

Я улыбнулся.

Мне вдруг припомнился похожий случай, произошедший за многие годы до этого, когда я поссорился с отцом в ресторане. И затем в бешенстве умчался прочь. Ни за что на свете, говорил я себе в тот момент, не вернусь сегодня больше в этот ресторан. *Никаким калачом меня туда не заманишь.* Но всего через 30 секунд и несколько слов, сказанных моим другом, решение резко изменилось.

Я начал понимать, что у этих двух инцидентов было нечто общее — нечто вневременное, ускользающее и существенно отличающее их от привычных способов общения. В них имелась некая трансформирующая, трансцендентная, почти потусторонняя особенность.

Но в чем же она заключалась?

Суперискусство убеждения

Сидя в гостиничном номере и размышляя, я чувствовал, что у меня как у психолога должен быть ответ на этот вопрос. Но чем больше я думал, тем сильнее было внутреннее сопротивление. Это был вопрос о процессе убеждения. Об изменении отношения. О социальном влиянии. Обычно все сводилось лишь к «заигрыванию» с этими проблемами у подножия махины социальной психологии — и теперь, похоже, в литературе зияла большая черная дыра. Я был сбит с толку. Как мог совершенно незнакомый человек всего шестью простыми словами обчистить мой бумажник? И как ранее всего лишь одной фразой мой лучший друг смог прочистить мне мозги?

Обычно это работает вот так. Если, как мой друг, мы хотим кого-то успокоить или, как тот нищий, выклянчить у кого-то деньги, то склонны делать это не спеша. Мы тщательно готовим подачу. И серьезно все обосновываем. Люди — поинтересуйтесь у любого торговца подержанными машинами — не так уж легко меняют свое мнение. В девяти случаях из десяти процесс убеждения обуславливается сложным сочетанием факторов, связанных не только с тем, ЧТО мы говорим, но и КАК мы говорим. А также имеет значение то, как все это интерпретируется. В подавляющем большинстве случаев на нас воздействуют именно «говорением». Этаким коктейлем из мнимого компромисса и напора. Замысловатой оберткой из слов, под которой скрывается намерение, каким бы оно ни было. Но с моим другом и тем бездомным парнем все было по-другому. Они своей цели добились не столько с помощью словесной обертки, сколько, пожалуй, благодаря полному ее отсутствию. Это была безукоризненная квинтэссенция воздействия, поражающая первозданной, чистой элегантностью; не иначе как имело место искусное, стремительное касание психологического гения, более, чем что-либо другое, придавшее всему этому силу.

Или нет?

Едва я вырвался из Сан-Франциско и вернулся в столь же хаотичную, хоть и несколько более предсказуемую академическую среду Кембриджа, как в голове у меня забрезжила мысль: ведь этот вопрос практически всеобъемлющ. Неужели там, далеко в вышине, за пределами вечных снегов убеждения существует некий эликсир влияния — тайное искусство «флипноза», — доступный каждому из нас?

Покончить с этим делом. Обставить того парня. Самую малость склонить чашу весов на свою сторону.

Большая часть наших нынешних знаний о мозге — отношениях между функцией и структурой — появилась в результате исследования не чего-то обычного, а экстраординарного. Изучения крайностей поведения, противоречащих привычному, общепринятому. Могло ли то же самое быть верным и для убеждения? Вспомните сирен из «Илиады» Гомера: прекрасные девы, пение которых зачаровывает так, что моряков неодолимо влечет к ним, невзирая на страх смерти. Или Купидона с его стрелами. Или «тайный тот аккорд, которым услаждался Бог» и который играет царь Давид в песне Леонарда Коэна «Аллилуйя». Мог бы реально существовать такой «аккорд» вне области мифологии?

В ходе дальнейших моих исследований ответ на этот вопрос скоро стал очевидным. Медленно, но верно, по мере увеличения числа примеров холодное, цифровое колдовство статистики явило элементы совершенно нового вида воздействия. И я приступил к расшифровке генома таинственного, ранее неопознанного суперискусства убеждения. Большинство из нас имеет некоторое представление о том, как убеждать. Но это — в значительной степени результат обучения «методом научного тыка». Мы промахивались столько же раз, сколько и попадали в яблочко. Однако некоторые, как стало выясняться, могут постоянно попадать в цель. С абсолютной точностью. И не только во время дружеской беседы или попойки, но и в противостоянии, что называется, на краю пропасти, когда и ставки, и эмоции возрастают многократно. Так

кто эти профессионалы влияния? И что заставляет их действовать? А еще важнее — чему они могут научить остальных?

Вот еще один пример. Представьте, что вы тоже были тогда в салоне самолета. Что вы сказали бы в тот момент?

Я лечу (бизнес-классом, спасибо кинокомпании) в Нью-Йорк. Парень через проход от меня недоволен едой. Несколько минут погоняв кусок по тарелке и потыкав в него вилкой, он подзывает старшего бортпроводника.

«Эта еда, — заявляет он, — полный отстой».

Старший бортпроводник кивает с самым понимающим видом. «О мой Бог! — заводит он. — Какая жалость... Неужели вы никогда больше не полетите с нами снова? Сможем ли мы когда-нибудь снова заслужить вашу благосклонность?»

Неплохо.

Но тут происходит нечто, совершенно меняющее ход игры. Причем не просто меняющее, а переворачивающее с ног на голову.

«Послушайте, — продолжает парень (для которого, как я подозреваю, подобная игра была отнюдь не внове), — я понимаю, что это не ваша вина. Да только мне от этого не легче. И знаете что? Я по горло сыт тактичными людьми и их *любезностью!*»

«Я ПРАВ, ТЫ, ЧЕРТОВ ИДИОТ? ТОГДА ПОЧЕМУ ТЫ, К ДЬЯВОЛУ, НЕ ЗАТКНЕШЬСЯ?»

Весь салон тут же затихает (и самое забавное — именно в этот момент напряженной тишины у кого-то из пассажиров загорается табло «Пристегните ремни» и срабатывает зуммер). Кто, черт побери, это был?

Парень на одном из передних мест (известный музыкант) оборачивается. Он смотрит на жалобщика, а затем подмигивает тому.

«Ну как, получше? — спрашивает он. — Потому что, если нет, я могу принять эстафету...»

Мгновение никто ничего не говорит. Все замирают. Но потом, словно вдруг кто-то потянул за невидимую ниточку, наш обозленный, так и не поевший пассажир... улыбается. А затем смеется. А затем начинает *хохотать*. Следом заливается смехом и старший бортпроводник. И, конечно, все мы.

Вот проблема, разрешенная лишь несколькими простыми словами. И исчерпывающее доказательство (если оно кому-нибудь нужно) того, что обыкновенно говаривал мой старый учитель английского мистер Джонсон: «Вы можете быть сколь угодно грубыми до тех пор, пока в этих пределах остаетесь корректными».

Но вернемся к моему первоначальному вопросу. Как, по-вашему, отреагировали бы вы в таких обстоятельствах? Как справились бы с ситуацией? Я? Ну, у меня-то, как оказалось, это вышло не слишком хорошо. Но чем больше я об этом думал, тем яснее понимал, что именно сделало описанные ситуации такими особенными. Не *только* психологически выверенные, хлесткие высказывания, хотя некоторые из них вполне могли произвести сильнейшее впечатление. Нет, нечто большее. То, какими были люди, от которых эти высказывания исходили.

Подумайте об этом. Забудьте на мгновение о музыканте. Даже когда рядом не случается подобных сумасбродов, бортпроводники (не говоря уж о полицейских, военнослужащих, работниках торговли

и здравоохранения и многих других, кому по роду профессии доводится оказываться и в более сложных ситуациях) вынуждены решать такие дилеммы каждый день. Они — люди, обученные искусству убеждения и для сохранения статус-кво использующие методы, проверенные на практике. Такие методы подразумевают выстраивание отношений с другим человеком и вовлечение его в диалог в спокойной, терпеливой и сопереживающей манере. Другими словами, методика, подтвержденная всей историей развития общества.

Но совершенно ясно, что среди нас есть те, кому это просто дано от природы. Кому незачем учиться. Кто и так уже настолько хорош, что обладает даром менять убеждения людей. Не с помощью переговоров, правил выстраивания диалога или предложения компромисса. А лишь несколькими простыми словами.

Звучит бредово? Согласен. Сначала, когда идея еще только возникла, я считал так же. Но недолго. Вскоре я был погребен под массой манящих к открытию доказательств — косвенных, анекдотичных, иносказательных, — которые предполагали возможность, что среди нас действительно могут оказаться настоящие профи убеждения. И более того, не все они — положительные герои.

Раскрыть код убеждения

Итак, это — книга об убеждении. Но об особом виде убеждения, *флитнозе*, с инкубационным периодом в несколько секунд и эволюционной историей лишь ненамного продолжительнее. Его ключевой