

tabula rasa

Verdichting, gedragsreacties en - interventies

Dr. Bert Pol

Vennoot Tabula Rasa (Den Haag)

Oud-lector Overheidscommunicatie

Wat doet Tabula Rasa (en voor wie o.a.)

- Tabula Rasa gespecialiseerd in vraagstukken over gedrags-, attitude- of kennisverandering
- O.a. afvalscheiding, zwerfafval, energietransitie, mobiliteit, smart mobility, vaccinatiebereidheid, sociale problematiek
- Campagnestrategie



NIX18



Weerstand tegen verandering: mensen zijn licht ontvlambaar



Hoe reageren betrokkenen op verdichting?

- Weerstand te verwachten
- Verdichting geeft veel mensen vrees voor ongemak
- **Ondernemers:** ruimte, problemen met omwonenden
- **Huidige bewoners:**
 - *Overlast door bouwwerkzaamheden*
 - *Vrees waardevermindering huis: uitzicht, minder parkeerplaatsen, toename in- en uitgaand verkeer*
 - *En: mobiliteitsproblemen*

- Mensen moeten waarschijnlijk hun mobiliteitsgedrag aanpassen
- Dat kan lastig zijn:
 - *mobiliteitsgedrag is vaak ketengedrag*
 - *krap tijdschema: kinderen naar school of crèche brengen voor het werk, op de terugweg boodschappen doen, mantelzorgverplichtingen, sport, sociale activiteiten*
 - *Plus doorbreken van jarenlange routines en 'rechten'*

Weerstand uit de omgeving is vervelend

- Klagende bewoners (en bedrijven)
- Negatieve publiciteit
- Procedures
- Van meet af aan irritatie over het project
- Pers: 'bewoners zijn woedend'

Escalatie tijdens groepsbijeenkomst

Wie is de vrouw die het gezicht werd van de woede van Steenbergen?

Niels Markus en Wilfred van de Poll – 24/10/15, 11:21



© Ton Toemen. Shalana Bosmans tijdens de informatieavond over asielzoekers in Steenbergen. Op de foto wordt ze door iedereen aangesproken.

DOSSIER Lees het volle
Asielbeleid

Verwant nieuws



Steenbergen schreeuwt
- 21/10/15

Meer over



Hirsch Ballin: Komst v
stelt óók burgers op de



Steenbergen schreeuwt

Is gedrag rationeel?

- Maar voor een zeer beperkt deel, zeker als ze vinden dat hen iets wordt afgepakt
- Mede bepaald door:
 - *Vrees iets kwijt te raken*
 - *Frustratie: idee niet serieus genomen te worden*
 - *Aanstekelijkheid van gedrag van mensen uit de omgeving*
- Vertrouw daarom *niet* op uw overtuigingskracht: uw redelijke argumenteren vaak onacceptabel en onredelijk gevonden

(Hoe) kan je weerstand voorkomen of beperken?

Weerstand voorkomen, verminderen of wegnemen

- Gelukkig is weerstand (voorkomen en wegnemen) is **in psychologie** goed bestudeerd
- Heeft geleid tot evidence based **interventies** om weerstand het hoofd te bieden

Verstand van weerstand is noodzakelijk in veranderingsprocessen

- Onhandige communicatie kan onbedoeld weerstand creëren:
 - *'u moet ...'*
 - *'ik moet niks'*
- Onhandige communicatie kan *escaleren*:
- als weerstand *collectief* is, kan een proces volkomen ontsporen

Groepsprocessen na onderschatte weerstand: escalatie



tabula rasa

Verschillende typen weerstand

- Drie typen weerstand:
 - *Reactance*
 - weerstand tegen de inperking van de keuzevrijheid
 - *Inertia*
 - weerstand tegen verandering
 - *Scepticism*
 - weerstand tegen de inhoud van het voorstel

- Ik ga omwille van tijd alleen kort in op reactance:
- Weerstand door het gevoel dat iets wordt afgepakt

Reactance

- *Psychological reactance theory*: mensen zijn gesteld op hun vrijheid
- Steeds wanneer onze persoonlijke keuzevrijheid (gevoelsmatig) beperkt of bedreigd wordt, ontstaat de behoefte om die keuzevrijheid te behouden significant
- Reactie: “*Ik laat me niet (door jou) beperken*”
- Gevolg: men poogt de vrijheid te herstellen

Toepasbare interventies ter voorkoming / in geval van reactance

tabula rasa

Interventie: *weerstand meteen erkennen*

Achterliggende idee: als je empathie uitstraalt en erkent dat iets vervelend is, beweeg je gevoelsmatig naar iemand toe. De kans is dan groot dat mensen begrip zullen opbrengen.

- Meteen ter sprake brengen dat iets niet prettig is, of nadelen heeft voor de doelgroep
- Dit is effectief als er al sprake is van weerstand, of als weerstand moeilijk te vermijden lijkt

Voorbeeld toepassing weerstand erkennen

Standaardverzoek:

- “sorry, ik ben te laat voor een vergadering. Ik ben vergeten deze brief te posten. En hij moet vandaag weg. Zou jij hem voor mij willen posten?”
- Percentage instemmende reacties:

71%



tabula rasa

Weerstand *erkend*:

- “sorry, ik ben te laat voor een vergadering. Ik ben vergeten deze brief te posten. En hij moet vandaag weg. Ik **snap het volkomen als je dat niet wil, maar zou jij hem voor mij willen posten?**”
- Percentage instemmende reacties:

100%



tabula rasa

Voorbeeld weerstand erkennen

- Experiment: bij verzoek om geld voor een parkeermeter

- Standaardverzoek:

58%

- *Bij erkenning en benoemen weerstand:*

91%

Interventie Tabula Rasa

- Probleem: gemeenteambtenaren stalden bij stadhuis hun fiets op plekken die voor andere doelgroepen bestemd waren
- Oplossing: weerstand erkennen en een reden geven.



Interventie: *weerstand erkennen maar brengen als onvermijdelijk*

Achterliggende idee: als je empathie uitstraalt en erkent dat iets vervelend is, beweeg je gevoelsmatig naar iemand toe. Door vervolgens pas te benoemen dat weerstand bieden weinig nut heeft, creëer je meer begrip dan als je de weerstand niet erkend zou hebben.

- Weerstand niet ontkennen, maar verwoorden als onvermijdelijk
 - *“Natuurlijk is dit heel vervelend, maar er is echt niets aan te doen.”*

Interventie: *maak de vraag minder persoonlijk*

Idee: weerstand ontstaat soms door een interpersoonlijke spanning. Opgelaten gevoel omdat iemand je aan het 'bewerken' is.

- Het kan helpen om de vraag te depersonaliseren, oftewel: het verzoek zo framen dat het niet vanuit jou komt
- 'Ik heb het niet bedacht' / 'Ik had het zelf ook liever anders gezien'

Af te raden: *met sterke tegenargumenten de ander klem praten*

- Door de opponent met sterke tegenargumenten te bestoken, vergroot je de afstand tot de andere partij
- Daardoor wordt het steeds moeilijker om tot elkaar te komen

Organiseer geen groepsbijeenkomst

Wie is de vrouw die het gezicht werd van de woede van Steenbergen?

Niels Markus en Wilfred van de Poll – 24/10/15, 11:21



© Ton Toemen. Shalana Bosmans tijdens de informatieavond over asielzoekers in Steenbergen. Op de foto wordt ze door iedereen aangesproken.

DOSSIER

Lees het volle

Asielbeleid

Verwant nieuws



Steenbergen schreeuwt

- 21/10/15

Meer over



Hirsch Ballin: Komst v
stelt óók burgers op de



Steenbergen schreeuwt

tabula rasa

Kortom

- Gedrag van mensen is maar beperkt rationeel
- En al helemaal als ze het gevoel hebben als ze in hun vrijheid worden beknot
- Andere interventies nodig dan redelijke argumenten
- Weerstand voorkomen of beheersen m.b.v. psychologische inzichten