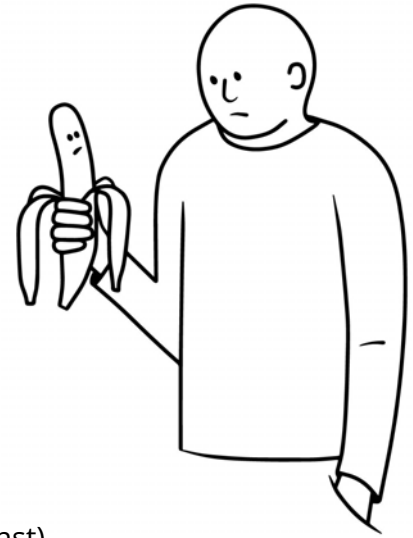

Decoding Humans

Hoe krijg je een diep inzicht in hoe systeem 1 gedrag beïnvloedt.



We weten dat de besluitvorming van mensen die gewent (en ongewent) gedrag sturen, gestuurd wordt door onze automatische (systeem 1) en reflectieve (systeem 2) denkprocessen. Het kan echter nuttig zijn om de systeem 1 short-cuts te begrijpen die iemand maakt en die zijn gedrag (kunnen) beïnvloeden of waarmee rekening gehouden moet worden bij het ontwerpen van gedragsinterventies.

Stappen in gedrag

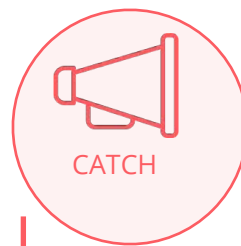
Bij het decoderen van het gedrag en vooral het niet-gedrag van mensen zijn er ruwweg vier stappen, (4 C's) om het gewenste gedrag tot stand te brengen. Bij je onderzoek zijn overtuigingen ook belangrijk, want ze beïnvloeden de convert stap. Bij elke stap maken mensen:

Denkfouten

Of intuïtief terugdeinzen voor het gewenste gedrag, omdat:

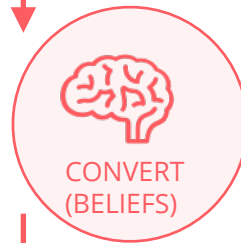
- Ervaringen uit het verleden** of
- De sociale context** waarin ze zich bevinden.

Ik heb voor elk van de vier stappen een checklist gemaakt die je helpt op te sporen waarom gewent gedrag niet is gebeurd, is opgehouden of moeilijk voor iemand zal zijn om uit te voeren. Hiermee kun je systeem 1 analyseren.



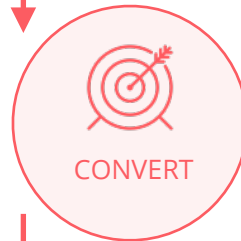
CATCH

Mensen kunnen zich niet op alles concentreren. Aandacht is datgene waarop je je in een gegeven context kunt richten.



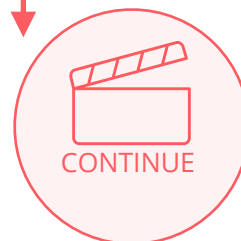
CONVERT
(BELIEFS)

Overtuigingen gaan over de oordelen en beslissingen die mensen maken op basis van de informatie die ze waarderen of die ze voor waar houden.



CONVERT

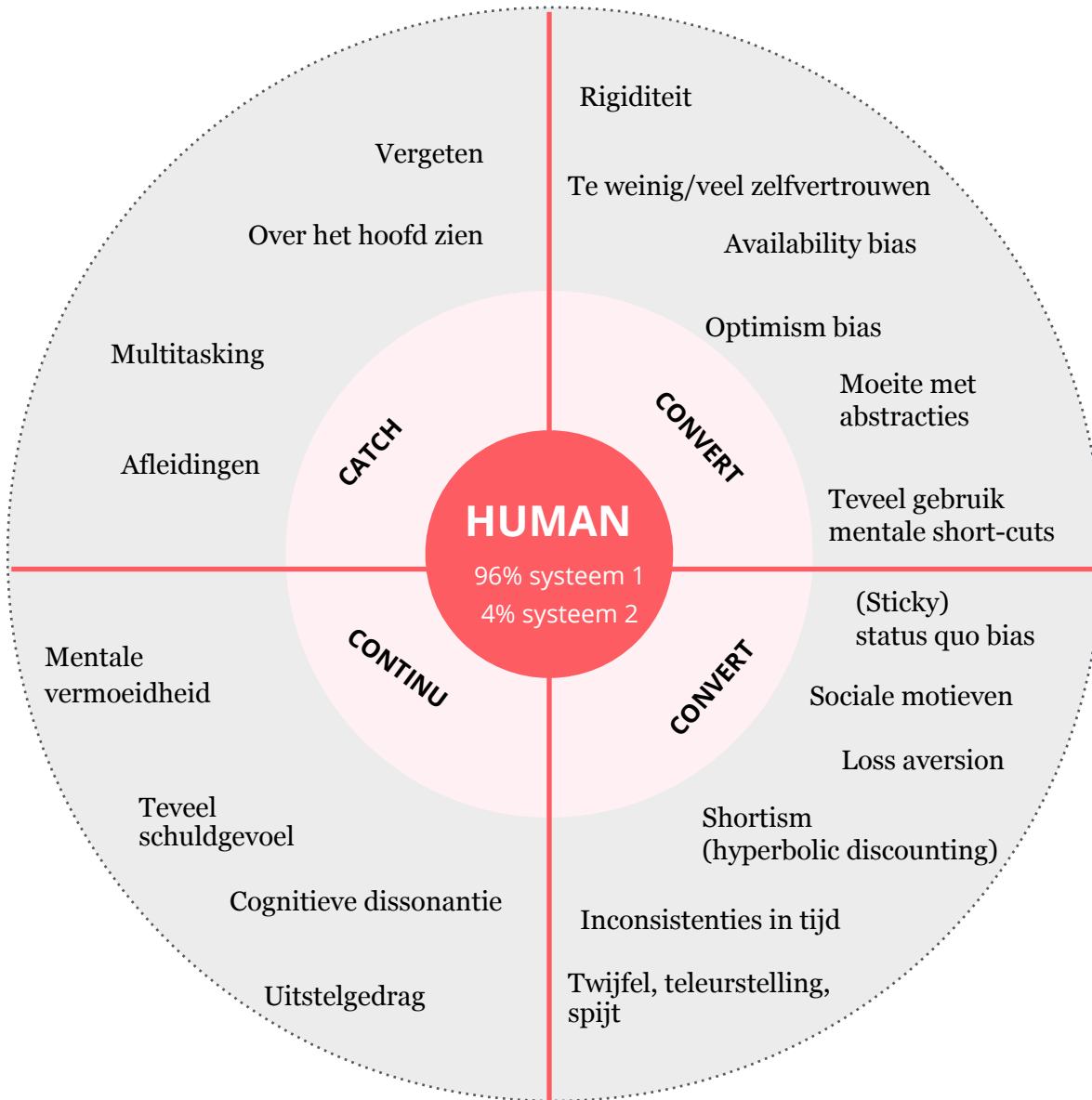
Conversie gaat over het nemen van beslissingen tussen de beschikbare keuzemogelijkheden, gegeven iemands voorkeuren.



CONTINUE

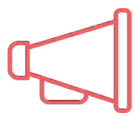
Gaat over vasthouden aan je keuzes en gedrag. Cognitief omvat dit wilskracht en zelfbeheersing.

Overzicht



“ We ontwerpen voor systeem 1. Daarom moeten we ons ervan bewust zijn of systeem 1 open staat voor verandering. Bijvoorbeeld, als iemand een hardnekkige vooraf bestaande overtuiging over iets heeft is hij/zij niet ontvankelijk voor een boodschap of interventie die niet bij die overtuiging past. We moeten systeem 1 'openstellen' door na te gaan wat het gesloten houdt

Checklist system 1 short-cuts van humans



Catch

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Vergeten	Wilde iemand het gewenste gedrag vertonen maar vergat hij dat gewoon te doen en moeten we hem eraan herinneren?	<input type="checkbox"/>	
Over het hoofd zien	Heeft iemand niet gemerkt wat we wilden dat hij/zij deed en moeten we het opvallender maken?	<input type="checkbox"/>	
Multitasking	Is iemand aan het multitasken , en moeten we iemand helpen zich (meer) op het gewenste gedrag te concentreren?	<input type="checkbox"/>	
Afleidingen	Heeft iemand last van afleidingen die hem/haar ervan weerhouden het gewenste gedrag te vertonen die we moeten wegnemen?	<input type="checkbox"/>	



Beliefs (1)

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Rigiditeit	Houdt iemand vast aan reeds bestaande overtuigingen waar we ons bewust van moeten zijn of rekening mee moeten houden?	<input type="checkbox"/>	
Vertrouwen	Overschat iemand zijn eigen vermogen om een taak uit te voeren? Heeft iemand teveel vertrouwen (of te weinig vertrouwen) om te denken dat hij/zij geen verandering nodig heeft (of niet kan)?	<input type="checkbox"/>	



Beliefs (2)

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Availability bias	Geeft iemand aan dat hij denkt dat iets zal gebeuren, maar merk je dat dit gebaseerd is op voorbeelden van zo'n gebeurtenis die hen gemakkelijk te binnen schieten? (b.v. Iemand denkt dat vaccineren onveilig is omdat hij net in de krant heeft gelezen heeft dat een kind er ziek van werd).	<input type="checkbox"/>	
Optimism bias	Underschat iemand de kans dat hem een negatieve gebeurtenis overkomt en overschat hij de kans dat hem een positieve gebeurtenis overkomt, waardoor het voor hem oké is dat hij in het huidige gedrag volhardt?	<input type="checkbox"/>	
Moeite met abstracties	Heeft iemand moeite om abstracte delen van het gewenste gedrag te begrijpen, zoals geld of tijd die ermee gemoeid is? (b.v. Mensen hebben de neiging kleine waarschijnlijkheden zoals een neerstortend vliegtuig te overschatten en grote waarschijnlijkheden zoals het niet kunnen voldoen aan je maandelijkse hypotheekbetalingen te onderschatten).	<input type="checkbox"/>	
Te veel gebruik van mentale short-cuts	Merk je dat iemand sterk vertrouwt op mentale short-cuts, zoals stereotypen? Kun je aangeven met welke systeem 2 informatie ze hun systeem 1 shortcuts post-rationaliseren?	<input type="checkbox"/>	



Convert

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
(Sticky) status quo Bias	Houdt iemand vast aan de status quo en verkiest hij/zij inertie boven de onzekerheid/angst voor verandering? Of houdt iemand vast aan zijn huidige gedrag omdat hij/zij er moeitevoor heeft gedaan (Ikea effect), zodat het voelt dat er dan iets verloren gaat (sunk cost fallacy)?	<input type="checkbox"/>	
Sociale motieven	Zijn er sociale normen, of is er groepsdruk waar we rekening mee moeten houden? Houdt iemand zich aan de regels van een groep mensen omdat hij gelooft dat dat van hem verwacht wordt? Of reageert iemand op de actie van anderen met een soortgelijke actie? (Bv. Een gunst terugbetalen met een andere soortgelijke gunst).	<input type="checkbox"/>	
Loss aversion	Is someone sticking to current behaviour because he/she is avoiding risk or loss ? Does someone perceive the discomfort as bigger than the happiness derived from the desired behaviour?	<input type="checkbox"/>	
Shortism (hyperbolic discounting)	Geeft iemand de voorkeur aan een kleinere beloning/positief effect vandaag dan te wachten op een grotere beloning/positief effect in de toekomst? (b.v. Liever nu een vakantie boeken dan extra hypotheek-betalingen doen om een zorgeloze toekomst veilig te stellen).	<input type="checkbox"/>	



Convert (2)

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Tijd inconsistenties	Is iemand zich niet bewust van het feit dat hij/zij gedrag uitstelt? Of onderneemt iemand het gewenste gedrag niet omdat zijn 'huidige zelf' gelooft dat zijn 'toekomstige zelf' wel in staat zal zijn om specifieke acties uit te voeren? (b.v. Nu niet diëten/oefenen, maar geloven dat je je aan een dieet/oefenregime zult houden als je het echt nodig hebt).	<input type="checkbox"/>	
Twijfel, teleurstelling, spijt	Heeft iemand in het verleden een slechte ervaring gehad met gewenste gedrag waarvan we op de hoogte moeten zijn?	<input type="checkbox"/>	



Continue (1)

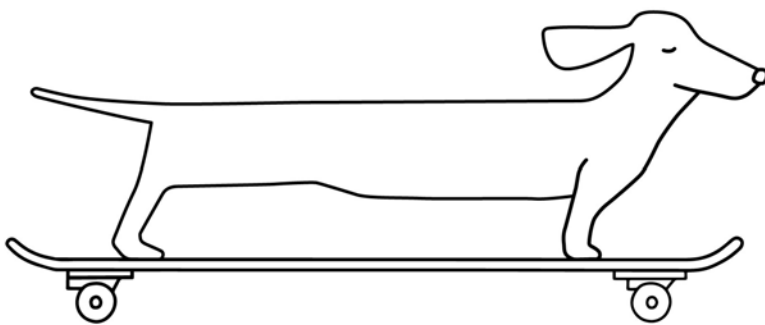
	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Mentale vermoeidheid	Vindt iemand dat het te veel denkwerk/moeite kost om het gewenste gedrag te vertonen?	<input type="checkbox"/>	
Uitstelgedrag	Stelt iemand het gewenste gedrag uit (in de overtuiging dat hij/zij het later wel zal doen)?	<input type="checkbox"/>	



Contunue (2)

	WAAR BEN JE NAAR OP ZOEK	JA	OPMERKINGEN
Teveel schuldgevoel	Verhindert het falen in het verleden iemand opnieuw het gewenste gedrag te vertonen? Geeft iemand zichzelf te veel de schuld, met als gevolg dat hij/zij afziet van het gewenste gedrag om toekomstig falen te voorkomen? (b.v. niet meer diëten, omdat eerdere pogingen mislukten).	<input type="checkbox"/>	
Cognitieve dissonantie	Als mensen geconfronteerd worden met uitdagingen voor hun lange-termijn doelen, ervaren ze mentaal ongemak of psychologische stress. Ze hebben de neiging terug te vallen in hun oude gedragingen (of overtuigingen) om het ongemak te verminderen en het evenwicht te herstellen.	<input type="checkbox"/>	

HOE GEBRUIK JE DE CHECKLIST



Lees het vóór je interview om je bewust te worden van waar je naar moet luisteren.

Of gebruik het als checklist na een interview.

Of wijs één persoon aan (notulist) tijdens het interview om actief te luisteren om de bestaande systeem 1 short-cuts op te merken.

Decoding Humans

*Een checklist om dieper inzicht te krijgen in
menselijke besluitvorming en gedrag*

www.suebehaviouraldesign.com

's-Gravenhekje 1a, 1011 TG Amsterdam

+31 (20) 223 46 26

astrid@behaviouraldesignacademy.com

SUE | Behavioural Design

© All rights reserved SUE | Behavioural Design BV