



“Overtuig je burgers” Gedrag beïnvloeden met behulp van het 7E-model

Ewoud Monbaliu

ewoud@levuur.be - www.7E-model.be

VRP Congres ‘Open Ruimte en Wonen’
24/4/2018



KAPSTOK



BRIL



BOUWDOOS

Bestel het handboek via www.7e-model.be



2

zaken

beïnvloeden hoe we communiceren:

1. We vertrekken van het idee dat de mens een rationeel wezen is.
2. We nemen marketing en reclame als referentiekader voor communicatie.

1.

Descartes rules our world



DESCARTES

We communiceren vaak vanuit een informeringsbehoefte

VDAB

stelt een probleem vast (huidige situatie)

+

heeft een oplossing voor dat probleem (gewenste situatie)

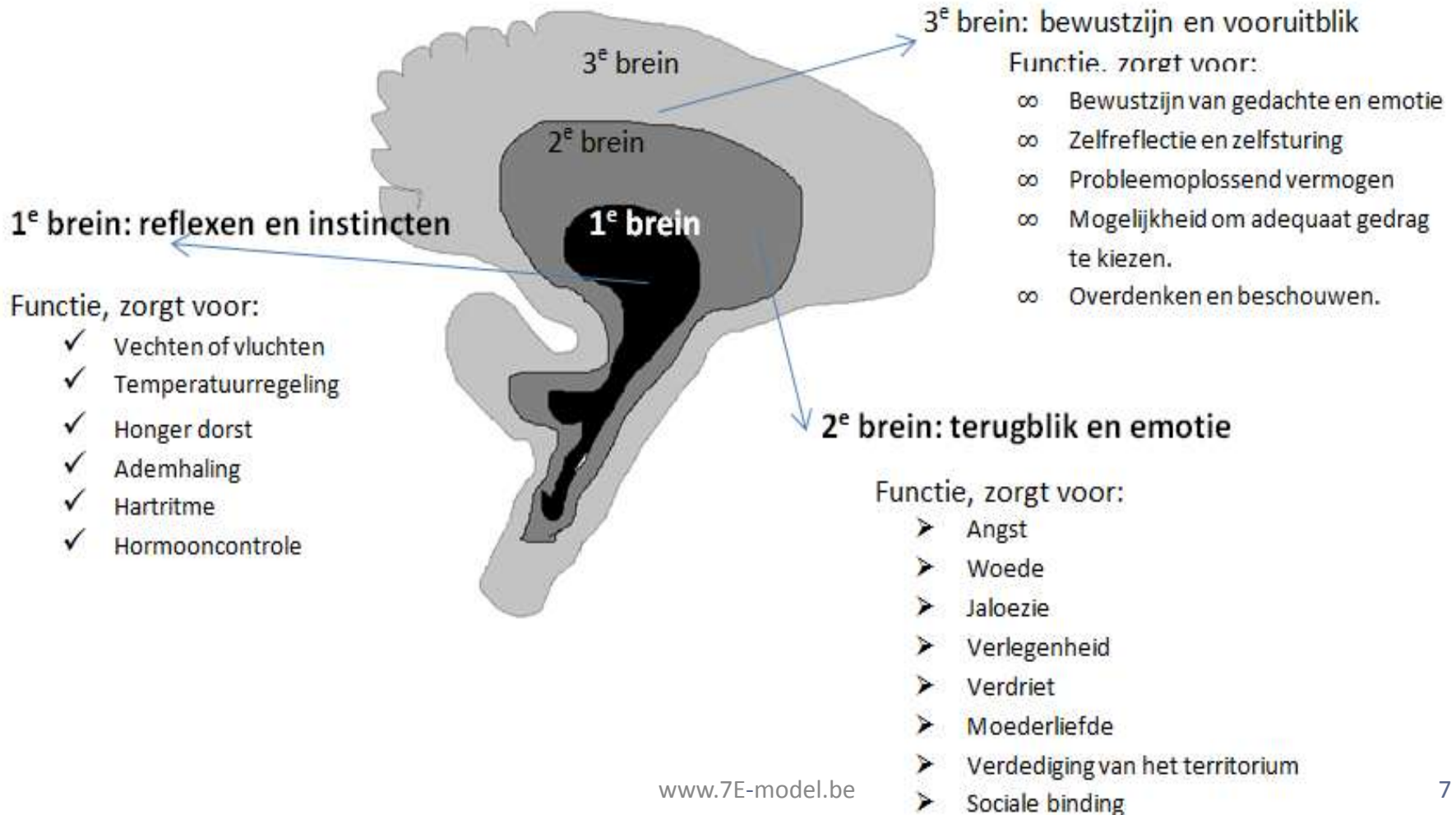
+

meent dat informatie de burger helpt om van de huidige naar de gewenste situatie te gaan



>> probeert burgers te overtuigen met argumenten

Maar breinonderzoek toonde Descartes' ongelijk aan!



5% van ons gedrag is **gepland** of bewust gestuurd **gedrag**.

95 % van ons gedrag is **automatisch gedrag**, gewoontegedrag of 'vast gedrag'.



5%

95%



SWITCH

VERANDEREN ALS
VERANDERING

MOEILIK IS

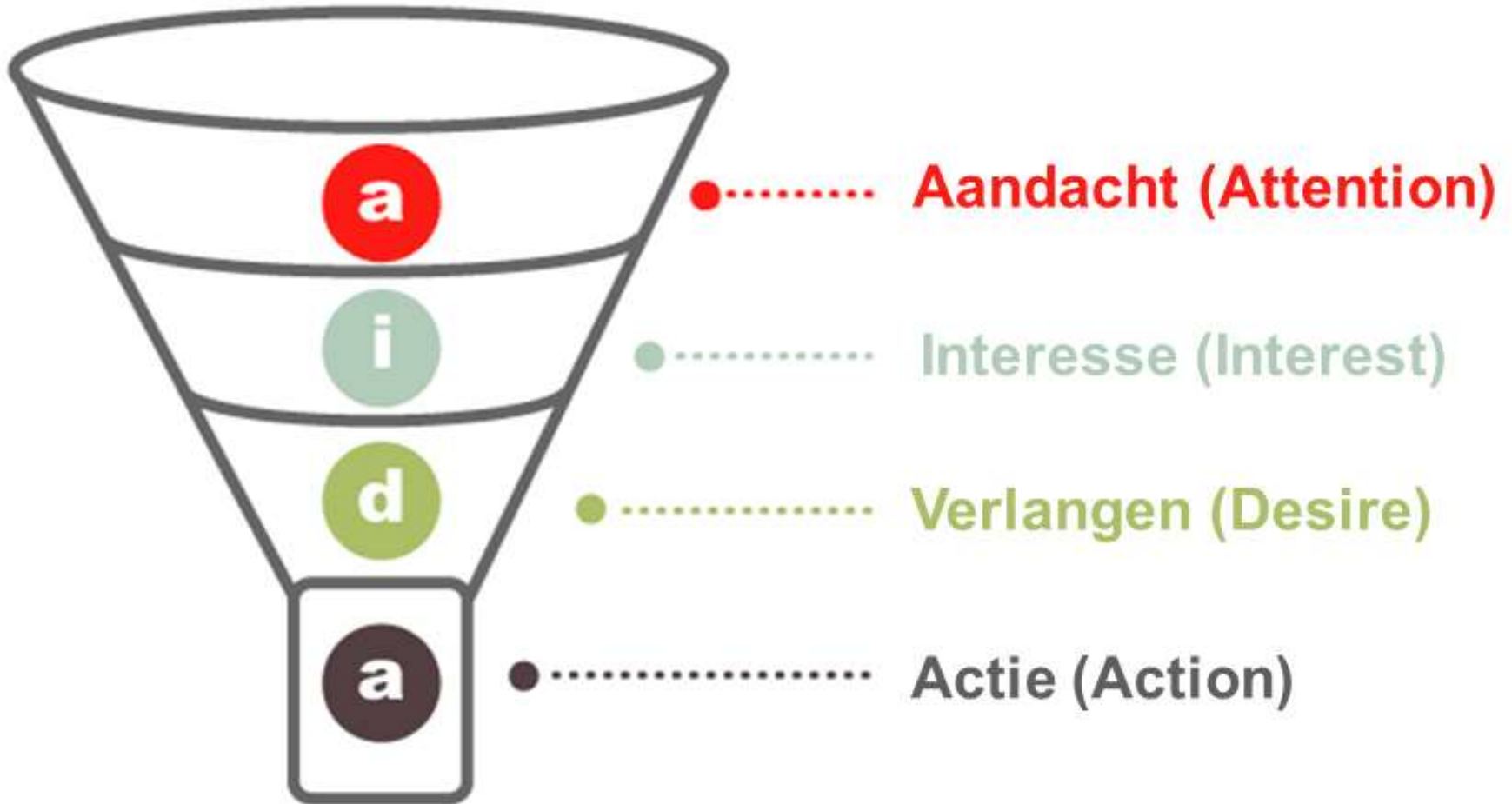
CHIP HEATH & DAN HEATH

AUTEURS VAN DE BESTSELLERS 'DE PLANNING' EN 'DE VERANDERING'



2.

**Reclame als referentiekader
voor communicatie**



AIDA veel gebruikt,
maar **niet realiteitsbestendig**

We zoeken niet uit wat mensen echt in beweging brengt, terwijl communicatie maar werkt als het aansluit op reële informatiebehoefte

Ontvanger

ervaart en definieert een probleem (huidige situatie)

+

maakt een voorstelling van een oplossing
(gewenste situatie)

+

beoordeelt of de informatie van de overheid hem helpt om van het probleem naar de gewenste situatie te gaan



Om gedrag succesvol te beïnvloeden moeten we

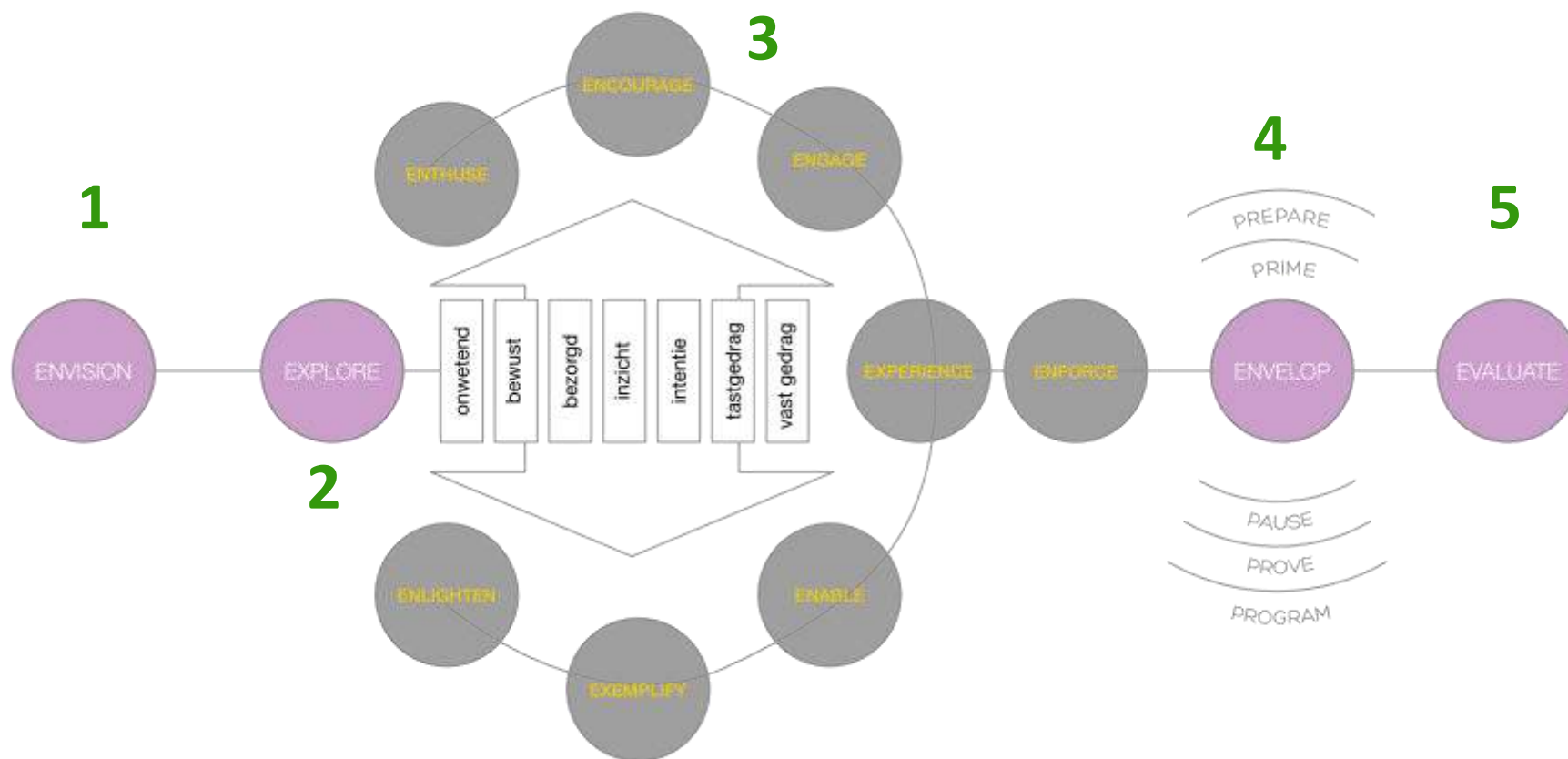
- 1) minder nadruk leggen op argumenten en meer aansluiten op reflexen, instincten en emoties
- 2) afstappen van het AIDA-model en meer ontvangergericht communiceren
- 3) ons echt verdiepen in wat mensen drijft om een bepaald gedrag wel of niet te stellen



7 HEFBOMEN VOOR GEDRAGSVERANDERING

slim kiezen voor efficiënter beleid

5 stappen in een 7E-traject



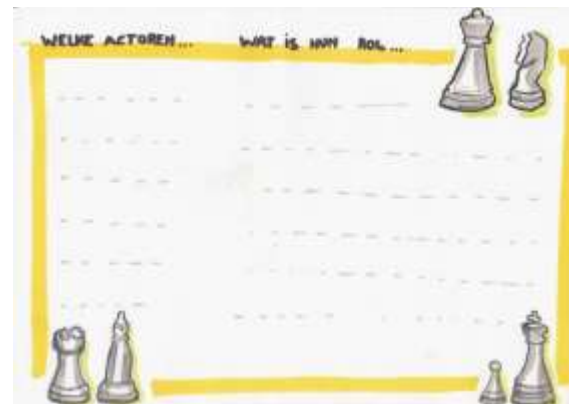
Stap 1: Envision

- Wat is je ambitie?
- Welk gewenste gedrag moet de doelgroep stellen om deze ambitie te kunnen bereiken?



Stap 2: Explore >> Voor wie?

- Doelgroep: kies je focus, segmenteer eventueel in subgroepen
- Stakeholders:
 - Wie kan positief/negatief invloed uitoefenen?

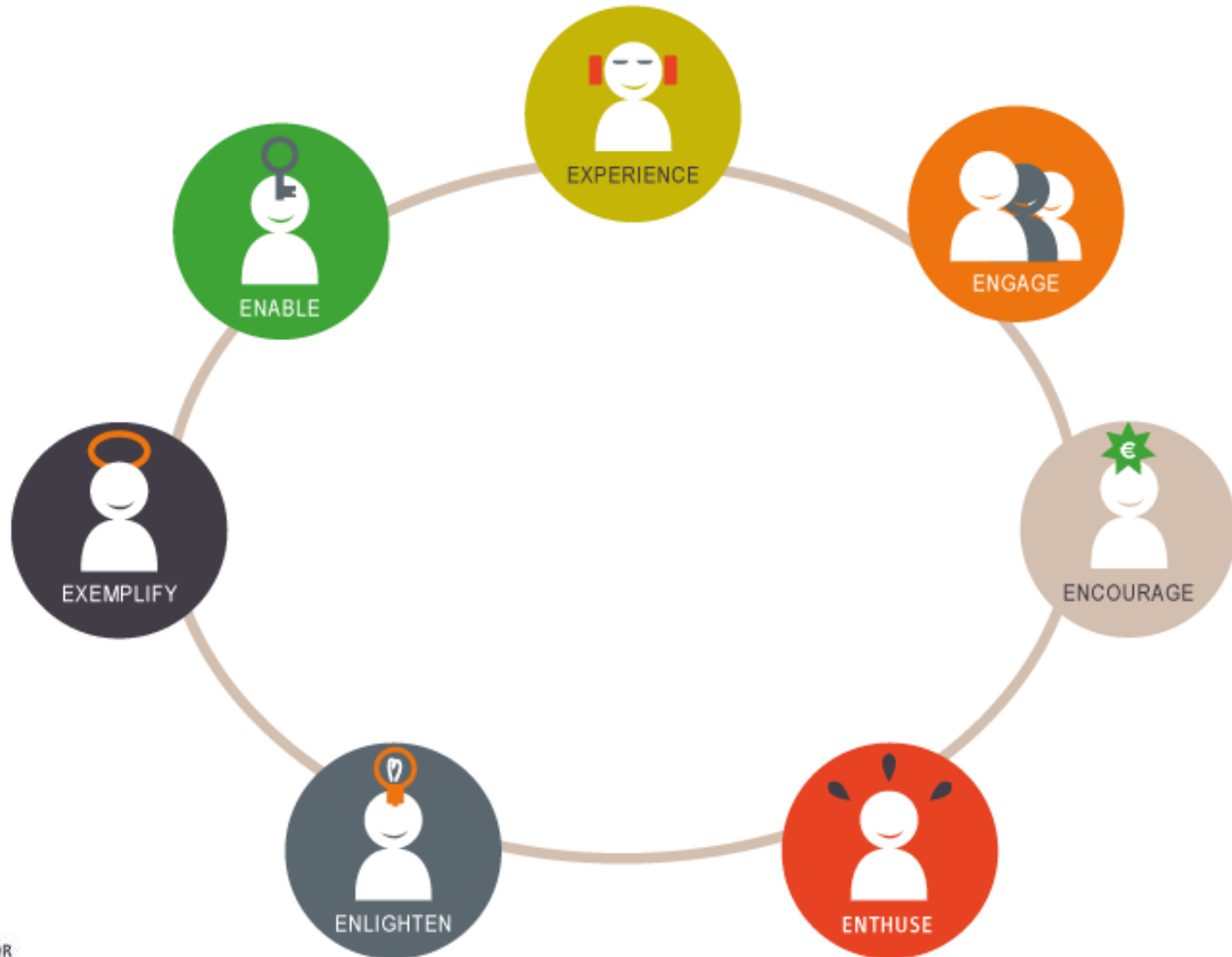


Waar staan doelgroepen op de ladder van gedragsverandering?



Analyseer: welke barrières hen weerhouden en welke sleutels hen stimuleren om 1 stapje hoger te zetten

Stap 3: 7E-brainstorm



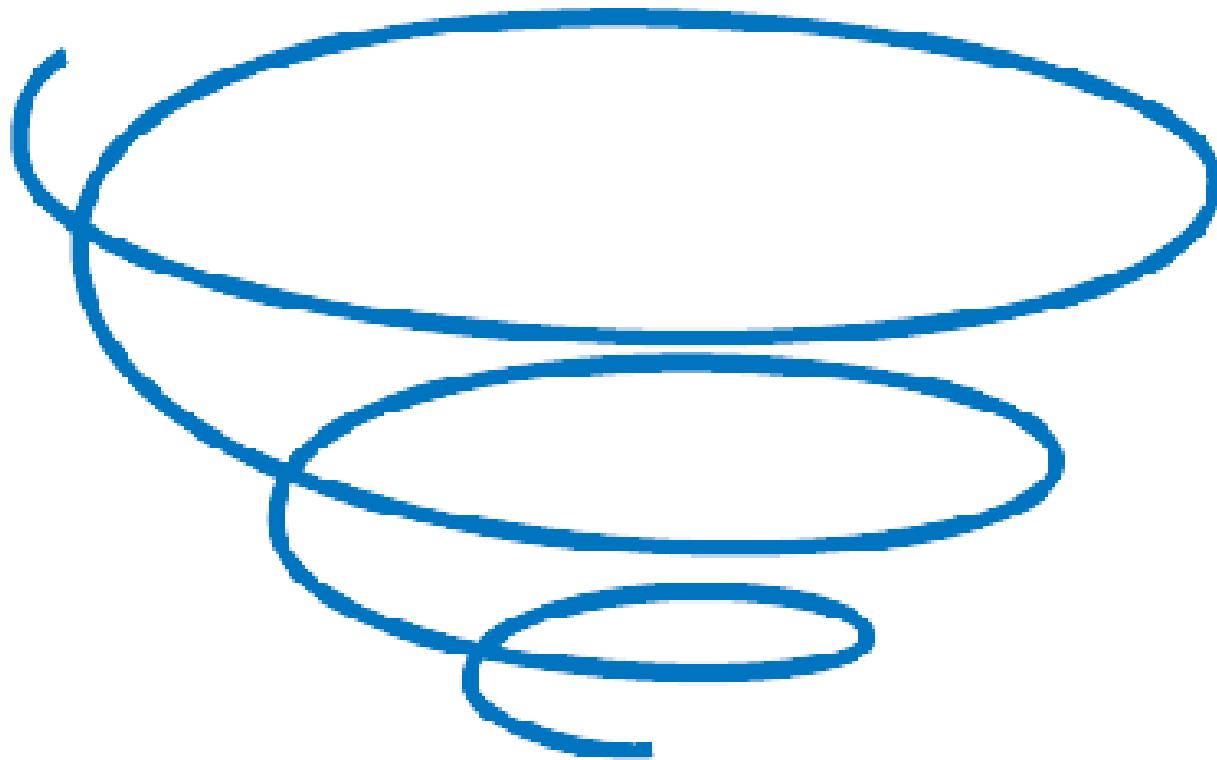
Stap 4:

Bepaal de verander- en communicatiestrategie

Werk een samenhangend plan uit met antwoorden op onderstaande vragen:

- Welk gedrag verwacht je van welke doelgroepen?
- Waar staan zij op de ladder van gedragsverandering?
Welke drempels en sleutels ervaren zijn?
- Hoe positioneren we het gewenste gedrag t.o.v. concurrerend gedrag?
- Welke hefboomen voor verandering zetten we in?
- Welke plaats neemt communicatie daarbij in?
Welke boodschappen geven we wanneer, door wie en hoe?
- ...

Stap 5: Evalueer de strategie en stuur bij



Meer weten > www.7E-model.be

Schrijf je in op de 7E-tips en artikels !



**7 HEFBOMEN VOOR
GEDRAGSVERANDERING**
slim kiezen voor efficiënter beleid

Het 7E-team



Annick Vanhove



Fran Bambust



Chris Aertsen



Ewoud Monbaliu