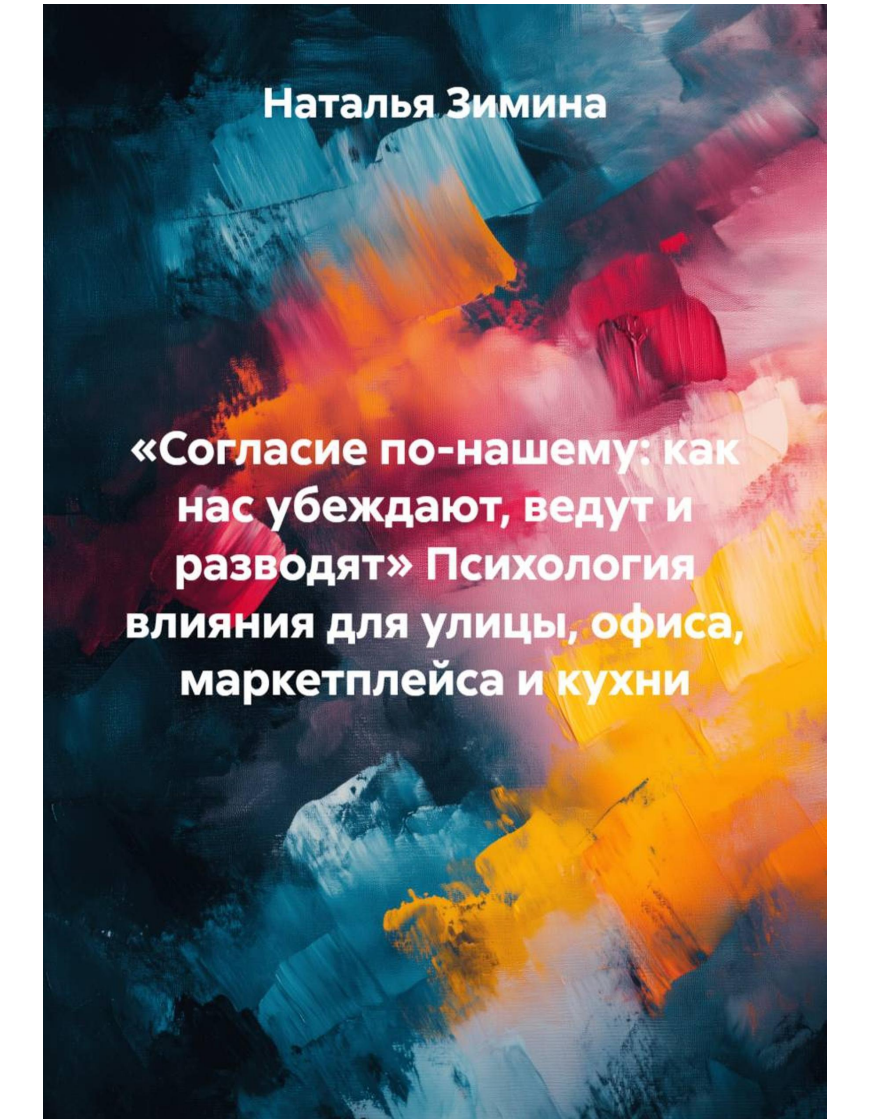




Наталья Зими́на

**«Согласие по-нашему: как
нас убеждают, ведут и
разводят» Психология
влияния для улицы, офиса,
маркетплейса и кухни**

Наталья Зими́на

«Согласие по-нашему: как нас убеждают, ведут и разводят»

Психология влияния для улицы, офиса, маркетплейса и кухни

<https://litres.ru/74019564>

SelfPub; 2026

Аннотация

Вы каждый день говорите «да» тому, чему не хотите.

Эта книга научит говорить «нет» без чувства вины.

Почему вы покупаете ненужное на кассе в «Пятёрочке»? Почему соглашаетесь на лишнюю работу за спасибо? Почему ведётесь на «уникальное предложение», «последний экземпляр» и «только сегодня»?

Психолог Зими́на Наталья Юрьевна наблюдала за уловками продавцов, маркетплейсов, начальников и мошенников. И разложила их по полочкам.

Никакой поп-психологии. Только механизмы, которые работают на ваших глазах. И конкретные фразы, чтобы отбиться от любого давления.

Ваши деньги, время и нервы принадлежат только вам.

Наталья Зимина

«Согласие по-нашему: как нас убеждают, ведут и разводят» Психология влияния для улицы, офиса, маркетплейса и кухни

«Согласие по-нашему: как нас убеждают, ведут и разводят»

Психология влияния для улицы, офиса, маркетплейса и кухни

Никакой «поп-психологии». Только механизмы, которые работают на ваших глазах: от Пятёрочки до Госуслуг, от Авито до созвона с начальником.

Аннотация:

Вы каждый день говорите «да» тому, чему не хотите говорить. Дорогая подписка, ненужная страховка, лишняя работа за спасибо, сомнительный совет свекрови — и потом вы думаете: «Как я вообще согласилась?»

Эта книга — не нравоучения и не магия. Это жёсткий разбор психологических крючков, на которые нас вешают продавцы, работодатели, маркетплейсы, мошенники и даже

близкие. Автор — практикующий психолог — 15 лет наблюдала за уловками в российских магазинах, автосалонах, на маркетплейсах и в офисах. Теперь она разложила их по полочкам.

Вы узнаете:

почему вы покупаете ненужное из-за одного слова «скидка»;

как вас заставляют чувствовать себя должным за бесплатную мелочь;

почему вы терпите хамство в госучреждениях и молчите на планерках;

как распознать подготовленную атаку за 10 секунд.

И главное — вы научитесь говорить «нет» без чувства вины. И даже будете спать спокойно.

Глава 1. «Кнопка „да“»: почему мозг выключается, а кошелёк открывается

Утро вторника. Вы уже проиграли

Вы заходите в «Пятёрочку» за хлебом и молоком. План простой: три минуты, две позиции, двести рублей.

Выходите вы через пятнадцать минут с пакетом весом четыре килограмма. Там — сыр, которого вы не планировали, йогурты по акции «два по цене одного», пачка каких-то вафель, новая губка для посуды и свеча с запахом «Морской бриз». Хлеба и молока нет — забыли.

Как это произошло?

Скажите: «маркетинг». Скажете: «слабая воля». Но нет. Сработал механизм, который психологи называют *автоматическим согласием*, а по-простому — «кнопка да».

Внутри вашего мозга живёт сотни триггеров — слов, картинок, ситуаций, которые включают бездумное подчинение. Задача этой главы — показать вам, как они выглядят и почему их так легко нажать.

История с кастрюлями, которой не было, но она про каждого

Моя знакомая Лена — главный бухгалтер в небольшой компании. Она считает бюджеты, подписывает платежки и два раза в год проходит налоговые проверки. Умная, собранная, скептическая.

И вот она рассказывает:

— Стою в «Ленте» у стеллажа с посудой. Ценник: набор кастрюль, было 11 990, стало 5 990. Я не хотела кастрюли. У меня дома пять кастрюль. Но я стояла и смотрела. Потом взяла. Дома поставила в шкаф. Они до сих пор там.

Лена попалась на классический трюк. Её мозг совершил три ошибки за десять секунд. Разберём их по порядку.

Ошибка первая: доверие к цифре «было»

Лена не знала, выставлял ли магазин цену 11 990 хотя бы один день. Скорее всего, нет. Это «виртуальная исходная цена» — стандартный приём в российском ритейле. Но её мозг

почему-то решил: раз было дорого, значит, товар ценен.

Ошибка вторая: скидка как награда

Цифра «50 %» для мозга означает не «ты тратишь деньги», а «ты зарабатываешь». Лена почувствовала себя умницей, которая сэкономила 6000 рублей. Забыв, что, если не покупать кастрюли вообще, экономия составит все 11 990.

Ошибка третья: физический контакт

Она взяла кастрюлю в руки. Исследования (о них мы ещё поговорим) показывают: если человек просто прикоснулся к товару, он готов заплатить за него на 30–50 % больше. Рука уже присвоила. Мозг догоняет.

Индейка внутри нас

Психологи любят историю про индюшек. Не потому, что они жестокие, а потому что она всё объясняет.

Самка индейки — заботливая мать. Она согревает птенцов, чистит их, кормит. Но материнская программа у неё включается одним-единственным звуком — писком «чип-чип». Если птенец пищит — мать с ним. Если молчит — его могут игнорировать или даже убить.

В одном эксперименте индюшке подсунули чучело её злейшего врага — хорька. Обычно индейка атакует хорька насмерть. Но внутрь чучела поставили динамик с записью «чип-чип». И что вы думаете? Индюшка приняла врага,

укрыла его крыльями и попыталась согреть.

Один звук — и программа «мать» включилась там, где нужно было включать «атака».

Мы с вами такие же.

Три слова, которые сломали очередь

Самый известный эксперимент про человеческий автопилот провели в 1970-х. Звучит он смешно, но результат пугающий.

Человек подходит к библиотечному ксероксу, где стоит очередь. Он говорит:

«Извините, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом, потому что я спешу?»

Соглашаются 94 %. Логично: человек спешит.

Другой вариант:

«Извините, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом?»

Соглашаются 60 %. Тоже немало, но разница заметна.

А теперь третий вариант — самый хитрый:

«Извините, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом, потому что мне нужно сделать несколько копий?»

Понимаете? Объяснения нет. «Потому что мне нужно сделать копии» — это просто пересказ просьбы. Но слово «потому что» сработало как писк индюшонка. Согласились 93 %.

Люди пропускали незнакомца вперёд только потому, что он сказал магическое слово.

Как это работает в России прямо сейчас

Вы сидите в очереди в МФЦ. 45 минут. Нервов ноль. Подходит сотрудница с планшетом и говорит:

«Пожалуйста, пройдите за мной, потому что нужно уточнить данные по вашей записи».

Вы идёте. А она ведёт вас не к окошку, а к терминалу платных услуг. Вы уже там. Вы уже согласились.

Вы звоните в техподдержку «Ростелекома». Автоответчик произносит: «Ваш звонок очень важен для нас». Вы ждёте ещё десять минут. Потом оператор говорит: «Для вашей же безопасности мы перезаписываем разговор». Вы послушно называете паспортные данные незнакомому человеку.

Вы открываете «Авито». Объявление: «Срочно! Отдам даром, самовывоз». Вы пишете, вы приезжаете, а вам говорят: «Ой, вещь уже отдали, но есть похожая за полцены». Вы ведь уже приехали. Уже потратили время. Говорите «да».

Везде одно и то же: запускают механизм, и вы идёте на автопилоте.

Почему мы так любим быть ведомыми

Здесь важно понять: автопилот — это не баг, а фича. Он нужен нам, чтобы выживать.

Представьте, что каждое решение вы принимали бы осо-

знанно. Завтрак: «Почему я беру гречку, а не рис?». Дорога: «Почему я иду этой улицей, а не соседней?». Разговор с коллегой: «Почему я улыбаюсь, когда он шутит?».

Вы сойдёте с ума за полдня. Слишком много информации. Слишком много выборов. Поэтому мозг создал «быстрые пути» — стереотипы, привычки, автоматические реакции.

«Дорогое — значит качественное».

«Начальник сказал — значит правильно».

«Все берут — значит, и мне надо».

«Осталось три штуки — значит, ценное».

Эти правила работают в 95 % случаев. Проблема в том, что ими пользуются люди, которым выгодно, чтобы вы не думали.

Кто нажимает на ваши кнопки (полный список)

Давайте без иллюзий. Каждый день кто-то тренируется на вас.

Продавец на кассе в «Магните»: «У нас акция на шоколад, возьмёте?». Вы говорите «да», потому что не хотите выглядеть жадной. А он просто выполнил план по допродажам.

Менеджер по персоналу: «У нас дружный коллектив,

мы как семья». Вы улыбаетесь и соглашаетесь на зарплату ниже рыночной. Через три месяца вы будете работать за двоих.

Блогер-инфоцыган: «Только сегодня, только для подписчиков, скидка 70 %». Вы покупаете курс о том, как заработать миллион, и засыпаете на втором видео.

Ваша свекровь: «Я же тебе добра желаю». Вы соглашаетесь на неудобный визит, хотя планировали выходные иначе.

Сайт «Госуслуги»: «Для продолжения операции подтвердите номер телефона». Вы нажимаете, а потом выясняется, что вы подписались на платные уведомления.

Все они используют одни и те же кнопки. И эта книга научит вас их видеть.

Ваш первый тест: найдите триггер прямо сейчас

Оглянитесь вокруг. Прямо в том месте, где вы читаете эту книгу. Откройте почту, чат с коллегой, любой сайт с товарами или услугами.

Найдите фразу, которая пытается нажать вашу кнопку «да». Вот подсказки:

«Осталось всего...»

«Только сегодня...»

«Для вашего удобства...»

«Большинство клиентов выбирают...»

«Акция действует до...»

«Мы перезвоним вам в течение...»

«Не переживайте, это бесплатно...»

Вы нашли? Отлично. Теперь вы знаете, как выглядит триггер. Дальше мы научимся на них не вестись.

Первая защита: три вопроса, которые включают мозг

Договоримся прямо сейчас. Вы не сможете всегда думать осознанно. Это невозможно. Но вы можете выиграть себе три секунды.

Когда слышите предложение, на которое хочется сразу согласиться — зажмите паузу. Задайте себе три вопроса. Жёстко, по слогам.

Вопрос первый. Что изменилось за последнюю минуту?

Вы хотели купить хлеб. А теперь держите в руках йогурт. Что случилось? Появилась жёлтая цена. Слово «акция». Улыбка продавца. Вот что изменилось. А товар остался тем же.

Вопрос второй. Кто получит выгоду от моего быстрого согласия?

Если это не вы — пауза. Увеличьте её. Ищите подвох.

Вопрос третий. Что я потеряю, если скажу «я подумаю»?

Ничего. Абсолютно ничего. Скидка останется скидкой, товар останется товаром, предложение останется предложением. Если продавец давит: «Решение нужно принять сейчас» — это сто процентов ловушка. Честному предложению не страшна пауза.

Что мы узнали из первой главы

У человека есть автоматические режимы согласия. Они экономят силы, но ими пользуются манипуляторы.

Триггером может быть одно слово («потому что», «скидка», «бесплатно»), цвет ценника, фраза про срочность или даже просто прикосновение к товару.

Профессионалы уступчивости — от кассирши до блогера — ежедневно нажимают ваши кнопки.

Чтобы выйти из автопилота, достаточно трёх вопросов. Это не гарантия, но первый шаг.

Домашнее задание на сегодня

Перед тем как идти дальше, сделайте одну простую вещь. До завтрашнего утра отследите три ситуации, где вы сказали «да», но могли бы сказать «нет» или «подумаю». Не надо себя винить. Просто запишите их.

Вот пример:

В «Пятёрочке» согласилась на шоколадку на кассе. Хотя не люблю шоколад.

Сказала «без проблем» коллеге, которая скинула свою ра-

боту. У меня своих завал.

Нажала «подписаться» на рассылку в интернет-магазине. Теперь отпишусь 15 минут.

Завтра откройте этот список и посмотрите на каждую ситуацию. И спросите: «Где был триггер?».

Глава 2. «Я тебя угостил — ты мой»: как бесплатное становится самым дорогим

История с сим-картой, которая потянула за собой контракт

Мой знакомый Андрей — айтишник, умный, осторожный, с ипотекой и кредиткой «для кэшбэка». Однажды он зашёл в салон сотовой связи поменять сим-карту. Вышел через час с новым телефоном в рассрочку. На пятьдесят тысяч рублей.

— Как это вышло? — спросила я.

— Сам не понял, — он дёрнул плечом. — Я просто попросил заменить симку. Менеджер сказал: «Подождите пять минут, я всё сделаю, присядьте». Принёс мне кофе из автомата — ну, не отказался. Спросил, кем работаю. Услышал «айтишник», зауважал. Стал советоваться: «Скажите честно, как специалист, какой телефон вообще сейчас брать?» Я ответил. Он: «А вы сами на что смотрели?» Я сказал, что даже не думал менять. Он: «Давайте я вам просто покажу новую модель, мне самому интересно, что вы скажете». Показал. Я похвалил. А он: «Вам как специалисту — особые

условия, без первого взноса, лимит одобрен». И я согласился.

— Кофе выпил?

— Выпил.

— И телефон взял.

— Взял. Старый у меня прекрасно работал. Но мне было... неудобно отказать. Человек старался. Кофе принёс. Поговорил по душам. Мнение моё спросил — как у эксперта. Ну и...

Андрей попал в классическую ловушку. Ему не продали телефон. Ему *подарили*: кофе из автомата (три рубля себе-стоимости), внимание, уважение к его профессии. И он почувствовал себя должным. Кофе — мелочь. Но чувство долга не пропорционально стоимости подарка. Оно включается на любую мелочь.

Правило, которое сильнее вашей воли

В психологии это называется *правилом взаимного обмена*. Звучит скучно и академично. На деле — это один из самых мощных крючков, которые используют против вас каждый день.

Смысл прост: если человек что-то сделал для вас (даже если вы не просили, даже если это копейки), ваша психика начинает требовать отплатить. Причём:

вы не просили об этой услуге;

услуга ничего не стоила тому человеку;

вам этот человек может быть неприятен;

«отплатить» вам предлагают тем, что вы не хотите.

Долг всё равно включается. Сильнее симпатии. Сильнее логики. Иногда сильнее страха потерять деньги.

В одном известном эксперименте люди покупали в два раза больше лотерейных билетов у человека, который просто угостил их газировкой. Даже когда этот человек им *не нравился*. Они его не переваривали. Но покупали. Потому что не купить — значит быть неблагодарным. А этого мы боимся сильнее, чем потратить лишнее.

Как это работает в России: пять реальных приёмов

Приём №1. «Конфетка на ресепшн»

Вы приходите в банк или в страховую. На стойке — мисочка с конфетами. Берёте одну автоматически. Сотрудница, которая эту конфету не покупала (это общая поставка на офис), через минуту предлагает вам «финансовую защиту», страховку или кредитную карту. Вам неудобно отказать. Вы же конфетку взяли.

Что на самом деле: за одну бесплатную конфету вам предлагают заплатить несколько тысяч. И вы почти соглашаетесь.

Приём №2. «Бесплатный замер» (бич ремонтного рынка)

Вы звоните в компанию по установке окон или дверей. Вас

уверяют: «Замер — бесплатно, без обязательств». Мастер приезжает, ходит по квартире полтора часа, что-то чертит, советует, вздыхает, говорит: «У вас тут вообще нестандарт, сложный случай». А в конце достаёт договор, уже заполненный. И смотрит на вас с надеждой. Вы чувствуете: отказать — значит плюнуть на его работу. Он же потратил время. Он же старался.

Что на самом деле: Бесплатный замер не стоит компании почти ничего. А контракт, который вы подписываете из неудобства, стоит десятки тысяч.

Приём №3. «Тест-драйв» с угощением

Машину вам продают не как транспорт. Продают как опыт. Вас приглашают в уютный зал, предлагают сесть в мягкое кресло, приносят кофе (уже настоящий, не из автомата), дают печенье. Менеджер запоминает имя ребёнка, спрашивает про отпуск, смеётся над вашими шутками. Потом — короткая прогулка до машины, обратно — ещё кофе. И только потом — разговор о цене. Отказаться после такого приёма — почти предательство.

Что на самом деле: Всё это доброе отношение не имеет отношения к автомобилю. Это инвестиция в ваше чувство вины.

Приём №4. «Сосед с пирожками» — бытовая версия
Соседка приносит тарелку с выпечкой: «Я напекла, уго-

щайтесь». Вы берёте, благодарите. Через два дня она просит посидеть с её ребёнком «всего на час». Или забрать посылку на почте. Или полить цветы. Отказать неудобно. Вы же ели её пирожки.

Что на самом деле: это не злой умысел. Часто люди сами не понимают, что делают. Но механизм работает: мелкая услуга вчера даёт право на крупную услугу сегодня.

Приём №5. «Я тебя прикрыл» — на работе

Коллега говорит: «Я сказала начальнице, что ты уже сдал отчёт, чтобы на тебя не давили. Ты же ещё нет? Ничего, я тебя прикрыла». Через день она просит доделать за неё презентацию. Вы делаете. Вы же в долгу.

Что на самом деле: «Прикрыл» — это часто вообще ничего не стоившая фраза. Но вы уже чувствуете себя обязанным.

Почему мы так боимся отказать

Это из детства. Вас учили:

«Надо быть благодарным».

«Ты что, жадина?»

«Людям надо помогать».

«Ай-яй-яй, неудобно».

В школе и в садике любой отказ от угощения или помощи встречал осуждение. Взрослые говорили: «Ну какой ты нехороший».

И теперь внутри вас живёт этот голос. Он шепчет: «Отка-

жешь — подумают, что ты неблагодарная сволочь».

Но правда в том, что бесплатное одолжение без вашей просьбы — это не подарок. Это инструмент.

Когда кто-то делает вам добро, о котором вы не просили, он не проявляет доброту. Он берёт вас в заложники вашей же совести.

Тест: легко ли вами управляют

Ответьте себе честно.

Вы легко соглашаетесь на просьбу, если человек перед этим сделал вам приятную мелочь?

Вам трудно сказать «нет» продавцу, который потратил на вас много времени, даже если товар вам не нужен?

Вы берёте бесплатные образцы в магазинах, а потом чувствуете себя обязанной что-то купить?

Вы помогаете коллегам, когда у самих завал, потому что «неудобно отказать»?

Вы когда-нибудь покупали ненужную вещь только потому, что продавец был «такой приятный человек»?

Три «да» из пяти — вы в группе риска. Вас берут чувством долга.

Как защититься: четыре простых правила

Шаг 1. Разделяйте подарок и сделку

Подарок — это когда вам дают без ожидания немедленной

платы. Сделка — когда вам что-то предлагают взамен.

Вам улыбнулись на кассе? Это улыбка, а не контракт на покупку шоколадки. Вам дали попробовать сыр? Это дегустация, а не договор купли-продажи.

Шаг 2. Спросите себя: «Я просил об этой услуге?»

Нет? Тогда вы ничего не должны. Повторите это вслух. «Я не просила. Мне это навязали. Я свободна».

Шаг 3. Главная фраза: «Я подумаю»

Она работает всегда. Всегда! Бесплатная консультация? «Спасибо, я подумаю». Бесплатный замер? «Спасибо, я подумаю». Коллега «прикрыл»? «Спасибо, я подумаю».

Вы не говорите «нет». Вы говорите «не сейчас». А «не сейчас» может длиться вечно.

Шаг 4. Предложите заплатить за «бесплатное»

Это убивает любой манёвр. Вам навязывают услугу после «бесплатной» консультации? Скажите: «Спасибо за консультацию, сколько я вам должна за ваше время?» Человек начнёт отнекиваться. «Нет-нет, это бесплатно». Тогда: «Ну и отлично. Тогда мы в расчёте. До свидания».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.