

# A&O-items

Nieuwsbrief NIP/WAOP  
Arbeid- & Organisationspsychologie



A&O-items november 2017

## Nudge



*Joke Tacoma*

**De gedragseconoom Richard Thaler heeft de Nobelprijs voor de economie gekregen. Hij combineert inzichten uit de psychologie met kennis van de economie. Menselijk gedrag is minder rationeel dan economen veronderstellen. We zijn nogal impulsief, emotioneel en soms lui.**

Thalers belangrijkste onderzoek richt zich op *nudge*, dat is iemand een zetje in de goede richting geven zonder regels of verboden op te leggen. Bijvoorbeeld de vlieg op het herentoilet van Schiphol. Sinds die vlieg in de pispot zit, wordt er 80% minder naast de pot geplast.

Supermarkten maken ook gebruik van *nudge*. Op ooghoogte staan de duurste producten, bij de kassa ligt veel lekkers, en de winkelwagens zijn groot genoeg om alle impulsaankopen zonder problemen bij de kassa te krijgen.

Hoe kunnen organisaties een zetje geven? Het belangrijkste doel van een organisatie is dat medewerkers bijdragen aan een oplossing voor de klant. Het moet de klant dus makkelijk worden gemaakt om zijn probleem bij de organisatie kenbaar te maken. Als consument weet je meestal wel waar je moet zijn, als je wat wilt hebben. En zo niet, dan google je even. Met andere woorden: goed vindbaar zijn op Google en contactgegevens voor eventuele vragen verlagen de drempel voor de klant om het gewenste product te kopen. Dat heet marketing, en dat is redelijk goed ontwikkeld.

Maar hoe zit het met de medewerkers? Die moeten bijdragen aan een oplossing voor de klant. Ze moeten dus goed opgeleid zijn voor hun vak, lekker in hun vel zitten en met hun problemen ergens naartoe kunnen. Een goede opleiding lukt met enige moeite wel. Maar hoe zorg je ervoor dat medewerkers lekker in hun vel zitten? Daar kunnen A&O-psychologen aan bijdragen, bijvoorbeeld door coaching, loopbaanontwikkeling en organisatieadvies. Het hele vak van A&O-psycholoog is *nudge*, nu ik daar zo eens over nadenk. Ook bij het laatste aspect, ergens met je problemen naartoe kunnen, komen soms A&O-psychologen in beeld. Nooit geweten dat we zoveel *nudgen*.

Misschien gaat deze Nobelprijs ervoor zorgen dat A&O-psychologen nog meer

worden gewaardeerd in organisaties. Ik denk dat juist ons vakgebied er middels *nudging* voor kan zorgen dat organisaties soepeler draaien. Misschien komt er ooit nog eens een Nobelprijs voor de psychologie.

*Joke Tacoma is chemicus, psycholoog en eigenaar van [Tacoma Coaching](#).*

Reageren? Mail naar [A&O-items](#).