

SQA[®]
DAYS#26



Психология влияния для тестировщика: убеждай, воздействуй, защищайся

Гуринович Анастасия

Гродно, Беларусь

 *instinctools*[™]



Гуринович Анастасия

 *instinctools*[™]

 a.hurynovich



anastasia.hurynovich@gmail.com

Как появилась идея доклада

У вас есть опыт работы?

У меня есть кое-что получше!

**Коммуникабельность, целеустремленность,
быстрая обучаемость...**

О чем мы будем говорить

ВЛИЯНИЕ

Открытое воздействие

Достижение общей,
выгодной для всех цели

Свобода выбора

Созидательный характер

Руководство

Позитивное побуждение

МАНИПУЛЯЦИЯ

Скрытый характер

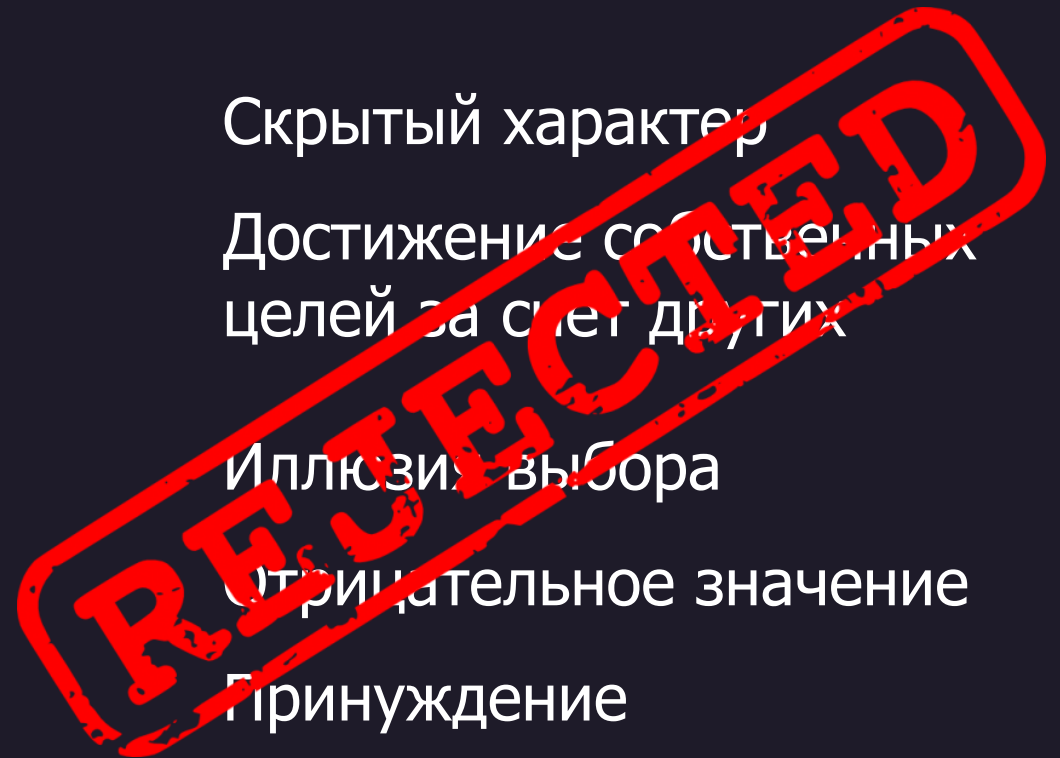
Достижение собственных
целей за счет других

Иллюзия выбора

Отрицательное значение

Принуждение

Негативная мотивация



Принцип авторитета



Принцип авторитета



Принцип авторитета



Принцип авторитета

- Первое впечатление (собеседования, знакомство с ключевыми лицами, подключение к новому проекту/команде)
- Аванс авторитетности (недостаток компетенций, краткосрочные проекты)
- Значимость предложений («бригадные ученые»)
- Дополнительный аргумент (повышение зп)

CONFIRMED

Принцип авторитета

- Авторитет полуправды
- «Мыльный пузырь»
- Контравторитет и разность авторитетов
- Невалидные символы авторитета

BUSTED

Принцип симпатии и сходства



Принцип симпатии и сходства

- Формирование отношений в команде (краткосрочные и долгосрочные проекты)
- Положительный рапорт с незнакомыми и малознакомыми людьми
- Усиление авторитета в общении
- Первое впечатление (человек, продукт, команда)

CONFIRMED

Принцип симпатии и сходства

- Неискренность
- Негативный контекст или предыдущий опыт
- Перебор
- Рассогласование внешнего вида и выполняемых обязанностей
- Нарушение границ
- “Мыльный пузырь”

BUSTED

Принцип взаимного обмена



Иван
Иванов

Читать



привет я твой старый знакомый помнишь на вокзале сигу у тебя стрелял в двестищидесятом, вот придумал проект, смотри какой интересный, хочу чтобы ты бесплатно сделал для меня работу за которую обычно получаешь деньги, ты мне почти как брат

Принцип взаимного обмена

- Равноценная помощь
- Уважение к работе друг друга (тестировщик-разработчик)
- Благоприятная атмосфера в команде (долгосрочные проекты, эффект «отложенного чуда»)
- Небольшие предложения/нововведения
- Взаимный обмен уступками (краткосрочные проекты)
- Принцип «Требование > 100% > уступление»

CONFIRMED

Принцип взаимного обмена

- Принцип «Сначала просите мало, потом много»
- Неравноценный обмен
- Эффект Франклина
- Отсутствие доверия

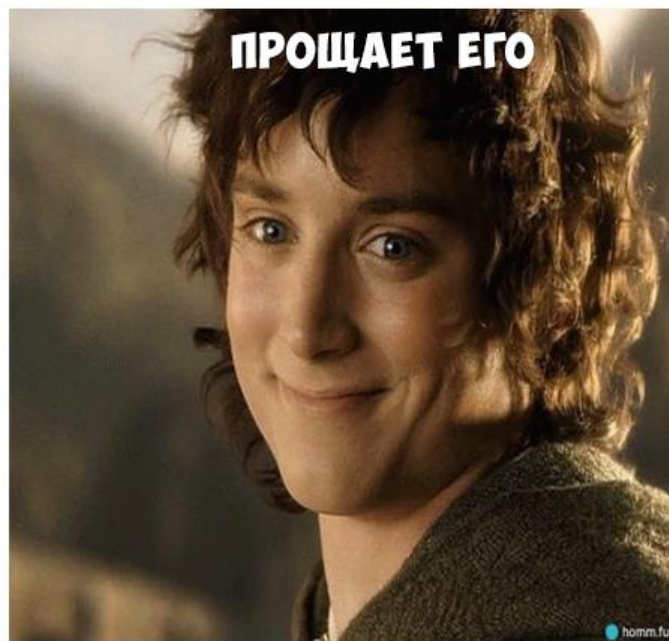
BUSTED

Принцип последовательности

ПОПЫТАЛСЯ УБИТЬ ФРОДО



ПРОЩАЕТ ЕГО



ВОЗМОЖНО, СЪЕЛ ХЛЕБ



УХОДИ, СЭМ



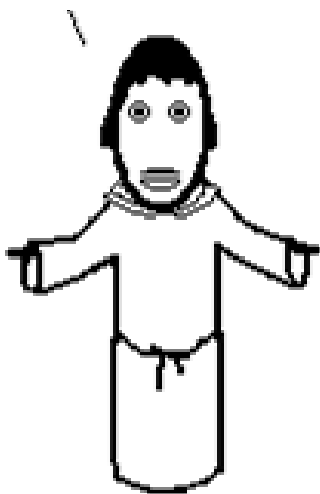
Принцип последовательности

- Компромисс при решении вопросов
- «Из нас должен остаться кто-то один»

CONFIRMED

Принцип социального доказательства

**Здравствуйте.
Меня зовут Джордано
Бруно и это
«Разрушители мифов»!**



Принцип социального доказательства

- Управление через группу
- Влияние на группу через лидера
- Блокирование нежелательного поведения

CONFIRMED

«Принцип трех» для поиска компромисса



**Итого...
Сколько же
бухла войдет
в трюм
«Черной
жемчужины»,
если хлеба и
картошки
вообще не
брать?..**

“Принцип трех” для поиска компромисса

- Метод мира с принципом последовательности
- Защита интересов
- Предложения
- Запросы (время, расширение команды, финансирование и т.д.)

CONFIRMED

Принцип «Напугай и предложи решение»»

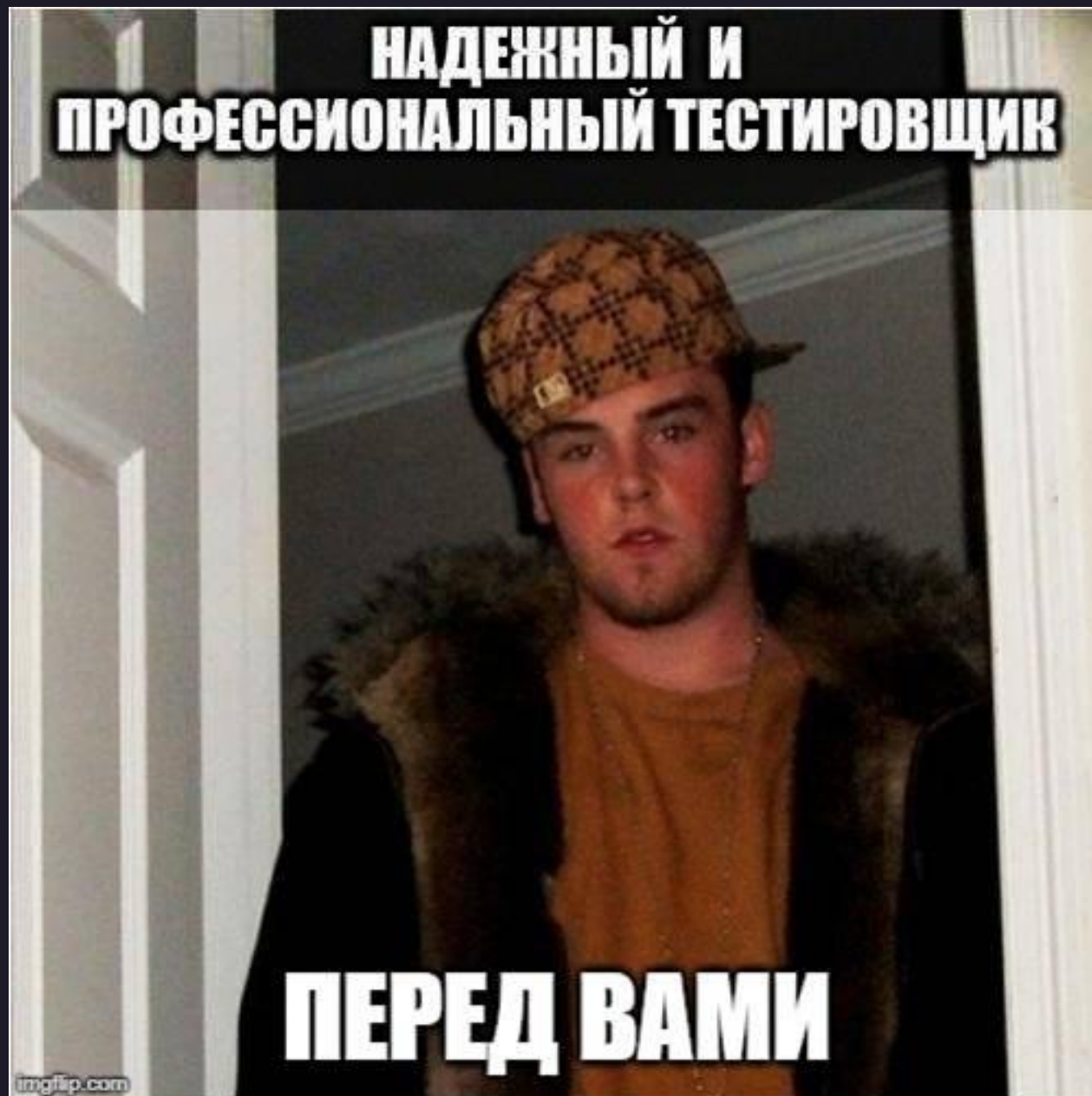


Принцип «Напугай и предложи решение»

- Внимание к важному
- Коррекция процессов
- Запросы

CONFIRMED

Принцип «Недостатки-достоинства»



Принцип «Недостатки-достоинства»»

- Коррекция первого впечатления (собеседования)
- Смягчение контекста
- Акцент на сильных качествах
- Снятие напряжения
- Информация о качестве продукта/релиза/материала и

CONFIRMED

Принцип контраста



СЭМ, ЭТО ОРКИ?

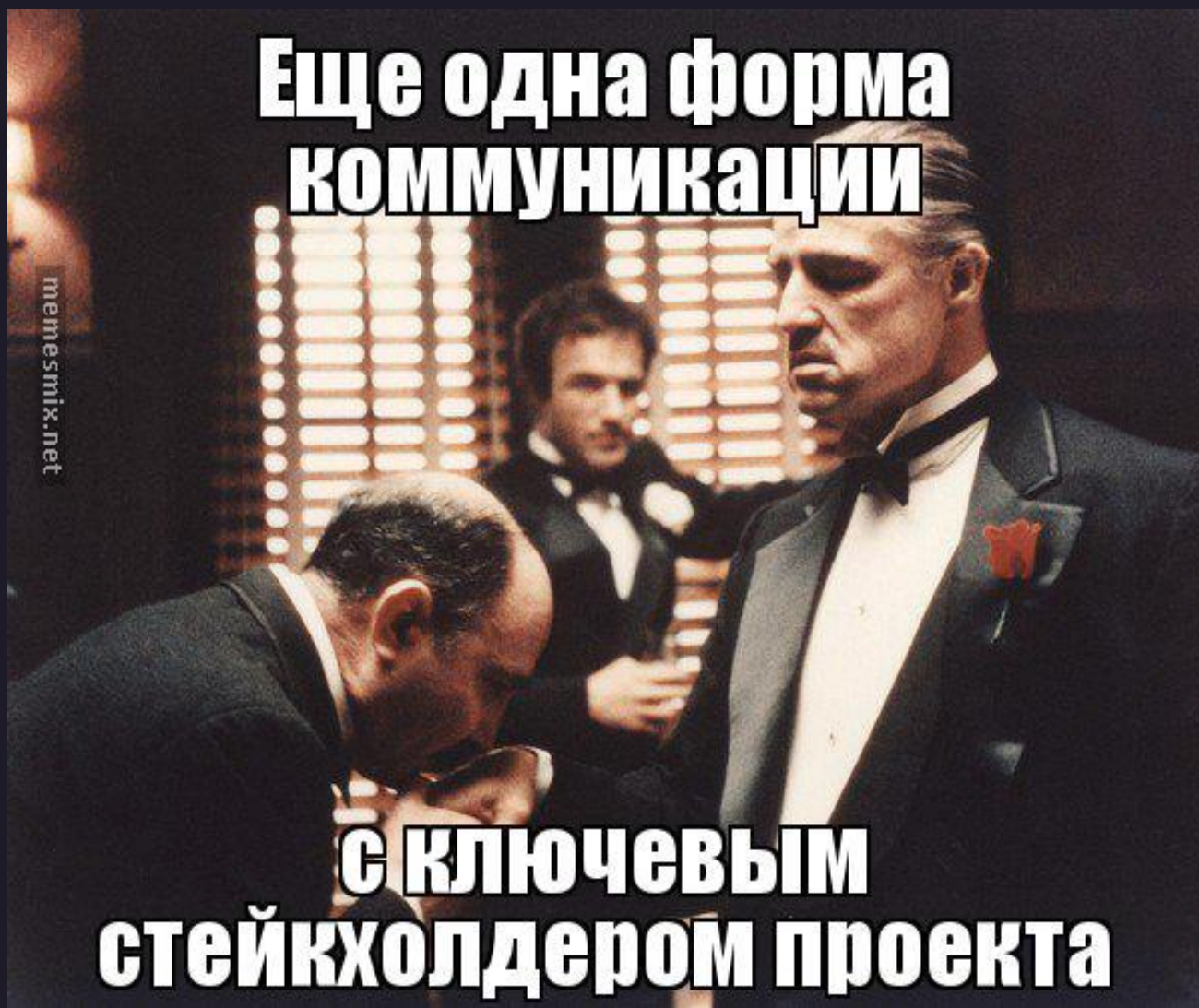
**ХУЖЕ. ЭТО
ЭФФЕКТИВНЫЕ
МЕНЕДЖЕРЫ.**

Принцип контраста

- В случае крайней необходимости, для несрочных просьб и несложных задач

CONFIRMED

Эффективная коммуникация



Контекст ситуации и эмоции



Отдых и концентрация



Речь

Ненавижу это чувство, когда через час после спора, в голову начинает приходить та умная хрень, которую я мог сказать



Речь

- «Нет»
- «Но...»
- «Зато...»
- «Да, да, да»
- Повторение фразы за собеседником
- **Перефразирование**
- Смягчение эмоциональной окраски

Смягчение эмоциональной окраски

Нужно	Желательно
Мне необходимо	Я предпочел бы
Я должен	Я хотел бы
Ужасно	Могло бы быть и лучше
Плохо	Не так хорошо, как могло бы быть
Страшно	Тревожно
Провал	Ошибка

Отстаивание личных границ



Признание ошибок и сохранение лица

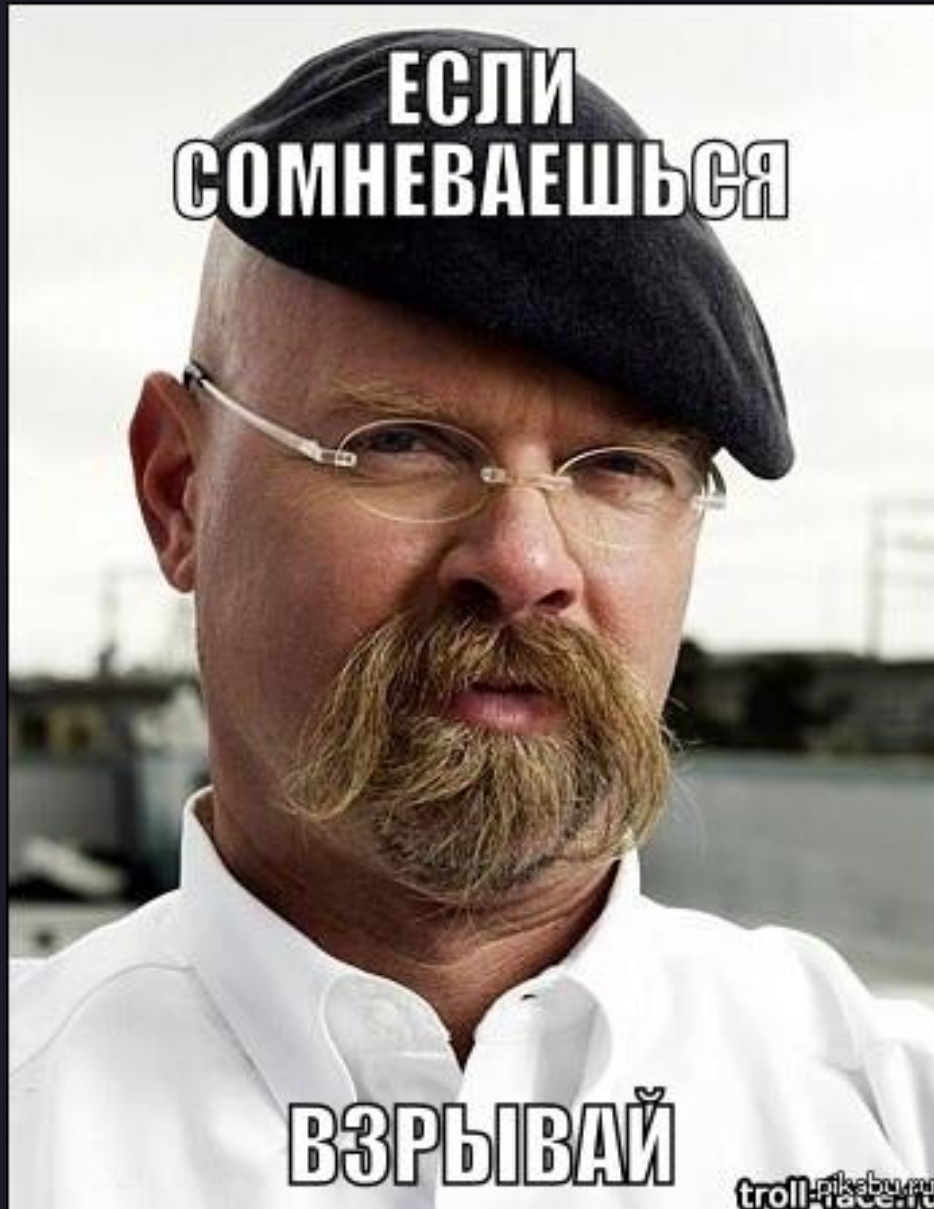


**Джек!
Ты же говорил,
что это был
дельфин!
Так почему
Элизабет зовет
на помощь?!**

**Бог
мой...**

**Ну, Уилл...
Обознался!
С кем не бывает..
Ты ведь умеешь
пришивать ноги?**

Юмор



Феномен “Брови как у вешалки”



Выводы

ПРИНЦИП \ СИТУАЦИЯ																			
	Первое впечатление	Кредит доверия	Уважение / симпатия	Получение помощи	Долгосрочные отношения	Краткосрочные отношения	Предложения	Просьбы и запросы	Компромиссы	Аргументация	Подача информации (отчеты, демо)	Смягчение и коррекция контекста	Защита	Управление группой	Управление через группу	Привлечение внимания	Коррекция процессов	Акцент на сильных сторонах	Риск превратиться в манипуляцию
Принцип авторитета (символы)	+	+	+	+		+	+	+		+			+	+	+	+		+	Высокий
Принцип симпатии	+	+	+	+	+	+					+	+		+		+	+		Высокий
Принцип взаимного обмена			+	+	+		+		+					+	+		+		Критический
Принцип последовательности		+	+						+					+	+				Высокий
Принцип социального доказательства					+		+							+	+	+	+		Критический
Принцип трех							+	+	+	+	+		+						Нейтральный
Принцип "Напугай и предложи решение"							+	+	+	+		+				+	+		Нейтральный
Принцип "Недостатки - Достоинства"	+		+				+			+	+	+	+			+		+	Нейтральный
Принцип контраста						+		+											Критический
Методы эффективной коммуникации	+	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+		+			Высокий



Вопросы ?

