



---

# ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ

ПОЯСНЕНИЕ ПРОСЬБЫ (ПРИНЦИП ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ)

---

КОГДА МЫ ПРОСИМ КОГО-ТО ОКАЗАТЬ НАМ УСЛУГУ, НАШУ ПРОСЬБУ УДОВЛЕТВОРЯТ С БОЛЬШЕЙ ВЕРОЯТНОСТЬЮ, ЕСЛИ МЫ ПОЯСНИМ ЕЁ.

*Очередь у копировального аппарата в библиотеке:*

*«Извините у меня есть пять страниц, можно я их отксерю?»*

60%

*«Извините у меня есть пять страниц, можно я их отксерю, **потому что я тороплюсь?**»*

94%

*«Извините у меня есть пять страниц, можно я их отксерю, **потому что мне нужно сделать копии?**»*

93%

## ПРИНЦИП КОНТРАСТА

ЕСЛИ ВТОРАЯ ВЕЩЬ ЧУТЬ ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ПЕРВОЙ, МЫ БУДЕМ СКЛОННЫ СЧИТАТЬ, ЧТО ОНА ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ НЕЕ

**СИЛЬНЕЕ**, ЧЕМ НА САМОМ ДЕЛЕ.

*Принцип контраста признан психофизикой и применяется ко всем видам восприятия.*

*Примеры:  
Привлекательность*



*Риэлторские  
агентства  
Автодилеры*



*Магазин мужской одежды*

*Вода*



## ПИСЬМО ОТ ДОЧЕРИ

---

*«Дорогие мама и папа!*

*С тех пор как я уехала в колледж, я была небрежна в написании писем. Я сожалею о том, что была невнимательна, и о том, что не писала до сих пор. Я сообщу вам сейчас обо всем, что произошло, но перед тем, как вы продолжите чтение, пожалуйста, сядьте. Вы не будете читать дальше, пока не сядете, хорошо?*

*Ну, сейчас я чувствую себя вполне хорошо. Перелом черепа и сотрясение мозга, которые я получила, когда выпрыгнула из окна своего общежития в тот момент, когда то загорелось вскоре после моего приезда сюда, теперь почти вылечены. Я провела две недели в больнице и теперь могу видеть почти нормально, и головные боли бывают только раз в день. К счастью, пожар в общежитии и мой прыжок увидел дежурный оператор газовой станции, расположенной рядом с общежитием, и именно он позвонил в пожарный отдел и вызвал скорую помощь.*

## ПИСЬМО ОТ ДОЧЕРИ

---

*Он навещал меня в больнице, и поскольку мне было негде жить после пожара, он был достаточно добр, чтобы предложить мне разделить с ним его комнату. В действительности это полуподвальная комната, но она довольно мила. Он чудесный парень, мы влюбились друг в друга и собираемся пожениться. Мы пока не назначили точную дату, но свадьба будет до того, как моя беременность станет заметной.*

*Да, мама и папа, я беременна. Я знаю, что вы мечтаете стать дедушкой и бабушкой и что вы радушно примете ребенка и окружите его той же любовью, преданностью и нежной заботой, какими окружали меня в детстве. Причина задержки заключения нашего брака состоит в том, что мой друг подхватил незначительную инфекцию, которая мешает нам сдать добрачные анализы крови, а я неосторожно заразилась от него. Я уверена, что вы встретите моего друга с распростертыми объятиями. Он добрый и хотя не очень образованный, но зато трудолюбивый.*

*Теперь, после того как я сообщила вам, что случилось, хочу вам сказать, что пожара в общежитии не было, у меня не было сотрясения мозга и перелома черепа, я не была в больнице, я не беременна, я не помолвлена, я не инфицирована и у меня нет друга. Просто у меня «тройка» по американской истории и «двойка» по химии и хочу, чтобы вы правильно восприняли эти оценки. Ваша любящая дочь, Шэрон.*

*Шэрон, возможно, и завалила химию, но по психологии она получает «отлично»!!!*

ПРАВИЛА ВЗАИМНОГО ОБМЕНА

**ПРАВИЛО ГЛАСИТ, ЧТО НУЖНО ПОСТАРАТЬСЯ ВОЗВРАТИТЬ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ ТО, ЧТО ОН ДАЛ НАМ.**

*Примеры:*

*Кока-кола и лотерейные билеты от Джо*

*БАГи от Amway*

*Инициация неравноценного обмена:*

*Зоглохший автомобиль*



ОТКАЗ-ЗАТЕМ ОТСТУПЛЕНИЕ

# ДРУГОЕ СЛЕДСТВИЕ ПРАВИЛА - НЕОБХОДИМОСТЬ ИДТИ НА УСТУПКИ ПО ОТНОШЕНИЮ К УСТУПИВШЕМУ.

*Методика «Отказ - затем отступление»*

*Пример:*

*Несовершеннолетние преступники*

СВЯЗЬ С ПРИНЦИПОМ  
КОНТРАСТА

НЕЗАПРЕДЕЛЬНОСТЬ  
ПЕРВОНАЧАЛЬНЫХ  
ТРЕБОВАНИЙ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НА  
ПЕРЕГОВОРАХ

УСИЛЕНИЕ ЧУВСТВА  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ И  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
ЗАКЛЮЧЕННЫМ  
СОГЛАШЕНИЕМ

*Как сказать нет? Покориться или страдать от угрызений совести?*

*Принять услугу, признавая при этом, что вы обязуетесь оказать ему ответную услугу в будущем. Следует освободение от искусственного чувства долга и возможность быть уступчивым по своему усмотрению.*

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

---

**КАК ТОЛЬКО ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА О СЕБЕ СТАНЕТ ТАКИМ, КАК ВАМ НУЖНО, ОН НАЧНЕТ АВТОМАТИЧЕСКИ ПОДЧИНЯТЬСЯ ВСЕМ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЕГО МНЕНИЮ О СЕБЕ.**

*Пример:*

*Сборщики пожертвований*

*Изложение на бумаге*

*Сила публичных решений*

**ДАЛЕЕ НА ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА О САМОМ СЕБЕ ТУТ ЖЕ С ДВУХ СТОРОН НАЧИНАЕТ ДАВИТЬ СТРЕМЛЕНИЕ К ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ**

*Пример с потрясающей молодой женщиной (ПМЖ)*

## ПРИМЕР

---

**ПМЖ:** Здравствуйте, я изучаю привычки городских жителей с сфере развлечений. Не согласитесь ли вы ответить на несколько вопросов?

**РЧ:** Пожалуйста, заходите.

**ПМЖ:** Благодарю вас. С вашего разрешения я присяду, и мы начнем. Сколько раз в неделю вы обедаете вне дома?

**РЧ:** О, вероятно, три, возможно, четыре раза в неделю. В общем, всегда, когда только могу; я люблю хорошие рестораны.

**ПМЖ:** Как здорово! И вы обычно заказываете вино для своего обеда?

**РЧ:** Только если оно импортное.

**ПМЖ:** Ясно. Как насчет фильмов? Вы часто ходите в кино?

**РЧ:** Кино? Я люблю хорошие фильмы. А вы? Вам нравится ходить в кино?

**ПМЖ:** Э... да. Но давайте вернемся к интервью. Вы часто ходите на концерты?

## ПРИМЕР

---

**РЧ:** *Разумеется. Предпочитаю симфоническую музыку, конечно; но мне также нравятся некоторые эстрадные группы.*

**ПМЖ (быстро записывая):** *Здорово! Еще только один вопрос. Как насчет гастрольных представлений театральных или балетных трупп? Вы стараетесь на них попасть?*

**РЧ:** *О, балет — это движение, грация, форма — я это обожаю. Я просто влюблен в балет. Смотрю его всякий раз, когда мне это удастся.*

**ПМЖ:** *Великолепно. Что ж, разрешите мне проверить свои цифры, мистер Чалдини.*

**РЧ:** *Точнее, доктор Чалдини. Но это звучит так формально. Почему бы вам не называть меня Бобом?*

**ПМЖ:** *Хорошо, Боб. На основании информации, которую вы мне дали, я рада сообщить, что вы могли бы экономить до двенадцати сотен долларов в год, если бы воспользовались услугами «Клабамерика» (Clubamerica)! Небольшой членский взнос даст вам право на разнообразные скидки, которые, судя по вашим ответам, вам просто необходимы. Несомненно, такой социально активный человек, как вы, захочет воспользоваться услугами нашей компании.*

**РЧ (пойманный в ловушку, как крыса):** *Ну... э... я... э... я полагаю, что да.*

**ЛЖЕЦОМ**

*Как не показаться*

**ДУРАКОМ**



*или*



**ПРОСТО, СКАЗАТЬ  
СОБЕСЕДНИКУ О ТОМ, ЧТО  
ИМЕННО ОН ДЕЛАЕТ.**

*ПМЖ: ...Несомненно, такой социально активный человек, как вы, захочет воспользоваться услугами нашей компании...*

## КАК СКАЗАТЬ «НЕТ»

---

**РЧ (очень уверенно):** Абсолютно неверно. Видите ли, я понимаю, что сейчас происходит. Я знаю, что ваше тестирование помогает вам заставлять людей рассказывать, как часто они выходят в свет. Вам известно, что в подобных условиях люди склонны приукрашивать свой образ жизни. Я также понимаю, что ваши боссы выбрали вас для этой работы из-за вашей физической привлекательности. Наверняка они велели вам носить одежду, открывающую значительную часть вашего упругого тела, поскольку хорошенькая полураздетая женщина вызывает у мужчин желание похвастаться своим «высоким уровнем» жизни, чтобы произвести на нее впечатление. Поэтому меня не интересует ваш клуб развлечений. Я знаю, что Эмерсон сказал о глупой последовательности и суевериях сознания.

**ПМЖ (в изумлении):** А?

**РЧ:** То, что я говорил вам во время вашего так называемого тестирования, не имеет значения. Я не позволю вам заманить меня в ловушку последовательности!

**ПМЖ:** Что?

**РЧ:** Хорошо, давайте, я изложу это более доступным для вас языком: 1) с моей стороны было бы глупо тратить деньги на то, что мне не нужно; 2) на основании сигналов, поступающих из моего желудка, я знаю, что мне не нужен ваш клуб развлечений; 3) следовательно, если вы все еще верите, что я дам вам хотя бы доллар, вы, вероятно, до сих пор верите и в Деда Мороза. Разумеется, такой умный человек, как вы, должен понять это.

**ПМЖ (попавшая в западню, как сногшибательная молодая крыса):** Хорошо... э... я... э... я полагаю, что это так.

ЗАЧАСТУЮ МЫ ПОЛАГАЕМ, ЧТО ВЕДЕМ СЕБЯ В ПРЕДЛАГАЕМОЙ СИТУАЦИИ ПРАВИЛЬНО, ЕСЛИ ВИДИМ, ЧТО ДРУГИЕ ВЕДУТ СЕБЯ ПОДОБНЫМ ОБРАЗОМ.

95% ЛЮДЕЙ ПО СВОЕЙ ПРИРОДЕ - ПОЛПРАЖАТЕЛИ,  
И ТОЛЬКО 5% - ИНИЦИАТОРЫ.

*Принцип социального доказательства:*

*Пример:*

*Убийство Кэтрин Дженовезе*

*Причины:*

*Снижение личной*

*ответственности*

*невежества*

КАК  
САМОМУ НЕ  
СТАТЬ  
ЖЕРТВОЙ?

*Уменьшить сомнения окружающих относительно своего состояния и их ответственности в данной ситуации. Заявляйте прямо о том, что вам нужна помощь.*

ФИЗИЧЕСКАЯ  
ПРИВЛЕКА  
ТЕЛЬНОСТЬ

МЫ АВТОМАТИЧЕСКИ ПРИПИСЫВАЕМ ЛЮДЯМ  
С ПРИЯТНОЙ ВНЕШНОСТЬЮ ТАКИЕ  
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА, КАК ТАЛАНТ,  
ДОБРОТА, ЧЕСТНОСТЬ, УМ.  
*Исследование 74 подсудимых мужчин в США*

СХОДСТВ  
О

НАМ НРАВЯТСЯ ЛЮДИ, ПОХОЖИЕ НА НАС,  
ПРИЧЕМ НЕ ВАЖНО О КАКОМ ИМЕННО СХОДСТВЕ  
ИДЕТ РЕЧЬ - СХОДСТВЕ МНЕНИЙ, ЛИЧНОСТНЫХ  
КАЧЕСТВ, ПРОИСХОЖДЕНИЯ ИЛИ СТИЛЯ ЖИЗНИ.

ПОХВАЛЫ

*Использование при продажах*

МАСТЕРА ДОБИВАТЬСЯ СОГЛАСИЯ ПОСТОЯННО  
ПОВТОРЯЮТ, ЧТО МЫ С НИМИ РАБОТАЕМ РАДИ ОДНОЙ  
И ТОЙ ЖЕ ЦЕЛИ, ЧТО МЫ ДОЛЖНЫ ТЯНУТЬ ЛЯМКУ  
ВМЕСТЕ РАДИ ВЗАИМНОЙ ВЫГОДЫ, ЧТО ОНИ, ПО СУТИ,  
НАШИ ТОВАРИЩИ ПО КОМАНДЕ.

КОНТАКТ И  
ВЗАИМОДЕЙ  
СТВИЕ

*«Дать бой» боссу*

*Добрый/злой следователь*

## МЕТОД «ДОБРЫЙ/ЗЛОЙ СЛЕДОВАТЕЛЬ»

---

*Суть метода «Добрый/Злой следователь» такова. Молодого человека, подозреваемого, скажем, в ограблении, но настаивающего на невиновности, приводят в комнату, где его начинают допрашивать два следователя. Один из следователей играет роль Злого либо потому, что эта роль ему подходит, либо просто потому, что сейчас его очередь. Едва подозреваемый успеваешь переступить порог, Злой следователь начинает ругать «сукиного сына» за ограбление.*

*На протяжении всего допроса он не перестает рычать и ворчать. Он пинает стул, на котором сидит заключенный, чтобы подчеркнуть свои слова. Он смотрит на подозреваемого, как на кучу мусора. Если подозреваемый оспаривает обвинения или отказывается отвечать, Злой следователь начинает злиться. Его ярость усиливается. Он клянется, что сделает все возможное, чтобы подозреваемый получил максимальный срок. Он заявляет, что у него есть друзья в прокуратуре округа, которые, узнав, что подозреваемый не желает сотрудничать с полицией, будут вести процесс особенно жестко.*

## МЕТОД «ДОБРЫЙ/ЗЛОЙ СЛЕДОВАТЕЛЬ»

---

*В начале «представления», которое устраивает Злой следователь, его партнер, Добрый следователь, сидит в стороне. Затем Добрый следователь начинает вмешиваться в разговор. Сначала он говорит только со Злым следователем, пытаясь утихомирить его усиливающимся гнев. «Успокойся, Фрэнк, успокойся». Но Злой следователь кричит: «Не успокаивай меня, ты ведь видишь – он лжет мне в лицо! Я ненавижу этих лживых ублюдков!»*

*Чуть позже Добрый следователь выступает в защиту подозреваемого. «Не суди его так строго, Фрэнк, он ведь еще ребенок». Это не такая уж большая поддержка, но по сравнению с тирадами Злого следователя слова Доброго следователя звучат для заключенного как музыка. Однако Злого следователя убедить не так-то просто. «Ребенок? Он не ребенок. Он дерьмо. Он дерьмо, вот что он такое. И я скажу тебе кое-что еще. Этому дебилу больше восемнадцати, так что я могу упрятать его так далеко за решетку, что без карманного фонаря его и не найдешь».*

*Теперь Добрый следователь начинает говорить непосредственно с подозреваемым. Он называет его по имени и обращает внимание на любые положительные детали дела. «Твое счастье, Кенни, что никто не пострадал и у тебя не было оружия. Это будет смягчающим обстоятельством при вынесении приговора». Если подозреваемый настаивает на невинности, Злой следователь раздражается новой тирадой, полной проклятий и угроз.*

## МЕТОД «ДОБРЫЙ/ЗЛОЙ СЛЕДОВАТЕЛЬ»

---

*На этот раз Добрый следователь останавливает его: «Хорошо, Фрэнк, – говоря это, Добрый следователь дает Злому следователю деньги, – мне кажется, нам бы всем не помешало немного кофе. Как насчет того, чтобы принести нам три чашечки кофе?»*

*Когда Злой следователь уходит, настает черед Доброго следователя показать свой артистический талант: «Послушай, парень, я не знаю почему, но моему партнеру ты не нравишься, и он постарается упечь тебя за решетку. Он сможет сделать это, потому что уже сейчас у нас достаточно улик против тебя. И он не шутит, когда говорит, что окружная прокуратура обходится жестко с теми парнями, которые не хотят сотрудничать с полицией. Тебе светит пять лет, парень, пять лет! Но я не хочу, чтобы это с тобой случилось. Так что если ты прямо сейчас, до того, как мой напарник вернется, признаешь, что участвовал в ограблении, я лично займусь твоим делом и замолвлю за тебя словечко в окружной прокуратуре. Если мы оба постараемся, мы сможем скосить срок с пяти лет до двух, может быть, даже до одного года. Окажи услугу нам обоим, Кенни. Только скажи мне, как ты это сделал, а затем давай начнем думать над тем, как тебе выпутаться из всего этого».*

*После этих слов следует признание подозреваемого.*

*Методика добрый/злой следователь работает по нескольким причинам:*

*Внушение подозреваемому страха перед долгим тюремным заключением;*

*Принцип контрастного восприятия;*

*Правило взаимного обмена;*

*Присутствие рядом человека, который находится на стороне подозреваемого.*

МЫ НЕ ПЫТАЕМСЯ ОГРАНИЧИВАТЬ ВЛИЯНИЕ  
ФАКТОРОВ, СПОСОБСТВУЮЩИХ ПОЯВЛЕНИЮ  
СИМПАТИИ.

КАК РАЗ НАОБОРОТ.

МЫ ПОЗВОЛЯЕМ ЭТИМ ФАКТОРАМ ПРОЯВЛЯТЬСЯ  
ВО ВСЮ СИЛУ, А ПОТОМ ИСПОЛЬЗУЕМ ЭТУ СИЛУ  
ПРОТИВ НИХ. ЧЕМ БОЛЬШЕ ЭТА СИЛА, ТЕМ ОНА  
ЗАМЕТНЕЕ И, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, ТЕМ ЛЕГЧЕ НАМ  
БУДЕТ С НЕЙ СПРАВИТЬСЯ.

*Предположим, что вы торгуетесь с лучшим  
продавцом машин...*

# ЛЮДИ ГОТОВЫ ИДТИ ПОЧТИ НА ВСЕ, СЛЕДУЯ УКАЗАНИЯМ АВТОРИТЕТА

Пример:

Доктор и электрошок



Как сделать «кнопку»?

ПРОТИВОСТОЯТ  
ВЛИЯНИЮ  
АВТОРИТЕТА  
МОЖНО, ЕСЛИ  
УБРАТЬ  
ЭЛЕМЕНТ  
НЕОЖИДАННОС  
ТИ.  
Т.Е.

ЗАДАТЬ  
СЕБЕ 2  
ВОПРОСА

ВИДИМОСТ  
Ь, А НЕ  
СУТЬ

ТИТУЛЫ

ОДЕЖДА

АТРИБУТЫ

ДЕФИЦИТ

КОГДА УВЕЛИЧИВАЮЩИЙСЯ ДЕФИЦИТ ИЛИ ЧТО-ЛИБО ИНОЕ МЕШАЕТ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К ЧЕМУ-ЛИБО, МЫ СТРЕМИМСЯ ПРОТИВОСТОЯТЬ ЭТИМ ВМЕШАТЕЛЬСТВАМ, ЖЕЛАЕМ ЕГО И ПЫТАЕМСЯ ОВЛАДЕТЬ ИМ СИЛЬНЕЕ, ЧЕМ РАНЬШЕ.

ЧУВСТВ

О

СОПЕРН  
ИЧЕСТВ

А

*Как сказать «нет»?*

ВСЯКИЙ РАЗ, КОГДА МЫ ОКАЗЫВАЕМСЯ ПОД ДАВЛЕНИЕМ ПРИНЦИПА ДЕФИЦИТА, ОКРУЖАЮЩЕГО ТОВАРА, МЫ ДОЛЖНЫ СПРОСИТЬ СЕБЯ, ЧТО ИМЕННО МЫ ХОТИМ ПОЛУЧИТЬ ОТ ЭТОГО ТОВАРА.

*Пример:  
дети  
любовь  
продажи*



**Сопротивлен**

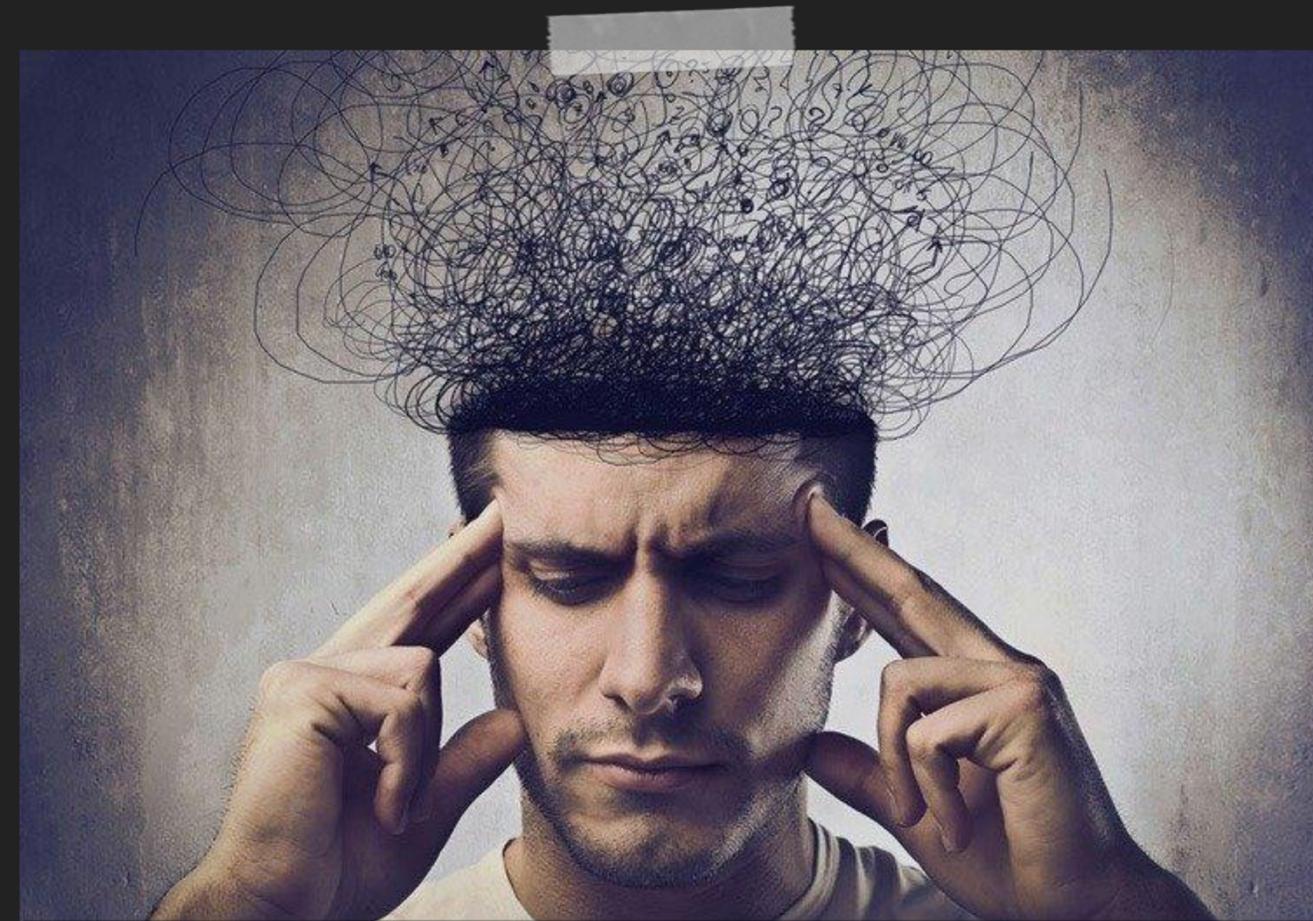
**ия легче**

**вначале,**

**чем в конце**

**Леонардо да**

**ВИНЧИ**



---

БЛАГОДАРЮ ЗА  
ВНИМАНИЕ!