



Kommunikation med trafikanter kan
visst vara framgångsrik


- om man bara pratar om rätt saker

Tylösand 3 september 2019

Sören Nordlund


Expert i trafikpsykologi


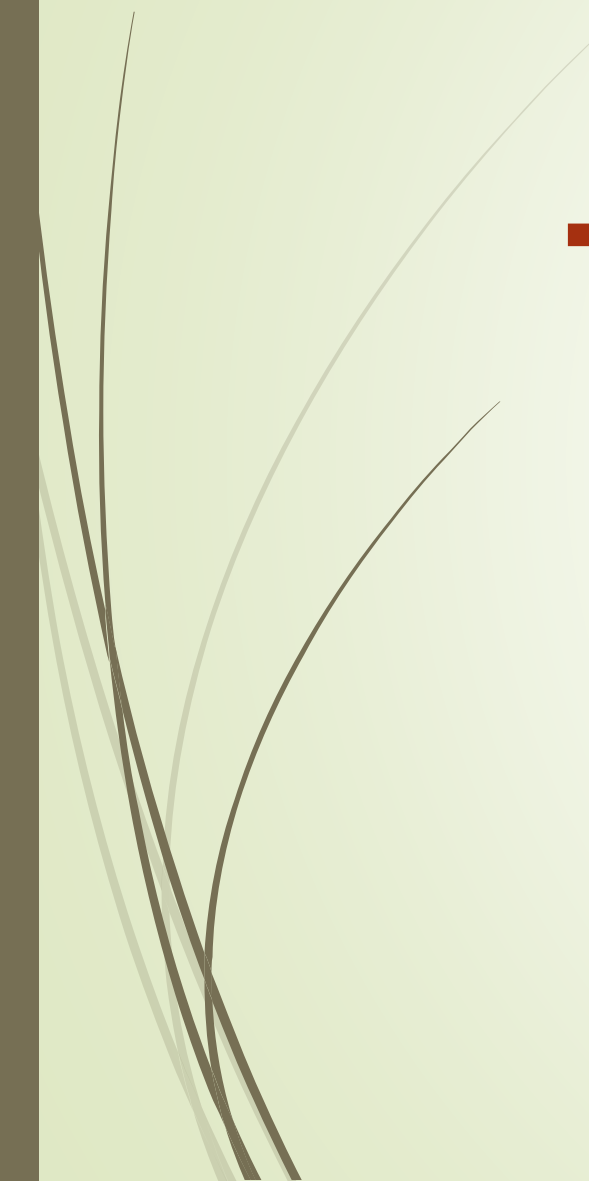
firma.nordlund@gmail.com



Det här seminariets rubrik är Resultat tack! Hur når man resultat med kommunikation?

- Finns inget enkelt svar på frågan – många faktorer samverkar
- Ur psykologisk synvinkel finns dock två tydligt urskiljbara faktorer
 - en är synen på människan som trafikant
 - en annan är uppfattningen om hur man når människor med kommunikation

- 
- En välgrundad människosyn omfattar alla sorters situationer och beteenden
 - I trafiksäkerhetsarbetet har man dock nästan helt utgått från negativa situationer och problematiska beteenden
(Det ojämförligt vanligaste är att människors beteenden "funkar"
– även i trafiken)

- 
- 
- Följden av den ganska ensidiga inriktningen på problem är att bilden av människor i trafik har fått en påtagligt negativ prägel
 - Brister och tillkortakommanden
 - Orealistisk självhävdelse
 - Tillåtande attityd till överträdelser
 - Ovilja till engagemang
 - Tveksam moral



En psykologexperts slutsats

- Den bild av människan som växt fram inom trafikområdet stöter bort människor snarare än lockar dem


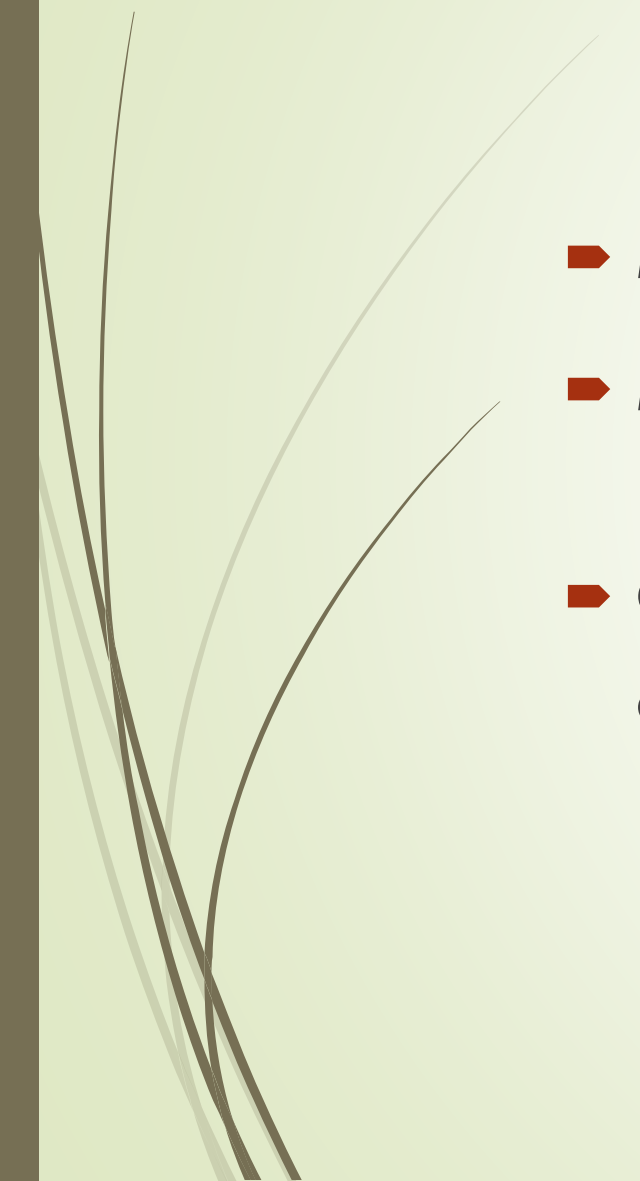
”Dom har kanske rätt i vad dom säger men det kan bara inte gälla mig – dom måste prata om någon annan”

- Oavsett vad vi gör vill vi bli uppfattade som ”normala”
- Vi värjer oss kraftigt mot upplevelsen att någon försöker påverka oss
- Vi flyr från starka känslor



Människan enligt nutida vetenskap (väl belagt, stor samstämmighet)


- Mer styrd av omedvetna processer än av medvetna
- Mer styrd av affekt (känslor) än av tankar
- Mer styrd av tillfälligheter än av långsiktig planering

- 
- 
- Mer styrd av hur andra gör än av hur man själv bör göra
 - Mycket mer självhävdande än självkritisk
 - Oavsett vad/hur människor gör betraktas det som mänskliga drag (fullständigt fritt från värderingar)



Särskilt för människan i trafiken

- Stark benägenhet att komma fram och framåt till varje pris
(en omedveten affektstyrd och visuellt styrd drivkraft)
- Stark benägenhet att se andra som orsak till problem
(en omedveten tankemässig drivkraft)
- Stark benägenhet att göra som man tror att andra gör
(en omedveten social drivkraft)





På väg mot kommunikation i 2020-talet: Städa skrivbordet!

- All form av kommunikation som har med RISK att göra bör fasas ut (läs: upphöra helt!)
 - Saknar praktiskt taget helt vetenskapligt stöd
 - Finns vetenskapligt stöd för att inriktning på risk kan försvåra kommunikation
 - Kraftigt missvisande för hur människor i allmänhet fungerar
 - Knappast förenligt med nollvisionen där människan ska tas för den hon faktiskt är



Följ modern kommunikationsteori (som bygger på modern människosyn)


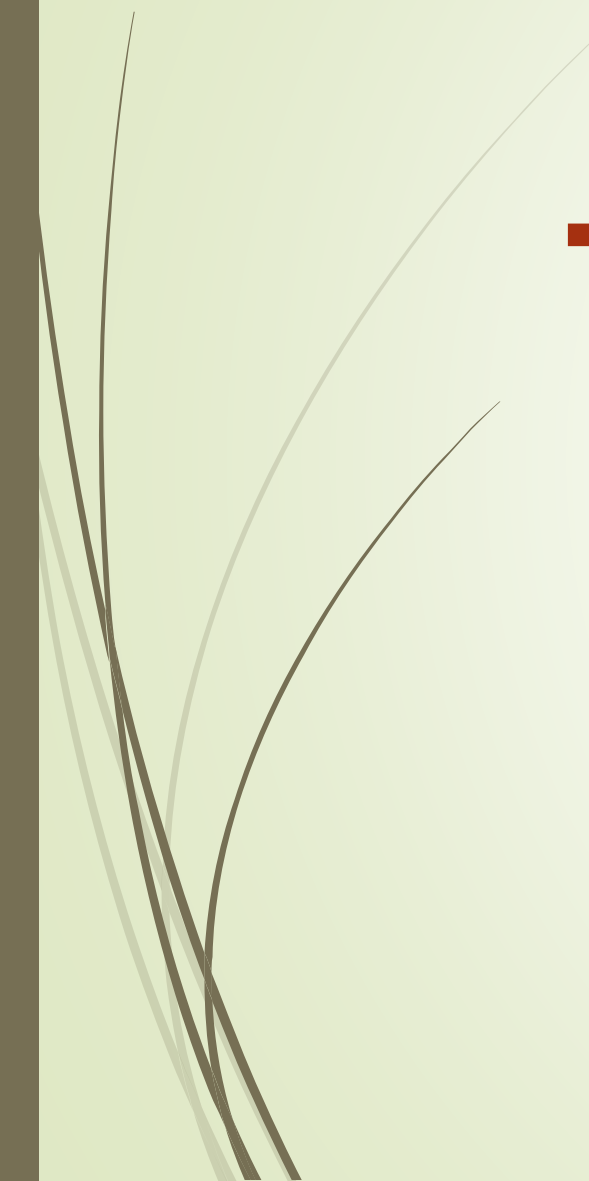
- Helt fri från värderande tolkningar (mycket viktigt!!)
 - Att säga att någon inte bryr sig är en värderande tolkning – inte en beskrivning
- Inriktad på hur man kan hantera situationer och problem – inte på situationerna och problemen i sig
- Utgår från att människor i allmänhet nöjer sig med "good enough" (det räcker om det funkar i vardagen – mer än så är "overkill")


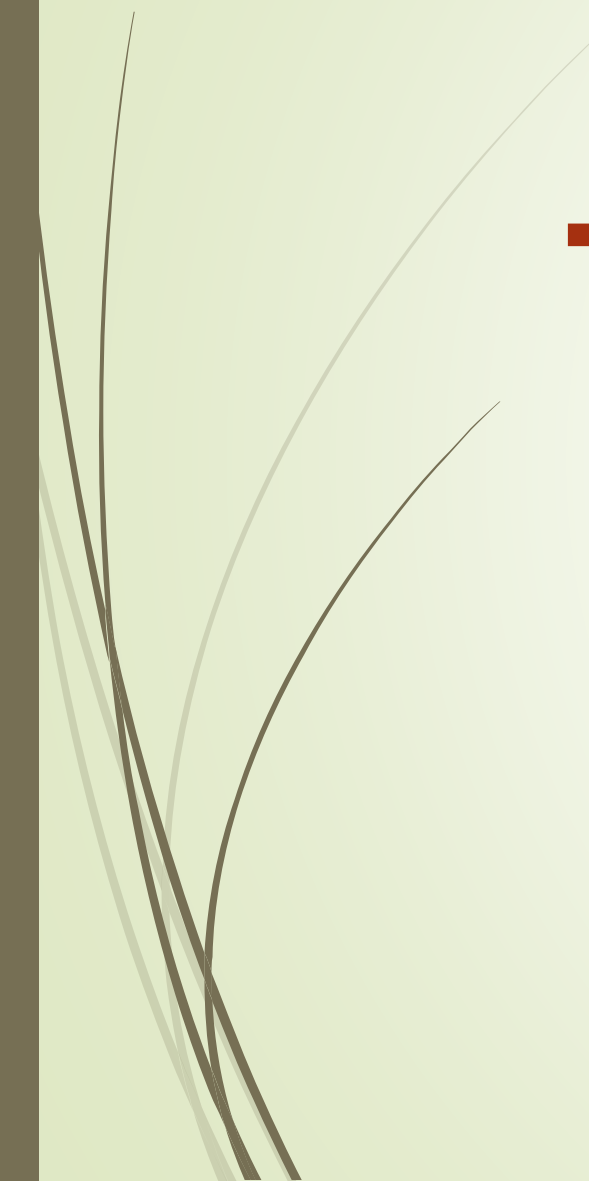
- 
- 
- Ger upplevelsen att det inte handlar om försök till påverkan (grundtanken i s k "nudging")
 - Förutsätter ett minimum av tankemöda (eller ingen alls)
 - Kan aldrig vara för enkel – bara för komplicerad
 - Förhåller sig neutral – undviker att väcka känslor (särskilt negativa)



För kommunikation i trafiksammanhang

- Viktigt att få människor att hålla nere tempot i trafiken
 - Tempo är i sig självdrivande till ökat tempo (dopamindriven process)
 - Ökat tempo minskar handlingsutrymme
 - Ökat tempo "drar igång" kampbeteende (men flytta dig då!!)

- 
- 
- Viktigt att dämpa tendensen att se andra som orsak till problem
 - Lätt att uppfatta andra som hinder eller hindrande
 - Triggas lätt känslor av frustration, irritation och aggression
 - Triggas lätt "kamp-flyktbeteende" – köra förbi, köra om, öka tempo
 - Ju mer andra uppfattas som problematiska – desto mindre uppfattar man sig själv som problematisk

- 
- 
- Allmänt rekommenderar jag att man tillämpar s k nudging i kommunikationen (nudge = en lätt knuff i hälsosam riktning)
 - Definiera hälsosamma (säkra) beteenden i trafiken
 - "Putta" försiktigt trafikanter i riktning mot hälsosamma beteenden
 - Putta bara – argumentera inte (ex om säkerhets- eller hälsovinster)
 - Ev: följ upp med försiktig positiv feed-back (omdebatterat!!)



Att notera

- Enbart kommunikation kan inte förväntas ge resultat
- En kombination av olika typer av insatser är mer effektivt
Alltså: kommunikation i kombination med
 - fysiska åtgärder i trafikmiljöer
 - trafiksäkerhetskameror
 - fordonsbaserad teknik
- Flera simultana kanaler ökar effektiviteten (ex i vägmiljö, i lokalradio, på nätet)



Avslutningsvis "listan"

- Lär känna människan som den hon faktiskt är – det är nyckeln till framgång
- Inrikta kommunikationen på att hjälpa människor hantera sin trafikvardag – hjälp dem INTE att se problemen!!!
- Om kommunikationen inte verkar funka så bra - diskutera med kollegor och prova nåt nytt, nåt annat
Men kom ihåg – människosynen!!!!