IN DE JUISTE RICHTING DUWTJE

Joyce Croonen
Liza Luesink

Ontdek de wereld
van gedragsverandering

met 16 bewezen technieken

Ontdek de wereld van gedragsverandering

met 16 bewezen technieken

Joyce Croonen
Liza Luesink

INHOUD

Ontdek
de wereld van
gedragsverandering

Inleiding 008

Wat gebeurt er
in ons brein? 018

Vier hindernissen 026

Duwtje gedragsmodel 038

— Knop Gemak 044
— Knop Weerstand 082
— Knop Normen 114
— Knop Motivatie 150

Inspiratie

Praktijkvoorbeelden 182
Over Duwtje 224

In 4 stappen
naar een
doeltreffend duwtje

Duwtje in vier stappen 236

Stap 1: Exploreren 242
Stap 2: Analyseren 258
Stap 3: Creëren 276
Stap 4: Evalueren 308

Tot slot 324

Wil jij dat mensen iets doen of laten? Geef ze dan een duwtje met de nieuwste gedragsinzichten.

DOEN OF LA

DUWTJE

In een poging gedrag te beïnvloeden schieten bedrijven en overheden vaak met hagel. Eindeloos informeren, geldverslindende campagnes of dreigen met boetes. Helaas zonder effect, ons brein kan het niet verwerken en we komen niet in beweging. Hoe zorg je ervoor dat jouw aanpak wél werkt? Achteraf kan het zo simpel lijken dat je je afvraagt waarom je daar niet eerder op gekomen bent.

In dit boek zit ruim tien jaar werk. Samen met ons team schreven we in die jaren steeds meer op over onze manier van werken. We pasten het toe in honderden praktijksituaties en leerden wat wel en niet werkt. Niet alles wat in de wetenschap effectief lijkt, werkt namelijk ook in de praktijk. Elke situatie is uniek: een detail kan het verschil maken tussen een effectieve of een zinloze toepassing van gedragskennis. Daarbij is de sociale wetenschap een snelgroeiend vakgebied; nieuwe onderzoeken halen soms eerdere bevindingen onderuit. Juist daarom is deze praktijkkennis zo'n waardevolle toevoeging.

N

ATEN

KNOP

Gemak

Is er voldoende kennis en wat is de invloed van de situatie?

De *law of least effort* is een natuurwet die ook op mensen van toepassing is: we kiezen de makkelijkste weg. Tijdens het analyseren van deze knop achterhaal je zaken als vertrouwen in het eigen kunnen, aandacht en geheugen, gewoontes, praktische middelen zoals tijd en geld, de fysieke omgeving en kennis.

KNOP

Weerstand

Welke weerstanden, zoals frustratie, spelen een rol?

We onderscheiden drie verschillende soorten weerstanden. De eerste is reactance: mensen voelen zich gepusht als je hun iets oplegt. De tweede is scepticisme, waarbij mensen het niet vertrouwen en je inhoudelijk bevragen. De derde is inertia, waarbij mensen niet in beweging durven te komen of geen idee hebben waar te beginnen.

Normen

KNOP

Wat doet de meerderheid en welke persoonlijke normen zijn belangrijk?

Wij mensen zijn echte kuddedieren, vanuit de evolutie geprogrammeerd om de groep te volgen. Om uitsluiting te voorkomen moeten de (ongeschreven) regels van de groep nageleefd worden. Maar hoe kom je erachter wat deze regels zijn? Het antwoord hierop is simpel: door te kijken naar wat anderen doen.

Doen we iets uit onszelf of vanwege beloning of straf?

Motivatie is de sterke motor achter ons gedrag. We onderscheiden twee soorten motivatie. De eerste is intrinsieke motivatie, waarbij we gemotiveerd worden door kenmerken van de taak. De tweede is extrinsieke motivatie, waarbij we gemotiveerd worden door iets van buiten: het voorkomen van straf of het verkrijgen van een beloning.

KNOP

Motivatie

Niet gek dat verandering soms, bewust maar ook zeker onbewust, tot een onrustig gevoel leidt. Hoewel verandering nieuwe kansen met zich meebrengt, sluiten sommige deuren voorgoed. We kunnen niet meer doen wat we altijd deden. Vooral wanneer de verandering door iemand anders wordt geïnitieerd, ligt weerstand op de loer.

Wanneer we het over psychologische weerstanden hebben, hebben we het niet over rationele argumenten om iets niet te doen; we hebben het over irrationele weerstanden die mensen weerhouden. Een vegetariër heeft een weloverwogen keuze gemaakt om geen vlees te eten. Een maaltijd weigeren doet diegene niet om de kok te irriteren, maar omdat er een weloverwogen besluit is genomen om geen vlees te eten. Bij de meeste vegetariërs is dit een rationele overweging. Een goed voorbeeld van een irrationele weerstand is de puber die geen vlees eet, puur om zich tegen zijn ouders af te zetten. Deze weerstand noemen we ook wel reactance. Naast reactance kennen we nog twee andere vormen van irrationele weerstand: scepticisme en inertia.

REACTANCE
‘Push me niet’, ‘zucht, daar wil ik mijn tijd niet aan besteden’, ‘ik bepaal zelf wel wat er moet gebeuren’.

Deze weerstand kennen we allemaal. Als iemand zegt dat wij iets ‘moeten’ doen, gaan onze haren recht overeind staan. We bepalen immers zelf wat we doen en laten. Deze reactie op de vrijheidsbeperking noemen we reactance: een weerstand die ontstaat doordat iemand zich gedwongen voelt tot bepaald gedrag, waardoor (ervaren) keuzevrijheid minder wordt. Om de verloren vrijheid terug te krijgen, doet men het tegenovergestelde van wat er gevraagd wordt.

Peuters laten reactance in de puurste vorm zien: moeten ze douchen, willen ze niet douchen. Moeten ze even later uit de douche komen, willen ze per se in de douche blijven. Afdrogen? Dat doen ze natuurlijk ‘zelluf’ (en dan dus halluf). Als het van de ouders moet, doen ze het juist niet en halen ze alles uit de kast om de controle terug te krijgen. Gelukkig weten de meeste ouders wel hoe ze daarmee om moeten gaan, namelijk: voortdurend keuzeopties geven. ‘Wil je eerst douchen of tandenpoetsen?’ ‘Zal ik je afdrogen met de gele of de grijze handdoek?’ Er leiden meerdere wegen naar Rome, maar in Rome zullen we komen.

En hoewel we onze eigen innerlijke peuter aardig kunnen verbergen, volgen we onder de oppervlakte nog steeds onze oerinstincten. Deze oerinstincten kwamen we ook tegen bij een casus over het dragen van gehoorbescherming tijdens het uitgaan. Om dit gedrag te analyseren, doken we het nachtleven in en waagden we ons aan korte gesprekken met halfdronken clubgangers. Door sommigen werden we al onderbroken als we maar het woord ‘gehoorbescherming’ lieten vallen. ‘Nee, die dingen draag ik echt niet,’ of: ‘Ik bepaal zelf wel of het nodig is.’ Dit soort snelle, defensieve reacties wanneer je over een bepaald thema begint, wijzen vaak op aanwezige reactance. Gaan daarbij ook nog de armen over elkaar en gaat de kin omhoog, dan weet je het zeker: deze mensen voelen te veel verplichting en dus reactance.

Weerstand ontstaat als reactie op verandering