

Памятка начинающему чиновнику

Этот текст написан в качестве пособия для начинающих чиновников – тех, кто только приступил к благородному делу государственной службы или собирается к нему приступить.

Прочитав его, вы узнаете, что такое «общественность», почему иногда с ней надо говорить и как это делать наиболее выгодным для себя образом. Также вы научитесь 10 конкретным приёмам ухода от ответов, которые можно с успехом использовать при общении с прессой и представителями так называемого «гражданского общества».

1. Основные понятия, или Почему нельзя молчать.

Мы живём в эпоху пиара – это всем известно. «Пиар» означает, что теперь нельзя отделяться от прессы и пресловутой «общественности» сакраментальной фразой «без комментариев». Теперь считается хорошим тоном объяснять, кто ты, чем занимаешься, почему и каков результат твоих усилий.

Поэтому любой чиновник должен владеть базовым набором техник ответов общественности по поводу проблем. Смысл ответов в том, чтобы объяснить, почему чиновник никогда не будет решать проблему, но сделать это так, чтобы общественность осталась довольна. Конечно, у чиновника существует много возможностей научиться общаться с общественностью. Можно пойти на курсы риторики или НЛП; нанять пиарщика, который будет советовать, что говорить, или заниматься с тренером или коучем, который обучит соответствующим навыкам. Кое-кто так и поступает.

Тем не менее, я не советовал бы начинающему чиновнику идти по такому пути: он требует значительных временных и экономических инвестиций, которые не окупятся. Приведённых ниже 10 техник будет вполне достаточно для общения с общественностью и прессой в большинстве ситуаций, если только вы не чиновник федерального или международного уровня, которым PR-специалист всё-таки нужен – хотя и в этом случае 10 техник будут работать точно, как часы.

Поэтому вы можете потратить полчаса, чтобы выучить 10 техник и еще день, чтобы опробовать их на окружающих – сэкономив при этом значительные суммы на обращении к специалистам.

2. 10 способов отвечать общественности и прессе

Аргумент 1: «Проблемы нет»

Базовые умения любого чиновника – отрицать и игнорировать. Опыт чиновника измеряется масштабом проблем и количеством жалобщиков, которых он может проигнорировать. Одиночного жалобщика чиновник может проигнорировать настолько, что тот растворится в окружающем пространстве.

Смысл Аргумента 1 состоит в том, чтобы отрицать любую входящую информацию о проблеме. Как бы ни кричали, какими бы документами и доводами не потрясали жалобщики, нужно долго, методично повторять одно и то же: «Всё хорошо. Такой проблемы у нас нет. Вы ошибаетесь». Схема аргумента очень проста:

Проблемы X нет. В сфере, к которой относится проблема X всё хорошо. Вот, например: ... - далее нужно просто привести несколько примеров.

Т.е., нужно отрицать саму проблему, говорить, что всё хорошо и приводить конкретные примеры. Примеры не обязательно должны быть реальными, но должны звучать как реальные. Называйте больше конкретики, дат, цифр - никто вас не будет проверять. На любые встречные утверждения о том, что проблема всё-таки есть, просто повторяйте формулу отрицания и приводите примеры.

Пример:

- У нас в городе ужасные проблемы с детскими садами! Сумасшедшие очереди, нет мест, родители вынуждены записываться в очередь за 1,5 года!

- Это не так. Никаких проблем с детскими садами у нас нет. В городе построено достаточное количество садов, все проблемы с очередями решены, мест в группах хватает всем. Мы постоянно развиваем сеть детских дошкольных учреждений нашего города. В частности, мы открыли детские сады по таким-то адресам, а по таким-то адресам за счет выделения дополнительных площадей мы решили проблему очередей. Можно смело сказать: проблемы с детскими садами остались в далёком прошлом и на сегодняшний момент в нашем городе ничего подобного не наблюдается.

Если повторять Аргумент 1 достаточно долго, то проблема может рассосаться вместе с жалобщиком. Чтобы успешно применять этот аргумент, нужно только терпение. Некоторые чиновники овладели Аргументом 1 в таком совершенстве, что никаких других техник им уже не нужно – они способны проотрицать проблему любого уровня и масштаба.

Аргумент 2: «Отдельные недоработки»

Если проотрицать проблему не удалось, нужно её частично признать. Смысл Аргумента 2 состоит в том, чтобы отрицать не наличие проблемы, а её масштаб. Схема аргумента такова:

В целом в сфере X всё хорошо, но в отдельных случаях есть отдельные недоработки. Мы с ними неустанно и беспощадно боремся.

Пример:

- Наш город наводнили нелегальные мигранты! Они занимают наши рабочие места, домогаются наших женщин, грабят и убивают мужчин.

- Нелегальная миграция присутствует в нашем городе. Но масштаб её относительно невелик и не превышает не только критических, но и вообще каких-либо норм. Преступления, совершённые мигрантами, составляют незначительные доли процента от общего числа совершаемых преступлений. Поэтому мы бы не советовали раздувать конфликт вокруг нелегальной миграции. Естественно, мы будем пресекать её всяческими способами, работать круглые сутки, без обедов и выходных.

Т.е., применяя аргумент 2, вы должны объяснить, что не нужно преувеличивать масштаб проблемы, отдельные недостатки присутствуют, но они никак не характеризуют прекрасную работу системы в целом. Работа по их исправлению ведётся, а нагнетать панику не нужно. И снова переходить к примерам, использованным в Аргументе 1.

Аргумент 3: «Лихие 90-е»

Если вы признали отдельные недостатки, нужно объяснить их причины. Главный принцип и смысл разговора о причинах – отвести угрозу от себя и перевести её на кого-то другого (в просторечии – «перевод стрел»). Одним из наиболее популярных сейчас аргументов является обращение к «тёмным годам» - т.е. к 90-м годам XX века. Схема Аргумента 3 такова:

Нужно помнить, что проблема X своими корнями уходит в 90 годы прошлого века, когда страну буквально растаскивали на части. Масштаб разрушений, нанесенных отрасли в этот период - чудовищен. И мы делаем всё, чтобы поскорее избавиться от проклятого наследия 90-х.

В политическом словаре современной России 90-е годы означают концентрацию ужаса, буквально – «тёмную эпоху». Тогда всяческая сволочь причиняла России всяческий вред. И сложно требовать от вас, чтобы вы сразу исправили все то, что разваливалось годами. Наоборот – все должны по достоинству оценить то, что уже вами сделано и исправлено на фоне масштаба общих разрушений.

Пример:

- В наш город не идут инвестиции, останавливаются заводы, оборудование устарело, продукция никому не нужна. С этим нужно что-то делать!

- Увы, но промышленность в нашем городе разваливалась на протяжении более чем 10 лет. Только сейчас мы начинаем преодолевать тяжкое наследие 90-х и по мере возможностей восстанавливаем нашу промышленность. Через некоторое время положительный результат неизбежен – нужно только подождать.

Также при использовании Аргумента 3 можно назвать наиболее одиозные фамилии людей, которые уже выпали из обоймы и не смогут вам ответить – поэтому пусть теперь ответят народу. Если же вам вдруг захочется поиграть с историческими аналогиями и апеллировать к советскому опыту, когда тоже все разваливалось, то я бы не советовал этого делать. Ругать советское сейчас не модно.

Аргумент 4: «Это достоинство!»

Также можно объяснить надоедливой общественности, что нечто, называемое «проблемой» - на самом деле не проблема, а достоинство. Просто нужно разобраться и понять, что всем будет лучше. Схема аргумента проста:

Было бы ошибкой считать, что X – проблема. Давайте посмотрим на это с другой стороны – X настоящее достоинство, после реализации X жизнь большинства заинтересованных сторон существенно улучшится (станет удобнее, богаче и т.п.).

Это один из наиболее творческих аргументов – чтобы показать достоинства некоторых непопулярных мер, иногда приходится порядком поломать голову. Тем не менее, умение объяснять, почему то, что вы делаете – полезно и хорошо – вообще может сильно пригодиться в жизни. Примера приводить не буду, а просто напомню, что именно так населению России объясняли монетизацию льгот.

Аргумент 5: «Недостаточное финансирование»

Банальный, но хорошо работающий аргумент: «Нет денег!». Его схема:

Да, ситуация X требует решения. Будем реалистами: без масштабных финансовых вливаний рассчитывать на хоть сколько-нибудь серьёзные изменения в этом деле невозможно. Мы пытаемся привлечь дополнительные средства, но, сами понимаете, это непросто. В рамках имеющегося финансирования мы делаем все возможное.

Никакая проблема не решается без денег – нужно объяснить это общественности на пальцах. Откуда берутся деньги? Из налогов. Хочет ли общественность роста налогов? Конечно, нет. Чем более масштабные цифры вы назовете, лучше будет действовать аргумент. Также можно указать, что деньги можно найти – но тогда придется лишить финансирования какие-то другие важные направления: например, школы, поликлиники и детские сады. Один из наиболее употребляемых аргументов.

Аргумент 6: «Не наша компетенция!»

Популярный среди опытных чиновников аргумент. Общественность вообще зачастую смутно себе представляет сферу ответственности каждого конкретного чиновника, поэтому нелишне будет поставить активистов на место и объяснить, что вы за это не отвечаете, а отвечают совсем другие люди:

На самом деле X не относится к сфере нашей компетенции. Этим занимается ведомство У. Вот туда и можете обратиться. Где они находятся? Посмотрите график работы на сайте!

После этого можно смело посылать общественников по адресу соседнего ведомства – пусть у них голова болит. А поскольку разобраться в сфере компетенции министерств, комитетов, отделов и подразделов зачастую невозможно даже при помощи высшей математики и дифференциальных уравнений – велики шансы, что общественники устанут бегать от кабинета к кабинету, выясняя, кто же всё-таки отвечает за пуговицы, и отстанут.

Аргумент 7: «Внутренние враги»

Если не получается переложить проблему на голову ваших коллег, вспомните, что наша страна живет во враждебном окружении. Знайте, у России есть два вида врагов: внешние и внутренние. Внешние - страны,

которые завидуют России и желают её ослабления, не хотят пускать ее на мировую арену, чинят препятствия в политической, экономической и прочих сферах. Внутренние – это безответственные политики и общественные деятели, часто просто находящиеся на ставке у иностранных посольств. Ради зарубежных грантов и роста дешевой популярности они готовы дестабилизировать ситуацию в России любой ценой. Схема аргумента:

Проблемы X просто не существует! Но существуют отдельные люди, шакалящие по иностранным посольствам, которые раскачивают лодку социальной напряженности. Они готовы обвинять нашу страну хоть в X, хоть в Y, лишь бы испортить имидж России за рубежом и получить несколько лишних миллионов долларов от своих западных хозяев.

Стоит также намекнуть общественникам, что если они и дальше будут приставать к вам со своими вопросами – то вы серьезно задумаетесь, а не принадлежат ли они к числу «шакалящих при посольствах». Чаще всего аргумент применяется при ответе на вопрос о соблюдении гражданских и политических свобод в современной России.

Аргумент 8: «Конфликт хозяйствующих субъектов»

Цель этого аргумента – показать наивным общественникам, что пока они со своей борьбой за светлые идеалы – всего лишь пешки в чужой игре:

Нужно понимать, что на самом деле проблема X раздувается бизнесменами У и Z, у которых в этой сфере свои интересы. Им выгодно решать свои проблемы, прикрываясь мнением общественности.

Как только люди поймут, что на их энтузиазме кто-то пытается заработать, энтузиазм поутихнет. Вполне возможно, что подобная аргументация вообще оттолкнет активистов от каких-то действий в дальнейшем: если всё куплено и продано, то какой смысл. Также аргумент хорошо работает на журналистах: как только они понимают, что имеют дело не с активистами, а с наемной клакой, за спиной которой стоят серьезные бизнесмены, желание обличать чиновников может трансформироваться в желание обличать бизнесменов. А вы станете для них отцом-благодетелем и ценным источником информации, который «открыл глаза на жизнь». Аргумент часто употребляется при обсуждении ситуаций, разворачивающихся вокруг бизнеса (крупного и малого), застройки городских территорий и т.п.

Аргумент 9: «Глобальные тенденции»

Нелишне будет также указать, что нечто, вызывающее гнев общественности – локальный результат неких глобальных процессов, повлиять на которые невозможно, а жаловаться бессмысленно и глупо – примерно как жаловаться на плохую погоду. Схема аргумента:

К сожалению, причина X – глобальная тенденция У. Это происходит сейчас во всем мире, хотелось бы как-то это предотвратить, но это в принципе невозможно. Так сейчас у всех. Давайте подумаем лучше, как нам с этим жить.

Очень популярный сейчас аргумент, поскольку у нас, как известно, «глобальный экономический кризис», списать на который можно всё что угодно. Даже если кризиса не будет – какие-то глобальные процессы есть всегда, от глобального потепления до, собственно, глобализации. Импровизируйте!

Аргумент 10: «Временное неудобство»

Часто в переговорах с общественностью имеет смысл получить тайм-аут. Пока идет время, случиться может многое: во-первых, может поменяться ваша сфера компетенции и вы не будете отвечать за решение этой проблемы; во-вторых, внимание общественности может переключиться на что-то другое и, в-третьих, возможно, что проблема сама как-то рассосётся или люди просто привыкнут. Схема аргумента:

X – не проблема, а временное неудобство. Стоит только потерпеть некоторое время, зато потом всем будет хорошо!

Аргумент применяется очень широко: от обсуждения вопросов транспорта и организации дорожного движения

до дискуссий об экономической политике. Обладает практически волшебным действием: используя этот аргумент, чиновник показывает, что не просто солидарен с общественностью в деле решения проблем, но и уже работает над этим решением. А от общественности требуется потерпеть, а то и помочь. Помогать общественность откажется, а терпеть наши люди умеют.

Таковы основные 10 аргументов, которые работали, работают и будут работать в общении с гражданскими активистами и СМИ. Это необходимый и достаточный минимум. Научившись применять его творчески, вы оградите себя от множества проблем, станете недостижимы для общественной критики, а при удачном стечении обстоятельств можете даже стать любимцем народа и журналистов.

Удачного общения с прессой и общественниками, господа!

Роман Романов,

социолог, преподаватель Факультета социологии СПбГУ

Автор: Артур Скальский © BaltInfo ОБЩЕСТВО, МИР 👁 5310 19.03.2010, 07:41 📌 443

URL: <https://babr24.com/?ADE=84599> Bytes: 16657 / 14964 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Артур
Скальский.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24_link_bot](#)

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24_link_bot](#)

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24_link_bot](#)

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)