

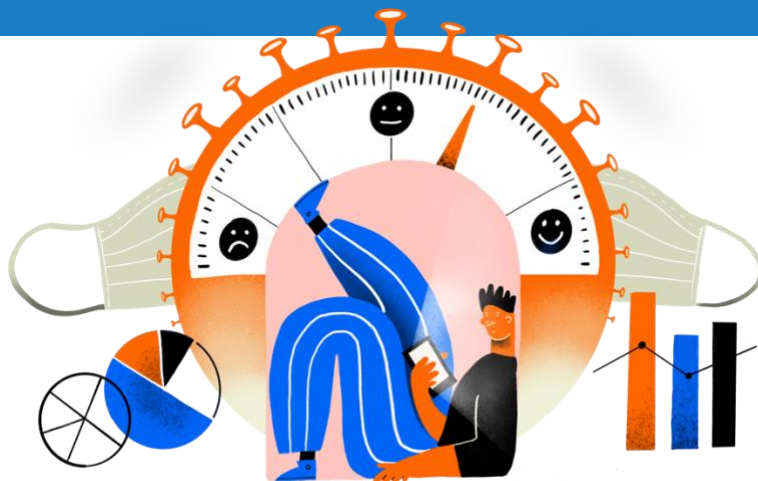
RAPPORT 9

Ongemakken van mondmaskers: hoe we ze met de glimlach dragen door vrijwillige verantwoordelijkheidszin te stimuleren.

The Motivation barometer

Auteurs (in alfabetische volgorde): Sofie Morbée, Bart Soenens, Maarten Vansteenkiste, Branko Vermote, Joachim Waterschoot

Referentie: Motivationbarometer (19 mei, 2020). Ongemakken van mondmaskers: hoe we ze met de glimlach dragen door vrijwillige verantwoordelijkheidszin te stimuleren. Gent, België.



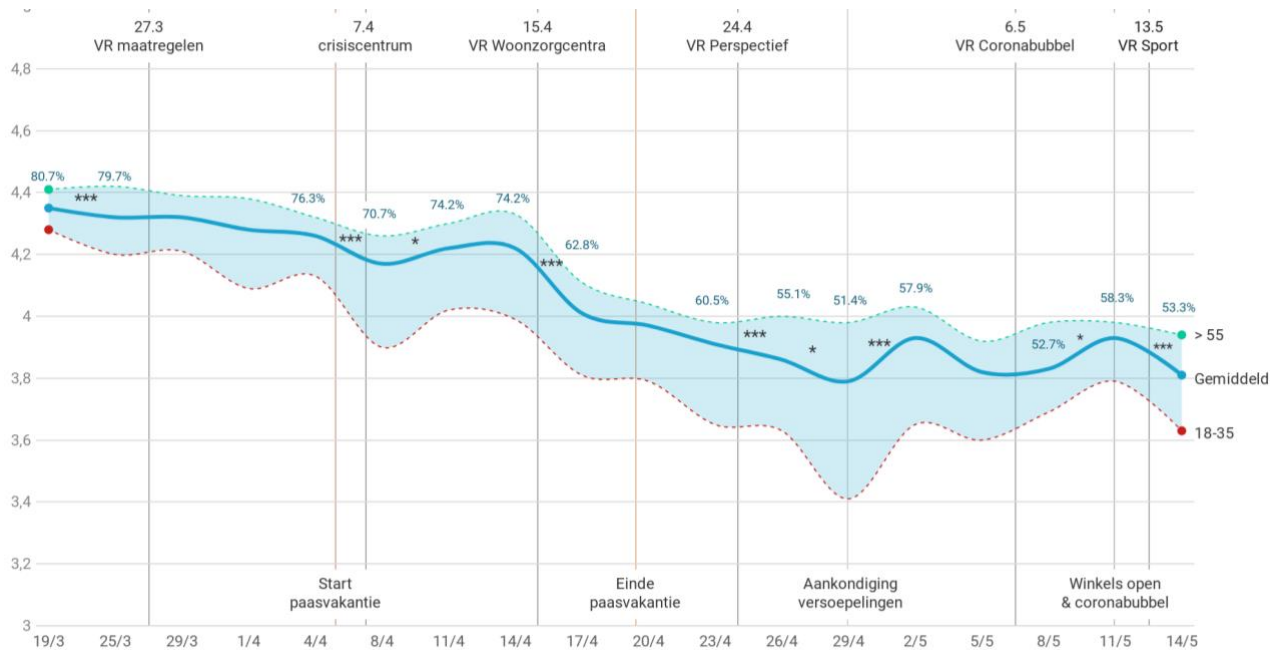
Sinds moederdag kan de bevolking coronabubbelen en dat deed goed aan onze motivatie. Maar luttele dagen na moederdag blijkt deze motivatieboost uitgewerkt. Het motivationeel draagvlak is opnieuw teruggezakt tot 53% en dit ondanks de vele versoepelingen. Zorgwekkend is dat er zich bij jongvolwassenen een versoepelingsafhankelijkheid voordoet: de versoepelingen zijn noodzakelijk om gemotiveerd te blijven. Vooral voor het dragen van mondmaskers blijkt de bevolking alsnog minder begrip te kunnen opbrengen. De obstakels, zowel praktisch als psychologisch, zijn nog vrij talrijk. Om de bevolking te stimuleren tot vervelend, maar broodnodig gedrag zoals het dragen van mondmaskers of het delen van persoonlijke contactinformatie met contacttopspoorders blijft motiverende communicatie erg cruciaal. Zulke motiverende communicatie heeft vooral voor de motivationeel kwetsbaren een gunstige effect. Dit is goed nieuws want deze groep op een vermanende en betuttelende wijze oproepen tot verantwoordelijkheid gooit bij hen enkel olie op het vuur. Op basis van deze resultaten formuleren we opnieuw vijf concrete aanbevelingen en roepen we de overheid nogmaals op tot het opzetten van een breed gedragen motivatiecampagne om iedereen tijdens deze 'volksmarathon' gemotiveerd te houden.

Meanderende motivatie

Hoewel de eindmeet van deze 'volksmarathon' nog niet in zicht is, schijnt er licht aan het eind van de tunnel. In de afgelopen weken kreeg de bevolking in schuifjes een deel van haar 'normale leven' terug. Welk effect hebben deze versoepelingen op de motivatie van de bevolking om de maatregelen te blijven volgen? Zou het volgen van de maatregelen ondertussen een verankerde gewoonte zijn geworden? Sinds 19 maart namen 43 748 deelnemers deel aan de motivatiebarometerstudie van de UGent, die een intrigerend inzicht geeft in de evoluerende motivatie van de bevolking. Via deze motivatiebarometer houden we de vinger aan de motivationele pols. Twee types motivatie worden dagelijks gemeten: of deelnemers de maatregelen willen volgen omdat ze er pal achter staan (vrijwillige motivatie) dan wel of ze vinden dat ze de maatregelen moeten volgen, bijvoorbeeld om kritiek of een boete te vermijden ('moet'-ivatie). Het in kaart brengen van de verschuiving in de vrijwillige motivatie (figuur 1) en 'moet'-ivatie (figuur 2) is belangrijk omdat deze voorspellen of de bevolking zich blijvend aan de maatregelen houdt, dan wel nonchalance begint te vertonen.

De resultaten van het motivationeel draagvlak voor de maatregelen in figuur 1 wijzen sinds eind april op een meanderend patroon. Denk aan de Moesel in Duitsland of de Ourthe in de Ardennen. Er zijn significante schommelingen in de mate waarin de bevolking zich uit volle overtuiging houdt aan de maatregelen. Zo kreeg de vrijwillige motivatie een boost toen de regering de aangekondigde versoepelingsmaatregelen bevestigde tijdens de

Figuur 1. Evolutie van vrijwillige motivatie over tijd.

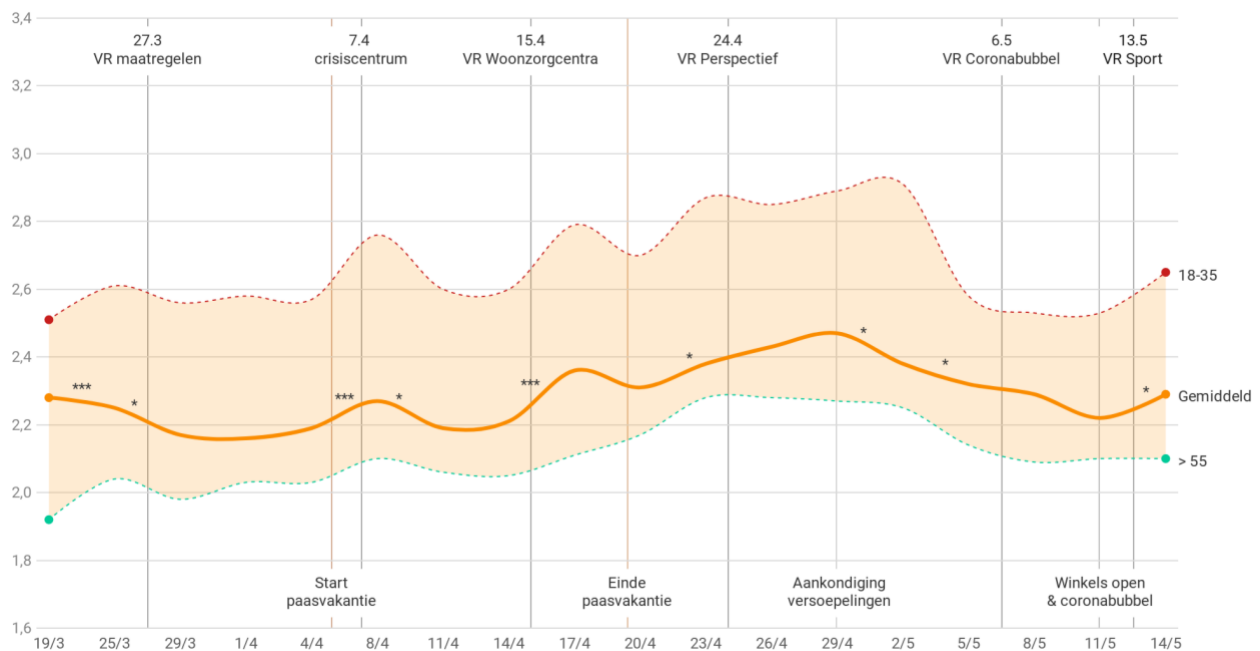


historische powerpointpersconferentie van de Nationale Veiligheidsraad op woensdag 29 april. Tijdens de eerste golf van versoepelingen vanaf 4 mei (cfr. de mogelijkheid om opnieuw buitenshuis te werken) steeg het motivationeel draagvlak naar 57.9% om vervolgens terug te zakken naar 52.7%. De mogelijkheid tot coronabubbelen vanaf moederdag zorgde opnieuw voor een lichte motivationele boost tot 58%. Echter, na het proeven van deze sociale voordelen daalde de motivatie opnieuw tot 53.3%, een tweede dieptepunt sinds het begin van de metingen.

Om een globaler beeld te schetsen: sinds het begin van de lockdown kalfde het motivationeel draagvlak af van 8/10 naar 1/2 burgers die pal achter de maatregelen blijven staan. Parallel met deze daling in vrijwillige motivatie steeg de 'moet'-ivatie van de bevolking opnieuw de laatste dagen. Het volgen van de maatregelen voelt in sterkere mate aan als een lastig karwei dat we horen op te nemen.

Versoepelingsafhankelijkheid

Deze cijfers zijn zorgwekkend omdat het succes van deze exitfase meer dan ooit afhangt van onze bereidheid om de maatregelen duurzaam toe te passen. Wat vooral tot nadenken stemt is dat de vrijwillige motivatie lijkt af te hangen van de mate waarin de regering de bevolking versoepelingen gunt. Versoepelingen lijken een voorwaarde om de bevolking gemotiveerd te houden. Maar het toekennen van versoepelingen is natuurlijk een eindig verhaal. Zelfs als we ons 'normale leven' opnieuw kunnen leiden blijven verschillende maatregelen essentieel. Het is cruciaal dat de bevolking niet geheel afhankelijk is van deze versoepelingen om gemotiveerd te blijven. Dergelijke



Figuur 2. Evolutie van motivatie over tijd.

versoepelingsafhankelijkheid wijst op motivationele fragiliteit, terwijl standvastige overtuiging en vrijwillige verantwoordelijkheidzin cruciaal zijn.

In het bijzonder de motivatie van jongvolwassenen (-35 jaar) kent sterke ups en downs, terwijl oudere volwassenen (+55 jaar) meer motivationeel standvastig blijken. Ouderen zijn reeds vanaf het begin van de semi-lockdown meer overtuigd van de noodzaak van het volgen van de maatregelen. Hoewel hun motivatie ook daalde is deze meer onvoorwaardelijk van aard. Ouderen staan als het waren boven het 'gekrakeel' van de buitenwereld: los van het al of niet introduceren van versoepelingen en het motiverend communiceren blijkt het motivationeel draagvlak er rond de 60% te stabiliseren sinds 24 april. Bij jongvolwassenen zakte dit echter tweemaal weg tot 34%. Jongvolwassenen vormen dus een motivationeel kwetsbare groep, die in een motivatiecampagne extra aandacht verdienen. Zoals we reeds herhaaldelijk betoogden kunnen social influencers uit deze bevolkingsgroep als motiverend rolmodel fungeren.

Aanbeveling 1: Zet een motivatiecampagne op waarbij social influencers getuigen over hun motivatie om de maatregelen te volgen. Focus hierbij in het bijzonder op jongvolwassenen, de motivationeel meest kwetsbare groep.

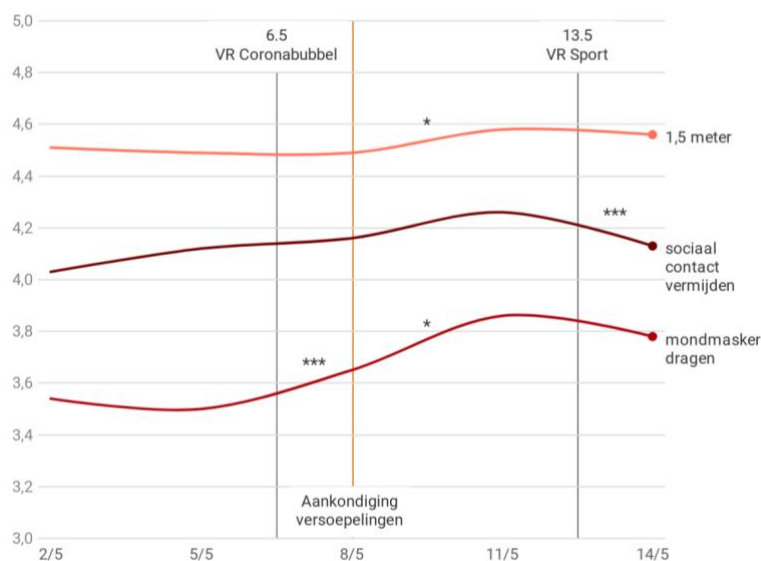
Ongemakken van mondmaskers

Eén reden waarom het motivationeel draagvlak de laatste dagen opnieuw afkalft is omdat het pakket maatregelen ook is gewijzigd. Tijdens de semi-lockdown was het relatief eenvoudig om ons te beperken tot niet-essentiële verplaatsingen of het vermijden van sociaal contact. Echter, nu het openbare leven zich opnieuw op gang trekt worden we aanbevolen of zelfs verplicht (op het openbaar vervoer) om mondmaskers te dragen. Dit zou ons wel eens zwaarder kunnen vallen. Figuur 3 geeft weer in welke mate deelnemers begrijpen waarom het belangrijk is om afstand te houden, contact te vermijden en mondmaskers te dragen. Hoe groter dit begrip, hoe grotere de vrijwillige bereidheid om dit te doen.

Drie zaken springen in het oog. Ten eerste kunnen niet alle maatregelen op even veel begrip rekenen. De bevolking lijkt voor zichzelf een prioriteitenlijst te hebben opgemaakt, waarbij de afstandsregel het sterkst wordt onderschreven, gevolgd door het vermijden van sociaal contact en ten slotte het dragen van mondmaskers. Als we afstand houden, waarom mag ik dan niet met meer familie en vrienden in contact komen of waarom moet ik dan noodzakelijk nog een mondmasker dragen? Wat is de toegevoegde waarde van deze maatregelen als ik voorrang geef aan het houden van afstand? Het lijkt erop dat dit nog meer kan toegelicht worden.

Aanbeveling 2: Probeer de cocktail van maatregelen verder toe te lichten: waarom blijft sociaal contact vermijden en het dragen van mondmaskers cruciaal zelfs als men de afstandsregel respecteert? Anders gesteld: als het houden van afstand de prioritaire regel is, waarom is een versoepeling in sociale contacten dan niet verder mogelijk?

Figuur 3. Evolutie in het begrip voor verschillende maatregelen.



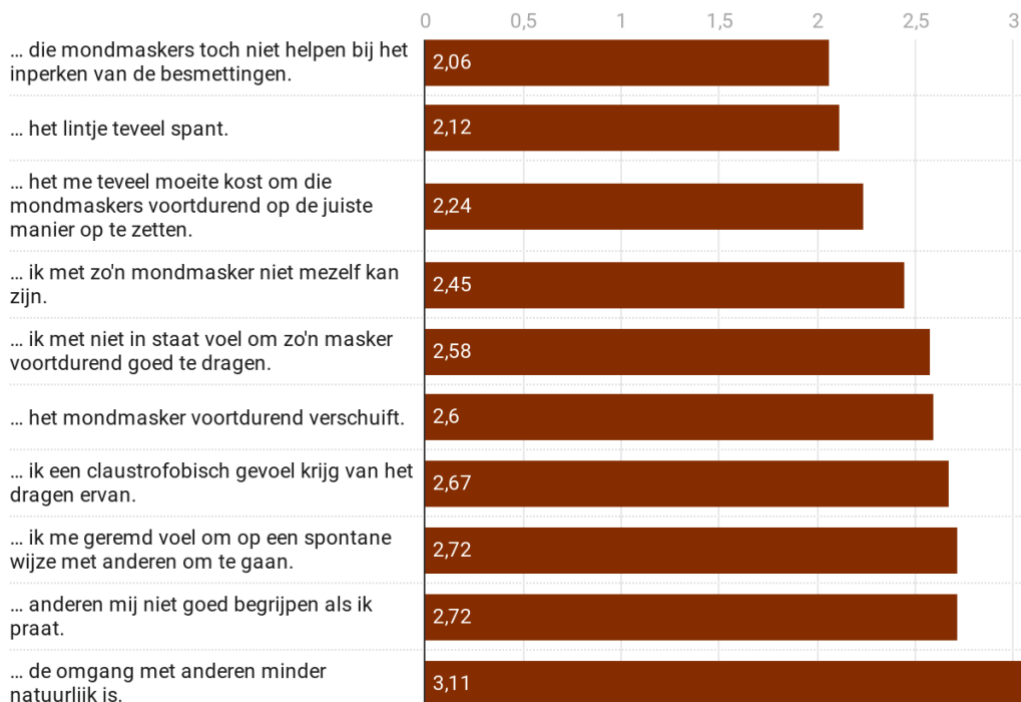
Ten tweede blijkt vooral het houden van sociale afstand ons de laatste dagen moeilijker te vallen sinds we tijdens het coronabubbelen konden proeven van de sociale vrijheid. Misschien triggerde het beperkte sociale contact onze honger naar meer. Sommigen moesten misschien ook pijnlijke sociale keuzes maken over wie ze wel en niet gingen toelaten in hun bubbel, iets wat ze liefst zo snel mogelijk 'rechtzetten' om niet de indruk van sociale uitsluiting te wekken. De daling voor het begrip van deze maatregel helpt verklaren waarom het motivationeel draagvlak voor het volgen van de maatregelen in het algemeen is teruggevallen tot 53.3%.

Ten derde kan het dragen van mondkmaskers op het minste begrip rekenen. In een beperkte groep van deelnemers (N = 692) werden allerlei praktische en psychologische obstakels in kaart gebracht voor het dragen van de mondkmaskers. Deze staan vermeld in figuur 4. Op psychologisch vlak blijkt het dragen van mondkmaskers de spontane en authentieke interactie in de weg te staan. We zijn niet zo gemakkelijk te verstaan en dat staat de verbondenheid en 'klik' met anderen in de weg. We hebben ook het gevoel dat we niet geheel onszelf kunnen zijn. Alsof we ons meer een vreemde voelen in ons eigen lichaam. We zullen natuurlijk moeten wennen aan deze nieuwe psychologische realiteit. Deze psychologische obstakels zullen misschien binnen enkele weken minder groot zijn dan vandaag.

Figuur 4. Bezwaren voor het dragen van een mondkmasker

Ik zie er tegenop om een mondkmasker te dragen omdat...

Coronastudie, Universiteit Gent



Maar er zijn ook praktische bezwaren. Zo geven deelnemers aan dat ze zich niet in staat voelen om voortdurend het mondkmasker op de goede wijze te dragen. Het elastiekje irriteert of het mondkmasker schuift weg. Denk aan de kassier waarbij het mondkmasker niet langer de neus bedekt. Dit toont aan dat kwaliteitsvolle maskers die goed blijven zitten belangrijk zijn opdat de bevolking ze voortdurend goed draagt. Dit zal niet het geval zijn voor alle zelfgenaaide maskers. Zij die op het werk voortdurend mondkmaskers dienen te dragen, kunnen genieten van een mondkmaskerpauze.

Aanbeveling 3: Kom de belofte om goed aansluitende mondkmaskers aan de bevolking te bezorgen na. Geef de bevolking praktische tips hoe ze irritatie of het wegschuiven van de mondkmaskers kunnen vermijden als ze deze zelf naaien. Las op het werk, indien nodig, mondkmaskerpauzes in.

Bemoeizuchtige contactopsporders

Niet enkel voor dragen van mondkmaskers maar ook voor contactopsporing zou het begrip van de bevolking lager kunnen liggen. Contactopsporders komen meegluren in ons dagelijks leven. Sommige mensen zullen ongetwijfeld vinden dat ze zich bemoeizuchtig opstellen. Ze beschikken niet over de nodige legitimiteit om zich in de persoonlijke bubbel van mensen te mengen. Daarom schermen sommigen zich af en onthullen ze niet eerlijk met welke personen of bubbels ze in contact kwamen. Ook de idee dat vrienden, familie of burens te weten zullen komen dat men zich niet aan de voorgeschreven regel van 4 hield zorgt ervoor dat we informatie achterhouden. Hun oordeel roept een schuld- en schaamtegevoel op, waardoor we niet alle essentiële informatie delen met de contactopsporders.

Om vrijwillige onthulling van persoonlijke informatie te stimuleren zijn drie zaken essentieel. Ten eerste dient de essentiële rol van contactopsporing verder benadrukt te worden. Met concrete, herkenbare en grafisch geïllustreerde praktijkvoorbeelden wordt dit voor de bevolking begrijpelijk. Er kan geïllustreerd worden hoe het delen van contactinformatie de verspreiding van het virus onder controle houdt. Zo dicht de bevolking contactopsporders een grotere legitimiteit toe. Ten tweede kunnen obstakels voor vrijwillige zelfonthulling worden weggenomen. Gecontacteerde personen kunnen bijvoorbeeld getuigen over hun ervaringen. Wel vaker overschatten we het vervelend karakter van dergelijke zaken en zo'n getuigenissen brengen de zaken terug tot hun ware proportie. De geruststelling dat er geen boetes staan op het overtreden van de sociale maatregelen helpt alvast om ongerustheid hierover weg te nemen. Ten slotte is het cruciaal om de contactopsporders op te leiden in motiverende gespreksvoering. De openhartigheid van burgers zal afhankelijk van de wijze waarop contactopsporders praten met mensen. Jarenlang onderzoek bij weerspannige patiënten (bijv. alcoholafhankelijke personen) toont aan dat een motiverende communicatiestijl weerstand

kan wegnemen. Het is goed om te weten dat medewerkers in callcenters vandaag hiervoor worden opgeleid. Het verkopen van huishoudtoestellen of GSM-abonnementen is immers nog iets anders dan het in kaart brengen van het sociaal netwerk van burgers.

Aanbeveling 4: Om de bevolking te stimuleren tot vrijwillige zelfonthulling tijdens contactopsporing is het essentieel om (a) de noodzaak en legitimiteit van hun rol verder te verhelderen, (b) obstakels tot zelfonthulling weg te nemen en (c) contactopspoorders te trainen in motiverende gespreksvoering.

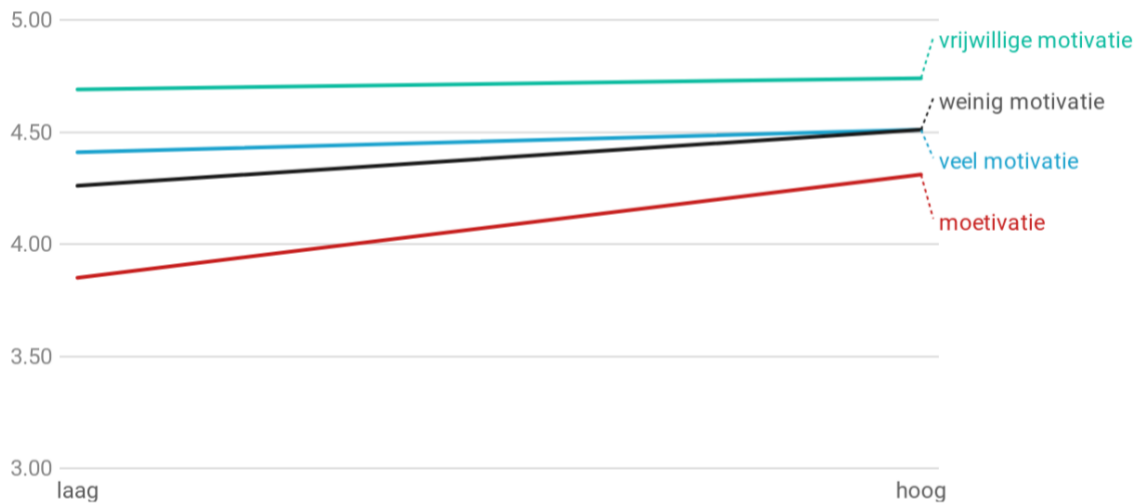
Kan iedereen wel burgerzin vertonen?

De laatste dagen rees de vraag of alle burgers wel in staat zijn tot de burgerzin waartoe de overheid oproept? Wat met afvallige personen die een gebrek aan verantwoordelijkheidszin vertonen? Hoe gaan we best met hen om? Moeten we hen angst inboezemen, dreigen met boetes of zijn andere motivationele strategieën wenselijk? Is er motivationeel maatwerk nodig en wat kan dit dan betekenen?

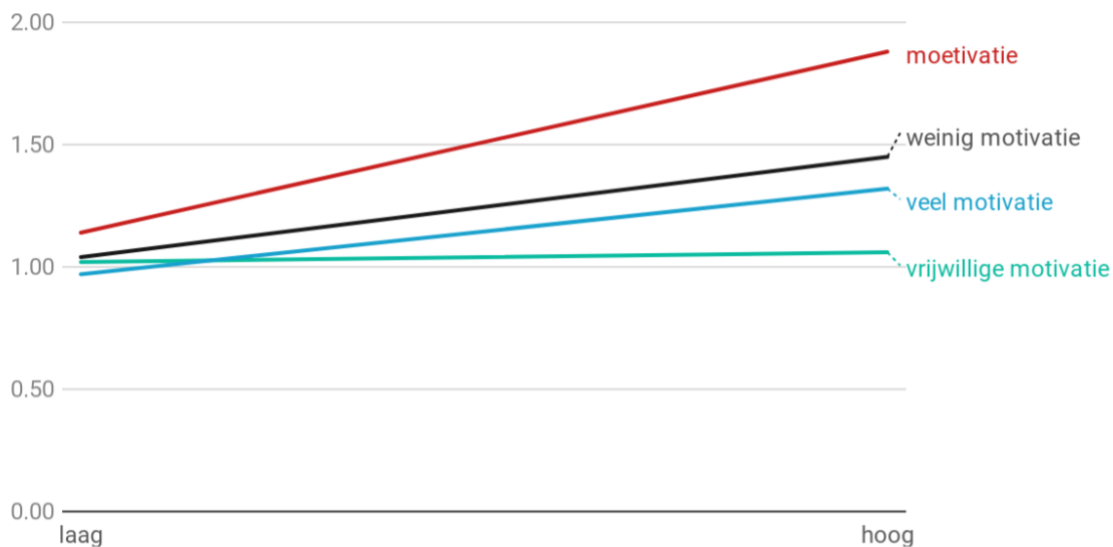
De resultaten uit de barometer werpen een licht op deze vraag. Deelnemers geven aan hoe motiverend en demotiverend ze de communicatie van de overheid ervaren. De effecten van motiverende communicatie vertonen een interessant samenspel met de motivatie van burgers in de voorspelling van het naleven van de maatregelen. Zoals blijkt uit figuur 5a en 5b is het volgen van de maatregelen in de eerste plaats afhankelijk van het motivationeel profiel van de bevolking. Burgers die een sterke dosis vrijwillige motivatie vertonen in combinatie met weinig 'moet'-ivatie volgen de maatregelen het meest van allemaal. Zij die exclusief hoog scoren op 'moet'-ivatie doen dit het minste van allemaal.

Gelukkig heeft een motiverende communicatiestijl bij deze laatste groep het meest gunstige effect. Als deze groep vindt dat de overheid goed duiding geeft, eensgezind aangeeft wat van de bevolking wordt verwacht, hun inspanningen waardeert en draagvlak zoekt voor nieuwe maatregelen, dan volgt deze motivationeel kwetsbare groep meer de maatregelen (zie figuur 5a). Omgekeerd is deze groep ook het meest vatbaar voor demotiverende communicatie van de overheid. Als zij vindt dat de overheid te weinig steun biedt (vb. geen mondkmaskers leveren), te afwachtend of te veeleisend is, dan zijn ze minder geneigd om de maatregelen na te leven. Druk plaatsen zorgt in deze groep voor olie op het vuur (figuur 5b). Het drijft hen weg van de verantwoordelijkheidszin waartoe we hen willen bewegen. Bovendien kan dergelijke druk ook schade berokkenen aan de vrijwillige motivatie van zij die wel al overtuigd zijn van de maatregelen.

Figuur 5a. Relatie tussen motiverende communicatie en volgen van maatregelen voor motivationeel veerkrachtige en kwetsbare groepen



Figuur 5b. Relatie tussen demotiverende communicatie en verzet voor motivationeel veerkrachtige en kwetsbare groepen



Deze gevoeligheid voor motiverende en demotiverende communicatie vanwege de overheid blijkt veel minder voor zij die vrijwillig gemotiveerd zijn. Zij varen hun eigen koers. Ze zijn zelf reeds overtuigd van de noodzaak van de maatregelen en zijn daarom minder afhankelijk van de wijze waarop de overheid communiceert om gemotiveerd te blijven. De vraag rijst natuurlijk of je elke burger tot dit punt van onvoorwaardelijke engagement kan tillen. Zijn mensen niet van nature lui of gericht op eigenbelang? Dit zijn legitieme vragen. Echter, meer dan uit te gaan van een dergelijk negatief gekleurd mensbeeld is geloof in het groeipotentieel van mensen en vertrouwen in hun capaciteit tot zelfreflectie en het maken van geïnformeerde beslissingen in deze crisis essentieel. Natuurlijk moet de bevolking in dit reflectieproces ondersteund worden: duiding, motiverende getuigenissen,

concrete voorbeelden, positieve feedback en het vooropstellen van een verbindend, collectief doel, het zijn allemaal strategieën die de vrijwillige motivatie bij de bevolking kunnen verhogen, in het bijzonder bij de minst gemotiveerden zo blijkt.

Aanbeveling 5: Blijf investeren in duiding, motiverende getuigenissen, concrete voorbeelden, positieve feedback en het vooropstellen van een verbindend, collectief doen. Op wantrouwen en cynisme bouw je geen motiverend beleid.

CONTACT INFORMATION

- **Hoofdonderzoeker:**
Prof. Dr. Maarten Vansteenkiste (Maarten.Vansteenkiste@ugent.be)
- **Behoud en verspreiding vragenlijst:**
Drs. Sofie Morbee (Sofie.Morbee@ugent.be)
- **Data en analyses:**
Drs. Joachim Waterschoot (Joachim.Waterschoot@ugent.be)

www.motivationbarometer.com



www.motivationbarometer.com