

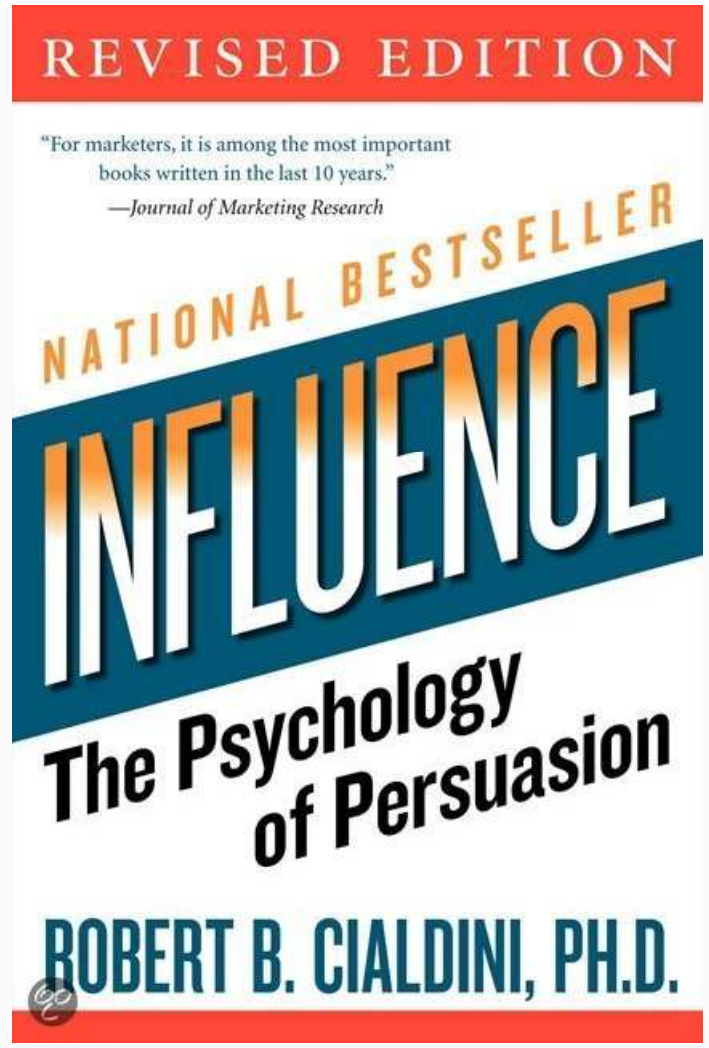
# Beïnvloeden en beïnvloed worden: wapen jezelf!

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



**Krisis 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:

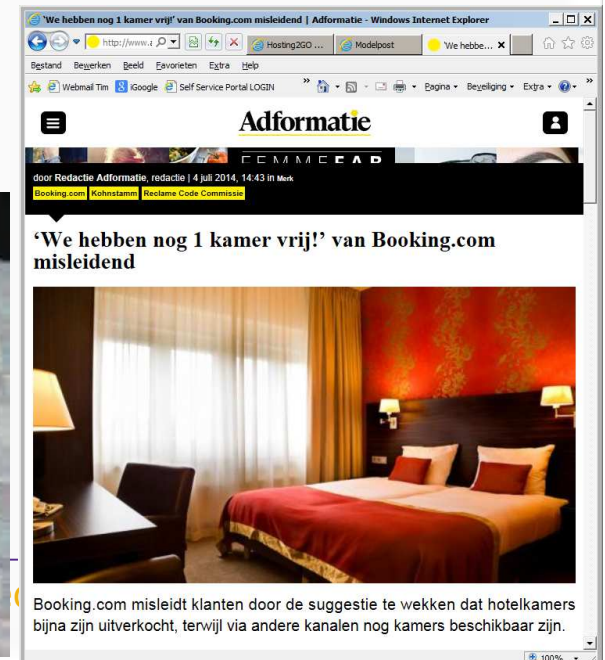
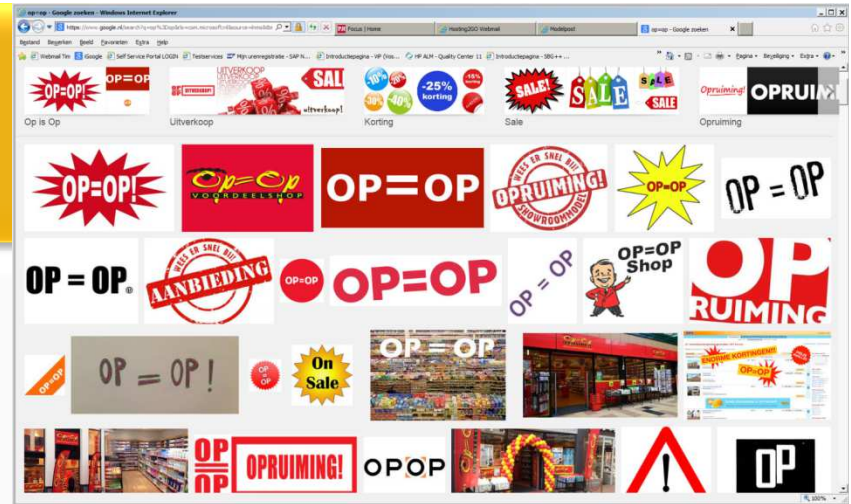
- ▶ De alwetende [...] (architect / gebruiker / manager / analist / ontwikkelaar / tester)
- ▶ Autoritaire (project)manager

## ▶ 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	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. <b>Jullie zijn een geweldig publiek, dankjewel!</b>

# Vragen ...





E. [info@timkoomen.nl](mailto:info@timkoomen.nl)

M. +31 (0)6 34139260

I. [www.timkoomen.nl](http://www.timkoomen.nl)

