ADFÆRDSDESIGN

ET MØDE MED EN 7-ÅRIG ...

ET KEDELIGT MØDE

TRE MENNESKER SIDDER VED ET BORD TIL ET KEDELIGT MØDE.

ET KEDELIGT MØDE

EN AF DELTAGERNE FÅR NOK OG BESLUTTER SIG FOR AT REJSE SIG OG SKRIDE ...

ET KEDELIGT MØDE

HVOR MANGE ER DER TILBAGE VED BORDET?

ET KEDELIGT MØDE

DER ER STADIG 3!

HAN HAVDE JO KUN BESLUTTET SIG FOR AT SKRIDE... HAN HAVDE IKKE GJORT NOGET.

MENNESKER ER ET RATIONELT MYSTERIUM

LIDL

RATIONELLE MYSTERIER FINDES OGSÅ I FORANDRINGSLEDELSE ...

@Mortenmunster
INGEN BINDING
OPRETTELSE 0 KR
TRÆN GRATIS RESTEN AF ÅRET
SÅ LÆNGE DU TRÆNER 4 GANGE I UGEN*

@Mortenmunster

IT-STRATEGIER

Mere end 85 procent af alle it-strategier bliver forsinket I forhold til den oprindelige projektplan.

DUAL PROCES THEORY

TO SYSTEMER

SYSTEM 1: HURTIGT, INTUITIVT, UBEVIDST

SYSTEM 2: LANGSOMT REFLEKTERET, KONTROLLERET

Tommelfingerregel: Mellem 80 og 95 procent af vores beslutninger træffes af system 1

SYSTEM 1

SYSTEM 2

1

Intuitivt

2

Analytisk

1

Strategier udføres

2

Strategier laves

1

Processer udføres

2

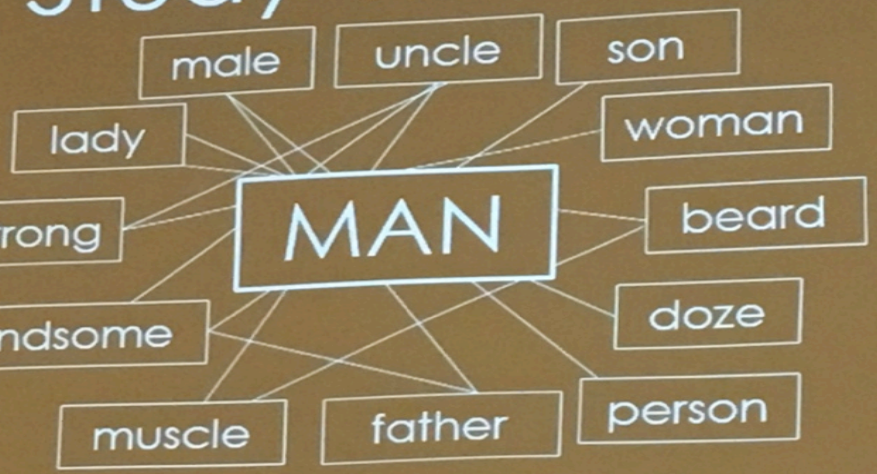
Processer laves

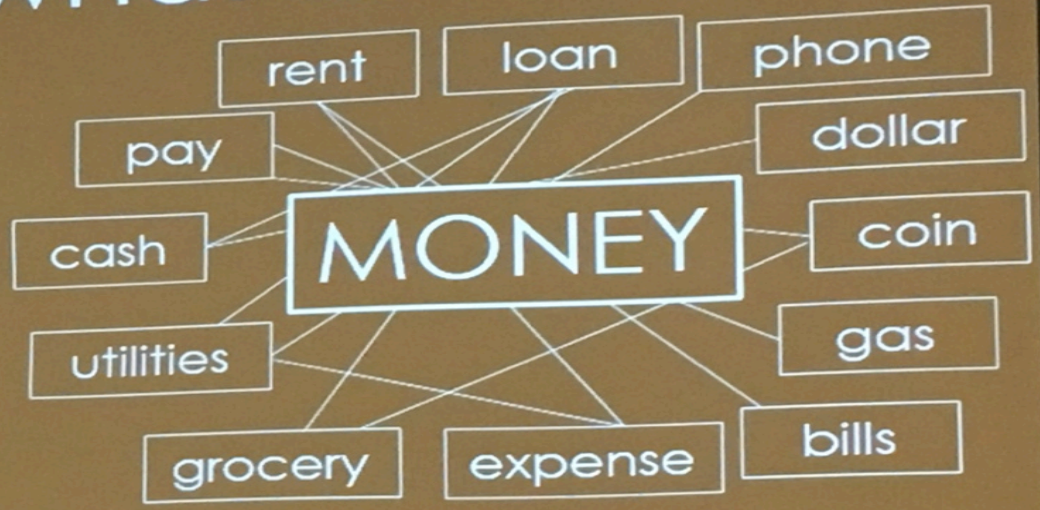
Judgment day
Favourable rulings by parole boards, %
80
60
40
20
0
MEAL BREAK
MEAL BREAK
1
5
10
15
20
25
30
Number of cases heard that day
Source: PNAS

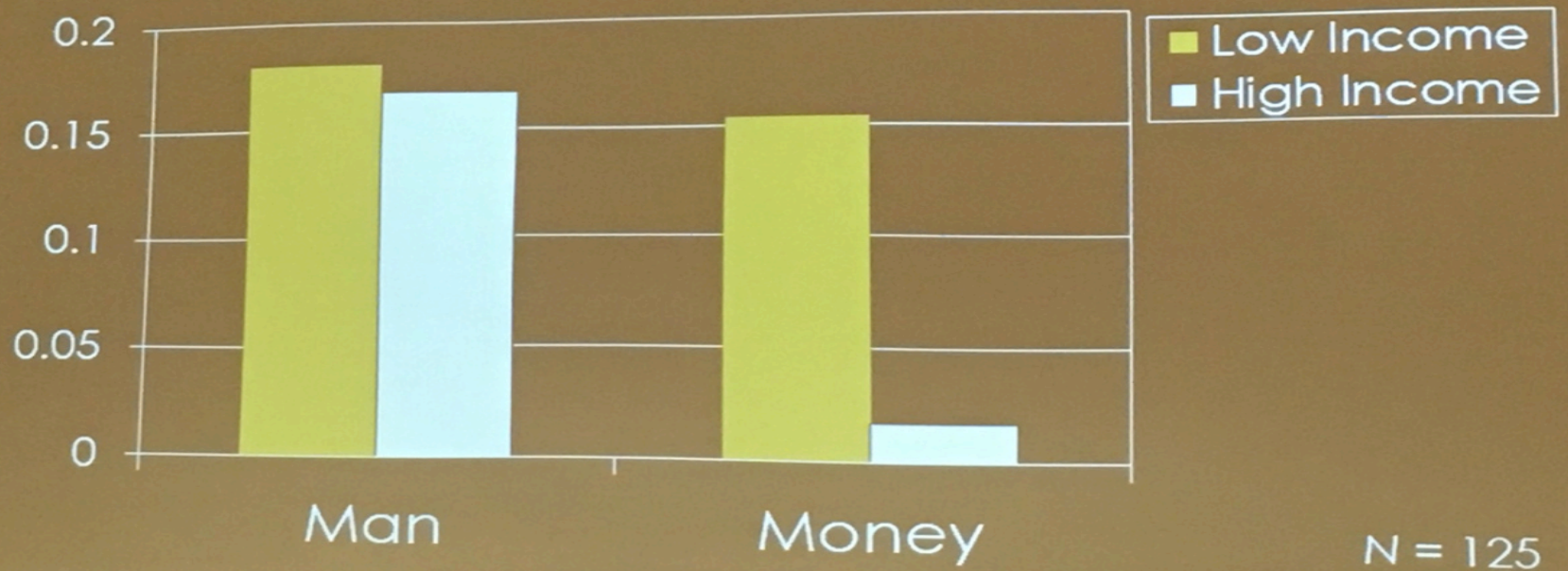
HVAD SKER DER, NÅR BÅNDBREDDEN ER UNDER PRES?

Forskere bad fattige mennesker om at tænke på en hypotetisk reparation af deres bil på 1.500 dollars. Resultatet? Deres IQ faldt midlertidig med 12 procentpoint.

Study 1: Seeing what isn't there







N = 125

ÉT ORD: FRIKTION

FRIKTION #1: MANGEL PÅ SYSTEM 2 ENERGI

LØSNING #1: GØR DET LET

ET-KLIKS-SKILSMISSE

14,4%

Eller 3.149 familier ...

SÅDAN VINDER
DU 500,-
16
APPELSIN JUICE
APPLE JUICE
ISLANDET SAFT C
SHOT
SOLBÆR

8.2 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

8.2 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

15.1 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

18 SOP'S VS. REDESIGNED BINS

FRIKTION #2: VI TROR, DET HANDLER OM ET HØJT BUNDNIVEAU

FORSKERE SPURGTE 1000 MENNESKER: HVAD BLIVER DE MEST MINDEVÆRDIGE ØJEBLIKKE FOR ET MENNESKE, DER LIGE ER BLEVET FØDT?

- Blive gift
- Få sin uddannelse
- Første arbejde
- At blive forældre
- Starte en virksomhed
- Sex for første gang

“85 procent af alle mindeværdige øjeblikke i vores liv indtræffer, inden vi bliver 35”

ØJEBLIKKE MENNESKER HUSKER FOR EVIGT

@Mortenmunster

1. Transitioner (konfirmationer, bryllupper, nyt job)
2. Milestones (færdiggørelse af stor opgave)
3. Pits (negativ kundeoplevelse)

Danske Bank

HVOR F***** VAR BANKEN I DENNE TRANSITION

1. Ringede og rykkede for overtræk
2. Sendte mig rykkere: Din madkonto er i overtræk på 641 kroner, og vi må desværre sende dig regning
3. Blev forsinket med erhverskonto i den afdeling, mens den anden ringede og rykkede.

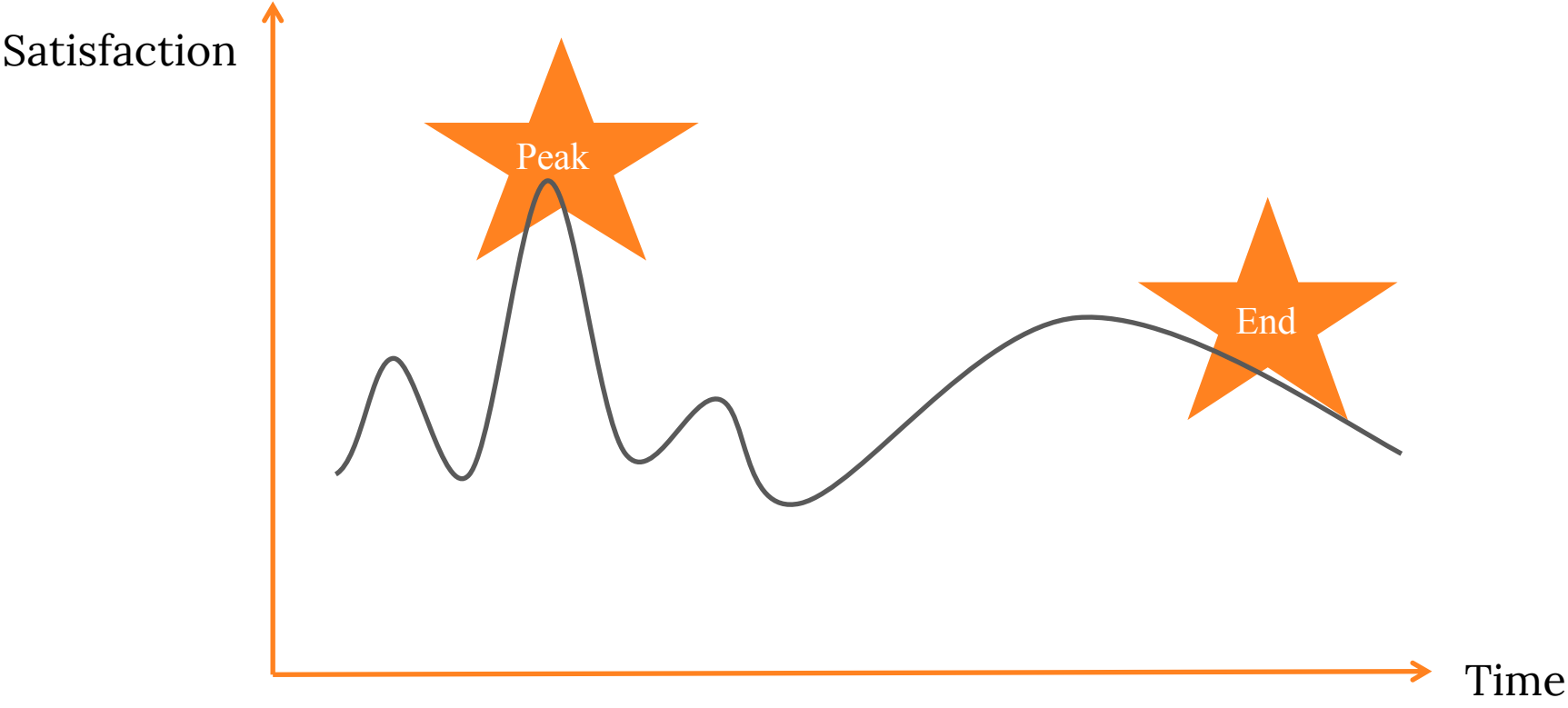
LØSNING #2: BRUG PER TIL AT DESIGNE EN EKSTRAORDINÆR OPLEVELSE

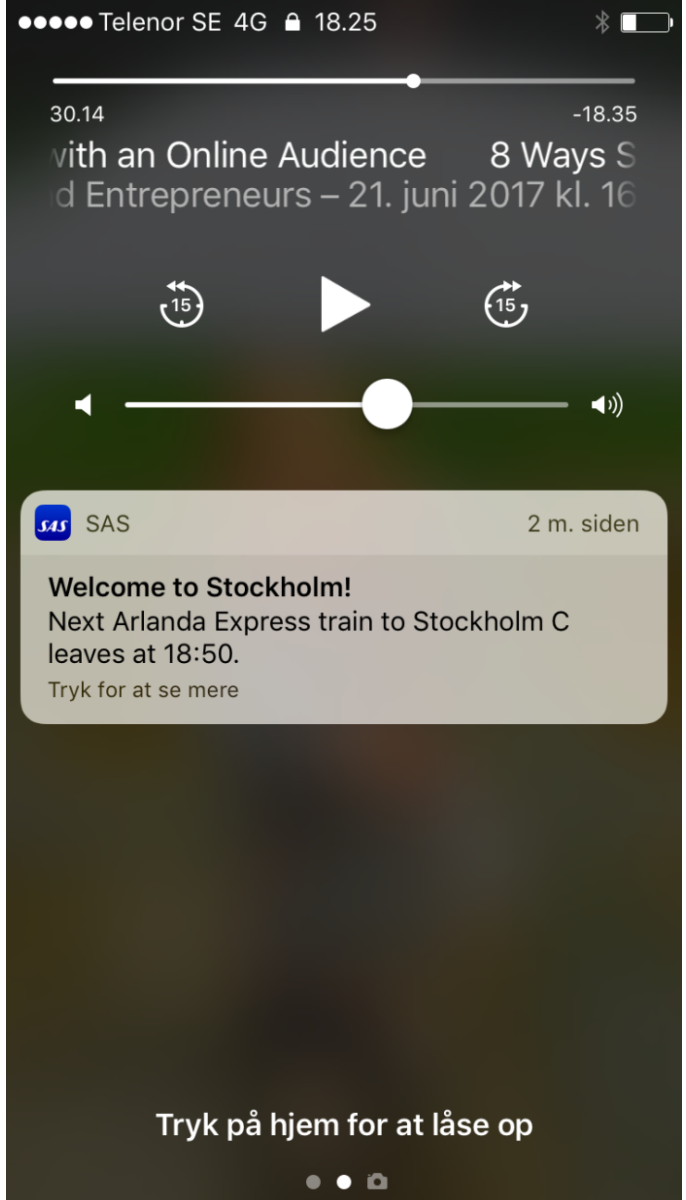
EN NØRDET, MEN VÆSENTLIG POINTE OM VORES HUKOMMELSE

Vi har to typer af 'selv'.

1. Det oplevende jeg – er her i dag
2. Det huskende jeg – tænker tilbage på i dag

PEAK-END-RULE





@Mortenmunster

HE RITZ·CA

CARRYALL
272

1 2 3 4 5 6 7

VI BRUGER 80 PROCENT AF VORES TID PÅ AT GØRE EN 1, 2 ELLER 3 TIL EN 4, 5 ELLER 6

VI VILLE FÅ EN ROI PÅ 9 HVIS VI I STEDET GJORDE EN 4 5 6 TIL EN 7'ER

HVILKE MEDARBEJDERE BRUGER DU DIN TID PÅ?

FRIKTION #3: STRATEGIEN BLIVER IKKE OVERSAT TIL ADFÆRD

“We want agile decision making”

Virksomhed X

“We want proactive stakeholder management”

Virksomhed Y

“Only buy what is necessary”

Virksomhed Z

ALLE TROR, DE ER OVER MIDDEL ...

- 78 procent af alle svenske bilister mener, at de kører bedre end den gennemsnitlige bilist.

- 88 procent af indsatte mener, de er mere retskafne end den gennemsnitlige borger.

- 82 procent af franske mænd mener, at de er bedre elskere end den gennemsnitlige franskmand.

“Mindre silotænkning”

Organisation

“Mere videndeling”

Organisation

“klare og sammenhængende forløb på tværs af relevante enheder”

Ledelseskommissionen

“Ledere af fagprofessionelle skal i dialog med medarbejderne udøve faglig ledelse baseret på evidens.”

Ledelseskommissionen

“Vi vil have borgeren I centrum”

Alle kommuner

“Vi vil have patienten i centrum”

Hospital x

“Vi vil have borgeren ved roret”

Kommune på afveje ...

Expected success rate:
50 %

Real rate of success:
2,5 %

TAPPERS AND LISTENERS

LØSNING #3: OVERSÆT DIN STRATEGI TIL ADFÆRD HVER DAG, HVER TIME, HVERT MINUT (OG SPØRG DIN CHEF, HVAD F***** DER MENES)

@Mortenmunster

PASSERER DET VIDEOTESTEN?

Har du gjort den ønskede adfærd så specifik, at man ville kunne optage den på en video, og en tredjepart ville kunne bekræfte, om det var sket?

TNC
by BRO