



РОБЕРТ ЧАЛДИНИ

ПСИХОЛОГИЯ
ВЛИЯ-
НИЯ

ВНУШАЙ,
УПРАВЛЯЙ,
ЗАЩИЩАЙСЯ



Москва
2022

УДК 159.9
ББК 88.53
Ч-16

Robert B. Cialdini

INFLUENCE:
The Psychology of Persuasion

© 1984, 1993, by Robert Cialdini.

Published by arrangement with HarperCollins Publishers, Inc.

Чалдини, Роберт.
Ч-16 Психология влияния : внушай, управляй, защищайся / Роберт Чалдини ; [перевод с английского О. С. Епимахова] — Москва : Эксмо, 2022. — 352 с. — (Психология. Главные книги жизни).

ISBN 978-5-04-120479-2

ГЛАВНАЯ КНИГА ПО ВЛИЯНИЮ ОТ СОЦИАЛЬНОГО ПСИХОЛОГА №1 В МИРЕ

Роберт Чалдини — профессор социальной психологии, возглавляет отделение психологии университета в штате Аризона, ученый, посвятивший жизнь изучению законов влияния.

Книга, с которой начинается психология влияния. Была написана доктором Чалдини после долгих лет наблюдений за людьми, которые обладают феноменальными способностями в умении добиваться от окружающих нужных мыслей и действий. Является настольной книгой всех менеджеров, специалистов по продажам, психологов, преподавателей и руководителей всех уровней.

- 6 приемов, благодаря которым вы станете настоящим мастером уговоров
- 16 тактик убеждения из арсенала успешных политиков, продавцов, рекламодателей
- 116 примеров из жизни, которые показывают, как легко и насколько часто мы становимся жертвами чужого влияния

ПРОДАНО БОЛЕЕ 5 000 000 ЭКЗЕМПЛЯРОВ

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-120479-2

© Епимахов О.С., перевод на русский язык, 2021
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2022

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

ПСИХОЛОГИЯ. ГЛАВНЫЕ КНИГИ ЖИЗНИ

Чалдини Роберт
ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ
Внушай, управляй, защищайся

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*
Руководитель направления *Л. Романова*
Ответственный редактор *М. Бердник*
Младший редактор *М. Голомуздова*
Художественный редактор *О. Сапожникова*
Страна происхождения: Российская Федерация
Шығарылған елі: Ресей Федерациясы

В оформлении обложки использована иллюстрация:

Sentavio / Shutterstock.com

Используется по лицензии от Shutterstock.com

ООО «Издательство «Эксмо»

123308, Россия, город Москва, улица Зорге, дом 1, строение 1, этаж 20, каб. 2013.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Өндіруші: «ЭКМО» АҚБ Баспасы,

123308, Ресей, қала Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй, 1 ғимарат, 20 қабат, офис 2013 ж.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru.

Тауар белгісі: «Эксмо»

Интернет-магазин : www.book24.ru

Интернет-магазин : www.book24.kz

Интернет-дүкен : www.book24.kz

Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».

Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибьютор и представитель по приему претензий на продукцию,

в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Қазақстан Республикасында дистрибьютор және өнім бойынша арыз-талаптарды

қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС,

Алматы қ., Домбровский көш., 3-а, литер Б, офис 1.

Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

Сертификация туралы ақпарат сайты: www.eksmo.ru/certification

Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ

о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»

www.eksmo.ru/certification

Өндірген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған

16+

Дата изготовления / Подписано в печать 12.10.2021. Формат 84x108/32.

Гарнитура «Lazurski». Печать офсетная. Усл. печ. л. 18,48

Доп. тираж 5000 экз. Заказ

В электронном виде книги издательства вы можете
купить на www.litres.ru

ЛитРес:
одна книга до книги



Москва. ООО «Торговый Дом «Эксмо»

Адрес: 123308, г. Москва, ул. Зорге, д. 1, строение 1.

Телефон: +7 (495) 411-50-74. **E-mail:** reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми покупателями обращаться в отдел зарубежных продаж ТД «Эксмо»
E-mail: international@eksmo-sale.ru

*International Sales: International wholesale customers should contact
Foreign Sales Department of Trading House «Eksmo» for their orders.*
international@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам, в том числе в специальном оформлении, обращаться по тел.: +7 (495) 411-68-59, доб. 2261.
E-mail: ivanova.ey@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми

и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:

Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2, Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс: +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).

e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Филиал «Торгового Дома «Эксмо» в Нижнем Новгороде

Адрес: 603094, г. Нижний Новгород, улица Карпинского, д. 29, бизнес-парк «Грин Плаза»

Телефон: +7 (831) 216-15-91 (92, 93, 94). **E-mail:** reception@eksmonn.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Санкт-Петербурге

Адрес: 192029, г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 84, лит. «Е»

Телефон: +7 (812) 365-46-03 / 04. **E-mail:** server@szko.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Екатеринбурге

Адрес: 620024, г. Екатеринбург, ул. Новинская, д. 2/ц

Телефон: +7 (343) 272-72-01 (02/03/04/05/06/08)

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Самаре

Адрес: 443052, г. Самара, пр-т Кирова, д. 75/1, лит. «Е»

Телефон: +7 (846) 207-55-50. **E-mail:** RDC-samara@mail.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Ростове-на-Дону

Адрес: 344023, г. Ростов-на-Дону, ул. Страны Советов, 44А

Телефон: +7(863) 303-62-10. **E-mail:** info@rnd.eksmo.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Новосибирске

Адрес: 630015, г. Новосибирск, Комбинатский пер., д. 3

Телефон: +7(383) 289-91-42. **E-mail:** eksmo-nsk@yandex.ru

Обособленное подразделение в г. Хабаровске

Фактический адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 22, оф. 703

Почтовый адрес: 680020, г. Хабаровск, А/Я 1006

Телефон: (4212) 910-120, 910-211. **E-mail:** eksmo-khv@mail.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Тюмени

Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Тюмени

Адрес: 625022, г. Тюмень, ул. Пермякова, 1а, 2 этаж. ТЦ «Перестрой-ка»

Ежедневно с 9.00 до 20.00. Телефон: 8 (3452) 21-53-96

Республика Беларусь: ООО «ЭКСМО АСТ Си энд Си»

Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Минск

Адрес: 220014, Республика Беларусь, г. Минск, проспект Жукова, 44, пом. 1-17, ТЦ «Outleto»

Телефон: +375 17 251-40-23; +375 44 581-81-92

Режим работы: с 10.00 до 22.00. **E-mail:** exmoast@yandex.by

Казахстан: «РДЦ Алматы»

Адрес: 050039, г. Алматы, ул. Домбровского, 3А

Телефон: +7 (727) 251-58-12, 251-59-90 (91,92,99). **E-mail:** RDC-Almaty@eksmo.kz

Украина: ООО «Форс Украина»

Адрес: 04073, г. Киев, ул. Вербова, 17а

Телефон: +38 (044) 290-99-44, (067) 536-33-22. **E-mail:** sales@forsukraine.com

Полный ассортимент продукции ООО «Издательство «Эксмо» можно приобрести в книжных

магазинах «Читай-город» и заказать в интернет-магазине: www.chitalai-gorod.ru.

Телефон единой справочной службы: 8 (800) 444-8-444. Звонок по России бесплатный.

Интернет-магазин ООО «Издательство «Эксмо»

www.book24.ru

Розничная продажа книг с доставкой по всему миру.

Тел.: +7 (495) 745-89-14. **E-mail:** imarket@eksmo-sale.ru

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ!

ЧИТАЙ·ГОРОД

ISBN 978-5-04-120479-2



9 785041 204792 >

book 24.ru

Официальный
интернет-магазин
издательской группы
«ЭКСМО-АСТ»



eksmo.ru

МЫ В СОЦСЕТЯХ:

[eksmolive](#)

[eksmo](#)

[eksmolive](#)

[eksmo.ru](#)

[eksmo_live](#)

[eksmo_live](#)

Эта книга посвящается Крису

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: умеете 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	11
Введение	13
Глава 1. СРЕДСТВА ВЛИЯНИЯ	19
Отчет читателя (отца студентки колледжа)	37
Глава 2. ПРАВИЛО ВЗАИМНОГО ОБМЕНА	39
Старые добрые взаимные уступки... и уступки	41
Всеобъемлющее правило	46
Это правило навязывает ненужные долги.	55
Это правило может инициировать неравноценный обмен.	59
Взаимные уступки	63
Как сказать «нет»	80
Отчет читателя (бывшего продавца телевизионной и музыкальной аппаратуры)	85
Глава 3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ	87
Суеверия сознания	89
Обязательства — это главное	100
Магическое действие «китайской тактики»	110
Внимание общественности	117
Дополнительное усилие	121
Внутренний выбор	129
Как сказать «нет»	143
Отчет читателя (женщины, живущей в Портленде, штат Орегон)	151
Глава 4. СОЦИАЛЬНОЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВО	153
Истина — это Мы	155
В ожидании конца света	162
Причина смерти: неуверенность	171

Как самому не стать жертвой	179
Подражай мне, подражай	183
Как сказать «нет»	200
Отчет читателя (бывшего служащего ипподрома)	207
Глава 5. БЛАГОРАСПОЛОЖЕНИЕ	209
Дружелюбный вор	211
Физическая привлекательность	215
Сходство	217
Похвалы	219
Контакт и взаимодействие	221
Психологическая обработка с использованием условных рефлексов и ассоциаций	228
Как сказать «нет»	244
Отчет читателя (жителя Чикаго)	247
Глава 6. АВТОРИТЕТ	249
Управляемое уважение	251
Видимость, а не суть	264
Титулы	265
Одежда	270
Атрибуты	273
Как сказать «нет»	274
Отчет читателя (молодого бизнесмена)	281
Глава 7. ДЕФИЦИТ	283
Правило малого	285
Психологическое реактивное сопротивление	291
Оптимальные условия	305
Отчет читателя (жительницы Блэксбурга, штат Виргиния)	322
Заключение. МГНОВЕННОЕ ВЛИЯНИЕ	323
Примитивное согласие в век автоматизации	323
ПРИМЕЧАНИЯ ПО ГЛАВАМ	332

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 поддержали 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, Джозанн 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 положительно 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.

ВВЕДЕНИЕ

Теперь я уже могу свободно в этом признаться. Всю свою жизнь я был простофилей. Сколько себя помню, я всегда становился легкой добычей для разного рода торговцев, сборщиков средств на различные нужды и всевозможных дельцов. Правда, лишь у немногих были нечестные мотивы. Например, у представителей некоторых благотворительных организаций намерения были самые благие. Но это неважно. То и дело я оказывался обладателем подписки на какой-нибудь ненужный журнал или вдруг приобретал билеты на вечеринку ассенизаторов. Вероятно, давнишний статус простофили и вызвал во мне желание понять природу уступчивости: какие же факторы все-таки заставляют одного человека говорить другому «да»? И какие методы наиболее эффективны для того, чтобы добиться согласия? Мне захотелось узнать, почему просьбу, выраженную одним способом, отклонят, а ту же самую просьбу, выраженную слегка по-другому, выполнят.

Поэтому в качестве экспериментального социального психолога я начал изучать психологию уступчивости (согласия). Поначалу исследование проходило в виде экспериментов, ставившихся главным образом в моей лаборатории при участии студентов колледжа.

Я хотел узнать, какие психологические принципы влияют на склонность людей исполнять чью-то просьбу. Сейчас психологи знают многое об этих принципах — каковы они и как они работают. Я называю эти принципы средствами