

Д-р Франк Лунц

ДУМИТЕ, КОИТО РАБОТЯТ

**Важно е не какво казваш,
а какво чуват хората**

София, 2014

Преводът е направен по изданието:

Dr. Frank Luntz

WORDS THAT WORK

It's Not What You Say,

It's What People Hear

HYPERION

Всички права запазени. Нито една част от тази книга не може да бъде размножавана или предавана по какъвто и да било начин без изричното съгласие на „Изток-Запад“.

Copyright © 2007 by Frank Luntz

© Жана Ценова, превод, 2014

© Издателство „Изток-Запад“, 2014

ISBN 978-954-321-455-6

Франк Лунц

ДУМИТЕ, КОИТО РАБОТЯТ

ВАЖНО Е НЕ КАКВО КАЗВАШ,
А КАКВО ЧУВАТ ХОРАТА

Превод от английски

Жана Ценова

Редактор

Мария Трифонова



*Посвещавам книгата си на всички американци,
които всеки ден правят живота ми интересен,
понякога досаден, но винаги заслужаващ да се живее.*

Благодарение на вас никога не скучая

Съдържание

Благодарности.....	7
Въведение	11
Войната на думите.....	31
I. Десетте правила за ефективен език.....	59
II. Да се предпазим от грешки в посланието	105
III. Стари думи, нов смисъл.....	127
IV. Как се измислят „думи, които работят“	159
V. Бъди посланието	173
VI. Думите, които помним	207
VII. Изследване на корпоративни случаи	235
VIII. Политически примери.....	263
IX. Митове и реалности за езика и хората	303
X. Какво <i>наистина</i> ни интересува.....	339
XI. Личен език за лични ситуации.....	371
XII. Двадесет и една думи и изрази за двадесет и първи век.....	385

Заключение	419
Бележки	423
Приложение А	424
Анулирането на калифорнийските избори за губернатор през 2003 г.: случай, свързан с политически език	
Приложение Б	435
Двадесет и една думи и изрази, които не бива да казвате никога повече... плюс още няколко	
Приложение В	445
Езикът при импийчмънта на Клинтън	
Показалец	455

Благодарности

Започвам с онази част, в която повечето автори описват усилията си като „труд, породен от обич“ и после изброяват имената на всички, които „направиха тази книга възможна“.

Аз не мога да го направя. Истината е, че създаването на тази книга бе най-трудната задача, с която съм се захващал и която ме лиши от сън през изминалата година.

Човекът, който носи най-голяма вина за това, е моят агент Лорин Рийс, на чието обаждане погрешка отговорих една неделя. Той ме убеди да използвам тоя следобед да подготвя предложение за книга и не знам как успя да го направи за минималната сума, която бях готов да приема. През цялото време не получи нито един приятен имейл от мен, но поне спечели някакви пари от цялата тази работа.

Следващият е Джонатан Карл, който през последните пет години не спря да ме измъчва с постоянното си натякване да напиша този текст. Той не знае, че няколко пъти по време на най-напрегнатите моменти наистина си мислех да наема д-р Кеворкян¹ да го посети. Трябва да внимавам да не кажа нещо лошо за него – той е един от най-добрите репортери във Вашингтон и като нищо в даден момент може да ме злепостави.

¹ Д-р Кеворкян (1928–2011), известен като „Д-р Смърт“, е американски патолог и радетел на евтаназията. Твърди, че е помогнал на поне 130 пациенти да умрат. Прочути са думите му „да умреш не е престъпление“. – Б.лр.

Човекът, който има най-голямо право да ми се сърди, е моята редакторка Гретхен Йънг, която навярно е направила нещо ужасно в някой от предишните си животи, за да ѝ възложат тази книга. Тя се измъчи най-много и затова ѝ се извинявам – единствено на нея. (Ако вие някога решите да напишете книга, настоявам тя да ви бъде редактор. Перфектна е.)

Трябва да благодаря също и на целия екип на „Хиперион“, които се смееха на всичките ми тъпи шеги и нито веднъж не ме накараха да се почувствам като скучния лингвист, който съм.

Екипът ми от *Стратегически проучвания Лунц–Маслански* също носи част от отговорността. От стажантите, които преровиха хиляди страници материали в интернет, за да ми помогнат да намеря зрънцата мъдрост в тях, до Ейми Крамър, която всъщност прочете голяма част от текста четири пъти – те всички можаха да се насладят на всекидневното ми отчаяние – отблизо и лично.

Бил Даниълсън заслужава специална благодарност. Той не само ми помогна да направя черновата на настоящата книга, но и е един от най-добрите млади писатели в Америка днес. Трябва да благодаря лично и на Майкъл Маслански, моя бизнеспартньор, за това, че ми помогна да продам компанията (и на Джон Рен от „Омником“ за това, че я купи), докато се мъчех над книгата. Дори ако никои не си я купи, неговият успех ще ми позволи да се радвам на живота в е-Вау завинаги.

Времето е ценна стока и затова изразявам специални благодарности на Хенри Кисинджър, Колин Пауъл, Норман Лиър, Бил Махър, Робърт Шапиро, Арън Соркин, Джек Уелч и Стив Уин за това, че благосклонно ми позволиха да измеря техните мъдри слова.

Има определени личности, които нямат абсолютно нищо общо с тази книга, слава Богу, но въпреки това са оказали сериозно влияние върху професионалния ми живот, дълбоко преплетен с този текст. Изредени хронологически, това са: моите родители; д-р Робърт Дерозийър, най-добрият учител в Америка; сенатор Джим Бъкли, най-принципният политик, кметът Руди Джулиани, най-успешният лидер, и говорителят Нют Гингрич, най-умният

политик, с който съм работил; Тони Бланкли и Тони Коельо, най-добрите съветници, които човек може да се надява да има; Лорънс Кадиш, дефиниция за велик американец; Франк Фаренкопф и Стив Уин, които допринесоха за първия ми „Речник по езика“; Стив Капюс, Фил Грифин и Джонатан Уолд, които включиха мои частни фокус-групи в националната телевизия. Никога не бих могъл да им благодаря достатъчно за всичко, което направиха за мен.

Въведение

Повечето хора, които изобщо се безпокоят от този въпрос, ще признаят, че английският език върви по лош път.¹
Джордж Оруел (1946)

Осемнадесети септември 2004 г.: писателката от хайлайфа, политическото „шило“ Ариана Хъфингтън, консерваторка, превърнала се в либералка и политическа активистка, е поканила в дома си в Брентуд тридесет и петима от най-влиятелните холивудски играчи във властта. Те нямат нищо общо с обикновените демократи, те са членове на холивудския политически елит, дълбоко загрижени за посоката на президентската кампания в САЩ и обхванати от истинска паника за състоянието на нацията.

Според тях изборите през 2004 г. са решаваща „кралска“ битка² за сърцето и душата на Америка. След като са наблюдавали как през 2000 г. тяхната „победа“ им е „открадната“ от Върховния съд, сега те чувстват, че отново са свидетели на разпадането на националните избори пред очите им. Холивудските демократи с радост са се скупчили около Джон Кери, но сега смятат, че той се

¹ „Politics of the English Language“, by George Orwell, 1946. – Б.а.

² „Кралска битка“ (Battle Royale) е заглавие на японски филм (2000), базиран на едноименен роман. – Б.пр.

проваля след Националния републикански конгрес¹ и непрекъснатите атаки на Ветераните от военните катери². Резултатите на Буш са се покачили с 5 до 8 пункта в зависимост от това на коя социологическа агенция може да се вярва. Навсякъде демократите питат защо президентът печели, когато икономиката е слаба, войната в Ирак не върви добре, а цените на петрола за пръв път са стигнали до повече от 2 долара за галон. Защо Кери няма контакт с публиката? Какво не е наред в думите, които използва? Какъв е проблемът с начина му на комуникация?

И така, светилата на холивудската левица пристигат в брентудския дом на Хъфингтън, за да чуят един гостуващ оратор от Вашингтон, окръг Колумбия, и да обсъдят нещата. Пристигат с откритите си мерцедеси, беembeта и ягуари, струващи почти колкото една къща в Омаха. Там е Уорън Бийти, седнал до Роб Райнър. Лари Дейвид пристига с малко закъснение и застава отстраня. Норман Лиър, създателят на „Всичко в семейството“, „Мод“, „Добри времена“ и на още десетина други телевизионни шоу програми, се настанява отзад, точно зад актрисата Кристин Латин. Струпали са се добре известни сценаристи, режисьори и продуценти, наредили награди „Оскар“ и „Еми“ върху полиците в просторните си домове с басейни. Все хора с безупречно холивудско родословие. И кого са дошли да чуят според вас?

Един „републикански“ социолог³.

¹ Конгресът, на който Републиканската партия номинира своя официален кандидат за предстоящите президентски избори и приема политическа платформа и правила. – Б.пр.

² Англ. *Swift Boat Veterans for Truth* (SBVT) – това е политическа организация на ветерани и бивши военнопленници от войната във Виетнам. Създадена е по време на кампанията за президентските избори през 2004 г. с цел да се противопостави на кандидатурата на Джон Кери за президент. – Б.пр.

³ Тук и в цялата книга с цел краткост превеждам като „социолог“ английската дума *pollster*, която означава проучващ общественото мнение посредством анкетни допитвания, какъвто е всъщност и авторът. – Б.пр.

Това съм аз, човекът, който помогна на републиканците да използват език, с който да продадат „Договорът с Америка“¹ и да си осигурят мнозинство в Камарата на представителите за пръв път от четиридесет години. Човекът, който беше работил за Руди Джулиани, двукратен републикански кмет на един град, в който избирателите демократи са 5 пъти повече от републиканците. Човекът, който работи зад кулисите през изминалите десет години – в предварителните сесии за дебатите и в офисите на телевизиите, в залите на Конгреса и в щатските столици из цялата страна, давайки своя скромнен принос за успеха на републиканците и провала на демократите.²

Каква беше причината да съм там, на територия, която някои от клиентите ми и много от колегите ми биха сметнали за неприятелска? И което е по-важно, защо холивудският елит ме приветстваше? Откъде знаеха, че не съм част от някаква нечестна кампания за дезинформация на Карл Роув, че не замислям политически игри и саботаж на изборите?

¹ Англ. *Contract with America*: това е документ, публикуван от Републиканската партия по време на предизборната кампания за Конгреса през 1994 г. – Б.пр.

² Два пъти отговорях за подготовката на лидерите на Републиканската партия в Конгреса за техните дебати, разпространявани по телевизията в цялата страна от PBS: първо в Уилямсбърг, Вирджиния, през октомври 1996 г., когато говорителят на Камарата на представителите Нют Гингрич и лидерът на сенатското малцинство Трент Лот се конфронтираха с лидера на демократическото малцинство в Камарата Дик Гефардт и лидера на сенатското малцинство Том Дашъл, и втория път, четири години по-късно, когато председателят на предизборното съвещание на Републиканската партия Дж. К. Уотс и сенаторът републиканец от Небраска Чък Хейгъл дебатираха с организатора на сенатското малцинство на демократите Хари Рийд и с организатора на демократическото малцинство в Камарата на представителите Дейвид Бониор. На втория дебат, проведен в студиата на PBS в Арлингтън, Вирджиния, всъщност трябваше да се крия 45 минути в една баня на горния етаж, след като Рийд обвини републиканците в ефир, че робуват на „темите на Франк Лунц“. Мога само да си представя какво би казал, ако знаеше, че работя по това в същия този момент. – Б.а.

Отговорът е прост: макар че политическите ми клиенти могат да са от едната страна на залата, онова, което върша, е принципино непартийно. Идеите и принципите за ефективния език, които трябваше да споделя с тях в Брентуд онзи следобед, прилягат еднакво и на демократите, и на републиканците. И откровено казано, исках да видя как изглежда домът на Ариана отвътре.

Наистина, уроците за успешния език са над политиката, бизнеса, медиите и дори Холивуд. Моята фирма за проучване на общественото мнение е работила за повече от двадесет от най-елитните 100 компании на списание „Форчън“. Подготвили сме, ръководили сме и сме провели почти хиляда и петстотин проучвания, пипълметрични сесии и фокус-групи¹ за всяка стока и политик, които можете да си представите – което е повече от половин милион своеобразни отделни разговора. Онова, което научихме, може да се приложи от банкрутирали компании за въздушен транспорт и претъпкани хотели, от производители на безалкохолни напитки и доставчици на бърза храна, от банки и кредитни съюзи. Добрият език е еднакво важен за фирмите, определящи тенденциите на ХХ в., като например ИВМ, и за иновативните компании през ХХI в., като Google. Той обаче е важен и за юридическите фирми, чиито основоположници са пристигнали с кораба „Мейфлауър“², а също и за предприемачите, които скоро ще навършат двадесет и една години и са дошли в Съединените щати едва преди месец.

За добро и за зло език, политика и търговия винаги са се преплитали. Онова, което изложих онзи септемврийски ден

¹ Понятията „пипълметрична сесия“ и „фокус-група“ са обяснени от автора на с. 164–171. – Б.пр.

² През 1620 г. с разрешението на лондонската компания „Вирджиния“ да се заселят в новите земи пилигримите пуритани пристигат във втората английска колония с кораба „Мейфлауър“. Корабът акостира на брега на Кейп Код, Нова Англия. Тъй като се намират извън юрисдикцията на компанията, пилигримите подписват споразумение да живеят според „законите на справедливостта и равноправието“. Корабът „Мейфлауър“ е важен символ в американската история. – Б.пр.

пред политическия елит – и което предлагам на моите политически и корпоративни клиенти буквално всеки ден в седмицата, 365 дни в годината – са точните инструменти и прозрения за създаване на политически и търговски речник. Тези инструменти са приложими в широка степен към почти *всяко* начинание, което включва представяне на послание, независимо дали става дума за делнично събитие като това да убедиш онзи, от когото зависи дали ще получиш глоба за превишена скорост или повишение, или нещо по-съществено, например да измислиш убедителна тридесетсекундна реклама, петнадесетминутна реч за подчинените си или да напишеш едночасово обръщение към нацията.

В следващите страници моят основен съвет към читателите ще бъде следният:

Не е важно какво казвате, важно е какво чуват хората

Може да имаш най-доброто послание в света, но човекът отсреща винаги ще го възприема през призмата на собствените си емоции, нагласи, предубеждения и предварителни представи. Не е достатъчно да бъдеш точен, разумен или дори блестящ. Ключът към успешната комуникация е да направиш въображаем скок и „да се напъхаш в обувките“ на твоя слушател, за да разбереш какво мисли и чувства той в най-дълбоките кътчета на своя ум и сърце. Начинът, по който той възприема онова, което казваш, е *по-реален*, поне в практическия смисъл, отколкото начинът, по който ти възприемаш себе си.

Когато някой ме помоли да му илюстрирам идеята на „думите, които работят“, аз му казвам да прочете романа на Оруел „1984“ и после да гледа филма. Насочвам вниманието му към онзи пасаж от книгата, в който се описва стая №101, или както всъщност я нарича Оруел – мястото, където се сбъдват личните кошмари на

всеки човек. Ако най-много се боиш от змии, ще влезеш в стая, пълна със змии. Ако най-много те е страх от удавяне, твоята стая №101 ще е пълна догоре с вода. Според мен това е най-страшната, най-ужасяващата въображаема представа, записана някога на хартия, просто защото те насърчава да си представиш твоята собствена стая №101. Думите, които работят, независимо дали в измислицата или в реалността, не само обясняват, но и мотивират. Те те карат да мислиш, но също и да действаш. Те задействат емоцията, но и разбирането.

Филмовата версия на „1984“ лишава зрителя от най-силния аспект, заради който стая №101 му въздейства: лишава го от собственото му въображение. Щом всъщност *видим* стая №101, тя престава да бъде *нашата* визия, тя става визията на някой друг. Изгубете въображението, и ще изгубите важен елемент от думите, които работят.

Точно както смисълът на едно художествено произведение може да надхвърли намерението на автора, така и всяко твое послание към света е предмет на интерпретациите и емоциите на хората, към които го отправяш. Веднъж излетели от устата, думите вече не ти принадлежат. Ние притежаваме монопол само върху своите мисли. Актът на изричането не е завоевание, а отдаване. Когато отворим уста, ние споделяме със света и светът неизбежно интерпретира и понякога измества и изопачава нашия първоначален замисъл.

Та кой ли в крайна сметка не си е казал: „Но аз всъщност нямах предвид това“?

Да вземем като пример бившия президент Джими Картър. На 15 юли 1979 г., три години след триумфалната му номинация на Националния конгрес на демократите, той се обръща към милионите американци, за да им обясни онова, което според него е американска *криза на доверието*. За повечето американци този израз не означава нищо сам по себе си – всички го знаем като позорната реч на Картър за *безпокойството на нацията*, въпреки факта, че той не произнася нито веднъж думата *безпокойство*. Ще изясним по-нататък кое довежда до тази погрешна езикова интерпретация.

Или попитайте бившия държавен секретар Колин Пауъл, както направих аз, за произхода на т.нар. *доктрина Пауъл* за военния успех. При представянето ѝ за първи път през 1991 г. неговите точни думи са, че е стратегия за *решителна сила*. Нещо повече, в *Националната военна стратегия на САЩ*, ежегоден доклад на Пентагона за военните заплахи спрямо САЩ, теорията на Пауъл е наречена *теория за решителната сила*.

В ръцете на репортерите и дори на историците обаче тя е станала *непреодолима сила* и често се определя като *доктрината Пауъл за непреодолимата сила*. Когато днес отворим базата данни на „ЛексисНексис“ и потърсим *доктрината за решителна сила* на Колин Пауъл в американски вестници и медии от 1990 до 2006 г., получаваме само седем резултата. Но ако използваме израза *доктрина за непреодолима сила*, техният брой е 67. Същото се получава и с по-малко ограничаващите изрази *решителна сила* и *непреодолима сила* – резултатите са съответно 135 и 633. Отново *непреодолима сила* се споменава почти пет пъти повече.

На средностатистическия читател тази разлика може да му се струва без особено значение. За Пауъл обаче тя продължава да има значение, и то голямо. Според него *решителен* означава *точен, чист и прецизен*, докато неопреодолим внушава идеята за *прекомерен и числов*.¹ Първото е умно и сложно. Второто – деспотично и грубо.

Защо се получава така? Как историята успява да се пренапише? Отговорът е повече в превода, отколкото в самото послание. Пауъл използва израза *непреодолима сила* публично само един път, през 1990 г., за да опише силата, необходима като гаранция, че Америка ще *побеждава решително* във всяка война, в която влезе. В почти всички останали случаи, дори в мемоарите си „Моето американско пътуване“, той повтаря желанието си за *решителна сила*, защото тя „бързо слага край на войните и гледана в дългосрочен план, спасява живот“.

¹ Интервю с Колин Пауъл, април 2006. – Б.а.

В крайна сметка професионалистите – журналистите, историците и академичите, които превръщат думите в истории – държат ключа към разпространението на думите. Те трябва да грабнат вниманието на хората, затова на тях изразът *непреодолима сила* просто им звучи по-завладяващо от *решителна сила*. Първият израз поражда представа, която надхвърля безличната терминология, базирана на политиката за решителната сила. *Непреодолима сила* означава процес. *Решителна сила* означава резултат. И все пак независимо от това колко твърдо Пауъл се опитва да оправи и изчисти публичната летопис, светът винаги ще мисли другояче и последиците от неправилната интерпретация могат да се видят в Ирак всеки божи ден.

Защо бившият държавен секретар Хенри Кисинджър избра думата *разведряване*¹, за да опише американско-съветските отношения през 70-те години на миналия век. Първата употреба на тази дума в дипломатическите отношения дължим на един неизвестен руснак. Той я използва на една среща през 1959 г. между държавния секретар Джон Фостър Дълес и западногерманския канцлер Конрад Аденауер, на която Дълес говори за открити отношения с комунистическите страни от Източна Европа.² Така че тя има родословие, но е натоварена с друг смисъл. Когато го попитах, Кисинджър поясни:

Не аз избрах думата „разведряване“. Друг ни я даде и тя беше грешка. Първо, не биваше да използваме френска дума поради очевидни причини. И второ, тя опрости един сложен процес и подпомогна критиките срещу този курс. Ако го бяхме нарекли „облекчаване на напреженията“, какъвто си беше всъщност, никой нямаше да се оплаква.

¹ Англ. *détente*. – Б.пр.

² Dr. Werner D. Lippert, *Richard Nixon's Détente and Willy Brandt's Ostpolitik: The politics and economic diplomacy of engaging the east*. August 2005, Vanderbilt University, p. 19. – Б.а.

Реймънд Гартхоф, учен от „Брукингс“¹ и бивш служител в Държавния департамент, също използва тази дума, като назовава приключването на договорите САЛТ с думите *харта на разведряването*.² Заглавието не само трайно се запазва, но и думата *разведряване* се оказва толкова силна в своя контекст, че се налага за близо цяло десетилетие на международни външни отношения, като позволява лесна защита на една сложна политика... но и лесна атака. Кисинджър, най-великият дипломат на нашето време, както може да се твърди, разбира, че подборът на най-обикновени думи не само може, но и ще промени хода на историята.

Настоящата книга разглежда науката за думите, които работят, и изкуството да ги използваме. Тя изследва стратегическата и тактическата употреба на езика в политиката, бизнеса и ежедневието, за да ни покаже как можем да постигнем по-добри резултати, като скъсим разстоянието между онова, което възнамеряваме да съобщим, и онова, което слушателите ни реално интерпретират. Основната задача според мен е да отидем отвъд собственото си разбиране и да видим света от гледна точка на нашия слушател. В основата си тя е насочена към слушателите; техните възприятия са решаващи за това каква *обективна* реалност може да се предположи, че има дадена дума или израз. И отново: важното е не какво казваш, а какво чуват хората.

¹ Институцията „Брукингс“ е неправителствена обществено-политическа организация, базирана във Вашингтон. Тя е една от най-старите „мозъчни банки“ (основана е през 1916 г.). Извършва научни изследвания и обучение в сферата на социалните науки, главно в икономиката, градското управление, външната политика, глобалната икономика и развитие. – Б.пр.

² Hal Brands, „Progress Unseen: U.S. Arms Control Policy and the Origins of Détente, 1963–1968,“ *Diplomatic History*, April 2006, Vol. 30, Issue 2, pp. 253–285. – Б.а.

В защита на езика

За протокола: аз обичам английския език. Изградил съм цялата си кариера върху реториката, върху старателния и внимателен подбор на думите. Обичам мекия изговор на хубавиците от Юга и мляскащия като дъвчене на дъвка сленг на момичетата от Южна Калифорния, нежната лиричност на таксиджиите от Средния Запад и откровената прямота на бруклинските таксиметрови шофьори. Очарован съм от басовото буботене на Джеймс Ърл Джоунс, от кадифената мекота на Стив Уин, от характерната за висшата класа изисканост на Орсън Уелс и Ричард Бъртън и от секси интонациите на Лорън Бакол, Сали Келерман и Катрин Зита-Джоунс. Когато се използва добре, езикът на Америка е език на надеждата, на героите от делника, на вярата в доброто у хората.

В своите най-добри аспекти американският английски е също така и език на търговията. Най-добрата комуникация е простият, непретенциозен език на фермерите, на търговците, на магазинерите и на хилядите фирми, разположени на стотици главни улици в САЩ, както и ясният, ориентиран към реалността език на мъжете и жените, които са създали най-големите компании на света.

Привличат ме в еднаква степен и езикът на мечтателите, и езикът на прагматиците; езикът на пламенните борци срещу неравенството и езикът на спокойните мъже и жени, благодарни, че живеят в страна, която им дава свободата да забележат нуждите на съседите си и да им осигурят съответната стока или услуга. Думите на средните американци формират едновременно език на идеализъм, както и език на здрав човешки разум. Слушам го и го обичам във всичките му аспекти.

Най-известна е работата ми в политическата сфера. Започнах с полукампанията, полузабавата на Рос Перо през 1992 г. Последва неочакваната победа на Руди Джулиани в Ню Йорк през 1993 г., а върхът бе „Договорът с Америка“ през 1994 г., който получи широка подкрепа. Благодарение на него за пръв път след четиридесет години контролът над Камарата на представителите се върна отново в Републиканската партия. Оттогава под някаква фор-

ма – било индивидуално, на малки групи или като цял партиен предизборен щаб – съм консултирал почти всички републикански сенатори и конгресмени, както и няколко премиер-министри на няколко континента, по въпроси, свързани с езика. При подготовката на тази книга осъзнах с известна гордост, че моята фирма е проучила повече от половин милион души, а самият аз съм бил модератор на фокус-групи в четиридесет и шест от петдесетте щата – и съм готов веднага да се свържа с хората в Айдахо, Монтана, Западна Вирджиния и Уайоминг, когато имат нужда от моята помощ.

Привърженик съм на ясната и директна политическа реторика, която е интерактивна, а не едностранчива. Тя трябва да е насочена към здравия разум на обикновените хора – да има морален компонент, но да не бъде подстрекателска, проповедническа или разколническа. В един съвършен свят политическият език трябва да е в помощ на онези оратори, които са достатъчно респектиращи, за да кажат истината на хората, и достатъчно интелигентни, за да не го правят със снизходителна интонация.

През 2005 г. моите бележки за езика, озаглавени „Новият американски речник“ и състоящи се от 170 страници, предизвикаха бурен протест във Вашингтон и в интернет пространството, защото искрено се стремяха да установят общ език, насочен в полза на бизнеса и в полза на свободата. Тъй като десетилетия по-рано бях проучвал общественото мнение за „Договора с Америка“, либералната критика скочи срещу този труд както поради идеологически, така и по политически причини.

Daily Kos, водещият блог на левицата, ме обвини в „пробутване на лъжи за истина“. Друг блог, *thinkprogress.org*, твърдеше, че съм искал да „уплаша“ обществото с данъците и да „експлоатирам“ трагедията от 11 септември 2001 г.; дори направиха в сайта си раздел „Наблюдение на Лунц“, за да проследяват и да „анализират“ езика ми.¹ А Националното екологично обединение създаде

¹ <http://thinkprogress.org/?s=Frank+Luntz>. – Б.а.

Luntz-Speak, уебсайт, посветен изцяло на моите послания по проблемите на околната среда и енергията, които според тях били „вълнуващ нов начин е да сложим положителен знак на дълбоките проблеми, свързани с околната среда“. Те дори учредиха Награда Лунц за политици, които според тях използват най-добре моя език. Не харесвам не само критиката им, но и анимационния образ, който създадоха уж по мое подобие – той има по-хубава коса, по-бели зъби и по-здрав тен.

Не бях изненадан от реакцията. Живеем в епоха на партизанщина и в по-голямата си част политическият език, генериран в Мрежата, е издържан в злобен, фанатичен тон. Всъщност спрях да работя в нашите политически кампании преди години, защото те изобилстваха с крещяща негативност, която според мен с всеки следващ цикъл на изборите става все по-зловна. Все повече републикански идеолози, блестящи умове като Уилям Кристъл¹, които разбират повече от политичност, отколкото от политика, понякога недоволстват, че на моите думи им липсва достатъчно острота и смекчават онова, което според тях трябва да бъде острите зъби в един философски дебат. Все повече идеолози демократи, някои от които блогъри, протестират срещу онова, което според тях е опит от моя страна да замъгля истината с меко звучаща терминология.

В известна степен и едните, и другите са прави. Моята лична философия може да е дясноцентристка, но политическите ми думи имат за таргет винаги основните, неподредени в редици гласоподаватели – онова не толкова мълчаливо мнозинство американци, които отхвърлят идеологическата звучност в полза на буквалния смисъл. За разлика от някои мои колеги аз полагам големи усилия да не позволя на собствените ми виждания или пристрастия да влияят на работата ми. Независимо дали става дума за политически проблем, за който искам да съобщя, или за стока, която

¹ Уилям Кристъл (р. 1952) е американски неоконсервативен политически анализатор и коментатор. Основател и издател е на политическото списание „Уийкли Стандард“ и е редовен коментатор по „Фокс Нюз“. – Б.пр.

искам да продам, винаги се стремя да изслушам колебаещия се, както и скептика, после да го разбере и най-накрая да го убедя. Езикът ми се въздържа от открита партизанщина и се стреми да намери обща основа, а не да чертае граници или да сее разделение. Думите в тази книга представят езика на Америка, а не езика на отделна политическа партия, философия или стока.

Някои критици ще обявяват книгата ми за манипулативна, но подобно на оттеглил се от сцената фокусник, който решава да разкрие своите номера и после да изчезне, и аз се стремя само да отворя вратите към тайните на езика и да хвърля ярка светлина върху начина, по който се създават и се използват думите, които работят.

Помолих блестящия холивудски сценарист Арън Соркин, създателя на „Западното крило“ и „Спортни нощи“, човек с много по-различна политическа ориентация от моята, да ми обясни каква е разликата между езика, който убеждава, и езика, който манипулира. Неговият отговор ме смая:

Няма разлика. Манипулацията е лоша единствено когато е очевидна. Онова, което правя, е манипулативно до последната частичка, също като работата на магьосника, който прави фокус. Ако размахвам достатъчно ефектно тази червена копринена кърпа в дясната си ръка, с лявата си ръка мога да правя каквото си поискам, и вие няма да го видите. Когато човек пише измислици, всичко е манипулация. Описвам ситуацията по особен начин, така че да се смеете в определен момент, да плачете или да бъдете неспокойни в друг. Ако можете да видите как разрязвам момичето по средата, тогава манипулацията е лоша. Ако не можете да го видите, е добра.

Със сигурност ще научите какво да кажете, за да получите маса в претъпкан ресторант, и как да убедите персонала на летището да ви пусне за полет, който вече е затворен, но това наистина ли е експлоатацията на езика? Ще разберете езика на XXI в., думите и изразите, които ще чувате по-често през идващите години, но дали това наистина е манипулация на посланието? Едва ли.

Знаем случаи, в които езикът е бил използван като средство да замъгли преценката ни и да направи неясни фактите, но неговата красота – истинската сила на думите – може да се използва и да разкрие и защити честността. Нима има нещо непочтено в това да изложиш страстно своята позиция в най-благоприятната светлина с най-силните аргументи, като избягваш сам да се саботираш с тромави изрази и съмнително изложение?

Например въпросът за образованието не вълнува само мен – днес той е основен проблем на Америка на местно ниво. Обществото иска реформата в образованието да продължи и след инициативите „Да не пропуснем нито едно дете“, които получиха законова рамка, но начинът, по който се представят тези реформи, определя степента на обществената подкрепа, която ще получат. Участвах в разработката на програмата за т.нар. *избор на училище* и в проучванията си установих, че наричането на финансовия компонент с думата *ваучер* вместо с по-популярната *стипендия* обезличава полезната възможност и финансовата награда за децата от бедни семейства, когато родителите им получат правото да избират училище за децата си.

Всъщност смятам, че е по-точно да използваме израза *родителски избор за образованието* вместо *избор на училище*, защото всъщност родителите решават какъв вид училище ще посещават децата им. Или като имаме предвид как една такава програма изравнява образованието за богатите и за бедните, най-точният израз може би е *равна възможност за образование* – и в проучването на общественото мнение, извършено от моята фирма, той със сигурност се приема най-добре.

Повечето от историите, които ще прочетете на следващите страници, се отнасят за каузи и клиенти, които по-скоро се стремят да изграждат, отколкото да разрушават, за разлика от тактиката *огън и сеч*, характерна за съвременната кампания. Всеки политик, независимо от нивото си, знае затрогващата политическа реторика, която ни е разтърсила, когато сме я чули за пръв път, и която ще се помни и от поколенията дълго след нас.