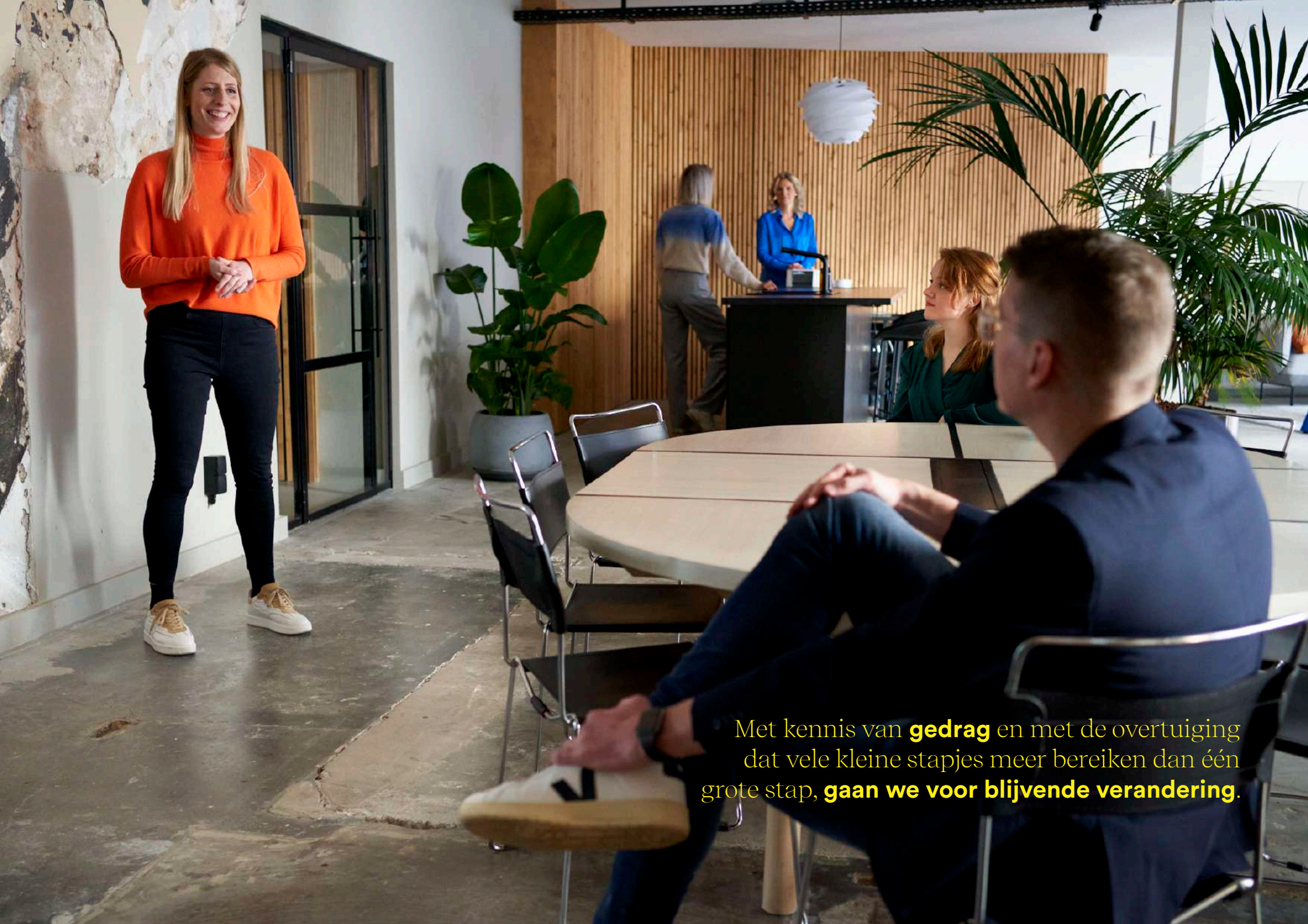


NODIG?

Opleiding

Duwtje gedragsexpert

DUWTJE



Met kennis van **gedrag** en met de overtuiging dat vele kleine stapjes meer bereiken dan één grote stap, **gaan we voor blijvende verandering.**

Vergroot je **impact**

Ons pensioen schuiven we voor ons uit, taart afslaan op een feestje is ongezellig en we rijden net een paar kilometer te hard, terwijl we weten dat het niet mag. Gedrag is óveral! Of je nu beleid maakt, communicatie & marketing advies geeft of in projecten werkt. Als eigen baas, in grote of kleine organisaties: kennis over gedrag is onderdeel van je gereedschapskist als professional.

Sinds 2017 hebben we meer dan 100 Duwtje experts opgeleid en de reacties zijn zeer positief. Deelnemers noemen onze sessies “Inspirerend, leuk en goed toepasbaar” en beoordelen de opleiding Duwtje Expert gemiddeld met een 8,7!

”Een 'must' als je kennis wilt maken met de praktijk van gedragsbeïnvloeding. En nog vreselijk leuk om te volgen ook!”

Deelnemer Duwtje Expert

We zoomen in op de meest effectieve technieken uit de wereld van gedragsverandering. Gebaseerd op wetenschappelijke inzichten met als grootste uitdaging de toepassing in de praktijk!

Grip krijgen op onbewust gedrag

We nemen je mee in de wereld van Duwtje. Gedragsverandering is een vak; hoe pak je dat aan en hoe kom je tot innovatieve interventies? We delen 16 technieken en ontelbaar veel Praktijkvoorbeelden om jouw impact zo groot mogelijk te maken.

Hoe maken we keuzes?

We denken dat we rationele wezens zijn die goed weten waarom we doen wat we doen, maar het tegendeel blijkt waar; ons gedrag wordt voor een groot deel gestuurd door processen waar we ons niet bewust van zijn. Zo blijken we op een harde stoel betere onderhandelaars en beoordelen we mensen die ons een koude hand geven als minder aardig en barmhartig. En misschien dat je de campagne 'Kort lontje' nog kunt herinneren? De campagne bestond uit een spotje met scheldende mensen. De campagne zou ons moeten prikkelen om na te denken over ons eigen korte lontje, maar het tegenovergestelde effect werd bereikt: het leidde er juist toe dat mensen sneller geïrriteerd raakten.

Hoe zit dat? Uit onderzoek blijkt dat ons brein niet in staat is om alle prikkels die op ons afkomen, bewust te verwerken. Stel je bijvoorbeeld voor dat je door het centrum van Amsterdam loopt; al die winkels, advertenties en mensen die voorbij komen. Wanneer je elke advertentie en elke persoon op een bewust niveau zou moeten verwerken, zou het je duizelen. Dit kost simpelweg teveel energie en aandacht, meer dan ons brein kan verwerken. Om toch te kunnen functioneren, verwerken we het merendeel van wat er om ons heen gebeurt automatisch. Zoals: rood stoplicht = stoppen, duur = goed en naar iemand in uniform luisteren we. Deze automatische aannames helpen ons om zonder hoofdpijn de dag door te komen.

Wat gebeurt er in ons brein?

In ons brein zijn twee systemen actief: het automatische en het rationele systeem. Het automatische systeem is het snelle netwerk dat ons impulsief laat reageren. Het rationele systeem daarentegen is reflectief en een stuk trager. Het eerste systeem is de automatische piloot die eigenlijk altijd aanstaat en het grootste deel van onze keuzes stuurt. Pas als je genoeg tijd en energie hebt, kan het rationele systeem de ruimte krijgen, en dan nog is die capaciteit beperkt. In situaties waarin we afgeleid zijn, meerdere dingen tegelijk doen, honger hebben of moe zijn, zal het automatische systeem vaker ons gedrag sturen. Dat hoeft niet te betekenen dat deze beslissingen per se slecht zijn, maar betekent wel dat de lange termijn gevolgen onvoldoende mee worden genomen in het maken van een keuze.

Met kennis van gedrag

Omdat er op iedere willekeurige dag veel op ons afkomt, van reclames tot social media en onze eigen eindeloze to-do lijst, is ons automatische systeem voor een groot deel van onze beslissingen aan zet. Wanneer we onvoldoende rekening houden met het automatische systeem, kunnen onze pogingen om gedrag te veranderen verkeerd uitpakken. Dit zagen we al bij de campagne 'Kort lontje'. Kennis van ons automatische gedrag is dus cruciaal bij het bereiken van een effectieve verandering.

ONDERDELEN IN DE OPLEIDING

1

Kijken met een
gedragsbril

2

Focus op
de praktijk

3

Creëer zelf
effectieve duwtjes

1

Leer kijken met
een **gedragsbril**

HET DUWTJE GEDRAGSMODEL

Duwtje werkt met een eigen methodiek om gedragsverandering effectief in de praktijk toe te passen. We kijken met een gedragsbril naar het vraagstuk en aan de hand van vier knoppen achterhalen we waarom mensen doen wat ze doen. Per knop zoomen we in op de hindernissen die er zijn om het gewenste gedrag te vertonen. Door in de schoenen van de mensen te staan waar het om gaat en door te vragen, achterhalen we de belangrijkste oorzaken en vinden we haakjes om een duwtje te ontwikkelen. We koppelen de praktijkbevindingen aan de nieuwste inzichten uit de wetenschap en kraken zo de gedragscode.

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.

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.

Weerstand

Normen

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.

Motivatie

2

Focus op
de **praktijk**

Toepassen van gedragskennis in de praktijk

Deze opleiding is een must voor iedereen die zich bezighoudt met het **gedrag van groepen mensen** en problemen echt wil oplossen. Gezondheid, financiën, duurzaamheid en de openbare ruimte; het zijn maar een paar onderwerpen waar de deelnemers de duwtje werkwijze in hun dagelijks werk op toepassen. Wetenschappelijke inzichten op een toegankelijke manier vertaald naar de praktijk. Deze **focus op praktijk** is wat de Duwtje opleiding uniek maakt. Hoe pas je gedragstechnieken effectief toe en welke details zijn belangrijk wanneer je met gedrag aan de slag gaat?

Om gedrag te veranderen heb je lef en snelle leercirkels nodig. De belangrijkste stap? In de schoenen gaan staan van de doelgroep. Door in de schoenen te staan van de mensen waar het om gaat, kom je achter belemmeringen en motivaties en leer je meer over het 'waarom' achter gedrag. De context is cruciaal voor het ontwerpen van je interventie. Met een groep van 12 deelnemers uit het hele land, met ieder hun eigen expertise, ontdek je in 7 dagen waarom mensen doen wat ze doen en hoe jij (of jouw organisatie) daar invloed op kunt hebben. Dit passen we direct toe op een echt gedragsvraagstuk uit de praktijk.

Een paar voorbeelden van eerdere casussen:

- *Hoe zorgen we dat hondeneigenaren hondepoep netjes opruimen?*
- *Hoe stimuleren we bewoners om hun vloer te isoleren?*
- *Hoe motiveren we HBO-scholieren om hun afval op school te scheiden?*
- *Hoe stimuleren we ondernemers om LED-verlichting te plaatsen?*
- *Hoe motiveren we mensen die in de schuld neigen te komen om contact op te nemen met de gemeente?*

JE ONTDEKT:

- Aan welke **knoppen** je moet draaien om gedrag een duwtje te geven en hoe je dit op een creatieve manier doet. Hoeveel kan ons brein eigenlijk verwerken? Weinig. En wat is de invloed van de groep? Enorm. Intrinsieke motivatie is de belangrijkste motor achter ons gedrag, maar hoe speel je daar op in? En welke weerstanden spelen een rol als mensen wel ja zeggen, maar nee doen...
- **16 technieken** die je moet kennen om gedragsverandering in de praktijk toe te passen en hoe je hier vervolgens chocola van maakt. Er zijn honderden technieken in de Psychologie, maar welke blijken uit onze ervaring nu het meest toepasbaar in de praktijk? En wat werkt niet?
- Je kan er na deze opleiding niet meer omheen dat abstracte doelen prachtig klinken, maar tot weinig verandering leiden. Het woord '**doelgedrag**' ga je heel vaak horen. Hoe breder (vager), hoe meer mensen het ermee eens zijn. Maar wat bereik je dan eigenlijk? Dus: wees concreet! En dat klinkt makkelijker dan het is.
- Het maakt niet uit in welke branche je werkt, want de duwtje werkwijze en inzichten zijn eigenlijk overal toe te passen. Wel gaat het om het gedrag van groepen en niet om bijvoorbeeld één-op-één coaching.
- Tot slot: je komt ook tot de conclusie dat het hotte 'nudging' geen trucje is. Gedragsverandering is een vak en wij leren je daar graag meer over.



Breng gedragsverandering
in de praktijk met het
duwtje boek en de
techniekenkaartjes

3

Creëer zelf
effectieve **duwtjes**

Duwtjes creëren met impact

Met een lading technieken ben je er nog niet, effectieve oplossingen zijn vaak oplossingen waarbij je net dat stapje extra moet zetten. Hoe kom je op ideeën als alles al bedacht is? Wat doe je als je vastloopt in het bedenken van oplossingen? En hoe zorg je ervoor dat je zoveel mogelijk ideeën kunt bedenken?

Allereerst een geruststelling: **iedereen is creatief!** Creativiteit gaat niet (alleen) over kunst of goed kunnen tekenen, het gaat juist ook om het maken van nieuwe verbindingen. Wist je dat bij een creatief proces maar liefst 40 hersengebieden actief zijn? In de opleiding leren we je hoe we ons creatief vermogen activeren. We gaan aan de slag met **handige oefeningen** en tips die je helpen bij de lastigste fase (en zeker ook de leukste!) van gedragsverandering: het daadwerkelijk vormgeven van een effectief duwtje.

De conclusies uit je gedragsanalyse en de technieken die daarbij passen, vormen het fundament voor je duwtje. We delen de werking van 16 technieken en welk effect deze hebben in de praktijk. Uiteindelijk giet je je duwtje ook in een middel, waarbij de mogelijkheden eindeloos zijn. Van producten die je vast kunt houden, zoals een brief, magazine en toolkit tot een aanpassing van een (digitaal) proces of de fysieke omgeving. **Alles kan en mag!**

Voorbeeld van een duwtje

Al **5 jaar**
succesvol

Samen met de TU Delft gingen we aan de slag om een **socialere houding** bij hun studenten te stimuleren. De TU Delft wil dat de bibliotheek meer is dan een ruimte met boeken. Aan de populariteit van de Library te zien, is dat aardig gelukt. Maar liefst 97% van de plekken is op een willekeurig tijdstip in de bieb bezet. Ook op een zondagochtend. Vooral tijdens tentamenperiodes is het lastig een plekje te scoren en als je eenmaal een plek hebt, sta je deze natuurlijk niet zomaar af. Het resultaat? Veel onnodig bezette plekken. Er ligt dus een duidelijke vraag: hoe kunnen we studenten motiveren hun plek niet onnodig lang bezet te houden, zonder daarbij gebruik te maken van regels?

Uit de gedragsanalyse bleek dat studenten zich wel **schuldig** voelden als ze onnodig lang hun plek bezet houden. Maar omdat ze momenteel bestraft worden als ze hun plekje afstaan, zien ze geen andere optie. Inspelen op schuldgevoel en het **aanbieden van een alternatief** is de oplossing.

“Don’t be like them”

De eerste stap van de interventie bestond uit het inspelen op dit schaamtegevoel met behulp van een campagne, waar de link werd gelegd met asociale toeristen die om 7 uur 's ochtends massaal handdoeken over ligstoelen heen gooien. De vervolgstap was het aanbieden van een alternatief. Geen regels en geen nadelige gevolgen, maar een **simpel sociaal gebaar**. Studenten die langer dan een uur hun plek verlieten, konden de ‘Towel Card’ neerleggen om andere studenten uit de brand te helpen. De resultaten waren erg positief en lieten een toename van 13% vrije plekken zien en tijdens drukke periodes zelfs een afname van 21% bezette plekken. Het is inmiddels al vier jaar geleden dat we de ‘Towel Card’ ontwikkelden, maar de kaart wordt op de dag van vandaag nog steeds gebruikt. **Een kleine nudge met een groot effect!**

We hebben deze kaarten gemaakt in samenwerking met het Praktijkonderwijs. Met lokale materialen hebben leerlingen van het Praktijkonderwijs in Zutphen de parkeerkaarten voor de TU Delft geproduceerd. Voor hen was het leuk om een keer iets anders te doen en de kaarten hebben hierdoor een verhaal.

13%

Toename vrije
plekken

21%

Afname bezette
plekken tijdens lunch



Globale opbouw van de 7 dagen

Geen van de opleidingsdagen is hetzelfde; we vullen de inhoud voortdurend aan met actualiteiten, verrassende wetenschappelijke inzichten en onze praktijkervaring. De opbouw van de dagen zoals hieronder beschreven, is bedoeld om globaal een indruk te geven en kan in de praktijk aangepast worden.

DAG 1

Maak kennis met elkaar, de Sociale Psychologie en leer over ons brein en de invloed op ons gedrag.

- Ontmoet nieuwe mensen uit verschillende organisaties door het hele land.
- College over ons brein en automatisch gedrag.
- Hoe formuleer je doelgedrag en breng je het spelersveld in kaart?
- Analyseer het probleem.
- Én we doen een mini-duwtje challenge!

Na deze dag:

- Ken je de basisprincipes uit de sociale en cognitieve psychologie.
- Kun je een gedragsprobleem herkennen.
- Heb je het doelgedrag geformuleerd, waarmee je met je team tijdens deze opleiding aan de slag gaat.
- Staat het spelersveld klaar.

DAG 2

Ontdek de wereld van gedragsverandering en zet de eerste stappen in de Duwtje Werkwijze.

- College over het brein en denkfouten
- Ga in de schoenen van de doelgroep staan: maak een storyboard.
- We gaan in op weerstanden, welke soorten zijn er en hoe herken je deze?
- Wat is fysieke en mentale belasting en hoe achterhaal je wat er speelt bij de knop gemak?
- Analyse koppelen aan je storyboard.

Na deze dag:

- Kun je het vakgebied gedragsverandering in een context plaatsen.
- Heb je een storyboard gemaakt.
- Weet je hoe je weerstand kunt herkennen.
- Begrijp je hoe gemakkelijk gedrag moet zijn in onze levens vol prikkels.

STUDIELAST Er is een studielast van 4 tot 8 uur tussen de verschillende opleidingsdagen. Dit bestaat uit leeswerk, onderzoek en uitvoeren van werkopdrachten. Op dit huiswerk wordt inhoudelijk feedback gegeven.

DAG 3

Welke stappen zet je om gedrag te analyseren?

- Leer het verschil tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie.
- Speel in op persoonlijke en sociale normen. En hoe zet je rolmodellen in?
- We delen how-to's om gedrag te analyseren met observaties en interviews.
- Je gaat op pad voor veldstudie.

Na deze dag:

- Begrijp je wat voor invloed de sociale omgeving heeft op ons gedrag.
- Heb je een vliegende start gemaakt met je gedragsanalyse.
- Ken je de basics van observaties en interviews.

DAG 4

*Aan welke knoppen kun je draaien om gedrag te veranderen?
8 technieken uit de Psychologie op een rij.*

- Maak je doelgedrag definitief.
- Ga van chaos naar overzicht met de gedragscode.
- Zodra je weerstand herkent, hoe ga je er dan mee om?
- En met welke technieken zorg je voor zo min mogelijk belasting van het brein.

Na deze dag:

- Weet je hoe je om kunt gaan met weerstand, zonder nog meer argumenten te geven.
- Zie je ineens hoe complex we de wereld om ons heen gemaakt hebben.
- Herken je duwtjes in de praktijk en de technieken die gebruikt worden.

DAG 5

Nog 8 technieken en hoe meet je de effecten?

- College effectmeting in de praktijk: er is zoveel mogelijk!
- Op welke manieren kun je gebruik maken van de sociale norm?
- Wat zijn drijfveren waarmee je mensen motiveert om in beweging te komen?
- Bouw een stevig fundament voor het creëren van een duwtje.

Na deze dag:

- Weet je beter hoe je anderen én jezelf kunt motiveren.
- Heb je ondertussen al 16 technieken geleerd!
- Weet je aan welke knoppen je kunt gaan draaien.
- Heb je kennisgemaakt met effectmeting in de praktijk.

DAG 6

Hoe ontwikkel je een interventie die innovatief én wetenschappelijk is?

- Focus: waar ga je de interventie op richten?
- Welke middelen kun je gebruiken om je doelgroep écht te bereiken?
- Creatief vermogen: hoe vergroten we onze creatieve denkkracht om slimme oplossingen te bedenken?
- Prototype maken.

Na deze dag:

- Staat je Duwtje in de startblokken!

DAG 7 — SLOTEVENT

Je mag trots zijn op het resultaat, dus we sluiten de opleiding af met een feestje.

Het is zover! Je hebt geleerd hoe je de Duwtje werkwijze doorloopt, je hebt een enorme lading inspiratie meegekregen en je hebt die vertaald naar een concreet vraagstuk. Dan is het nu tijd om jouw Duwtje te delen. We gaan er samen voor zorgen dat je aan het eind een concept hebt ontwikkeld waar je trots op kunt zijn. Ter voorbereiding: persoonlijke begeleiding per groepje

voor de eindpresentaties. In te vullen hoe je wil, we kunnen mailen/appen/bellen of je komt bij ons op kantoor langs. Van deze laatste dag maken we een evenement. In de ochtend ervaar je hoeveel je geleerd hebt in een hackaton en de middag staat in het teken van het presenteren van jullie duwtjes aan mede-deelnemers en de opdrachtgever. Samen organiseren we dit dusdanig dat iedereen op zijn eigen manier kan 'shinen'.

Wanneer de opleiding met goed gevolg afgelegd is, ontvang je je diploma en mag je jezelf 'Duwtje expert' noemen. Op dit feestelijke moment brengen we natuurlijk een toast uit aan het eind van het slotevent!

DOCENTEN



RUBEN DUMMER

Opleidingscoördinator,
Hoofddocent & Gedragsexpert

“Het perfecte duwtje sluit goed aan op de doelgroep. In de schoenen staan van alle betrokken partijen en een situatie vanuit verschillende perspectieven bekijken, is daarom essentieel. Ik haal veel plezier uit het doorgronden van gedrag om vervolgens mijn kennis opgedaan tijdens de master Toegepaste Sociale Psychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen te gebruiken om bruggen te slaan tussen theorie en praktijk.”

OPLEIDINGEN & CURSUSSEN

Msc. Sociale Psychologie, Bachelor Psychologie, Minor Sociologie, Bachelor Communicatiewetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Contact: ruben@duwtje.com



ARANKA SINNEMA

Hoofddocent & Gedragsexpert

“Gedragspsychologie geeft mij een kijkje in de menselijke belevingswereld die anders verborgen blijft. Ik vind het bijzonder en interessant om daarmee gedrag op een positieve manier te veranderen. Als Sociaal Psycholoog heb ik mij gespecialiseerd in groepsprocessen en humor. Naast onderzoek breng ik onze kennis vol enthousiasme over door het geven van trainingen.”

OPLEIDINGEN & CURSUSSEN

Msc. Sociale psychologie, Bachelor Algemene sociale wetenschappen, Minor sociologie
Universiteit Utrecht

Contact: aranka@duwtje.com



LIZA LUESINK

Gastdocent & Oprichter Duwtje

"Duwtje is ontstaan vanuit de overtuiging dat we met het benutten van kennis over gedrag zoveel meer kunnen bereiken. En dit blijkt steeds weer in de praktijk! Vol energie vertaal ik inzichten uit de wetenschap naar de dagelijkse praktijk. Een vraagstuk induiken, mensen en middelen verbinden met als resultaat een mooi product: geen dag is hetzelfde!"

EERDERE FUNCTIES

Senior Gedragsexpert Belastingdienst
Fractievoorzitter gemeenteraad Zutphen

OPLEIDINGEN & CURSUSSEN

Msc. Social Psychology Radboud Universiteit Nijmegen, Cum Laude / Trendwatching, strategie en conceptontwikkeling Second Sight / Socratisch gesprek Denkstof

IN HET KORT



€4575,-

Inclusief **Duwtje boek**
en **techniekenkaarten**

Praktische zaken

- 12 deelnemers
- 7 dagen verspreid over vier maanden
- Investering: €4575,-
- HBO werk/denkniveau

LOCATIE

Oudewand 130 Zutphen

Het Duwtje pand is een inspirerende plek midden in het historische centrum van Zutphen. Het pand is een gemeentemonument dat we zelf hebben verbouwd, zodat alle faciliteiten aanwezig zijn om fijn aan de slag te gaan.

Met openbaar vervoer

Wij stimuleren het gebruik van het openbaar vervoer en je vindt ons pand op een paar minuten loopafstand van het station.

Met de auto

Kom je met de auto? Achter het station is een prettige parkeergarage (Qpark Lijmerij 2) en om de hoek is betaald parkeren op het Hagepoortplein, David Evekinkstraat of Basseroord.

Over Duwtje

Duwtje is een onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van gedragsverandering. Wij helpen met de zoektocht naar verandering. Met kennis van gedrag en de overtuiging dat vele kleine stapjes meer bereiken dan één grote stap. Maar bovenal door met andere ogen naar de vragen te kijken en samen met de organisatie de uitdaging aan te gaan.

Duwtje is opgericht in 2009 door Joyce Croonen en Liza Luesink, beide cum laude afgestudeerd als Sociaal Psycholoog, met als specialisatie de Master Gedragsverandering aan de Radboud Universiteit. Daarnaast waren zij bij de Belastingdienst pioniers met de oprichting van het allereerste Behavioral Insights Team (BIT) van de Nederlandse overheid. Inmiddels heeft het team van Duwtje samengewerkt met vele organisaties en bedrijven, waaronder ziekenhuizen, gemeentes, goede doelen en verschillende Ministeries en inspecties. Daarnaast verzorgen de Duwtje trainers wekelijks lezingen en in-company opleidingen door het hele land. Ook heeft Duwtje een eigen interne opleiding die al 100 Duwtje experts heeft afgeleverd.

www.duwtje.com

DUWTJE

