

Instructie: Ga in groepjes uit elkaar en bespreek het huidige gedrag, het gewenste gedrag en de beschikbare informatie aan de hand van de vragen hieronder. Formuleer met elkaar een concreet gedragsdoel.

Gedragsvraagstuk voor communicatie:

1 Huidig gedrag

Wat is het huidige gedrag?
Beschrijf: waar, wanneer, hoe vaak, hoe lang al?

.....

.....

.....

.....

Is er sprake van gewoontegedrag?

Ja

Nee

Waarom vertonen mensen dit gedrag?

.....

.....

.....

Wie moeten hun gedrag veranderen?

.....

.....

In hoeverre kun je deze doelgroep onderverdelen in relevante segmenten?

.....

.....

.....



2 Gewenst gedrag

Wat is het gewenste gedrag?
Beschrijf: waar, wanneer, hoe vaak?

.....

.....

.....

Is dit gedrag iets nieuws of hebben mensen uit de doelgroep het al eerder geprobeerd?

.....

.....

Hebben ze een voornemen of voorbereiding nodig voor het gewenste gedrag of kan het ook automatisch worden opgeroepen?

.....

.....

Wat zijn natuurlijke momenten waarop ze openstaan voor de gedragsverandering?

.....

.....

Zijn er andere mensen die het gewenste gedrag al vertonen? Wie?

.....

.....

.....

Wat is hun motivatie en wat kunnen we hiervan leren?

.....

.....

.....

4 Beschikbare informatie & onderzoek

Welke feiten en cijfers zijn bekend over het huidige en gewenste gedrag en de doelgroep(en)?

.....

.....

.....

.....

Welke veronderstellingen heb je over het huidige en gewenste gedrag en de doelgroep(en)?

.....

.....

.....

.....

Welke gedragscijfers en inzichten over de doelgroep missen we nog?

.....

.....

.....

.....

Hoe kun je in contact komen met de beoogde doelgroep(en)?

.....

.....

.....

Hoe kunnen we het gewenste gedrag meetbaar maken?

.....

.....

.....

3 Gedragsdoel

Formuleer het gedragsdoel:

<Wie> doen in plaats van <het huidige gedrag>

in de toekomst <het gewenste gedrag> <waar>

..... en <wanneer>

1 Maak met elkaar een persona

Personabeschrijving

Naam:
 Leeftijd:
 Woonplaats:
 Beroep:
 Gezinssituatie:

Huidig gedrag: hoe gedraagt de persona zich nu?

Beschrijf het gedrag: in welke situatie, op welk moment, hoe vaak, hoe lang al, waarom vertoont hij/zij dit gedrag?

.....

Gewenst gedrag: hoe gedraagt de persona zich in de toekomst?

Beschrijf het gedrag: in welke situatie, op welk moment, hoe vaak, al eerder geprobeerd, waarom vertoont hij/zij dit gedrag?

.....

Wie beïnvloeden de persona?

Beschrijf de sociale omgeving: wie zijn belangrijke andere mensen, welke rol spelen die bij het gedrag, spreken ze met elkaar over het gedrag?

.....

Huidig gedrag

Hoe sterk wil hij/zij vasthouden aan het huidige gedrag?



In hoeverre past het huidige gedrag bij het beeld dat hij/zij van zichzelf heeft en de waarden die hij/zij belangrijk vindt?



In hoeverre maakt hij/zij een bewuste keuze voor het huidige gedrag of gaat het automatisch?



Welke emoties ervaart hij/zij bij het huidige gedrag? (denk aan angst, blijdschap, verbazing)



Wat vinden belangrijke andere mensen van het huidige gedrag en welk gedrag vertonen zij feitelijk?



Hoe beïnvloedt de fysieke omgeving het huidige gedrag?



In hoeverre is hij/zij in staat om het huidige gedrag te veranderen? (denk aan benodigde vaardigheden en middelen)



Wat weet hij/zij van het huidige gedrag en welke misvattingen bestaan er?



Wat vindt hij/zij van het huidige gedrag en wat ziet hij/zij als belangrijke voor- en nadelen daarvan?



Gewenst gedrag

In hoeverre heeft hij/zij weerstand tegen de gevraagde gedragsverandering en waarom?

In hoeverre past het nieuwe gedrag bij zijn/haar zelfbeeld en waarden?

Zijn er associaties of automatismen die het gewenste gedrag als vanzelf (kunnen) oproepen?

Welke emoties ervaart of verwacht hij/zij bij het gewenste gedrag? (denk aan angst, blijdschap, verbazing)

Wat vinden belangrijke andere mensen van het gewenste gedrag?

Welke elementen uit de fysieke omgeving stimuleren of belemmeren gewenst gedrag?

In hoeverre gelooft hij/zij in staat te zijn om het gewenste gedrag te vertonen?

Wat weet hij/zij van het gewenste gedrag en welke misvattingen bestaan er?

Wat vindt hij/zij van het gewenste gedrag en wat ziet hij/zij als belangrijke voor- en nadelen daarvan?

2 Kies de drie belangrijkste gedragsbepalers. Wat stimuleert het gewenste gedrag het meest? Wat is makkelijk te veranderen?

Gedragsbepaler 1:

Dit bevordert/belemmert het gewenste gedrag op de volgende manier:

.....

Dit is kansrijk, omdat:

Gedragsbepaler 2:

Dit bevordert/belemmert het gewenste gedrag op de volgende manier:

.....

Dit is kansrijk, omdat:

Gedragsbepaler 3:

Dit bevordert/belemmert het gewenste gedrag op de volgende manier:

.....

Dit is kansrijk, omdat:

Weerstand



Weerstand is een sterk motief om gedrag niet te vertonen. Er zijn drie vormen. Het is belangrijk om ze in de juiste volgorde weg te nemen:

- 1. Aversie:** mensen voelen zich gedwongen tot verandering en verzetten zich om het gevoel van autonomie terug te krijgen
- 2. Sceptis:** mensen zijn niet overtuigd van het nut van de verandering of wantrouwen de afzender en komen met tegenargumenten
- 3. Inertia:** mensen zijn passief, omdat de interesse in verandering ontbreekt of ze er tegenop zien.

Speelt (een vorm van) weerstand een belangrijke rol? Kun je deze weerstand tegen gedragsverandering verminderen?

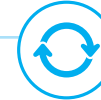
Zelfbeeld



Het beeld dat we van onszelf hebben, is een belangrijke bepaler van ons gedrag en hangt nauw samen met onze waarden. Wanneer gedrag in lijn ligt met ons zelfbeeld, zijn we eerder intrinsiek gemotiveerd. Je kunt een bestaand zelfbeeld makkelijker activeren dan veranderen. Als het doelgedrag niet past bij ons zelfbeeld, is de kans daarom kleiner dat we het gaan vertonen.

Hoe belangrijk is het gedrag voor het zelfbeeld? Op welke waarden van mensen kun je inspelen?

Automatische reacties en onbewuste associaties



Veel van ons gedrag doen we automatisch, zonder dat we hoeven na te denken of een bewuste keuze hoeven te maken. Denk aan praten, eten, slapen. Ook communicatie roept onbewust (en soms onbedoeld) associaties op. Zo kunnen beelden van mensen in nood weezin oproepen in plaats van medeleven en zo leiden tot een automatische vermijdingsreactie. Het is vaak makkelijker om wenselijke automatisen te benutten dan om ongewenst automatisch gedrag te doorbreken.

Zijn er automatische reacties of onbewuste associaties die het gedrag oproepen? Welke kun je benutten of veranderen?

Emoties



Specifieke gevoelens, zoals angst, blijdschap of verbazing, zijn een belangrijke motivatie voor gedrag. Emoties kunnen ontstaan wanneer belangrijke waarden of behoeften worden aangesproken of bedreigd. Bij heftige emoties staan mensen niet meer open voor een inhoudelijke boodschap. Het is dan belangrijk om de bron van de emoties te achterhalen. Voorgestelde emoties zijn beter te beïnvloeden dan emoties die mensen direct ervaren. Door emoties te erkennen of op te roepen, kun je hun invloed op gedrag verzwakken of juist versterken.

In hoeverre spelen emoties een rol bij het gedrag? Waar kun je op inspelen?

Sociale omgeving



De mensen om ons heen beïnvloeden ons gedrag: familie, vrienden en collega's, maar ook mensen die we als autoriteit zien. Twee normen spelen hierbij een rol:

- **Injunctieve norm:** de perceptie van wat voor ons belangrijke mensen gewenst gedrag vinden. Dit komt niet altijd overeen met de (wettelijke) regels.
- **Descriptieve norm:** de perceptie van wat deze andere mensen doen.

Als deze twee normen verschillen, dan heeft de descriptieve norm meestal een sterker effect op gedrag dan de injunctieve norm of de regels.

Hoe beïnvloeden anderen het gedrag? Van welke normen kun je gebruikmaken?

Fysieke omgeving



Het ontwerp van de omgeving bepaalt hoe mensen keuzes maken, zowel online als offline. Dit wordt keuze-architectuur genoemd. Die is nooit neutraal en duwt mensen in een bepaalde richting. Zo kan gedrag moeilijker of makkelijker worden door obstakels (verkeersdrempels) of hulpmiddelen (keuzehulp) in de omgeving. Ook kan de omgeving een bepaalde gedragsnorm communiceren, bijvoorbeeld: een rommelige straat zegt dat asociaal gedrag mag. Een ingreep in de fysieke omgeving kan aandacht trekken en ander gedrag stimuleren.

Hoe beïnvloedt de fysieke omgeving het gedrag? Kun je omgevingselementen aanpassen?

Kunnen



Als mensen het gedrag kunnen vertonen, zullen ze dat ook eerder doen. Omgekeerd vormt 'niet kunnen' een belemmering. Iets kunnen is afhankelijk van vaardigheden, middelen en de situatie (denk aan tijd en stress). Ook het gevoel dat je het kunt (eigen effectiviteit) speelt een grote rol. Het gevoel competent te zijn, is belangrijk voor intrinsieke motivatie. Dit gevoel is makkelijker te beïnvloeden dan vaardigheden en middelen.

In hoeverre zijn mensen in staat om hun gedrag te veranderen?

Kennis



Weten wat de voor- en nadelen van bepaald gedrag zijn, helpt bij het maken van keuzes. Daaronder valt ook kennis over risico's van gedrag. Kennis kan dus de houding ten aanzien van het gedrag beïnvloeden. Echter, niet alle kennis is belangrijk om een afweging te maken. Zoek naar wat relevant is voor je doelgroep. Je kunt nieuwe kennis overbrengen, maar ook proberen om misvattingen te corrigeren. Let op: (meer) correcte kennis leidt niet automatisch tot het gewenste gedrag.

Weten mensen voldoende over het gedrag? Zijn er misvattingen die je moet wegnemen?

Houding



Als mensen positief staan tegenover gedrag, zullen ze het eerder uitvoeren, vooral als het iets nieuws is. Naast weten wat voor- en nadelen van gedrag zijn, gaat het vooral om de waarde die eraan wordt toegekend. Wanneer we iets belangrijk vinden om te doen, zijn we intrinsiek gemotiveerd. Er kan echter wel een verschil zitten tussen iemands houding en zijn/haar gedrag, bijvoorbeeld vanwege belemmeringen in de omgeving of het eigen kunnen. Ook het beïnvloeden van risico-perceptie kan relevant zijn voor de houding.

Hoe staan mensen tegenover het gedrag? Kun je de afweging van voor- en nadelen beïnvloeden?

Toelichting: Gebruik dit notitieblad om de belangrijkste eigenschappen van de persona's en de gedragsbepalers per doelgroep naast elkaar te zetten. Kijk op welke punten ze verschillen en overeenkomen.



Naam persona:

Omschrijving

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Belangrijke gedragsbepalers:

1.
.....
.....
2.
.....
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....
.....



Naam persona:

Omschrijving:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Belangrijke gedragsbepalers:

1.
.....
.....
2.
.....
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....
.....



Naam persona:

Omschrijving:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Belangrijke gedragsbepalers:

1.
.....
.....
2.
.....
.....
.....
.....
3.
.....
.....
.....
.....