, проведя рейд по магазинам и отметив повышение цен на 25%, попытался успокоить избирателей и буквально повторил фразу, приписываемую супруге Людовика XVI Марии-Антуанетте.

– *Qu'ils mangent de la brioche* – «Если у них нет хлеба, пусть едят пирожные», – якобы сказала она.

Справедливости ради отметим, в случае Марии-Антуанетты, скорее всего, имел место придуманный Жан-Жаком

Руссо анекдот, а вот свердловский парламентарий «отлил себя в граните», произнеся рекомендацию при свидетелях.

– В среднем цены подорожали²⁰ процентов на двадцать пять к прошлому январю, – сообщил он. – Я считаю, что это не так страшно. Если не хватает денежных средств... надо просто задуматься о собственном здоровье, например поменьше питаться²¹.

Размышляя над этим странным высказыванием, мы можем восстановить логическую цепочку, приведшую к появлению мема. Скорее всего, она выглядела так: «Цены выросли, но очевидно же, что многие из продуктов, которые продают сегодня в магазине, нельзя назвать полезными; вреден и фастфуд. Если перейти к сбалансированному питанию, готовя самостоятельно и покупая лишь полезную еду, можно не только сэкономить, но и улучшить состояние здоровья».

Вот только то, что произнёс народный избранник, звучало совсем иначе. Выбор проигрышной стратегии – стратегии экспромта – привёл к разрушению имиджа депутата.

Воистину, иногда лучше жевать, чем говорить. Пословица «Помолчи – за умного сойдёшь» тоже об этом.

²⁰ Отметим ещё и неграмотность депутата. Цены не могут «дорожать» или «дешеветь», они могут «повышаться», «снижаться», «расти» или «падать». «Дорожают» или «дешевеют» продукты и услуги.

²¹ Уральский депутат посоветовал россиянам меньше есть [Электронный ресурс] // URL: <https://www.ural.kp.ru/daily/26332/3215468/> (обращение 3.11.2019)



Минута на создание мема

НЕ ЛЯПНУТЬ ЗА 60 СЕКУНД

Считаете, что вы-то точно сможете говорить экспромтом и не попадёте в ловушку профанства? Выполните упражнение, которое нередко используется на тренингах по ораторскому мастерству. Упражнение называется «Спичка», потому что обычно тех, кто выполняет его, просят экспромтом рассказывать всё, что они знают о таком хорошо известном всем предмете, как спичка. Для усложнения задания участникам предлагают представить, что в момент выступления они находятся под прицелом телекамер и всё, что они гово-

рят, тут же транслируется в прямом эфире.

Редко кто справляется с заданием. Готовы попробовать? Тогда возьмите часы и засеки 60 секунд.

Теперь выбирайте любую тему для минутного выступления: «Книга», «Мяч», «Телефон», «Речка»...

А теперь внимание! Микрофон включён. Камеры смотрят на вас! Поехали! Говорите связно и по делу ровно минуту!

:)

:|

:(

:(((

Минута прошла?

Как впечатления?

А ведь темы были специально выбраны самые простые – предметы, о которых вам предстояло говорить, знакомы с детства, в вашей памяти имеются сотни историй, связанных с ними. И, несмотря на это, выступление экспромтом даётся нелегко. Почему? Да потому, что экспромт в чистом виде – это проигрышная стратегия. Только люди, прошедшие специальную подготовку и умеющие строить высказывания, отталкиваясь не от заданной темы, а от плана, по которому следует излагать любую тему, способны успешно выполнять упражнение «Спичка» на публике.

А вот на плохо знакомую тему хорошо говорить не удаётся

никому.

Когда летом 2019 года в Сибири горели леса, одна из алтайских депутатов предложила тушить пожары, взрывая бомбы.

«При взрыве бомбы активно поглощается кислород, подавляя очаги горения», – заявила женщина на выступлении²².

Позднее, когда высказывание попало на страницы федеральных СМИ и стало мемасиком, депутат погуглила тему и заявила, что имела в виду водные авиабомбы АСП-500, предназначенные для тушения пожаров. Их принцип действия, конечно, никак не связан с «поглощением кислорода» – бомба обеспечивает более эффективную доставку воды, чем при традиционном пожаротушении, создавая облако из мелких брызг в самом очаге пламени.

Я – СВЕТОЧ МУДРОСТИ

Две зеркальные стратегии, неминуемо ведущие к поражению при выстраивании коммуникации с аудиторией, – это мессианство и обратная ему стратегия принесения извинений и оправданий перед публикой. Психологические причины того, что человек начинает следовать этим стратегиям,

²² Алтайский депутат предложила тушить пожары с помощью бомб [Электронный ресурс] // URL: (обращение <https://ria.ru/20190730/1557022277.html> 3.11.2019)

были изложены в главе «Тщеславие —

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.