

GEDRAGSBEÏNVLOEDING – OMGAAN MET WEERSTAND

Reactance Reactie tegen de beïnvloeding: "laat me met rust"; "ik bepaal het liever zelf". Mensen zijn opstandig, vertonen tegengesteld gedrag of doen een beïnvloedingspoging, ze hebben het gevoel beperkt te worden in hun keuzevrijheid. *Nu gaat de gemeente ook nog bepalen dat ik mijn afval moet gaan scheiden, wat een gedoe, ik heb daar geen zin in.*

Beter voorkomen dan genezen. Wacht het juiste moment af, wees subtiel, vraag niet teveel. Een aantal mogelijke strategieën om deze weerstand te verminderen:

1. Weerstand erkennen. Door te erkennen wat de weerstand is, haal je de 'angel' er vaak al uit. *Ik begrijp dat het veel meer moeite kost om uw afval te sorteren.....*
2. Vertel een verhaal. Het creëert betrokkenheid, emotie en het is moeilijk tegen te beargumenteren. Je raakt meer betrokken bij de boodschap door naar het verhaal te luisteren en het is lastig om tegen in te gaan. -"Ik had eens een klant die ..."
3. Weerstand als kansloos framen "*We kunnen ons er tegen verzetten, maar de overheid heeft bepaald dat we naar 100 kilo restafval per inwoner moeten in 2020*".
4. Verzoek/ vraag minimaliseren Wanneer je mensen uit de auto wil krijgen, begin dan bijvoorbeeld met 1 dag in de week, waar ze een andere keuze maken dan de auto
5. Keuzes geven. Als mensen het gevoel van keuzevrijheid behouden, schieten ze minder in de weerstand. Bijvoorbeeld de keuze voor een ondergronds perscontainer of minicontainer.
6. Onbewuste beïnvloeding Als mensen niet doorhebben dat iemand hen probeert te beïnvloeden.....voelen ze ook geen reactance!

Skepticism Reactie tegen de inhoud: "ik ben niet overtuigd". Mensen zijn kritisch en komen met tegenargumenten, er wordt gefocust op de inhoudelijke boodschap, ze geloven de boodschap niet/ twifelen aan de betrouwbaarheid. *Volgens mij gaan we met z'n allen meer betalen zo en komt het afval uiteindelijk toch op één grote hoop.*

Men ziet meer nadelen dan voordelen. Tegen argumenteren werkt niet; dat bevestigt het conflict. Een aantal mogelijke strategieën om deze weerstand te verminderen:

1. Zelf het initiatief nemen; twee kanten van het verhaal laten zien "Het is een prijzig product, maar daartegen staat dat"-Het komt betrouwbaar over
2. Garanties geven –wanneer mensen een betekenisvolle garantie krijgen, vermindert de inhoudelijke weerstand
3. In de toekomst plaatsen Men is geneigd sneller in te stemmen met iets in de toekomst

Inertia Reactie tegen de verandering: "ik blijf staan waar ik sta". Mensen vermijden de boodschap en luisteren niet. Ze willen graag de status quo behouden. *Afvalscheiden lijkt mij ook beter voor het milieu, maar vind het te ingewikkeld/ veel gedoe om te gaan doen.*

Moeilijk aan te pakken omdat de weerstand niet is gericht op het product, aanbod of de 'beïnvloeder'. Een aantal mogelijke strategieën om deze weerstand te verminderen:

1. Zelfvertrouwen vergroten Soms komt inertia voort uit angst, angst voor het onbekende/ de te maken keuzes.
2. Zo makkelijk mogelijk maken Men gaat eerder mee met de verandering als het moeiteloos kan en zij niet na hoeven te denken. Denk aan standaard opties en hoe een omgeving automatisch gewenst gedrag stimuleert.