



Дмитрий Делуков

**Власть и слово: Как
чиновнику не
проиграть в
информационной
войне**

Дмитрий Делуков
Власть и слово: Как
чиновнику не проиграть
в информационной войне

<https://litres.ru/74541642>

SelfPub; 2026

Аннотация

Почему власть проигрывает информационные войны, даже когда формально права? Почему история про девочку, нарисовавшую Смешариков на площадке, превращается в федеральный скандал «власть против ребёнка»?

Эта книга – разбор механизма, который превращает скучное бюрократическое событие в абсурдную новость. Автор показывает шесть винтиков этой машины: событие, эмоцию, «маленького человека», вырывание из контекста, усилители и молчание власти. Разбирает десятки реальных кейсов – от рисунков мелом до дипфейков и «консервов». И главное – объясняет, что делать.

Это не учебник и не оправдание власти. Это разговор о том, как чиновнику перестать бояться, выйти к людям и сказать живое слово в первые три часа, пока история не стала приговором. О

том, как работать с жалобщиком, СМИ и соцсетями. О том, как изменить систему изнутри.

Книга для тех, кто оказался внутри этой машины. И для тех, кто читает новости и верит заголовкам.

Содержание

Предисловие. Почему я пишу эту книгу	5
Часть I. МЕХАНИЗМ. Как создаются	11
"абсурдные" новости	
Глава 1. Анатомия информационного вброса	11
Глава 2. Кто заказывает "абсурд"	22
Глава 3. Почему власть проигрывает	31
Часть II. КЕЙСЫ. 10 историй, где власть	41
"попала" (и как надо было)	
Глава 4. Дети и абсурд	41
Конец ознакомительного фрагмента.	44

Дмитрий Делуков

Власть и слово: Как чиновнику не проиграть в информационной войне

Предисловие. Почему я пишу эту книгу

Давайте начнем с одной истории. Она проста, как мел, которым дети рисуют на асфальте.

Жила-была девочка. Обычная девочка из обычного двора в обычном российском городе. И однажды она взяла пасть и разрисовала детскую площадку – Смешариков – Кроша и Ёжика, персонажей мультфильма, на котором выросли несколько поколений российских детей. Родители вышли, посмотрели, улыбнулись. Двор стал живым. Соседи, проходя мимо, тоже улыбались. История, казалось бы, на этом должна была закончиться. Хорошая история. Теплая.

Но она не закончилась.

Через некоторое время в новостях появляется заголовок: "Власти наказывают ребенка за рисунки мелом". Либераль-

ные каналы подхватывают. Соцсети взрываются. "Путинское государство", "абсурд", "карательная машина против детей". Люди, которые никогда не были в этом дворе, никогда не видели эту девочку, вдруг становятся экспертами по ее судьбе. И все они точно знают: власть — злая, власть — тупая, власть — враг.

А теперь давайте разберем, что произошло на самом деле. Девочка рисовала. Родители были довольны. Государству — я подчеркиваю, государству в лице администрации, участкового, любого чиновника — было абсолютно наплевать на эти рисунки. Никто не сидел в кабинете и не думал: "Так, надо бы наказать ребенка за творчество". Никто не издавал приказ. Никто не следил за этим двором.

Но нашлась женщина. Обычная женщина, возможно, с болями в спине, возможно, с плохим настроением, возможно, просто с обостренным чувством порядка. Она увидела эти рисунки и решила, что они ей мешают. И она сделала то, что сейчас может сделать любой гражданин: написала жалобу. На сайте администрации, в электронную приемную. Нажала кнопку "отправить".

И вот здесь начинается самое интересное. Администрация, получив эту жалобу, оказалась в ловушке, из которой нет выхода. Потому что по закону, по инструкции, по регламенту — она обязана отреагировать. Не потому что чиновники злые. Не потому что они хотят наказать девочку. А потому что если они не отреагируют, эта же самая женщина напишет

следующую жалобу – уже на бездействие администрации. И будет права. Формально.

И администрация реагирует. Формально. Выносит предупреждение. Просит смыть рисунки. Девочка смывает. История заканчивается.

Но для новостей – только начинается.

Потому что новостям не нужна эта женщина с ее жалобой. Новостям не нужны чиновники, которые действовали по инструкции. Новостям не нужна девочка, которая спокойно смыла мел и пошла дальше. Новостям нужен образ. Новостям нужен абсурд. Новостям нужно "государство против ребенка".

И они его создают.

Они вырезают из истории все, что не вписывается в картинку. Они убирают жалобу. Убирают регламент. Убирают тот факт, что администрация была обязана отреагировать. Остается голая эмоция: "власть наказала девочку за рисунки". И эта эмоция начинает жить своей жизнью. Ее подхватывают. Ее тиражируют. Ее обсуждают. И миллионы людей, никогда не читавших ни одного закона, никогда не бывавших на месте чиновника, никогда не задумывавшихся о том, как вообще работает государство, делают вывод.

Вот об этом – эта книга.

Не о том, что государство идеальное. Не о том, что чиновники – святые. Не о том, что все жалобы – это происки врагов. А о том, что между реальностью и новостями о реаль-

ности – пропасть. И эту пропасть кто-то сознательно роет. Иногда – по глупости. Иногда – по злобе. А иногда – по за-
казу.

Я пишу эту книгу для тех, кто оказался внутри этой машины. Для сотрудников администраций, для депутатов, для глав поселений, для пресс-секретарей, для всех, кто однажды утром просыпается и обнаруживает, что его имя в новостях – в самом плохом смысле. Я пишу для тех, кто хочет понять, как это работает, и что с этим делать.

Но я пишу и для обычных людей. Для тех, кто читает новости и верит им. Для тех, кто видит заголовок "власть наказала ребенка" и сразу делает вывод. Потому что если вы дочитаете эту книгу до конца, вы, возможно, в следующий раз остановитесь на секунду. И зададите себе простой вопрос: а что было на самом деле? А кто вообще написал эту жалобу? А что если за заголовком – не злая власть, а обычная бюрократическая ловушка, в которую попали все: и девочка, и чиновники, и сама эта женщина с жалобой?

Я не защищаю власть. Власть часто сама виновата – своей ленью, своим молчанием, своим страхом сказать живое слово. Я не обвиняю журналистов. Журналисты делают свою работу – ищут эмоции, потому что эмоции продаются. Я не оправдываю жалобщиков. Иногда они действительно создают проблемы на пустом месте.

Я просто показываю механизм.

Потому что, когда понимаешь механизм, перестаешь быть

винтиком. Перестаешь быть жертвой. Перестаешь быть зрителем, которого водят за нос.

Эта книга – не учебник. Не инструкция. Не партийная программа. Это разговор. Долгий, спокойный разговор о том, как устроена информационная война против власти – и как в ней выжить.

Я начну с самого главного. С механизма. С того, как из ничего рождается скандал. С того, кто и зачем это делает. С того, почему власть проигрывает, даже когда формально права.

А потом мы разберем конкретные истории. Девочка с мелками. Девочка с раненым дядей на съемках у Путина. Смоленские доярки и ток-шоу. Чиновник, который "украл" ребенка героя. Дипфейки про коммунальный коллапс. И еще десятки случаев, где реальность была одной, а новости – совсем другой.

И в каждой истории мы найдем момент, где власть могла бы поступить иначе. Где вместо отписки можно было сказать живое слово. Где вместо молчания можно было выйти к людям. Где вместо страха можно было взять ответственность.

Потому что главная мысль этой книги проста: государство не проигрывает информационные войны потому, что оно злое. Оно проигрывает потому, что оно молчит. Оно боится. Оно прячется за инструкциями. Оно не умеет говорить с людьми на человеческом языке.

И пока оно не научится – истории, как с девочкой и мел-

ками, будут повторяться. Снова. И снова. И снова.

Часть I. МЕХАНИЗМ. Как создаются "абсурдные" новости

Глава 1. Анатомия информационного вброса

Давайте разберем эту машину по винтикам. Потому что, когда видишь механизм целиком, он перестает быть страшным. Он становится просто механизмом. Предсказуемым. Уязвимым. И – что самое важное – управляемым.

Я много думал о том, как назвать эту главу. "Как рождается скандал". "Откуда берутся новости". "Почему власть всегда виновата". Но правильное всего – "анатомия". Потому что у информационного вброса есть скелет, есть мышцы, есть кожа. И если ты знаешь анатомию, ты знаешь, куда бить, чтобы обезвредить. Или, наоборот, куда бить, чтобы оживить.

Начнем с самого начала. С того момента, когда еще ничего не произошло. Когда нет ни новостей, ни скандала, ни жертв, ни виноватых. Есть просто жизнь. Обычная, скучная, серая жизнь, в которой ничего не происходит.

И вот в этой жизни появляется событие.

Первый винтик: событие

Событие – это то, что произошло на самом деле. Без интерпретаций, без эмоций, без оценок. Просто факт. Девочка нарисовала мелом человечков во дворе. Женщина увидела эти рисунки и решила, что они ей мешают. Женщина написала жалобу. Чиновник получил жалобу и по инструкции обязан был отреагировать. Чиновник отреагировал. Девочка смыла рисунки.

Всё. Вот это – событие. Скучное, серое, бюрократическое событие. Таких событий в любой администрации происходит сотни каждый день. Жалобы на шум, на собак, на парковку, на мусор, на детей, на стариков, на всё на свете. Чиновники реагируют. Люди либо довольны, либо недовольны. Жизнь продолжается.

Событие само по себе – не новость. Событие само по себе – это просто факт. И если бы на этом всё закончилось, мы бы никогда не узнали ни про эту девочку, ни про эту женщину, ни про этого чиновника.

Но на то и существует второй винтик.

Второй винтик: эмоция

Эмоция – это то, что превращает скучное событие в интересную историю. Эмоция – это горячее. Без эмоции машина информационного вброса не поедет.

И вот здесь начинается самое важное. Эмоцию можно найти в событии. А можно – создать. И это две принципиально разные вещи.

Когда эмоцию находят – это журналистика. Ты видишь событие, видишь в нем что-то трогательное, страшное, смешное, и рассказываешь об этом людям. Честно, без вранья, без вырывания из контекста.

Когда эмоцию создают – это уже технология. Ты берешь событие и вырезаешь из него всё, что не вписывается в нужную эмоцию. Ты оставляешь только то, что бьет по нервам. И ты подаешь это так, чтобы у читателя не осталось выбора. Чтобы он не мог подумать. Чтобы он мог только чувствовать.

В истории с девочкой и мелкими эмоция была найдена и создана одновременно. Нашли – потому что ребенок, мел, творчество, это само по себе трогательно. Создали – потому что вырезали из истории жалобу. Вырезали регламент. Вырезали тот факт, что администрация была обязана отреагировать. Оставили только голую эмоцию: "власть наказала девочку".

И эта эмоция сработала. Потому что против ребенка не может быть никаких аргументов. Ребенок – это абсолютная защита. Ребенок – это святое. Ребенок – это то, что не обсуждается.

И вот здесь мы подходим к третьему винтику.

Третий винтик: "маленький человек"

Почему в таких историях всегда дети? Или старики? Или животные? Или просто "маленькие люди" – пенсионерка, инвалид, многодетная мать, ветеран?

Потому что "маленький человек" – это идеальный герой

для информационного вброса. У него нет ресурса. У него нет власти. У него нет возможности защищаться. Он слабый. А слабого всегда жалко. А если жалко – значит, виноват тот, кто его обидел.

И вот здесь работает главный трюк. В любой истории есть две стороны: слабый и сильный. Слабый – это девочка. Сильный – это государство. И неважно, что девочка не чувствует себя обиженной. Неважно, что родители довольны. Неважно, что чиновник не хотел ничего плохого. Неважно, что жалобщица – тоже человек, у которого могут быть свои проблемы. Важно только одно: есть слабый, есть сильный, и сильный обязан быть виноватым.

Потому что так устроено человеческое восприятие. Мы всегда на стороне слабого. Мы всегда против сильного. Это древний инстинкт, который сидит в нас глубже, чем любые знания о законах и регламентах.

И этим инстинктом пользуются. Сознательно. Системно. Каждый день.

Четвертый винтик: вырывание из контекста

Вот здесь начинается настоящая магия. Потому что даже эмоция, даже "маленький человек" – это еще не всё. Нужно правильно подать эту историю. Нужно вырвать ее из контекста.

Что такое контекст? Это всё, что окружает событие. Это жалоба женщины. Это регламент, по которому чиновник обязан отреагировать. Это тот факт, что родители были со-

гласны смуть рисунки. Это тот факт, что никто никого не наказывал – было вынесено предупреждение, самая мягкая форма реакции. Это тот факт, что администрация не имела никакого злого умысла.

Всё это – контекст. И весь этот контекст вырезается. Остается только голая схема: "власть против ребенка". И в этой схеме нет места для нюансов. Нет места для объяснений. Нет места для правды.

Потому что правда – скучная. Правда – сложная. Правда – не продается. А эмоция – продается. Эмоция – разлетается по соцсетям. Эмоция – собирает просмотры и комментарии. Эмоция – это валюта информационного рынка.

И вот здесь мы подходим к пятому винтику.

Пятый винтик: усилители

Сама по себе эмоция – это еще не скандал. Эмоцию нужно разогнать. И для этого существуют усилители. Это люди и структуры, которые берут событие и начинают его тиражировать. Сознательно. С определенной целью.

Кто эти усилители?

Во-первых, это либеральные и оппозиционные СМИ. Я не говорю, что все либеральные СМИ – это зло. Я говорю, что у них есть своя повестка. И эта повестка – показывать власть в плохом свете. Потому что если власть хорошая, то зачем вообще нужна оппозиция? Если власть справляется, то зачем ее менять? Поэтому любая история, где власть можно выставить идиотом или монстром, подхватывается с радостью. Не

потому что журналисты злые. А потому что так работает их бизнес-модель.

Во-вторых, это телеграм-каналы. Анонимные, полуанонимные, разные. Они не несут ответственности за факты. Они не проверяют информацию. Они просто берут то, что уже есть, и добавляют свои комментарии. Чем более хлесткий комментарий, тем больше подписчиков. Чем больше подписчиков, тем больше рекламы. Чем больше рекламы, тем больше денег. Простая арифметика.

В-третьих, это блогеры и инфлюенсеры. Люди, у которых есть аудитория. Они тоже не проверяют факты. Они реагируют на эмоцию. Потому что эмоция – это контент. А контент – это их хлеб.

В-четвертых, это обычные люди. Те, кто читает новости и делится ими. Те, кто пишет комментарии. Те, кто ставит лайки и репостит. Они не злые. Они просто не знают, как работает государство. Они видят заголовок "власть наказала девочку" и верят ему. Потому что зачем врать? Зачем кому-то придумывать такую историю? Если написали – значит, правда.

И вот все эти усилители включаются одновременно. И событие, которое в реальности было микроскопическим, раздувается до размеров федеральной новости. И власть, которая в реальности не сделала ничего плохого, становится символом всего зла в стране.

Шестой винтик: молчание власти

А теперь самое главное. Самый важный винтик. Тот, без которого вся машина не работала бы.

Это молчание власти.

Представьте, что было бы, если бы глава администрации вышел в тот же день и сказал: "Да, была жалоба. Да, мы отреагировали. Но мы не наказывали девочку. Мы просто попросили смыть рисунки, потому что так положено по регламенту. На самом деле мы считаем, что это прекрасно, когда дети рисуют. Мы готовы предложить девочке нарисовать что-то на специальном щите, который мы установим во дворе. И мы приглашаем всех желающих на субботник, где мы вместе с детьми разукрасим двор".

Что было бы тогда?

Ничего. История бы умерла. Потому что не было бы абсурда. Не было бы "власть против ребенка". Была бы скучная бюрократическая история с хорошим концом. И никто бы о ней не узнал.

Но власть молчит. Власть боится. Власть прячется за официальными ответами на бланках. Власть пишет отписки, в которых нет ни одного живого слова. И этим молчанием она подтверждает все обвинения. Потому что если власть не объясняет – значит, ей есть что скрывать. Если власть не говорит – значит, она виновата. Если власть молчит – значит, она действительно наказала девочку.

Вот так работает эта машина. Событие. Эмоция. Маленький человек. Вырывание из контекста. Усилители. Молчание

власти.

Шесть винтиков. И все они крутятся одновременно. И все они работают на одну цель: показать власть в плохом свете.

Кто заказывает музыку

Теперь давайте поговорим о самом неприятном. О том, что многие предпочитают не замечать.

Эти истории не всегда рождаются сами по себе. Иногда их создают. Сознательно. С определенной целью.

Я не конспиролог. Я не верю, что всё в мире – это заговор. Но я вижу закономерности. И эти закономерности говорят о том, что некоторые информационные вбросы – это не случайность. Это операции.

Кто их заказывает?

Во-первых, оппозиционные структуры. Им нужно показывать, что власть – плохая. Постоянно. Каждый день. Потому что если власть не плохая, то они не нужны. Поэтому они ищут любые истории, где можно власть укусить. И если история не находится – они ее создают.

Во-вторых, внешние игроки. Те, кто заинтересован в дестабилизации ситуации в России. Им не нужно, чтобы люди вышли на улицы. Им достаточно, чтобы люди перестали верить власти. Чтобы люди думали: "Всё плохо, всё абсурдно, ничего не работает". Это называется "soft power" – мягкая сила. И она работает лучше, чем танки.

В-третьих, внутренние конкуренты. Чиновники, депутаты, бизнесмены, которые борются за власть и ресурсы. Им

выгодно утопить конкурента в информационной грязи. И они используют для этого любые поводы. Даже такие нелепые, как рисунки мелом.

В-четвертых, просто недоброжелатели. Люди, которые обижены на власть. Которые считают, что их незаслуженно обидели. Которые хотят мести. Они не заказывают операции. Они просто пользуются случаем. Но иногда их жалобы становятся искрой, из которой разгорается пожар.

И вот здесь важно понять одну простую вещь. Неважно, кто заказал музыку. Важно то, что музыка играет. И если ты – представитель власти, ты не можешь просто закрыть уши и ждать, пока музыка закончится. Потому что она не закончится. Она будет играть до тех пор, пока ты не встанешь и не скажешь: "Хватит. Я объясню, как всё было на самом деле".

Почему эмоция важнее факта

Давайте поговорим о самой неприятной части. О том, почему люди верят эмоциям больше, чем фактам.

Это не про глупость. Это про психологию. Человеческий мозг устроен так, что эмоции для него важнее, чем логика. Это эволюционный механизм. Когда-то давно, в саванне, эмоции помогали выживать. Увидел льва – испугался – убежал. Не было времени на логику и анализ. Эмоция спасала жизнь.

Сегодня львов нет. Но механизм остался. И он работает точно так же. Мы видим заголовок "власть наказала девочку" и мгновенно чувствуем возмущение. Нам не нужно про-

верить факты. Нам не нужно читать подробности. Нам достаточно эмоции. И мы уже знаем, кто виноват.

Это называется "когнитивная легкость". Мозгу проще поверить в простую историю, чем в сложную. Простая история: "власть плохая, девочку жалко". Сложная история: "была жалоба, чиновник обязан был отреагировать, предупреждение – это самая мягкая форма, родители согласились, никто не хотел зла". Сложная история требует усилий. А мозг ленивый. Он выбирает простую.

И этим пользуются. Сознательно. Системно. Каждый день.

Что делать с этим знанием

Я не хочу, чтобы эта книга была сборником жалоб. "Вот как всё плохо, вот какие враги кругом, вот какая власть беззащитная". Это скучно. И это бесполезно.

Я хочу, чтобы эта книга была практичной. Не сухим методическим пособием, а живым руководством к действию. Пониманием, которое помогает выживать и побеждать в информационных войнах.

И первый шаг к этому – понять механизм. Понять, что событие – это еще не новость. Что новость создается. Что эмоция – это инструмент. Что молчание – это поражение.

В следующих главах мы разберем конкретные истории. Девочка с мелками. Девочка с раненым дядей на съемках у Путина. Смоленские доярки. Чиновник, который "украл" ребенка героя. Дипфейки. И еще десятки случаев. И в каж-

дом случае мы найдем момент, где власть могла бы поступить иначе. Где вместо отписки можно было сказать живое слово. Где вместо страха можно было взять ответственность.

Потому что главная мысль этой книги – не в том, что власть плохая. И не в том, что власть хорошая. А в том, что власть беззащитная. Она не умеет говорить. Она не умеет объяснять. Она не умеет защищаться. И пока она не научится – истории, как с девочкой и мелками, будут повторяться.

Снова. И снова. И снова.

Но это можно изменить. Если понять механизм. Если научиться говорить. Если перестать бояться.

Глава 2. Кто заказывает "абсурд"

В первой главе мы разобрали механизм. Шесть винтиков, которые превращают скучное бюрократическое событие в федеральный скандал. Событие. Эмоция. Маленький человек. Вырывание из контекста. Усилители. Молчание власти.

Но мы не ответили на главный вопрос. Кто включает эту машину? Кто нажимает кнопку? Кто решает, что вот именно эта история – про девочку с мелками, про яму во дворе, про сломанную качель – станет новостью на весь день?

В первой главе я сказал: "Неважно, кто заказал музыку". Это была правда в том смысле, что власти нужно уметь реагировать на любую музыку, независимо от того, кто ее заказал. Но это не значит, что сам вопрос не важен. Наоборот. Если ты понимаешь, кто и зачем создает эти истории, ты можешь предсказывать их. А если можешь предсказывать – можешь готовиться. А если готов – можешь победить.

Поэтому давайте поговорим о заказчиках. О тех, кто стоит за кулисами. Кто дергает за ниточки. Кто решает, какая история станет "абсурдной" сегодня, а какая – завтра.

Сразу оговорюсь. Я не конспиролог. Я не верю, что всё в мире – это единый заговор. Я не верю, что где-то сидит один человек с одной кнопкой и решает, какие новости будут в эфире. Мир сложнее. Мир состоит из множества игроков, у

каждого из которых свои интересы, свои ресурсы, свои методы. И иногда эти игроки действуют согласованно. А иногда – просто совпадают по времени. И то, и другое – реальность.

Но есть закономерности. И эти закономерности говорят о том, что "абсурдные" истории – это не случайность. Это работа. Плановая. Системная. Иногда – заказная.

Первый заказчик: оппозиция

Начнем с самого очевидного. С тех, кто по определению заинтересован в том, чтобы власть выглядела плохо.

Оппозиция – это не обязательно злые люди. Это люди, у которых есть своя картина мира. Они считают, что власть в стране должна быть другой. Или что власть должна принадлежать им. Это нормально. Это часть политического процесса. В любой стране есть оппозиция. В любой стране она критикует власть.

Но есть разница между критикой и производством критики. Критика – это когда ты видишь реальную проблему и говоришь о ней. Производство – это когда ты создаешь проблему, чтобы потом о ней говорить.

Как это работает на практике?

Оппозиционные структуры – партии, движения, медиа – не сидят сложа руки и не ждут, пока где-то что-то произойдет. Они ищут. Они мониторят соцсети, местные форумы, жалобы, всё, что может стать поводом. И когда находят что-то подходящее – подхватывают. Разгоняют. Тиражируют.

Но иногда не находят. И тогда – создают.

Как создают? Очень просто. Находят "маленького человека". Или сами становятся "маленьким человеком". Или находят ситуацию, которую можно подать как "маленький человек против государства". И дальше – по механизму, который мы разобрали в первой главе.

Вот пример. История с девочкой и мелками. Как вы думаете, кто первым подхватил эту историю? Местные телеграм-каналы? Либеральные СМИ? А может быть, кто-то подсказал этой женщине написать жалобу? Может быть, кто-то помог ей сформулировать? Может быть, кто-то ждал именно такой истории именно в таком дворе именно такого города?

Я не утверждаю. Я не знаю. Но я вижу закономерность. Такие истории появляются волнами. Не по одной. Сразу несколько. В разных городах. В разное время. Как будто кто-то составляет план: "Сегодня – девочка с мелками. Завтра – бабушка с кошкой. Послезавтра – ветеран с собакой". И эти истории идеально ложатся в одну канву. В одну повестку. В один нарратив: "власть против маленького человека".

Это не случайность. Это работа.

Второй заказчик: внешние игроки

Теперь поговорим о том, о чем говорить не принято. О внешних игроках. О тех, кто находится за пределами страны. И у кого есть свои интересы.

Я не буду называть конкретные страны. Это не важно. Важно понять механизм. А механизм простой.

Любое государство заинтересовано в том, чтобы соседнее государство было слабым. Не обязательно военным. Достаточно, чтобы оно было нестабильным. Чтобы люди не доверяли власти. Чтобы люди думали: "Всё плохо, всё абсурдно, ничего не работает". Потому что если люди не доверяют своей власти, они не будут ее защищать. А если они не будут ее защищать – она падет. Или, по крайней мере, ослабнет.

Как этого добиться? Есть военные методы. Есть экономические. А есть информационные. И информационные – самые эффективные. И самые незаметные.

Вот как это работает.

Есть специальные структуры – в разных странах они называются по-разному. Их задача – создавать и распространять информацию, которая подрывает доверие к власти. Не обязательно ложную. Иногда – правдивую, но вырванную из контекста. Иногда – полуправдивую. Иногда – полностью ложную. Главное – результат.

Эти структуры не действуют напрямую. Они действуют через прокси. Через местные медиа. Через телеграм-каналы. Через блогеров. Через "независимых журналистов". Через "гражданских активистов". Через "простых людей", которые вдруг оказываются в нужном месте в нужное время.

Вот пример. Не так давно по российским соцсетям разлетелось видео, где якобы сотрудник администрации одного из городов говорит, что "зимой дороги чистить не будут, потому что денег нет". Видео было смонтировано. Голос –

сгенерирован нейросетью. Но оно сработало. Люди поверили. Люди начали писать жалобы, звонить в администрации, требовать объяснений. И власть – вместо того чтобы просто опровергнуть фейк – начала оправдываться. А оправдывающийся всегда выглядит виноватым.

Кто это сделал? Неважно. Важно то, что это – операция. Спланированная. Подготовленная. Реализованная. И таких операций становится всё больше.

И вот здесь важно понять. Внешние игроки не обязательно работают с оппозицией. Они могут работать через оппозицию, не ставя ее в известность. Они могут использовать оппозиционные медиа как инструмент, не раскрывая своих целей. Они могут подкидывать истории, которые выглядят как "народный гнев", а на самом деле – как спланированная акция.

Это называется "мягкая сила". И она работает.

Третий заказчик: внутренние конкуренты

А теперь давайте спустимся с небес на землю. Поговорим о том, что происходит внутри страны. Внутри системы. Внутри власти.

Власть – это не монолит. Это не единый организм, который действует согласованно. Это конкуренция. Конкуренция за ресурсы. За должности. За влияние. За деньги. За всё.

И в этой конкуренции информационные атаки – это оружие. Одно из самых эффективных.

Представьте. Есть два чиновника. Один – глава района.

Другой – его заместитель. Оба хотят одного и того же: стать главой региона. Но место одно. И чтобы его занять, нужно, чтобы конкурент ушел. Как это сделать? Можно подставить. Можно оклеветать. Можно создать ситуацию, в которой конкурент будет выглядеть идиотом или монстром.

И вот здесь – история с девочкой и мелками. Кто-то сливает эту историю в СМИ. Кто-то подсказывает журналистам, где искать. Кто-то дает им контакты родителей. Кто-то организует жалобу. И всё это – не потому что кто-то хочет наказать девочку. А потому что кто-то хочет утопить главу администрации. Конкурента. Соперника. Врага.

Я не утверждаю, что именно так было в этой конкретной истории. Я не знаю. Но я вижу, что такие истории выгодны кому-то внутри системы. И это – не паранойя. Это наблюдение.

Вот пример. История с чиновником, который "украл" ребенка героя СВО. Помните? Прабабушка хотела оформить опеку. Чиновник оформил опеку на себя. Скандал. Федеральные новости. "Бездушное государство отнимает детей у семей героев".

А теперь вопрос. Кому это выгодно? Кому выгодно, чтобы этот чиновник выглядел монстром? Может быть, его конкуренту? Может быть, его начальнику? Может быть, тому, кто хочет занять его место?

Я не знаю. Но я вижу, что без информационной атаки эта история осталась бы местной. Скудной. Бюрократической. А

с атакой – она стала федеральной. И кто-то на этом заработал. Политически. Или финансово. Или и то, и другое.

Четвертый заказчик: просто недоброжелатели

А теперь – самое простое. И самое частое. Недоброжелатели. Люди, которые обижены. Люди, которые хотят мести. Люди, которые просто не любят власть.

Это не оппозиция. Это не внешние игроки. Это не конкуренты. Это обычные люди. Такие же, как мы с вами. Но у них есть обида. И они хотят, чтобы власть заплатила.

Вот пример. Та самая женщина, которая написала жалобу на девочку с мелками. Кто она? Почему она это сделала? Может быть, она обижена на власть. Может быть, ей не помогли с какой-то проблемой. Может быть, она просто хочет внимания. Может быть, она не думала, что это выльется в федеральный скандал.

Но механизм сработал. Ее жалоба стала искрой. А дальше – усилители. Дальше – СМИ. Дальше – "власть против ребенка". И вот уже не она – злодейка. А власть – злодей. А она – жертва. Или герой. Или и то, и другое.

Это не заказ. Это самозарождение. Но механизм тот же. И результат тот же.

И вот здесь важно понять. Недоброжелатели – это самый опасный тип заказчика. Потому что их невозможно предсказать. Невозможно контролировать. Невозможно договориться. Они действуют не по плану. Они действуют по эмоции. А эмоция – это самое мощное оружие в информационной

войне.

Как отличить заказ от самозарождения

А теперь – практическая часть. Как понять, что перед тобой – спланированная операция, а не случайность?

Есть несколько признаков.

Первый. Тайминг. Если история появляется слишком вовремя – например, перед выборами, или перед отчетом, или перед важным решением – это подозрительно. Случайности не случайны.

Второй. Синхронность. Если одна и та же история появляется одновременно в разных местах – в разных каналах, у разных блогеров, в разных городах – это подозрительно. Это значит, что кто-то координирует.

Третий. Идеальность. Если история слишком идеально ложится в повестку – "власть против ребенка", "власть против старика", "власть против ветерана" – это подозрительно. Реальная жизнь беспорядочна. Реальная жизнь не вписывается в идеальные схемы. А если вписывается – значит, кто-то помог ей вписаться.

Четвертый. Отсутствие деталей. Если в истории нет подробностей – нет имени жалобщика, нет точного адреса, нет контекста – это подозрительно. Значит, кто-то скрывает детали. Потому что детали разрушают эмоцию.

Пятый. Скорость. Если история мгновенно разгоняется – от жалобы до федеральных новостей за один день – это подозрительно. Значит, кто-то ждал эту историю. Кто-то гото-

вил почву.

Это не доказательства. Это признаки. Но если ты видишь три-четыре из них одновременно – скорее всего, перед тобой не случайность. Перед тобой – работа.

Что это значит для власти

А теперь – главный вывод. Для власти. Для чиновника. Для депутата. Для главы администрации.

Если Вы понимаете, кто заказывает "абсурд", Вы можете готовиться. Вы можете предсказывать. Вы можете предупреждать.

Вы можете мониторить соцсети. Вы можете отслеживать жалобы. Вы можете видеть, откуда идет угроза. Вы можете знать своих конкурентов. Вы можете понимать, кто и зачем хочет Вас утопить.

И самое главное. Вы можете не молчать. Вы можете выйти до того, как история разгонится. Вы можете объяснить до того, как Вас обвинят. Вы можете сказать живое слово до того, как Вас сделают монстром.

Потому что главное оружие против информационной атаки – это информационная защита. Не отписка. Не молчание. Не страх. А готовность говорить. Готовность объяснять. Готовность быть человеком.

Глава 3. Почему власть проигрывает

Мы разобрали механизм. Шесть винтиков, которые превращают скучное событие в федеральный скандал. Мы разобрали заказчиков. Тех, кто включает эту машину – оппозиция, внешние игроки, внутренние конкуренты, просто недоброжелатели.

Но остался главный вопрос. Почему власть проигрывает? Почему она попадает в эти ловушки снова и снова? Почему даже когда она формально права – она выглядит виноватой?

Ответ простой. И неприятный. Власть проигрывает сама. Своими руками. Своим молчанием. Своим страхом. Своими отписками.

Давайте разберем это по частям.

Отписка как способ самоубийства

Начнем с самого главного. С того, что чиновники делают каждый день. С отписки.

Что такое отписка? Это формальный ответ на обращение. Написанный по шаблону. Со ссылками на регламенты. С печатью. С подписью. Без единого живого слова.

Вот как это выглядит на практике.

Приходит жалоба. Женщина пишет: "Во дворе дети разрисовали асфальт, это безобразие, примите меры". Чиновник получает жалобу. И что он делает? Он не выходит во

двор. Не смотрит на рисунки. Не разговаривает с родителями. Не ищет решение. Он пишет ответ. По шаблону. "Ваше обращение рассмотрено. В соответствии с регламентом благоустройства, самовольное нанесение рисунков на асфальтовое покрытие не допускается. Принято решение о вынесении предупреждения. Работы по удалению рисунков будут проведены силами управляющей компании".

Всё. Ответ отправлен. Галочка поставлена. Дело закрыто. А что происходит дальше?

А дальше – скандал. Потому что этот ответ попадает в СМИ. И СМИ читают его не как бюрократическую бумажку. СМИ читают его как приговор. "Власть наказала девочку". "Власть запретила детям рисовать". "Власть показала свое истинное лицо".

И вот здесь – самое важное. Чиновник мог бы ответить иначе. Он мог бы выйти во двор. Посмотреть на рисунки. Поговорить с родителями. Позвонить женщине, которая написала жалобу. И сказать: "Слушайте, это же дети. Они рисуют. Это же хорошо. Давайте мы не будем смывать. Давайте мы сделаем это частью благоустройства".

Но чиновник так не сделал. Потому что боялся. Потому что не имел полномочий. Потому что привык писать отписки. Потому что так проще.

И вот результат. Вместо того чтобы решить проблему – он ее создал. Вместо того чтобы погасить конфликт – он его разжег. Вместо того чтобы показать власть как живого чело-

века – он показал ее как бездушную машину.

Это не злой умысел. Это система. Система, в которой чиновник не может сказать живое слово. Система, в которой он боится ответственности. Система, в которой отписка – это норма. А норма – это смерть.

Почему чиновник боится сказать лишнее

А теперь давайте разберемся, почему чиновник боится. Почему он не выходит к людям. Почему не говорит от себя. Почему прячется за бумажками.

Причина первая. Страх наказания. Если чиновник скажет что-то не то – его накажут. Если он примет решение, которое не вписывается в регламент – его уволят. Если он возьмет на себя ответственность – он станет крайним. В системе, где инициатива наказуема, выгоднее не высовываться. Выгоднее писать отписки. Выгоднее молчать.

Причина вторая. Отсутствие полномочий. Чиновник на месте часто не имеет права принимать решения. Он должен согласовывать всё с начальством. А начальство – с высшим начальством. А высшее начальство – с еще более высшим. И пока согласование идет, история уже разлетается по СМИ. И чиновник остается виноватым. Потому что он не решил. Хотя не мог решить.

Причина третья. Отсутствие навыков. Чиновников не учат говорить с людьми. Их учат писать бумаги. Их учат соблюдать регламенты. Их учат не высовываться. Но их не учат публичным коммуникациям. Не учат кризис-менеджменту.

Не учат тому, как выходить к людям и объяснять. И когда приходит беда – они не знают, что делать. Они делают то, что умеют. Пишут отписки.

Причина четвертая. Культура молчания. В российской бюрократической традиции молчание – это золото. Чем меньше говоришь, тем меньше ошибок. Чем меньше ошибок, тем дольше сидишь. Эта культура передается из поколения в поколение. Молодой чиновник смотрит на старого. Старый молчит. Молодой тоже молчит. И так – десятилетиями.

И вот результат. Власть не умеет говорить. Она умеет писать. Она умеет отписываться. Она умеет отмалчиваться. Но она не умеет объяснять. Не умеет убеждать. Не умеет защищаться.

А информационная война – это война слов. Не бумаг. Не регламентов. Не печатей. Слов. Живых. Понятных. Человеческих.

И если ты не умеешь воевать словами – ты проигрываешь. Даже если ты прав. Даже если за тобой закон. Даже если ты ничего плохого не сделал.

Золотые три часа

А теперь – самое практическое. О том, что решает исход любой информационной атаки. О времени.

Есть такое понятие – "золотые три часа". Это период, в течение которого власть должна ответить на информационную атаку. Не отписаться. Не промолчать. А ответить. Вый-

ти. Объяснить. Сказать живое слово.

Почему три часа? Потому что за это время новость еще не разлетелась. Она только появилась. Ее увидели первые читатели. Первые комментаторы. Первые блогеры. Но она еще не стала федеральной. Еще можно перехватить. Еще можно изменить повестку. Еще можно победить.

Если власть отвечает в первые три часа – история умирает. Потому что нет абсурда. Нет "власть против ребенка". Есть скучное объяснение: "Да, была жалоба. Да, мы отреагировали. Но мы не наказывали. Мы объяснили. Мы нашли решение. Всё хорошо".

Если власть отвечает после трех часов – история уже разогналась. Ее подхватили СМИ. Ее обсуждают в соцсетях. Ее знают миллионы. И теперь власть оправдывается. А оправдывающийся всегда выглядит виноватым. Даже если он прав.

Если власть не отвечает вообще – история становится приговором. Потому что молчание – это признание вины. Молчание – это подтверждение всех обвинений. Молчание – это смерть.

Вот как это работает на практике.

История с девочкой и мелками. Когда она появилась? Утром. В местном телеграм-канале. К обеду ее подхватили федеральные СМИ. К вечеру она была в топе. А власть – что сделала власть? Ничего. Молчала. Ждала. Надеялась, что рассосется. А когда поняла, что не рассосется – было поздно. Повестка была сформирована. Власть – назначена вино-

ватой. И любые объяснения после этого воспринимались как оправдания. Как попытка выкрутиться. Как вранье.

А что было бы, если бы глава администрации вышел в первый час? Пока история еще не разлетелась? Пока ее видели только местные? Он бы сказал: "Да, была жалоба. Да, мы отреагировали. Но мы не наказывали девочку. Мы просто попросили смыть рисунки. А теперь – мы предлагаем ей нарисовать что-то на специальном щите. И мы приглашаем всех на субботник". И история бы умерла. Потому что не было бы абсурда. Не было бы "власть против ребенка". Была бы скучная история про то, как власть нашла решение.

Но власть молчала. И проиграла.

Почему молчание – это поражение

Давайте разберем это отдельно. Потому что это – ключевой момент. Многие чиновники думают: "Если я буду молчать, ничего не будет. История забудется. Люди переключатся на другое". Это ошибка. И эта ошибка стоит карьер. И репутаций. И доверия.

Почему молчание – это поражение?

Первое. Молчание – это вакуум. А природа не терпит пустоты. Если власть молчит – этот вакуум заполняют другие. Журналисты. Блогеры. Оппозиция. Они объясняют людям, что произошло. И их объяснение – всегда против власти. Потому что у них есть своя повестка. Потому что им нужно показать власть плохой. Потому что эмоция продается лучше, чем правда.

Второе. Молчание – это признание. В человеческой психологии молчание воспринимается как согласие. Если ты не оправдываешься – значит, тебе, нечего сказать. Если ты не объясняешь – значит, тебе есть что скрывать. Если ты молчишь – значит, ты виноват. Это иррационально. Но это работает. И этим пользуются.

Третье. Молчание – это слабость. Люди не уважают тех, кто молчит. Люди уважают тех, кто говорит. Тех, кто объясняет. Тех, кто берет ответственность. Даже если они ошибаются. Даже если они не правы. Живое слово – это сила. Молчание – это слабость.

Четвертое. Молчание – это упущенное время. Пока власть молчит – история разгоняется. Пока власть молчит – формируется повестка. Пока власть молчит – назначаются виноватые. И когда власть наконец решает сказать – уже поздно. Повестка сформирована. Виноватые назначены. И власть уже не может ничего изменить.

Вот почему молчание – это поражение. И вот почему "золотые три часа" – это не метафора. Это реальность. Реальность, в которой решается исход любой информационной войны.

Как выглядит поражение

А теперь давайте посмотрим, как выглядит поражение. Чтобы узнать его в лицо. Чтобы понять, что происходит, когда власть проигрывает.

Первое. Власть оправдывается. Вместо того чтобы объяс-

нять – она оправдывается. Вместо того чтобы наступать – она защищается. Вместо того чтобы говорить "мы сделали так, потому что..." – она говорит "мы не виноваты, это не мы". И это подтверждает вину. Потому что оправдывающийся всегда виноват.

Второе. Власть перекладывает ответственность. Вместо того чтобы взять удар на себя – она ищет крайнего. "Это не наша компетенция". "Это управляющая компания виновата". "Это жалобщица сумасшедшая". "Это журналисты все придумали". И это выглядит как слабость. Потому что сильный – берет ответственность. А слабый – ищет виноватых.

Третье. Власть наказывает своих. Вместо того чтобы защитить чиновника, который действовал по инструкции – власть его сдает. Увольняет. Лишает премии. Объявляет крайним. И это разрушает систему. Потому что чиновники видят: если ты будешь действовать по инструкции – тебя сдадут. И они начинают бояться еще больше. И молчать еще громче.

Четвертое. Власть теряет доверие. Люди видят, как власть оправдывается. Как перекладывает ответственность. Как наказывает своих. И люди делают вывод: "Эта власть не может нас защитить. Эта власть не может ничего решить. Эта власть – слабая". И доверие уходит. А без доверия власть – это просто бумажки. Просто кабинеты. Просто печати. Ничего больше.

Что делать

А теперь – главное. Что делать? Как не проиграть? Как выйти из этой ловушки?

Ответ простой. И сложный одновременно.

Первое. Говорить. Не молчать. Не ждать. Не надеяться, что рассосется. Говорить сразу. В первые три часа. Пока история не разлетелась. Пока повестка не сформирована. Пока можно перехватить.

Второе. Объяснять. Не отписываться. Не ссылаться на регламенты. Не прятаться за бумажками. Объяснять живым языком. Как человек. Как сосед. Как тот, кто тоже живет в этом городе. Как тот, у кого тоже есть дети.

Третье. Брать ответственность. Не искать крайних. Не перекладывать на других. Брать удар на себя. Говорить: "Да, это наша работа. Да, мы отреагировали. Но мы сделали это не потому, что хотели наказать. А потому, что так положено. А теперь – мы предлагаем решение". Ответственность – это сила. А не слабость.

Четвертое. Предлагать решение. Не просто объяснять, почему так вышло. А предлагать выход. "Да, была жалоба. Да, мы отреагировали. Но мы не хотим наказывать. Мы хотим решить. Давайте сделаем так: девочка рисует на щите. Мы устанавливаем щит. Все довольны". Решение – это то, что превращает скандал в историю успеха.

Пятое. Быть человеком. Не чиновником. Не бюрократом. Не функцией. Человеком. С эмоциями. С эмпатией. С желанием помочь. Люди простят ошибку. Люди не простят без-

душия. Люди простят некомпетентность. Люди не простят равнодушия.

Вот что делать. Вот как не проиграть. Вот как выйти из ловушки.

Потому что понимание механизма – это первый шаг. А второй шаг – это действие.

Часть II. КЕЙСЫ. 10 историй, где власть "попала" (и как надо было)

Глава 4. Дети и абсурд

Мы переходим ко второй части книги. К кейсам. К конкретным историям, где власть попадала в ловушку абсурда. Где реальность была одной, а новости – совсем другой. Где чиновники действовали по инструкции, а выглядели монстрами.

И начнем мы с самой опасной категории. С детей.

Почему с детей? Потому что ребенок – это абсолютное оружие. Против ребенка не может быть аргументов. Против ребенка не может быть логики. Против ребенка не может быть регламента. Ребенок – это святое. Ребенок – это то, что не обсуждается.

И если в истории появляется ребенок – власть обречена. Даже если она права. Даже если она ничего плохого не сделала. Даже если она действовала по закону. Потому что эмоция сильнее факта. А эмоция, связанная с ребенком, – сильнее всего.

В этой главе мы разберем три истории. Три случая, где де-

ти стали оружием против власти. Где абсурд победил реальность. Где власть проиграла – или могла бы выиграть, если бы знала, как играть.

И в каждой истории мы найдем момент, где можно было поступить иначе. Где вместо отписки можно было сказать живое слово. Где вместо молчания можно было выйти к людям. Где вместо страха можно было взять ответственность.

Начнем.

Кейс 1. Девочка и мелки

Это та самая история, с которой началась эта книга. История, которая заставила меня сесть и написать всё это. История, которая показывает механизм в чистом виде.

Давайте разберем ее по шагам. Медленно. Подробно. Чтобы увидеть каждую деталь.

Что произошло на самом деле.

Жила-была девочка. Обычная девочка из обычного двора. И однажды она взяла мел и разрисовала весь двор – человечками, домиками, солнышками, какими-то своими персонажами. Родители вышли, посмотрели, улыбнулись. Соседи, проходя мимо, тоже улыбались. Двор стал живым.

Но нашлась женщина. Обычная женщина. Может быть, с болями в спине. Может быть, с плохим настроением. Может быть, просто с обостренным чувством порядка. Она увидела эти рисунки и решила, что они ей мешают. И она написала жалобу. На сайте администрации. В электронную приемную. Нажала кнопку "отправить".

Администрация получила жалобу. И оказалась в ловушке. Потому что по закону, по инструкции, по регламенту – она обязана отреагировать. Не потому что чиновники злые. Не потому что они хотят наказать девочку. А потому что если они не отреагируют – эта же самая женщина напишет следующую жалобу. Уже на бездействие администрации. И будет права. Формально.

И администрация реагирует. Формально. Выносит предупреждение. Просит смыть рисунки. Девочка смывает. История заканчивается.

Что произошло в новостях.

А в новостях происходит совсем другое. В новостях появляется заголовок: "Власти наказывают ребенка за рисунки мелом". Либеральные каналы подхватывают. Соцсети взрываются. "Путинское государство". "Абсурд". "Карательная машина против детей".

И вот здесь – самое важное. В новостях нет жалобы. Нет женщины, которая написала эту жалобу. Нет регламента, по которому администрация обязана была отреагировать. Нет того факта, что предупреждение – это самая мягкая форма реакции. Нет того факта, что родители были согласны смыть рисунки. Нет того факта, что никто никого не наказывал.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.