

Verkeerspsycholoog Gerard Tertoolen analyseert

Het butterfly effect

Gerard Tertoolen is verkeerspsycholoog. Op deverkeerspsycholoog.nl schrijft hij blogs die vaak prikkelen, soms raar zijn, je af en toe tot nadenken zetten maar in elk geval altijd spraakmakend zijn. *Rij-instructie* biedt Gerard deze plek aan om zijn ideeën voor rijsschoolhouders uiteen te zetten.

In 1961 beschreef wiskundige Edward Lorenz hoe de vleugels van een vlinder in Brazilië maanden later een tornado in Texas zouden kunnen veroorzaken. Dit butterfly effect werd de basis van de chaostheorie. Kleine veranderingen kunnen grote gevolgen hebben. Dat leidt tot weerstanden: je weet niet waar het allemaal toe kan leiden en dus is het maar beter om alles bij het oude te laten. Mensen houden niet zo van veranderingen. En aangezien mobiliteitsmanagement uit is op het veranderen van gedrag, betekent mobiliteitsmanagement per definitie ook weerstanden oproept. Weerstanden, die op hun beurt veranderingen in de weg staan. Er valt dus heel wat te winnen, als we weten hoe om te gaan met weerstanden.

ANGST VOOR HET ONBEKENDE

Vertrouwen ontstaat voor een belangrijk deel door positieve ervaringen en hangt samen met gewenning of routine; gewoontegedrag dus. Het onbekende daarentegen roept vaak een gevoel van onmacht op. Iets onbekends doen betekent het loslaten van zekerheden. Gevolg: je bent bang een klein stukje controle over je leven kwijt te raken. Evolutionair zijn we toegeest om op twee manieren te reageren op angst: vechten of vluchten. In termen van weerstand: we gaan ons verzetten tegen de verandering (opstandigheid, sabotage, rebellie) of we gaan ons er van afkeren (verwerpen, onverschilligheid, ontkennen). Vooral als het gevoel bestaat dat de verandering zal leiden tot verlies van vrijheid, is verzet het gevolg. Het aannemen van juist een tegenovergestelde mening of tegenovergesteld gedrag behoort dan tot de mogelijkheden. Als mobiliteitsmanager ben je dan verder van huis.

Cognitieve dissonantie is een onplezierig gevoel dat optreedt, als dingen die mensen denken of doen niet met elkaar in overeen-

stemming zijn. Voorbeeld: je wilt graag gezond eten maar hebt zo'n zin in die hamburger. Je vindt veiligheid belangrijk, maar hard rijden zo leuk. Je weet dat jij best wel eens keer met de trein zou kunnen, maar je hebt geen zin om je auto te laten staan. Nu zitten we als mens zo in elkaar dat we die vervelende dissonantie meteen gaan reduceren. 'Hamburgers zijn helemaal niet zo ongezond', 'op deze weg is hard rijden echt wel verantwoord', of 'het regent ook zo vaak'. We spelen verstoppertje met onszelf: ons smoezenboek is onuitputtelijk. Een

prachtig voorbeeld van deze cognitieve dissonantiereductie kwam naar voren in mijn eigen promotie-onderzoek. Mensen met een hoog milieubesef die ook graag autoreden, gingen naar aanleiding van milieu-informatie over hun autogebruik niet minder autorijden, maar hadden na afloop wel een lager milieubesef. Een averechts effect dus. "Als autorijden zo slecht is voor het milieu, dan vind ik het milieu niet meer zo belangrijk" is de redenering. Een klassieke misvatting die helaas nog veel mobiliteitsbeleid kenmerkt, is dat



Gerard Tertoolen

gedrag volgt op een bepaalde attitude (je moet mensen eerst overtuigen, dan gaan ze zich wel anders gedragen). Cognitieve dissonantie reductie toont aan dat het vaker andersom is: "Ik gedraag me op een bepaalde manier, dus kennelijk vind ik dit of dat (on)belangrijk."

SATISFIERS, DISSATISFIERS EN DELIGHTERS

Een manier om je te wapenen tegen verandering is het opwerpen van bezwaren. 'Ik ga niet fietsen, want het regent altijd', 'je band is om de haverklap lek', of 'er zijn hier geen fietspaden'. Het gaan ontkennen van dergelijke bezwaren (het regent procentueel gezien maar heel weinig in Nederland of ach, fietsen op de autoweg is minder gevaarlijk dan je denkt) werkt niet of averechts. Bezwaren moet je niet ontkennen, maar wegnemen: 'Als het

regent kom je toch gewoon met de auto, geen probleem,' 'er is een fietsenmaker op het werk; geplakt terwijl u werkt,' en natuurlijk voor goede fietspaden en stallingen zorgen. Laatst nog hoorde ik dat een gemeente in Noord-Holland fietsgebruik in het woon-werkverkeer wil gaan stimuleren door fietspaden aan te gaan leggen. Dit berust op een klassieke vergissing. Onveilige fietspaden en onzure stallingen zijn dissatisfiers. Zonder goede voorzieningen is het product waardeloos. Maar je trekt er mensen niet mee over de streep. Satisfiers zijn financieel voordeel, betere lichamelijke gezondheid, of het kunnen werken in de trein. Daarvoor willen mensen in beweging komen. En ten slotte hebben we nog de excitement factors of delighters. Dat kan de smartphone of de elektrische fiets zijn die in beeld komt door deelname aan de mobiliteitsmanagement-maatregel.

Tips

Hoe kun je weerstanden effectief bestrijden? 7 gouden tips.

1. Behoud van controle. (Potentiële) veranderingen verstoren ons gevoel van autonomie. We doen meteen een beroep op ons gevoel van zelfbeschikking. Slim mobiliteitsmanagement creëert daarom voldoende ruimte voor eigen keuzes, mee kunnen praten over de verandering en geen gezichtsverlies als het niet gelijk wil lukken.
2. Elimineer onzekerheid. Als verandering van mobiliteitsgedrag aanvoelt als gebindoekt een berg oplopen, is een berg weerstand onvermijdelijk. Mensen blijven liever ongelukkig in de file dan dat ze het grote onbekende tegemoet gaan. Voorkom inertie door mensen zich veilig te laten voelen. Creëer ontsnappingsmogelijkheden en spreek vertrouwen uit.
3. Neem bezwaren weg. Ga bezwaren niet ontkennen of bagatelliseren. Geef ze de ruimte, neem ze serieus en neem waar mogelijk de grond er voor weg (door het creëren van goede voorzieningen).
4. Voorkom of benut cognitieve dissonantie. Benadruk of vergroot nooit de verschillen tussen wat mensen voorheen deden en jouw doelstellingen. Realiseer je doelstellingen in kleine stappen ('Rij 2 op 5' in plaats van dagelijks de auto laten staan). Na enige tijd zullen mensen die in kleine stapjes nieuw gedrag gaan vertonen, via het principe van cognitieve dissonantie zelf redenen gaan bedenken waarom het nieuwe gedrag eigenlijk wel prettig is (ik zit nu best vaak op de fiets, dus zal ik het wel prettig vinden).
5. Maak gebruik van het sympathie-principe. Mensen nemen eerder iets aan van en voelen minder weerstand bij mensen die zij sympathiek vinden. Sympathie hangt in belangrijke mate samen met vertrouwen en gelijkheid. Dat betekent dat ervaringen van vergelijkbare bedrijven of directe collega's die gewaardeerd worden, heel waardevol zijn.
6. Onderscheid dissatisfiers van satisfiers en delighters. Satisfiers zijn gekoppeld aan motieven van mensen om te veranderen, dissatisfiers elimineren is gekoppeld aan het voorkomen van weerstanden en delighters zijn gekoppeld aan 'het noodzakelijke zetje' of 'het goede gevoel'. Foutieve koppeling gebeurt veel en leidt tot geringe effectiviteit.
7. Voorkomen is beter dan genezen. Weerstanden zijn vaak gebaseerd op vooroordelen en kunnen worden gebruikt als smoesjes om niet te veranderen. Zorg daarom bij het begin voor goede voorwaarden en voorzieningen. Dat elimineert veel weerstanden. Anders zullen mensen al snel hun vooroordelen bevestigd zien.

BOVAG

BOVAG Rijscholen legt op maandag 10 maart tijdens een speciale informatiebijeenkomst voor de leden uit wat de nieuwe lidmaatschapseisen voor de leden gaan inhouden. Die nieuwe eisen zullen binnen een jaar van kracht worden en zijn ingesteld om de kwaliteit van de aangesloten rijscholen te verbeteren. De aangescherpte lidmaatschapseisen zijn eind vorig jaar in de najaarsregiovergaderingen door de leden besproken en daaruit bleek dat er een meerderheid voor te vinden is.

Jarig

De KNMV bestaat 110 jaar en trakteert. De motorbond organiseert voor alle motorrijders van Nederland de KNMV Motordag. Deze wordt gehouden op 4 mei op het ANWB Testcentrum én het nabijgelegen oefencircuit van de politie in Lelystad. De inschrijving is nu geopend.

Verhuizing

Sinds 1 maart 2014 worden in Barneveld de AVB-examens afgenomen vanaf het nieuwe terrein van rij-school Peter de Groot, Wesselseweg 60b, 3771 PD Barneveld. Dit komt in de plaats van het AVB terrein aan de Mercuriusweg 41 dat niet meer beschikbaar is voor het CBR.

Taxi-opleiding

De taxi-opleiding voor het chauffeursdiploma mag vanaf 1 juni 2014 alleen nog door WRM-gecertificeerde rijinstructeurs worden uitgevoerd. Ook instructeurs die worden ingehuurd door een taxibedrijf voor een leertraject dienen vanaf deze datum WRM-gecertificeerd te zijn. Naast de taxi-opleiding gelden de eisen ook voor de opleidingen directiechauffeur en HAP-chauffeur.