

# Nyckel till rätt beteende

Varför betar vi människor oss som vi gör och hur kan vi påverka beteenden? Det är frågor som vi försöker besvara i en nytkommen rapport från Avfall Sverige, som beskriver de erfarenheter som gjorts i ett projekt i stadsdelen Nordost i Gävle.

TEXT: ANNACARIN SÖDERHJELM, GÄSTRIKE ÅTERVINNARE

**N**ordost är ett miljonprogramsområde med drygt 700 lägenheter. I området bor mer än 3 000 personer och här ryms över femton olika nationaliteter. Under många år har det varit stora problem i området med dålig sortering och stökiga återvinningsrum.

Rapporten "Beteendeförändring i mångfaldsområden" innehåller både teori och praktik. Den ger en orientering kring faktorer som påverkar mänskligt beteende. Den beskriver också de erfarenheter som hittills är gjorda i det aktuella projektet. Rapporten kan vara av intresse för alla som arbetar för att åstadkomma beteendeförändringar, i mångfaldsområden men också i andra områden och sammanhang.

## Mycket påverkar beteende

Mänskligt beteende är ett komplext område. Alltför ofta har vi en övertro på att information ska ge människor kunskap som därefter ska leda till förändrat beteende. Forskning visar emellertid att det finns många fler faktorer som påverkar vårt beteende:

- konsekvenser, till exempel positiv återkoppling,

- normer,
- om det är lätt att göra rätt,
- att våra hjärnor styr oss,
- inlärningshistoria.

Beteendeanalys är ett samlingsnamn för förståelse och förändring av beteenden. Påverkan av beteendet analyseras utifrån dels vilka signaler i miljön som finns och bör finnas för att sätta igång beteenden, dels de konsekvenser som beteendet för med sig, se ABC-modellen nedan. Positiva konsekvenser i nära anslutning till beteendet har störst påverkan på det fortsatta beteendet. Vi behöver alltså bli bättre på att använda positiva konsekvenser när vi vill förändra beteenden.

När det gäller att hantera gemensamma resurser (som till exempel ett återvinningsrum i ett bostadsområde), så har nationalekonomen Elinor Ostrom formulerat ett antal principer för framgång som vi har tagit hänsyn till i arbetet. Dessa principer handlar bland annat om medbestämmande och gemensamma mål.

## Användbar metod

Fokus och det viktigaste budskapet i rapporten är metoden. De resultat som projektet har kommit fram till i Gävle är säkert till stora delar relevanta och

tillämpliga i andra sammanhang, men poängen är metoden, som bör användas i varje försök till beteendeförändring. Varje område har sin egen problematik vilket gör analysen så viktig.

Arbetet har skett i följande steg:

1. Problemformulering
2. Mätning
3. Identifiera aktörer och beteenden
4. Diagnos (fältbesök, identifiera hinder för önskad beteenden, förstå hyresgästernas förutsättningar)
5. Åtgärdsförslag
6. Tester/försök
7. Utvärdering

Vi inventerade vilka hinder för önskat beteende som kan finnas genom att fråga framförallt de boende i området. Detta gjorde vi både genom workshops och dörknackning. Vanliga hinder som de boende såg var:

- Ingen annan sorterar, varför ska jag?
- Folk är lata.
- Det saknas sorteringsmöjlighet i köket.
- Återvinningsrummen är otrevliga och ger en dålig upplevelse.
- Det är rörigt och otydligt i återvinningsrummen.
- Man är inte van att sortera.
- Kunskapsbrist.
- Det saknas muntlig information.
- Det saknas straff om man gör fel.

Utifrån dessa hinder och utifrån Elinor Ostroms principer tog vi fram ett antal förslag på åtgärder som nu testas. Åtgärdsförslagen handlar i viss mån om information, men också om helt andra aspekter som:

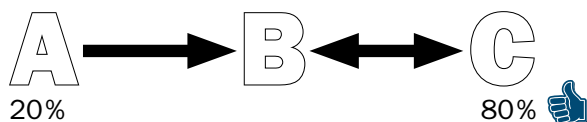
- social kontroll och närvaro,
- konsekvenser (positiva men till viss del också negativa),
- fysisk utformning av återvinningsrum (ljusa, trygga, tydliga),
- delaktighet, relationer.

## Miljövårdar

En viktig åtgärd är ett försök med anställning av två miljövårdar i området. Vi har sett att närvaron av miljövårdarna (synlighet, kommunikation, återkoppling, social kontroll, relationsbyggande med mera) har haft positiv effekt på sorteringsbeteendet.

Det är viktigt att komma ihåg att det överallt finns människor som undviker

Beteende styrs av dess konsekvenser



ABC-modellen visar att konsekvenser har stor påverkan på fortsatt beteende.

A = antecedent eller aktiverare, B = beteende, C = konsekvens. A är de signaler som används för att åstadkomma ett beteende, C den konsekvens eller effekt som en person upplever.

Konsekvensen kan vara en positiv eller negativ upplevelse, och den är individuell. Forskning har visat, att en persons fortsatta beteende beror i mycket högre grad av C än av A – enbart information (=A) räcker alltså inte.



### FÖRSLAG PÅ KONKRETA ÅTGÄRDER OCH TIPS FÖR GENOMLYSNING OCH ANALYS AV BETEENDEFÖRÄNDRING

- Etablera ett samarbete mellan avfallsorganisation och bostadsbolag, om det inte redan finns. Se till att berörda ser en tydlig nytta med samarbetet.
- Identifiera andra möjliga samarbeten (personer eller organisationer) som kan vara tänkbara viktiga aktörer för åtgärder.
- Identifiera och formulera önskvärda konkreta beteenden. Vem är det som ska göra vad? Gör detta för såväl hyresgästernas beteenden som för andra aktörers beteenden, till exempel fastighetsskötare.
- Mät nuläget.
- Formulera tydliga och mätbara mål.
- Ta reda på vilka hinder som finns för de önskade beteendena. Fråga representanter för hyresgäster, sophämtare och fastighetsskötare.
- Sammanställ svaren och formulera åtgärdsförslag utifrån dem och utifrån annan tillgänglig relevant information och kunskap.
- Testa åtgärdsförslag.
- Utvärdera åtgärdernas effekt och måluppfyllelse och fatta beslut om fortsatt arbete.

att sortera avfall och att det problemet inte bara finns i mångfaldsområden. Några särskilda aspekter som vi blivit varse när det gäller just mångfaldsområden är:

- inlärningshistoria och vana är en faktor som försvårar,
- det är viktigt med tydlighet i budskap om vad som gäller,
- i vissa kulturer är den muntliga traditionen starkare än den skriftliga,
- att det kan uppstå en kulturkrock när människor med en inlärningshistoria av bestraffning möter ett samhälle med en låg grad av bestraffning.

#### Mänskliga relationer

En viktig insikt som vi fått under arbetet och som är värd att särskilt lyfta fram är hur viktiga personliga möten och mänskliga relationer är.

Det finns kunskap och insikter om vad som påverkar människors beteenden. Vi behöver bli bättre på att använda denna kunskap och omsätta den i praktisk handling. ☺

**LÄS MER** i rapport 2007:37 "Beteendeförändring i mångfaldsområden", som medlemmar kan ladda ner gratis från [www.avfallsverige.se](http://www.avfallsverige.se)



**” NÄRVARON AV MILJÖVÄRDARNA HAR HAFT POSITIV EFFEKT PÅ SORTERINGSBETEENDET.**



Ett uppskattat inslag vid den gårdsfest som inledde höstens arbete i Nordost var att Gästrike återvinnarens chaufför Jimmy Skott visade hur sopbilen fungerar och barnen fick möjlighet att sitta upp i hytten.



Miljövårdarna Fiona Tranberg och Mursal Weheliye bor och arbetar i Nordost, bostadsområdet som i små steg nu närmar sig bättre källsortering.