

ДОСТОВЕРНОСТЬ

В течение жизни один человек из десяти зарабатывает язву. Язва двенадцатиперстной кишки, самый распространенный тип язвы, редко ведет к летальному исходу, тем не менее вызывает сильнейшие боли. Долгое время причины появления язвы оставались загадкой. По устоявшемуся мнению, болезнь развивалась из-за избытка кислоты, разъедающей стенки желудка. Предполагалось, что избыток кислоты мог образоваться вследствие стресса, приема острой пищи или значительного потребления алкоголя. Лечение язвы традиционно сводилось к ослаблению болезненных симптомов, так как не было лекарства, которое излечивало бы от язвы.

В начале 1980-х двое исследователей из Перта, Австралия, сделали потрясающее открытие: язву вызывает бактерия. Барри Маршалл и Робин Уоррен определили виновника: это бактерия спиралевидного типа, которую позже назвали *Helicobacter pylori*. Значение открытия было огромным: если язву вызывает бактерия, значит, болезнь поддается лечению. Фактически ее можно вылечить за считанные дни с помощью антибиотиков.

Однако медицинское сообщество не пришло в восторг от открытия. Никто не устроил торжественных церемоний в честь Маршалла и Уоррена, которые улучшили качество жизни нескольких сотен миллионов человек. Причина проста: никто им не поверил.

Это недоверие возникло по ряду причин. Первая заключалась в здравом смысле. Кислота в желудке разъедает толстый стейк и, возможно, способна растворить гвоздь. Было нелепо полагать, что бактерия сможет выжить в подобной среде. Это как эскимосское иглу в Сахаре.

Второй причиной явился источник информации. На момент открытия Робин Уоррен работал патологоанатомом в больнице в Перу. Берри

Маршалл был 30-летним практикующим терапевтом, даже не доктором. Сообщество медиков ожидало, что авторами сенсационных открытий станут кандидаты наук из исследовательских университетов или профессора крупных медицинских центров мирового уровня. Терапевты не лечат болезни, которые поражают 10% мирового населения.

Последней причиной было место их пребывания. Медик-исследователь из Перта словно физик из Миссисипи. Наука наукой, но в силу обыкновенного человеческого снобизма мы склонны считать, что великое открытие не может быть сделано в провинции.

Маршалл и Уоррен не могли получить даже подтверждение медицинского журнала. Когда Маршалл представил свои открытия на научной конференции, присутствующие разразились смехом. Один из исследователей позже заявил, что выступающий Маршалл «просто не был похож на ученого»⁵¹.

Справедливости ради стоит отметить, что у скептиков был разумный аргумент: доказательство Маршалла и Уоррена основывалось на наличии корреляции, а не на анализе причин. Практически у всех больных язвой выявлялись эти бактерии. Однако были и такие, кто, несмотря на присутствие бактерий, не страдал язвой. Для того чтобы доказать причинную связь, исследователи не могли давать лекарство группе здоровых носителей бактерий, чтобы увидеть, вызовет ли оно язву.

К 1984 году терпение Маршалла лопнуло. Однажды утром он не пошел на завтрак и попросил коллег встретиться в лаборатории. Они в ужасе наблюдали за тем, как он опустошил стакан с миллиардами бактерий *Helicobacter pylori*. «По вкусу как вода из болота»⁵², — сказал он.

В течение нескольких дней Маршалл чувствовал боль, головокружение и тошноту — классические симптомы гастрита, ранней стадии язвы. С помощью эндоскопа коллеги обнаружили, что стенки его желудка, прежде здорового розового цвета, покраснели. Словно волшебник, Маршалл вылечил себя курсом антибиотиков и висмутом (активное вещество пепто-бисмола).

Даже после такой эффектной демонстрации битва не закончилась. Некоторые ученые спорили по поводу случившегося. Маршалл вылечил себя прежде, чем появилась настоящая язва, утверждали они, поэтому, возможно, он просто спровоцировал симптомы язвы, а не само заболевание. Однако демонстрация Маршалла придала уверенности сторонникам теории бактерии, и дальнейшие исследования собирали все больше и больше доказательств в свою пользу.

Спустя 10 лет, в 1994 году, Национальный институт здравоохранения наконец-то согласился с тем, что антибиотики являлись эффективным лекарством от язвы. Исследование Маршалла и Уоррена внесло огромный вклад в современную медицину⁵³: теперь доказано, что бактерии и вирусы вызывают больше заболеваний, чем мы предполагаем. Известно, например, что рак шейки матки вызывается инфекционным вирусом папилломы человека. Некоторые сердечные заболевания связаны с цитомегаловирусом — микроорганизмом, который поражает две трети населения.

Осенью 2005 года Маршалл и Уоррен получили за свое исследование Нобелевскую премию по медицине. У них была блестящая, достойная Нобелевской премии идея, которая изменила научные представления. Так почему Маршаллу пришлось заразить себя, чтобы заставить коллег поверить в их идею?

ПОИСК ДОСТОВЕРНОСТИ

Поставим вопрос шире: что заставляет людей поверить в идею? Как вам такая постановка вопроса? Начнем с очевидных ответов. Мы верим, потому что верят наши родители или друзья. Мы верим, потому что у нас есть опыт, формирующий наши убеждения. Мы верим вследствие наших религиозных убеждений. Мы верим, так как доверяем авторитетным источникам.

Это мощные силы: семья, личный опыт, вера. К счастью, мы не можем через них воздействовать на людей. Не можем переслать через матерей наши сообщения, чтобы таким образом повысить к ним доверие людей. Не можем с помощью презентации в PowerPoint свести на нет все основополагающие убеждения людей.

Если мы хотим, чтобы скептически настроенная аудитория⁵⁴ поверила в новое сообщение, это означает, что мы вступаем в неравный бой против опыта и знаний, приобретенных человеком в течение всей жизни, и социальных взаимоотношений. Может показаться, что людей невозможно заставить во что-то поверить. Однако достаточно взглянуть на естественно прилипчивые идеи, чтобы увидеть, что наш скепсис не оправдан и убедить в невозможном реально.

Примерно в 1999 году⁵⁵ по интернету, от человека к человеку, распространилось сообщение, в котором утверждалось, что партия бананов

из Коста-Рики заражена некротизирующим фасцитом, также известным как плотоядная бактерия. Людей предупредили, чтобы они не покупали бананы следующие три недели, и посоветовали «ОБРАТИТЬСЯ ЗА МЕДПОМОЩЬЮ!!!», если после поедания бананов появится сыпь. Электронное сообщение содержало такую информацию: «Кожная инфекция от некротизирующего фасцита вызывает сильную боль и поражает два-три сантиметра тела в час. Вероятна ампутация, возможен летальный исход». Утверждалось также, что Управление по контролю за качеством пищевых продуктов и лекарственных препаратов США неохотно согласилось разослать предупреждение, так как опасалось паники в стране. (Казалось бы, исчезающих сантиметров кожи достаточно, чтобы вызвать панику, даже при отсутствии ответа Управления.) Это удивительное сообщение приписывалось Университету Мангейма.

Этот странный слух распространился (по крайней мере частично) благодаря упоминанию официальных органов. Его выпустил *Университет Мангейма!* И *Управление по контролю за качеством пищевых продуктов и лекарственных препаратов* знало об этой опасности!

Эти организации были использованы как гарант достоверности сообщений. В противном случае мы бы дважды подумали, это невероятно: некротизирующий фасцит поражает три сантиметра кожи в час? Если это так, почему об этом нет ни слова в вечерних новостях?

В конце концов кто-то осознал, что достоверность слуха можно еще повысить. Позже появились версии, что это сообщение «было подтверждено Центром по контролю и профилактике заболеваний». Если бы слух продолжил расходиться дальше, он, несомненно, оказался бы «одобренным Далай-ламой» и «полностью поддержан Советом безопасности».

Как показывает история с зараженными бананами, авторитетные источники воспринимаются как надежное подтверждение достоверности идей. В качестве надежных источников можно выделить две категории людей. В первую входят эксперты — те люди, чья жизнь состоит из профессиональных успехов: Оливер Сакс в области нейронауки, Алан Гринспен в области экономики или Стивен Хокинг в области физики*.

* Оливер Волф Сакс — американский невролог и нейропсихолог, писатель и популяризатор медицины; Алан Гринспен — американский экономист; председатель Совета управляющих Федеральной резервной системы США в 1987–2006 гг.; Стивен Уильям Хокинг — английский физик-теоретик и популяризатор науки.

Знаменитости и другие медийные фигуры составляют вторую категорию «авторитетных источников». Почему нас волнует, что Майкл Джордан* любит «Макдоналдс»? Он определенно не дипломированный диетолог или гурман мирового уровня. Нам это интересно, потому что мы хотим быть как Майк, и, если Майк любит «Макдоналдс», его любим и мы. Если Опра** любит какую-то книгу, наш интерес к этой книге возрастает. Мы верим рекомендациям людей, на которых хотим быть похожими.

Если вас поддерживают Стивен Хокинг или Майкл Джордан — известные эксперты или звезды, пропустите эту часть главы. А что делать остальным? Можем ли мы найти внешние источники достоверности, помимо звезд или экспертов?

Как ни странно, можем. Мы можем использовать надежность «анти-авторитетов». Одним из них была женщина по имени Пэм Лаффин.

ПЭМ ЛАФФИН, АНТИАВТОРИТЕТ⁵⁶

Пэм Лаффин была звездой ряда рекламных телероликов против курения, которые транслировались в середине 1990-х. Она не звезда и не эксперт в области здравоохранения. Но она курит.

В то время Лаффин была 29-летней мамой двоих детей. Она начала курить в 10 лет и к 24 годам заработала эмфизему. Она перенесла неудачную пересадку легких.

Грегу Коннолли, руководителю отдела по борьбе с табакокурением Министерства здравоохранения Массачусетса, предстояло разработать общественную кампанию против курения. Он узнал о Пэм Лаффин и попросил ее поделиться своей историей с обществом. Она согласилась.

Коннолли говорил: «По опыту предыдущих кампаний мы знали, что истории, рассказанные реальными людьми, — самый эффективный прием». Министерство сняло серию 30-секундных роликов и транслировало их в перерывах между популярными сериалами вроде «Элли Макбил» и «Бухта Доусона». Ролики впечатляли. В них Лаффин сражалась за жизнь, задыхаясь из-за неработающих легких. ТВ-аудитория наблюдала за ней в процессе инвазивной бронхоскопии — процедуры, во время

* Майкл Джордан — американский баскетболист, бывший игрок НБА. *Прим. ред.*

** Опра Уинфри — американская телеведущая, актриса, продюсер, общественный деятель.

которой трубка с камерой на конце через рот проводится в легкие. Ролики показали ужасные хирургические шрамы на ее спине.

В другом ролике, где демонстрировались фото Лаффин в детстве и ее взрослые фото, она говорит о том, что из-за эмфиземы у нее «толстое лицо» и «ужасная шея». Она говорила: «Я начала курить, чтобы выглядеть старше⁵⁷, и, к сожалению, это сработало».

Ролики было тяжело смотреть: они резко контрастировали с мыльными операми вроде «Бухты Доусона». Коннолли говорил: «Мы не испытываем ни малейших угрызений совести из-за того, что шокировали курильщиков, чтобы те очнулись».

Лаффин стала героиней антитабачного движения. Она снялась в документальном фильме MTV. Центр по контролю и профилактике заболеваний рассказал ее историю в веб-кампании против курения и 20-минутном образовательном ролике под названием «Я не могу дышать».

Лаффин умерла в ноябре 2000 года в возрасте 31 года, за три недели до назначенной трансплантации легких.

После того как вы узнали историю Лаффин, вы, вероятно, не станете удивляться тому, что она производила впечатление как оратор. Она не понаслышке знала, о чем говорила. У нее была мощная история.

Насколько надежны антиавторитеты, продемонстрировала Doe Fund — нью-йоркская организация, которая работает с бездомными, Джонами Доу* нашего общества, и превращает их в полноценных граждан с помощью консультаций, наркотической реабилитации и, самое важное, профессиональной подготовки. Несколько лет назад представители организации, выделяющей гранты, то есть потенциальные спонсоры, выразили намерение посетить офисы Doe Fund. Doe Fund отправила водителя Денниса⁵⁸, чтобы тот забрал их и привез в офис.

До того как обратиться за помощью в Doe Fund, Деннис был бездомным. В ходе 45-минутной поездки он поделился своей историей с представителями организации. Один из них сказал: «В тот момент мы не просто сидели и слушали выступление совета директоров, рассказывающих нам, насколько эффективны их услуги. Деннис оказался лучшим посланцем, который только мог быть у Doe Fund: он являлся живым доказательством». Этот принцип Doe Fund использует и внутри

* Так обозначаются анонимные или малозначимые лица. *Прим. перев.*

компании. К каждому бездомному, который начинает участвовать в их программе, прикрепляется наставник, который два года назад сам был в такой же ситуации.

Нужно понимать, что Лаффин и Деннис приобрели авторитет благодаря известной доле случайности. Тридцать лет назад антитабачная кампания вроде той, в которой участвовала Лаффин, вряд ли была бы запущена. Вместо этого главный врач страны прочитал бы сухую лекцию о вреде курения. Или Берт Рейнолдс* превозносил бы преимущества жизни без курения.

У современного человека, заваленного всякими сообщениями, развивается скептическое отношение к их источникам. Кто стоит за этими сообщениями? Должен ли я им доверять? Что они выиграют, если я поверю им?

Реклама, уверяющая, что новый шампунь сделает ваши волосы лучше, менее надежна, чем слова вашего лучшего друга, что новый шампунь благотворно подействовал на его волосы. Еще бы! Компания стремится продать вам шампунь. У друга такой цели нет, поэтому он получает больше очков доверия. Вывод: честность и доверие наших источников, а не их статус позволяет им выступать в роли авторитетов. Иногда антиавторитеты действуют даже лучше авторитетов.

СИЛА ДЕТАЛЕЙ

Не всегда наше сообщение может подтвердить некий внешний авторитет: основную часть времени наши сообщения должны подтверждать себя сами. Им просто необходима «внутренняя достоверность». Конечно, она часто зависит от темы, которую мы обсуждаем: надежное математическое доказательство отличается от достоверного обзора фильма. Тем не менее существуют общие принципы достижения внутренней достоверности. Для того чтобы увидеть их в действии, снова обратимся к городским легендам.

Смерть бойфренда — известная городская легенда, которая начинается со свидания пары в машине бойфренда. В машине кончается бензин,

* Бертон Рейнолдс младший — американский актер, один из самых успешных и высокооплачиваемых звезд Голливуда в конце 1970-х годов.

и пара останавливается под деревом на пустынной дороге. Вначале девушка подозревает, что ситуация подстроена парнем, но вскоре понимает, что они действительно застряли. Бойфренд решает отправиться в близлежащий дом за помощью, девушка остается в машине. Его нет долгое время — кажется, несколько часов, — и девушка напугана жутким шорохом на крыше машины; возможно, это шорох ветвей дерева. Спустя несколько часов тревожного ожидания девушка выходит из машины — страшная музыка! — и обнаруживает своего бойфренда повешенным на дереве над машиной. Это его обувь царапала крышу машины, когда ветер раскачивал дерево.

Когда люди пересказывают эту легенду, они всегда добавляют конкретные детали. Действие всегда происходит в определенном месте, которое варьируется в зависимости от региона страны рассказчика: «Это случилось на Фарм-Роуд 121», «Это случилось прямо на вершине утеса озера Трэвис». Эксперт по городским легендам Ян Брунванд считает, что легенды «кажутся более достоверными⁵⁹ и производят эффект благодаря локализованным деталям».

Знание деталей зачастую является показателем опыта человека. Представьте, как быстро любитель истории может подтвердить свою авторитетность, рассказав интересный случай времен Гражданской войны. Однако конкретные детали обеспечивают доверие не только к авторитетным источникам, которые предоставляют их, — они создают доверие к самой идее. Случай времен Гражданской войны с множеством интересных деталей достоверен независимо от рассказчика. Но, сделав историю осязаемой и конкретной⁶⁰, детали делают ее и более реальной, более правдоподобной.

ПРИСЯЖНЫЕ И ЗУБНАЯ ЩЕТКА ДАРТА ВЕЙДЕРА

В 1986 году Джонатан Шедлер и Мелвин Манис⁶¹, исследователи из Мичиганского университета, провели эксперимент, симулирующий судебный процесс. Участников попросили стать присяжными и предоставили им записи вымышленного судебного процесса. Затем их попросили оценить добросовестность миссис Джонсон и решить, может ли ее семилетний сын оставаться под ее опекой.

В записях соблюдался баланс: восемь аргументов за и восемь — против миссис Джонсон. Всем присяжным предоставили одинаковые сведения.