

SIMPATIA

Somiglianza

strategia di vendita "*mirror and match*"

Complimenti

Drachman et al. (1978)

"lodi vs giudizi misti vs critiche"

Risultati

chi dava solo giudizi positivi risultava più simpatico anche quando era evidente il tornaconto;

→ le lodi, anche quando erano false, producevano una reazione positiva

1

SIMPATIA

Familiarità

Bornstein et al (1987)

"esposizione sublimale del volto"

effetto positivo sulla successiva interazione sociale

Integrazione razziale

Contatto

→ non sempre sufficiente a stabilire una relazione positiva

più utile la cooperazione (sforzi congiunti verso scopi comuni)

2

SIMPATIA

Principio di Associazione

Messi imperiali nell'antica Persia

Tecnica pubblicitaria (associazione con cibo, bellezza ecc. ecc.)

DIRE DI NO

“Isolare l'oggetto che stiamo valutando o che intendiamo comprare”

→ sforzo consapevole volto alla focalizzazione dell'attenzione esclusivamente sui vantaggi/svantaggi dell'affare che ci viene proposto

3

AUTORITÀ

L'esistenza di un sistema condiviso di relazioni basate sull'autorità è necessario per lo sviluppo di strutture complesse dedicate alla produzione, al commercio, alla difesa, allo sviluppo e al controllo sociale.

→ Le persone vengono generalmente premiate quando si comportano in accordo con le opinioni, i consigli e le direttive delle figure che esercitano autorità

Educazione, istruzione religiosa

Reazione automatica all'autorità

4

AUTORITÀ

Effetti distruttivi dell'ubbidienza (Milgram, 1974)

Somministrare scosse elettriche per favorire l'apprendimento

insegnante - allievo (complice dello sperimentatore)

30 interruttori (da 15 a 450 volt)

65% dei partecipanti azionava tutti i 30 interruttori a disposizione

previsione: solo 1-2% riteneva che sarebbe arrivato a 450 volt

5

AUTORITÀ

Effetti distruttivi dell'ubbidienza (Milgram, 1974)

Versioni successive:

- genere irrilevante
- gli «insegnanti» si rendevano conto del dolore inflitto
- replicato in molti altri stati (anche in Italia)
- **Variante 1:** se il ricercatore ordina di fermare la prova ma l'allievo chiede di continuare, i partecipanti si fermano
- **Variante 2:** se è il ricercatore a ricevere le scosse (allievo) e a chiedere di fermarle i partecipanti si fermano
- **Variante 3:** se ci sono due ricercatori e uno ordina di fermare la prova e l'altro di continuare, i partecipanti sono prima confusi e poi fermano la prova

6

→ Ruolo centrale dell'autorità

AUTORITÀ

Hofling et al (1966)

il 95% delle infermiere accettava di somministrare un farmaco non usuale, in dose elevata, prescritto telefonicamente da un medico non conosciuto

7

AUTORITÀ

L'autorità si basa sull'expertise o sulla posizione gerarchica

Autorità legittima vs Autorità illegittima

Ad es: attori

8

AUTORITÀ

Simboli che favoriscono una risposta automatica di acquiescenza all'autorità

- Titolo

Correlazione tra grandezza e status

Bruner e Goodman (1946) - monete

Wilson (1968) "valutare l'altezza"

- Abito

Bickman (1974) "uniforme vs borghese"

scelte reali (scelte previste)

92% (62%) vs 42% (50%)

9

AUTORITÀ

DIRE DI NO

maggior consapevolezza del potere dell'autorità e dei suoi simboli

verificare la legittimità dell'autorità e il contenuto dell'ordine

È davvero un esperto?

- Verificare le credenziali dell'autorità → autentiche?
- Verificare la rilevanza nel contesto → è pertinente?
- Sta dicendo la verità?

10

SCARSITÀ

Le opportunità ci appaiono più desiderabili quando la loro disponibilità è limitata

Spiegazione biologica: lotta per la sopravvivenza

Avversione per la perdita

Relazione tra "essere prezioso" ed "essere raro"

11

SCARSITÀ

Worchel et al. (1975)

"accettare di assaggiare e valutare un cioccolatino"

10 vs 2

prima 10 e poi sostituito da 2

prima 10 e poi sostituito da 2 per pressione sociale

12

SCARSITÀ

Worchel et al. (1975)

Percepire la riduzione accentua i giudizi positivi rispetto alla condizione di scarsità iniziale

La scarsità prodotta dalla pressione di una richiesta sociale rende l'oggetto di scarsità ancora più prezioso

13

SCARSITÀ

“Tecnica del numero limitato”

The screenshot displays a travel booking interface. At the top, a hotel offer for San Marco, Venezia is shown. It includes a photo of a room, a green 'Offerta a tempo limitato' (Limited time offer) badge, and text: 'Camera Matrimoniale Deluxe', '1 letto matrimoniale', 'Colazione inclusa', and 'Resta solo 1 camera a questo prezzo sul nostro sito'. The price is shown as €240 crossed out and €135. A blue button says 'Vedi disponibilità >'. Below this, a flight offer is shown for Ryanair from Valencia to Trieste. The flight details include: Ryanair logo, time 18:55, duration 2h 15m, time 21:10, N. volo FR 7264, Tipo Diretto. A blue button says 'Seleziona'. A red box highlights '4 posti rimasti a questo prezzo' (4 seats remaining at this price) and the price '21,99 €' in red. A red arrow points from the hotel offer's 'Vedi disponibilità >' button to the flight offer's '4 posti rimasti' box.

Colazione inclusa

San Marco, Venezia - [Mostra sulla mappa](#) - 0,8 km dal centro

850 recensioni

Offerta a tempo limitato

Camera Matrimoniale Deluxe
1 letto matrimoniale

Colazione inclusa

Resta solo 1 camera a questo prezzo sul nostro sito

1 notte, 2 adulti
~~€ 240~~ € 135
Include tasse e costi

Vedi disponibilità >

Ryanair 18:55 Valencia Durata 2 h 15 m 21:10 Trieste N. volo FR 7264 Tipo Diretto

4 posti rimasti a questo prezzo

Tariffa Value 24,43-€
21,99 €

Seleziona

SCARSITÀ

“Solo per pochi giorni”

Viene definito un limite temporale oltre il quale il cliente perde l'opportunità di ottenere ciò che gli è stato proposto
→ impedire di riflettere sull'acquisto

“Troppo tardi”

15

SCARSITÀ

Brem e Weintraub (1977)

“schermo trasparente che separa due giocattoli”

Bambini di 2 anni

Riducendo l'accessibilità di uno dei due giocattoli si aumenta la sua desiderabilità

Reattanza psicologica: risposta alla perdita di controllo sulle proprie azioni e scelte

16

SCARSITÀ

Quando la libertà di scelta è limitata o minacciata il bisogno di mantenerla ci spinge a desiderarla molto più di prima

“effetto Romeo e Giulietta”

17

SCARSITÀ

Mazis (1975)

“divieto a utilizzare detersivi contenenti fosfati”

Raramente ci rendiamo conto che è l'imposizione stessa a causare l'aumento di desiderio ⇒ tendenza a sopravvalutare l'oggetto del desiderio

18

SCARSITÀ

DIRE DI NO

Eccitazione come segnale di pericolo

Valutazione dell'oggetto e non del
nostro desiderio

19

Kahneman (2011) - *Thinking, fast and slow*

Due modalità di pensiero

- Sistema 1* → agisce in fretta e automaticamente con poco o nessuno sforzo e senza controllo volontario
- Sistema 2* → svolge attività impegnative, che richiedono attenzione e concentrazione

*Stanovich & West (2000)

20

Quando pensiamo a noi stessi ci identifichiamo con le attività del Sistema 2, attività che rappresentano la nostra vita mentale consapevole, l'insieme di scelte fatte bilanciando vantaggi e svantaggi rispetto a quelli che sono i nostri obiettivi.

In realtà gran parte della nostra vita mentale è costituita proprio dalle operazioni automatiche del Sistema 1, che genera impressioni, intuizioni, sensazioni su cui si fondano le credenze e le scelte consapevoli del Sistema 2.

21

Il Sistema 2 si mobilita quando:

- il Sistema 1 non ha una risposta immediata
- viene notato un evento che non si accorda con il modello del mondo posseduto dal Sistema 1
- un errore sta per verificarsi
- è stato fatto un errore

22

SINISTRA
sinistra
destra
DESTRA
DESTRA
sinistra
SINISTRA
destra

23

Le operazioni del Sistema 2 richiedono risorse

Se il Sistema 2 è attivo e quanto più il compito richiede risorse:

- i muscoli tendono a tendersi, la pressione e il battito ad aumentare e le pupille a dilatarsi
- aumenta il consumo di glucosio
- le operazioni del Sistema 2 tendono a interferire le une con le altre

Chabris & Simons (1999)

Esperimento del gorilla invisibile

24

Se siamo "cognitivamente indaffarati" abbiamo una maggior probabilità di:

- formulare giudizi superficiali
- usare stereotipi
- compiere scelte egoistiche

25

E' attraverso il Sistema 2 che le persone controllano i loro processi di pensiero e i loro comportamenti



autocontrollo e pensiero intenzionale
attingono alle stesse risorse

26

Autoregolazione

Baumeister, Bratslavsky, Muraven e Tice (1998)

compito: risolvere un rompicapo

3 condizioni: resistere a dei cioccolatini, resistere a dei ravanelli, nessun controllo sul cibo

Condizione	Tempo (minuti)	Tentativi
Persone che dovevano resistere al cioccolato	8,35	19,40
Persone che dovevano resistere ai ravanelli	18,90	34,29
Nessun controllo sul cibo	20,86	32,81

Uno sforzo di volontà/autocontrollo genera stanchezza e favorisce una perdita di motivazione

27

Autoregolazione

Maggiori capacità di autocontrollo sono correlate con:

- prestazioni migliori nei compiti di memoria e attenzione
- punteggi più alti nei test di intelligenza
- successo personale

28