

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

## Gedrag, beïnvloeding en communicatie

Dr. L.R. Pol  
Em. lector Overheidscommunicatie HU  
Vennoot Tabula Rasa  
Psychologie Maastricht University  
Behavioral Science Institute Radboud University

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Cruciale vraag: welke soort gedrag?*

- Gepland gedrag?
  - Zijn we ons van bewust
- Automatisch gedrag?
  - Denken we niet (meer) over na
  - Routines
  - Reactie op stimuli
  - Handelen dat niet door tot bewustzijn doordringt, niet door het bewustzijn in actie wordt gezet

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Gepland gedrag (Ajzen en Fishbein)*

- Attitude ⇨
- Sociale norm ⇒ intentie ⇒ gedrag
- Ervaren controle ⇨

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Communicatie bij gepland gedrag*

- Doelgroep gemotiveerd om kennis te nemen van informatie. Daarom:
  - Keiharde argumenten geven: inhoudelijke info
  - Don't beat around the bush
  - Creatieve grapjes in plaats van inhoudelijke boodschap is contraproductief
- Toepasbaar:
  - Implementatie-intenties
  - Verliesframing

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Maar: verwar verliesframing niet met hevig angst aanjagen!*

- Angst aanjagen werkt bijna nooit als communicatiestrategie: doelgroep sluit zich af voor de info
- Zelfs al zegt doelgroep zelf dat dat effectief is
- Doe dat dus nooit! Is een uiterst riskante strategie
- Kan zelfs contraproductief zijn: juist dat doen wat je niet wil
- Licht negatieve insteek is wel kansrijk: genereert meer hersenaandacht dan positieve info

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Fear appeals*



T A B U L L A R A S A

*Automatisch gedrag*

- Maar: allergrootste deel van ons gedrag is automatisch (en komt onbewust tot stand)
- Verklaringen die mensen voor dat gedrag geven hebben meestal niks te maken met de eigenlijke motivatie
- Vgl. experiment keuze nylons
- Bij uitstek veel verkeersgedrag is automatisch (behoudens in de fase waarin het geleerd wordt)

T A B U L L A R A S A

*Automatisch gedrag (2)*

- Beïnvloeding attitudes en kennis heeft daar geen zin:
  - *dus niet: 'doet u nou vooral dit of dat niet'*
  - *Dringt eenvoudigweg niet door, omdat men er niet bij is met zijn hoofd*
- Andere beïnvloedingstechnieken nodig dan bij gepland gedrag

T A B U L L A R A S A

*Praktische voorbeelden*

T A B U L L A R A S A

*Beïnvloeding automatisch gedrag*

- Doorbreking routine:
  - *Verkeersplein zonder borden etc. (Modderman)*
  - *Betrokkenheid bij ernstig ongeluk*
  - *Sociale netwerkbenadering*
- Of juist *gebruik maken* van feit dat het gedrag automatisch is
- In beide spelen woorden een belangrijke rol. En andere stimuli: beelden, geluiden of geuren
- Die beïnvloeden ons, mits goed gekozen, heel vaak zonder dat we dat in de gaten hebben

T A B U L L A R A S A

*Concrete voorbeelden door primes activeerbaar gedrag*

- *Snelheid (toepasbaar bij situaties waarin paniek kan ontstaan)*
- *Brutaliteit, assertiviteit, onbeschoftheid (toepasbaar bij tegengaan geweld tegen hulpdiensten en politie)*
- *Samenwerken (toepasbaar stimuleren samenwerking schakels in ketenzorg en elders)*
- *Netheid (Broken windows)*
- *Koopgedrag (Weense wals versus O sole mio)*

T A B U L L A R A S A

*Pas op voor – onbedoeld! - fout gebruik van primes*

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A



**Zorg voor een goede nachtrust.**  
**WORD GEEN SLAAPRIJDER.NL**  
 Daar haan je een **1000 bonus**

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Prompt*

- Expliciete herinnering

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A



- Resultaten pretest zijn significant (800 fietsers)
- Wit bord: 35% door rood
- Met interventie: 17,5% door rood

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Gebruik van technieken uit onderzoek naar sociale invloed*

- Gebruik maken van diep ingesleten gedragspatronen (waarvan we ons niet bewust zijn)
- Bijvoorbeeld principe van *Commitment and consistency*

T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Interventie bijplaatsing*



T  
A  
B  
U  
L  
A  
R  
A  
S  
A

*Sticker*



**Voor een schone buurt.**



