

ЗМІСТ

<i>Вступне слово</i>	5
<i>Вступ</i>	9
Розділ 1. Засоби впливу	12
<i>Клац-бац</i>	14
<i>Шлях найменшого опору</i>	20
<i>Вигодоотримувачі</i>	25
<i>Джіу-джитсу</i>	28
<i>Підсумки</i>	34
<i>Запитання для самоконтролю</i>	35
Розділ 2. Правило взаємності.	
Я тобі — ти мені... і знову мені	37
<i>Як працює правило взаємності</i>	42
<i>Взаємні поступки</i>	64
<i>«Відмовитися-і-поступитися»</i>	67
<i>Як захиститися?</i>	80
<i>Підсумки</i>	86
<i>Запитання для самоконтролю</i>	87
Розділ 3. Зобов'язання й послідовність. Демони мислення	89
<i>Клац-бац послідовності</i>	91
<i>Ключова роль зобов'язання</i>	102
<i>Як захиститися?</i>	147
<i>Підсумки</i>	157
<i>Запитання для самоконтролю</i>	159
Розділ 4. Соціальні докази. Істина — це ми	161
<i>Принцип соціального доказу</i>	163
<i>Причина смерті: непевність</i>	178
<i>Мавпування</i>	192
<i>Як захиститися?</i>	213

Підсумки.....	224
Запитання для самоконтролю.....	225
Розділ 5. Симпатія. Приязний злодій.....	228
Потоваришувати, щоб вплинути.....	233
Чому ви мені подобаєтеся? Дозвольте назвати причини.....	235
Умови та асоціації.....	257
Як захиститися?.....	273
Підсумки.....	276
Запитання для самоконтролю.....	278
Розділ 6. Авторитет. Спрямована покірність.....	280
Сила тиску авторитету.....	283
Принади й небезпеки сліпої покори.....	289
Конотація, а не зміст.....	295
Як захиститися?.....	305
Підсумки.....	313
Запитання для самоконтролю.....	314
Розділ 7. Дефіцит. Правило нестачі.....	316
Краще менше, але втратити ще гірше.....	318
Реактивний опір.....	324
Оптимальні умови.....	340
Як захиститися?.....	353
Підсумки.....	359
Запитання для самоконтролю.....	361
Розділ 8. Негайний вплив. Примітивна згода в епоху автоматизму.....	363
Примітивний автоматизм.....	364
Сучасний автоматизм.....	367
Хай будуть благословенні короткі шляхи.....	370
Підсумки.....	373
Запитання для самоконтролю.....	374
Посилання.....	375
Права на світлини та рекламу.....	395
Про автора.....	397

ВСТУПНЕ СЛОВО

Перше видання цієї книжки було призначене для широкого кола читачів, тому я свідомо намагався писати її просто. У наступних виданнях я зберігаю той стиль, але додатково наводжу посилання на розвідки, релевантні до моїх тверджень, рекомендацій та висновків. І хоча висновки «Психології впливу» унаочнені й посилені інтерв'ю, цитатами та особистими спостереженнями, ґрунтуються вони на чітко контрольованих психологічних дослідженнях. Це дає змогу читачеві бути впевненим, що перед ним не «популярна» психологія, а науково узасаднена праця. Наступні видання також містять новий чи оновлений матеріал, підсумки до розділів і запитання для самоконтролю, які сприяють ліпшому засвоєнню інформації.

Потенційна привабливість п'ятого видання «Психології впливу» в тому, що це, з одного боку, приємна та практична, а з другого — науково обґрунтована праця. Так само книжка може слугувати прикладом того, що за правильного підходу позірно «суха» наука стає захопливою, корисною й важливою для особистого досвіду читачів.

КОМЕНТАР ДО П'ЯТОГО ВИДАННЯ КНИЖКИ «ПСИХОЛОГІЯ ВПЛИВУ: НАУКА І ПРАКТИКА»

Сплило немало часу від попереднього видання «Психології впливу», тож сталися зміни, які заслуговують на згадку в новому виданні. По-перше, сьогодні ми знаємо про процеси впливу більше, ніж раніше. Студії з переконування, поступливості та змін не стояли на місці, тому інформацію на сторінках цієї книжки оновлено, щоб відобразити згаданий поступ. Крім осучаснення матеріалу, я присвятив

особливу увагу оновленню інформації, яка стосується поп-культури та нових технологій, а також дослідженням кроскультурного соціального впливу: як подібно чи відмінно працюють процеси впливу в різних людських культурах.

Я також розширив частини тексту, що постали з відгуків читачів до попередніх видань. Ідеться про досвід людей, які прочитали «Психологію впливу», визначили, як працює один із принципів, що його застосували вони самі (або хтось проти них), і написали мені про цю подію. Їхні історії, які можна прочитати у блоках «Досвід читача» в кожному розділі, ілюструють, як легко й часто ми стаємо жертвами процесів впливу. Тепер у книжці вдвічі більше інформації з перших рук про те, як описані принципи застосовують у професійному та особистому житті.

Чимало людей посприяло тому, щоб «Психологія впливу» стала реальністю, тож хочу висловити їм вдячність. Кілька колег-науковців прочитали чернетку рукопису, і їхні влучні коментарі помітно поліпшили подальші версії тексту. Це Гас Левін, Даг Кенрік, Арт Бімен і Марк Занна. Також чернетку прочитали мої рідні та друзі — Річард та Глорія Чалдині, Бобет Горден та Тед Голл, — надавши і жадану емоційну підтримку, і проникливі присутні коментарі.

Друга (набагато більша) група людей подала корисні пропозиції до одного чи кількох розділів. Це Ненсі Айзенберг, Тодд Андерсон, Сенді Брейвер, Генрі Веллман, Бетсі Ганс, Валері Ганс, Голлі Гант, Джо Гепворс, Джоан Герстен, Джефф Голдстайн, Ларрі Еткін, Енн Інскіп, Баррі Лешовіц, Дарвін Ліндер, Деббі Літлер, Джон Мовен, Ігор Павлов, Тріш Пер'єр, Дженіс Познер, Даєн Рабл, Пітер Райнген, Джон Райх, Мерілін Ролл, Філіс Сенсеніг, Джуді Чалдині, Кетрін Чемберс та Роман Шерман.

Дехто надав надзвичайно цінну допомогу на початковому етапі. Джон Стейлі став першим професіоналом видавничої справи, який усвідомив потенціал проекту. Джим Шерман, Ел Гетальс, Джон Кітінг, Ден Вагнер, Далмас Тейлор, Венді Вуд та Девід Вотсон написали перші позитивні відгуки, за-

охотивши і автора, і редакторів. Редакторки видавництва *Allyn and Bacon* Мішель Лімож та Ліз Наполітано незмінно виявляли розуміння, проникливість і бажання допомогти. Я хотів би подякувати читачам, які надали відгуки під час телефонного опитування. Це Еморі Гріффін, Коледж Вітона; Джеффрі Левін, Університет штату Джорджія; Роберт Левін, Університет штату Каліфорнія, Фресно; Девід Міллер, Державний коледж Дейтони, Дейтона-Біч, штат Флорида; Лоїс Мор, Університет штату Джорджія; Річард Роджерс, Державний коледж Дейтони, Дейтона-Біч, штат Флорида. Попередні видання були істотно покращені завдяки відгукам Ассаада Аззі, Єльський університет; Роберта М. Брейді, Університет Арканзасу; Кетрін Гудвін, Університет Аляски; Джефферсона А. Зінгера, Коннектикутський коледж; Браяна М. Коена, Університет Техасу, Сан-Антоніо; Крістіана Б. Кренделла, Університет Флориди; Роберта Дж. Лоудера, Університет Бредлі; Джеймса В. Майкла молодшого, Вірджинський політехнічний інститут і університет штату; Сенді В. Сміт, Університет штату Мічиган; Юджина П. Шігена, Університет Північного Колорадо. Дякую також рецензентам цього нового видання: Еймі М. Бадді, Державний університет Кеннесо; Браянові Сміту, Університет Грейсленд; Е. Селесте Фарр, Університет штату Північна Кароліна; Артурові Франкелю, Університет Сальве Реджина; Марії Чижевській, Університет штату Техас.

Зрештою, протягом усього проекту ніхто не підтримував мене більше, ніж Бобетт Горден, яка прожила зі мною кожнісіньке слово.

Хочу також подякувати особам, які безпосередньо або через своїх викладачів доклали зусиль до блоків «Досвід читача» в попередніх виданнях: Пет Боббс, Карлі Васкс, Маркові Гестінгсу, Вільямові Граціано, Енні Карто, Ендаєгу Кенді, Вільямові Куперу, Дануті Любницькій, Джеймсові Майклзу, Стівенові Мойзі, Полові Нейлу, Аланові Дж. Резніку, Дертлові Ретцлафу, Джофрі Розенбергеру, Денові Свіфту та Алісії Фрідман. Окремі подяки висловлюю тим,

хто надіслав нові «Досвіди читача» для цього видання: Гартнатові Боку, Джонатанові Гаррісу, Карен Клейвер (2), Майклові Конрою, Кеті Мюллер, Полові Нейлу, Денові Норрісу, Семові Омару, Йоанні Спихалі та Робертові Стоту.

Я хотів би запросити нових читачів поділитися такими «досвідами» для можливої публікації в наступному виданні. Їх можна надіслати мені на адресу кафедри психології Університету штату Аризона (*Department of Psychology, Arizona State University, Tempe, AZ 85287-1104*) або на електронну пошту *robert.cialdini@asu.edu*. Зрештою, більше інформації про психологію впливу можна знайти на веб-сторінці *www.influenceatwork.com*.

Р. Б. Ч.

ВСТУП

Тепер можу відкрито визнати: упродовж усього життя я був лохом. Скільки себе пам'ятаю, я завжди легко ловився на гачок комівояжерів, збирачів коштів та найрізноманітніших ділків. Звісно, не всі вони мали нечесні наміри. Дехто, наприклад представники окремих благодійних організацій, прагнув тільки добра. Однак це не має значення. Мене непокоїло, як часто я ставав власником непотрібних журнальних передплат чи квитків на бал асенізаторів. Мабуть, таке тривале перебування в статусі лоха й зумовило мій інтерес до дослідження поступливості. Які ж чинники змушують одну людину сказати іншій «так»? У яких техніках досягнення поступливості ці чинники найефективніше використовують? Мене цікавило, чому один сформульований у певний спосіб запит відкидають, тоді як інший, що стосується тієї самої послуги, сформульований у трохи відмінний спосіб, має успіх.

Отже, як експериментальний соціальний психолог, я почав вивчати психологію поступливості. Спочатку дослідження переважно відбувалися у формі експериментів над студентами університету в моїй лабораторії. Я хотів дізнатися, які психологічні принципи впливали на схильність поступитися й виконати запит. Сьогодні психологи знають про ці принципи досить багато, можуть їх визначити й пояснити, як вони працюють. Я назвав такі принципи засобами впливу й розповім про деякі найважливіші з них у цій книжці.

За якийсь час я, утім, почав усвідомлювати, що, хоч експерименти необхідні, їх недостатньо. Вони не давали мені оцінити вагу цих принципів за межами факультету психології та університетського кампусу. Стало зрозуміло: щоб повністю осягнути психологію поступливості, я мушу розширити горизонти своїх досліджень. Треба повчитися у професіоналів поступливості — людей, які все моє життя спрямовували такі принципи проти мене. Вони знають, що працює,

а що ні: це гарантує закон виживання найсильнішого. Їхнє завдання — примусити нас діяти згідно з їхніми бажаннями, від цього залежить їхній добробут. Ті, хто не знає, як витягнути з людини «так», швидко сходять із дистанції, а ті, які знають, — залишаються у справі та процвітають.

Звісно, не лише професіонали поступливості знають і використовують ці принципи для власних потреб. Ми всі певною мірою їх застосовуємо чи потерпаємо від них у щоденній взаємодії із сусідами, друзями, коханцями та родиною. Однак розуміння практиків поступливості набагато глибше, ніж розпливчасті аматорські трактування більшості з нас. Обмірковуючи це, я дійшов висновку, що саме професіонали становлять найбагатше з доступних мені джерел інформації про поступливість. Відтоді майже три роки я поєднував експериментальні дослідження з безумовно захопливішою діяльністю: регулярно занурювався у світ професіоналів поступливості — продавців, фандрайзерів, рекламників та ін.

Я прагнув спостерігати зсередини за найпоширенішими й найефективнішими техніками та стратегіями, які використовували професіонали поступливості. Ця дослідницька програма іноді набувала форми інтерв'ю з самими практиками, а часом і з їхніми справжніми ворогами (наприклад, із поліцейськими, які спеціалізувалися на боротьбі з шахрайством, чи з організаціями із захисту прав споживачів). Іноді вона потребувала ретельного вивчення друкованих матеріалів, за допомогою яких техніки досягнення поступливості передають від одного покоління до іншого — ідеться про посібники для продавців і подібні книжки.

Найчастіше, однак, дослідження набувало форми включеного спостереження. Включене спостереження — це метод, що в певному розумінні перетворює науковця на шпигуна. Приховуючи справжню сутність та наміри, дослідник проникає в цікаву йому організацію і стає її повноцінним учасником. Тому, коли я хотів дослідити тактику стимулювання поступливості організацій, які продавали енциклопедії (чи порохотяги, чи портретну фотозйомку, чи уроки

танців), то відгукувався на оголошення в газетах про пошук стажерів, і ці організації навчали мене своїх методів. Подібно, але не конче ідентично, я зміг проникнути в агенції, що спеціалізувалися на рекламі, зв'язках із громадськістю та фандрайзингу. Отже, велика частка прикладів у цій книжці походить із мого досвіду вдавати з себе (майбутнього) професіонала поступливості в багатьох організаціях, які покликані змусити нас сказати «так».

Один аспект того, що я вивчив протягом трирічного періоду включеного спостереження, був найбільш повчальний. Хоч є тисячі різних тактик, які використовують професіонали поступливості, щоб здобути своє «так», більшість цих прийомів можна зарахувати до однієї з шести категорій. Кожна така категорія керується основоположним психологічним принципом, що визначає людську поведінку й надає тактикам сили. Книжка структурована відповідно до цих шести принципів. Усі вони — взаємність, послідовність, соціальний доказ, симпатія, авторитет і дефіцит — розглянуті з погляду функціонування в суспільстві; визначено також, як професіонал поступливості може використати їхню величезну силу, вправно вплітаючи ці принципи в запити на купівлю, пожертви, поступки, голоси на виборах чи отримання згоди¹.

Зрештою, кожен принцип розглянутий з позиції його спроможності спричинити особливий вид автоматичної, бездумної поступливості, тобто бажання сказати «так» не замислившись. Дані свідчать, що нестримне прискорення темпу й надмір інформації у сучасному житті в майбутньому зроблять цей вид дедалі повсюднішим. Тому чимраз важливіше для суспільства розуміти, як саме й чому відбувається автоматичний вплив.

¹ Важливо зазначити, що я не включив до шести принципів просте правило матеріальної зацікавленості: люди хочуть отримати від свого вибору якомога більше, заплативши якомога менше. Це аж ніяк не означає, що в моєму баченні бажання максимізувати прибутки та мінімізувати збитки не важливе для прийняття рішень. Немає такої жодних вказівок на те, що професіонали поступливості ігнорують силу цього правила. Зовсім навпаки: у дослідженнях я часто спостерігав, як ці професіонали використовували (іноді чесно, іноді ні) підхід «Я можу запропонувати вам вигідну угоду». Я вирішив не розглядати в цій книжці окремо правило матеріальної зацікавленості, тому що вважаю його самоочевидним мотиваційним чинником, який заслуговує на визнання, але не на докладний розбір. (Тут і далі прим. авт., якщо не зазначено інше.)

РОЗДІЛ 1

ЗАСОБИ ВПЛИВУ

Цивілізаційний поступ визначає збільшення кількості операцій, які ми можемо виконувати не замислюючись.

Альфред Норт Вайтхед

