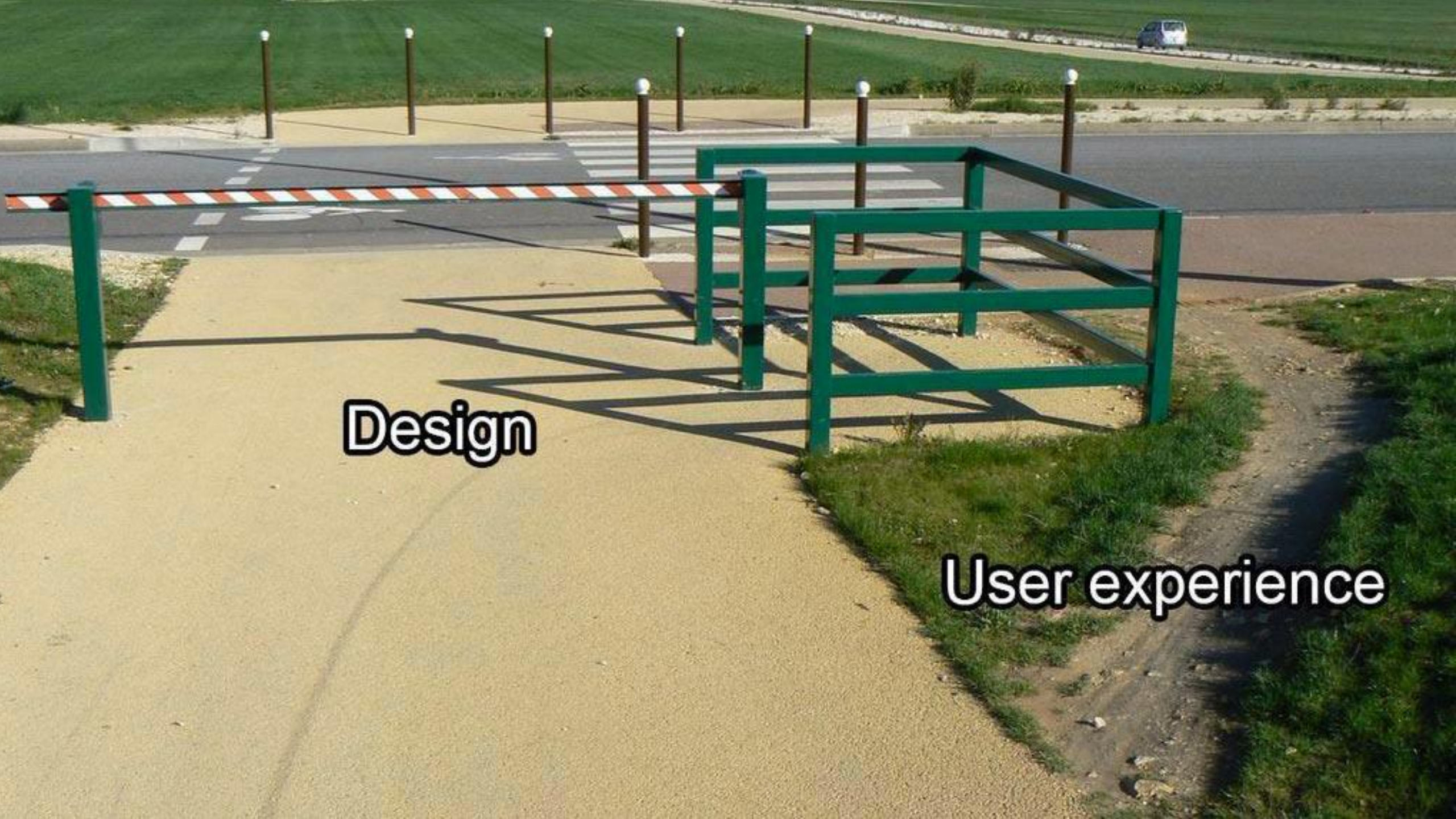


Flytter kommunikation gæster?

- om irrationalitet, adfærdsdesign og effektiv kommunikation



Design

User experience

I ved det godt ...

- Don't tell, show.
- Keep it simple.
- **Sæt dig i modtagerens sted.**

Lidt mere om målgruppeanalyser:

<https://wearebro.dk/blog/tre-grunde-til-at-din-kampagne-ikke-virker>

Agenda

- 01 Hvad står i vejen – to iboende barrierer?
- 02 Hvad flytter adfærd – kognitive smutveje?
- 03 Gør det let at gøre det rigtige

1

System

Hurtigt
Automatisk
Intuitivt
Ubevidst
Energibesparende

Langsomt
Reflekteret
Rationelt
Bevidst
Energikrævende

2

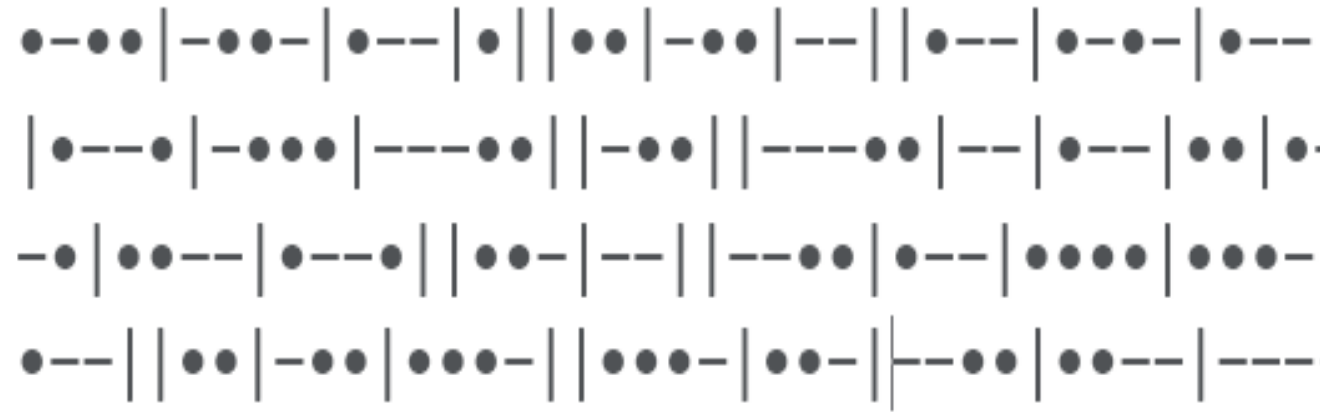
System

Se Daniel Kahneman i en god TED Talk:

https://www.ted.com/talks/daniel_kahneman_the_riddle_of_experience_vs_memory/transcript?language=da

Curse of knowledge

Tappers: 50 %



Listeners: 2.5 %

Læs artikel på Harvard Business Revue:
<https://hbr.org/2006/12/the-curse-of-knowledge>

I modtagerens sted?

Vilkår for professionel kommunikation



Du ved for meget.

De ved for lidt.

Og i øvrigt er de sandsynligvis optaget af noget helt andet.

// If more information was the key we would all be billionaires with perfect abs. //

Derek Sivers



Elevatorklippet

<https://www.youtube.com/watch?v=3vAKfdan0ao>

Afspil (k)

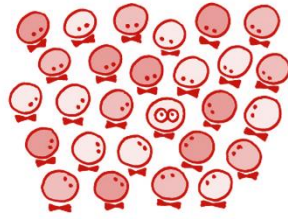
0:02 / 2:13



Elevator Conformity Experiments by Solomon Asch

Social Proof

Vi gør som de andre



Vi følger gruppen og søger normen

At kunne indpasse sig i flokken har været en afgørende kompetence i evolutionens udskilningsløb: Vi gør som de andre – ikke mindst når vi er på ukendt territorie.

Se eksperiment i venteværelse:
<https://www.youtube.com/watch?v=3vAKfdan0ao>



Kognitive smutveje i praksis

Socialt bevis

”De fleste har indtil videre valgt at beholde billetten. På den måde støtter og deltager I ikke blot i festivalen ved at lade jeres billetter overføre automatisk til Roskilde Festival 2021, men I hjælper os også med fortsat at støtte og engagere en række foreninger og gode formål, så de kan gøre en forskel i verden.

Standardindstilling – gør intet valg til dit valg.

Hvis du ikke ønsker at få overført dine 2020-billetter, bedes du indsende din anmodning om refundering senest 8. maj 2020. Bemærk venligst at det ikke er muligt at få refunderet dele af sin ordre, men kun den samlede ordre. [Anmod om refundering her.](#)

Tab-aversion – vi vil meget nødig miste noget.

Vær også opmærksom på at det ikke er sikkert, at det er muligt at købe billet på et senere tidspunkt. I næste uge bliver alle refunderede billetter sat til salg til vores venteliste. I tilfælde af udsolgt vil der ikke blive sat yderligere billetter til salg til Roskilde Festival 2021.”

Scarcity – vi vil gerne have det, vi ikke kan få.

mail fra Roskildefestivalen 2020

I modtagerens sted

To barrierer for at nå ud med budskabet:

- Vi overvurderer vores modtagere.
- Vi undervurderer os selv.

Gør det let at følge dig – eller svært at lade være:

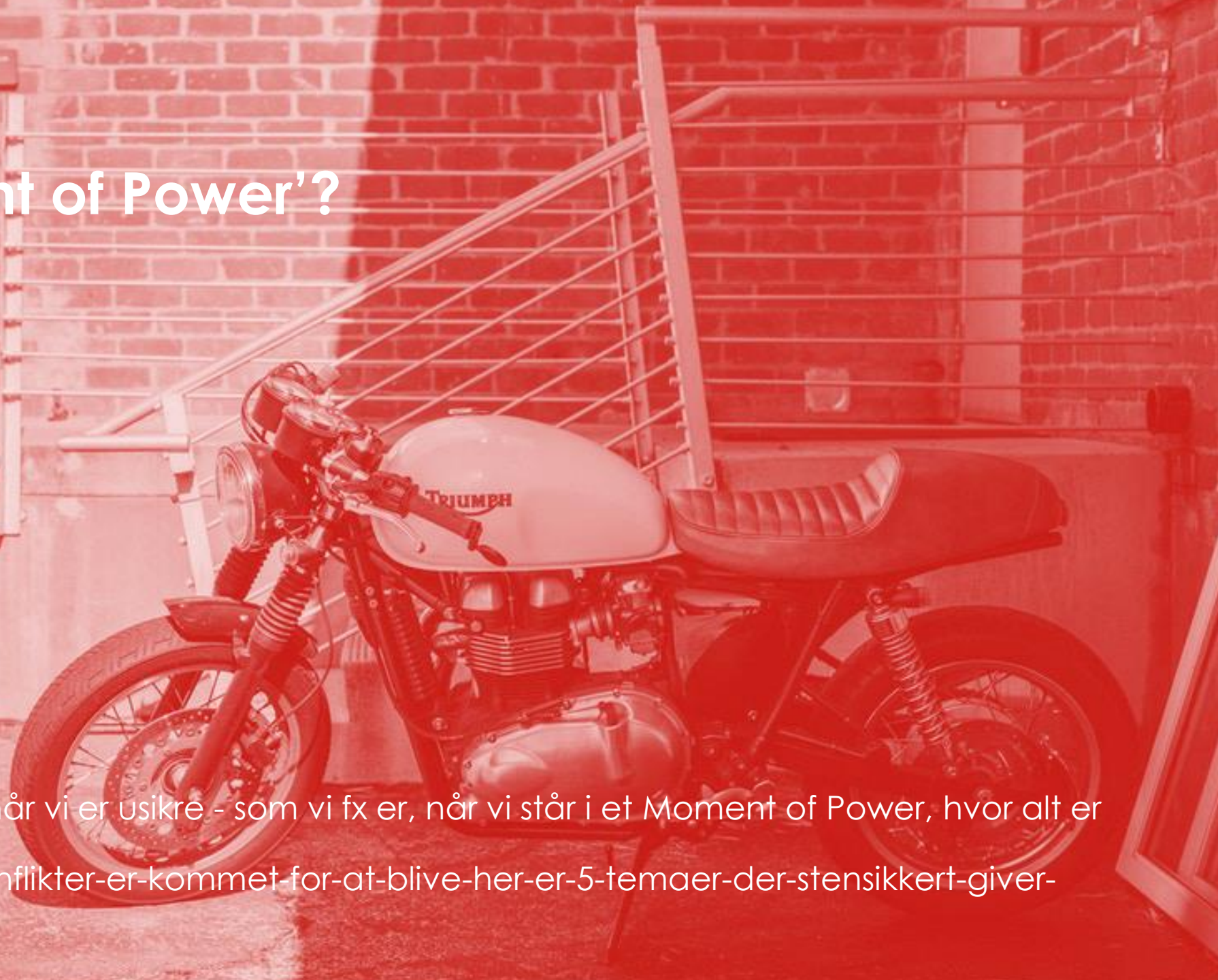
- Vi gør, som de andre.
- Vi følger standardindstillingen.
- Vi vil have det, vi ikke kan få – og vi hader at tabe.

Et lille indlæg om følelser – de bor nemlig i system 1:

<https://wearebro.dk/blog/kampagner-i-folelsernes-vold>

Har vi et 'Moment of Power'?

Og så et enkelt indlæg om, når vi er usikre - som vi fx er, når vi står i et Moment of Power, hvor alt er vendt på hovedet:
<https://wearebro.dk/blog/konflikter-er-kommet-for-at-blive-her-er-5-temaer-der-stensikkert-giver-ballade>



"We are human because our ancestors learned to share their food and their skills in an honoured network of obligation."

Richard Leakey

Anne Gerhardt
Seniorkonsulent

+45 40 80 51 01
anne@wearebro.dk



bro