


ПЛЮС **1** ПОБЕДА



30 И ЧАНС

# УБЕЖДАЙ, НЕ ПРИНУЖДАЯ

10+ ТЕХНИК И УПРАЖНЕНИЙ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ДОБИВАТЬСЯ СВОЕГО БЕЗ МАНИПУЛЯЦИИ

 **БОМБОРА**  
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2023

УДК 159.9  
ББК 88.52  
Ч-18

INFLUENCE FOR NICE PEOPLE:  
The Science of Winning Hearts, Sparking Change,  
and Making Good Things Happen

Copyright © 2022 by Zoe Chance

This translation is published by arrangement  
with Random House, an imprint of Random House,  
a division of Penguin Random House LLC

**Чанс, Зои.**

Ч-18      Убеждай, не принуждая. 10+ техник и упражнений, которые помогут добиваться своего без манипуляций / Зои Чанс ; [перевод с английского Ю. Петьковой]. — Москва : Эксмо, 2023. — 320 с. — (Психология. Плюс 1 победа).

ISBN 978-5-04-165899-1

Книга «Убеждай, не принуждая» рассказывает, как находить подход к собеседникам любой сложности без использования черной риторики. В ней Зои Чанс, маркетолог и исследователь, раскрывает принципы работы социальной и поведенческой психологии, а также предлагает 10+ техник и упражнений, которые выведут ваш навык коммуникации на новый уровень.

**УДК 159.9**  
**ББК 88.52**

© Петькова Ю., перевод на русский язык, 2022  
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

ISBN 978-5-04-165899-1

*Посвящается Карен Чанс,  
которая научила меня магии  
привлекать в жизнь  
счастливые события.*



# ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. СТАНЬ ТЕМ, КОМУ ОКРУЖАЮЩИЕ ГОВОРЯТ «ДА» .....	9
Глава 1.5. В ПОИСКАХ ТЭМУЛА .....	23
Глава 2. ВЛИЯНИЕ РАБОТАЕТ НЕ ТАК, КАК ВЫ ДУМАЕТЕ.....	27
Глава 2.5. ПО ПУТИ НАИМЕНЬШЕГО СОПРОТИВЛЕНИЯ .....	53
Глава 3. СЛОВО «НЕТ», КОТОРОЕ СПАСЛО МИР .....	63
Глава 3.5. ПРОСТО СПРОСИ .....	83
Глава 4. ЛЮБОПЫТНЫЕ СВОЙСТВА ХАРИЗМЫ.....	90
Глава 4.5. МОМЕНТЫ ИСТИНЫ .....	116
Глава 5. МАГИЧЕСКАЯ СИЛА ФРЕЙМИНГА .....	122
Глава 5.5. В КАКОМ «БИЗНЕСЕ» ВЫ БЫ ХОТЕЛИ РАБОТАТЬ? ....	147
Глава 6. ВАШИ ВНУТРЕННИЕ ДВУХЛЕТКИ .....	151
Глава 6.5. ИСКУССТВО АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ .....	175
Глава 7. ТВОРЧЕСТВО ПЕРЕГОВОРОВ .....	185
Глава 7.5. КАК ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ, ЕСЛИ ТЫ ЖЕНЩИНА.....	218
Глава 8. ЗАЩИТА ОТ ТЕМНЫХ ИСКУССТВ .....	228

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 8.5. АНГЕЛЫ И ДЕМОНЫ .....	254
Глава 9. МЕЧТАЙ БОЛЬШЕ И МАСШТАБНЕЕ .....	260
Глава 9 ¾. ТЫ, Я, МЫ .....	275
Будем друзьями .....	279
Вопросы для обсуждения .....	281
Об авторе .....	283
Любовные письма .....	284
Примечания .....	290



## ГЛАВА 1

# СТАНЬ ТЕМ, КОМУ ОКРУЖАЮЩИЕ ГОВОРЯТ «ДА»

**В** один знаменательный день вы появились на свет. И тем самым уже повлияли на мир. По правде говоря, влияние было вашим единственным способом выживания. У вас не было острых зубов или когтей, чтобы защититься от опасности. Вы не могли убежать или спрятаться. В то время вы еще не казались таким смышленным, но уже имели врожденную способность выражать себя через желания, создавать связь с людьми и убеждать их в том, что о вас необходимо позаботиться. Это они, собственно, и делали. День и ночь (ночи были в основном бессонные). Много лет подряд.

Научившись разговаривать, вы стали выражать себя более точно, используя слова, чтобы усилить влияние. Вы говорили людям, чего хотите и чего абсолютно точно НЕ хотите. НЕТ! Вы быстро поняли, что переговоры играют огромную роль в жизни, и начали договариваться о том, чтобы позже ложиться спать, дольше смотреть телевизор и есть больше сладостей. Умением договариваться вы были похожи на маленького торговца коврами на марокканском

## УБЕЖДАЙ, НЕ ПРИНУЖДАЯ

базаре. Использовать влияние для вас было так же естественно, как дышать. С каждым годом вы становились все сильнее, но главной вашей силой было умение убеждать людей следовать вашим грандиозным планам.

Способность людей влиять друг на друга — огромное человеческое преимущество, заложенное в ДНК. Это то, что позволило нашему виду объединиться и, работая вместе, населить весь земной шар. Она останется нашим преимуществом и в эпоху цифровизации, по крайней мере, до тех пор, пока миром будут управлять люди. Именно эта способность помогла вам добиться того, что у вас уже есть, и она же станет дорогой, которая приведет вас к желаемому. Это любовь, которую вы познаете, и наследие, которое оставите после себя.

Но все не так просто, верно? Даже если вы понимали, что все это правда, с возрастом вам становилось все сложнее и сложнее влиять на других. Несмотря на то что в детстве ваше влияние было значительным, вас все же учили слушаться старших и хорошо себя вести: соответствовать нормам, соблюдать правила и не разочаровывать родителей и учителей. Вам не позволяли быть требовательными или властными. Вас учили усердно трудиться, чтобы чего-то добиться в жизни, ждать своей очереди, не нагнетать обстановку и не занимать слишком много места. Помогать другим было благим делом, но если вы делали что-то для себя, то вас называли эгоистом. Влияние, которым вы когда-то пользовались, больше не давалось так легко и не казалось таким естественным, и вы начали испытывать по этому поводу смешанные чувства.

Когда людей спрашивают, хочется ли им быть более влиятельными, все отвечают: да. Ведь влияние — это сила.

Сила, которая дает возможность совершать изменения, управлять ресурсами и сердцами. Она, словно гравитация, притягивает нас друг к другу. Влияние — это путь к счастью и процветанию.

Но когда тем же людям задают вопрос о стратегиях и тактиках влияния, они описывают их как манипуляции, коварство и принуждение **(1)**. Вся идея влияния была искажена жадными пронырливыми людьми, которые использовали жадные и пронырливые тактики для продажи подержанных машин, продвижения спонсорских товаров в СМИ и призывали нас покупать «здесь и сейчас, пока предложение еще в силе»! Даже некоторые из моих любимых гуру влияния, такие как Роберт Чалдини<sup>1</sup> и Крис Восс<sup>2</sup>, предлагают нам применять «оружие влияния» для того, чтобы «победить наших оппонентов» **(2)**. Маркетологи (я одна из них) рассматривают покупателя как мишень, так же как пикаперы или мошенники. А исследователи (я тоже в их числе) называют участников исследований «субъектами», а сами эксперименты — манипуляциями. Транзактное влияние рассматривает людей как объекты.

Это стандартные тактики в продажах и маркетинге, но они не работают в большинстве будничных жизненных ситуаций. Не работают с вашим начальником, коллегами, подчиненными, друзьями и членами семьи. Если вы хотите построить отношения и сохранить их надолго, вы не смо-

---

<sup>1</sup> Роберт Чалдини — автор бестселлера «Психология влияния». — *Прим. ред.*

<sup>2</sup> Крис Восс — автор бестселлера «Никаких компромиссов. Беспроигрышные переговоры с экстремально высокими ставками. От топ-переговорщика ФБР». — *Прим. ред.*

УБЕЖДАЙ, НЕ ПРИНУЖДАЯ

жете использовать те же приемы, чтогодились вам при продаже машины. Даже успех в бизнесе в конечном итоге зависит от долгосрочных отношений.

*Рекомендации, сарафанное радио,  
лояльность клиентов и сотрудников —  
если люди с радостью говорят  
вам «да» сейчас и в будущем —  
это свидетельствует о многом.*

Когда вы становитесь тем, кому люди доверяют, вы получаете щедрое вознаграждение. Возможно, деньги и не являются для вас приоритетом, но они помогают достигнуть других важных вещей и могут стать показателем вашего влияния. Неслучайно деятельность, основанная на личном влиянии, очень хорошо оплачивается. Продавцы высокого уровня зарабатывают больше, чем их начальники. Растущее влияние приносит и более ощутимые дивиденды — врачей, которые поддерживают теплые отношения с клиентами, гораздо реже привлекают к ответственности за халатность, независимо от результатов назначенного лечения **(3)**. А руководители, обученные навыкам эффективного общения, чаще становятся признанными лидерами **(4)**.

С помощью этой книги вы сможете избавиться от принципов транзакционного влияния, построенного на личной выгоде, и перейти к влиянию взаимовыгодному. Благодаря этому друзья и коллеги станут чаще прислушиваться к вашему мнению, а близкие и дети увидят в вас прекрасного родителя и партнера.

Вы сумеете заново разжечь в себе искру, которая в детстве вдохновляла мечтать, интересоваться, отстаивать свою

точку зрения, вести переговоры и стоять на своем, несмотря ни на что. Увидите, как зажигаются глаза собеседников, когда вы делитесь отличной идеей или предлагаете нечто граничащее с безумием, но способное сработать. Будете заключать сделки, о которых раньше могли только мечтать, наслаждаться комфортом и свободой, которые подарит вам успех. А также вздохнете с облегчением, когда прежде упрямый босс, коллега, ребенок, родитель, партнер или друг улыбнется и скажет: «Хорошо, давай сделаем по-твоему».

Возможно, вы уже чувствуете себя влиятельным, например, в общении с клиентами. Но даже те, кому комфортно взаимодействовать с людьми в одних областях, чувствуют себя совершенно беспомощными в других. Я работала с генеральным директором компании, который боялся попросить своих дочерей-подростков убрать их комнату, трейдеров с Уолл-стрит, которые испытывали неловкость, пытаясь привлечь внимание занятого бармена, и известных активистов, борющихся за права других и готовых попасть за это в тюрьму, но терявших дар речи, стоило им только заикнуться о собственных нуждах.

Думаю, добрые и приятные люди избегают оказывать на кого-то влияние, потому что не хотят манипулировать. А умные, скорее всего, не понимают, как работают механизмы влияния. Так что если вы добрый и умный, то связаны двойным узлом условностей, что не позволяет вам стать таким влиятельным, каким могли бы. Но по мере того как вы будете менять свою точку зрения и тренировать новые модели поведения, вы обнаружите, что некоторые препятствия попросту растворяются в воздухе.

УБЕЖДАЙ, НЕ ПРИНУЖДАЯ

Давайте рассмотрим десять самых популярных заблуждений о влиянии.

### **1. Влиятельный = напористый.**

На деле все наоборот. Чтобы стать влиятельным, нужно уметь быть гибким. И если вы не спорите, когда люди говорят вам «нет», они чаще будут говорить вам «да».

### **2. Если люди поймут суть, они примут правильное решение.**

Учитывая, что мозг работает не совсем так, как мы привыкли считать, то факты по большому счету гораздо менее убедительны, чем нам кажется. Мы рассмотрим, как на самом деле принимаются решения, и разберем наиболее эффективные способы вдохновлять других делать правильный выбор.

### **3. Люди принимают осознанные решения, основываясь на своих ценностях.**

Мы все *хотим* действовать сознательно и хранить верность своим принципам, но между нашими намерениями и реальными действиями существует огромная пропасть. Изменить чужой ход мыслей не равно изменить чужое поведение. А ведь именно этого мы и пытаемся добиться.

### **4. Влиятельному человеку приходится убеждать неверующих (речь не о религии) и подчинять своей воле тех, кто сопротивляется.**

Нет, успех вашей великой идеи зависит от энтузиазма ваших союзников. Лучше сосредоточить свои усилия на том, чтобы найти, вдохновить и мотивировать таких

людей, чем пытаться преодолеть чужое сопротивление. Это принесет гораздо больше результатов.

### **5. Переговоры — это поле битвы.**

Вам может показаться, что переговоры — это соревнование, но большинство людей попросту не хотят выглядеть тряпками. Чем опытнее переговорщик, тем больше вероятность, что он выберет тактику сотрудничества. Ведь именно это сделает взаимодействие гораздо более успешным.

### **6. Чем больше вы просите, тем меньше нравитесь окружающим.**

Мнение людей о вас строится скорее на том, КАК вы просите, чем на том, КАК МНОГО вы просите. И когда обеим сторонам (включая вас) нравится общение, то люди гораздо легче идут на контакт и продолжают сотрудничество.

### **7. Самые влиятельные люди могут заставить кого угодно делать что угодно.**

Это не так. И это прекрасно как для вас, так и для других.

### **8. Вы прекрасно разбираетесь в людях и сможете заметить мошенника за километр.**

К сожалению, мы очень плохо распознаем ложь. Но я покажу вам несколько основных признаков, на которые стоит обратить внимание, чтобы обезопасить себя и своих близких от тех, кто хочет использовать свое влияние вам во вред.

### **9. Люди не слушают таких, как вы.**

Внутренний голос может нашептывать вам, что для того чтобы привлечь внимание других, нужно быть более