

PERTSUASIOA

6. Atala. Gizarte Psikologia.

6. Atala. Pertsuasioa. Edukiak

1. **Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk**
 - 1.1) The Yale approach/ Yale Eskola
 - 1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria
 - 1.3) Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM: Elaboration Likelihood Model)
2. **Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak**
 - 2.1) Iturriaren ezaugarriak
 - 2.2) Mezuaren ezaugarriak eta edukia
 - 2.3) Kanalaren ezaugarriak
 - 2.4) Hartzailearen ezaugarriak
3. **Pertsonarteko eragin taktika batzuk**
4. **Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)**
5. **Pertsuasioari Erresistentzia**

1. Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk

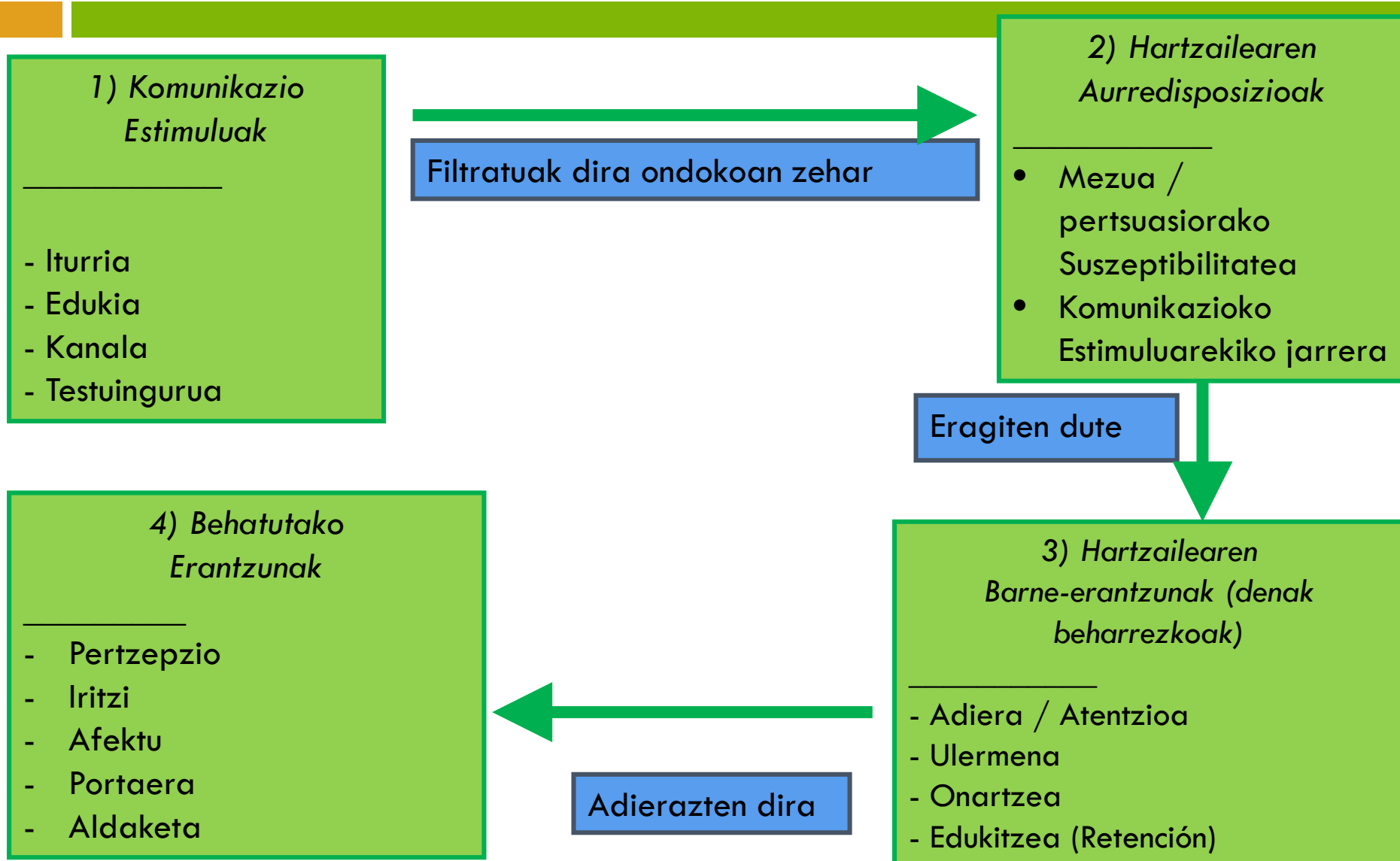


Persuasión (Jane Austen): <https://www.youtube.com/watch?v=aZp-cbPLoU>

1.1) Yale eskola

- Yale-eko Unibertsitateak garatutako ikerketa (C.I. Hovland et al) Gizarte Psikologiatik **Pertsuasioari** buruz egindako lehen hurbilketa sistematikoa izan zen.
- Enfoke honen arabera mezu pertsuasiboak jarrera eta jokabideak aldatzeko, aurretiaz hartzailearen pentsamendu edo sinismenak aldatu behar ditu.
- Yale-eko Eskolaren arabera, Pertsuasio prozesuan etapa eta elementu desberdinak identifikatu ditzazkegu, jarrera eta jokabide aldaketan eragina izan dezaketenak (ikus eskema).
 - Pertsuasioan eragina duten elementuak identifikatzen laguntzen digu Yale eskolako proposamenak, baina ez du hainbeste esplikatzen nola edo zergatik diren garrantzitsuak elementu / faktore hauek.

1. Yale eskola. Hovland et al. Eredua: Pertsuasio-Prosezuko Etapak eta Elementuak (1940-1950)



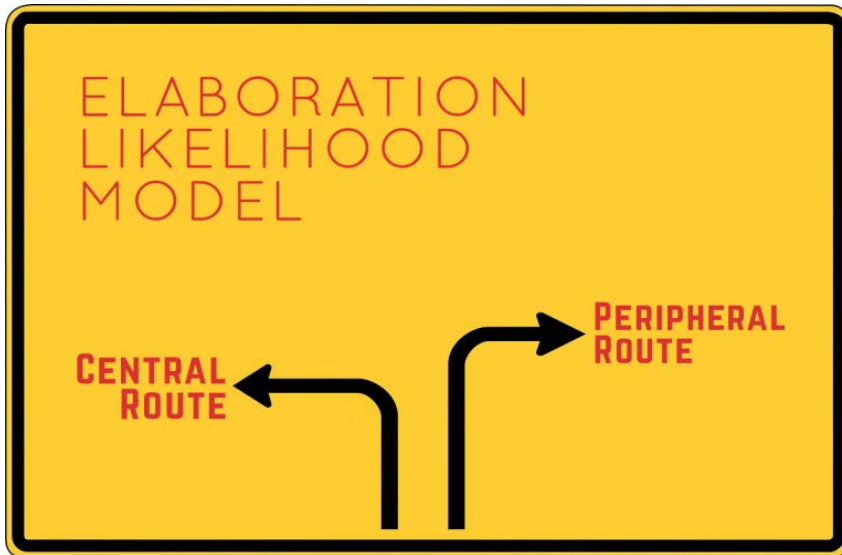
1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria

- **Erantzun Kognitiboaren Teoriaren** arabera, hartzaile batek pertsuasio-mezu bat jasotzen duen guztietan, iturriak dioena, bere aurretiko gaiari buruzko jakintza, sentimendu eta jarrerekin alderatzen du, **ERANTZUN KOGNITIBOAK** sortuz (Greenwald, 1968).
- Auto-sortutako mezu hauek pertsuasio-mezuaren azken emaitza erabakitzen dute.

1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria

- Pentsamenduak pertsuasio-mezuak adierazitako norabidean joanez gero, pertsuasioa emango da.
- Pentsamenduak pertsuasio-mezuak adierazitakoaren aurkako norabidean joanez gero berriz, ez da pertsuasiorik izango, are gehiago, boomerang efektua ere eman daiteke (Petty & Cacioppo, 1981).
- **Erantzun Kognitiboaren Teoriarentzako** garrantzitsuenak: pertsuasio-mezuak adierazitako posizioari buruz hartzaileak sortzen dituen aldeko edo kontrako argudioetan ze faktorek eta nola eragiten duten jakitea da.

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)



Momentu batean:

1. Pentsa ezazu Psikologia ikasteko izan dituzun arrazoiak
2. Pentsa ezazu Kamiseta bat erosteko izaten dituzun arrazoiak

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)

- Eredu honen arabera, pertsuasio-mezu bat jasotzen dugunean bi estrategia ditugu pertsuasio-mezua onartu edo ez onartu – eta beraz jarrera aldatu edo ez- erabakitzeko orduan. Beraz, eredu honen arabera **Pertsuasioak** bi bide ditu **Jarrera aldatzeko**:
 - **Erdiguneko bidea (central route)**: Pertsonak motibatuta daudenean eta komunikazioko argumentuak jasotzeko gaitasuna daukatenean.
 - **Azalaldeko bidea (peripheral route)**: Pertsonak argudioei atentziorik jartzen ez dietenen eta azaleko ezaugarriek eragiten dienean.

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)

Erdiguneko bidea

- Mezuaren **ebaluaketa kritikoa**, aurkeztutako argudiak eta ondorio posibleak aztertuz.
- Aurretiaz mezuarekin lotutako jarrerari buruz ditugun jakintza eta esperientziekin **erlazioa** bilatu.
- Jarrera **arrazoitua** bilatuko da, ondo artikulatua eta jasotako informazioaren lotutakoa.
- Prozesamendu **sistematikoa**
- Mezu hauek **interesarekin** analizatzen dira, modu arrazionalean (analizatu, ebaluatu eta kontrastatu)
- **Aldaketa** ematen bada luzerako izango da, **aurreikusiko** du portaera eta **kontrako** mezuei aurre egingo die

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)

Azalaldeko bidea

- Prozesamendu **heuristikoa**
- Jendeak mezuaren ebaluaketa prozesu konplexurik egiteko **motibazio edo gaitasunik ez duenean** ematen da. Bestalde, es da adaptatiboa ez posible, egunero jasotzen dugun mezuekin ahalegin mental itzelak egitea.
- Jarreretan mezuaz kanpoko elementuek eragiten dute (iturriaren erakargarritasuna, erlazionatutako sariak...)
- Mezu hauek **interes** gutxi jasotzen dute, ez dira analizatzen eta azaleko irizpideek markatzen dute ebaluaketa
- Jarrera aldaketa, mezuaren edukiari buruz asko pentsatu gabe ematen da Azalaldeko bidean. **Aldaketa** txikia da eta ez du irauten, ez da aurreale ona eta ez du **kontrako** mezuei aurre egingo

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)

Elaborazioa

- Elaborazioa hartzailea jarrera konkretu bati buruzko pentsamentu garrantzitsuetan/adierazgarrietan inplikatzea da.
- Elaborazioaren probabilitatea kontinuo bat da



Prob. Baxua Prob. Altua

- Ze aldagaiek esplikatzen dute probabilitate maila?
 - **Motibazioak**
 - **Gaitasunak**

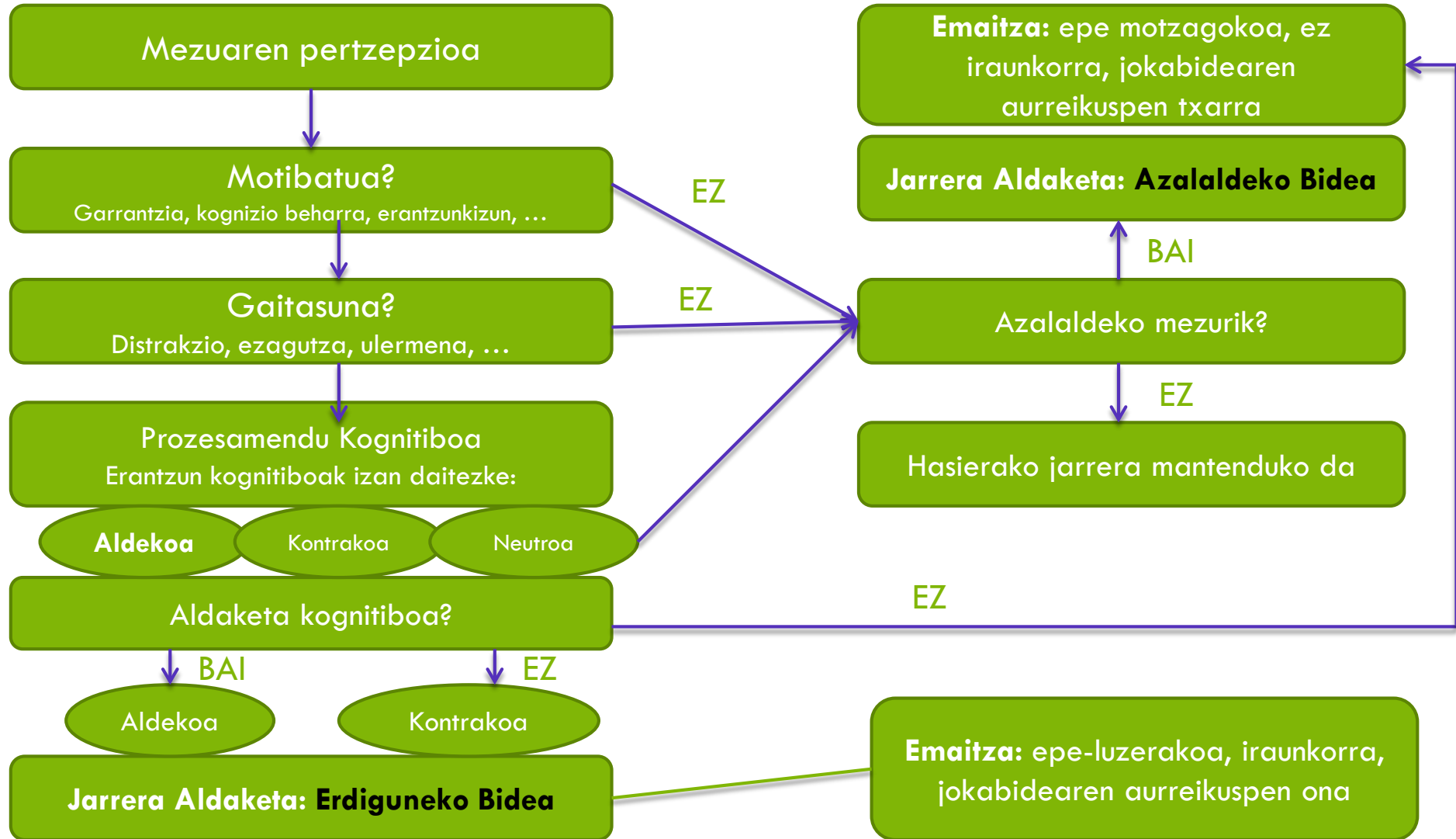
- **Motibazioa:** mezuari buruz pentsatzeak eskatzen duen ahalegina egiteko nahia izatea. Faktore gakoak: hartzailearen inplikazioa edo mezuaren gaiak hartzailearentzako daukan garrantzia; Kognizio beharra (adb. Pentsatzea gogoko dutenek)...
- **Gaitasuna:** pentsamentu horiek egiteko gaitasuna eta aukera izatea. Faktore gakoak: distrakzioa, aurretiko jakintza, mezuaren errepikaketa, aurkezpen abiadura, mezua ulertzea zailtzen duten faktoreak etab.

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)

Prozesuamenduaren bideen, eta, Motibazioaren eta Gaitasunaren arteko erlazioa

- **Motibazio eta Gaitasuna altua:**
 - Erdiguneko bidea
- **Motibazio eta Gaitasuna baxua:**
 - Azalaldeko bidea
- **Motibazio eta Gaitasuna ertaina:**
 - Bi bideak

1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM)



1.3. Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM). Eranskina

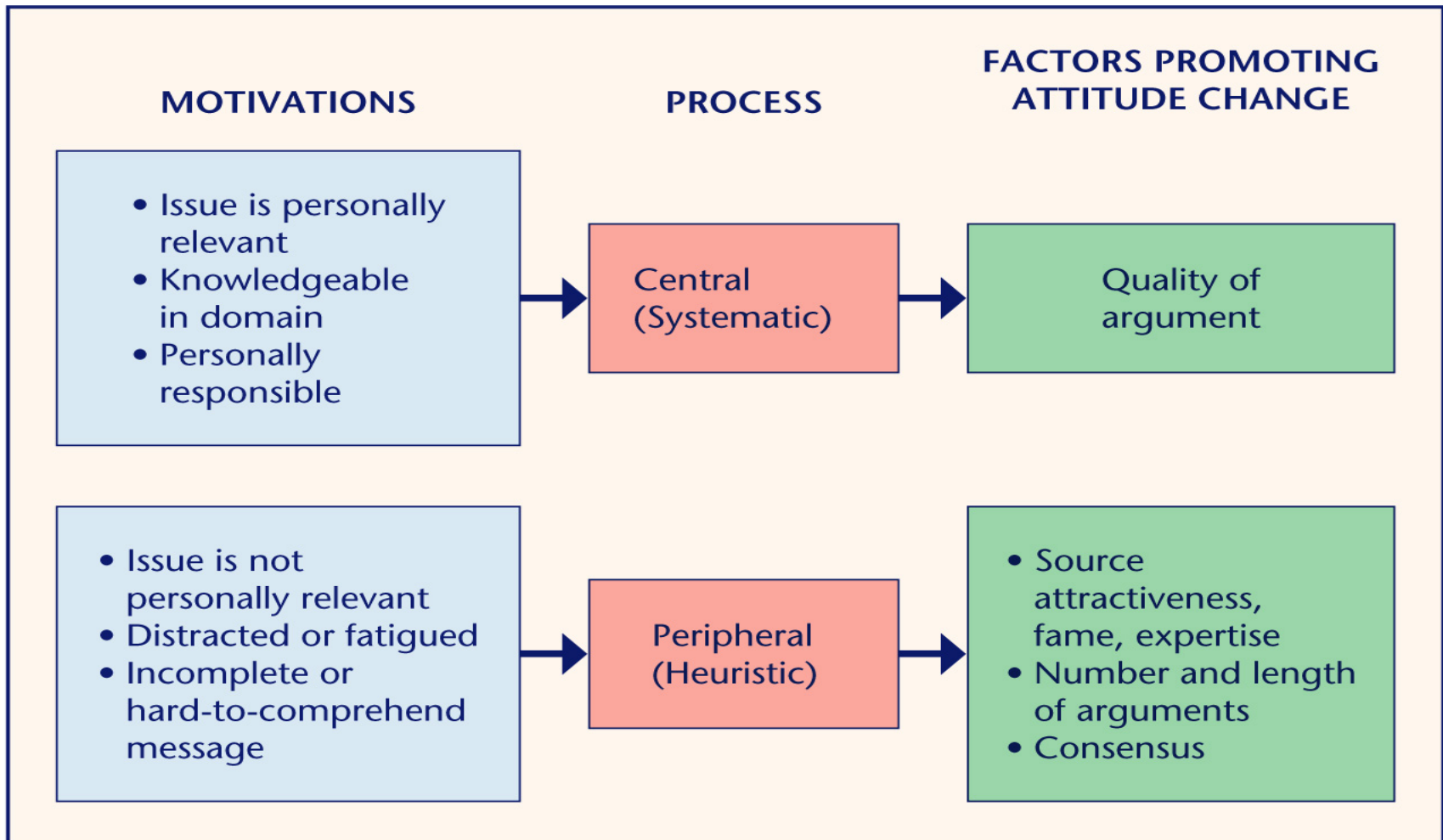


FIGURE 7.3 A Two-Process Approach to Persuasion

2. Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak



The Bridges of Madison County: <https://www.youtube.com/watch?v=voZI8NXEO6M>

6. Atala. Pertsuasioa. Edukiak

1. **Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk**
 - 1.1) The Yale approach/ Yale Eskola
 - 1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria
 - 1.3) Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM: Elaboration Likelihood Model)
2. **Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak**
 - 2.1) Iturriaren ezaugarriak
 - 2.2) Mezuaren ezaugarriak eta edukia
 - 2.3) Kanalaren ezaugarriak
 - 2.4) Hartzailearen ezaugarriak
3. **Pertsonarteko eragin taktika batzuk**
4. **Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)**
5. **Pertsuasioari Erresistentzia**

2. Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak

**Nork esaten
du...**



1) Komunikatzailea/Iturria

a) Sinesgarritasuna

- Gaitasuna / Trebezia

- Konfiantza

b) Erakargarritasuna

- Fisikoa / Pertinentzia

- Antzekotasuna

Zer...



2) Mezuaren edukia

- Arrazoia vs. emozioa (humorea, beldurra...)

- Diskrepantzia

- Aldebateko – Aldebiko Mezuak (One vs. two-sided)

- Mezuaren abiadura

Ze medio...



3) Kanala

- hitzezkoa

- idatzia

- entzumenezkoa

- bideoa

Nori?



4) Hartzailea

- Kognizio beharra

- Inplikazioa

- Erresistentzia estrategiak

- Inokulazioa

- Distrakzioa

2. Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak

□ **Pertsuasio elementuak**

1.1) Iturriaren ezaugarriak

1.2) Kanalaren ezaugarriak

1.3) Hartzaileen ezaugarriak

1.4) Mezuaren ezaugarriak

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?



Seneca Falls Konbentzioa / Dolores Ibarruri

- a) **Iturriaren Sinesgarritasuna**
 - Gaitasuna edo trebezia
 - Konfiantza
- b) **Iturriaren Erakargarritasuna**
(fisikoa edo pertsonalitate ezaugarriak)
- c) **Iturriarekin Pertinentzia / Antzekotasuna**

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?



Marie Curie / Melanie Klein

- **Iturriaren Sinesgarritasuna:** iturri sinesgarriak pertsuasiboagoak dira. Baina hartzaileek ez dute hauteman behar iturria beraiek pertsuaditu nahian dabilenik (kontrako erreakzioa ez sortzeko).
 - Gaitasuna edo trebezia: iturriari hartzaileak aitortzen dion jakintza / gaitasun maila, informazio egokia / zuzena emateko.
 - Konfiantza: komunikatzaileari engainatzeko (deceive) hautematen zaion intentzioa (adb. Norbere interesen kontra hitzegitea)
- **Gako batzuk**
 - Hasi hartzaileak ados egon daitezkeen mezuekin
 - Norbaitek iturria gaian aditu bezala aurkeztea
 - Ziurtasunes hitzeginez (hitz-totelka ez) eta abiadura onean

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

- Iturriaren **zintzotasuna/Konfiantza** ematen diguna, baldintzak:
 - Irabazi asmorik gabekoa dela hautematea
 - Pertsuasio asmorik gabekoa dela hautematea
 - Bere jokabidea egitea behatua dela jakin gabe
- Iturriak konfiantza ematen digute, bereziki beraien interesak kontuan izan gabe hitzegiten dutenean.

Métele un triple a la
Desnutrición Infantil

jornada
solidaria
29 y 30 diciembre

HOY CUMPLO 1.531

A CAUSA DE LA DESNUTRICIÓN, EN MUCHOS LUGARES LOS NIÑOS NO CUMPLEN AÑOS, CUMPLEN DÍAS.

ENVÍA UNICEF AL 28028 1 SMS = 1 DÍA DE TRATAMIENTO CONTRA LA DESNUTRICIÓN AGUDA PARA UN NIÑO

Coste íntegro para usuarios de MÓVistar, Vodafone y Orange 1,20€, destinado íntegramente a UNICEF Resto, coste máximo 1,45€. Operado por Alvento. N. atn.cite:902887786. Alvento.es Información legal y protección de datos: cumplendas.com

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

□ Iturriaren Gaitasuna

/ Trebezia:

- pertsuasiorako ezaugarriak
- Heuristikoa: orokorrean adituek arrazoia dute

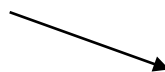


According to a recent National survey:
**MORE DOCTORS SMOKE CAMELS
THAN ANY OTHER CIGARETTE**

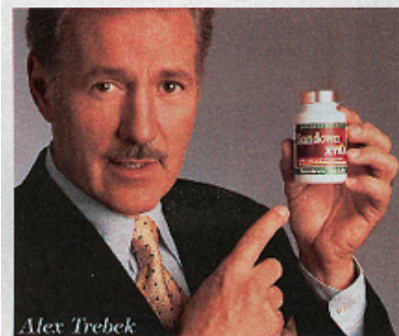


1920-1940 tabako enpresek medikuak erabiltzen zituzten beraien produktuen publizitatean

Aditua?



A breakthrough in herbs!
Now all the information you've been asking for is right at your fingertips.



Announcing
Sundown's new
Twist 'N Learn™
label.



Twisting the outer label reveals an inner label with four windows, each filled with valuable information.

Let Sundown take the confusion out of taking herbs with the remarkable Twist 'N Learn label.
Get the answers you need right at your store shelf.

Sundown® Herbals
Where to turn for help.™

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

“testigantza
pertsonala”

□ Sinesgarritasuna

Begi-kontaktu
zuzena

Sinesgarritasunari buruzko
esaera agerizkoa

“With Excedrin® Migraine,
I don't have to miss
an episode of my show.
Or my life.”

Jackie Zeman,
Actress / Migraine Sufferer

When I get a migraine, everything suffers... my work, my family. So what do I do? I take Excedrin® Migraine. It's the only non-prescription medicine that's FDA approved for migraine pain relief. It really works... gives me the strong, fast relief I need. But what really matters is it lets me get back to the life I love.

Trust me. It works.

Excedrin® MIGRAINE
Excedrin® MIGRAINE
Balance Pain of Migraine Headache
COATED TABLETS

HERGENROT'S PHARMACEUTICALS CENTRE 1-800-598-1990 www.excedrin.com

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

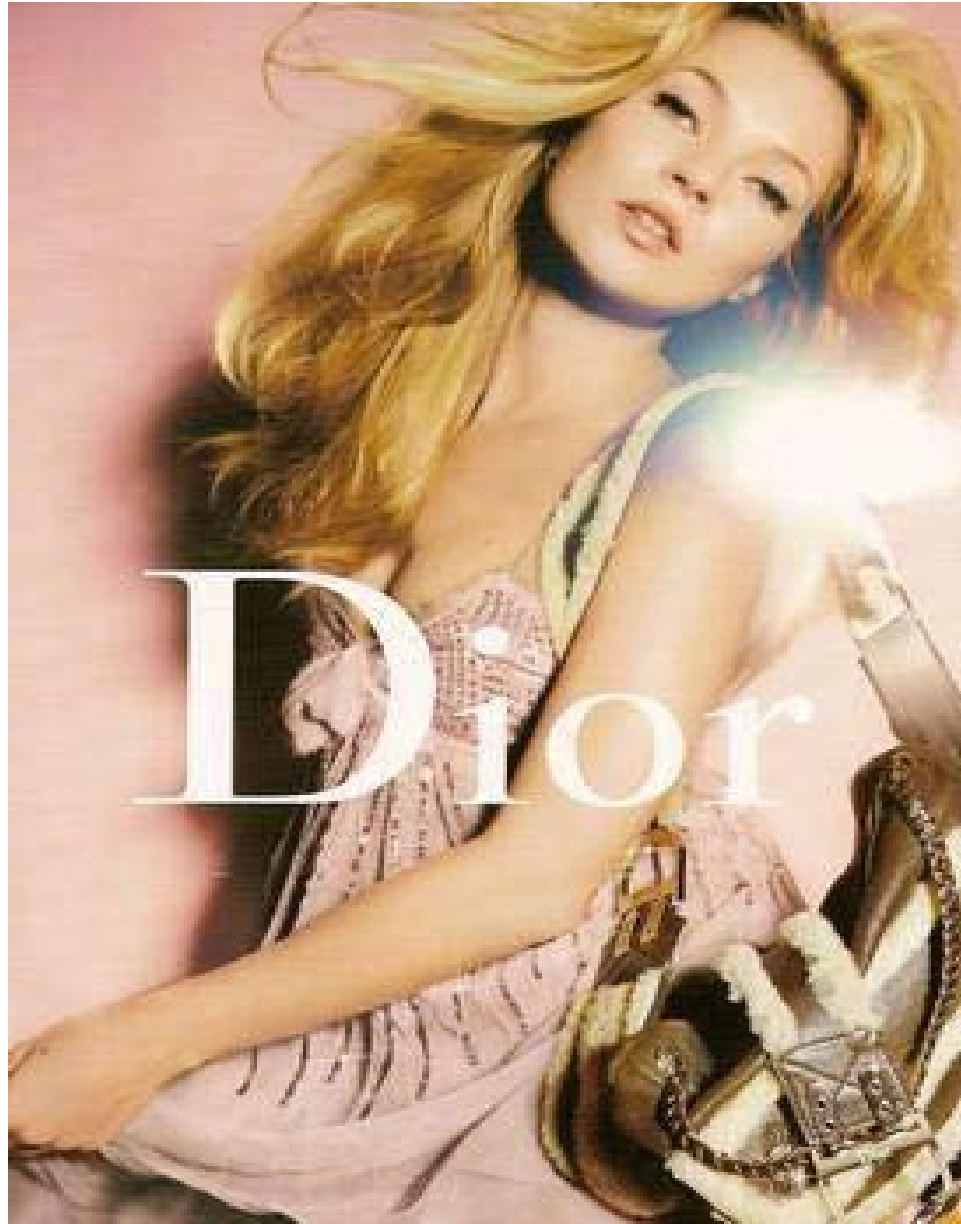
- **Iturriaren Erakargarritasuna:** Hartzaileentzat erakargarriak diren kualitate / ezaugarriak izatea.
- Pertsuasio bidearen arabera:
 - Erdiguneko bidea: erakargarritasunak argudioak indartzeko eragin dezake
 - Azalaldeko bidea: erakargarritasuna anuntzio baten eragina areagotu dezakeen heuristikoa da
 - *Ñabardura garrantzitsua:* erakargarritasunaren eragina sinesgarritasunarena baino ahulagoa dela ematen du, beraz bi eragin hauek gatazkan badaude, sinesgarritasunak erakargarritasuna gaindituko du.
 - Horrela, sinesgarritasun altua baina erakargarritasun baxua duen iturria eraginkorragoa da, oso erakargarria baina sinesgarritasun baxukoa den iturri bat baino (Wachtler & Counselman, 1981)

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

- Orokorrean komunikatzaile erakargarriak pertsuasiboagoak dira hain erakargarriak ez direnekin alderatuta.
- Chaiken (1979)
 - Ikasleek sinadurak bildu jateko beganoaren inguruko eskakizun baten inguruan. Fisikoki erakargarriak ziren ikasleek sinadura gehiago lortzen zituzten.
- Dion & Stein (1978)
 - 10-12 urteko neska politak (hain politak ez ziren adin berdineko kideekin alderatuta) pertsuasiboagoak diren adin berdineko mutilak gaileta mikatzak jateko konbentzitzen.

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

Ederra = ona!



2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

- **Iturriaren antzekotasuna:** mezu hartzaileak eragina errazago onartzen dute komunikazio-iturriak beraien antzekoak badira (kontrakoa komunikatzailea desberdina bezala hautematen bada). Horrela, hartzailearen identitate sozial antzekoa duten komunikatzaileak eragin gehiago dute (Sears et al. 1991).
- ***Brock (1965) Pintura dendaren ikerketa:***
 - Pintura dendako saltzailea bezeroengana hurbildu ilaran zain zeudela, beste pintura marka bat erosteko pertsuaditzeko asmoz.
 - Kasu batzutan, saltzaileak esaten zien bezeroak aukeratutako pintura markako 40 litro erositako zela – hau da, saltzaileak aditu bezala agertzen zuen bere burua, ez-antzekoa beraz)
 - Beste kasu batzutan, dendako saltzaileak esaten zien behin probatu zutela bezeroek aukeratuako pintura-marka eta bestea gomendatzen ziela (berak ere bere bezero esperientzia agertuz, ilaran zeuden pertsonak bezala – antzekotasuna)
 - Bezeroek gehiagotan aldatzen zuten pintura-marka saltzailea berain antzeko agertzen zenean, ez-antzeko agertzen zenean baino.

2.1) Iturriaren ezaugarriak: Nork esaten du?

Antzekotasuna
Gu bezalako bat
Guretako bat



*You learn this as a woman -
Advil is what you need.*

Advil® has the power to work fast. For everything from menstrual pain to headaches to muscle aches, nothing has been proven to work better or last longer than Advil. Yet it's still gentle on your stomach.

advanced medicine for pain™

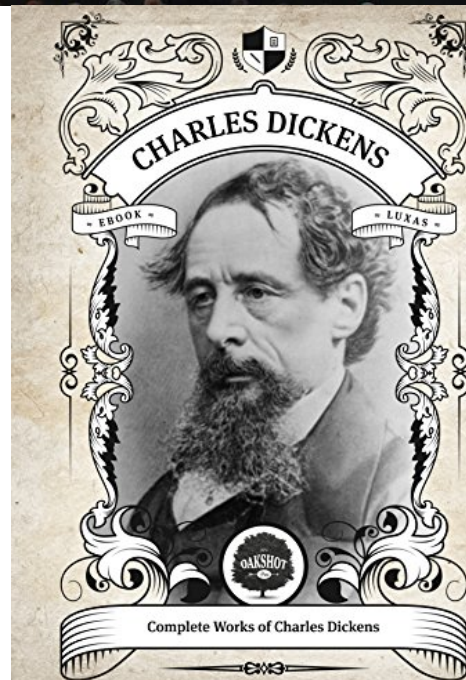


The only advanced, strong nonprescription analgesic. Contains Ibuprofen. ©1999 Wyeth-Rohm, Madison, NJ.

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia

Mezuaren ezaugarriak

- Aldebateko eta aldebiko mezuak
- Argudioen ordena: Klimax eta antiklimax
- Argudio zailak eta errazak
- Beldurraren erabilpena
- Mezuarekiko diskrepantzia
- Hartzaileek ondorioa ateratzea



2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia

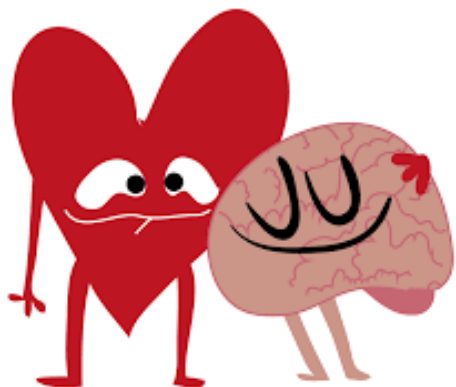
Mezuaren edukia:

- Hobeto da mezua pertsuasiorako diseinatua dela ez nabaritzea.
- *Aldebiko argumentuak* aurkeztu (argudio “okerra” baztertuz noski):
 - Argudio alternatiboak ere badaudenean
 - Hartzaileak gaian interesa daukanean
- Pertsonak bata bestearen segidan hitz egiten badaude, hobeto da lehenengoa izatea (lehentasun efektua)
- Bi pertsona hitzegiten ari badira bata eta bestearen artean denbora-tarteak utzita, hobeto da azkena izatea (berritasun efektua).
- Klimax (argudio ahulak lehenengo). Erabilgarriago eta eraginkorrago.



2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia

□ Arrazoizko edo emoziozko mezuak:



- **Arrazoizkoak:** esaten dena egia dela agertzeko / indartzeko ebidentziak aurkezten dira
 - **Emoziozkoak:** mezuak eta honen onarpenak ekarri ditzazkeen ondorio desiragarri edo ez-desiragarriak adierazten dira.
- Gaur egungo ikerketek diote, arrazoizko edo emoziozko mezuen eraginkortasuna aldatu nahi den jarreraren izaeraren arabera, hau da jarrera hau gehienbat arrazoi edo emozioan oinarritzen den, baina ez dago adostasunik jarrera izaera eta mezu moten arteko erlazioari buruz.

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia



- **Umorea** pertsuasiorako baliagarria da...
- Produktua berria ez bada, eta hartzaileak inplikazio baxua badauka (adb. Freskagarri bat)
- Markarenganako aurreko jarrera positiboa bada
- Gehiago telebista eta irratian, eta ez hainbeste paperezko medioetan.

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia



El lienzo del modelo de negocio **personal**

□ Aldebateko eta aldebiko mezuak

- *Aldebateko mezuak*: norbere posizioaren abantaila eta aspektu positiboak adieraztean datza. posición.
- *Aldebiko mezuak*: defendatzen ditugun posizioaren aspektu ahul eta negatiboak ere adierazten dira (havek justifikatuz, minimizatuz edo gezurtatuz/ezeztatuz) edo posizio alternatiboen aspektu positiboak (minimizatuz edo gezurtatuz/ezeztatuz).

- Orokorrean aldebiko mezuak eraginkorragoak direla ematen du, aldebatekoekin alderatuta, batez ere hartzaileak gaia ezagutzen badute.

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia


The Photographer
SMOKING KILLS



Caser Seguro de Decesos

PARA EL HOY Y EL
MAÑANA DE TODA
LA FAMILIA

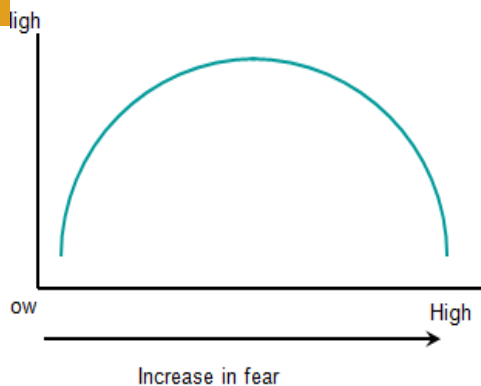


Beldurraren eragina:

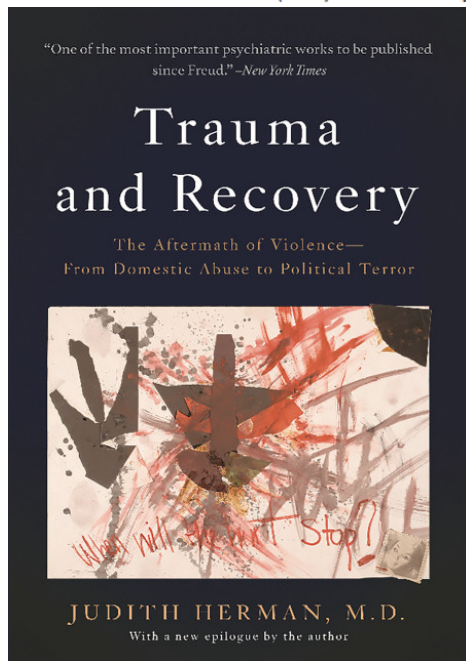
- Beldurraren eragina erabiltzerakoan:
 - Eman informazioa gaiaren seriotasunari buruz
 - Suszeptibilitateari buruzko informazio eman
 - Gomendio eraginkorrak eman
 - Norbere-eraginkortasuna gehitzeko aukerak azaldu

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia

Does Fear Work?



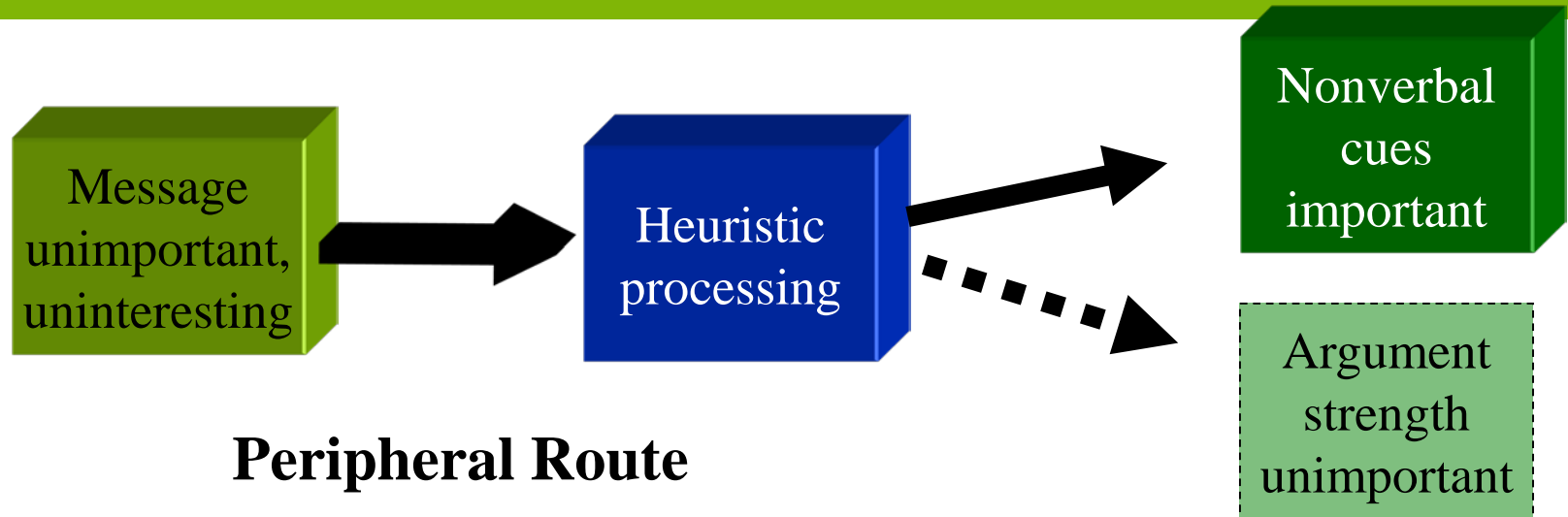
McGuire's (1969) 'Inverted-U' hypothesis



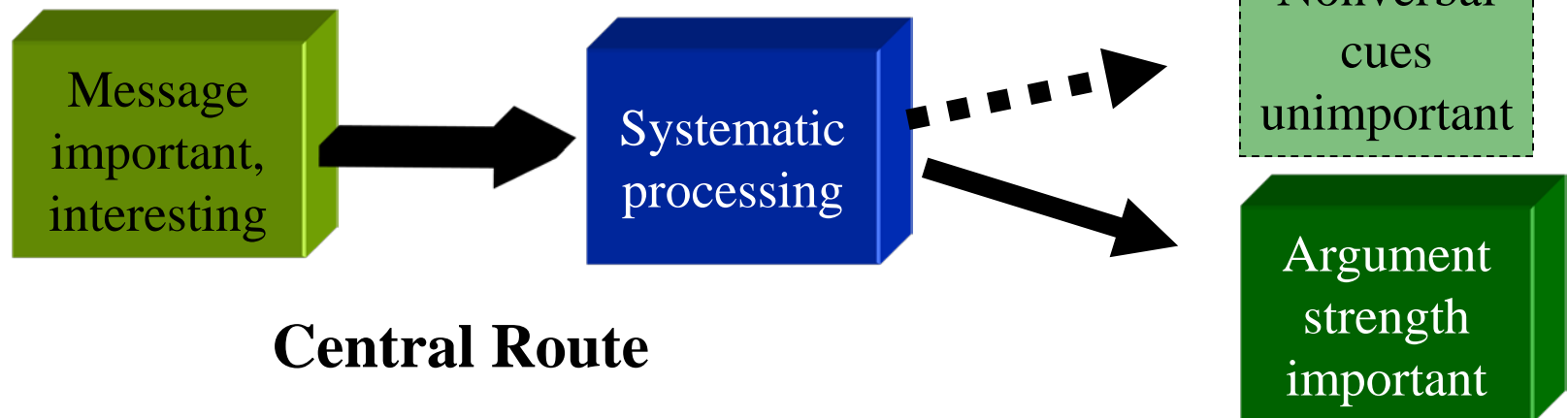
Beldurraren eragina:

- Lehen ikerketek – erlazio lineala
- *U alderantzikatuko Hipotesia (U Invertida)*
 - Urte askotan posizio onartuena: emoziozko-mezu eraginkorrenak maila ertainekoak zirela. McGuire (1969) intentsitate oso baxuko edo oso altuko mezuak eraginkortasun gutxiago daukate, ez dutelako nahikoa beldur sortzen edota defentsa-ekidite bat eragiten dutelako (Janis & Feshbach, 1953).
 - Antsietateak atentzioa gutxitzen du eta prozesamendua eragotzi
 - Gaur egungo posizio onartuena: hartzailari zenbat eta beldur gehiago sortu, pertsuasio-mezuaren eraginkortasuna gehitzen da (Boster & Mongeau, 1984).

2.2) Mezuaren Ezaugarriak eta Edukia. *Eranskina*



Message relevance



2.3) Kanalaren Ezaugarriak

Kanalaren

ezaugarriak

- a) Mezu **zailak**: idatzia.
- b) Mezu **errazak**: ikusentzunezkoa.



2.4) Hartzailearen Ezaugarriak

Hartzailearen ezaugarriak:

- a) **Autoestimua/ Inteligentzia:** McGuire (1968) – pertsona azkarrek hobeto jaso eta ulertu ditzazkete mezuak baina pertsuasio-mezuei erresistentzia hobea ere egin dezakete. Autoestimua ere positiboko erlazionatzen da pertsuasio-mezuaren jasotzearekin eta negatiboki pertsuasio-mezuaren onarpenarekin (Nisbett & Gordon, 1967).
- b) **Diskrepantzia:** pertsonok gure sinesmen eta jarrerekin bat datozen mezuak bilatzeko eta jasotzeko tendentzia daukagu eta kontrako mezuak ekiditen ditugu (esposizio selektiboa). Hala ere, atentzioa jartzen diegu neurri batean aurkakoak diren mezuei, hauek interesgarriak, berritzaileak edo erabilgarriak iruditzen zaizkigunean (McGuire, 1985).
 - Sinesgarritasun altua beharrezkoa da pertsuasiorako, oso kontrakoak eta oso garrantzitsuak diren mezuetan.
- c) **Inplikazioa** (Petty et al., 1981): Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Ereduaren arabera, argudio sendo eta kalitatezkoek eragin gehiago izango dute inplikazio gehiago duten pertsonengan; bestalde, iturriaren sinesgarritasunak –azalaldeko seinale bat- gehiago eragingo dio inplikazio baxuago duten pertsonen jarrera aldatetari.



2.4) Hartzailearen Ezaugarriak

Hartzailearen ezaugarriak

Pertsuasioarekiko erresistentzia (5. Puntuan)

- ▣ a) Inokulazioa
- ▣ b) Distrakzioa



3. Pertsonarteko eragin taktika batzuk



La Vida es Bella: <https://www.youtube.com/watch?v=KFYaYScI5W38>

6. Atala. Pertsuasioa. Edukiak

1. **Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk**
 - 1.1) The Yale approach/ Yale Eskola
 - 1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria
 - 1.3) Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM: Elaboration Likelihood Model)
2. **Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak**
 - 2.1) Iturriaren ezaugarriak
 - 2.2) Mezuaren ezaugarriak eta edukia
 - 2.3) Kanalaren ezaugarriak
 - 2.4) Hartzailearen ezaugarriak
3. **Pertsonarteko eragin taktika batzuk**
4. **Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)**
5. **Pertsuasioari Erresistentzia**

3. Pertsonarteko Eragin Taktika batzuk

- Hanka atean
- Atea aurpegian
- Low ball

Persuasion Techniques

Foot in the Door: You want a certain thing, so you ask for something smaller first. People are more willing to help someone they have already helped.



Door-in-the-face Technique:

Following up an extravagant request with a reasonable one such that the (guilty) subject complies.

Buzzle.com



Low-Ball Technique: Pitching an attractive offer and then increasing the price.

Buzzle.com

3. Pertsonarteko Eragin Taktikak: Hanka Atean

1. urratsa Fabore txikia	2. urratsa Akordioa lortu	3. urratsa Fabore handia
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------

- *Freeman & Fraser (1966)*

1. Urratsa

- **Talde esperimentala:** jendeari eskatu zioten beraien kotxean pegatina txiki bat jartzeko “ongi gidatzera animatzeko”.

- **Kontrol taldea:** Ez zen ezer eskatzen.

3. Urratsa (Eskatu zuten beraien jardinetan kartel handi bat jartzea)

- **Talde esperimentala:** %80k bai.

- **Kontrol taldea:** %20k bai.

Persuasion Techniques

Foot in the Door: You want a certain thing, so you ask for something smaller first. People are more willing to help someone they have already helped.



3. Pertsonarteko Eragin Taktikak: Atea Aurpegian

1. urratsa Fabore handia	2. urratsa Akordioa ez lortu	3. urratsa Fabore Txikia
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------------

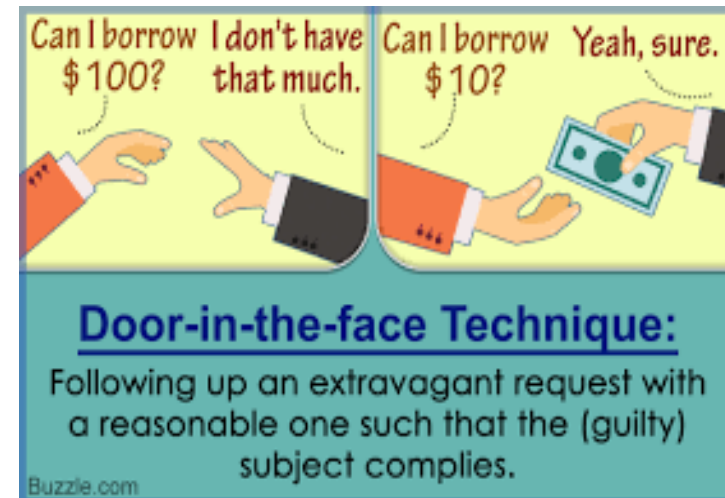
- *Cialdini et al (1975)*

1. Urratsa

- **Talde esperimentalak:** Eskatu ikasleei gazte delitugileen orientatzaileak izateko bi aste ezer kobratu gabe
- Denek ezetz esan zuten

3. Urratsa: Eskatu zuten populazio horri Zoo-ra laguntzeko

- **Talde esperimentalak:** %50k bai
- **Kontrol taldea;** %17k bai



3. Pertsonarteko Eragin Taktikak: Law Ball – Azpitik Jo (Keinua)

1. urratsa Akodio (txikia)	2. urratsa Ezinezkoa	3. urratsa Akordio (handia)
-------------------------------	-------------------------	--------------------------------

• Cialdini et al (1978)

1. Urratsa

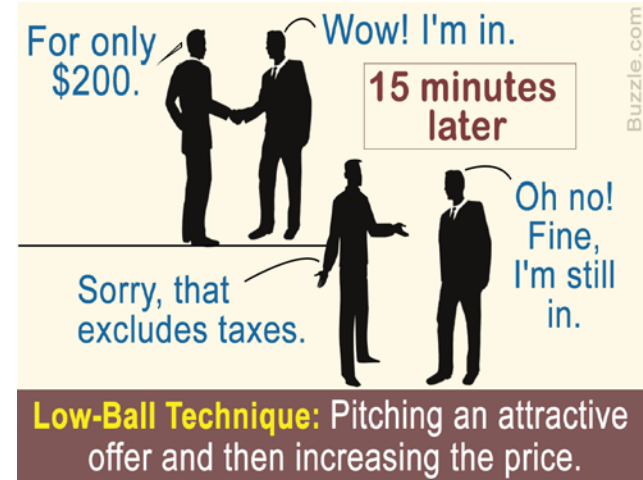
- **Kontrol taldea;** hautazko kurtso bat proposatu zuten goizeko 7tan. %24a apuntatu zen.
- **Talde esperimentalala:** hautazko kurtso bat proposatu zuten ordutegia esan gabe. %56a apuntatu zen.

3. Urratsa: Komentatu zuten goizeko 7tan zela eta desapuntatzen ahal zirela

- **Talde esperimentalala:** ez zen inor desapuntatu. %95a joan zen

Hau erabiltzen da askotan produktuak saltzeko: baldintza batzuk proposatu, guk bai esan, gero baldintzak aldatu, guk ez

aldatu..... **Kontuz letra txikiarekin!!!**



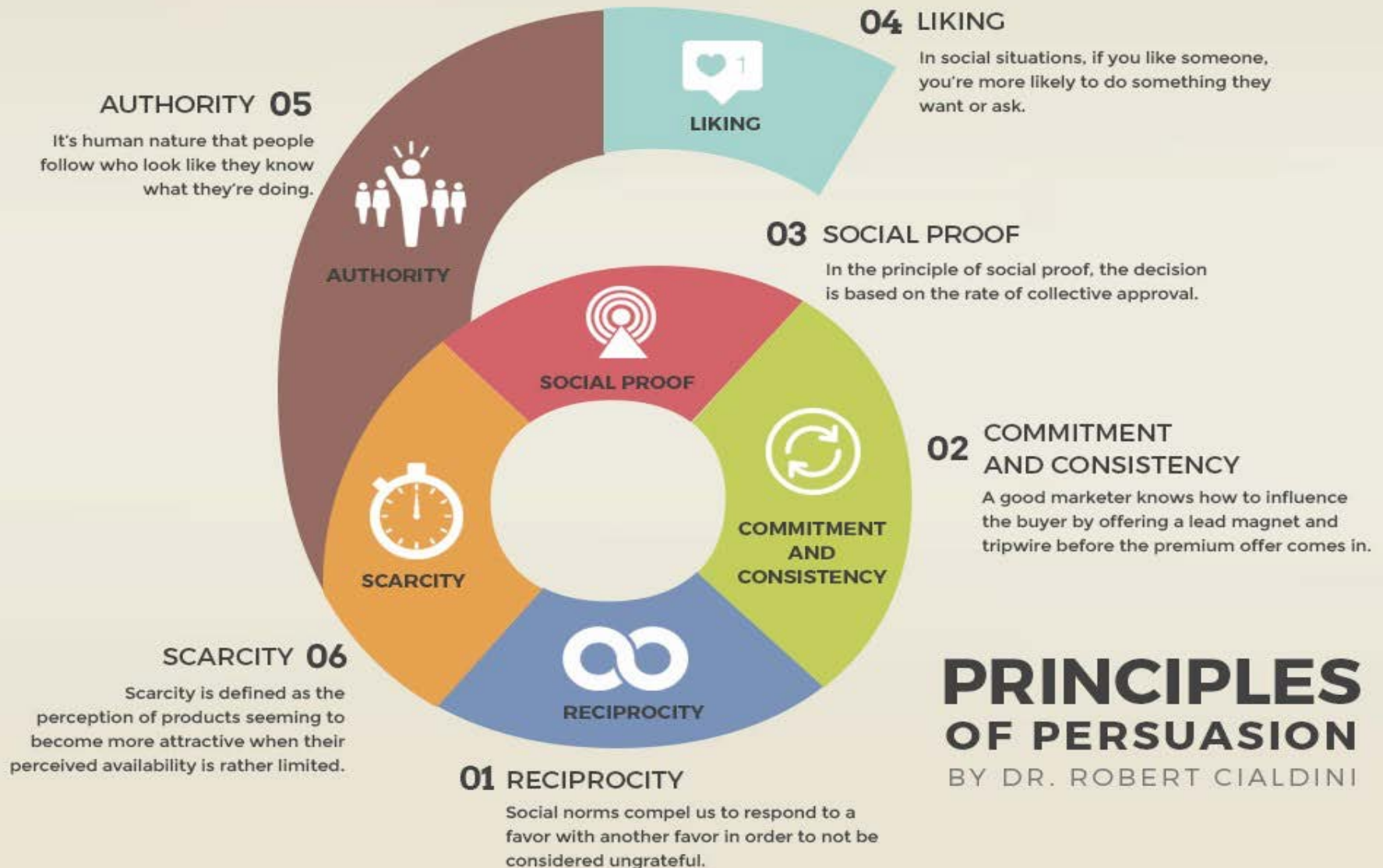
4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)



6. Atala. Pertsuasioa. Edukiak

1. **Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk**
 - 1.1) The Yale approach/ Yale Eskola
 - 1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria
 - 1.3) Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM: Elaboration Likelihood Model)
2. **Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak**
 - 2.1) Iturriaren ezaugarriak
 - 2.2) Mezuaren ezaugarriak eta edukia
 - 2.3) Kanalaren ezaugarriak
 - 2.4) Hartzailearen ezaugarriak
3. **Pertsonarteko eragin taktika batzuk**
4. **Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)**
5. **Pertsuasioari Erresistentzia**

4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)



PRINCIPLES OF PERSUASION

BY DR. ROBERT CIALDINI

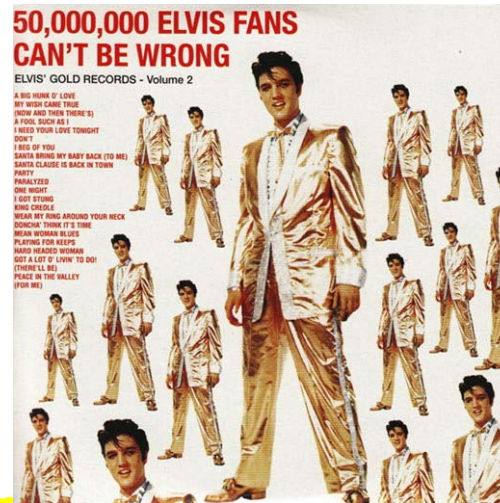
4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini): Elkarrekikotasuna (*reciprocity*)

- Norbaitek zerbait oparitzen badigu (gonbidatzen bagaitu, laguntzen badigu, zerbait debalde ematen badigute... eta abar)...seguruenik guk ere oparituko diogu zerbait
- Betebehar edo Obligazio araua sortzen da – guregatik zerbait egiten duenarekin edo zerbait oparitzen digunarekin zorretan sentitzen gara
- Kultura guztietan ematen da



4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini): Onarpen Soziala (social proof)

- ❑ Zalantzak baditugu egoera batean nola jokatu erabakitzerakoan, besteek zer egiten, esaten duten eta nola jokatzen duten begiratzeko joera daukagu.
 - ❑ Donostian Donosti, gorostian gorosti (Allí donde fueres haz lo que vieres, When in Rome, do as the Romans do)



When in Rome, do as the Romans do



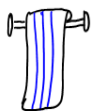
LanguageTies.com/proverbs

Social Proof

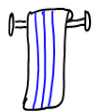
16 January 2012 15:33

Visualization by Sanjay Shetty. <http://vizcraft.wordpress.com>

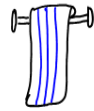
Please re-use & Save environment.



Most hotel guest re-use towels



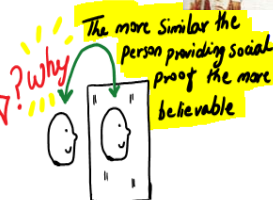
Most guests in this room re-use



Message effectiveness → OK

→ Good

→ Very high



When in Rome do as the Romans do.



4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini): Konpromezua eta Konsistentzia (*commitment and consistency*)

- Behin konpromezu bat hartuta pertsonak egingo dute hartutako konpromezua. Probabilitate altuagoa daukagu zerbait egiteko, hitzez edo idatziz adostu badugu. Pertsona gehienei ez zaie akordiotatik atzera botatzea gustatzen.
 - Konsistentzia mantentzen saiatuko gara, aurretik esan eta egindakoarekin.
 - Konpromezu bat hartuta, gure jokabidea moldatzen dugu konpromezuarekin bat etortzeko.



Commitment & Consistency



EUSKARALDIA

11 EGUN EUSKARAZ



4. Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini): Konpromezua eta Konsistentzia (*commitment and consistency*)

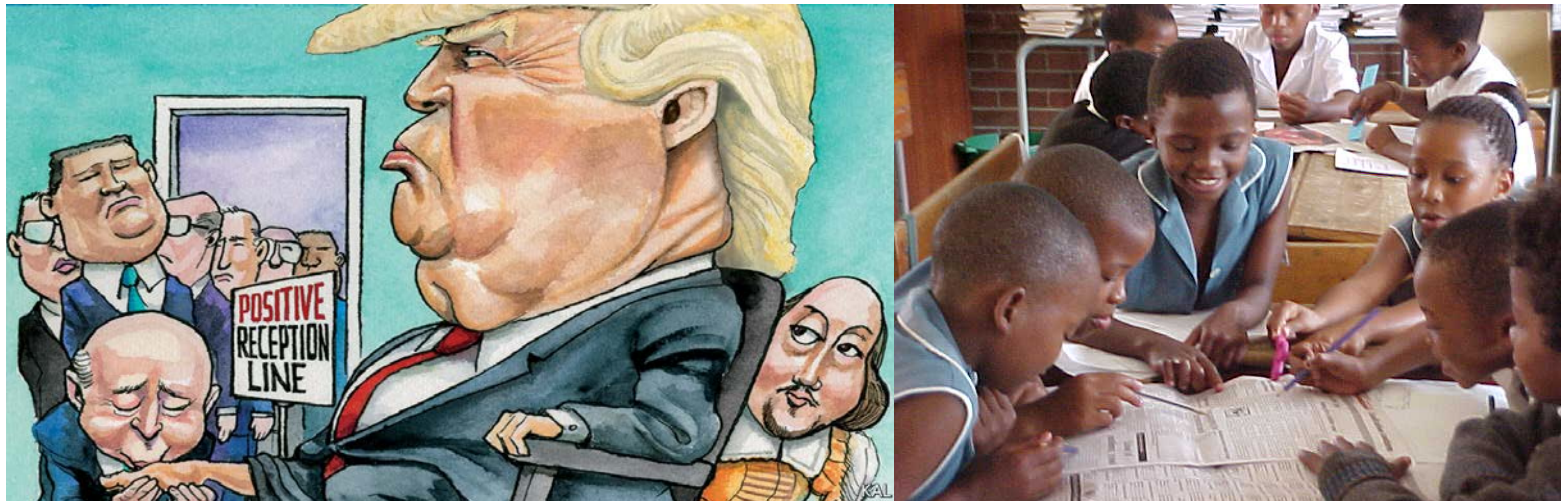
□ *Thomas Moriarty – esperimentua, 1970 hamarkadan. Hondartza eta lapurra.*

- Konplize batek toaila hondartzan edozein pertsonaren ondoan jartzen zuen. Denbora baten irratia entzun eta gero paseatzera joaten zen. Momentu horretan bigarren konplize batek irratia lapurtzen zuen.
- Bakarrik 20tik 4k egiten zuten lapurra harrapatzeko ahalegina.
- Bigarren esperimentuan, lehen konplizeak alboko pertsonari irratia zaintzeko eskatzen zion, paseatzera joan aurretik.
- Kasu honetan 20tik 19 pertsonak lapurra geldiarazteko ahalegina egin zuten.
- Zergatik ematen da desberdintasun hau? Bigarren kasuan lapurra harrapatzen ez saiatzeak irratia zaintzeko hartutako konpromezuarekin inkonsistentzia bat sortuko lukeelako.

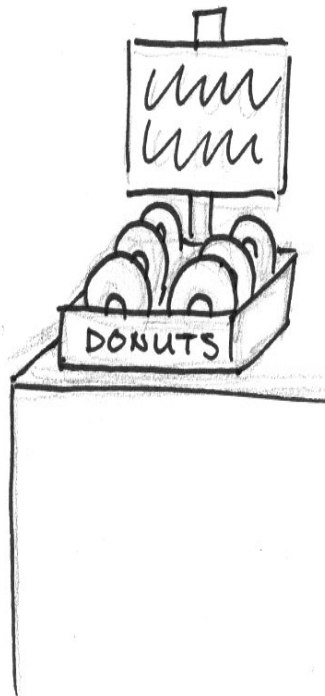


4. Pertsuasiaren 6 Printzipioak (Cialdini): Sinpatia (*liking*)

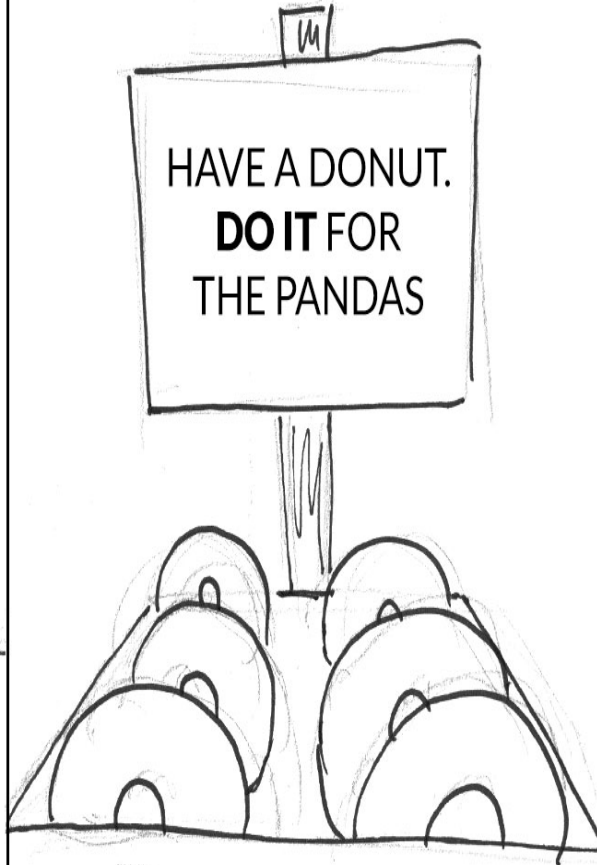
- Jendeak “bai” esatea nahiago du beste pertsonak gustokoak eta ezagutzen baditu
- Errazagoa da “bai” esatea:
 - Pertsona fisikoki polita/erakargarria bada
 - Pertsona gure antzekoa bada
 - Pertsonak zoriontzen bagaitu edo loreak botatzen badizkigu
 - Gurekin elkarlana egiteko prest daudenei



Hmm...
I really shouldn't..



HAVE A DONUT.
DO IT FOR
THE PANDAS



FOR THE PANDAS!



4. Pertsuasiaren 6 Printzipioak (Cialdini): Autoritatea (*authority*)

- Obedienteak izateko joera dugu autoritatearekin



"Would you move seats?"



4. Pertsuasiaren 6 Printzipioak (Cialdini): Eskasia (*scarcity*)

- Zenbat eta gutxiago egon orduan eta balio gehiago du.
- Zenbat eta arraroago izan, orduan eta jende gehiagok nahi du.



5. Pertsuasioari Erresistentzia



La lista de Schindler (ES) <https://www.youtube.com/watch?v=qXOPvNMQjFE&t=5s>

Schindler's List Scene (EN) <https://www.youtube.com/watch?v=Yyavpvme4WY>

6. Atala. Pertsuasioa. Edukiak

1. **Pertsuasioaren ikerketa: Teoria, Eskola eta Eredu batzuk**
 - 1.1) The Yale approach/ Yale Eskola
 - 1.2) Erantzun Kognitiboaren Teoria
 - 1.3) Petty & Cacioppo-ren Elaborazio Probabilitatearen Eredua (ELM: Elaboration Likelihood Model)
2. **Pertsuasio–Prozesuan elementu gakoak**
 - 2.1) Iturriaren ezaugarriak
 - 2.2) Mezuaren ezaugarriak eta edukia
 - 2.3) Kanalaren ezaugarriak
 - 2.4) Hartzailearen ezaugarriak
3. **Pertsonarteko eragin taktika batzuk**
4. **Pertsuasioaren 6 Printzipioak (Cialdini)**
5. **Pertsuasioari Erresistentzia**

5. Pertsuasioari Erresistentzia



- Hartzaileek badituzte egunero jasotzen ditugun pertsuasio-mezuen eragina ekiditeko mekanismoak.
- Zenbat eta gehiago jakin gai bati buruz, eta zenbat eta artikulatuago izan jakintza hau -hau da zenbat eta indar gehiago izan jarrera batek (Eagly & Chaiken, 1998)-zailago da pertsuasioa (Wood, 1982).



5. Pertsuasioari Erresistentzia



Inokulazioa (McGuire, 1964) – *txertoen analogia*:

- Pertsona batek, aurretiaz beraien jarrerak aldatzeko potentziala daukaten materialaren bertsio ahuldu batera aurre-esposizioa eginez gero, pertsona hori erresistenteago egingo du mehatxu horien aurrean, beti ere inokulatutako materialak defentsak gainditzeko beste indar ez duenean.
 - Abantailak: norbere sinismenen defentsa-praktika egitea errazten dute, eta pertsonak bere burua defendatzeko motibazioa indartzen dute. Pertsona batek beti sinismen bat izan badu eta inoiz ez badu honengatik erasorik jaso, seguruenez ez du honen babeserako argudiorik prestatu behar izan.
- Esperimentua (McGuire & colabs.): axioma kulturalak aukeratu (adb. *Ona da hortzak garbitzea jan eta gero*). Defentsarako argudioak eman zizkien (axioma kulturalaren aldeko argudioak) eta **inokulazio defentsa** (kontrako argudio ezeztatuak / ahulduak).
 - Inokulazio defentsa eraginkorragoa bezala agertu zen, ondorengo erasoetarako erresistentzia prestatzen laguntzen zuelako.

5. Pertsuasioari Erresistentzia



Distrakzioa:

- Ikerketa ugarik (Burgoon & Bettinghaus, 1980) erakutsi dute distrakzioa eragiten duten elementuek (bai hitzezkoak eta jokabidezkoak), pertsuasio-mezuaren eragina gutxitzen dutela, edo hauen argudioen ulermena ahultzen dutela.
- Beste ikerketa batzuk aurkitu dute, egoera batzuetan distrakzioak pertsuasioa indartu dezakeela (Festinger y Maccoby, 1964 etc.) Adb. Distrakzioak kontra-argudioen garapena eragotzi dezake eta jarrera aldaketa handiagoa eragin.