

ГЛАВА II. Какие виды бредовой работы существуют?

В ходе своего исследования я выявил пять основных видов бредовой работы. В этой главе я опишу их и обозначу ключевые характеристики.

Во-первых, пара слов о самом исследовании. Я использую два крупных массива данных. После того как в 2013 году я опубликовал эссе «О феномене бредовой работы», несколько газет в разных странах выпустили его как авторскую колонку. Эссе также было размещено в нескольких блогах. Это вызвало активные обсуждения в сети, многие участники которых рассказали о личном опыте работы, которую они считали особенно абсурдной и бесполезной. Я сохранил сто двадцать четыре такие истории и в течение некоторого времени с ними разбирался.

Вторую часть данных я активно добывал самостоятельно. Во второй половине 2016 года я создал специально для исследования адрес электронной почты. Я использовал свой аккаунт в Twitter и попросил пользователей, которые считают, что они делали или делают бредовую работу, присылать мне свои истории[40]. Реакция была впечатляющей. В итоге я собрал более двухсот пятидесяти историй, начиная с рассказов размером в один абзац и заканчивая одиннадцатистраничными эссе, авторы которых подробно рассказывали о целом ряде бредовых рабочих мест, размышляли о том, как их производит организационная и общественная динамика, и описывали социальные и психологические последствия такой работы. большую часть историй прислали жители англоязычных стран, но я также получал письма со всей континентальной Европы, из Мексики, Бразилии, Египта, Индии, Южной Африки и Японии. Некоторые истории были очень трогательными, иногда их было больно читать. Многие были уморительными. Само собой разумеется, что почти все респонденты настаивали на анонимности[41].

После того как я собрал ответы и убрал из них лишний материал, у меня получилась база данных объемом более ста десяти тысяч слов, которую я кодировал при помощи цветных меток. Хотя для большинства видов статистического анализа эти данные не подойдут, я считаю этот материал чрезвычайно богатым источником для качественного анализа, особенно учитывая то, что во многих случаях я мог задавать информантам дополнительные вопросы, а иногда и вступать с ними в долгие разговоры. Некоторые ключевые понятия, которые я разрабатываю в этой книге, изначально были предложены во время таких разговоров или вдохновлены ими. Поэтому в каком-то смысле эту книгу можно

рассматривать как совместный проект. В особенности это относится к типологии, к которой я сейчас перейду, – она выросла непосредственно из этих разговоров. Мне бы хотелось рассматривать ее не как свое собственное творение, а скорее как результат постоянного диалога[42].

Пять основных видов бредовой работы

Все типологии несовершенны, и я уверен, что существует множество способов структурировать материал, каждый из которых будет раскрывать тему по-своему[43]. Но в ходе своего исследования я решил, что полезнее всего разделить всю бредовую работу на пять категорий. К ним относятся следующие «работники»: шестерки (flunkies), головорезы (goons), костыльщики (duct tapers), галочники (box tickers), надсмотрщики (taskmasters).

Давайте рассмотрим их по очереди.

1. Чем занимаются шестерки

Работа шестерок существует исключительно (или преимущественно) для того, чтобы кто-то другой выглядел или чувствовал себя важным.

Эту категорию также можно обозначить термином «феодалный слуга». На протяжении всей известной нам истории богатые и могущественные мужчины и женщины стремились окружать себя слугами, клиентами, подхалимами и другими приспешниками. В действительности не все из них работают в домашнем хозяйстве господина, а многие из тех, кто всё же работает, должны заниматься хотя бы каким-то реальным трудом. Однако на самой вершине пирамиды обычно есть определенное количество тех, кто должен просто стоять без дела и выглядеть впечатляюще[44]. Без свиты не получится быть величественным. А если речь идет о подлинном величии, то сама по себе бесполезность крутящихся вокруг вас слуг в одинаковой форме выступает главным доказательством вашего великолепия. Во времена расцвета викторианской эпохи богатые семьи в Англии всё еще нанимали выездных лакеев – слуг в ливреях, чья единственная задача состояла в том, чтобы бежать рядом с экипажем и следить за ямами на дороге[45].

Таким слугам обычно давали незначительные поручения, чтобы оправдать их существование, но на самом деле они были лишь предлогом. В действительности весь смысл заключался в том, чтобы нанять красивых молодых людей в броской форме, которые будут величественно стоять у дверей во время приема или чеканить шаг впереди вас, когда вы входите в комнату. Слуг часто наряжали в костюмы военного образца и давали им соответствующие атрибуты, чтобы создать впечатление, будто у нанявшего их богача есть нечто вроде дворцовой стражи. Число таких людей обычно возрастает в экономиках, построенных на извлечении ренты и последующем перераспределении добычи.

Проведем небольшой мысленный эксперимент: представьте, что вы принадлежите к классу феодалов и получаете пятьдесят процентов всей продукции, произведенной крестьянами в вашем домашнем хозяйстве. У вас чертовски много еды. На самом деле ее хватит, чтобы

прокормить число людей, равное числу производящих еду крестьян[46]. Вам нужно с этим что-то делать – и только рядом с вами есть множество людей, которых любой феодальный владыка может держать в качестве поваров, виночерпиев, посудомоек, евнухов в гареме, музыкантов, ювелиров и так далее. Даже после того, как вы наймете достаточное число людей, обученных обращению с оружием, чтобы подавить любое потенциальное восстание, у вас, скорее всего, еще довольно много останется. В результате к вашему поместью неизбежно начнут стекаться нищие, беглецы, сироты, преступники, женщины в отчаянном положении и другие странники (потому что там ведь сосредоточена вся пища). Вы можете прогнать их, но тогда они, вероятно, образуют опасный класс бродяг, который может стать политической угрозой. Очевидное решение – нарядить их в форму и дать им незначительное или ненужное задание. Это выставит вас в хорошем свете, и таким образом вы, по крайней мере, сможете за ними приглядывать.

Ниже я собираюсь показать, что при нынешней форме капитализма происходит нечто очень похожее. Но пока я всего лишь хотел бы обратить внимание на то, что давать людям незначительные задания, оправдывая тем самым их существование рядом с вами, и создавать благодаря этому впечатление собственной значимости – традиция с долгой и славной историей[47].

Так каким мог бы быть ее современный вариант?

* * *

Некоторые старомодные занятия для челяди времен феодализма существуют до сих пор[48]. Самый очевидный пример – швейцары. В домах богачей они выполняют ту же функцию, которую в домах остальных людей начиная с 1950-х годов выполняют домофоны. Один бывший консьерж жалуется:

“ Билл: Еще одна бредовая работа – консьерж в одном из таких зданий. Половину рабочего времени я нажимал кнопку, чтобы открыть входную дверь перед жильцами, и здоровался с ними, когда они проходили через вестибюль. Если я не нажимал на кнопку вовремя и жилец открывал дверь вручную, то меня ждал разговор с менеджером.

В некоторых странах (например, в Бразилии) в таких зданиях по-прежнему есть лифтеры в форме, вся работа которых заключается в том, чтобы нажимать за вас на кнопки. Существует целая серия разновидностей такой работы – от таких вот явных феодальных пережитков до секретарей и людей за стойками регистрации в местах, где они очевидно не нужны.

“ Герте: В 2010 году я работала секретаршей в голландском издательстве. Телефон звонил где-то раз в день, так что мне дали несколько других заданий:

- следить, чтобы в конфетнице были мятные конфеты (мятные конфеты привозил другой работник компании; мне нужно было просто взять горсть из ящика рядом с конфетницей и положить в нее);
- раз в неделю я шла в зал заседаний и заводила высокие напольные часы (честно говоря, я сильно переживала из-за этого задания: дело в том, что мне было сказано, что если я забуду вовремя завести часы, то гири упадут и меня заставят чинить часы, а это очень трудно);
- больше всего времени я тратила на другую секретаршу, которая торговала косметикой Avon, и мне приходилось помогать ей с этим.

Ясно, что на один звонок в день мог отвечать кто-то другой в этом издательстве. Так обычно делают дома: кто оказался ближе всех к телефону и у кого нет других дел, тот и отвечает. Зачем раскошелиться на полноценный оклад и социальный пакет для женщины (в данном случае, видимо, для двух женщин), которая весь день сидит за стойкой регистрации и ничего не делает? Ответ: иначе компания будет выглядеть дурно и странно. Никто не станет всерьез воспринимать компанию, в которой нет человека, сидящего за стойкой регистрации. Любой издатель, который рискнет столь нагло отринуть обычаи, вызовет у потенциальных авторов, дилеров и подрядчиков вопрос: «Если они считают, что им не нужен администратор на стойке у входа, то, возможно, они решат, что и другие правила для издателей к ним не относятся? Например, что они могут мне не платить?»[49]

Работники на стойке регистрации нужны как знаки серьезности, даже если у них нет других обязанностей. Другие шестерки выступают в качестве знаков важности. Следующую историю прислал Джек, он занимался холодными звонками в небольшой фирме, специализирующейся на операциях с ценными бумагами. Как он объясняет, такие фирмы «используют украденные корпоративные справочники – внутренние телефонные книги компаний, которые предприимчивые личности крадут и продают разным фирмам». После этого брокеры обзванивают высокопоставленных работников этих компаний и пытаются впарить им акции.

“ Джек: Я работал специалистом по холодным звонкам и должен был звонить этим людям. Я не пытался продать им акции, а предлагал «данные бесплатного исследования о перспективной компании, которая в скором времени собирается выйти на биржу», подчеркивая, что звоню по просьбе брокера. На последний момент во время моего обучения обращали особое внимание. Дело в том, что в глазах потенциального клиента брокеры будут выглядеть более квалифицированными и профессиональными, если окажется, что они так чертовски сильно заняты зарабатыванием денег, что нуждаются в помощнике, который будет совершать за них звонки. Единственная цель этой работы – представить моего соседа-брокера более успешным, чем он есть на самом деле.

Мне платили двести долларов в неделю, буквально из кошелька брокера, за то, что я изображал его крупным игроком. Но это делалось не только для

увеличения социального капитала брокера в глазах клиентов; среди брокеров внутри нашего офиса собственный помощник для холодных звонков был символом статуса. В гипермаскулинной и сверхконкурентной среде офиса это имело большое значение. Для брокера я был чем-то вроде тотемной фигуры. Обладание мною могло стать залогом участия в совещании с региональным руководителем; но чаще всего это просто немного поднимало его по социальной лестнице в офисе.

Конечная цель такого брокера – впечатлить босса достаточно для того, чтобы тот перевел его из скромного места в торговом зале в собственный офис повыше в том же здании. Джек делает вывод: «Моя должность в компании была совершенно ненужной. Единственный ее смысл состоял в том, чтобы мой непосредственный начальник выглядел и чувствовал себя большой шишкой».

Это и есть определение работы шестерок.

Мелочный характер этой игры (даже в 1990-е годы двести долларов были не очень большой суммой) помогает обнаружить процессы, которые в больших и сложно устроенных корпорациях не так очевидны. Там зачастую никто до конца не знает, как возникли определенные должности и почему они до сих пор существуют. Офелия работала в организации, которая ведет кампании по социальному маркетингу:

“ Офелия: Сейчас я работаю координатором портфолио. Все постоянно спрашивают, что это значит и чем я на самом деле занимаюсь. Я понятия не имею – до сих пор пытаюсь это выяснить. В описании моей работы сказано какая-то ерунда о содействии взаимоотношениям между партнерами и так далее. Насколько я понимаю, это означает, что я должна отвечать на разные поступающие запросы.

Мне пришло в голову, что название моей должности – это пример бредовой работы. Однако в действительности я работаю личным помощником директора. И в этом качестве мне есть чем заняться просто потому, что люди, которым я помогаю, слишком «заняты» или слишком значительны, чтобы самостоятельно выполнять такую работу. На самом деле такое ощущение, что чаще всего я – единственный человек в офисе, который занят делом. Бывают дни, когда я ношусь по офису, в то время как большинство менеджеров среднего звена спокойно сидят, уставившись в стену. Кажется, что они умирают со скуки и просто пытаются убить время, занимаясь бессмысленными вещами (один парень, например, каждый день по полчаса перебирает свой рюкзак).

Очевидно, что работы на всех не хватает, но – по странной логике, которая, вероятно, дает им почувствовать значимость своей работы, – сейчас мы ищем нового менеджера. Возможно, это нужно для поддержания иллюзии, будто у нас много дел?

Офелия подозревает, что ее должность изначально была создана, чтобы занять пустое место и дать кому-то возможность хвастаться числом своих подчиненных. Но после того, как ее создали, начала действовать извращенная логика: менеджеры всё активнее освобождались от своих обязанностей, передавая их женщине-подчиненной, находящейся в самом низу иерархии, то есть ей. Это создавало впечатление, что они слишком заняты, чтобы самостоятельно заниматься такими вещами. Конечно, в результате у них стало еще меньше дел, чем было изначально. Кульминация этой спирали – кажущееся странным решение нанять еще одного менеджера, который будет пялиться в стену или весь день играть в покер: так можно создать впечатление, будто до сих пор все они были заняты чем-то другим. Иногда Офелии приходится работать ударными темпами – отчасти из-за того, что, кроме решения немногочисленных необходимых задач (переданных ей), она должна выполнять абсолютно надуманные обязанности, созданные для того, чтобы работники низшего звена не переставали суетиться:

“ Офелия: Мы работаем в двух организациях и в двух зданиях. Если моя начальница (фактически она руководит всем офисом) отправляется в другое здание, я должна заполнить бланк, чтобы забронировать для нее помещение. Каждый раз. Это абсолютное безумие, но из-за этого администратор в том здании всегда чем-то занята, а значит, необходима. Также из-за этого она выглядит очень организованной, ловко жонглируя этими бумагами и заполняя их. Мне пришло в голову, что именно это и имеют в виду в объявлениях о вакансиях, когда пишут «мы ожидаем, что вы сделаете делопроизводство эффективнее». Они ожидают, что вы разведете еще больше бюрократии, чтобы заполнить время.

Пример Офелии обнаруживает некоторую неоднозначность: чья работа здесь на самом деле бредовая – шестерки или начальника? Иногда, как в примере с Джеком, очевидно, что это первый случай: шестерка на самом деле существует только для того, чтобы его непосредственный начальник выглядел и чувствовал себя важным. В таких случаях никто не возражает, если шестерка вообще ничего не делает:

Стив: Я недавно окончил университет, и моя новая «работа», по сути, состоит в том, что начальник пересылает мне электронные письма с припиской: «Стив, взгляни на это», а я отвечаю, что в письме нет ничего важного или что это вообще спам.

В других случаях (как, например, с Офелией) шестерки в итоге выполняют работу за своих начальников. Конечно, это было традиционной функцией женщин-секретарей (теперь их переименовали в помощников по административным вопросам), которые большую часть XX века работали за мужчин-начальников. Теоретически секретарши должны были просто отвечать на звонки, записывать под диктовку и заполнять некоторые бумаги. В действительности они часто выполняли от восьмидесяти до девяноста процентов работы своих начальников, а иногда и все сто процентов той ее части, которая не является полным бредом. Было бы интересно (хотя это вряд ли возможно) написать историю книг, проектов, планов и документов, приписываемых известным мужчинам, хотя на самом деле они созданы их секретаршами[50].

Так чья же работа в таких случаях бредовая?

И здесь, я полагаю, мы вновь вынуждены положиться на субъективный аспект. Менеджер среднего звена из истории Офелии, который каждый день по полчаса перебирает свой рюкзак, может признавать бесполезность своей работы, а может и не признавать. Но вот люди, которых наняли только для того, чтобы такие, как он, выглядели значительными, почти всегда знают об этом и возмущаются, даже если им не приходится заниматься ненужной суетой:

“ Джуди: Я лишь однажды работала на полную ставку – в HR-отделе частной инженерной фирмы. Это была абсолютно ненужная работа. Моя должность существовала только из-за того, что HR-специалист был ленивым и не хотел выходить из-за своего рабочего стола. Я была его помощницей. Без шуток, я тратила на работу максимум час-полтора в день. Остальные семь или около того часов я играла в «2048» или смотрела видео на YouTube. Телефон никогда не звонил. Я вносила данные за пять минут или и того меньше. Мне платили за то, что я скучала. Начальник мог бы с легкостью сам делать мою работу – чертов ленивый говнюк.

* * *

Когда я проводил полевые антропологические исследования в горах Мадагаскара, то заметил, что, где бы мы ни находили гробницу известного аристократа, прямо у его ног оказывались два-три скромных захоронения. Когда я спрашивал, что это за могилы, мне всегда отвечали, что это его «солдаты», – на самом деле это эвфемизм для слова «раб». Всё очевидно: быть аристократом означало обладать правом приказывать окружающим. Без подчиненных ты даже после смерти не мог претендовать на статус благородного человека.

Кажется, что аналогичная логика работает и в корпоративной среде. Зачем голландскому издательству администратор на стойке регистрации? Потому что компании нужно иметь три уровня управления, чтобы считаться «настоящей» компанией. Как минимум должны быть начальник и редакторы, у которых должны быть подчиненные или помощники – или хотя бы один администратор, который будет их общим подчиненным. Иначе вы не корпорация, а что-то вроде общины хиппи. После того как ненужную шестерку приняли на работу, уже не так важно, получит он какие-то обязанности или нет. Это зависит от целого ряда внешних факторов: например, от наличия невыполненной работы, потребностей и взглядов начальства, отношений власти между полами и институциональных ограничений. Если организация расширяется, то значимость начальников практически всегда будет определяться общим числом их подчиненных. Это, в свою очередь еще сильнее подталкивает тех, кто находится на вершине организационной иерархии, нанимать работников и только после этого решать, что они будут с ними делать, а также противостоять любым попыткам ликвидировать рабочие места, которые признаны излишними (возможно, это даже более распространенный вариант). Как мы увидим далее из рассказов консультантов, которых крупные компании (например, банки или поставщики медицинских товаров) нанимают для повышения эффективности, когда руководители

осознают, что повышение эффективности приведет к автоматизации значительной части работы их подчиненных, то они отвечают странным молчанием или даже реагируют откровенно враждебно. Ведь в результате они фактически сократили бы число менеджеров до нуля и превратились бы в королей воздуха. Потому что если исчезнут шестерки, то кому они будут «начальниками»?

2. Чем занимаются головорезы

Разумеется, я использую этот термин метафорически. Речь не идет о настоящих гангстерах или других формах наемной физической силы. Скорее я говорю о людях, в чьей работе присутствует элемент агрессии, но важнее всего то, что их должности существуют только потому, что кто-то их нанял.

Самый очевидный пример – национальные вооруженные силы. Армии нужны государствам только потому, что у других государств тоже есть армии[51]. Если бы ни у кого не было армий, то армии были бы не нужны. Но то же самое можно сказать и о большинстве лоббистов, PR-специалистов, агентов на телефоне и корпоративных юристов. Как и настоящие головорезы, они оказывают главным образом негативное воздействие на общество. Думаю, почти все согласятся, что если бы агенты по телефонным продажам исчезли, то мир стал бы лучше. Но, на мой взгляд, большинство людей также согласились бы, что если бы все корпоративные юристы, банковские лоббисты и гуру маркетинга аналогичным образом растворились в клубах дыма, то мир по меньшей мере стал бы чуть более сносным.

Возникает очевидный вопрос: действительно ли это бредовая работа? Возможно, это тот же случай, что и с мафиозными киллерами из предыдущей главы? В конце концов, головорезы чаще всего очевидно занимаются тем, что действуют в интересах своих нанимателей, даже если общий результат их профессиональной деятельности приносит вред человечеству в целом.

Здесь нам вновь нужно обратиться к субъективному элементу. Иногда полная бессмысленность работы столь очевидна, что мало кто из выполняющих ее станет отрицать это. Сейчас у большинства университетов в Соединенном Королевстве есть отделы по связям с общественностью, чей штат в несколько раз больше, чем, скажем, штат обычного банка или автозавода примерно такого же размера. Действительно ли Оксфорду нужно нанимать десятки PR-специалистов, чтобы убедить общественность в высоком уровне университета? Предположу, что потребуются столько же PR-специалистов и много лет, чтобы убедить общественность, что Оксфорд не является первоклассным университетом. Подозреваю, что даже в таком случае это невозможно. Конечно, это отчасти шутка: отдел по связям с общественностью занимается не только этим. Уверен, что в случае Оксфорда большую часть повседневных забот отдела составляют более практические вопросы. Например, как привлечь в университет детей нефтяных магнатов или коррумпированных политиков из других стран, которые в противном случае могут уйти в Кембридж. Но всё же сотрудники, которые отвечают за связи с общественностью, «стратегическую коммуникацию» и прочее во многих элитных университетах Великобритании, прислали мне истории, подтверждающие, что они в основном считают свою работу бесполезной.

Именно поэтому я включил труд головорезов в список бредовой работы: многие из тех, кто занимается подобными вещами, считают, что их работа не имеет общественной ценности и не должна существовать. Вспомним, что говорил налоговый юрист из предисловия: «Я корпоративный юрист... Я ничего не привношу в этот мир и всё время чувствую бесконечное отчаяние». К сожалению, почти невозможно установить, сколько корпоративных юристов втайне разделяют это чувство. В опросе YouGov не было разбивки данных по профессиям. Мое собственное исследование говорит о том, что такие чувства – совсем не исключение, однако никто из моих информантов не занимал особенно высоких должностей. То же самое можно сказать и о тех, кто работает в маркетинге или PR.

Я считаю слово «головорез» подходящим, ведь головорезы почти всегда считают свою работу предосудительной не только из-за того, что не чувствуют в своей работе позитивной ценности, но и потому, что считают ее неизбежно манипулятивной и агрессивной:

“ Том: Я работаю в очень крупной американской компании, которая делает постпродакшн фильмов и находится в Лондоне. Некоторые стороны моей работы всегда нравились мне и приносили удовлетворение: я заставляю машины в киностудиях летать, здания – взрываться, а динозавров – атаковать инопланетные космические корабли и развлекаю зрителей по всему миру.

Однако в последнее время нашими клиентами всё чаще выступают рекламные агентства. Они приносят нам рекламу хорошо известной фирменной продукции: шампуня, зубной пасты, увлажняющего крема, стирального порошка и так далее. С помощью визуальных эффектов мы создаем уловки, чтобы показать, будто эти продукты на самом деле работают.

Мы также работаем над телешоу и видеоклипами. Уменьшаем мешки под глазами у женщин, делаем волосы блестящими, а поп- и кинозвезд – худыми, отбеливаем зубы и тому подобное. Мы ретушируем кожу, чтобы убрать прыщи, выделяем зубы и делаем цветокоррекцию, чтобы сделать их белее (то же самое делаем и с одеждой в рекламе стирального порошка), закрашиваем секущиеся концы и подчеркиваем блеск волос в рекламе шампуня. Есть специальные искажающие инструменты, при помощи которых мы делаем людей более худыми. Эти методы используются буквально в каждой рекламе на телевидении, в большинстве телесериалов и во многих фильмах. Прежде всего их применяют для актрис, но также и для актеров. По сути, во время просмотра телепрограмм мы заставляем зрителей чувствовать себя неполноценными, а затем преувеличиваем эффективность «решений», предлагаемых в рекламных паузах.

За это я получаю сто тысяч фунтов стерлингов в год.

Когда я спросил у Тома, почему он считает свою работу бредовой (а не просто, скажем, порочной), он ответил мне:

Том: Я считаю полезной ту работу, которая удовлетворяет существовавшую ранее потребность или создает продукцию или услугу, о которой люди не думали и которая каким-то образом улучшает их жизни. Я думаю, время, когда работа была по большей части именно такой, уже давно прошло. В большинстве отраслей предложение растет намного быстрее спроса, так что теперь производят спрос. Моя работа производит спрос и затем преувеличивает пользу продуктов, которые продаются, чтобы удовлетворить его. Фактически можно утверждать, что это применимо к работе любого, кто занят в рекламной индустрии. Раз мы находимся в ситуации, когда, чтобы что-то продать, нужно сначала хитростью заставить людей поверить, что им это нужно, то, я думаю, сложно утверждать, что эта работа не бредовая[52].

В рекламе, маркетинге и пиаре такого рода недовольство очень сильно. Существует даже журнал «Adbusters», выпускаемый работниками индустрии, возмущенными тем, как они вынуждены зарабатывать себе на жизнь, и желающими использовать накопленные за время работы в рекламе навыки во имя добра, а не зла. Они, например, разрабатывают броскую подрывную рекламу (subvertising), которая атакует культуру потребления в целом.

Том считает свою работу бредовой не потому, что выступает против культуры потребления как таковой. Он выступает против, потому что считает свою «работу по наведению красоты», как он сам ее называет, насильственной и манипулятивной по своей сути. Он проводит различие между так называемыми честными и нечестными иллюзиями. Если вы заставляете динозавров нападать на космические корабли, никто не считает это реальным. Как и в случае с работой фокусника, людям весело отчасти из-за того, что все знают, что их разыгрывают, но не знают, как именно. Напротив, когда вы незаметно улучшаете внешность знаменитостей, то пытаетесь тем самым изменить бессознательные представления зрителей о том, какой должна быть повседневная реальность – в данном случае мужские и женские тела. Это делается, чтобы вызвать у них неприятное ощущение того, что их жизнь – неполноценный суррогат реальной жизни. Если честные иллюзии приносят в мир радость, то нечестные умышленно стремятся убедить людей, что их мир – унылое и паршивое место.

Я получил множество похожих историй от работников call-центров. Они считали свою работу бредовой не из-за условий труда (здесь наблюдается огромный разброс, от кошмарного уровня контроля до неожиданно спокойной атмосферы). Они так думали потому, что им приходится обманывать людей или давить на них, заставляя их сделать то, что на самом деле не соответствует их интересам. Приведу несколько примеров:

“ • «У меня несколько раз была бредовая работа в call-центрах. Я продавал людям то, чего они не хотели и что им не было нужно, принимал заявления на страховые выплаты, проводил бессмысленные исследования рынка».

• «Тактика „Заманить и подменить наживку“: сначала предложить „бесплатную“ услугу, а потом попросить 1,95 доллара за двухнедельную пробную подписку, чтобы вы могли завершить процесс и получить то, за чем

и пришли на сайт. А после этого вас еще подпишут на автоматическое продление ежемесячной услуги, стоимость которой больше чем в десять раз превышает изначальную сумму».

- «Это не просто отсутствие позитивного вклада. Вы активно портите людям жизнь. Я звонил людям, чтобы впарить им бесполезное, ненужное дерьмо – доступ к их кредитной истории, который в другом месте они могли получить бесплатно. Мы же предлагали его (с несколькими бессмысленными бонусами) за 6,99 фунта стерлингов в месяц».
- «Служба поддержки в основном помогала осуществлять элементарные действия на компьютере, пользователи легко могли найти их в Google. Думаю, это было ориентировано на пожилых людей или на тех, кто просто не знал, что можно по-другому».
- «В нашем call-центре основные ресурсы тратятся на то, чтобы научить агентов, как уговорить людей купить ненужные им вещи, вместо того чтобы решать реальные проблемы, с которыми они обращаются».

Итак, еще раз: настоящее раздражение вызывают, во-первых, агрессия и, во-вторых, обман. Здесь я могу говорить, исходя из личного опыта. У меня была похожая работа, хотя, как правило, я на ней долго не задерживался. Мало что может быть менее приятным, чем ситуация, когда тебе приходится, вопреки своей природе, убеждать других сделать то, что противоречит их здравому смыслу. Я остановлюсь на этом вопросе более подробно в следующей главе, где речь пойдет о духовном насилии. Пока просто отметим, что в этом и заключается суть работы головорезов.

3. Чем занимаются костыльщики

Костыльщики – это те, чья работа существует только из-за сбоя или ошибки в организации; они решают проблемы, которые не должны возникать. Я использую термин из программирования[53], но мне кажется, что его можно применять и более широко. Один из программистов так описывает индустрию:

“ Пабло: По сути, у нас два вида работы. Первый – работа над базовыми программами, решение сложных и захватывающих задач и так далее.

Второй – взять несколько программ и подпереть их костылем, чтобы они работали вместе.

Первая работа обычно считается полезной. Вторая же часто считается менее полезной или вовсе бесполезной, но в любом случае гораздо менее благодарной, чем первая. Такое чувство возникает, так как считается, что если бы базовые технологии были сделаны надлежащим образом, то в костылях не было бы (или почти не было бы) надобности.

Основная идея Пабло состоит в том, что всё более широкое использование бесплатного программного обеспечения приводит к тому, что оплачиваемая работа всё чаще сводится к разработке костылей. Программисты часто с радостью бесплатно и по ночам заняты интересной и стоящей работой над базовыми технологиями, но, так как им из-за этого всё меньше хочется думать о том, как сделать свои изобретения совместимыми, днем те же самые программисты занимаются нудной (но оплачиваемой) работой, подгоняя программы друг к другу. Это очень важное соображение; позднее я еще вернусь к тому, что из него следует. Сейчас же давайте рассмотрим понятие костылей само по себе.

Уборка – необходимое занятие, ведь вещи покрываются пылью, даже если просто стоят на месте, и обычный образ жизни оставляет следы, которые нужно убирать. Но уборка за тем, кто просто так, без всяких причин и всякой необходимости устроил беспорядок, всегда раздражает. А если ваша работа состоит в том, чтобы полный рабочий день убирать за таким человеком, то внутри вас неизбежно будет зреть негодование. Зигмунд Фрейд даже говорил о «неврозе домохозяйки»: он приписывал это состояние женщинам, чей жизненный горизонт вынужденно сводится к уборке за другими. Из-за этого они начинают фанатично относиться к бытовой гигиене, воспринимая ее как форму мести. Точно так же зачастую бьется в моральной агонии костыльщик: ему приходится выстраивать всю свою работу вокруг некоторой ценности (например, вокруг чистоты) именно потому, что более важным людям на эту ценность наплевать.

Самые очевидные примеры костыльщиков – это рядовые сотрудники, работа которых заключается в ликвидации ущерба, причиненного небрежным и некомпетентным начальством.

“ Магда: Однажды я работала «испытателем» в одной небольшой фирме. Мне нужно было вычитывать аналитические доклады, которые писал исследователь-статистик, большая звезда.

Он ничего не понимал в статистике и с трудом писал предложения без ошибок. Он вообще не использовал глаголы. Всё было так плохо, что у меня был праздник, если я вдруг находила связный абзац. За время работы в компании я похудела на двенадцать фунтов. Я должна была убеждать его основательно перерабатывать каждый подготовленный отчет. Разумеется, он никогда не соглашался хоть что-нибудь исправить, не говоря уже о том, чтобы переделать. После этого мне нужно было нести отчет директорам компании. Они тоже ничего не понимали в статистике, но поскольку они были директорами, то затягивали всё еще сильнее.

Кажется, существует целый отдельный вид работы, которая состоит в ликвидации ущерба, причиненного начальником, занимающим свое место по причинам, не связанным с его способностью выполнять работу. (Это отчасти пересекается с работой шестерок, которые тоже должны выполнять работу за начальника, но это не совсем одно и то же.) Приведу еще один пример: программист работает в фирме, которой управляет венский психолог, воображающий, что он совершил революцию в науке и встал в один ряд с великими

предшественниками. То, что он изобрел, в компании называют просто Алгоритмом. Задача Алгоритма состоит в том, чтобы воспроизводить человеческую речь. Компания продавала его фармацевтам для использования на веб-сайтах. С Алгоритмом была только одна проблема: он не работал.

“ Нури: «Гением», основавшим компанию, был венский исследователь, психолог. Он утверждал, что открыл Алгоритм. Много месяцев мне не разрешали посмотреть на этот Алогоритм, я только писал программы, в которых он использовался.

Код психолога никак не давал нормальных результатов. Обычный цикл выглядел так:

- Я демонстрирую изъяны его кода на каком-нибудь смехотворно простом предложении.
- Он глубокомысленно хмурит брови: «Хм-м... как странно...» Как будто я только что обнаружил единственный крошечный изъян у Звезды Смерти.
- Он на два часа исчезает в своем логове.
- Триумфально появляется, ошибка исправлена – теперь всё идеально!

“ • Возвращаемся к первому пункту.

В конце концов программисту пришлось заняться написанием самых примитивных скриптов для «Элизы»[54], чтобы имитировать речь на веб-страницах и скрыть тот факт, что Алгоритм по сути был чушью. Компания же, как выяснилось, была запущена из чистого тщеславия, и для руководства ею наняли генерального директора, который до этого управлял тренажерным залом.

Большая часть работы костыльчиков – это результат сбоя в системе, который никто не потрудился исправить. Например, задания, которые можно было легко автоматизировать, но либо ни у кого не доходят до этого руки, либо менеджер хочет сохранять максимально возможное число подчиненных, либо же творится какая-то организационная неразбериха, а иногда из-за всего этого вместе. У меня множество таких историй. Приведу несколько примеров:

“ • «Я работал программистом в туристической фирме. Какой-то бедолага несколько раз в неделю получал обновленное расписание рейсов по электронной почте и вручную вбивал его в Excel – в этом состояла его работа».

- «Я должен был переписывать информацию о государственных нефтяных скважинах из одной тетради в другую».
- «Каждый рабочий день я в течение семи с половиной часов делал ксерокопии медицинских карт ветеранов... Работникам всё время говорили, что покупать оборудование для оцифровки слишком затратно».
- «У меня была одна обязанность: следить за почтовым ящиком, на который работники присылали письма, запрашивая техническую помощь. Нужно было копировать их и вставлять в другую форму. Эта работа не просто напрашивалась на автоматизацию – она и была автоматизирована! Но у менеджеров возникли какие-то разногласия, и из-за этого начальство выпустило единый стандарт, который отменил автоматизацию».

В обществе производство костылей традиционно было женской работой. На протяжении всей истории выдающиеся мужчины слонялись, не замечая половины происходящего вокруг, и оттаптывая при этом тысячу ног. Моральный труд по умиротворению их эго, успокоению нервов и обсуждению возможных решений созданных мужчинами проблем, как правило, ложился на плечи их жен, сестер, матерей и дочерей. В более материальном смысле производство костылей можно считать типичной функцией рабочего класса. Архитектор может разработать план, который потрясающе выглядит на бумаге, но именно строитель будет думать над тем, как в реальности установить электрические розетки в круглой комнате, и ставить настоящие подпорки под предметы, которые в действительности просто не подходят друг к другу так, как указано на чертежах.

На самом деле в последнем случае речь вообще не идет о бредовой работе: она ничуть не более бредовая, чем работа дирижера, который исполняет симфонию Бетховена, или актрисы, играющей леди Макбет. Между чертежами, схемами, планами и их реализацией всегда есть определенный зазор; следовательно, всегда будут люди, которым придется вносить необходимые коррективы. Эта роль становится бредовой, когда план очевидно не может сработать и любой компетентный архитектор должен был это понимать с самого начала, – когда система устроена столь глупо, что ее провал абсолютно предсказуем, но вместо того, чтобы решить проблему, организация предпочитает нанимать на полный рабочий день сотрудников, чья задача полностью или преимущественно сводится к тому, чтобы ликвидировать ущерб. Как если бы домовладелец, обнаружив протечку в крыше, решил бы, что нанимать кровельщика для починки слишком хлопотно, вместо этого подставил бы под нее тазик и нанял на полную ставку человека, чтобы тот периодически выливал воду.

Само собой разумеется, костыльщики почти всегда знают, что у них бредовая работа, и обычно их это порядком злит.

Я столкнулся с классическим примером работы костыльщика, когда преподавал в одном знаменитом британском университете. Однажды в моем кабинете рухнули полки. Книги валялись по всему полу, а частично сломанный металлический каркас, прежде скреплявший полки, весело болтался над моим столом. Час спустя явился плотник, чтобы оценить ущерб.

Однако он с серьезным видом заявил, что, поскольку по всему полу разбросаны книги, правила безопасности не позволяют ему войти в кабинет и предпринять дальнейшие действия. Я должен был собрать книги в стопку и ничего больше не трогать, после чего плотник вернется при первой возможности, чтобы убрать болтающийся каркас.

Я надлежащим образом собрал книги, но плотник так и не вернулся. Далее последовала серия ежедневных звонков с факультета антропологии в отдел обслуживания зданий и территории. Каждый день кто-то с факультета звонил, обычно несколько раз, чтобы узнать о судьбе плотника, но тот каждый раз был занят неотложными делами. К концу недели я уже работал на полу, соорудив себе что-то вроде маленького гнезда из упавших книг. И к этому моменту стало очевидно, что один из сотрудников отдела занимался только тем, что извинялся за отсутствие плотника. Он производил впечатление хорошего человека, был чрезвычайно вежливым и уравновешенным, и в нем было что-то слегка задумчиво-меланхолическое, так что он отлично подходил для этой работы. Но всё же сложно представить, что он был особенно доволен своей карьерой. А самое главное, не было ни одной видимой причины, почему университет не мог просто сократить эту позицию и использовать деньги, чтобы нанять другого плотника, ведь тогда работа этого человека в любом случае стала бы ненужной.

4. Чем занимаются галочки

Я использую термин «работа для галочки» в отношении тех, чьи должности существуют исключительно или преимущественно для того, чтобы организация могла утверждать, что она занимается тем, чем на самом деле не занимается. Приведенную ниже историю мне прислала женщина, нанятая для организации досуга в доме престарелых.

“ Бетси: Большую часть времени я опрашивала жильцов и заполняла анкеты, где указывала их предпочтения в отношении отдыха. После этого анкету заносили в компьютер и сразу забывали о ней навсегда. По каким-то причинам бумажный вариант тоже хранили в папке. В глазах моего начальника заполнение анкет было, безусловно, важнейшей частью моей работы, и у меня были бы огромные проблемы, если бы я в этом деле отставала от графика. Много раз бывало так, что я заполняла анкету на жильца, который на следующий же день уезжал. Я выкидывала горы бумаги. Обычно опросы только раздражали жильцов, ведь они знали, что это просто бредовая бумажная работа и никому нет дела до их индивидуальных предпочтений.

Самое ужасное в такой работе – то, что работник обычно знает, что работа для галочки не только не способствует достижению мнимой цели, но фактически препятствует этому, отвлекая время и ресурсы. Так, Бетси понимала, что вместо того, чтобы развлекать жильцов, она тратит время на обработку анкет с информацией о том, как жильцы хотели бы развлекаться. Иногда ей удавалось заняться досугом жильцов («К счастью, каждый день перед ужином я могла играть для жильцов на пианино, и это было прекрасным временем. Мы пели, улыбались и плакали»). Но, как часто бывает в таких ситуациях, складывалось

ощущение, что эти моменты были для нее временными поблажками, предоставленными в качестве награды за выполнение основных обязанностей – заполнение и надлежащую обработку анкет[55].

Всем нам известны случаи, когда работа для галочки становится формой правления. Если выясняется, что госслужащие заняты чем-то очень нехорошим (например, их ловят на взятках или на регулярной стрельбе по гражданам во время остановки автомобиля для проверки документов), то первой реакцией неизбежно будет предложение создать «комиссию для выяснения обстоятельств», чтобы разобраться в произошедшем. Такое предложение выполняет две функции. Во-первых, это способ показать, что никто, кроме небольшой группы злодеев, не подозревал о происходящем (разумеется, как правило, это не так); во-вторых, это способ дать понять, что после установления всех фактов кто-то обязательно что-то предпримет (и это обычно тоже неправда). Комиссия по расследованию фактов – это способ заявить обществу, что правительство занято тем, чего оно на самом деле не делает. Но крупные корпорации ведут себя точно так же, если, скажем, выясняется, что они использовали рабский или детский труд на швейных фабриках или же сбрасывали токсичные отходы. Всё это – бред, но по-настоящему бредовой работой на самом деле занимаются не те, кто призван отвлекать внимание общественности (в этом, по крайней мере, можно найти какую-то пользу для самой компании), а те, кто занимаются этим внутри самой организации[56].

В качестве промежуточной формы можно рассмотреть индустрию корпоративного комплаенса[57]. Она напрямую создана постановлениями правительства (в данном случае – американского):

“ Лайла: Я работаю в развивающейся отрасли, которая возникла благодаря постановлению правительства – Закону о коррупции за рубежом.

В принципе, американские компании обязаны проводить комплексную юридическую проверку[58], чтобы убедиться, что не ведут бизнес с коррумпированными фирмами за рубежом. Нашими клиентами являются большие компании (технологические, автомобильные и так далее), которые могут снабжать ресурсами или работать со множеством мелких предприятий в таких странах, как Китай (это как раз мой регион).

Наша компания готовит отчеты по результатам комплексной проверки для клиентов: по сути, это час-другой поиска информации в интернете, которую затем перерабатывают в отчет. Требуется много профессионального жаргона и подготовки, чтобы убедиться, что каждый доклад соответствует требованиям.

Иногда мы находим в интернете информацию, которая является тревожным сигналом, – например, тот факт, что против главы компании было возбуждено уголовное дело, – но я бы сказала, что соотношение реальности и бреда здесь примерно двадцать к восьмидесяти. Пока против человека не завели уголовное дело, у меня нет возможности из своей квартиры в

Конечно, в каком-то смысле вся бюрократия работает по такому принципу: как только вы задаете формальный критерий успеха, «реальностью» для организации становится то, что существует на бумаге, а стоящие за ней люди играют в лучшем случае второстепенную роль. Я хорошо помню, как во время моей работы младшим преподавателем в Йельском университете все бесконечно обсуждали историю аспирантки первого года по археологии, чей муж погиб в автокатастрофе в первый же день семестра. По какой-то причине шок вызвал у нее психологический барьер на оформление документов. Она по-прежнему посещала лекции и активно участвовала в обсуждениях на занятиях, сдавала работы и получала отличные оценки. Но всякий раз профессора обнаруживали, что формально она не записалась на курс. Между тем только это и имело значение, как замечал на наших заседаниях серый кардинал департамента.

«Если вы не заполняете вовремя формы, то ребята из учебного отдела курс вам не засчитывают. И ваши результаты совершенно не имеют значения». Остальные преподаватели что-то мямлили и суетились, кто-то периодически осторожно упоминал о ее «личной трагедии», хотя никто не говорил, что именно произошло (только позднее я узнал детали от других студентов). Но позиция учебного отдела не вызвала ни у кого принципиальных возражений. С административной точки зрения реальность была именно такова.

В конце концов, после того как в последний момент ее попытались заставить заполнить пачку документов на апелляцию, чтобы получить возможность подать заявку на посещение курса после официального срока, и она ничего не ответила, а начальник отдела аспирантуры произнес множество длинных монологов о том, как неосмотрительно было со стороны студентки так усложнять ситуацию для тех, кто просто пытался ей помочь[60], она была отчислена на том основании, что человек, настолько неспособный к оформлению документов, очевидно, не подходит для академической карьеры.

Подобный образ мышления не исчезает, а распространяется всё сильнее, когда правительственные структуры реорганизуются на манер бизнеса, а граждане, например, переименовываются в «клиентов». Марк работает старшим специалистом по вопросам качества и эффективности в муниципальном совете в Великобритании.

“ Марк: В основном я работаю для галочки, особенно после того как я перестал общаться с клиентами напрямую. Для начальства я делаю вид, что всё идет отлично, и вообще скармливаю им бессмысленные цифры, создающие иллюзию контроля. Всё это никак не помогает гражданам, которым должен служить совет.

Мне рассказывали апокрифическую историю о руководителе, который включил пожарную сигнализацию, после чего весь персонал собрался на парковке. После того как сигнализация выключилась, он приказал всем сотрудникам, которые были заняты обслуживанием клиентов, незамедлительно возвращаться в здание. Остальные сотрудники могли

вернуться, когда кому-то из работающих с клиентами потребуется помощь, и так далее. Если бы это случилось, когда я был на работе, то мне бы пришлось оставаться на парковке очень долго!

Дальше Марк описывает местные органы власти как бесконечную последовательность ритуалов работы для галочки, организованных вокруг ежемесячных «целевых показателей». Их помещали на плакаты в офисе и отмечали зеленым «растущие», желтым – «стабильные», а красным – «падающие». Похоже, руководители не имели даже элементарных представлений о случайных колебаниях статистических величин (или, по крайней мере, притворялись, что ничего не знают), потому что каждый месяц работники, у которых были зеленые отметки, получали вознаграждение, а тем, у кого были красные результаты, настоятельно рекомендовали работать лучше. Всё это почти никак не влияло на реальное обслуживание.

“ Марк: Я работал над одним проектом, и мне нужно было придумать жилищные «стандарты обслуживания». Для реализации проекта нужно было дать пустые обещания клиентам, долго обсуждать всё с менеджерами на совещаниях, а в конце составить отчет, который на совещании получил высокую оценку менеджеров (главным образом из-за того, что мы его привлекательно представили и изложили). После этого отчет отправили в архив, и он никак не повлиял на жителей, если не считать часы, потраченные ими на заполнение анкет и участие в фокус-группах. По своему опыту могу сказать, что местные органы власти в основном так и работают[61].

Отметим значимость внешней привлекательности отчета. Этот сюжет часто возникает в историях о работе для галочки, причем чаще это происходит в корпоративном секторе, а не в государственном. Если текущая значимость менеджера измеряется тем, как много людей у него в подчинении, то непосредственным материальным подтверждением его власти и престижа служит визуальное качество его презентаций и отчетов. Совещания, на которых демонстрируются эти символы, можно рассматривать как важные ритуалы корпоративного мира. И так же, как в свите феодала могли находиться слуги, чьей единственной задачей[62] было полировать доспехи его лошадей или выщипывать его усы перед турнирами и представлениями, так и современные руководители держат работников, чья единственная работа – готовить презентации в PowerPoint или делать карты, мультфильмы, фотографии и иллюстрации, сопровождающие их отчеты. Многие из этих отчетов – всего лишь декорации в корпоративном театре кабуки: никто на самом деле не читает их до конца[63]. Но это не мешает амбициозным начальникам весело выкидывать половину годовой зарплаты какого-нибудь сотрудника лишь для того, чтобы сказать: «О да, мы поручили подготовить отчет на эту тему».

“ Ганнибал: Я занимаюсь консалтингом в цифровой сфере для отделов маркетинга международных фармацевтических компаний. Я часто работаю с международными PR-агентствами и пишу отчеты с названиями вроде «Как улучшить взаимодействие между основными заинтересованными сторонами

в области цифрового здравоохранения». Это полный, чистейший бред, его единственная цель – чтобы отделы маркетинга могли поставить галочку. Но получать большие суммы денег на написание бредовых отчетов очень легко. Не так давно мне удалось получить около двенадцати тысяч фунтов за написание двухстраничного отчета для клиента из фармацевтического бизнеса. Отчет должны были представить на совещании по глобальной стратегии, но в итоге он не пригодился. За время совещания им так и не удалось добраться до этого пункта в повестке, но тем не менее команда, для которой я писал отчет, была очень довольна.

Есть целые небольшие отрасли, которые существуют исключительно для удовлетворения таких запросов. Несколько лет я работал в управлении межбиблиотечного обмена научной библиотеки Университета Чикаго. В девяноста процентах случаев люди делали ксерокопии и отправляли по почте статьи из медицинских журналов с названиями вроде «Журнал клеточной биологии», «Клиническая эндокринология» и «Американский журнал медицины внутренних болезней». (Мне повезло, я занимался не этим.) Первые несколько месяцев я наивно полагал, что эти статьи отправляют врачам. Но однажды коллега смущенно объяснил мне: подавляющее большинство статей отправляют адвокатам[64]. Очевидно, если вы судитесь с доктором по делу о халатности, то сбор впечатляющей кучи научных работ будет частью шоу. В подходящий момент их нужно театральным жестом выложить на стол и затем приступить к доказательствам. Все знают, что никто на самом деле не станет читать эти бумажки, но всё же всегда есть вероятность, что адвокат или кто-то из свидетелей-экспертов возьмет одну из них для проверки, поэтому считается важным убедиться, что ваши законные представители нашли статьи, которые имеют хоть какое-то отношение к делу.

Как мы увидим в следующих главах, у частных компаний есть множество способов принимать на работу людей, чтобы сказать самим себе, что они занимаются тем, чем на самом деле не занимаются. У многих крупных корпораций, например, есть собственные внутренние журналы или даже телеканалы. На словах их задача – информировать сотрудников об интересных новостях и изменениях. Но на самом деле единственная причина их существования – дать начальству возможность испытать то теплое и приятное ощущение, которое вызывает благожелательный материал о тебе в СМИ, или же узнать, что испытывает человек, которого интервьюируют люди, выглядящие и ведущие себя совсем как репортеры, но при этом не задающие неудобных вопросов. Журналисты, продюсеры и технические работники получают хорошие деньги за такую работу – обычно в два-три раза выше рыночной ставки. Но я не знаю ни одного человека, кто работал бы на подобной работе на полную ставку и не считал бы свой труд бредовым[65].

5. Чем занимаются надсмотрщики

Есть две категории надсмотрщиков. Первая включает в себя тех, чья единственная функция – распределять работу между другими сотрудниками. Такую работу можно считать бредовой в том случае, если сам надсмотрщик считает, что ему совершенно нет нужды вмешиваться в рабочий процесс: не будь его на этом месте, подчиненные вполне справились бы самостоятельно. Таким образом, первый тип надсмотрщиков можно считать

противоположностью шестерок: речь здесь идет не о ненужных подчиненных, а о ненужных начальниках.

Если первая разновидность надсмотрщиков просто бесполезна, то вторая по-настоящему вредна. Речь идет о тех надсмотрщиках, чья основная задача – ставить перед другими сотрудниками бредовые задачи, контролировать бред или даже создавать совершенно новые бредовые рабочие места. Их также можно назвать генераторами бреда. В дополнение к функции надсмотрщика у представителей второго типа могут быть и настоящие обязанности, но если они занимаются только или преимущественно тем, что ставят бредовые задачи перед другими, то их собственную работу тоже можно классифицировать как бредовую.

Как можно догадаться, получить сведения от надсмотрщиков особенно сложно. Даже если втайне они считают свою работу бесполезной, то вряд ли признают это[66]. Но я нашел несколько человек, которые оказались готовы рассказать правду.

Бен – классический представитель первого типа. Он работает менеджером среднего звена:

“ Бен: У меня бредовая работа. Так вышло, что я менеджер среднего звена. На меня работает десять человек, но, насколько я могу судить, они могли бы делать то же самое и без моего надзора. Моя единственная функция – передавать им работу, но мне кажется, что люди, которые на самом деле придумывают работу, могли бы этим заниматься и сами. (Я хочу сказать, что в большинстве случаев я распределяю работу, придуманную другими менеджерами, занятыми бредовой работой. Это делает мою работу вдвойне бредовой.)

Меня только недавно назначили на эту должность, и я трачу много времени на то, чтобы понять, что же мне нужно делать. Насколько я понимаю, я должен мотивировать работников. Я как-то сомневаюсь, что заслуживаю своей зарплаты за это, хотя я очень стараюсь!

Бен подсчитал, что как минимум семьдесят пять процентов своего времени он тратит на распределение задач и дальнейший контроль за их выполнением. При этом он настаивает, что у него нет никаких оснований считать, что в его отсутствие подчиненные вели бы себя по-другому. Он также рассказывает, что по-прежнему пытается втихаря заниматься настоящей работой, но, когда он так делает, его начальники в конце концов замечают это и требуют прекратить. Когда Бен прислал мне свою историю, он работал на этой позиции только два с половиной месяца, – возможно, этим объясняется его откровенность. Если со временем он поддастся и примет свое новое место в жизни, то поймет, что, говоря словами из другой истории, «единственная задача менеджеров среднего звена – добиться того, чтобы нижестоящие работники достигали своих „показателей производительности“», и тогда начнет придумывать формальные статистические показатели, которые его подчиненные будут пытаться фальсифицировать.

Люди довольно часто жалуются на то, что их заставляют контролировать тех, кто в этом не нуждается. Вот, например, история Альфонсо, помощника менеджера по локализации:

“ Альфонсо: Я должен контролировать и координировать группу из пяти переводчиков. Проблема в том, что группа и сама прекрасно собой управляет: они умеют пользоваться всеми необходимыми инструментами и, конечно, могут управлять своим временем и задачами. Так что я обычно выступаю в роли «контролера задач». Я получаю запросы через Jira (бюрократический онлайн-сервис для управления задачами) и передаю их соответствующим людям. Помимо этого, я отвечаю за рассылку периодических отчетов своему менеджеру, который, в свою очередь, включает их в «более важные» отчеты, которые отправляются генеральному директору.

По-видимому, такого рода сочетание работы надсмотрщика и работы для галочки составляет суть деятельности менеджеров среднего звена.

В данном случае Альфонсо действительно выполнял одну полезную функцию. Ее польза состояла в том, что его команда переводчиков, находящаяся в Ирландии, получала так мало работы из центрального офиса в Японии, что ему постоянно нужно было придумывать способы подделать отчеты и создавать впечатление, будто все сотрудники очень заняты и никого не нужно увольнять.

* * *

Перейдем теперь ко второму типу надсмотрщиков – к тем, кто придумывает бредовую работу для других.

Можем начать с Хлои, занимающей пост декана по учебной работе в одном известном британском университете. Она непосредственно отвечает за «стратегическое руководство» кампусом, который столкнулся с рядом проблем.

Прежде всего, нужно сказать, что те из нас, кто вертятся в академических кругах и по-прежнему считают себя в первую очередь преподавателями и учеными, боятся слова «стратегический». Словосочетание «формулировка стратегической миссии» (или еще хуже – «концепция стратегического видения») внушает особый ужас, поскольку это основное средство, при помощи которого в академическую жизнь внедряются корпоративные методы управления. То есть разработка количественных методов для оценки эффективности, из-за которых преподаватели и ученые вынуждены всё больше времени тратить на оценку и обоснование того, что у них остается всё меньше времени делать. Аналогичное подозрение вызывает и любой документ, в котором постоянно используются слова «качество», «передовой опыт», «лидерство» или «стейкхолдер». Поэтому, услышав, что Хлоя была на позиции «стратегического руководителя», я сразу заподозрил, что ее работа была не просто бредовой, но что она также активно наполняла бредом жизни других людей.

По словам Хлои, именно так и обстояло дело, – хотя на первый взгляд это было вызвано несколько иными причинами.

“ Хлоя: Моя работа деканом была бредовой по той же причине, по которой бредовыми являются все должности деканов без административных полномочий, проректоров и прочие «стратегические» позиции в университетах. В университете реальная власть и ответственность находятся в руках тех, кто контролирует денежные потоки в организации. Проректор с административными полномочиями или декан (то есть те, кто контролирует бюджет) могут задабривать, принуждать, поощрять, запугивать или договариваться с департаментами, обсуждая, что они могут, должны или хотели бы делать, используя деньги как кнут (и как пряник). У стратегических деканов и других людей с аналогичными функциями нет ни кнута, ни пряника. У них нет административных полномочий. У них нет денег, есть только, как мне однажды объяснили, «сила убеждения и влияния».

Я не входила в руководство университета и поэтому не участвовала в спорах по поводу целевых показателей, общей стратегии, показателей эффективности, проверок и тому подобного. У меня не было бюджета. Я не управляла зданиями, расписанием, не решала никакие оперативные вопросы. Я могла только придумывать новую стратегию, которая, по сути, неизбежно повторяла уже согласованные университетские стратегии.

В основном Хлоя разрабатывала новые формулировки стратегической концепции, подобные тем, что регулярно используются для оправдания сложных расчетов и работы для галочки, которые теперь играют главную роль в британской академической жизни[67]. Но всё это было бессмысленной игрой теней, ведь Хлоя не обладала реальной властью. При этом она действительно получила то же, что все высокопоставленные университетские администраторы сейчас получают в качестве главного знака почета: крошечную собственную империю административных работников.

“ Хлоя: Мне дали в подчинение 0,75 ставки персонального ассистента, 0,75 ставки менеджера по спецпроектам и стратегической поддержке, полную ставку научного сотрудника – постдока и в дополнение к этому бюджет на расходы до двадцати тысяч фунтов. Иными словами, куча (государственных) денег пошла на сопровождение бредовой работы. Менеджер по спецпроектам и стратегической поддержке помогал мне с проектами и стратегией. Личный помощник был великолепен, но в итоге ему пришлось за огромные деньги заниматься бронированием билетов и работать референтом. Идея нанять научного сотрудника была пустой тратой времени и денег, потому что я исследователь-одиночка и мне не нужен помощник.

Так что я потратила два года своей жизни, придумывая работу себе и другим людям.

На самом деле Хлоя, по-видимому, была очень великодушным начальником. В то время как она тратила часы на разработку стратегий, которые, как ей было известно, не будут использоваться, менеджер по специальным проектам «носился и составлял варианты расписания», а также собирал полезную статистику, личный помощник вел ее календарь, а научная сотрудница проводила время, работая над собственным исследованием. Само по себе это выглядит совершенно невинным – по крайней мере, никто из них не причинял никакого вреда. Кто знает, возможно, научная сотрудница даже внесла какой-то важный собственный вклад в науку. По словам Хлои, по-настоящему тревожило здесь то, что она окончательно осознала: будь у нее реальная власть, она, вероятно, причинила бы вред. Потому что, проработав два года деканом, она оказалась достаточно неразумной, чтобы согласиться на должность руководителя в своем предыдущем департаменте. Таким образом, у нее появилась возможность взглянуть на ситуацию с другой стороны. Шесть месяцев спустя она ушла, испытывая ужас и отвращение.

Хлоя: Мое очень краткое пребывание в должности главы департамента напомнило мне, что как минимум девяносто процентов времени на этой работе люди валяют дурака. Например, заполняют бланки, которые декан факультета присылает, чтобы составить стратегические документы и отправить их дальше вверх по цепочке. Или производят конфетти из документов для контроля и мониторинга исследовательской и преподавательской деятельности. Или составляют план, а потом еще план, и еще пятилетний план, чтобы объяснить, зачем департаменту нужны деньги и сотрудники, которые у него уже есть. Или выставляют чертовы ежегодные оценки, которые сразу же уходят в стол, и никто больше про них не вспоминает. И, будучи главой департамента, вы просите сотрудников помочь в выполнении этих задач. Бред распространяется.

“ Что я об этом думаю? Сам по себе капитализм не производит бред[68]. Всё дело в менеджериальных идеологиях, которые внедряются в больших организациях. В результате внедрения менеджериализма появляются академические сотрудники, которые заботятся только о том, чтобы все эти менеджериальные шестеренки вращались. Они производят стратегии, целевые показатели, аудит, обзоры, оценки, новые стратегии и так далее, и тому подобное. Всё это почти полностью оторвано от реальных источников жизненной силы университетов – обучения и образования.

Ладно, пусть по этому вопросу последнее слово останется за Хлоей.

По крайней мере, Хлоя сначала получила людей в подчинение и только после этого стала думать, чем же их занять. Таня, несколько раз работавшая надсмотрщиком как в государственном, так и в частном секторе, объясняет, как возникают совершенно новые бредовые должности. Это последняя история, и она уникальна тем, что в ней фигурируют все составляющие типологии, предложенной в этой главе. Когда мое исследование уже подходило к концу, мне пришли в голову эти пять категорий, и я изложил их в Twitter, попросив присылать мне комментарии, дополнения и отзывы. Таня написала, что эти понятия полностью соответствуют ее опыту.

Таня: В вашей классификации бредовой работы я была бы надсмотрщиком. Я была одним из двух заместителей директора в организации, которая оказывала административные услуги двум конторам с оборотом около шестисот миллионов долларов и тысячей душ. Мы отвечали за их HR, бюджеты, гранты, контракты и поездки.

Когда ты менеджер (или костыльщик, который помогает заполнять функциональные пробелы), то в какой-то момент осознаёшь, что тебе нужно нанять нового человека, чтобы удовлетворить потребности организации. Как правило, я пыталась удовлетворить либо свою потребность в галочнике или костыльщике, либо потребности других менеджеров: иногда им были нужны люди для небредовой работы, а иногда – новая порция головорезов и шестерок.

Обычно костыльщики мне были нужны, чтобы компенсировать ущерб от плохо работающих систем управления проектами (и человеческих, и автоматизированных), а иногда – от неэффективного галочника или даже от сотрудника, чья работа не была бредовой: просто у него был пожизненный контракт и двадцать пять лет отличных оценок от предыдущих начальников.

Последний момент важен. Даже в корпоративной среде подчиненного сложно снять с должности за некомпетентность, если у него большой стаж и его работа прежде оценивалась высоко. В корпорациях, как и в государственных бюрократиях, проще всего справиться с такими людьми, «пиная их наверх», то есть повышая их, чтобы на более высокой должности они уже были проблемой для кого-то другого. Но Таня и так находилась на вершине этой иерархии, так что некомпетентный сотрудник по-прежнему остался бы ее проблемой, даже если бы его пнули выше по лестнице. У нее оставалось два варианта. Она могла либо перевести некомпетентного сотрудника на бредовую должность, где у него не было бы значимых обязанностей, либо, если такой должности под рукой не было, она могла оставить его на месте и нанять кого-то, кто выполнял бы работу за него. Но если вы выбираете второй вариант, то возникает другая проблема: вы не можете нанять кого-то на должность некомпетентного сотрудника, потому что некомпетентный сотрудник уже занимает эту должность. Вместо этого вы должны придумать новую вакансию и должностную инструкцию для нее. Вы знаете, что это всё бред, ведь на самом деле вы нанимаете этого человека для выполнения других обязанностей. После этого вы должны притвориться, что новый человек идеально подходит для выдуманной работы, которую ему/ей на самом деле не нужно делать. Всё это требует колоссальных усилий.

“ Таня: В организациях, где есть структурированная классификация должностей и должностных инструкций, вы можете нанять человека только на уже созданную и классифицированную должность. (Это сама по себе целая вселенная бредовой работы и бессмысленного труда. Примерно такая же, как мир людей, которые пишут заявки на гранты или на контракты.)

Так что создание бредовой работы зачастую предполагает создание целой вселенной бредового текста, который документирует задачи и функции должностей, а также те качества, которые необходимы для успешного выполнения этой работы, и всё это в соответствии с форматом и специальным бюрократическим жаргоном, установленным управлением кадров и HR-отделом моего агентства.

После этого нужно в таком же духе написать объявление о вакансии. Чтобы иметь право претендовать на эту работу, претендент должен представить резюме, включающее все темы и всю фразеологию объявления. Это нужно, чтобы специальное программное обеспечение, которое использует наше агентство, распознало их квалификации. После того как человека наняли, его должностные обязанности должны быть изложены еще в одном документе, который станет основой для ежегодных оценок эффективности его работы.

Я собственноручно переписывала резюме кандидатов, чтобы они прошли через специальную программу и у меня была возможность провести собеседования и выбрать подходящего. Если им не удавалось пройти через компьютер, то я не имела права их рассматривать.

Иносказательно ту же историю можно изложить примерно так. Снова вообразите, что вы феодал и у вас есть садовник. После двадцати лет верной службы у него начинаются серьезные проблемы с алкоголем. Вы постоянно находите его свернувшимся калачиком в клумбах, а в это время одуванчики разрастаются повсюду и камыш начинает чахнуть. Но у садовника хорошие связи, и если избавиться от него, то это обидит тех, кого обижать неразумно. Так что вы нанимаете нового слугу, якобы чтобы полировать дверные ручки или выполнять еще какие-нибудь бессмысленные поручения. В действительности вы позаботились, чтобы тот, кого вы наняли как полировщика дверных ручек, на самом деле был опытным садовником. Пока всё идет нормально. В корпоративной среде проблема заключается в том, что вы не можете просто взять нового слугу, придумать для него впечатляющий титул («Верховный сенешаль подъезда») и сказать, что его настоящая работа – подменять садовника, когда тот пьян. Вам нужно сначала придумать подробное фальшивое описание того, чем мог бы заниматься полировщик дверей, потом научить его, как притворяться, что он лучший полировщик дверных ручек в королевстве, и впоследствии использовать описание его должностных обязанностей в качестве основы для периодической оценки его эффективности, которую необходимо проводить для галочки.

А если садовник протрезвеет и не захочет, чтобы какой-то сопляк мешался у него под ногами, то у вас на руках будет полировщик дверных ручек на полную ставку.

Как рассказывает Таня, это лишь один из множества способов, при помощи которых надсмотрщики создают бредовые рабочие места.

О сложном многообразии бредовой работы

Описанные пять категорий не являются исчерпывающими, и, безусловно, можно предложить и новые типы. Так, мне показалось соблазнительным предложение добавить категорию «воображаемых друзей» – людей, которых якобы нанимают для того, чтобы очеловечить бесчеловечную корпоративную среду, но которые на самом деле в основном заставляют людей участвовать в выдуманных ими мудреных играх. Позднее мы еще поговорим об обязательном участии в семинарах по «креативности» и «осознанности», а также в благотворительных мероприятиях. У некоторых работников вся карьера основана на том, что они переодеваются в разные наряды или разрабатывают глупые игры, призванные наладить взаимопонимание в офисной среде, где все наверняка сильнее обрадуются, если их просто оставят в покое. Это можно считать разновидностью работы для галочки, но ее можно также рассматривать и как отдельный феномен.

Как видно из предыдущих примеров, иногда сложно определить, к какой именно категории относится очевидно бредовая работа. Зачастую она включает в себя элементы сразу из нескольких категорий. Галочник может одновременно быть и шестеркой или же стать ей, если изменятся внутренние правила организации. Шестерка может также часть времени быть костыльщиком или же стать им на постоянной основе, если возникнет проблема и начальник вместо того, чтобы разобраться с ней, решит, что легче просто перевести одного из своих бездельников-прислужников, чтобы тот ликвидировал ее последствия.

Возьмем, к примеру, Хлою, декана без административных полномочий. В каком-то смысле она тоже была шестеркой, поскольку начальство придумало ее должность в основном по символическим причинам. Но по отношению к своим подчиненным она также была надсмотрщиком. Поскольку Хлоя и ее подчиненным по большому счету было нечем заняться, она проводила время в поисках проблем, которые они могли бы решить при помощи костылей. В итоге Хлоя осознала, что, даже будь у нее хоть какая-то власть, она бы всё равно в основном занималась работой для галочки.

Мне прислал историю человек, который работал в компании, продававшей товары по телефону по контракту с одной крупной IT-фирмой. (Предположим, это был Apple, – я не знаю, так ли это на самом деле: он не сообщил мне точное название.) Он должен был обзванивать корпорации и пытаться убедить их договориться о встрече с торговым представителем Apple. Проблема заключалась в том, что у всех фирм, которые они обзванивали, уже был постоянный торговый представитель Apple, часто работавший в том же офисе. Более того, они прекрасно знали об этом.

“ Джим: Я часто спрашивал у менеджера, как можно убедить предполагаемого клиента в необходимости встречи с торговым представителем нашего технологического гиганта, если торговый

представитель того же самого гиганта уже сидит у них в офисе. Некоторые были растеряны не меньше меня, но более эффективные менеджеры терпеливо объясняли мне, что я упускаю суть: звонки с целью назначить встречу – это игра светских условностей.

Предполагаемые клиенты соглашаются на встречу не потому, что думают, будто это может помочь решить проблемы их бизнеса; они соглашаются из опасения, что отказаться будет невежливо.

Это, конечно, предельно бесполезно, но как именно классифицировать такой случай? Безусловно, агент по телефонным продажам Джим будет считаться головорезом. Но цель такого головореза – вовлечь людей в работу для галочки.

Еще одна неоднозначная многообразная категория – это громоотводы (flak catchers), которых можно рассматривать как сочетание шестерок и костыльщиков, но у них при этом есть и собственные уникальные характеристики. Громоотводы – это подчиненные, нанятые, чтобы принимать на себя поток жалоб, часто обоснованных. Однако они занимают эту должность именно потому, что у них нет никаких полномочий, чтобы что-то изменить по этим жалобам.

Конечно, громоотвод – это обычная для любой бюрократической структуры должность. Человека, чья работа – извиняться за то, что плотник не пришел, можно считать своего рода громоотводом, но если так, то его работа была удивительно непыльной. Ему приходилось разговаривать только с преподавателями университета и администраторами, которые вряд ли стали бы кричать, стучать по столу или явно злиться. В других случаях такая работа может быть действительно опасным занятием. Когда я впервые приехал в Соединенное Королевство в 2008 году, одной из первых поразивших меня вещей были повсеместные объявления в общественных местах, напоминавшие гражданам о том, что применять физическое насилие в отношении мелких государственных чиновников запрещено. (Я был поражен, ведь это и так должно быть очевидно. Но, видимо, нет.)

Иногда громоотводы прекрасно понимают, чем занимаются. Именно так обстояло дело с Натаниэлем, который записался на практику в колледже в Канаде. Ему поручили сидеть в регистрационном бюро и обзванивать людей, чтобы сообщить, что некоторые бланки были заполнены неправильно и им нужно заполнить их снова. («Поскольку все операторы на линии были студентами, это не давало клиентам возможности беситься слишком сильно. Когда кто-то начинал волноваться, ты первым делом говоришь: „Извини, мужик, я знаю, что это бред. Я сам студент“»). Порой ловцы брани выглядят трогательно невинными:

“Тим: Летом я работаю в общежитии колледжа. Я уже три года на этой работе и всё равно совершенно не понимаю, какие у меня на самом деле обязанности.

Похоже, моя главная задача – физически находиться за стойкой регистрации. На это я трачу примерно семьдесят процентов своего времени.

При этом я могу свободно «заниматься собственными проектами», что в основном означает валять дурака и делать резиновые мячики из ластиков, которые я нахожу в кабинетах. Если я не занят этим, то могу проверить офисную электронную почту (само собой, у меня нет никакой квалификации или административных полномочий, так что я могу только перенаправлять эти письма моему начальнику), перенести посылки, которые оставляют у двери, в специальное помещение, ответить на телефонные звонки (опять же, я ничего не знаю, и мой ответ редко может удовлетворить звонящего), найти упаковки из-под кетчупа 2005 года в ящиках стола или позвонить в техническую службу, чтобы сообщить, что жилец выбросил в измельчитель отходов три вилки и теперь из нее лезет гнилая еда.

Кроме того, люди часто орут на меня из-за того, в чем я очевидно не виноват. Например, из-за того, что они выбросили три вилки в измельчитель; или из-за того, что неподалеку идет строительство; или из-за того, что они не заплатили за проживание, а мне запрещено принимать тысячу четыреста долларов наличными и мой начальник не работает по выходным; или из-за того, что среди имеющихся каналов нет того, по которому они могли бы посмотреть шоу «Холостяк». Думаю, они просто отводят таким образом душу, ведь мне девятнадцать лет и очевидно, что я совершенно беспомощен.

За эту работу я получаю четырнадцать долларов в час.

На первый взгляд может показаться, что Тим просто шестерка, как та ненужная секретарша в голландском издательстве: за стойкой регистрации кто-то должен сидеть, иначе это выглядит плохо. Но на самом деле Тим, судя по всему, действительно делает важное дело для своего работодателя, а именно выступает в роли того, на кого могут поорать рассерженные студенты. Иначе зачем бы после трех лет работы начальство по-прежнему держало его в полном неведении? Основная причина, почему я не решаюсь назвать громоотводов еще одной категорией бредовой работы, заключается в том, что это реальная работа. Она, в отличие от работы человека, извиняющегося за то, что не пришел плотник, придумана не для того, чтобы восполнить структурный изъян. Тим занимает свою должность, потому что если вы соберете в одном месте много подростков, то у некоторых из них неизбежно будут происходить вспышки гнева из-за глупостей. Работодатель Тима предпочел бы, чтобы они направляли свое негодование не на него, а на кого-нибудь другого. Иначе говоря, у Тима дерьмовая работа, но вот бредовая ли она – это не совсем понятно.

Несколько слов о бредовой работе второго порядка

Наконец, есть еще одна сомнительная категория: работа, которую саму по себе никоим образом нельзя назвать бессмысленной, но которая в конечном счете становится бессмысленной, потому что поддерживает существование бессмысленного предприятия. Очевидный пример – уборщики, охранники, технические службы и другой вспомогательный персонал в бредовой компании. Возьмем, например, офис Курта, который занимается бумагами, необходимыми для того, чтобы перенести компьютер немецкого военного из одной комнаты в другую. Или фирму Нури, которая продвигает неработающий алгоритм. Или любую из сотни липовых фирм, занятых телефонными продажами или комплаенсом. В каждом из этих офисов кто-то должен поливать растения, мыть туалеты, бороться с насекомыми. И хотя бóльшая часть упомянутых компаний размещается в крупных офисных зданиях, в которых может находиться множество других фирм, – что обычно снижает вероятность того, что какой-нибудь уборщик, электрик или дезинсектор обслуживает исключительно тех, кто считает свое занятие бессмысленным, – если посчитать общую долю работы уборщика или электрика, уходящую на поддержку бреда, то цифры будут очень большими (должно быть, тридцать семь процентов, если верить исследованию YouGov[69]).

Если тридцать семь процентов рабочих мест – это бред, а тридцать семь процентов из оставшихся шестидесяти трех заняты их обслуживанием, то выходит, что чуть больше пятидесяти процентов всего труда находится в секторе бреда в широком смысле этого слова[70]. Если прибавить к этому бредовизацию полезных профессий (по крайней мере пятьдесят процентов должностей в офисах; в других областях, вероятно, поменьше) и различные профессии, существующие только потому, что люди слишком много работают (мойщики собак, ночные доставщики пиццы – и это неполный список), то мы, вероятно, могли бы сократить реальную рабочую неделю до пятнадцати или даже двенадцати часов, и никто бы этого особо не заметил.

Заключительное замечание, а также еще раз кратко о том, можно ли иметь бредовую работу и не знать об этом

Идея бредовой работы второго порядка вновь заставляет вернуться к вопросу о том, в какой степени такая работа является вопросом субъективного мнения, а в какой – объективной реальности. Я считаю, что бредовая работа существует на самом деле: когда я говорю, что мы можем полагаться только на мнение самого работника, я имею в виду, что это единственное, что мы можем знать как наблюдатели. Напомню, что, хотя я считаю правильным полагаться на мнение конкретного работника в вопросе о том, делает ли он или она вообще что-нибудь на своей работе, я всё же считаю при этом, что когда речь идет о более тонком вопросе – делается ли на этой работе что-нибудь ценное, – то лучше всего полагаться на общее мнение тех, кто занят в этой отрасли. В противном случае мы окажемся в довольно глупом положении, если заявим, что из тридцати помощников адвоката, работающих в одном офисе и выполняющих одинаковые задачи, у двадцати девяти бредовая работа, потому что они сами считают ее такой, а у единственного истинно

верующего, который с ними не согласен, – нет.

Если мы не намерены утверждать, что никакой реальности вне индивидуального восприятия вообще не существует (это было бы весьма сомнительно с философской точки зрения), то трудно отрицать, что люди могут ошибаться в отношении того, чем они занимаются. Для целей этой книги это не такая уж большая трудность, потому что меня, как уже было сказано, в первую очередь интересует субъективный элемент. Моя задача заключается не столько в том, чтобы разработать теорию общественной полезности или общественной ценности, сколько в том, чтобы выявить психологические, социальные и политические следствия того, что многие из нас втайне убеждены, что в нашей работе отсутствует общественная полезность или общественная ценность.

Я также предполагаю, что люди обычно не ошибаются. Так что если мы захотим выяснить, какие секторы экономики реальны, а какие – бред, то лучший способ узнать это состоит в том, чтобы изучить, в каких секторах большинство работников считают свою работу бессмысленной, а в каких – нет. Более того, можно попробовать выявить имплицитную теорию общественной ценности, которая приводит людей к таким выводам: если кто-то говорит: «Моя работа совершенно бессмысленна», то какие скрытые критерии при этом подразумеваются? Некоторые (как, например, художник по спецэффектам Том) много думали об этом и легко вам ответят. В других случаях работники не в состоянии сформулировать собственную теорию, но она наверняка у них имеется, пусть отчасти на бессознательном уровне. Так что обнаружить теорию можно, изучая язык, который люди используют, и наблюдая, как они инстинктивно реагируют на выполняемую работу.

Для меня это не проблема. Я антрополог, а антропологов учат выявлять имплицитные теории, стоящие за повседневными действиями и реакциями людей. Проблема только в том, что у людей разные теории. Во время проведения исследования я заметил, например, что многие работники банковской сферы втайне убеждены в том, что девяносто девять процентов деятельности банков – бред, который не приносит человечеству никакой пользы. Я могу только предполагать, что другие работники этой сферы не согласятся с такой оценкой. Существует ли здесь какая-то закономерность? Зависит ли она от трудового стажа? Действительно ли начальство больше верит в общественную пользу от работы банков? Или многие из начальников втайне согласны, что их работа не имеет общественной ценности, но их это не волнует? А может, они даже наслаждаются тем, что их работа не приносит пользы обществу, и в каком-то романтическом смысле считают себя пиратами или великими комбинаторами? Ответить на эти вопросы невозможно (хотя свидетельство Джеффри Сакса, приведенное в предыдущей главе, говорит о том, что многие из высокопоставленных начальников считают, что имеют право на всё, что могут получить).

Настоящая проблема для моего подхода возникает тогда, когда приходится иметь дело с теми, на чьи профессии другие люди обычно ссылаются как на яркие примеры бредовой работы, при том что сами обладатели этих профессий, похоже, так не считают. По этому вопросу тоже никто не проводил детального сравнительного исследования, но в своих данных я заметил несколько интересных закономерностей. Я получил истории лишь от нескольких адвокатов (хотя помощников адвокатов было множество) и двух пиарщиков; лоббистов не было совсем. Значит ли это, что мы должны считать эти профессии в основном

не бредовыми? Необязательно. У их молчания есть множество других возможных объяснений. Например, возможно, мало кто из них сидит в Twitter, а те, кто сидят, более склонны лгать.

В заключение я хотел бы добавить, что обнаружилась только одна категория людей, которые не просто отрицали бессмысленность своей работы, но откровенно враждебно относились к самой идее о том, что в нашей экономике полно бредовой работы. Довольно предсказуемо, что это были владельцы бизнеса и другие люди, ответственные за прием на работу и увольнение. (Таня, судя по всему, исключение в этом отношении.) Многие годы мне по собственной инициативе периодически писали возмущенные предприниматели и руководители, заявлявшие, что моя предпосылка изначально ошибочна. Они настаивали, что никто не стал бы тратить деньги компании на ненужного сотрудника. Аргументация в таких сообщениях обычно была незамысловатой. Большинство из них просто используют обычный логический круг: поскольку в условиях рыночной экономики описанные в этой главе вещи не могли произойти, то, следовательно, они и не происходили. И потому все люди, которые убеждены, что их работа бесполезна, должно быть, заблуждаются или много о себе думают, а может, просто не понимают свои реальные функции, которые полностью видны только вышестоящему начальству.

На основании этих ответов может возникнуть соблазн заключить, что существует как минимум одна группа людей, которые искренне не понимают, что занимаются бредом. Однако работа генеральных директоров на самом деле, конечно, вовсе не такова. Их действия действительно меняют мир – к лучшему или к худшему. Просто они не видят бреда, который сами создают.

Версия #2

Зверобой создал 4 февраля 2026 04:43:23

Зверобой обновил 4 февраля 2026 05:06:57