

GEDRAGSVERANDERING BIJ OUTSOURCING EN IT

VAN STRAFFEN EN DREIGEN NAAR WAARDERING

DR. MARIUS RIETDIJK

Psycholoog en bedrijfskundig econoom

Universitair docent Strategische Gedragsverandering VU Amsterdam

Wetenschappelijk directeur VU-ADRIBA, instituut voor positieve gedragsverandering

INLEIDING

- Het belang van gedragsverandering voor het realiseren van succesvolle uitbesteding: hoe krijg je bevoegenheid bij alle partijen?
- Welke natuurwetten bepalen gedrag
- Welke technieken veranderen gedrag doelgericht?
- Het ABC-model van gedragsverandering geïllustreerd met een voorbeeld
- Gedragsverandering in stappen

GEDRAGSVERANDERING EN OUTSOURCING

- In iedere sector en afdeling speelt gedrag een cruciale, maar weinig begrepen rol
- Psychologie is de wetenschap van de geest, gedragsanalyse is de wetenschap van gedrag
- Gedragsbeïnvloeding is te belangrijk om aan het toeval over te laten, we hebben daarbij de wetenschap nodig
- De wetenschap van gedragsverandering, de gedragsanalyse geeft de wetten van gedragsverandering
- Deze wetten kun je ook toepassen op outsourcing
- Gedrag is de missing link in procesverbetering

HOE KRIJG JE EEN PARKIET IN BEWEGING?



NAAR POSITIEVE GEDRAGSVERANDERING

Er zijn vier soorten consequenties:

- Belonen, krijgen wat je wilt, blij
- Dreigen, niet krijgen wat je niet wilt, bang
- Straffen, krijgen wat je niet wilt, boos
- Negeren, verdrietig

In 80% van de gevallen wordt gedreigd, gestraft of genegeerd, terwijl die maar 20% langdurig werken

Het omgekeerde geldt voor belonen. Het wordt maar 20% toegepast, maar werkt 80%

Waarderen als beloning zorgt voor een 'volwassen' organisatiecultuur

Het wordt maar in 20% toegepast, maar werkt ook 80%.

Vandaar dat er zo weinig gelukkige mensen zijn in organisaties:

$20\% \times 20\% \times 20\% = 1\%$. Het kan dus 100x beter

POSITIEVE GEDRAGSVERANDERING IN STAPPEN

1. Specificeer het wenselijke gedrag
2. Meet hoe vaak het wenselijke gedrag optreedt
3. ABC van onwenselijk en wenselijk gedrag
4. Koppel de scores terug, net als ik de sport
5. Stel een einddoel en subdoelen
6. Complimenten voor verbeteringen en het behalen van doelen

Voorbeeld: het houden aan afspraken. Hoe zorg je daarvoor vanuit outsourcing en hoe kan dat (nog) positiever?

ABC COLLEGES OP 10 OKTOBER OP DE VU

Op deze dag wordt dieper ingegaan op voorbeelden (cases) en de stappen, zodat u daadwerkelijk het gedrag van uw stakeholders gaat veranderen

Een mogelijkheid om deze positieve performance management aanpak in de vingers te krijgen is ook een opleiding op de VU in Organizational Behavior Management van 5 maanden, wij sturen u informatie hierover op.

MEER INFORMATIE OVER VERANDERPROGRAMMA'S:

www.adriba.nl

