

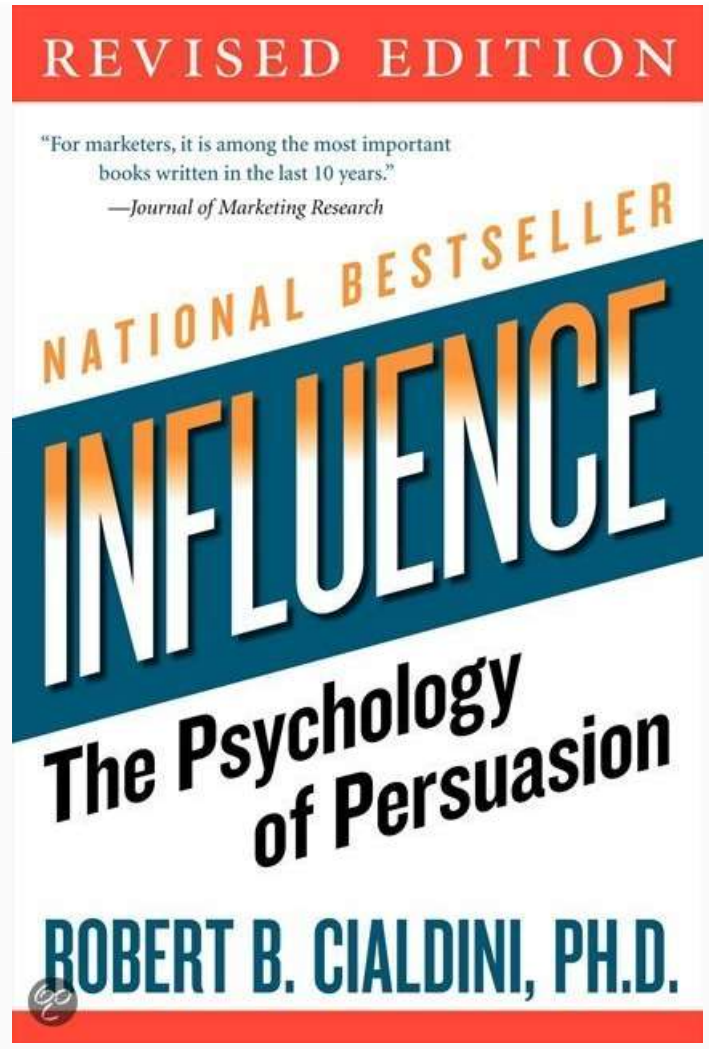
Beïnvloeden en beïnvloed worden: wapen jezelf!

Tim Koomen

TestNet Najaarsevenement 2014







Invloed (in de woordenboeken)

Positief / neutraal

- ▶ Werking, verandering
- ▶ Zeggenschap
- ▶ Gezag, gewicht
- ▶ Gevolg



'The Dark Side'

- ▶ Manipulatie
- ▶ Druk
- ▶ Macht
- ▶ Overwicht
- ▶ Onder invloed



Wederkerigheid (1 van 6)

- ▶ “Voor wat hoort wat”
- ▶ Verplichting:
 - ▶ te geven
 - ▶ te ontvangen en
 - ▶ terug te betalen
- ▶ Ook al vind je de ander niet aardig
- ▶ Kerstkaarten goede doel, gadgets op conferentie, “ontvang gratis <zelf invullen>”
- ▶ Des te specialer/onverwachter/persoonlijker, des te sterker



Krishna Krishna

Taking disguise to its limits but still employing the reciprocity rule as an ally, these Krishna members were arrested for soliciting without a license when they pressed candy canes on Christmas shoppers and then made requests for donations.

Speciale vorm: Reject-then-retreat

- ▶ In combinatie met contrast-effect
- ▶ Neveneffect: grotere tevredenheid over deal



Onze IT-wereld

- ▶ Voorbeelden:
 - ▶ Spontaan anderen helpen met bepaalde (niet-test) activiteiten
 - ▶ Hoog inzetten met je vraag ...
 - ▶ "Smeerolie tussen business en IT"
- ▶ The dark side:
 - ▶ Ongevraagd iets krijgen (tool, resource, cursus, sociale activiteit) *in combinatie met ...*
 - ▶ Grotere terugbetaling verwachten dan de gift ("pizza")
 - ▶ Overvragen ...
- ▶ Maatregelen:
 - ▶ Herkenning
 - ▶ "Terugbetalen ergens in de toekomst"

Commitment & Consistentie (2 van 6)

- ▶ Wie A zegt, moet B zeggen, ... en C, .. en D
- ▶ Commitment op iets kleins, daarna consistentie voor verdere stappen ("voet tussen de deur")
- ▶ Schrijven, publiek standpunt
- ▶ Des te meer werk, des te groter commitment



Onze IT-wereld ...

▶ Voorbeelden:

- ▶ Begin klein, bouw uit
- ▶ Brainstormen, mee laten doen, laten reviewen, akkoord vragen, ...
- ▶ Laat anderen vertellen/opschrijven dat ze instemmen
- ▶ Teambuilding

▶ The dark side:

- ▶ Steeds kleine concessies vragen
- ▶ Kaasschaaf, stapje voor stapje je advies bagatelliseren

▶ Maatregelen

- ▶ Spiegelen van je advies door buitenstaander
- ▶ Onderbuik-gevoel, zou ik deze keuze opnieuw maken?

Sociaal bewijs (3 van 6)

- ▶ Imiteren van het gedrag van anderen (mode, mobieltjes, autokleur, ...)
- ▶ Teveel omstanders => meervoudige onwetendheid
- ▶ Gelijkenis versterkt bewijs



Beïnvloeden en beïnvloed

Onze IT-wereld

▶ Voorbeelden:

- ▶ Betrekken van (invloedrijke) acceptanten bij je adviezen/bevindingen (geen verrassingen)
- ▶ 'Help mij' aan iemand richten i.p.v. aan groep
- ▶ Betrek meerderheids-denken bij je argumenten: "de meeste projectmanagers kiezen ervoor een geautomatiseerde regressietest in de projectscope op te nemen"

▶ The dark side:

- ▶ 'Team-democratie'
- ▶ Bedrijfs-/projectcultuur

▶ Maatregelen

- ▶ Spiegelen met een buitenstaander

Sympathie ('liking') (4 van 6)

- ▶ Aardig
- ▶ Fysieke aantrekkingskracht
- ▶ Gelijkennis
- ▶ Complimenten
- ▶ Contact en samenwerking
- ▶ Conditionering en Associatie



Beïnvloeden en beïnvloed worden: v



Onze IT-wereld

- ▶ Voorbeelden:
 - ▶ Complimenteren
 - ▶ Op ander lijken (houding, belangstelling, ...)
 - ▶ Koekjes, lunch
 - ▶ (Scrum)team, één locatie
- ▶ The dark side:
 - ▶ "Je werkt ons tegen"
 - ▶ "Chicken" tester
- ▶ Maatregelen
 - ▶ Herkenning
 - ▶ "Zou ik dit ook doen, als de ander niet zo sympathiek was ..."

Autoriteit (5 van 6)

- ▶ Autoriteit is zeer nuttig => weet meer en/of kan belonen of straffen
- ▶ Titels, lengte, kleding, statussymbolen
- ▶ Tegen eigen belang redeneren



eden en beïnvlo

Onze IT-wereld

▶ Voorbeelden:

- ▶ Rugdekking van (andere) autoriteit verzorgen
- ▶ Laat vertrouwde anderen jou introduceren / jouw autoriteit benoemen
- ▶ Benoem ook wat niet goed gaat (bij testen)

▶ The dark side:

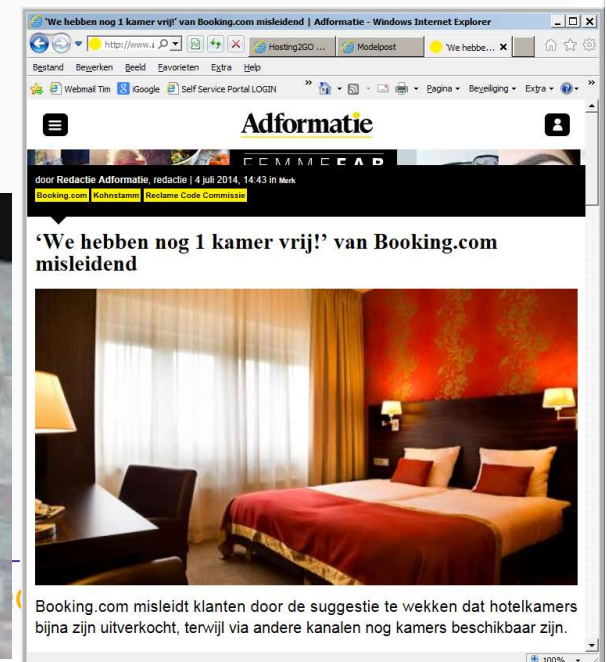
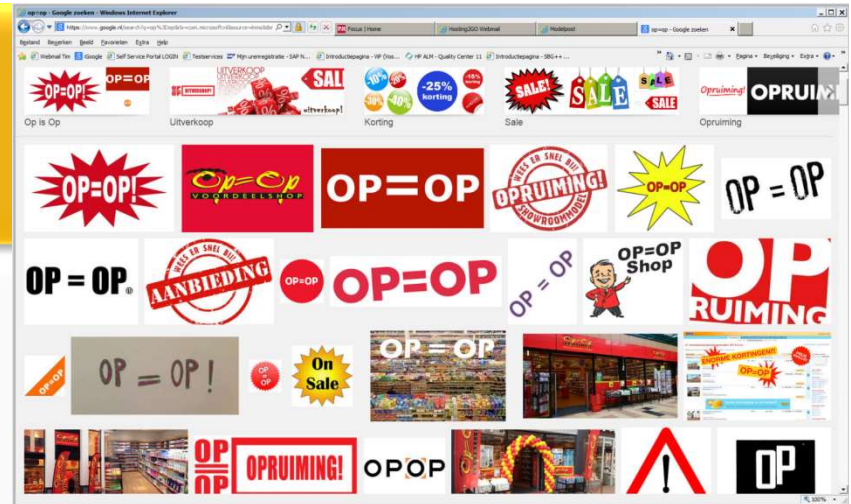
- ▶ De alwetende [...] (architect / gebruiker / manager / analist / ontwikkelaar / tester)
- ▶ Autoritaire (project)manager

▶ Maatregelen

- ▶ Kritisch, toetsen, communicatie
- ▶ Is dit echt een expert?
- ▶ Hoe goed kunnen we de expert hier vertrouwen?

Schaarste (6 van 6)

- ▶ Schaars goed is begerenswaardig
- ▶ Met name bij competitie (veiling)
- ▶ Potentieel verlies (informatie, geld, ...)
- ▶ Psychologische reactantie theorie (we willen geen vrijheden verliezen)



Onze IT-wereld

▶ Voorbeelden:

- ▶ Geef van project / team / opdracht / taakje aan waarom het voor de ander zo uniek en interessant is
- ▶ Geef aan dat anderen het graag ook willen doen (indien van toepassing)

▶ The dark side:

- ▶ Gebrek aan resources (omgevingen, mensen) maken je toch blij met wat je krijgt
- ▶ Deadlines

▶ Maatregelen

- ▶ Hoe schaars/uniek is het echt?
- ▶ Verschil tussen bezitten en ervaren

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|------------|
| Wederkerigheid | |
| Commitment/ Consistentie | |
| Autoriteit | |
| Sociaal bewijs | |
| Schaarste | |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|--|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | |
| Autoriteit | |
| Sociaal bewijs | |
| Schaarste | |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|---|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | Jullie zijn hier om meer te weten over beïnvloeding. Dat is een belangrijke eerste stap! Nu verder gaan ... Herken de komende dagen bijvoorbeeld de technieken. |
| Autoriteit | |
| Sociaal bewijs | |
| Schaarste | |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|---|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | Jullie zijn hier om meer te weten over beïnvloeding. Dat is een belangrijke eerste stap! Nu verder gaan ... Herken de komende dagen bijvoorbeeld de technieken. |
| Autoriteit | Robert B. Cialdini , Regents' Professor Emeritus of Psychology and Marketing at Arizona State University |
| Sociaal bewijs | |
| Schaarste | |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|---|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | Jullie zijn hier om meer te weten over beïnvloeding. Dat is een belangrijke eerste stap! Nu verder gaan ... Herken de komende dagen bijvoorbeeld de technieken. |
| Autoriteit | Robert B. Cialdini , Regents' Professor Emeritus of Psychology and Marketing at Arizona State University |
| Sociaal bewijs | Omslagtekst: "For marketers, one of the most important books ..." |
| Schaarste | |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|---|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | Jullie zijn hier om meer te weten over beïnvloeding. Dat is een belangrijke eerste stap! Nu verder gaan ... Herken de komende dagen bijvoorbeeld de technieken. |
| Autoriteit | Robert B. Cialdini , Regents' Professor Emeritus of Psychology and Marketing at Arizona State University |
| Sociaal bewijs | Omslagtekst: "For marketers, one of the most important books ..." |
| Schaarste | Unieke, voorlopig eenmalige presentatie! |
| Sympathie | |

Conclusie

| Wapen | Toepassing |
|-----------------------------|---|
| Wederkerigheid | Ik heb jullie een aantal wapens laten zien, jullie hebben diverse toepassingen ervan teruggegeven! |
| Commitment/ Consistentie | Jullie zijn hier om meer te weten over beïnvloeding. Dat is een belangrijke eerste stap! Nu verder gaan ... Herken de komende dagen bijvoorbeeld de technieken. |
| Autoriteit | Robert B. Cialdini , Regents' Professor Emeritus of Psychology and Marketing at Arizona State University |
| Sociaal bewijs | Omslagtekst: "For marketers, one of the most important books ..." |
| Schaarste | Unieke, voorlopig eenmalige presentatie! |
| Sympathie | Ik hoop jullie beïnvloed te hebben. Jullie zijn een geweldig publiek, dankjewel! |

Vragen ...





E. info@timkoomen.nl

M. +31 (0)6 34139260

I. www.timkoomen.nl

