



ДОБРАЯ КНИГА



Расселл Л.Экофф, Шелдон Ровин

ПОБЕДИТЬ СИСТЕМУ

Как добиваться своего, сталкиваясь
с бюрократией в повседневной жизни

КУРС МОЛОДОГО БОЙЦА

РАССЕЛЛ ЛИНКОЛЬН ЭКОФФ
ШЕЛДОН РОВИН

ПОБЕДИТЬ СИСТЕМУ

КАК ДОБИВАТЬСЯ СВОЕГО, СТОЛКНУВШАСЬ
С БЮРОКРАТИЕЙ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ



ДОБРАЯ КНИГА
МОСКВА 2006

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	9
Вступление	13
ЧАСТЬ I. ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ЧТОБЫ ПРОТИВОСТОЯТЬ СИСТЕМЕ	21
Глава 1. Почему с системами приходится бороться <i>Необходимость рождает изобретательность</i>	25
Глава 2. Как важно понять систему <i>Знание без понимания — корабль без компаса</i>	31
Глава 3. Подойдем к проблеме творчески <i>Ограниченные рамками своей системы не способны взглянуть на нее извне</i>	45
ЧАСТЬ II. ВКУС ПОБЕДЫ, ИЛИ ПОУЧИТЕЛЬНЫЕ ИСТОРИИ	63
Глава 4. Противник — мы сами <i>Скажите, что это не так</i>	69
Глава 5. Бери пример с системы <i>Поступайте с системой по принципу «как аукнется, так и откликнется»</i>	113

Глава 6.	Разделяй и властвуй <i>Когда правая рука не знает, что делает левая</i>	127
Глава 7.	Как эффективно угрожать системе <i>Действуйте кнутом и пряником</i>	137
Глава 8.	Попробуйте их озадачить <i>Озадачьте их ловким маневрированием</i>	153
Глава 9.	Когда все другие способы испробованы <i>Вам нечего терять, кроме своих надежд</i>	165
ЧАСТЬ III. КАК ДОБИТЬСЯ ТОГО, ЧТОБЫ С СИСТЕМОЙ НЕ НУЖНО БЫЛО БОРОТЬСЯ		175
Глава 10.	Слагаемые победы <i>Самое главное</i>	179
Глава 11.	Сотрудничество с системой возможно <i>Капля камень точит</i>	185
Тематический указатель		199
Библиография		203
Благодарности		204
Обращение к борцам с системой		205
Об авторах		206

ПРЕДИСЛОВИЕ

В кульминационной сцене кинокартины «Сеть», снятой более двадцати пяти лет назад, главный герой, тележурналист и ведущий новостной программы, во время прямого эфира бросился к установленной в студии телекамере и выкрикнул в объектив: «Я больше не желаю с этим мириться!» Так он выразил свой гнев и возмущение по отношению к телевидению как подавляющей системе, жестко навязывающей свои правила игры, в соответствии с которыми благополучные рейтинги оказываются важнее добросовестных репортажей, и вынуждающей идти на компромисс с совестью и профессиональной честью, поступаться принципами и понятиями о справедливости. Протест журналиста взбудоражил общественное мнение, люди по всей стране присоединились к его вызову. Но то был всего лишь фильм, художественный вымысел, и никаких массовых выступлений после его показа на самом деле не последовало, хотя он и вызвал множество дискуссий на затронутую тему.

Мы не ожидаем, что эта книга положит начало какому-либо национальному движению, однако на-

деемся, что по меньшей мере она подскажет способы противодействия системе тем, кто не желает стать ее безгласной жертвой. Множество людей постоянно подвергаются разного рода унижениям и дурному обращению отдельных бюрократов и организаций, которым несть числа. Мы писали эту книгу именно для тех, кто намерен как-то бороться с этими злоупотреблениями, чтобы они поняли, что вовсе не обязаны с ними мириться. Мы показываем, как реально существующие люди не только противостоят системе, но и побеждают ее. Наша цель — побудить к действию читателей, готовых выступить против системы, унижающей их достоинство и ущемляющей их права, и предложить различные способы решения проблемы, которые помогут добиться успеха в столь нелегком деле. *Эта книга адресована тем, кто решил действовать и коренным образом изменить ситуацию там, где процветают злоупотребления должностными полномочиями и демонстративно неблагоприятное отношение к клиентам, препятствующие осуществлению их жизненных планов.*

Когда мы говорим, что одолеть систему может любой, мы подразумеваем именно любого человека: вам вовсе не обязательно быть специалистом в этом конкретном вопросе. В сущности, излишние знания нередко даже мешают. В «Слагаемых победы» (глава 10) подробно объяснено, почему можно обойтись без специалистов. *Ни в одной из приведенных историй нашей книги не участвует эксперт по конкретной проблеме.*

Мы признаем, что отнюдь не со всеми системами стоит бороться, а те, с которыми это следует делать, часто допускают плохое обращение с гражданами непреднамеренно. Вместе с тем многие злоупотребления совершаются осознанно — как правило, в результате небрежного применения каких-либо норм или инструкций. А это значит, что победа над такой системой принесет не только личное удовлетворение тому, кто отважился на борьбу с ней, а и пойдет на благо всему обществу. Восприимчивая система может использовать информацию и преподанный ей урок, позитивно на них реагируя и таким образом совершенствуясь.

Отсюда следует еще одна мотивация для активных действий: многочисленные усилия побороть систему могут вызвать в ней такие организационные изменения, благодаря которым противостояние станет ненужным. Так, простой отказ Розы Паркс уступить белому место в автобусе (случай произошел на Юге, где действовали законы о расовой дискриминации и сегрегации) способствовал возникновению современного движения за гражданские права в Соединенных Штатах, а Махатма Ганди, который возвел ненасильственный протест в своей стране в степень искусства, тем самым способствовал скорейшему обретению Индией независимости.

Разумеется, это очень драматические и вдохновляющие примеры, но, как мы уже сказали, своей книгой мы не рассчитываем пробудить широкое общественное движение. Сопrotивление системе, о котором мы пишем, по своим масштабам не может даже и сравниваться с этими историческими эпи-

зодами, но оно не менее важно для отдельно взятой личности и, надеемся, для организации или систем, где они работают или с которыми им приходится сталкиваться. Суть в том, что сопротивление одного человека несет в себе возможность изменений на системном уровне, даже если человек ставит перед собой исключительно личную цель. Несколько рассказанных нами историй — «Заботливый уход вызывает аварии», «Волшебная сила искусства» и «Во что обходится передача» (см. главу 4), «Соответствующая одежда» (см. главу 7) и «Нетерпеливая пациентка» (см. главу 9) выразительно это иллюстрирует.

Большинство рассказанных историй и извлеченная из них Мораль содержат в себе некоторую долю юмора. В противостоянии системе действительно много забавного, но за юмором кроется серьезная суть, о которой не стоит забывать. Противостояние системе может оказаться далеко не шуточным и зачастую опасным делом; для этого требуется определенная отвага. Однако, по нашему мнению, развлечение и, что нередко случается, удовлетворение, получаемое даже от самой попытки побороть систему, намного перевешивают этот риск.

И напоследок мы приглашаем вас, читатели, рассказать нам об опыте вашего противостояния системе, которым вы хотели бы поделиться. Если у вас возникло такое желание, любезно просим присылать ваши истории по адресу, указанному в конце книги.

*Расселл Линкольн Экофф,
Шелдон Ровин
2005 год*

ВСТУПЛЕНИЕ

Системе противостоят люди самых различных слоев общества и взглядов на жизнь. Однако у них есть нечто общее: всем им надоело грубое обращение, и они стараются каким-то образом отстоять свои права. В нашей книге мы рассказываем, как этим людям удалось победить угнетающую их систему. *Все истории взяты из реальной жизни.* В большинстве из них описаны события, пережитые авторами книги, остальные получены непосредственно от людей, которые на собственной практике испытали все перипетии неравной борьбы с системой. Композиционно каждая история выстроена следующим образом: рассказ, набранное курсивом заключение с изложением основной идеи и, наконец, Мораль, вытекающая из рассказа.

НАШ ГЕРОЙ — БОРЕЦ С СИСТЕМОЙ

Составляя книгу, мы решили подобрать нашему герою имя. Нам хотелось, чтобы оно было узнаваемо для большинства наших читателей и они могли идентифицировать себя с ним. В то же время мы опасались, что людям, чьи рассказы помещены

в книге, будет трудно узнать себя в нашем герое и это может их огорчить. Поэтому мы назвали его Давидом по аналогии с главным действующим лицом библейской легенды о Давиде и Голиафе и используем это имя почти во всех рассказах.

Одним из самых популярных персонажей Ветхого Завета является Давид, простой пастух, который одолел могучего филистимлянского воина Голиафа. Когда израильтяне воевали с филистимлянами, обе армии стояли в боевой готовности на расположенных друг против друга холмах. В течение сорока дней каждое утро огромный, мощный Голиаф (говорили, что ростом он был выше двух метров) вызывал на поединок любого воина из израильтян, но никто не осмеливался выйти. Однажды Давид, еще слишком юный, чтобы принимать участие в войне, принес своим старшим братьям, израильским воинам, еду. Услышав устрашающий рев Голиафа, он пожелал немедленно с ним сразиться. Сначала царь израильтян Саул не соглашался на этот поединок из-за хрупкости телосложения и неопытности юноши. Давид определенно не был воином. Но, не имея другого выхода, царь вынужден был уступить.

Отказавшись от предложенного Саулом его личного царского вооружения, Давид направился к ближайшему ручью и подобрал для своей пращи пять камней (именно пять, а не один — вероятно, он был не очень уверен в себе: людям свойственно сомневаться перед лицом такого явного неравенства). Говорят, остальная часть этой истории правдива. Голиаф с головы до ног был защищен тяжелыми ла-

тами. Но Давид изловчился нанести гиганту единственный, но чрезвычайно точный удар в лоб, как раз под шлемом, то есть *в самое уязвимое место Голиафа*. Голиаф рухнул, и Давид его же мечом отсек ему голову. Воодушевленные победой Давида, израильтяне атаковали филистимлян, которые в беспорядке отступили. Таким образом израильтяне выиграли сражение. Целиком эту историю можно найти в Ветхом Завете (Первая книга Царств).

Смысл этой легендарной истории, по нашему мнению, прост: маленький человек бросает вызов во много раз превосходящему его и, по всей видимости, непобедимому противнику — системе в образе Голиафа — и одерживает победу. Ничем не примечательный человек, во всяком случае, до этого момента, вооруженный одной пращой, благодаря своему страстному желанию победы и сообразительности, а вовсе не физической силе одолел Голиафа. Эта история — самая подходящая метафора того, как каждый из нас может победить неправильно функционирующую систему, Голиафа, используя свою волю и интеллект, а не физическую силу. Так Давид стал символом победителя системы.

КАК СОСТАВЛЕНА ЭТА КНИГА

Структура издания продумана таким образом, чтобы поиск историй, имеющих отношение к конкретной проблеме, не вызывал никаких затруднений. С этой целью на последних страницах книги

помещен тематический указатель, в котором истории распределены по темам.

Несмотря на то что, по нашему глубокому убеждению, необходимость противостоять многим системам, грозящим нарушить наш образ жизни, очевидна, тем не менее в главе 1 мы даем этому подробное объяснение, доказываем необходимость активного противодействия и показываем, каким именно образом различные системы наносят нам вред.

Как вы узнаете из рассказов, противостояние системе требует от человека умения игнорировать препятствия, которые воздвигает система, или обходить их, а также храбрости, настойчивости и сообразительности. Кроме того, необходимо тщательно изучить систему, понять, как она функционирует, уделить особое внимание причинам неправильного функционирования, нащупать ее самые слабые, уязвимые места и постичь движущие ею побудительные мотивы. Но этого еще недостаточно — важно воспринимать систему в целом, а не по частям, как это обычно делается. В главе 2 мы это иллюстрируем на множестве примеров.

Сопrotивление системе требует немалой сообразительности и изобретательности. Творчески подойдя к изучению проблемы, вы убедитесь в своем превосходстве над системой, которую пытаетесь одолеть, ибо если и можно в чем-то быть уверенным заранее, то только в том, что данная система начисто лишена творческого начала. Неповоротливый, регулируемый жесткими нормами и правилами организм по определению не может быть творческим.

Глава 3 посвящена креативному подходу к проблеме. Вызванное к жизни наше творческое начало помогает нам оценить ситуацию, подвергнуть сомнению или отклонить наши различные предположения, большинство из которых совершенно естественно, но именно они обычно удерживают нас от действий и не позволяют достичь цели, в конце концов заставляя от нее отступить. Здесь, как и в части II, мы предлагаем несколько оригинальных методик.

Кроме предисловия и вступления, в книге три части. В первой, куда вошли главы 1, 2 и 3, поясняется, почему нужно противостоять системам. Здесь же даны необходимые термины и понятия, в частности, что авторы подразумевают, говоря о системе или творчестве. Часть II главы составили рассказы реально существующих людей, которым удалось одолеть систему. В главе 4 собраны истории и анекдоты, на примере которых показано, как распознать и правильно оценить различные предположения, описанные в главе 3, чтобы затем их либо отвергнуть, либо принять к рассмотрению в качестве возможного аспекта противодействия системе.

Главы 5–9 посвящены творческим методам преодоления системы. Название каждой главы соответствует отдельной стратегии, и в каждой из глав вы найдете несколько историй, иллюстрирующих, как на практике применялась предлагаемая тактика и каков был результат.

В главе 10 части III предлагается несколько «Слагаемых победы», которыми пользовались одолевшие систему люди, чьи правдивые рассказы по-

мещены в части II. Эти правила могут служить вам руководством, если вы решили вступить в единоборство с системой. Мы перечислим их здесь, чтобы возбудить ваш интерес:

- Совершайте неожиданные поступки.
- Не нужно самим быть экспертами или к ним обращаться.
- Просите прощения, а не разрешения.
- Не отступайте, получив первый отказ.
- Не говорите себе «нет» вместо кого-то другого.
- Ищите союзников.
- Препятствуйте системе.

Как мы говорим ниже, вам нет необходимости читать книгу от начала до конца: если вас обуревают жажда действий, обращайтесь непосредственно к главе 10.

Глава 11 посвящена представляющим интерес организациям (системам) и способам действий, помогающим избежать или хотя бы уменьшить количество чиновников, с которыми всем нам приходится иметь дело. Следом за главой 11 помещен тематический указатель, где каждая история отнесена в соответствующую проблеме категорию, что значительно облегчает поиск нужных примеров. Распределение по категориям довольно условно: ведь любая из историй легко может быть отнесена не к одной категории, а сразу к нескольким, что мы и делаем. Предлагаемые методы противодействия

системе универсальны, и вряд ли строгое разграничение имеет большое значение, тогда как их эффективность необычайно высока.

И наконец, вам нет необходимости начинать чтение с самого начала и изучать книгу, как это обычно делается, от корки до корки. *Ведь именно в том, чтобы не читать ее целиком, и заключается одна из форм противостояния системе чтения книг с ее неписаным правилом читать от и до. Так что продолжайте вести себя самым естественным для вас и неподражаемым образом, начинайте чтение, откуда вам вздумается, и от души развлекайтесь.*