

Robert B. Çaldini

İNANDIRMA

psixologiyası

Tərcüməçi:
Alya Yaqublu


qanun neşriyyatı

Robert B. Cialdini, PH.D.

INFLUENCE:

The Psychology of
Persuasion

Mütəxəssislər bu kitabı sosial psixologiya, konfliktologiya və menecment üzrə ən yaxşı dərs vəsaitlərindən hesab edir. Buna görə ABŞ-da dəfələrlə nəşr olunub. Ümumi tirajı 2 milyondan çoxdur. Sadə üslubu və materialın maraqlı təqdimatı sayəsində oxucuların rəğbətini qazanıb. Müəllif əsərdə motivasiya mexanizmlərini, informasiyanın dərki və qərarların qəbulu prosesini ən müasir səviyyədə analiz edib. Yenidən işlənmiş və əlavələr edilmiş bu nəşr psixoloqların, pedaqoqların, menecerlərin və siyasətçilərin yol yoldaşdır. Yəni insanlara təsir etmək, onları inandırmaq, hərəkətə gətirmək istiqamətində işləyən peşə sahiblərinin...

Robert B. Cialdini INFLUENCE: The Psychology of Persuasion
Robert B. Çaldini İNANDIRMA PSİKOLOGİYASI

Bakı, Qanun Nəşriyyatı, 2022, 344 səh.

Janr: non-fiction/özünüinkışaf

Ölçü: 145x215 mm

Cild: yumşaq

Çapa imzalandı: 29.01.2022

Nəşir: Şahbaz Xuduoğlu

Tərcüməçi: Alya Yaqublu

Korrektor: Əyyar Tahirov

Texniki redaktor: Aygül Yelmarlı

Mətn dizaynı: Rəhilə Şamil

Qapaq dizaynı: Rafael Qasım

Qanun Nəşriyyatı

Bakı, AZ 1102, Tbilisi pros., 76

Tel: (+994 12) 431-16-62; 431-38-18

Mobil: (+994 55) 212-42-37

e-mail: info@qanun.az

www.qanun.az

www.fb.com/Qanunpublishing

www.instagram.com/Qanunpublishing

ISBN 978-9952-36-718-8

© Qanun Nəşriyyatı, 2019; 2022

Copyright © 1984, 1994, 2007 by Robert Cialdini

Bu kitabın Azərbaycan dilinə tərcümə və yayım hüquqları

Qanun Nəşriyyatına məxsusdur. Kitabın təkrar və hissə-hissə nəşri

“Müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqlar haqqında”

Azərbaycan Respublikasının Qanununa ziddir.

Bu kitab atasının gözündə parıldayan
Krisə həsr olunmuşdur...

TƏŞƏKKÜRLƏR

Bu kitabın ərəsəyə gəlməsində mənə yardım etmiş insanlara sonsuz minnətdarlığımı bildirirəm. Bəzi həmkarlarım – Qas Levin, Duq Henrik, Art Bimen və Mark Zanna kitabı hələ əlyazma halında oxuyub dəyərli qeydlər etməklə son variantı yaxşılaşdırdılar. İlk variantı oxuyanlar arasında ailə üzvlərim və dostlarım da vardı – Riçard və Qloriya Çaldini, Bobetta Qorden və Ted Hol mənə, sadəcə, mənəvi dəstək verməklə kifayətlənmədilər, eyni zamanda mənə üçün əhəmiyyətli olan bir iş də gördülər – kitabımı obyektiv şəkildə dəyərləndirdilər.

Xeyli sayda insan – Todd Anderson, Sendi Breyver, Ketrin Çembers, Cudi Çaldini, Nensi Ayzenberq, Larri Etkin, Con Linder, Holli Hant, Enn İnskip, Barri Leşoviç, Darvin Linder, Derbi Littler, Con Mouen, İqor Pavlov, Yanis Pozner, Triş Purye, Merilin Rol, Con Rayh, Piter Reyngen, Dayana Rabl, Filis Senseniq, Roman və Henri Vellmenlər mənə bir və ya bir neçə fəslin məzmunuyla bağlı faydalı məsləhətlər verdilər.

Mən kitabın işıq üzü görməsində əməyi olan insanlara da minnətdaram. Bu layihənin yüksək potensialını görən ilk professional nəşir Con Steyli oldu. Cim Şerman, El Qotels, Con Kiting, Den Vaqner, Dalmas Teylor, Vendi Vud və Devid Votson öz müsbət rəyləri ilə həm bir müəllif olaraq mənə, həm də redaktorları həvəsləndirmiş

oldular. “Ellin və Bekon” nəşriyyatındakı redaktorlarım Kerolayn Merill Və Codi Devayn bütün əməkdaşlığımız boyu hər an yardım etməyə hazır idilər.

Bundan başqa, rəyini yazıb göndərmiş bəzi oxucularıma – Emori Qriffitə (Viton kolleci), Robert Levinə (Kaliforniya, Fresno), Cefri Levinə və Luis Mora (Corciya Universiteti), Devid Millerə və Ricard Rocersə, Deyton Biçə (Komyuniti kolleci) də təşəkkür edirəm.

Bu kitabı yazarkən mən Assaad Azzinin (Yel Universiteti), Robert M.Bredinin (Arkanzas Universiteti), Brayan M.Koenin (San-Antoniodakı Texas Universiteti), Kristin B.Qrendellin (Florida Universiteti), Ketrin Qudvinin (Bredli Universiteti), oğul Ceyms U.Mayklın (Virciniya Politexnik İnstitutu və Virciniya Universiteti), Yucin P. Çihinin (Şimali Karolina Universiteti), Cefferson E.Singerin (Konnektikut kolleci) və Sendi U.Smitin (Miçiqaq Universiteti) dəyərli məsləhətlərindən də faydalanmışam. Eyni zamanda, mən yüksək səviyyəli peşəkar redaktor Laura Makkennaya da minnətdaram.

Bobetta Qorden isə kitabın çapa hazırlanması dövründə mənə ən böyük dəstəyi verən, hər bir sözüylə işimi asanlaşdıran insandır.

MÜNDƏRİCAT

Giriş	11
FƏSİL 1. İnandırma vasitələri.....	15
FƏSİL 2. Qarşılıqlı mübadilə	31
FƏSİL 3. Öhdəlik və ardıcılıq. Şüurun batil inancları	69
FƏSİL 4. Sosial sübutlar. Həqiqət bizik.....	125
FƏSİL 5. Xoş münasibət	177
FƏSİL 6. Avtoritet. İdarə olunan sayğı.....	217
FƏSİL 7. Defisit. Az olana marağ.....	249
EPILOQ Tez “əriyən” təsir.....	287
Qeydlər	297
İstifadə olunmuş ədəbiyyatın siyahısı.....	311

GİRİŞ

Artıq bunu açıq etiraf edə bilərəm – ömrüm boyu mənı aldadıblar. Küçə alverçiləri, müxtəlif çaplı işbazlar və ayrı-ayrı fondların pulyıǵanları üçün mən çox əlçatan qurban idim. Əlbəttə, onların heç də hamısı fırldaqçı deyildi. Məsələn, bəzi xeyriyyə agentliklərinin nümayəndələri həqiqətən xoşməramlı idilər. Ancaq əksər hallarda vəziyyət mənı xeyrimə olmurdu – mən lazımsız jurnallara abunə olur, sanitariya işçilərinin keçirdiyi ballara bilet alırdım. Çox güman, güzəştə meylli olmağın səbəblərini araşdırmaq həvəsim elə bundan – uzun müddət sadələvh insan durumunda olmağımdan qaynaqlanır. Bir insanı başqasına “hə” deməyə sövq edən faktorlar hansılardır? Bu nəticəni əldə etməyə imkan verən hansı metodikalardır? Mənə maraqlı idi ki, niyə bir formada səsləndirilən tələblər rədd edilir, amma bir qədər fərqli formada deyiləndə qəbul olunur?

Ona görə də mən eksperimentçi sosiologiya psixoloqu qisminə güzəşt psixologiyasını öyrənməyə başladım. Əvvəlcə kollec tələbələrini cəlb edib öz laboratoriyamda bir sıra eksperimentlər apardım. Öyrənmək istəyirdim ki, xahiş və tələb münasibətində sərgilənən güzəştin kökündə hansı psixoloji prinsip durur. Son dövrlərdə bu prinsipin işləmə mexanizmi haqqında psixoloqlara çox şey məlum olub. Mən həmin prinsipləri təsir vasitəsi olaraq xarakterizə etdim. Növbəti fəsillərdə onların vacibləri haqqında danışıacam.

Bir müddət sonra anladım ki, təkcə eksperimentlərlə tam qənaət hasil etmək mümkün olmayacaq, bu eksperimentlər araşdırdığım mövzunun institut divarlarından kənardakı dünyada əhəmiyyəti

haqqında fikir yürütmək üçün yetərli deyil. Aydın oldu ki, güzəşt psixologiyasını hərtərəfli anlamaq üçün araşdırmanın miqyasını genişləndirmək, məni həmişə güzəştə vadar edən professionalları yaxından tanımaq lazımdır. Onlar harda hansı üsulun keçərli olduğunu yaxşı bilirlər. Bunu yaşama daha çox uyğunlaşan fərdlərin sağ qalma qanunu da təsdiq edir. Belə insanlar başqalarını nəyin bahasına olur-olsun, güzəştə getməyə məcbur edirlər, onların həyatdakı uğuru bundan asılıdır. İnsanlara “hə” dedirdə bilməyənlər məğlub olur, bunu bacaranlarsa irəli gedir.

Doğrudur, sözügedən prinsiplərdən istifadə edənlər yalnız “tovlama professionalı” deyil, gündəlik həyatımızda biz hamımız onları tətbiq edirik və hər birimiz hansısa məqamda övladımıza, dostumuza, sevgilimizə və qonşumuza “uduzuruq”. Amma başqalarından mütləq güzəşt qoparmağa çalışan insan bu haqda dumanlı təsəvvürü olanlardan fərqlənir. Onları müşahidə etməklə güzəşt haqqında çoxşaxəli informasiya əldə etmək mümkündür. Laboratoriya araşdırmaları ilə yanaşı, üç il boyu mən “tovlama professionalarını” – ticarət agentləri, ianə yığanlar, reklam işçiləri və başqaları – sisteməlik şəkildə izləmək proqramını da yürütdüm.

Qarşıma məqsəd qoydum ki, onların geniş miqyasda və uğurla həyata keçirdikləri taktika və strategiyanı öyrənim. Bəzən bu insanların özündən, bəzən də onların düşmənlərindən (məsələn, polis zabitlərindən, istehlakçıların hüquqlarını müdafiə cəmiyyəti işçilərindən) müsahibə alırdım. Eyni zamanda öyrənmək istədiyim metodikaları nəsildən-nəslə ötürən yazılı mənbələri (ticarət dərslikləri və s.) də intensiv şəkildə öyrənirdim.

Ancaq əksər müşahidələrimi mən prosesin iştirakçısı qismində həyata keçirmişəm. Bu, araşdırmaçının casus roluna girdiyi xüsusi yanaşma üsuludur, bu zaman araşdırmaçı öyrənmək istədiyini qrupa şəxsiyyətini və məqsədini gizlədərək daxil olur. Məsələn, mən ensiklopediya (və ya tozsoran, fotoportret) satıcıları haqqında məlumat əldə etmək üçün bu sahə üzrə bütün hazırlıq elanlarına baş vururdum və müxtəlif şirkətlər mənə öz metodikalarını öyrədirdi. Həm

bu, həm də digər üsullarla informasiya, reklam və digər sahələr üzrə ixtisaslaşmış firmaların iş prinsipini öyrənə bildim. Beləliklə, bu kitabda təqdim olunmuş sübutların böyük əksəriyyəti mənim potensial müştərilərə “hə” dedirtmək üzrə ixtisaslaşmış müəssisələrdəki şəxsi təcrübəm nəticəsində əldə edilib.

İştirakçı qismində keçirdiyim üç illik müşahidə müddətinin əsas aspekti bundan ibarətdir: insanlardan razılıq almağın minlərlə fərqli üsulu olmasına baxmayaraq, onların əksəriyyəti altı əsas kateqoriya üzrə qruplaşır, hansılar ki, insan davranışının fundamental psixoloji prinsiplərini təşkil edir. Kitabda bu kateqoriyaların hər birinə ayrıca fəsil həsr olunub. Bütün prinsiplər – ardıcılıq prinsipi, qarşılıqlı mübadilə prinsipi, sosial sübut prinsipi, avtoritet prinsipi, bəyənilmə prinsipi, defisit prinsipi ictimai həyata tətbiqetmə nöqtəyi-nəzərindən araşdırılıb. Eyni zamanda o da öyrənilib ki, satınalma, səsvermə, ianə, konsessiya və digər xahişlər zamanı “tovlama professionalları” bu prinsiplərdən necə istifadə edirlər.¹ Nəhayət, onu da araşdırmışam ki, bu prinsiplər insanı düşünmədən “hə” deməyə necə məcbur edə bilir. Təxmin etmək olar ki, yüksək templi və bol informasiyalı müasir həyat tərzini “düşünmədən tabe olma” hallarının artmasına gətirib çıxaracaq. Deməli, avtomatik təsir mexanizmlərini anlamaq cəmiyyət üçün çox vacib olacaq.

“İnandırma psixologiyası”nın ilk nəşrindən keçən dövr ərzində elmdə bəzi diqqətəlayiq hadisələr baş verib. Bu gün biz təsir mexanizmləri haqqında əvvəlkindən daha çox şey bilirik. İnandırma, güzəşt və psixologiyada dəyişiklik kimi elm sahələri bu müddət ərzində xeyli inkişaf edib. Mən öz kitabımda bu proqresi əks etdirməyə çalışmışam. Mən nəinki mövzunu yenidən işləmişəm, eyni zamanda ictimai mədəniyyət və yeni texnologiyalar haqqında informasiyalara, o cümlədən fərqli mədəniyyətlərdəki fərqli təsir imkanlarına nəzərən mədəniyyətlərarası ictimai təsir araşdırmalarına xüsusi yer ayırmışam.

Bu kitabda mən əvvəlki nəşrləri oxumuş insanların rəylərindən istifadə etmişəm. Onların çoxu bəzi məqamlarda təsir vasitələri ilə