

EAST FRAMEWORK

Om bepaald gedrag te stimuleren heeft het Behavioural Insights Team (2014) een model ontworpen, [het EAST framework](#). Dit model bestaat uit vier verschillende onderdelen: *easy*, *attractive*, *social* en *timely*. Dit model laat zien welke principes de kans vergroten dat bepaald gewenst gedrag vertoond gaat worden in organisaties, en hoe je hier slim gebruik van kan maken.

1. Easy

Maak het gedrag makkelijk

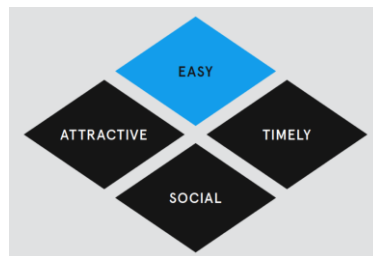
Soms staan belemmeringen in de weg om bepaald (leer)gedrag op het werk te vertonen. Dan kan het helpen om de keuze voor bepaald gedrag makkelijker te maken. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door het gewenste gedrag de **standaard-optie** te maken. Het is namelijk makkelijk om de standaard optie te volgen. Wanneer het gewenste gedrag de meest gangbare optie is, is de kans groter dat het gedrag uitgevoerd zal worden.

Ook kunnen de **belemmeringen** worden verminderd die verhinderen dat bepaald gewenst gedrag vertoond wordt. Hierdoor worden we niet meer tegengehouden door de inspanning die voor bepaald gedrag geleverd moet worden. Een automatische inschrijving kan hier bijvoorbeeld bij helpen. Het bericht kan ook simpeler gemaakt worden, bijvoorbeeld door complexe doelen in kleinere, makkelijkere acties op te delen.

Voorbeelden easy

Voorbeelden van nudges die ontworpen kunnen worden volgens het 'easy' principe tijdens de [Nudge werkconferentie "Uit de impasse"](#) zijn, bijvoorbeeld, het automatisch in de agenda zetten van een afspraak na

afronding/voltooiing van een leermoment. In deze afspraak kan worden besproken hoe de geleerde kennis en vaardigheden na een training of opleiding in de praktijk gebracht kan worden. Door het automatisch inplannen van deze afspraak, wordt de inspanning die geleverd moet worden om het gedrag, het gesprek, te vertonen verminderd. Daarnaast is een andere 'easy' nudge het opdelen van leerdoelstellingen in kleinere leerdoelstellingen, zodat deze gemakkelijker behaald kunnen worden in kleine stapjes en werknemers meer gemotiveerd zijn om deze leerdoelen te behalen.



Afbeelding 1: EAST model van het Behavioural Insights Team (2014)

2. Attractive

Maak het gedrag aantrekkelijk

Deze methode maakt gebruik van het gegeven dat we sneller iets zullen doen wanneer we er **aandacht** voor hebben. Onze aandacht kan gemakkelijk getrokken worden door afbeeldingen, kleuren of persoonlijke aanpassingen in de omgeving. Daarnaast kunnen ook **financiële prikkels** die de aandacht trekken, hiervoor ingezet worden. Ook kan gedacht worden aan andere prikkels, zoals bijvoorbeeld het verloten van een **prijs** onder de deelnemers. Dan zullen we meer gemotiveerd zijn om bepaald gedrag te gaan vertonen.

Voorbeeld attractive

Door werknemers de kans te bieden om een bepaald congres bij te wonen na deelname aan een training, zal het aantrekkelijker worden om deel te nemen aan deze training. Het 'attractive' principe wordt dan ingezet om het aantrekkelijk voor de werknemers te maken om zichzelf te ontwikkelen door training te volgen.

3. Social

Maak het gedrag sociaal

Wanneer duidelijk gemaakt wordt dat de meeste mensen het gewenste gedrag vertonen, stimuleert dit anderen om ditzelfde gedrag uit te voeren.

voeren. Daartegenover staat je niet moet benadrukken hoe vaak problematisch gedrag voorkomt, door het gedrag te belonen of versterken. Ook kan gebruik gemaakt worden van **netwerken**. Anderen uit ons netwerk beïnvloeden namelijk ons gedrag. Netwerken kunnen ingezet worden om bepaald gedrag te laten verspreiden en gezamenlijke initiatieven op te zetten. Wanneer we anderen iets beloven te doen of onze intentie tot bepaald gedrag uitspreken, zullen we eerder geneigd zijn dit werkelijk te doen.

Voorbeeld Social

Een aantal voorbeelden van nudges die ontworpen is volgens het 'social' principe tijdens de Nudge werkconferentie zijn bijvoorbeeld, het benadrukken dat **andere collega's** al vaak gebruik maken van de opleidingen en/of trainingen die aanwezig zijn. Ook kunnen voorbeelden worden gegeven van anderen die al succes in leren en ontwikkelen hebben geboekt. Een werkgever benadrukt hierdoor dat succesvol ontwikkel gedrag al vertoond wordt door andere collega's, wat een werknemer zal stimuleren dit gedrag ook uit te voeren.

Daarnaast zou het nuttig zijn deze **rolmodellen** in kaart te brengen via testimonials, eventueel zelfs met voorbeelden uit een andere bedrijfstak, om de werknemer een beeld te geven wat de vaardigheden in het huidige werk waard zijn en leerdoelstellingen buiten de comfortzone op te stellen. Hierbij is het belangrijk dat er een open cultuur gecreëerd wordt waarin het normaal is om met anderen te praten over het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden, zelfs die buiten de huidige functie, om elkaar zo te inspireren.

4. Timely Maak het bijtijds

De timing waarop een bepaald voorstel gedaan wordt, kan het succes hiervan aanmerkelijk beïnvloeden. Een functioneringsgesprek is bijvoorbeeld een **passend moment** om leren en ontwikkelen te bespreken met de medewerker.

In het algemeen kan gedrag gemakkelijk worden veranderd wanneer een **gewoonte** wordt doorbroken. Ook zijn de gunstige gevolgen van leren en ontwikkelen vaak pas op de lange termijn zichtbaar. Prikkel die leren op de korte termijn interessant maken, kunnen bijvoorbeeld worden ingezet. Dit komt doordat **direct merkbare kosten en voordelen** van bepaald gedrag meer invloed op het gedrag, dan de gevolgen die later pas ten uiting komen. Wanneer je gedrag wilt veranderen, kun je de onmiddellijke gevolgen van bepaald gedrag aanpassen zodat de kans groter wordt dat bepaald gedrag wordt vertoond.

Ook kan het opstellen van een specifiek **plan** de kans vergroten dat gewenst gedrag vertoond zal worden. In dit plan worden de belemmeringen om bepaald gedrag te vertonen in kaart gebracht. Vervolgens worden er manieren bedacht om deze belemmeringen te omzeilen. We helpen medewerkers op deze manier om hun reactie op bepaald gedrag te voorspellen. Er kan namelijk een verschil zijn tussen de intentie om bepaald gedrag te gaan vertonen en dit gedrag vervolgens werkelijk ten uitvoer te brengen.

Voorbeeld timely

Een voorbeeld van een nudge die ontworpen kan worden volgens het 'timely' principe tijdens de Nudge werkconferentie is het in kaart brengen hoe de organisatie over de jaren is veranderd. Dit kan bijvoorbeeld door een tijdlijn waarin oude logo's worden aangegeven, dit dient als middel om te laten zien dat iemand met de jaren mee is veranderd en dit kan de toekomst urgenter laten voelen. Dit creëert een bewustzijn van tijd in de werkenden, wat de kans vergroot dat deze kiest voor het gewenste leergedrag.

Conclusie

Kortom, het EAST framework biedt ons een handvat om gemakkelijk een effectieve nudge te ontwerpen die zowel easy, als attractive, social en timely is. Omdat ons gedrag complex is, is het daarnaast raadzaam om bij het ontwerpen van nudges ter verbetering van het beleid over leren en ontwikkelen, ook het advies van gedragsexperts op dit gebied te raadplegen om na te gaan hoe een succesvolle nudge het best gemeten kan worden. Een combinatie van het EAST framework en de kennis uit de gedragswetenschap kunnen zo een leven lang leren stimuleren.

Literatuur

Behavioral Insights Team. (2014). EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights. Verkregen van: http://38r8om2xjhh125mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf