



RWS Kenniscentrum Aanpak Zwerfafval, mei 2019

10 tips voor effectieve schooncommunicatie

Communicatie is een belangrijk instrument om gedrag van inwoners op een positieve manier te veranderen. Gebruik deze 10 tips als je werkt met teksten, communicatie-uitingen en adviezen. Op deze manier zet de doelgroep eerder de gewenste stap. De tips komen uit de CASI methodiek en zijn in dit document geïllustreerd met voorbeelden van schooncommunicatie.

Met dank aan de makers van CASI, het Communicatie Activatie Strategie Instrument op Communicatierijk.nl van de Rijksoverheid, en alle makers van de voorbeelden.

1 Houd het simpel

Mensen nemen eenvoudige informatie beter op, ze nemen het eerder voor waar aan en ze beoordelen het positiever. Andersom kan ingewikkelde informatie gewenst gedrag tegenwerken.



2 Verpak je boodschap mooi en opvallend

Door aansprekende verhalen, aantrekkelijke boodschappers, een pakkende naam en mooie vormgeving, staan mensen meer open voor je boodschap en denken ze er positiever over.



3 Laat het goede gedrag zien

Toon het goede gedrag of het gewenste resultaat. Tonen van het ongewenste gedrag of resultaat kan de indruk wekken dat dit gedrag normaal is.



4 Laat herkenbare mensen en situaties zien

Als je herkenbare mensen en situaties toont, is de kans groter dat de doelgroep de boodschap accepteert en het gedrag kopieert.



5 Geef concrete aanwijzingen en tips

De doelgroep moet het gewenste gedrag direct uit kunnen voeren. Houd je handelingsperspectief daarom simpel en haalbaar.



6 Vermijd ontkenningen en negatieve formuleringen

Het impulsieve deel van het brein kan nuances moeilijk verwerken. Ontkenningen en negatieve formuleringen in een boodschap kunnen contraproductief werken. Er is een kans dat de boodschap anders wordt verwerkt door je doelgroep dan je wilt.



7 Gebruik de sociale omgeving van je doelgroep

Mensen zijn sociale wezens. Ze kopiëren het gedrag van belangrijke anderen; vrienden, familie, helden en anderen in hun omgeving. Ook nemen ze sneller iets van hen aan dan van een organisatie of persoon die verder weg staat.



8 Speel in op emotie

Emoties hebben veel invloed op gedrag. Koppel positieve associaties aan gewenst gedrag, bijvoorbeeld trots en blijdschap. Koppel negatieve associaties aan ongewenst gedrag. Wees voorzichtig met negatieve emoties: verdiep je goed in de emoties die je oproept en zorg altijd voor een concreet handelingsperspectief.



9 Communiceer zo mogelijk daar waar het gedrag plaatsvindt

Naast communicatie ter plekke kan het aanpassen van de omgeving zelf het gewenste gedrag makkelijker maken.



10 Houd het lang vol en herhaal

Gedrag verander je niet in één keer. Mensen moeten tien tot twintig keer blootgesteld worden aan een boodschap om hun gedrag te beïnvloeden.

