

De descriptieve norm werkt meestal sterker dan de injunctieve norm en de opgelegde regels. Het gaat bij deze gedragsbepaler over de perceptie van het gedrag of de mening van anderen. Mensen kunnen zich immers ook laten leiden door een onjuist beeld van andermans mening of gedrag. Bedenk nu voor jouw onderwerp: hoe speelt de sociale omgeving een rol bij dit gedrag? En werkt dit belemmerend of juist bevorderend?

Hulpvragen:

- Wat vinden mensen uit de directe sociale omgeving van de doelgroep gewenst gedrag? Komt dit overeen met het gedrag dat de overheid wil zien?
- Wat voor gedrag vertonen mensen uit de sociale omgeving feitelijk?
- Is het beeld van de doelgroep over wat anderen denken en doen (waargenomen injunctieve en descriptieve norm) correct?
- In hoeverre wordt er met elkaar over het gedrag gesproken?
- Wie zijn autoriteiten voor de doelgroep? Wat vinden en doen zij?

Fysieke omgeving

De fysieke omgeving heeft invloed op het gedrag, zowel online als offline. Denk aan verkeersdrempels op de weg of vooraf ingevulde belastingformulieren. Het ontwerp van de omgeving bepaalt hoe mensen keuzes maken. Dit wordt ook wel keuze-architectuur genoemd. Die is nooit neutraal, maar duwt mensen altijd in een bepaalde richting. Soms gewenst, zoals wanneer een vooraf ingevuld formulier het makkelijker maakt om online een vergunning aan te vragen. Soms ongewenst, zoals wanneer snelle snacks op stations verleiden tot ongezond eetgedrag. De omgeving kan ook een bepaalde gedragsnorm oproepen. Zo leidt veel rotzooi op straat tot nog meer rommel en ander asociaal gedrag van mensen. Een ingreep in de fysieke omgeving kan aandacht trekken en ander gedrag stimuleren. Bedenk nu voor jouw onderwerp: hoe speelt de fysieke omgeving een rol bij het gedrag van de doelgroep?

Hulpvragen:

- Welk gedrag lokt de fysieke omgeving op dit moment uit? Welke elementen uit de omgeving zorgen hier precies voor?
- Maakt de omgeving het gewenste gedrag moeilijker of makkelijker?
- Roept de omgeving een bepaalde gedragsnorm op?
- In hoeverre wordt er nu al ingegrepen in de fysieke omgeving om gedrag te veranderen?

Kunnen

Als mensen het gedrag kunnen vertonen, zullen ze dat ook eerder doen. Omgekeerd vormt 'niet kunnen' een belangrijke belemmering. Of iemand iets kan, hangt af van zijn of haar *vaardigheden* (bijvoorbeeld je analytisch of empathisch vermogen) en *middelen* (bijvoorbeeld voldoende geld hebben). Daarnaast wegen *situationele factoren* mee. Zo kunnen vermoeidheid en stress of een gebrek aan tijd ertoe leiden dat iemand minder goed kan nadenken. Tot slot maakt het uit of je het gevoel hebt dat je het kunt (*eigen effectiviteit*). Het gevoel competent te zijn of te kunnen worden is een belangrijke voorwaarde voor intrinsieke motivatie. Dat gevoel is makkelijker te beïnvloeden dan iemands daadwerkelijke vaardigheden. Dat laatste kost tijd en vergt training en opleiding. Ook middelen zijn lastig te veranderen, bijvoorbeeld als mensen weinig geld hebben om duurdere, biologische producten te kopen. Bedenk nu voor jouw onderwerp: in hoeverre speelt 'kunnen' een rol bij het gedrag van je doelgroep?

Hulpvragen:

- In hoeverre zijn mensen in staat om hun huidige gedrag te veranderen? Heeft de doelgroep de benodigde vaardigheden en middelen om het gewenste gedrag te kunnen vertonen?
- Hebben mensen in deze situatie genoeg tijd en energie om hun capaciteiten te benutten?
- In hoeverre hebben ze het gevoel dat ze het gewenste gedrag kunnen vertonen?