

Nudging

Aan de slag met gedragsverandering



Dorien van der Heijden

Gedragsverandering is een must

In de huidige wereld worden we door geopolitieke, ecologische, maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen regelmatig voor het blok gezet om dingen echt anders te gaan doen. Gedragsverandering is een must; van consumenten, bedrijven, overheden en alle mensen die daarbinnen werken. Maar het is ook lastig: 80% van de mensen maakt goede voornemens, slechts 8% maakt ze waar. En dat gaat dan nog over eigen gedragsverandering, laat staan wanneer we het gedrag van klanten, collega's of stakeholders proberen te veranderen!

Stimuleren van gedragsverandering is een vak

Aan welke knoppen kun je draaien om gewenst gedrag te stimuleren? En welke technieken bestaan er eigenlijk om gedragsverandering in de praktijk los te weken? En hoe weet je welke techniek bij jouw doelstellingen past? En hoe pas je deze toe? Dit zijn de vragen waar Aranka Sinnema van bureau Duwtje met ons mee aan de slag gegaan is. Een modelmatige en onderbouwde aanpak om doelgericht nudges, of zoals zij zegt duwtjes, te creëren.

Concreet benoemen welk gedrag je wilt bereiken

We kunnen het allemaal, doelen stellen en dan het liefst SMART. Maar als je goed naar deze doelen kijkt, formuleren we vaak doelen in termen van resultaten en niet in termen van gedrag - wat wil je dat je zelf of iemand anders precies gaat doen. Voor gedragsverandering is het belangrijk om scherp te formuleren wat het doelgedrag is. Dus niet minder voedselverspilling, want dit is een resultaat, maar bijvoorbeeld overgebleven eten een keer per week verwerken tot een maaltijd. Concreet, maar niet té SMART. Want doelgedrag te SMART formuleren werkt ook niet altijd goed. Het net niet halen van het super SMARTe doel demotiveert. Voorbeeld 2x per week hardlopen, zodra je 1x hebt gemist voelt het als falen. Terwijl als je doel is 1 tot 3 keer week hardlopen eerder als motiverend succes voelt.



Doelgedrag formuleer je concreet, afgebakend en meetbaar. Het gaat dus om kleine stapjes. Ook een klein stapje kan veel impact hebben. Uit onderzoek blijkt dat een eerste kleine stap effect heeft op hoe mensen zichzelf zien en hierdoor wordt ook andere gedrag gestimuleerd: kleine stapjes voor een groots resultaat.

Gedrag - houding - kennis

Lang was het idee (en vaak nog steeds) dat verandering gaat van kennis via houding naar gedrag. Onderzoek toont aan dat veranderd gedrag effect heeft op iemands houding t.o.v. een onderwerp en dat er dan vaak behoefte ontstaat aan meer kennis. Dus bewustwording vooraf is niet noodzakelijk. Door mensen richting ander gedrag te verleiden kan later bewustwording ontstaan. Nudging werkt dus in de omgekeerde volgorde. Een duwtje is in eerste instantie gericht op ander gedrag, wat vervolgens effect heeft op de houding en kan leiden tot kennisbehoefte.

Vier knoppen voor gedragsverandering

Waarom doen we wat we doen? Als we goed begrijpen waar ons gedrag uit voort komt kunnen we dit ook gebruiken om gedragsverandering te stimuleren. Er zijn vier knoppen om aan te draaien:

- **Gemak** - het moet fysiek en mentaal makkelijk zijn om gewenst gedrag te vertonen. In de praktijk zien we vaak ongewenst gedrag, niet omdat mensen niet willen, maar omdat ze niet kunnen.
- **Normen** - we kijken naar wat we denken dat de bedoeling is, wat anderen doen. Sociale invloed vanuit de meerderheid of vanuit een autoriteit.
- **Weerstand** - een reactie op verandering. Komt voor in verschillende vormen:
 - Reactance: reactie op de beïnvloeding, de beperking van de je autonomie
 - Scepticisme: weerstand tegen de inhoud, klopt het wel, is dit wel een goede oplossing? Komt voort uit onzekerheid.
 - Inertia: geen weerstand tegen het gewenste gedrag op zich. Alleen: geen zin om er energie in te steken; onzeker hoe het aan te pakken; ontbreken van vertrouwen dat je het echt kan (what the hell, ik heb nu toch al een handje chips gegeten, nu kan die zak net zo goed leeg.)
- **Motivatie** - belonen of straffen, of motivatie doordat in het gedrag een positieve ervaring zit.



Gedragstechnieken

Vanuit de vier knoppen zijn gedragstechnieken in te zetten. In het boek Duwtje staan er in totaal 16. Tijdens de workshop zijn er vier genoemd:

1. **Implementatie-intentie (als - dan):** koppel het gedrag aan een specifieke situatie. Als dit Dan doe ik dat. En maak een plan B, wat doe je als je in verleiding komt om het toch niet te doen?
2. **Keuzevrijheid:** hoe meer iemand het idee heeft dat hij/zij keuze vrijheid heeft, hoe meer mensen geneigd zijn om in actie te komen.
3. **Rolmodellen:** laat gelijke anderen het gewenste gedrag tonen. Hierbij is een belangrijke vraag, wie kies je als voorbeeld.
4. **Geef feedback:** bij voorkeur realtime en hoe specifiek de feedback hoe effectiever het is.

Aan de slag met gedragsverandering

Zoals alles. Het begint met inzicht. Verkennen wat er gebeurt en wat maakt dat mensen doen wat ze doen. Via exploreren en analyseren komen tot specifiek doelgedrag en een gedragstechniek creëren en vervolgens evalueren wat er gebeurt.

Meer lezen



Duwtje in de juiste richting

ontdek de wereld van gedragsverandering in 16 bewezen technieken.

Joyce Croonen en Liza Luesink

De presentatie van Aranka is [hier](#) terug te vinden.



Mocht je meer willen weten over de Yellow Cats, over de bijeenkomsten en onderwerpen.

Of heb je vragen [klik dan hier voor meer informatie](#) of mail naar km@yellowcats.nl

