

Это название небольшой статьи из *The Guardian* [80], перевод которой можно найти на сайте : <http://www.inosmi.ru/world/20050908/222078.html>. Статья начинается с обсуждения уроков, извлеченных из урагана «Катрина». (Ураган «Катрина» — самый разрушительный ураган в истории США. Произошел в конце августа 2005 г. Наиболее тяжелый ущерб был причинен Новому Орлеану в Луизиане, где под водой оказалось около 80% площади города. В результате стихийного бедствия погибли 1836 жителей, экономический ущерб составил более 80 млрд долл.).

Шоком для всей страны стали невиданные мародерство, изнасилования и вооруженный террор в Новом Орлеане во время наводнения. Они начались буквально в считанные часы после того, как вода прорвала дамбу и хлынула в город. Социальные ограничители, воспитание, опыт культурной жизни оказались слабым препятствием на пути выхода темных сил и инстинктов человека: «Самый важный урок “Катрины” заключается в том, что твердая корка цивилизации, по которой мы ступаем, всегда тонка, как вафля. Один толчок, и вы провалитесь сквозь нее, царапаясь и отбиваясь в борьбе за свою жизнь подобно дикой собаке... Стоит только нам лишиться элементарных основ организованной, цивилизо-

ванной жизни — продуктов питания, жилья, питьевой воды, минимальной личной безопасности — и мы в какие-то часы вернемся обратно в естественное состояние варваров: война всех против всех».

Впрочем, продолжает автор, для проявления «нецивилизованного» поведения не требуются ураганы. Достаточно вспомнить про вспышки ярости водителей (и пешеходов) на дорогах. Или представить поведение пассажиров, мирно и благожелательно ожидающих задержанного рейса, когда вдруг объявляют, что в таком-то окне есть несколько мест на самолет, улетающий сейчас. И тогда «солидарность мгновенно рушится. Ангелы становятся приматами. Больные, немощные, пожилые, женщины и дети остаются позади в массовом броске к стойке. Мужчины в темных костюмах с дипломами Гарварда или Оксфорда и с безукоризненными застольными манерами превращаются в горилл, несущихся по джунглям. Когда, растолкав локтями конкурентов, они получают свой посадочный талон, то удаляются куда-нибудь в угол, избегая пристальных взглядов других людей. Горилла, которая получила свой банан».

Виктор: Евгений, стоп, извини. Что-то надоело про эмоции. Неинтересно уже стало. Я все понял и вполне удовлетворен... Да еще нехорошие намеки на гориллу...

— Обрати внимание, Виктор, что слова «надоело», «неинтересно», «удовлетворенность» обозначают эмоции!..

Виктор: ... Я не договорил. В доказательство того, что я понял, как велика роль подсознания и эмоций, могу привести пример. Спорт. Он держится на твоей ЭВС, причем и у спортсменов, и у болельщиков!

— Отличный пример. Причем обрати внимание, спорт — место, где человек переживает себя прежде всего как природное, биологическое существо, где главенствует его животное начало. Скажем, в конном спорте он просто физически сливается с лошастью.

Теперь по сути твоей претензии. Я, как человек с ненулевым *EQ* (надеюсь), чуть раньше уже почувствовал, как ты ерзаешь и невнимательно изучаешь модель Гоулмана. Согласен. Давай заканчивать главу. Только еще несколько слов об областях, где роль ЭВС особенно видна.

- Человеческие отношения, в которых логика отдыхает. Ну, ты понимаешь. «Браки совершаются на небесах» и т.д.
- Реклама. Здесь на людей оказывается (часто весьма изощренное) эмоциональное воздействие. И, что интересно, оно влияет на поведение людей, даже если они

Системное мышление

знают об этом воздействии и хотят его избежать. «Реклама убеждает людей покупать вещи, которые им не нужны, на деньги, которых у них нет» (У. Роджерс).

- Ненормативная лексика. Практически голая эмоциональность. Не мне тебе объяснять.
 - Юмор. То, что так скрашивает нашу жизнь, что помогает в трудных ситуациях («Мир уцелел, потому что смеялся»), — полностью относится к ЭВС.
 - Принятие решений. Особенно в условиях неопределенности и дефицита времени.
 - В литературе по менеджменту есть популярная тема — лидерство. Очень, очень много книг. И все про то, как стать лидером. Как будто им можно стать. Им можно родиться. Или не родиться. Ведь лидерство — комплекс качеств, неподвластных сознанию. Теперь-то, Виктор, мы об этом знаем.
-