

ZWERK

Je brein op het werk

Doe altijd een hoog openingsbod

Neuropsycholoog Chantal van der Leest bekijkt onze gedragingen op de werkvloer: wie of wat bepaalt onze dagelijkse beslissingen?



Vandaag kon ik me maar slecht concentreren en het feit dat het trapveldje tegenover mijn huis tegenwoordig een buitensportschool is, hielp niet. Muziek en geschreeuw dreunden door de muren en ik besloot er iets van te zeggen. Of het wat zachter kon, zo vroeg ik de enthousiast springende sportinstructeur. Ze keek me aan of ik gek was, maar zette de muziek wel zachter. Een heel klein tikje.

Dom van me, dacht ik terwijl ik afdroop. Ik had haar moeten vragen of ze de muziek uit kon zetten. Wanneer we op een aanbod reageren, dan zoeken we naar informatie voor een houvast. En een openingsbod geeft die informatie. Denk aan een vraagprijs op een huis of op Marktplaats. Je kunt over die prijs nadenken en dan beslissen of je meer of minder wilt bieden. Maar we zullen er onbewust nooit erg ver vanaf wijken. De informatie dient als een anker.

Zo was er eens een experiment met een supermarktaanbieding van blikken soep, 'nu met 10 procent korting'.

De klanten zagen zo'n aanbieding wel zitten, altijd handig, en kochten er drie of vier. Zoveel passen er wel in de voorraadkast. Stond er echter een bordje bij met 'maximaal twaalf blikken per persoon', dan besloten mensen om er zeven te kopen. Twee keer zoveel! Alleen maar omdat ze nadachten over die twaalf blikken en daar hun beslissing op baseerden.

Vraagt iemand of je de muziek uit kan zetten of dat je 1.000 euro overhebt voor een oude computer, en wil je voorkomen dat je beïnvloed wordt door dit ankereffect? Je hebt drie opties. Vind je het openingsbod echt belachelijk? Veeg het van tafel en zeg dat je een serieuzer, bod wilt. Is het een prima voorstel, maar wil je voorkomen dat je eraan blijft kleven, bedenk twee redenen waarom het bod niet goed is. Of probeer te beredeneren wat het allerlaagste bod is wat je tegenstander aan zou nemen.

Wil je zelf loonsverhoging? Zet dan juist lekker hoog in. Grote kans dat de ander niet heel ver eronder gaat zitten. Of boos wegloopt, dus niet overdrijven.

WAT DOET EEN...

Hygiëne manager



MARIJN DE WAARDT (32) is hygiene and wellbeing leader bij hotelketen Hyatt.

Hoe leg je aan vrienden uit wat je doet?

„Tot voor kort was ik facility manager: ik hield me bezig met de schoonmaak én technische dienst. Door corona is dat veranderd. De schoonmaak is nog belangrijker geworden.”

Wanneer past deze baan bij je?

„Je moet een passie hebben voor schoonmaken en trots zijn op je team.”
In samenwerking met Nationale Vacaturebank

Lijkt dit je wat? Kijk voor vacatures op de website van deze krant bij /werk

De toekomst van de werkvloer

Het kantoor wordt een clubhuis

Er was een coronacrisis voor nodig om ons werkende leven drastisch te doen veranderen. Heb je voor je werk enkel een computer nodig, dan blijkt dat werken net zo goed vanuit huis te kunnen. Maar, zeggen experts, de werkplek heeft wel degelijk een functie, namelijk die van ontmoetingsplaats. Van kantoor naar clubhuis.

MARJOLEIN KOOYMAN

Werknemers van Achmea werken al jaren gemiddeld een tot twee dagen per week vanuit huis. Sinds half maart komen vrijwel alle 14.000 medewerkers helemaal niet meer naar kantoor. En hoewel het bedrijf dus al volop ervaring had met thuiswerken, hebben de afgelopen drie maanden tot nieuwe inzichten geleid. „We kunnen veel meer digitaal doen dan we dachten”, zegt hr-directeur Elly Ploumen. „Kennismakingsdagen, digitaal solliciteren, vergaderen en een training volgen kan allemaal vanuit huis.”

Dat levert voordelen op zoals minder reistijd, een goede concentratie en meer tijd voor het gezin. Een kantoor aan de keukentafel of op de zolderkamer kent ook nadelen. „Collega's missen het sociale contact”, zegt Ploumen. Daarnaast is werken op afstand minder geschikt bij creatieve processen, zoals brainstormen, en is het lastiger om nieuwe medewerkers kennis te laten maken met het bedrijf en hun collega's.

Een groot deel van het werk kan dus prima gedaan worden vanuit huis, maar niet alles. „Dat betekent dat we in de toekomst de kantoren meer willen inrichten om die dingen te doen die thuis niet goed kunnen”, zegt Ploumen. „Het accent komt te liggen op ontmoeten en creatieve processen.” Dat houdt concreet in dat er minder bureaus komen te staan. En juist meer ruimtes waar teams kunnen brainstormen of samen een kop koffie kunnen drinken.

Ploumen omschrijft de kantoren van de toekomst niet direct als een café, eerder als een soort clubhuis of 'gemeenschapshuis van het bedrijf'. „Dat gaan we ook zien in ons nieuwe kantoor in Amsterdam.



'Wij krijgen steeds meer aanvragen om werkvloeren opnieuw in te richten'

– JAYTEE VAN VEEN

De eerste teams zullen de ruimtes daar in september uitproberen.”

Uit onderzoek van Crunchr samen met Nationale Nederlanden onder 2000 werknemers tussen 3 april en 15 mei blijkt dat 85 procent van de ondervraagden tevreden is met thuiswerken. „We zien daarnaast dat het ziekteverzuim is teruggelopen, net als het verloop bij bedrijven”, zegt directeur Dirk Jonker. „Werknemers zijn blij dat ze niet meer iedere dag in de file hoeven te staan. Dat ze hun eigen tijd kunnen indelen en bijvoorbeeld tijdens de lunch een flinke wandeling kunnen maken.”

Productiever

Ook de productiviteit lijkt nauwelijks te lijden onder het thuiswerken. Slechts 16 procent van de werknemers zegt minder effectief te zijn vanuit huis. Uit een eerder onderzoek van Stanford University bleek dat de productiviteit van thuiswerkers toenam met 13 procent. Maar er zijn ook werknemers die ermee worstelen, zoals millennials, blijkt uit het onderzoek. „Zij wonen bijvoorbeeld in een kleine studio, ze missen collega's en dat doet iets met de productiviteit en de mentale gezondheid.”

Ook 55-plussers worstelen vaker dan gemiddeld bij het uitvoeren van hun werk vanuit huis. Dat komt dan vooral door technische problemen. „Ze worden gek van Zoom of Hangout.” En Jonker ziet nog een nadeel: thuiswerken is gewoon niet leuk. „Motivatie wordt bepaald door play, purpose en potential”, zegt hij. „Vooral play, of je werk leuk en gezellig is, is weggevalen.” De motivatie is vervolgens weer bepalend voor de productiviteit. „Op langere termijn zal de productie vanuit huis ook weer dalen, verwacht Jonker.

Even naar kantoor voor een gezellige kop koffie met collega's zou dat probleem kunnen verhelpen. NRC-columnist en auteur Japke-d. Bouma