

De Kunst van Gedrag Ontwerpen

De vrolijke wetenschap achter gedragsverandering

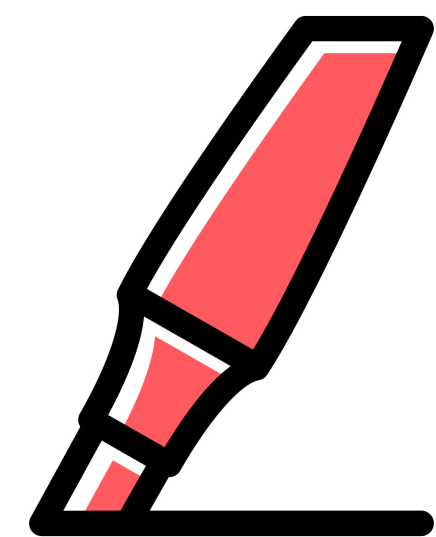
Mijn Keynote

Wat Ben zegt...



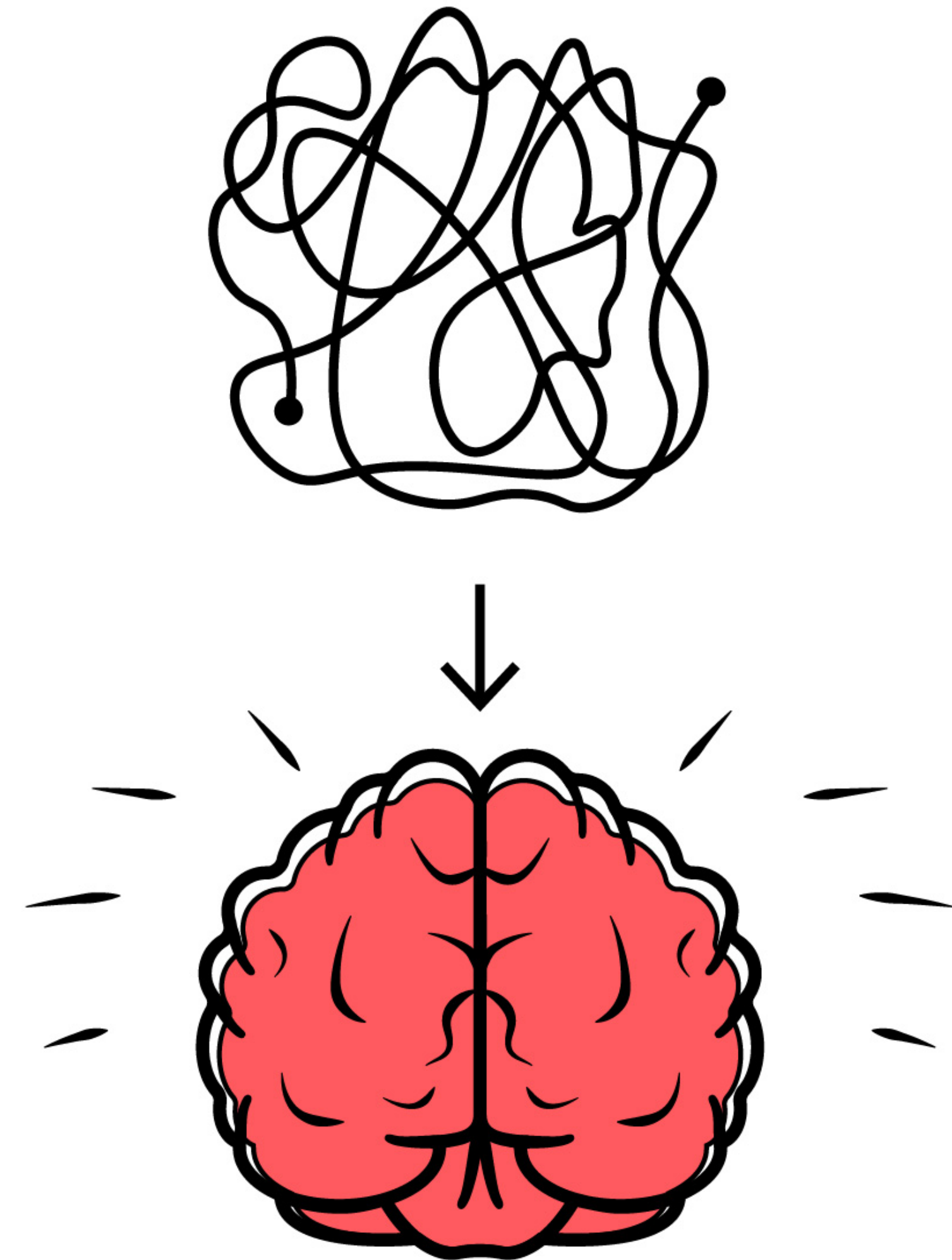
Just showing up is half the battle.

- EEN OF ANDERE GURU



De ‘Messy Middle’

Gedragsverandering gaat over het begrijpen wat er staat tussen huidig en gewenst gedrag.

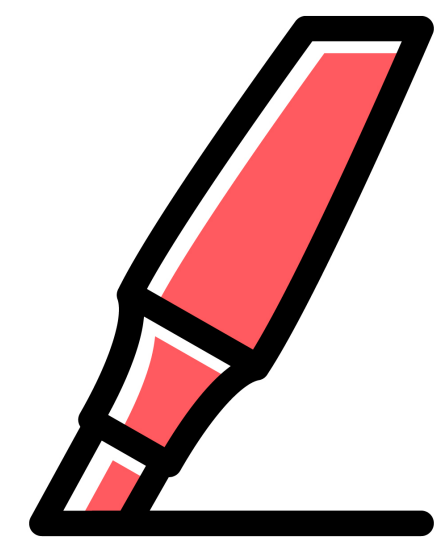




Strategie 1

Zet de **mens** in plaats van
de werknemer centraal

We ontwerpen organisaties, HR beleid, wervingscampagnes en beloningen met een verkeerde theorie over menselijk gedrag in het achterhoofd. We ontwerpen voor zuiver rationele mensen. Die bestaan niet.



We werken met **humans**



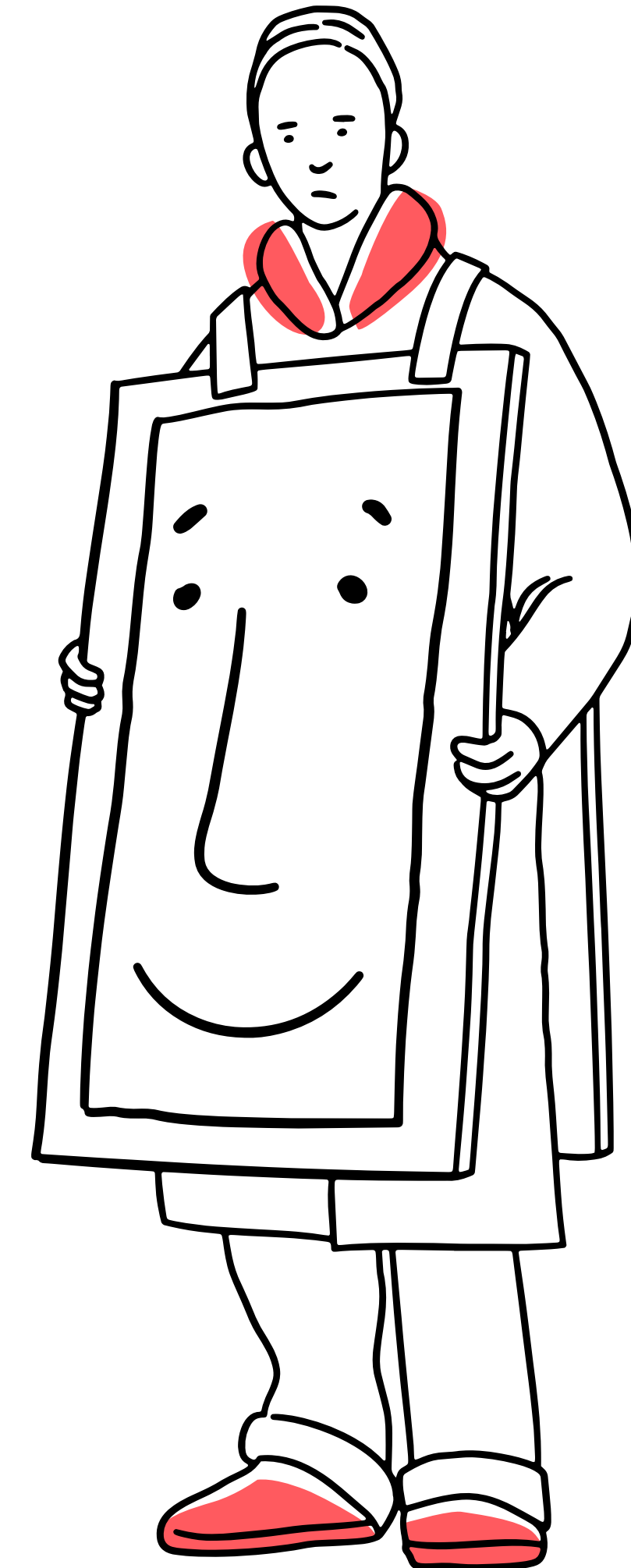
ECONS

- Onbevooroordeeld
- Rationeel
- Op zichzelf gericht
- Kosten/baten
- Nut maximaliseren
- Bewust nadenkend

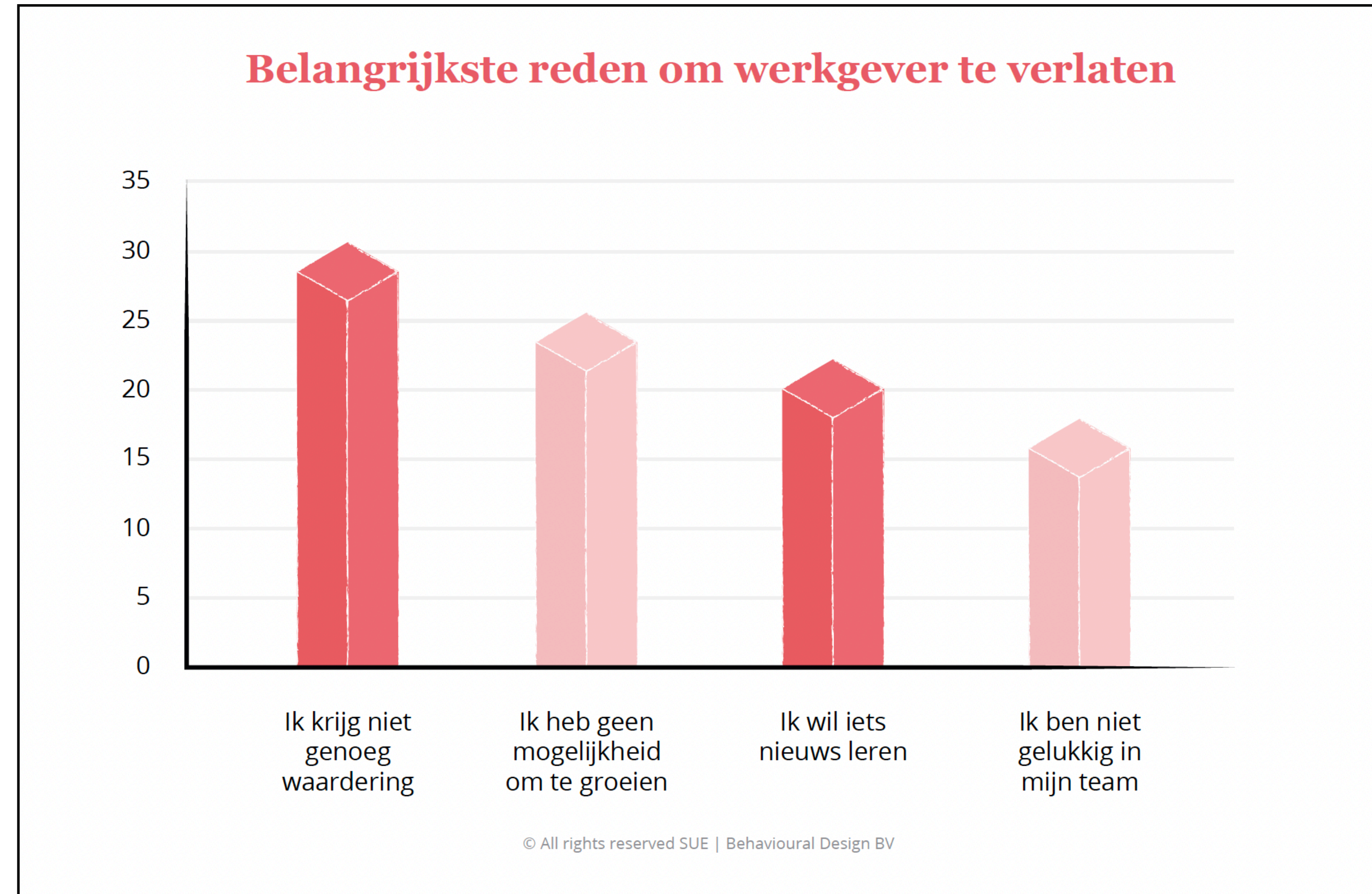


HUMANS

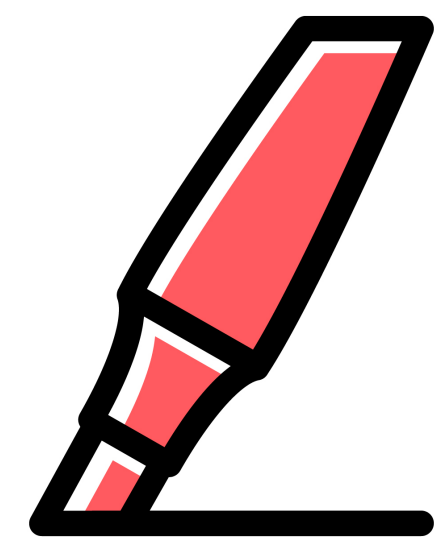
- Bevooroordeeld
- Onlogisch
- Sociaal
- Impulsief
- Kiezen weg van de minste weerstand
- Automatisch beslissend

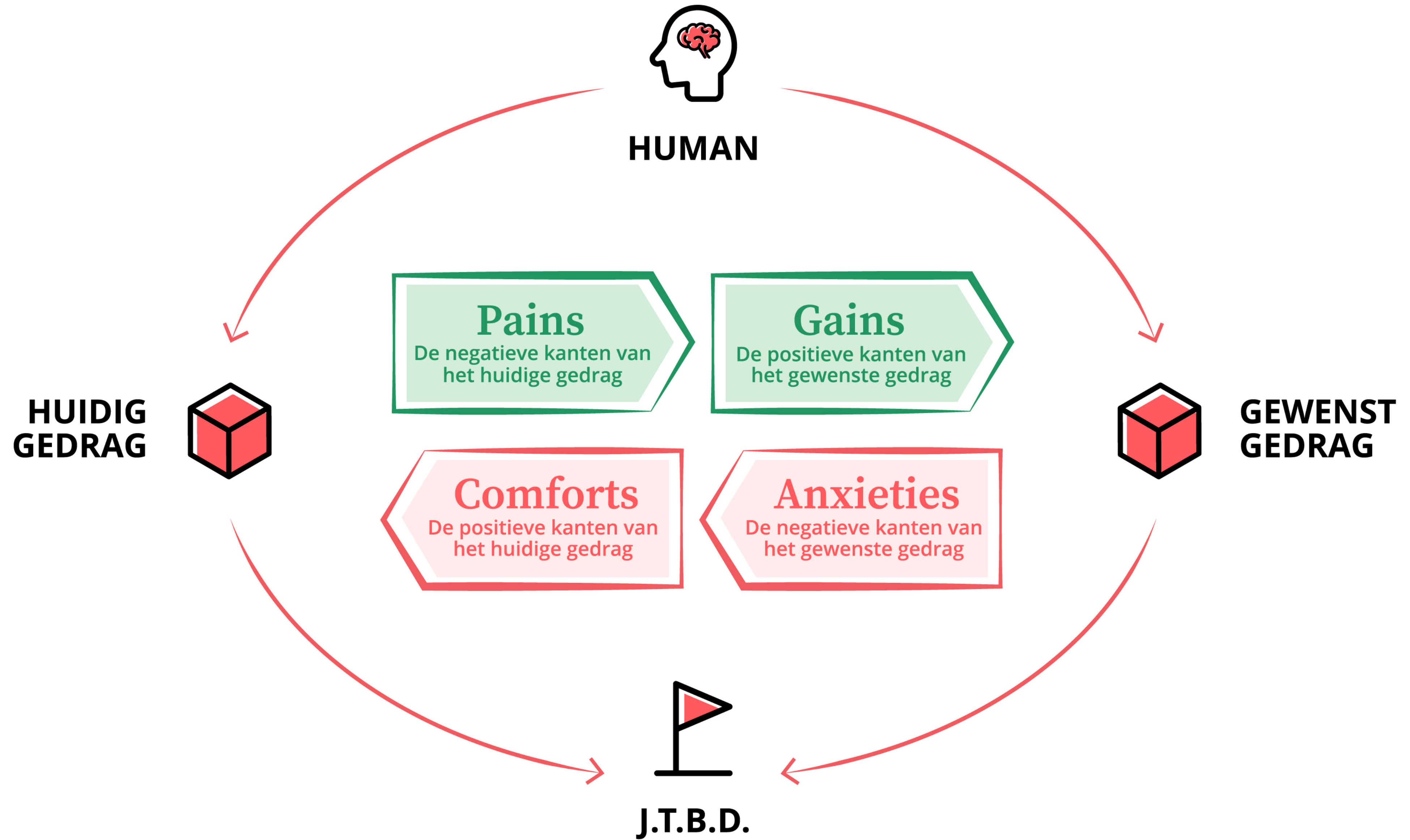


Vershil tussen zeggen en doen



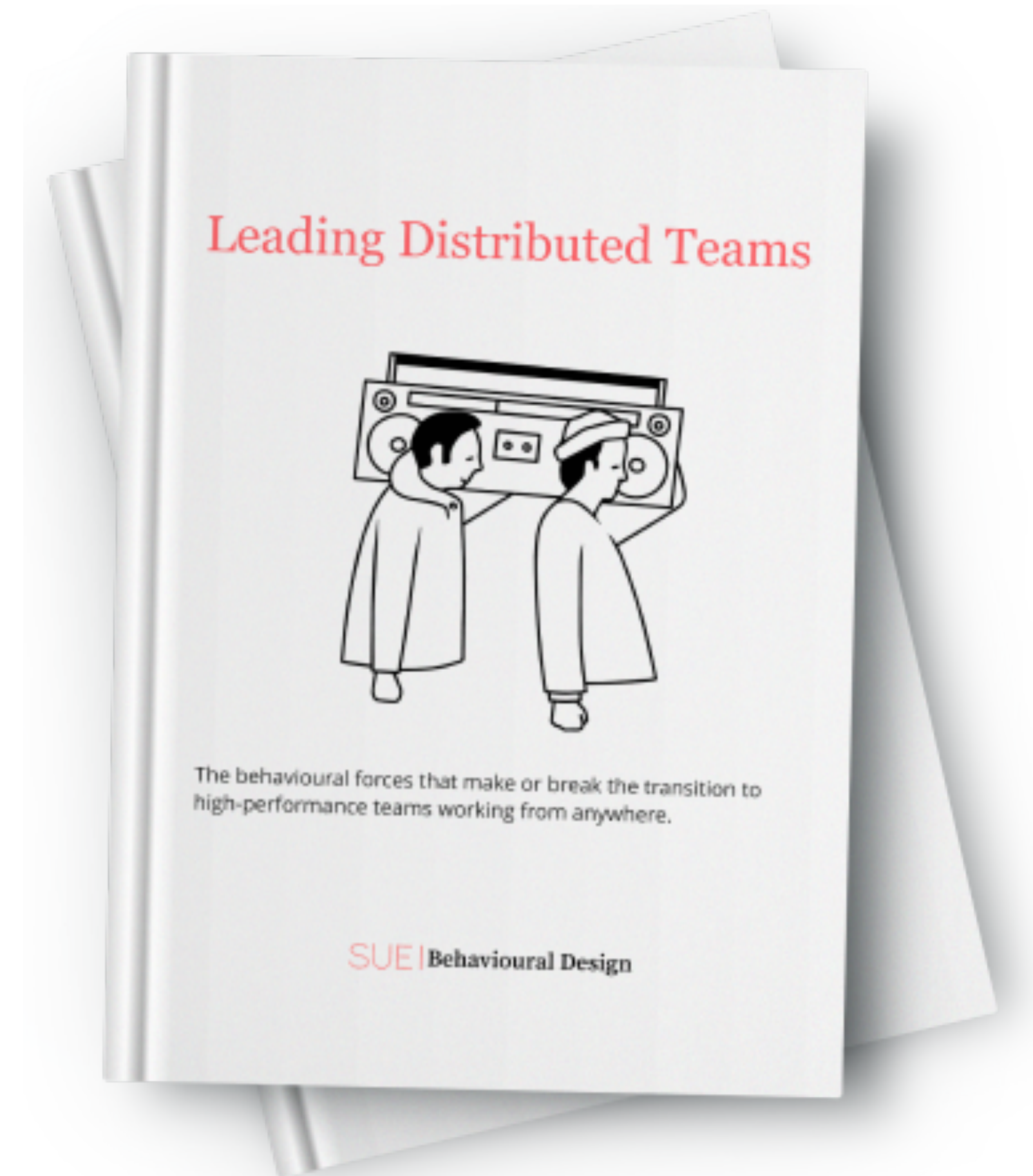
Mensen werken niet voor werken op zich.
We werken allemaal voor **een dieperliggend
doel** wat we via werken willen bereiken.





Jobs-to-be-done van werk

- 1 Functioneel**
 - Ik wil geld verdienen
 - Ik wil promotie maken
 - Ik wil mijn doelen halen/productief zijn
- 2 Sociaal**
 - Ik wil tot een team behoren
 - Ik wil gerespecteerd worden door anderen
 - Ik wil status ten opzichte van anderen
- 3 Emotioneel**
 - Ik wil gezien worden
 - Ik wil me blijven ontwikkelen
 - Ik wil me waardevol voelen
 - Ik wil een verschil maken
 - Ik wil een bijdrage leveren





De nummer 1 Job-to-be-Done:

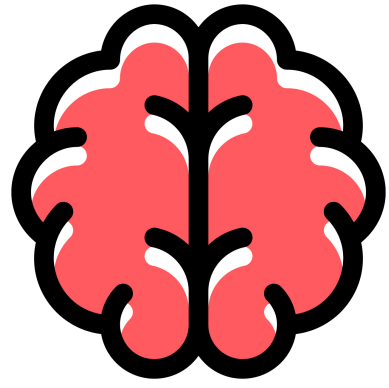




De nummer 1 Job-to-be-Done: **Erkenning**





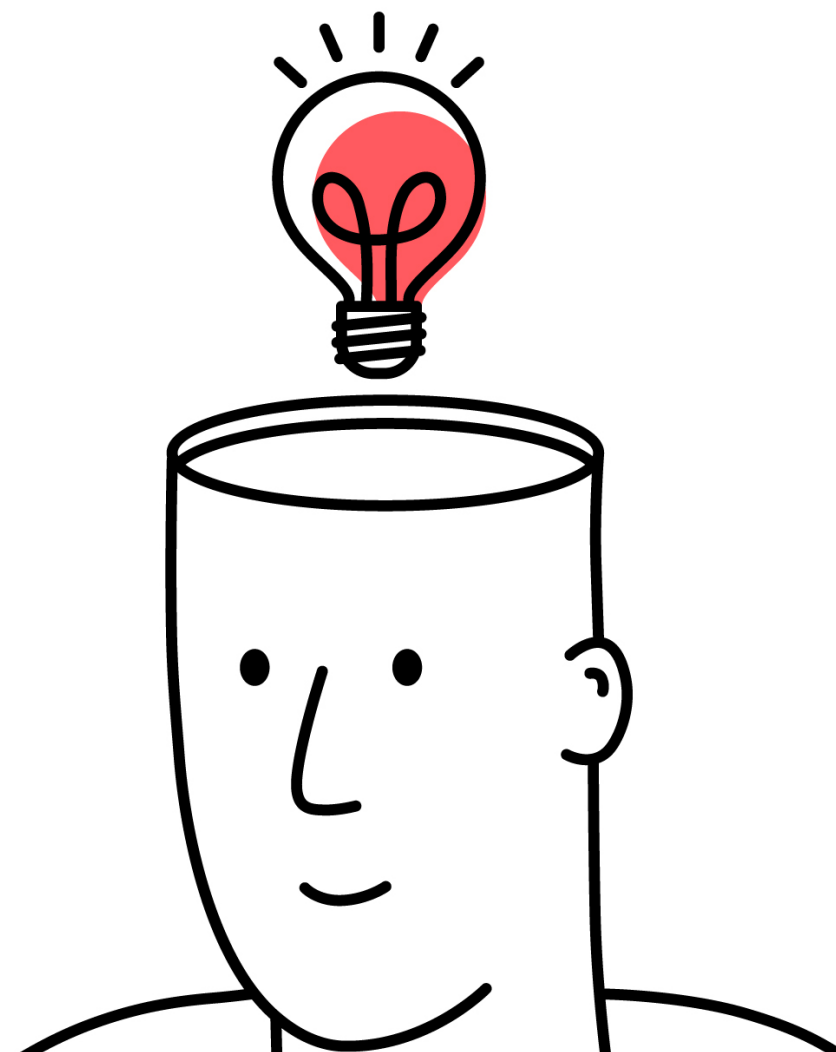


Learning

De sleutel voor gedragsverandering is
snappen wat de krachten zijn tussen huidig
en gewenst gedrag.

Advies

Wil je gedrag veranderen, dan moet jouw product, dienst, plan of aanbod een betere manier zijn voor mensen om hun **job-to-be-done te realiseren** dan wat ze nu al doen.

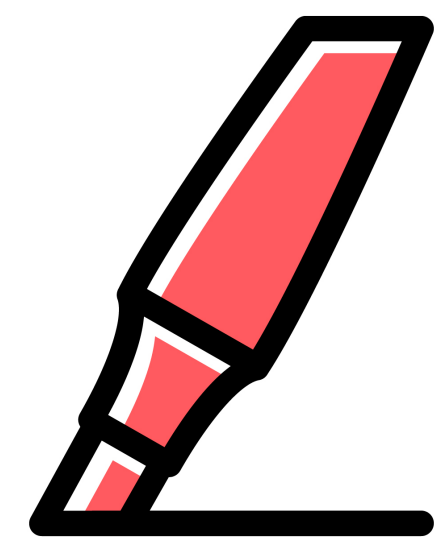


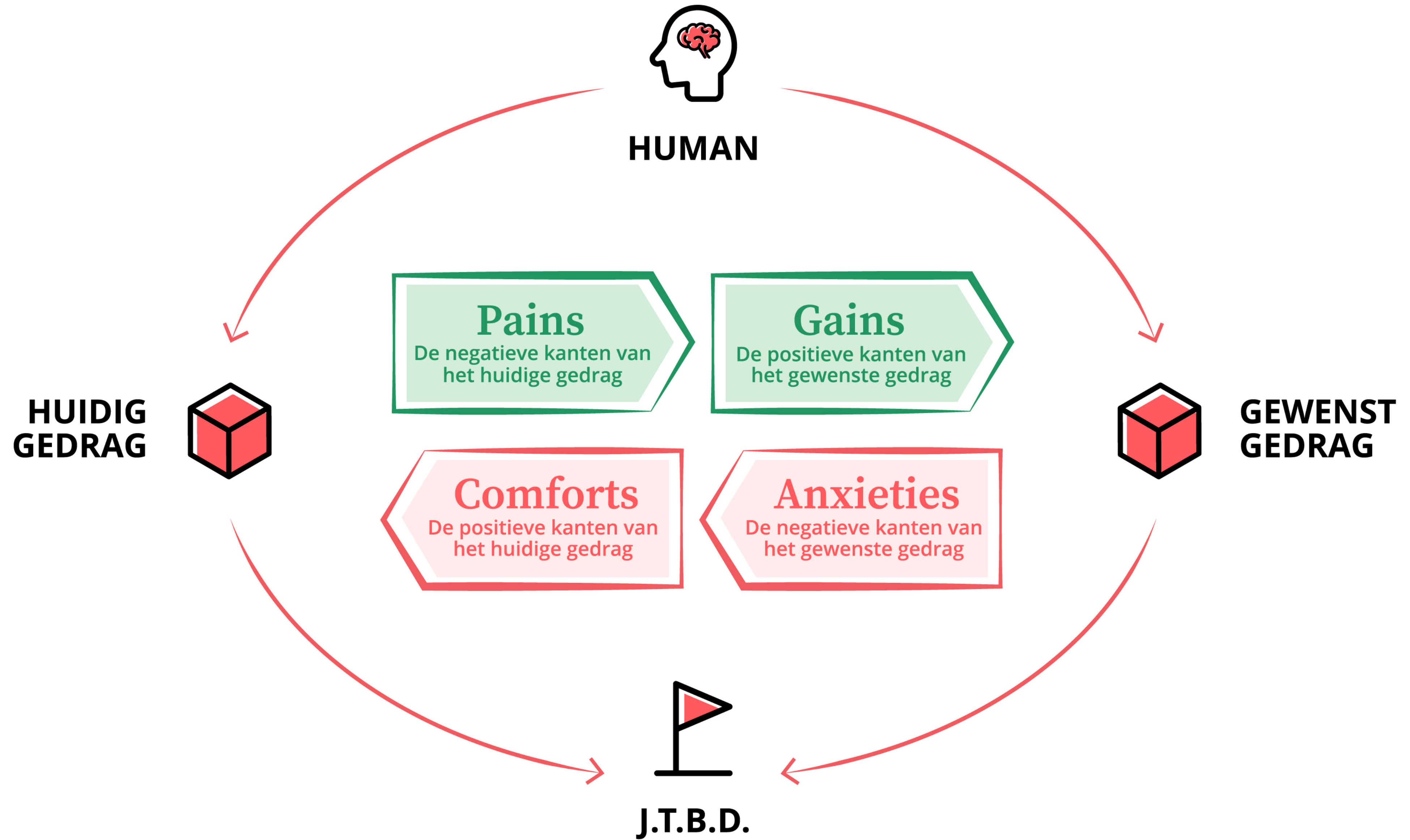


Strategie 2

Lok gewenst gedrag uit door
het ontwerpen van de **context**

Geen enkel gedrag bestaat in een vacuum.
Gedrag wordt ‘uitgelokt’ door de context
waarin we ons bevinden.

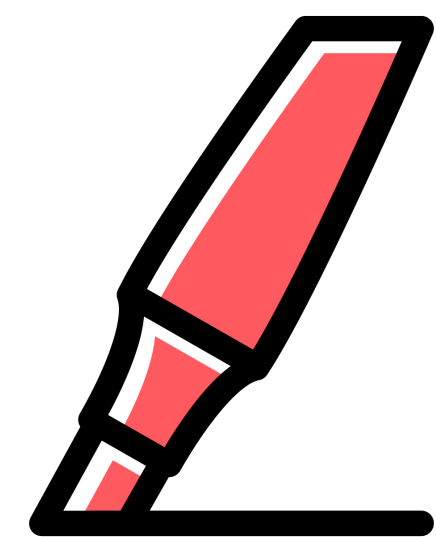




You are the average of the five people
you spend the most time with.

JIM ROHN -

7 STRATEGIES FOR WEALTH AND HAPPINESS



Het geheim van een topteam: gedrag

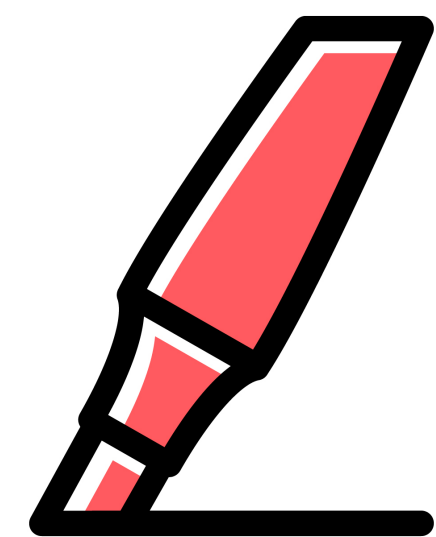
Over two years we conducted 200+ interviews with Googlers (our employees) and looked at more than 250 attributes of 180+ active Google teams. We were pretty confident that we'd find the perfect mix of individual traits and skills necessary for a stellar team – take one Rhodes Scholar, two extroverts, one engineer who rocks at AngularJS, and a PhD. Voila. Dream team assembled, right?

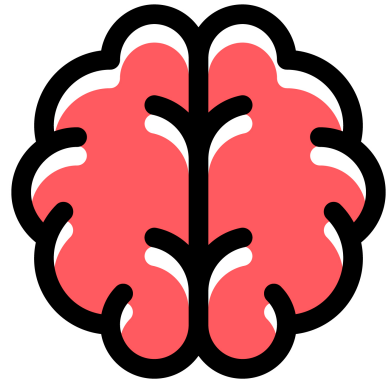
We were dead wrong. **Who is on a team matters less than how the team members interact, structure their work, and view their contributions.** So much for that magical algorithm.

*Wie in het team zit, is minder van belang dan wat teamleden **doen**.*

Een teamcultuur is niets anders dan een optelsom van gedragingen.

(vooral de gedragingen als niemand kijkt)



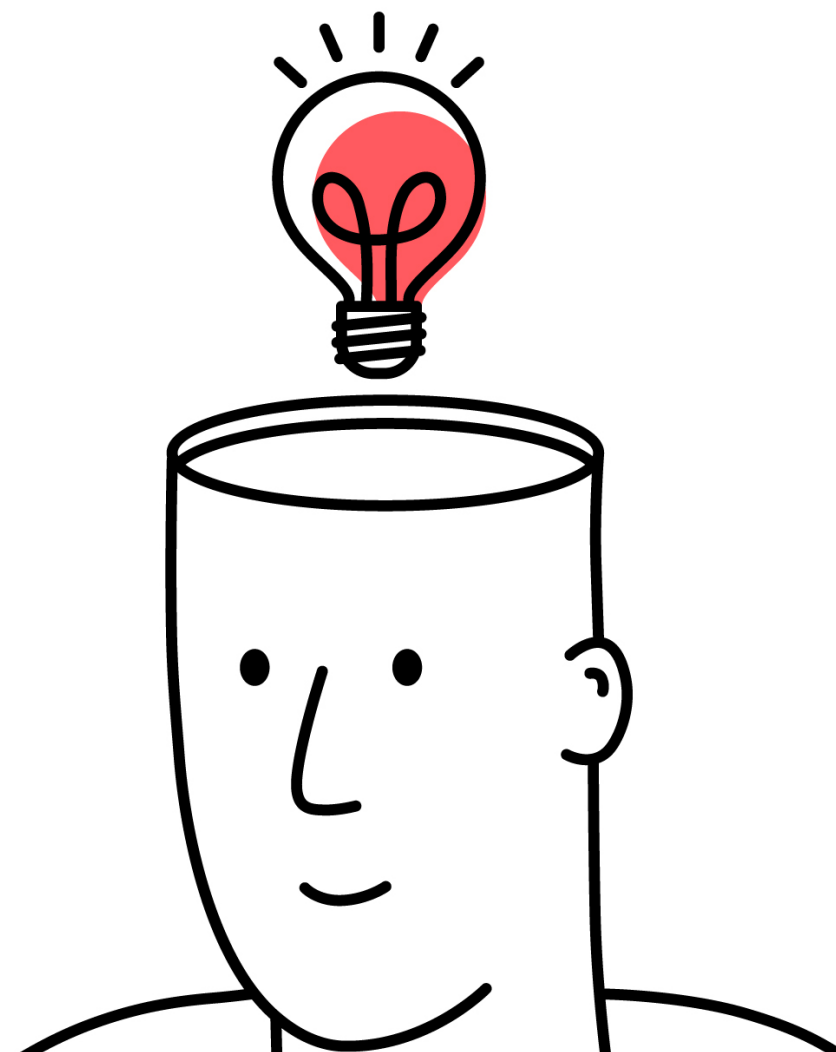


Learning

Verandering loopt vaak vast in diepgewortelde overtuigingen of gewoontes. Goede teams hebben gedragsroutines die gewenst gedrag uitlokken en blokkades wegnemen.

Advies

Coach niet alleen mensen, maar coach vooral ook teams als geheel. Help hen in het opzetten van en experimenteren met gedragsroutines die hun JsTBD helpen realiseren.

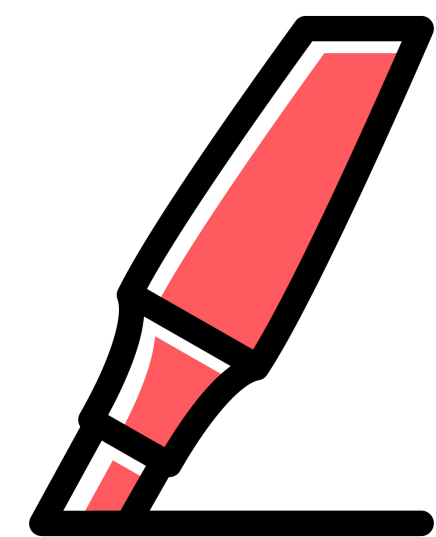


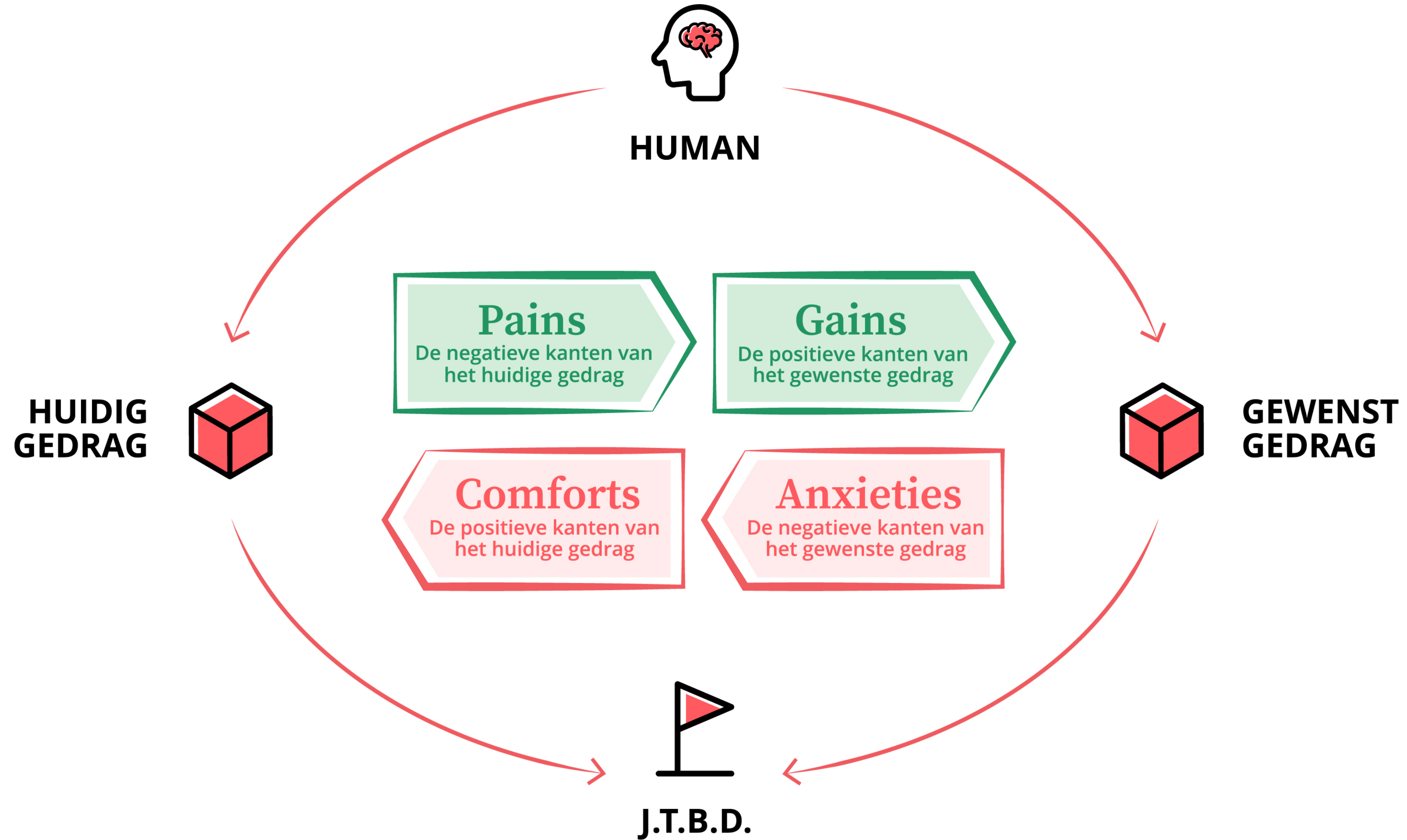


Strategie 3

Maak het gewenste gedrag zo
gemakkelijk mogelijk.

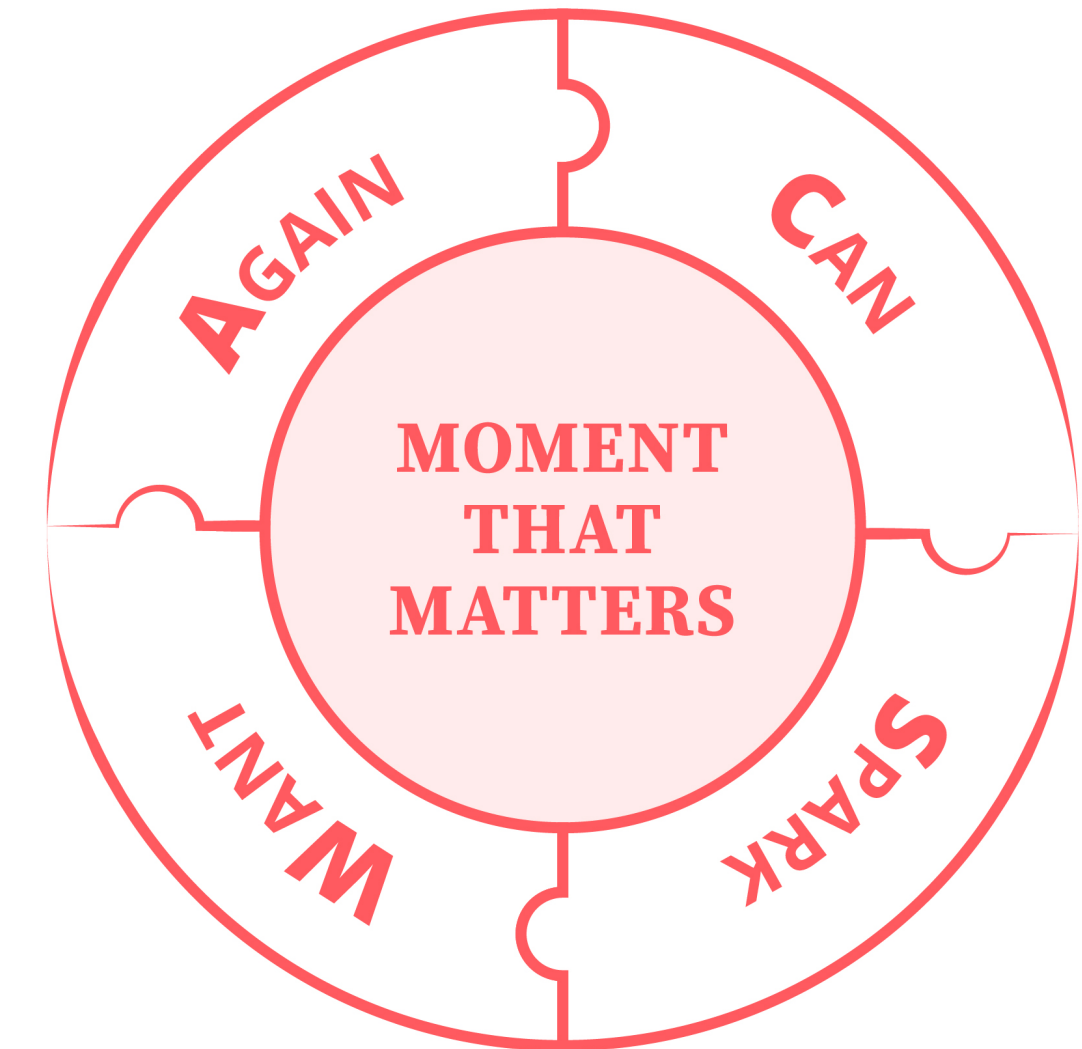
Gemak eet motivatie voor ontbijt. We zijn geneigd mensen te wijzen op voordelen, maar het spel van succesvolle beïnvloeding is het wegnemen van barrières.





© All rights reserved SUE | Behavioural Design BV

De juiste vragen stellen



CAN: kan iemand het gewenste gedrag vertonen?

WANT: wil iemand het gewenste gedrag vertonen?

SPARK: wordt iemand op het juiste moment aangezet tot het gedrag?

AGAIN: meer dan één keer?

Er zijn enorm veel gedragsprincipes.
Hoe kun je hier makkelijk mee werken?





De sleutel is dat ik de gedragsprincipes heb vertaald naar makkelijk te beantwoorden interventievragen.

Werken met interventievragen



DUS NIET

‘Hoe gebruiken we het expectancy principe?’



MAAR WEL

Hoe kunnen we laten zien dat het gedrag betekenis heeft?

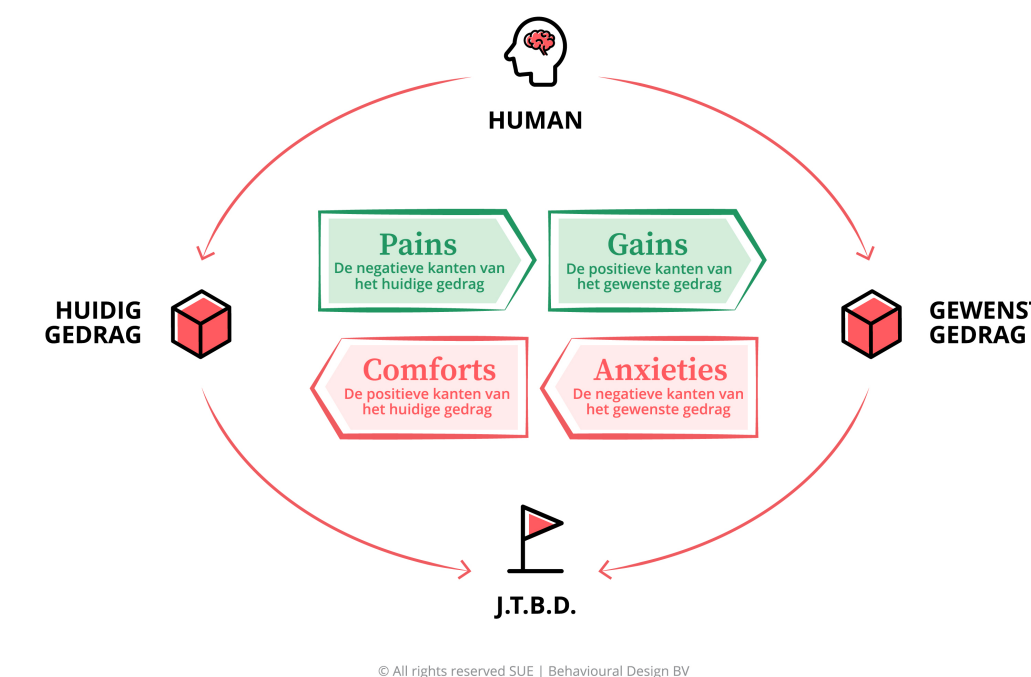
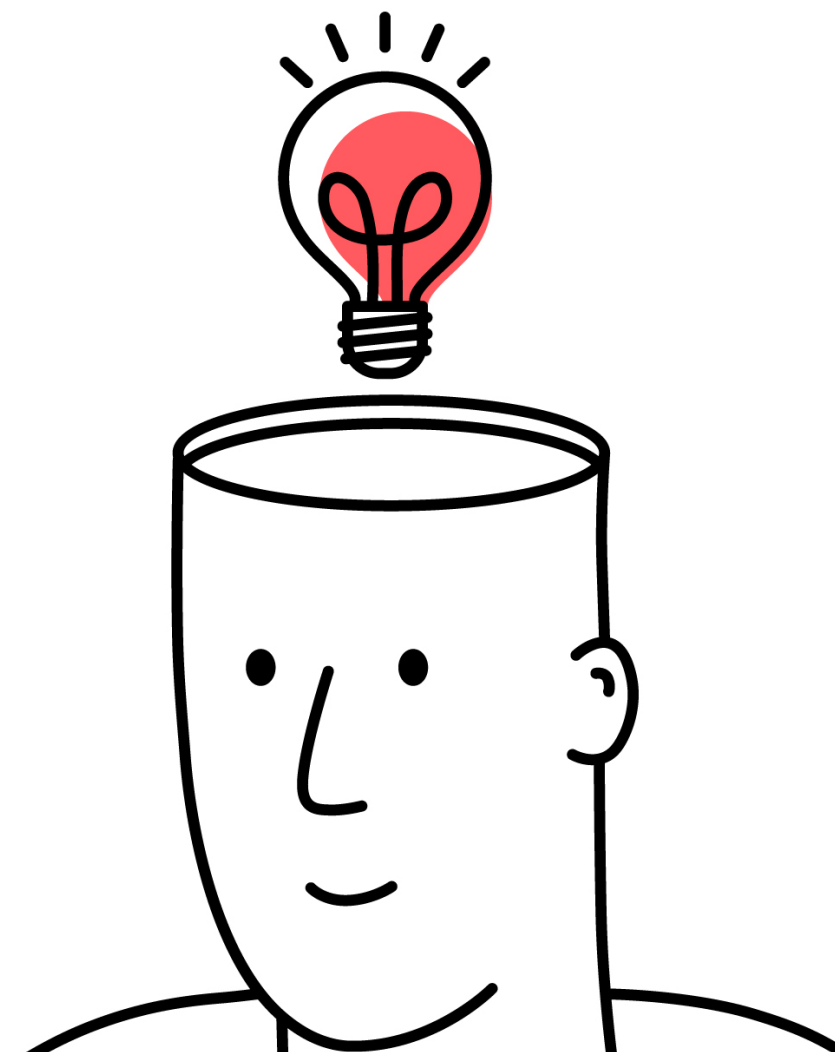
Hoe kun je zelf alvast klein beginnen?

Kies de maandagochtend 1 gedragsinterventie en probeer die een week. En ontdek werkt of wat niet.

Alles wat je nodig hebt, is een prototyping mindset. Proberen om te kunnen leren. En daarvoor hoe je jezelf maar 1 vraag te stellen: ‘**Is it good enough to go and safe enough to try?**’ Ja? Doen!

Conclusie: 'The Messy Middle'

Er wordt vaak alleen gefocust op het gewenste gedrag zelf. Maar de sleutel tot verandering zit in het begrijpen en bespelen van het psychologische krachtenveld dat tussen huidig en gewenst gedrag staat.







Dankjewel!

suebehaviouraldesign.com - astrid@sueamsterdam.com

Lees het boek / volg een training



suebehaviouraldesign.com - astrid@sueamsterdam.com

SUE | Behavioural Design Academy

.....

Astrid Groenewegen
astrid@sueamsterdam.com
+31 (0)6 54 74 3782
SUE Amsterdam
's-Gravenhekje 1a
1011 TG Amsterdam