

ПУТЬ ЛИДЕРА • ЛЕГЕНДАРНЫЕ БЕСТСЕЛЛЕРЫ

Эта книга посвящается Крису

РОБЕРТ ЧАЛДИНИ

ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ

Как научиться убеждать и добиваться успеха



Москва
2023

Robert B. Cialdini

INFLUENCE:
THE PSYCHOLOGY OF PERSUASION

Copyright © 1984, 1993, by Robert Cialdini.

Published by arrangement with HarperCollins Publishers, Inc.

Перевод с английского *О. Епимахова*

Художественное оформление *П. Петрова*

Чалдини, Роберт.

Ч-16 Психология влияния / Роберт Чалдини ; [пер. с англ. О. С. Епимахова]. — Москва : Эксмо, 2023. — 400 с. — (Путь лидера. Легендарные бестселлеры).

ISBN 978-5-04-224177-2

Серия «Путь лидера. Легендарные бестселлеры» — это семь наиболее значимых в своей области книг о влиянии, управлении, стойкости, внутренней силе, богатстве, решительности и упорстве. Все авторы — признанные лидеры или лучшие эксперты по ключевым навыкам лидера. Эти бестселлеры уже имеют свою историю успеха и помогли миллионам людей добиться выдающихся результатов.

Классика деловой литературы, мировой бестселлер и настольная книга амбициозных политиков, менеджеров, рекламодателей, маркетологов и всех желающих убеждать и добиваться своего.

Автор книги, доктор наук и профессор психологии Роберт Б. Чалдини много лет изучал принципы успешных продаж. На основе своих исследований он написал руководство по мотивации и убеждению, которое многие авторитетные периодические издания признали лучшей книгой о влиянии, когда-либо изданной.

УДК 159.9

ББК 88.53

© Епимахов О. С., перевод на русский язык, 2012

© Оформление.

ООО «Издательство «Эксмо», 2023

ISBN 978-5-04-224177-2

ЭТА КНИГА ПОМОЖЕТ НАЙТИ ОТВЕТЫ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

Самые распространенные уловки продавцов —
см. главу 2

Успешные переговоры по методике «отказ —
потом отступление» — *см. главу 2*

Как не стать жертвой правила «равноценного
обмена» — *см. главу 2*

«Китайская тактика» — самый простой способ
управлять людьми — *см. главу 3*

Как внушить ребенку желание поступать
правильно — *см. главу 3*

Манипулирование совестью. Искусство
навязывать обязательства — *см. главу 3*

Смех за кадром: чем опасно копировать
поведение других людей — *см. главу 4*

Как правильно просить о помощи — *см. главу 4*

Кто такие Покупатели с Марса — *см. главу 4*

«Вы мне нравитесь!» Как завоевать
расположение людей — *см. главу 5*

Вас очаровали: умейте сказать «нет» —
см. главу 5

Когда подчиняться и когда бунтовать:
осознанное отношение к авторитетам —
см. главу 6

Мгновенное влияние — *см. главу 7*

[СОДЕРЖАНИЕ

От автора	9
Введение	11
Глава 1. СРЕДСТВА ВЛИЯНИЯ	17
Отчет читателя (отца студентки колледжа)	37
Глава 2. ПРАВИЛО ВЗАИМНОГО ОБМЕНА	39
Старые добрые взаимные уступки... и уступки ...	41
Всеобъемлющее правило	47
Это правило навязывает ненужные долги	58
Это правило может инициировать неравноценный обмен	63
Взаимные уступки	66
Как сказать «нет»	87
Отчет читателя (бывшего продавца телевизионной и музыкальной аппаратуры) ...	93
Глава 3. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ	95
Суеверия сознания	97
Обязательства — это главное	109
Магическое действие «китайской тактики»	122
Внимание общественности	130
Дополнительное усилие	134

Внутренний выбор	142
Как сказать «нет»	158
Отчет читателя (женщины, живущей в Портленде, штат Орегон)	168
Глава 4. СОЦИАЛЬНОЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВО	171
Истина — это Мы	173
В ожидании конца света	181
Причина смерти: неуверенность	192
Как самому не стать жертвой	201
Подражай мне, подражай	206
Как сказать «нет»	225
Отчет читателя (бывшего служащего ипподрома).....	235
Глава 5. БЛАГОРАСПОЛОЖЕНИЕ	237
Дружелюбный вор	239
Физическая привлекательность	243
Сходство	246
Похвалы	248
Контакт и взаимодействие	250
Психологическая обработка с использованием условных рефлексов и ассоциаций	260
Как сказать «нет»	278
Отчет читателя (жителя Чикаго)	282
Глава 6. АВТОРИТЕТ	285
Управляемое уважение	287
Видимость, а не суть	301
Титулы	302
Одежда	308
Атрибуты	311
Как сказать «нет»	313
Отчет читателя (молодого бизнесмена)	320

Глава 7. ДЕФИЦИТ	323
Правило малого	325
Психологическое реактивное сопротивление ...	332
Оптимальные условия.....	348
Отчет читателя (жительницы Блэксбурга, штат Вирджиния)	366
Заключение. Мгновенное влияние	368
Примечания по главам	379
Глава 1.....	379
Глава 2.....	380
Глава 3.....	383
Глава 4.....	385
Глава 5.....	388
Глава 6.....	392
Глава 7.....	394
Заключение.....	397

[ОТ АВТОРА

Выражаю благодарность многим людям, которые помогли мне выпустить эту книгу. Некоторые коллеги прочли черновик рукописи и сделали ценные замечания, существенно улучшившие окончательный вариант. Это Гас Левин, Дуг Кенрик, Арт Бимэн и Марк Занна. Кроме того, первый вариант был прочитан несколькими членами моей семьи и моими друзьями — Ричардом и Глорией Чалдини, Бобетт Горден и Тэдом Холлом. Они не только эмоционально поддерживали меня, но и смогли объективно оценить книгу.

Вторая, более многочисленная группа людей внесла полезные предложения по избранным главам или группам глав. Это Тодд Андерсон, Сэнди Брейвер, Кэтрин Чамберс, Джуди Чалдини, Нэнси Эйзенберг, Лэрри Этткин, Джоанн Джерстен, Джеф Голдстейн, Бетси Ханс, Валери Ханс, Джо Хепуорт, Холли Хант, Энн Инскип, Барри Лешовитц, Дарвин Линдер, Дебби Литтлер, Джон Мауэн, Игорь Павлов, Джанис Поснер, Триш Пуриэр, Мэрилин Рэйл, Джон Рейч, Питер Реинджен, Диана Рабл, Филлис Сенсениг, Роман Шерман и Генри Веллман.

Некоторые люди помогали мне на начальной стадии. Джон Стайли был первым издателем, признавшим перспективность проекта. Джим Шерман, Ал Гёталс, Джон Китинг и Дэн Вегнер в самом начале положи-

тельно оценили его, что вдохновило как автора, так и редакторов. Уильям Морроу и тогдашний президент компании, Лэрри Хьюс, прислали мне небольшое, но восторженное послание, придавшее мне сил для выполнения поставленной задачи. И последняя по списку, но, конечно, не по значению, Мария Гуарнашелли — она с самого начала так же, как и я, верила в мою идею. Именно благодаря ее редактированию она воплотилась и стала отличной книгой. Я безмерно благодарен ей за проницательное руководство и мощную поддержку.

Кроме того, я не могу не упомянуть о профессионализме Салли Карней, который она проявила при подготовке рукописи, а также о здравых советах моего адвоката Роберта Брандеса.

Наконец, никто так не поддерживал меня, как Бобетт Горден, помогавшая мне каждым словом все время, пока я работал над книгой.