

# Jij moet gemotiveerd zijn!

**Als ik heel eerlijk ben, is dat wat ik het liefst zou zeggen tegen mensen. Want... hoe kun je nou niet gemotiveerd zijn om digitaal vaardig te zijn als je dat zoveel voordeel oplevert voor je werk en privé-leven? Als je door basisvaardig te worden misschien ontdekt dat digitalisering ook leuk kan zijn? Maar ik ben opgeleid als verandermanager. Ik weet dat zeggen dat iets moet (afgerond naar boven) nul procent effectief is om intrinsieke motivatie te verhogen bij mensen. Integendeel. Ik zou een terechte middelvinger krijgen.**

Niet iedereen ziet het nut in van digitaal vaardiger worden. Toch speelt in de meeste gevallen angst en onzekerheid een rol. Die zit vaak verborgen onder het gebrek aan motivatie. Tijdgebrek is veruit het meest gehoorde argument om niet aan de slag te gaan met de digitale skills. Maar waarom lukt het die ene collega met dezelfde functie en het zelfde rooster dan wel om een moment te vinden om aan de slag te gaan achter die computer? Dat is simpel. Motivatie. Prioriteit.

Hoe kun je mensen dan motiveren om aan de slag te gaan met hun digitale vaardigheden? Die vraag krijg ik wekelijks en is niet zo eenvoudig te beantwoorden. Dat is namelijk per persoon verschillend. Allereerst is er een verschil tussen intrinsieke motivatie (ik leer het omdat ik het wil) en extrinsieke motivatie (het moet van Suzanne).

Intrinsieke motivatie draait om de waarden die mensen nastreven en is effectiever en duurzamer dan extrinsieke motivatie. Grofweg kennen we de volgende intrinsieke motivatoren: status, eer, verbondenheid, onafhankelijkheid, plezier, spanning en persoonlijke groei. Aan welke knop kun je draaien?

## Wat werkt?

Allereerst is digitaal vaardig worden een vaag begrip. Ben je pas digivaardig als je je eigen website bouwt? Of ben je digitaal vaardig als je met een veilig wachtwoord kunt inloggen in je ECD/EPD? De zelfscans digitale vaardigheden per zorgsector<sup>1</sup> kunnen daarbij helpen. Maak het leerdoel vervolgens concreet en verdeel het in hapklare stukjes, maar liever nog: formuleer het als concreet gedrag.

Veel mensen voelen zich daarnaast schuldig als ze collega's lastig moeten vallen met hun digitale vragen. Digitale starters noemen het zelf kunnen doen en onafhankelijk zijn vaak als grootste winst van het digitaal vaardig worden. Ook voelen ze zich meer volwaardig als teamlid. Maak het leren ook vooral leuk. Organiseer originele activiteiten, gebruik grappige slogans, bloopers, posters of cartoons<sup>2</sup> (uiteraard werkt dit niet als mensen getraumatiseerd of met angst achter een computer zitten).

We kennen allemaal het fenomeen van belonen en straffen. Belonen werkt beter bij dit thema. Een beloning of feedback geeft ons een gevoel van competentie, controle en vooruitgang. Mensen worden daarnaast beïnvloed door een groep. Zien dat er 100 collega's aan het werk zijn met een digicoach motiveert meer om je aan te sluiten dan één succesverhaal middels storytelling.

## Pijn vermijden

Maar als je mensen nog moet overtuigen van het nut van

digivaardig worden, blijkt het slimmer om te communiceren vanuit verlies dan vanuit winst. Verlies is een grotere drijfveer. We willen als mens namelijk graag pijn voorkomen. We komen sneller in actie als we horen wat we kunnen mislopen of verliezen.

Concreet betekent dit dat je beter kunt communiceren over het tijdverlies dat mensen lijden als ze niet digitaal vaardig zijn en hoeveel tijd die ze dus minder aan cliënten/patiënten kunnen besteden, dan de tijdwinst die het oplevert als ze dat wel zijn.

Een voorbeeld: in een experiment<sup>3</sup> ging een groep mensen die te hoorde hoeveel productiviteitsverlies zij die dag hadden (13%), omdat ze afgeleid waren van hun werk, harder aan de slag dan mensen die te horen kregen dat ze 87 procent van de tijd productief waren. Grappig toch?

Die methode werd toegepast in een huisartsenpraktijk. Een digicoach maakte aan de hand van de meest gestelde vragen van medewerkers inzichtelijk hoeveel tijd deze mensen extra kwijt waren aan digitale taken en dat gaf een drive om aan de slag te gaan.

Maar hoe destructief het ook is voor de intrinsieke motivatie, we hebben wel te maken met een wereld waarin digitaal vaardig zijn niet meer vrijblijvend is. Dus van een beetje moeten is stiekem wel sprake. ■

## Referenties

1.



2.



3. Bron: *Duwte in de juiste richting* van Joyce Croone en Liza Luesink.



**Suzanne Verheijden** is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.