

Gedragsbeïnvloeding voor een meer weerbare samenleving



Een weerbare samenleving is in staat om allerlei verstoringen als een overstroming, brand of aanslag op te vangen. Burgers spelen hierin een cruciale rol. Niet alleen omdat zij bij een incident als eerste ter plekke zijn, maar ook omdat het om hún community gaat en zij er samen met overheid en bedrijfsleven voor moeten zorgen dat zij zo snel mogelijk van de verstoring herstellen.

Uit analyses blijkt dat burgers eigenlijk heel actief zijn nadat zich een incident heeft voorgedaan en zowel de wil als het vermogen hebben om in te grijpen. Slachtoffers helpen, verkeer regelen: burgers wachten niet op de komst van professionals maar doen wat er op dat moment nodig is om de situatie het hoofd te bieden. In deze fase hoeven burgers dus niet te worden aangezet tot meer zelfredzaam gedrag: ze zijn het eigenlijk al. Maar de effectiviteit van beslissingen kan wel worden verbeterd met een goede voorbereiding: weet je waar je naar toe kan bij een overstroming of wat je moet doen als je kind een giftige stof heeft gedronken? Dergelijk voorbereidend gedrag is lastig te beïnvloeden. En dat komt omdat ons gedrag vaak niet door analytische afwegingen wordt gestuurd maar voortkomt uit automatische associaties.

INTUÏTIE EN ANALYSE

Jonathan Haidt¹ gebruikte als metafoor voor het menselijke denken een olifant en zijn berijder: de olifant is het intuïtieve denken en de berijder het analytische denken (zie Figuur 1). De olifant is geneigd om op zijn gevoel en ervaringskennis af te gaan en daarmee gebaande paden te volgen. De berijder kan in principe verder kijken, overziet het keuzelandschap en kan zich bewust zijn van de kwaliteit van de verschillende paden. De olifant is echter moeilijk bij te sturen. Met andere woorden: ons gedrag is veelal gewoontegedrag wat lastig is om met bewuste sturing te veranderen. Om gedrag te veranderen moet de berijder eigenlijk met veel kennis en geduld de olifant trainen.

CAMPAGNES

We weten allemaal hoe lastig het is om gewoontegedrag met bewuste sturing te veranderen, maar toch richt de overheid zich in haar campagnes nog vaak op dat analytische denken. Bijvoorbeeld in de 'Denk Vooruit' campagne die een paar jaar geleden werd gelanceerd om burgers na te laten denken over de mate waarin ze voorbereid zijn op een ramp. Uit de evaluatie bleek dat veel burgers



■ Prof. dr. José Kerstholt

Senior onderzoeker TNO en bijzonder hoogleraar Psychologische Besliskunde, Universiteit Twente

de campagne wel kenden, maar dat het niet tot een gedragsverandering had geleid. Mensen gingen geen noodpakket samenstellen en troffen geen maatregelen om risico's te reduceren. Doorgaans hebben campagnes die gericht zijn op het analytische denken weinig effect op gedrag. De berijder heeft weinig invloed op de olifant.

GEDRAGSBEÏNVLOEDING

Om de olifant een andere kant uit te sturen (gedrag te veranderen) moeten we dus veel meer het intuïtieve denken aanspreken. Eén manier waarop je dat zou kunnen doen is via *serious gaming*. Dit is typisch een leeromgeving die zich niet alleen op het analytische denken richt, maar ook op het intuïtieve denken. Met dergelijke games simuleer je concrete situaties waarbinnen spelers worden uitgedaagd om over problemen na te denken en consequenties van eigen gedrag te ervaren. Doordat mensen zich goed in kunnen leven in de situatie wordt ook het intuïtieve denken geactiveerd. Zo bleek dat mensen die de *serious game B-SaFe!* van TNO (figuur 2) hadden gespeeld zich daadwerkelijk meer bewust te zijn van risico's in hun eigen leefomgeving.

WETEN WAT JE WILT

In onze informatiemaatschappij worden burgers overspoeld met informatie, kost het vaak al veel moeite om alle bordjes rond werk en gezin draaiende te houden en staan mensen weinig stil bij wat zij nu echt belangrijk vinden. In de metafoor van de olifant zou je kunnen zeggen dat de berijder niet weet welk pad de olifant het liefst zou bewandelen. Hij overziet weliswaar het hele landschap, maar omdat hij de wensen van de olifant niet kent weet hij niet welk pad het beste is en blijft gewoon doorlopen op het gebaande pad. Je zou gedrag dus ook kunnen beïnvloeden door mensen meer bewust te maken van hun eigen waarden, van wat zij nu werkelijk belangrijk vinden in hun leven. Zo hebben wij een instrument ontwikkeld dat burgers bewust moet maken van allerlei aspecten rond vrijwilligerswerk. Door de berijder bewust te maken van wat de olifant echt belangrijk vindt, wordt het makkelijker om beslissingen te nemen die daarmee in overeenstemming zijn en worden burgers *empowered* om hun eigen keuzes te maken.

¹ J. Haidt, *The righteous mind: Why good people are divided by politics and religion*, London: Allen Lane, 2012.



INRICHTING VAN HET KEUZELANDSCHAP

Je kunt proberen de olifant en zijn berijder een ander pad te laten kiezen, maar je kunt ook het landschap waarin olifant en berijder hun route moeten kiezen anders inrichten.

Een eerste voorbeeld is om ervoor te zorgen dat burgers hun zelfredzame gedrag ten tijde van crises ook daadwerkelijk kunnen realiseren. Door het trainen van hulpdiensten in het efficiënt omgaan met burgerhulp kunnen burgers gewoon hun zelfredzame gedrag vertonen, hun eigen pad blijven volgen, maar dat leidt dan wel tot een nuttige bijdrage aan de crisisbeheersing.

Een tweede voorbeeld is de evacuatie uit gebouwen. Nog steeds wordt veel aandacht besteed aan de groene vluchtrouteaanduidingen, hoewel uit incidentanalyses blijkt dat mensen daar helemaal niet op letten als ze moeten evacueren. De meeste mensen vluchten via de weg waarlangs ze ook zijn binnen gekomen, dat wil zeggen de weg die ze kennen. Je zou dus eigenlijk het gebouw zo moeten ontwerpen dat dit natuurlijke gedrag van mensen bij evacuaties tot de goede uitgang leidt.

SOCIALE OMGEVING

Actief burgerschap wordt sterk beïnvloed door de (sociale) omgeving waarin je leeft: voel je je thuis in de buurt, kun je bij je buren terecht ten tijde van nood en hoe beleef je je buurt qua veiligheid? Sociale veerkracht gaat dus niet alleen om het individu, maar ook om de manier waarop *communities* gezamenlijk problemen aanpakken. Om goede interventies te kunnen kiezen die de slagkracht en weerbaarheid van *communities* versterken, is meer inzicht nodig in de actoren en factoren die hier een rol bij spelen. Hoe verloopt de interactie tussen het individu en de groep waarin zij zich bevindt? Welke rol speelt de fysieke leefomgeving?

Hoe gaan instituties om met burgerinitiatieven? En wat doet de manier waarop de participatiesamenleving door de overheid wordt *geframed* met het gevoel van saamhorigheid en solidariteit? Door dergelijke factoren en actoren in hun onderlinge samenhang te beschouwen wordt inzicht verkregen in de manier waarop ze elkaar beïnvloeden en kunnen interventies op een meer onderbouwde manier worden gekozen.



Serious game B-Safe ter bevordering van zelfredzaamheid



Metafoor voor het brein: de olifant (intuïtieve denken) en zijn berijder (analytische denken) Tekening: Erik Borsboom