

9. Какая важная мелочь поможет вам склонять людей на свою сторону

Читателям нашей предыдущей книги «Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным» — а таких уже более полумиллиона — знакома серия исследований, которые двое из нас проводили совместно с нашим коллегой Владом Гришкевичусом и в которых мы изучали, как незначительное изменение в тексте карточек, в которых постояльцев гостиниц убеждают использовать полотенца несколько раз, может оказать серьезное влияние на то, станет ли гость так поступать.

Для читателей, незнакомых с этим исследованием, поясняем: количество случаев повторного использования полотенец повысилось на 26 %, когда в тексте справедливо указали, что большинство предыдущих постояльцев пользовалось полотенцами неоднократно.

Учитывая то, что с такими карточками постоянно сталкиваются миллионы людей, которые привыкли останавливаться в отелях, подобные исследования вызывают множество споров, когда мы представляем их результаты на семинарах и переговорах.

Иногда кто-то интересуется у нас: а есть ли другие стратегии, которые администрация гостиницы могла бы применить, чтобы убедить гостей снова использовать полотенца и постельное белье? Например, что, если просить постояльцев за стойкой регистрации (до того как они отправятся к себе в номер) взять на себя соответствующее обязательство? Повлияет ли на это их стремление к более экологичному поведению?

Как оказалось, другая команда ученых решила проверить эту идею. В итоге они обнаружили, что простая просьба при регистрации дать небольшое обещание может заметно изменить поведение гостей, причем не только в отношении повторного использования полотенец и постельного белья.

В течение месяца исследователь Кэйти Бака-Моутс и ее коллеги просили постояльцев при регистрации в популярном калифорнийском отеле дать небольшое обещание, связанное с бережным отношением к окружающей среде. В одних случаях оно носило общий характер — просто отнестись заботливо к окружающей среде и в анкете поставить галочку у соответствующего пункта. В других же случаях обещание было более конкретным и галочку требовалось поставить именно у пункта с согласием повторно использовать полотенца.

В дополнение к просьбе некоторым гостям выдавали значок «Друг Земли». Впрочем, после регистрации его получали и те постояльцы, которых не просили ничего обещать.

Наконец, контрольную группу гостей просто зарегистрировали в этой гостинице обычным образом, ни о чем не прося и не вручая никакого значка.

И что же?