

Не работайте с м*даками. И что делать, если они вокруг вас

Автор:

[Роберт Саттон](#)

Не работайте с м*даками. И что делать, если они вокруг вас

Роберт Саттон

Вы можете называть таких людей негодьями, мерзавцами, козлами, тиранами, законченными эгоистами или даже м*даками – в любом случае вы сталкивались и сталкиваетесь с ними на работе – с деструктивными представителями коллектива, которые только и могут, что критиковать и издеваться.

Они доставляют коллегам проблемы и снижают производительность всей организации. Роберт Саттон в своей книге не только рассказывает, как это происходит, но и показывает, как изменить таких людей, расстаться с теми, кого изменить нельзя, как снизить вред для компании и наладить здоровые взаимоотношения внутри нее.

Цивилизованные и продуктивные рабочие коллективы существуют, и вы можете добиться, чтобы у вас был именно такой коллектив. Рост производительности и результатов компании не заставит себя ждать.

Роберт Саттон

Не работайте с мудаками. И что делать, если они вокруг вас

Robert I. Sutton

The no asshole rule

Building a Civilized Workplace and Surviving One That Isn't

Издано с разрешения Fletcher & Company и Andrew Nurnberg Literary Agency

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

© 2007 by Robert Sutton. All rights reserved

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015

* * *

Эту книгу хорошо дополняют:

Выбор сильнейших

Клаудио Фернандес-Араос

Война за таланты

Эд Майклз, Хелен Хэндфилд-Джонс и Бет Экселрод

Rework (<http://litres.ru/432112>)

Джейсон Фрайд и Дэвид Хайнмайер Хенссон

Remote (<http://litres.ru/6611896>)

Джейсон Фрайд и Дэвид Хайнмайер Хенссон

Предисловие

Когда я сталкиваюсь с подлым человеком, первое, что приходит мне на ум: «Господи, ну и мудаки!»

Готов поспорить, что и с вами происходит то же самое. Вы можете называть таких людей негодьями, мерзавцами, козлами, мучителями, тиранами, деспотами или законченными эгоистами, но для меня слово «мудак» полнее всего отражает страх и ненависть, которые я испытываю к этим гадким типам.

Я написал книгу «Не работайте с мудаками» потому, что большинству из нас, к сожалению, приходится так или иначе общаться на работе с самодовольными бездарностями. Мне хотелось рассказать в ней о том, как неприятные люди вредят своим коллегам и подрывают работу всей организации. Моя небольшая книжка также показывает, как не допускать таких козлов в свое рабочее пространство; как переделывать тех из них, с кем вы вынуждены находиться рядом; как избавляться от неспособных или нежелающих меняться и как эффективно смягчать разрушения, причиняемые этими негодьями.

О правиле «не работайте с мудаками» я впервые услышал больше 15 лет назад в Стэнфордском университете во время общего заседания факультета. Наша маленькая кафедра была на удивление приятным местом коллегиальной работы, особенно по сравнению с мелкой, но нескончаемой гадостью, пронизывающей большую часть академической жизни. В тот день Уоррен Хаусман, заведующий кафедрой, проводил дискуссию о том, кого мы должны привлечь в качестве нового преподавателя на возникшую вакансию.

Один из коллег предложил пригласить известного ученого из другого университета, на что немедленно получил от своего товарища возражение: «Слушай, мне все равно, даже если этот парень получил Нобелевскую премию...

Я просто не хочу, чтобы какой-нибудь мудака развалил нашу команду». Мы все вдоволь посмеялись, но потом начали горячо и всерьез обсуждать, как убереечь кафедру от наглых и подлых интриганов. С тех пор каждый раз, когда речь заходила о новом кандидате на любую должность, мы с полным на то правом задавали контрольный вопрос: «Он, похоже, компетентный специалист, но не нарушим ли мы свое правило “не работайте с мудаками”?» И благодаря такому подходу наша кафедра процветала.

В других местах люди обычно стараются смягчать выражения, и в правиле фигурируют «уроды», «подлецы», «стукачи» или «хамы». Иногда оно активно применяется, но остается негласным. Однако при любой формулировке я выберу то место работы, где действует правило «не работайте с мудаками», а не тысячи других организаций, игнорирующих, прощающих или даже поощряющих злонравие любого сорта.

Я не собирался писать на эту тему. Все началось в 2003 году с моего полусерьезного предложения Harvard Business Review (HBR), когда его старший редактор Джулия Керби поинтересовалась, нет ли у меня чего-нибудь для их ежегодного списка Breakthrough Ideas («Прорывные идеи»). Я сказал Джулии, что лучшая известная мне бизнес-практика – это правило «не работайте с мудаками», но HBR слишком респектабельное, известное и, честно говоря, слишком осторожное издание, чтобы напечатать на своих страницах подобную легкую непристойность. При этом я доказывал, что подвергнутые цензуре и смягченные вариации типа «не работайте с козлами» или «не работайте с негодьями» просто не звучат с той же аутентичностью и эмоциональным посылом. Я был готов написать объемное эссе, но при условии, что фразу «не работайте с мудаками» напечатают «без редактуры».

Я ожидал, что HBR вежливо отмахнется от меня, втайне предвкушая, как буду жаловаться на стерилизованное и наивное видение организационной жизни, представляемое журналом; на то, что его редакторам недостает мужества выпустить текст, изложенный языком, на котором люди на самом деле думают и говорят. Я оказался не прав. HBR не только опубликовал это правило в статье More Trouble Than They Worth («От них одни неприятности») в рубрике Breakthrough Ideas февральского выпуска 2004 года, но и напечатали слово «мудак» в этом коротком эссе целых восемь раз! После того как статья появилась, меня ждал еще больший сюрприз. Ранее я написал четыре статьи в HBR, каждая из которых повлекла за собой какое-то число электронных писем, звонков и пресс-запросов. Но та реакция читателей была ничем по сравнению

с лавиной откликов, обрушившихся на меня после выхода в свет эссе о правиле «не работайте с мудаками» (и его продолжения, опубликованного в CIO Insight). Я по-прежнему получаю новые письма каждый месяц.

Первое электронное письмо пришло от менеджера компании, занимающейся производством кровли, в котором было сказано, что статья подвигла его решить наконец проблему с продуктивным, но сволочным сотрудником. Потом сообщения начали поступать со всего мира от людей самых разных профессий: итальянского журналиста, испанского консультанта по менеджменту, бухгалтера консалтинговой фирмы Towers Perrin в Бостоне, советника-посланника по вопросам управления из посольства США в Лондоне, управляющего элитным отелем в Шанхае, специалиста по пособиям и выплатам из Питтсбургского музея, главы инвестиционной компании Mission Ridge Capital, научного сотрудника Верховного суда Соединенных Штатов Америки и так далее.

И хотя я ожидал, что мои университетские коллеги, изучающие темы издевательства и агрессии на работе, сочтут термин «мудак» слишком грубым и неточным, многие из них выразили мне поддержку, а один написал: «Ваша работа о правиле “не работайте с мудаками” нашла отклик у меня и моих товарищей. На самом деле мы часто рассуждаем о том, что могли бы лучше предсказывать дисперсию показателя удовлетворенности работой с помощью всего лишь одного этого “жгучего” вопроса. В принципе, если бы можно было спросить у респондентов, является ли их босс мудаком, то других вопросов по данной теме и не понадобилось бы... В общем, я согласен, что, хотя термин имеет потенциально оскорбительную природу, никакое другое слово не отражает столь же точно сущность подобного типа личностей».

Моя небольшая статья в HBR также вызвала появление ряда сообщений, историй и интервью об этом правиле в разных источниках, включая Национальное государственное радио, журнал Fortune Small Business и мою любимую колонку Арика Пресса, главного редактора журнала American Lawyer. Последний призвал юридические фирмы ввести процедуру «аудита козлов». Пресс предлагал руководителям компаний «задаться вопросом: “Почему мы миримся с вызывающим поведением сотрудников”? И если ответом будет “из-за качественной профессиональной работы, превращающейся в привлекательные чеки по \$2500 за час”, то, по крайней мере, вы определите свои приоритеты, не тратясь на консультанта».

Конечно, адвокаты и юридические конторы не уникальны. Противные люди есть практически в каждой профессии и в любой стране. В Великобритании, например, их называют словами «жопа», «засранец» или (более вежливо) «стерва», «язва» – все эти определения неплохо вписываются в наш перечень синонимов к «мудаку». Термин «чудак на букву “М”» – слегка облегченная вариация, популярная в интернет-сообществе. «Мудило» – версия, весьма раскрученная звездой World Wrestling Entertainment[1 - World Wrestling Entertainment, Inc. – американская компания, занимающаяся проведением мероприятий профессионального рестлинга, а также выпускающая кинопродукцию, музыкальные диски, одежду и компьютерные игры. Сейчас World Wrestling Entertainment – крупнейшая в Америке и во всем мире федерация профессионального рестлинга; число любителей данного вида спорта только в США составляет 13 миллионов человек, а мероприятия транслируется более чем в 150 странах. Прим. ред.] Крисом Джерико и персонажами хитового британского (теперь и американского) сериала про деспотичного идиота-начальника The Office («Офис»). Следует отметить, что, как ни называй таких мерзавцев, многие из них даже не подозревают, как отвратительно себя ведут. Что еще хуже, некоторые хамы просто гордятся своим поведением. Другие же придурки обеспокоены и стыдятся своего характера, но не могут подавить его проявлений или справиться с собственной подлостью. Однако все мудаки одинаковы в одном: они бесят, унижают окружающих и портят жизнь коллегам – вышестоящим и подчиненным, а порой от них достается даже клиентам и потребителям.

Глядя на страх и отчаяние своих собеседников и корреспондентов, я убедился, что должен написать книгу «Не работайте с мудаками». Убедился, глядя на уловки, к которым люди вынуждены прибегать, чтобы выжить и сохранить достоинство в кишачих мерзавцами организациях; убедился, смеясь вслух над историями мести и узнавая о маленьких победах над подлецами. Я написал свою книгу и потому, что есть очень много доказательств главной моей мысли: цивилизованные места работы – не выдумка и не сон, они существуют, и вполне можно заменить атмосферу всеобщего склочничества взаимным уважением, если правильно управлять командой и организацией. Кстати, цивилизованные места работы, как правило, показывают выдающиеся бизнес-результаты.

Я надеюсь, что эта небольшая книжка найдет отклик у читателей и поможет всем, кого подавляют воинствующие наглецы, с которыми приходится работать – руководить ими или им подчиняться. Я также рассчитываю, что книга снабдит вас практическими советами и идеями, позволяющими изгнать или перевоспитать неприятных людей или, когда это невозможно, максимально

сократить ущерб, который они причиняют вам и вашему месту работы.

Глава 1

Что делают мудаки и почему вы знаете столь многих

Кто заслуживает называться мудаком? Многие используют это слово неизбирательно, применяя его к любому человеку, который раздражает, мешает или в данный момент добивается большего, чем они, успеха. Но если вы хотите применять правило «Не работайте с мудаками», то полезно уточнить смысл данного термина, отделив коллег и клиентов, которые вам просто не нравятся, от тех, кто действительно заслуживает такого определения. Это поможет различать людей, у которых не задался день («временных мудаков»), от постоянно недоброжелательных и вредных негодяев («сертифицированных мудаков»). А грамотное определение поможет вам объяснить остальным, почему ваш коллега, босс или клиент заслуживает такого ярлыка, или прийти к пониманию, почему люди называют вас мудаком (по крайней мере, за спиной) и чем вы могли это заслужить.

Такие исследователи, как Беннетт Теппер, пишущие о психологическом насилии на работе, определяют это явление как «продолжительное проявление враждебного вербального и невербального поведения без физического контакта». Данное определение весьма полезно, но недостаточно детально для понимания того, кто такие мудаки и как они влияют на окружающих. Мой личный опыт, полученный в бытность молодым помощником профессора, прольет свет на смысл, вкладываемый мною в данный термин в своей книге.

Прибыв в Стэнфорд 29-летним научным сотрудником, я был неопытным, неэффективным и ужасно нервным преподавателем. После первого года работы я заслуженно получил очень скудные оценки за качество обучения. Я трудился над собой и делал все, чтобы добиться большей эффективности в аудитории, и был в восторге, когда в конце моего третьего года в Стэнфорде во время церемонии выпуска меня назвали «Лучшим преподавателем» кафедры по результатам студенческого голосования.

Но мое ликование длилось лишь несколько минут. Оно испарилось, когда одна завистливая коллега подбежала ко мне сразу же после ухода выпускников и крепко обняла. Она украдкой и весьма умело вытянула из меня каждый грамм испытываемой радости, снисходительным тоном прошептал мне в ухо (не переставая широко улыбаться на публику): «Ну, Боб, теперь, когда ты доставил удовольствие деточкам в этом кампусе, может быть, угомонишься и займешься наконец настоящей работой».

Это болезненное воспоминание иллюстрирует два теста, которые я использую для обнаружения мудаков.

- Тест № 1: чувствует ли себя «объект» угнетенным, оскорбленным, выдохшимся или униженным после разговора с предполагаемым мудаком? В частности, возникает ли у «объекта» ощущение вины?
- Тест № 2: намечает ли предполагаемый мудака в качестве «объекта» своего ядовитого выпада человека менее влиятельного, чем сам, или человека, обладающего большей властью?

Уверяю вас, что после короткого взаимодействия с моей «доброй» коллегой, которое длилось меньше минуты, я почувствовал виноватым себя. Эйфория моментально исчезла, и я погрузился в переживания: выходит, я получил награду лишь потому, что недостаточно серьезно занимался научными исследованиями (главным параметр, по которому оцениваются преподаватели Стэнфорда). Этот эпизод также демонстрирует, что, хотя мудаки в большинстве своем открыто наносят вред яростью и высокомерием, существуют и другие способы отравить жизнь окружающим. Людей, которые публично унижают и оскорбляют подчиненных и соперников, легче поймать и призвать к порядку. Двуличных и вероломных гадов, таких как моя коллега, – тех, кто обладает достаточными навыками и эмоциональным самоконтролем, чтобы отложить грязное удовольствие до момента, когда его нельзя подловить, – остановить сложнее, хотя ранить они могут не меньше, чем свирепствующий маньяк.

Есть много других действий (социологи называют их ходами взаимодействия или просто ходами), которые мудаки используют, чтобы унижить и умалить достоинства своих жертв. Я составил список из 12 самых распространенных ходов (грязную дюжину), чтобы проиллюстрировать диапазон от едва уловимых

приемов исподтишка до вполне очевидных выпадов, используемых негодьями. Подозреваю, что читатели могут добавить сюда много других ходов, которые видели, которым подвергались или которые сами применяли на других. Почти каждый день я узнаю о новых подлых уловках. Говорим ли мы о личных оскорблениях, «статусных пощечинах» (быстрых действиях, нивелирующих социальное положение и убивающих достоинство), попытках «пристыдить» или ритуалах «разжалования», «шутках» как способе оскорбления или о подчеркнутом игнорировании человека – словом, о сотнях всевозможных ухищрений, – все они схожи тем, что «объект», поняв, что подвергся злобному и подлому нападению, испытывает чувство унижения, пусть даже на мгновение. Перечислим способы, которыми мудаки пользуются для своей грязной работы.

Грязная дюжина

Самые распространенные действия мудаков

1. Личные оскорбления.
2. Вторжение на «личную территорию» «объекта».
3. Непрошенный физический контакт. Угрозы и запугивания – вербальные и невербальные.
4. «Саркастические шутки» и «дразнилки», используемые для оскорбления.
5. «Испепеляющие» электронные письма.
6. «Статусные пощечины» с намерением унижить жертву.
7. Публичные попытки дискредитировать или показательные «разжалования».
8. Грубые вмешательства.
9. Лицемерные нападки.

10. Презрительные взгляды.

11. Игнорирование.

Не очень приятные слова, которые коллега прошептала мне на ухо, также помогают продемонстрировать разницу между временным и сертифицированным мудаками. Несправедливо присваивать последнее звание на основании единичного случая, такого как этот (для начала мы можем классифицировать негодяя лишь как временного мудака). Так что пока я ограничусь в своем определении данной сотрудницы прилагательным «временный». Перед тем как повесить на нее ярлык «сертифицированного мудака», нам понадобится собрать больше информации. Почти каждый человек время от времени ведет себя как настоящий урод – я и сам признаю себя виновным во многих преступлениях такого рода: например, как-то разозлившись на сотрудницу, которую заподозрил (ошибочно) в намерении отнять офис у нашей группы, отправил ей оскорбительное электронное письмо, поставив в «копию» ее начальника и подчиненных, а также других членов профессорско-преподавательского состава. Она сказала только: «Ты заставил меня плакать». Позже я извинился перед ней. В тот момент я был виновен в том, что повел себя как козел, хотя и не унижал одного и того же человека изо дня в день. (Если вы никогда, ни разу в жизни, не вели себя как мудаки, пожалуйста, незамедлительно свяжитесь со мной – я хочу знать, как вам удалось совершить этот сверхчеловеческий подвиг.)

Намного сложнее квалифицировать человека как сертифицированного мудака: он должен проявить постоянство, иметь статистику эпизодов, которые заканчивались тем, что «объекты» один за другим чувствовали себя недооцененными, подавленными, униженными, оскорбленными, выдохшимися, угнетенными и, как правило, винили в сложившейся ситуации только себя. Психологи разграничивают состояния (мимолетные ощущения, мысли и действия) и признаки (устойчивые личностные характеристики), наблюдая за соответствием места и времени. Когда кто-то все время совершает действия, оставляющие за собой шлейф из жертв, он заслуживает почетного звания «сертифицированный мудаки».

В определенных условиях каждый человек потенциально может действовать как мерзавец, – когда он испытывает прессинг или когда на его работе принято (особенно среди «лучших» и «самых влиятельных») вести себя таким образом.

И хотя термин следует использовать по возможности редко, некоторые люди заслуживают звания «сертифицированный мудака» за то постоянство, с которым они продолжают вести себя по-хамски независимо от времени и места. «Бензопила» Ал Данлап – хорошо известный кандидат на это звание. Бывший CEO и учредитель компании Sunbeam, написавший книгу Mean Business[2 - Dunlap A.J., Andelman B. Mean Business: How I Saved Bad Companies and Make Good Companies Great. – New York: Fireside, 1997. Прим. ред.] («Подлый бизнес»), был печально известен словесными оскорблениями, которыми он осыпал подчиненных. В своей книге Chainsaw[3 - Byrne J.A. Chainsaw: The Notorious Career of Al Dunlap in the Era of Profit-at-Any-Price. – New York: HarperBusiness, 1999. Прим. ред.] («Бензопила») Джон Берн (работавший в Sunbeam) описал Данлапа как «собаку, гавкающую часами... Он только орал, разглагольствовал и бушевал. Он был высокомерным, агрессивным и дерзким».

Другим кандидатом является продюсер Скотт Рудин, известный как один из самых неприятных голливудских боссов. По оценке Wall Street Journal, с 2000 по 2005 г. он сменил около 250 личных помощников; Рудин утверждал, что в его записях отражены только 119 (но заметил, что туда не включены помощники, которые работали меньше двух недель). Его бывшие ассистенты говорили корреспондентам Journal, что он постоянно бранился и кричал на них. Один рассказал, что был уволен за «не тот кекс на завтрак», о чем мистер Рудин не вспомнил, но признал, что это было «вполне возможно». Интернет-журнал Salon цитировал бывшую помощницу, которая получила от Рудина телефонный звонок в 6:30 утра с приказанием напомнить послать цветов Анжелике Хьюстон[4 - Анжелика Хьюстон (род. 8 июля 1951 г.) – знаменитая американская актриса и режиссер, наиболее известная по роли в фильме «Семейка Аддамс» и его продолжении. Лауреат премии «Оскар» за лучшую женскую роль второго плана в 1986 г. Прим. перев.] ко дню ее рождения. Этим же утром в 11:00 Рудин вызвал беднягу в свой кабинет и заорал: «Ты тупица! Ты забыла напомнить мне достать цветов для Анжелики Хьюстон!» Эта бывшая помощница также добавила: «И пока он медленно исчезал за автоматически затворяющейся дверью, последнее, что я увидела, был непристойный жест – он поднял средний палец, прогоняя меня».

Такое поведение демонстрируют не только мужчины. Согласно New York Times, Линда Вачнер, бывший CEO компании Warnaco, пользовалась дурной славой руководителя, публично унижающего своих подчиненных за плохие показатели или просто за то, что «они ей неприятны». Крис Хейн, бывший президент подразделения рубашек Warnaco's Hathaway, поведал New York Times, что, «когда твое подразделение не добивалось нужных показателей, она задавала

такую головомойку, что ты чувствовал себя ростом с тумбочку. Это было ужасно». Другие бывшие сотрудники компании сообщали, что нападки Вачнер были зачастую «скорее личными, чем профессиональными, и часто содержали довольно грубые намеки на пол, расу или этническую принадлежность».

Знаменитые боссы – не единственные, кто постоянно унижает своих подчиненных. Многие электронные письма, полученные мною после статьи в Harvard Business Review, были историями о руководителях, изо дня в день оскорбляющих и тиранящих своих сотрудников. Возьмем читателя из Шотландии, он пишет: «У одной моей знакомой был ужасный начальник. Она работала в очень маленьком офисе, где даже туалета не было. Женщина забеременела и, соответственно, часто нуждалась в уборной. Ей не только приходилось испытывать неудобства, бегая в соседний магазин, но ее начальник счел эти походы слишком частыми и начал вычитать “прогулянное” время из ее обеденного перерыва!» Одна бывшая секретарша, работавшая в большой компании, предоставляющей коммунальные услуги, рассказала мне, что уволилась с работы из-за начальницы, постоянно трогавшей ее плечи и волосы.

Вот выдержка из книги консультанта по вопросам менеджмента Brutal Bosses and Their Prey[5 - Hornstein Harvey A. Brutal Bosses and Their Prey: How to Identify and Overcome Abuse in the Workplace. – New York: Riverhead Press, 1996. Прим. ред.] («Брутальные боссы и их жертвы») Харви Хорнштейна – небольшой отрывок из интервью, которое он взял у одной из жертв многочисленных унижений:

«Билли, – сказал он, стоя в дверях, так чтобы все в центре офиса хорошо нас слышали. – Билли, это не годится, вообще никуда не годится...» Произнося свою тираду, он мял листы бумаги – мою работу... Одну за другой он комкал страницы, с омерзением держа их на расстоянии вытянутой руки и по очереди швыряя в мой кабинет, а все присутствующие смотрели. Потом он громко сказал: «Макулатура на входе – мусор на выходе. – Я хотел заговорить, но он перебил меня: – Ты несешь мне отбросы, тебе их и убирать теперь». И я сделал это. Сквозь дверной проем было видно, как люди отводят взгляды, потому что они были смущены и не хотели видеть эту сцену: 36-летний мужчина в костюм-тройке склоняется перед начальником, чтобы собрать с пола мятые бумажки.

Если эти истории правдивы, то подобные руководители заслуживают называться мудаками, потому что они последовательно агрессивны и подло вели себя с людьми, которые с ними работали, особенно с подчиненными. Это возвращает нас к тесту № 2: предполагаемый мудака метил своим ядом в человека менее влиятельного, чем сам, а не в человека, обладающего большей властью. Поведение моей коллеги на выпускной церемонии в Стэнфорде подходит и под этот критерий: когда происходил тот эпизод, она занимала высокую должность и была намного влиятельнее меня.

Идея о том, что оценка обращения человека высокого положения с людьми более низкого статуса служит хорошей его проверкой, не является моим изобретением. Тест в том же духе провел сэр Ричард Брэнсон, основатель империи Virgin[6 - Virgin Group – международный конгломерат компаний, основанный успешным британским бизнесменом Ричардом Брэнсоном в 1970 г. На сегодня совокупный доход Virgin Group превышает 24 миллиарда долларов, а число сотрудников компании перевалило за 50 000. Прим. перев.], отбирая кандидатов для съемок телевизионного реалити-шоу, в котором «миллиардеры» должны были быть представлены, как говорят, «без грима». Шоу The Rebel Billionaire («Мятежный миллиардер») должно было конкурировать с безумно успешным шоу Дональда Трампа The Apprentice («Ученик»). В первом эпизоде Брэнсон в роли старого водителя, страдающего артритом, подбирал участников в аэропорту – он выгнал двоих за то, что те грубо обращались с ним, сочтя его за никчемное существо.

Повторяю: есть разница между отдельными инцидентами, когда люди ведут себя по-хамски, и сертифицированными мудаками, которые последовательно направляют свои ядовитые выпады почти всегда в менее влиятельных людей. Джон Болтон, одиозный посол США в ООН, соответствует нашим тестам, если сведения из Конгресса США верны. Президент Джордж Буш-мл. принял спорное решение о назначении Болтона, когда его кандидатуру не хотели утверждать в Конгрессе. Репутация Болтона, которую он заработал за свое пристрастие к психологическому насилию над коллегами, послужила импульсом для информационного ажиотажа в СМИ, возмущенных этим назначением. Мелоди Таунзел, например, рассказывала о том, как сталкивалась с отвратительным характером Болтона в 1994 г. во время своей работы в Москве представителем Агентства США по международному развитию. Таунзел говорила, что тот проявил все свои мерзкие качества, когда она пожаловалась на некомпетентность клиента, которого он представлял как юрист. В письме Таунзел сенатскому комитету по международным отношениям, датированном 2005 г., она утверждала, что «мистер Болтон принялся гоняться за мной

по холлам русского отеля, кидая в меня вещи, подсовывал угрожающие письма под дверь и вообще вел себя, как безумец... На протяжении почти двух недель, пока я ждала новых предписаний, Джон Болтон преследовал меня столь ужасным образом, что мне в конце концов пришлось не выходить из своего номера. Он и тогда навещал меня, колотя в дверь и выкрикивая угрозы». Таунзел добавила: «Он отпускал наглые замечания по поводу моего веса, моего гардероба и моей сексуальности (тут к нему обычно присоединялись еще двое подпевал)».

В других показаниях комитету бывший подчиненный Болтона (и собрат по республиканской партии) Карл Форд-мл. описал своего босса как человека, который заискивает перед вышестоящими и топчет тех, кто ниже него по положению. По моему мнению, если эти сообщения правдивы, они сигнализируют о том, что Болтона можно со всеми основаниями назвать сертифицированным мудаком: его оскорбления – это элемент устойчивой модели поведения, а не единичный случай, спровоцированный обстоятельствами.

Я не одинок в своем мнении. Village Voice опубликовала статью Wanted: Complete Asshole for U. N. Ambassador («Разыскивается: полный мудака на должность посла ООН»), авторы которой пришли к выводу, что «Джон Болтон оставил за собой целый шлейф оскорбленных коллег и высмеянных идей».

Не заменяйте мудаков на слабаков и вежливых клонов

Очень важно ввести термин «мудака» и потому, что данная книга – не аргумент в пользу отбора и разведения бесхребетных слабаков. Мое внимание сосредоточено прежде всего на выявлении и перевоспитании людей, которые унижают и травмируют окружающих (особенно не обладающих заметным влиянием), а также на избавлении мест работы от подобных негодяев. Если вы хотите ознакомиться с преимуществами тихого спокойного общения и особенностями этикета на местах работы, то почитайте что-нибудь у Мисс Маннерс[7 - Miss Manners – Джудит Мартин (род. 13 сентября 1938 г.), более известна под псевдонимом Мисс Маннерс, американская журналистка, автор и крупный специалист по деловому этикету. Прим. перев.]. Я твердо верю в преимущества конфликтов и шумных споров. Наблюдения за любыми группами, начиная от студентов и заканчивая командами топ-менеджеров,

показывают, что конструктивные споры по поводу идей, не переходящие на личности, стимулируют эффективность, особенно когда люди занимаются не рутинной работой. И, как я показываю в своей книге «Охота за идеями»[8 - Саттон Р.И. Охота за идеями. Как оторваться от конкурентов, нарушая все правила / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2013. Прим. ред.], компании, которые слишком жестко и узко отбирают сотрудников, душат творческую атмосферу и превращаются в тоскливые места, населенные скучными клонами.

Правильный тип конфликтов пойдет на пользу любой компании. Взять хотя бы известный пример – соучредитель и бывший CEO Intel Энди Гроув, который, как мне кажется, очень упрямый человек, любитель поспорить. Но Гроув знаменит тем, что всегда придерживается фактов и готов пригласить любого – начиная от новичков-программистов и стэнфордских студентов, которых он учит бизнес-стратегии, и заканчивая топ-менеджерами своей компании, – чтобы оспорить свои новые идеи. Для Гроува целью является поиск истины, а не желание «поставить работника на место». Я не просто презираю бесхребетных и подбострастных слабаков, существуют достоверные свидетельства, что они причиняют серьезный ущерб своим организациям. Серия контролируемых экспериментов и полевых исследований в ряде компаний показывает, что, когда команды сцепляются в конфликте по поводу идей, но делают это, уважая друг друга, они активнее развивают лучшие задумки и эффективнее реализуют их. Вот почему Intel учит сотрудников бороться, требуя от всех новичков учиться «конструктивной конфронтации». Однако, согласно тем же исследованиям, когда члены команды ссорятся, давая волю своей злобе, их креативность, эффективность и удовлетворенность работой падают. Другими словами, если несколько человек ведут себя как кучка мудаков, страдает вся группа.

Хочу замолвить словечко за социально неловких людей, которые не по своей вине обладают столь низкой чувствительностью, что порой случайно ведут себя как настоящие придурки. Конечно, личности с высоким эмоциональным интеллектом, умеющие правильно оценивать возможности людей, с которыми им приходится сталкиваться, и способные к эмпатии, весьма приятны в общении и отлично подходят на руководящие должности. И все же многие ценнейшие сотрудники в силу разных факторов, например воспитания в неблагополучной семье или заболевания типа синдрома Аспергера[9 - Синдром Аспергера – одно из пяти общих нарушений развития, характеризующееся серьезными трудностями в социальном взаимодействии, а также ограниченным стереотипным повторяющимся репертуаром интересов и занятий. При этом когнитивные и речевые способности в целом остаются сохранными. Прим. ред.],

невербальных проблем в обучении или синдрома Туретта[10 - Синдром Туретта (болезнь Туретта, синдром Жилия де ла Туретта) – генетически обусловленное расстройство центральной нервной системы, которое проявляется в детском возрасте и характеризуется множественными моторными тиками и как минимум одним вокальным или механическим тиком. Прим. ред.], ведут себя странно, владеют скудными навыками общения и ненароком могут обидеть окружающих.

Несколько лет назад я написал книгу о создании творческих организаций, которую назвал «Охота за идеями». Изучая материал, я был поражен числом успешных руководителей высокотехнологичных компаний и творческих организаций, таких как рекламные агентства, дизайнерские фирмы и голливудские студии, которые приучили себя игнорировать причуды и странные манеры кандидатов на вакансии, не обращать внимание на их социально неуместные замечания, концентрируясь лишь на реальных профессиональных качествах этих людей. Впервые я услышал данный аргумент от Нолана Бушнелла – основателя Atari, необыкновенно успешной компании – лидера отрасли компьютерных игр. Бушнелл рассказал мне следующее: когда он ищет специалистов по маркетингу, обращает внимание на умение убеждать и на красноречие; когда же речь заходит о технарях, он просто смотрит на их работу, поскольку «лучшие инженерные умы часто заключены в тела, не способные разговаривать». Позже я узнал, что студенты-киношники, особенно сценаристы, из Университета Южной Калифорнии, например, считают, что «талант» именно так и проявляется. Людей, производящих странное впечатление на окружающих, считают креативными личностями, и поэтому они сознательно вырабатывают эксцентрические манеры и необычно одеваются, называя этот процесс «следованием своим причудам».

Свидетельства совпадают с опытом: на работе много мудаков

Я не знаю ни одного научного исследования с названием вроде «распространенность мудаков в современной организации» или «приемы межличностного взаимодействия мудаков на рабочем месте: форма и частота». Большинство исследователей слишком почтенны и благородны, чтобы использовать данное непристойное словцо в печати. Но каждый из моих друзей и знакомых рассказывал мне о работе хотя бы с одним «мудаком». А когда люди слышат, что я пишу книгу на эту тему, мне не приходится просить у них истории о подобных мерзавцах – «объекты» их тирании сами находят меня

и рассказывают все не скрывая.

Этот поток мучительных и забавных рассказов может отразить мои персональные идиосинкразии. Я подозреваю, что меня легче, чем большинство людей, достать личным пренебрежением, особенно, если обидчик груб, нагл или эмоционально отчужден во время рабочих моментов. А еще я женат на юристе – представительнице той профессии, в которой, как справедливо считается, доминируют мудаки. Поскольку мой интерес к теме довольно продолжителен, я ищу и запоминаю информацию о негодях и подлецах лучше, чем, например, о добрых самаритянах, знаменитых спортсменах или необыкновенно умных людях.

Существует целая библиотека научных работ, авторы которых пришли к аналогичному заключению, не прибегая к термину «мудак». Он заменен там на такие определения, как «запугивание», «издевательство», «межличностная агрессия», «эмоциональное насилие», «унизительный контроль», «самодурство» и «бескультурие на рабочем месте». Эти исследования демонстрируют огромное число организаций, сталкивающихся с проблемой «межличностных выпадов», которые заставляют сотрудников чувствовать себя униженными и опозоренными, причем чаще всего из-за действий более влиятельных людей.

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Сноски

1

World Wrestling Entertainment, Inc. – американская компания, занимающаяся проведением мероприятий профессионального рестлинга, а также выпускающая

кинопродукцию, музыкальные диски, одежду и компьютерные игры. Сейчас World Wrestling Entertainment – крупнейшая в Америке и во всем мире федерация профессионального рестлинга; число любителей данного вида спорта только в США составляет 13 миллионов человек, а мероприятия транслируется более чем в 150 странах. Прим. ред.

2

Dunlap A.J., Andelman B. Mean Business: How I Saved Bad Companies and Make Good Companies Great. – New York: Fireside, 1997. Прим. ред.

3

Byrne J.A. Chainsaw: The Notorious Career of Al Dunlap in the Era of Profit-at-Any-Price. – New York: HarperBusiness, 1999. Прим. ред.

4

Анжелика Хьюстон (род. 8 июля 1951 г.) – знаменитая американская актриса и режиссер, наиболее известная по роли в фильме «Семейка Аддамс» и его продолжении. Лауреат премии «Оскар» за лучшую женскую роль второго плана в 1986 г. Прим. перев.

5

Hornstein Harvey A. Brutal Bosses and Their Prey: How to Identify and Overcome Abuse in the Workplace. – New York: Riverhead Press, 1996. Прим. ред.

6

Virgin Group – международный конгломерат компаний, основанный успешным британским бизнесменом Ричардом Брэнсоном в 1970 г. На сегодня совокупный доход Virgin Group превышает 24 миллиарда долларов, а число сотрудников компании перевалило за 50 000. Прим. перев.

7

Miss Manners – Джудит Мартин (род. 13 сентября 1938 г.), более известна под псевдонимом Мисс Маннерс, американская журналистка, автор и крупный специалист по деловому этикету. Прим. перев.

8

Саттон Р.И. Охота за идеями. Как оторваться от конкурентов, нарушая все правила / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2013. Прим. ред.

9

Синдром Аспергера – одно из пяти общих нарушений развития, характеризующееся серьезными трудностями в социальном взаимодействии, а также ограниченным стереотипным повторяющимся репертуаром интересов и занятий. При этом когнитивные и речевые способности в целом остаются сохранными. Прим. ред.

Синдром Туретта (болезнь Туретта, синдром Жиля де ла Туретта) – генетически обусловленное расстройство центральной нервной системы, которое проявляется в детском возрасте и характеризуется множественными моторными тиками и как минимум одним вокальным или механическим тиком. Прим. ред.

Купить: <https://tn.knigapoisk.com/robert-satton/ne-rabotayte-s-m-dakami-i-hto-delat-esli-oni-vokrug-vas-kupit>

надано

Прочитайте цю книгу цілком, купивши повну легальну версію: [Купити](#)