

hospitalitygroup



Creating
better
places

Insight

Omgevings- psychologie

Maak de komst naar
kantoor aantrekkelijker

Omgevingspsychologie in de werkomgeving maakt de komst naar kantoor aantrekkelijker

Veel organisaties worstelen nog steeds met het inrichten van hybride werken en de zoektocht naar de balans tussen op kantoor en thuis werken. Met name na de COVID pandemie zien we dat kantoorvloeren doorgaans minder bezet zijn en medewerkers meer thuiswerken. Over de reden waarom mensen naar kantoor komen is al veel gezegd, maar hoe kun je de komst naar kantoor stimuleren?

We zien vele oplossingen waaronder kwalitatief goede koffie en lunch of sociale bijeenkomsten. Maar hoe kan nu juist de fysieke omgeving bijdragen aan een betere balans? Pas omgevingspsychologie toe in je werkomgeving!





Wist je dat de eerste zeven seconden de eerste indruk van een organisatie bepalen?

Het gebouw is een grote bepalende factor voor de eerste indruk. Mensen zien, voelen, ruiken en ervaren de omgeving allemaal op hun eigen manier.

Omgevingspsychologie gaat over de relatie tussen mensen en hun fysieke omgeving en de invloed van deze omgeving op waarneming, beleving en gedrag (Gifford, 2007). Het hangt dus af van de persoonlijke en situationele behoeften die iemand op een bepaald moment heeft. Een goede omgeving voedt deze behoefte(n). Een omgeving kan zich op één type behoefte richten, maar kan ook een plek zijn waar meerdere typen behoeften naast elkaar worden gevoeld.

Omgevingspsychologie draait er om dat de inrichting en het ontwerp van plekken beter afgestemd wordt op de behoefte van de eindgebruiker (van Dijk). Een optimale leefomgeving vanuit de focus van omgevingspsychologie is: “Een omgeving waar onnodige stress wordt voorkomen door ‘misfits’ tussen de gebruikers en de omgeving te minimaliseren en het gevoel van welzijn te verhogen” (F. de Vos, 2005).

Omgevingspsychologie is op verschillende manieren in te zetten. Het werkveld is namelijk breed en kent raakvlakken met veel verschillende onderdelen van de fysieke werkomgeving welke onderverdeeld zijn in architectonische en psychologische kenmerken.

Architectonische kenmerken

1. (Dag)licht

Menselijke evolutie is (dag)licht gerelateerd. Ons lichaam reageert altijd op veranderingen in (ver)licht(ing). Of het nu om een dagritme gaat of variaties gedurende langere tijd variaties zoals bij het werken in ploegendiensten. Onderzoek wijst uit dat een generieke voorkeur voor daglicht bestaat ten opzichte van kunstlicht. Licht maakt het mogelijk kleur te onderscheiden en in dat opzicht zijn kleur en licht onlosmakelijk met elkaar verbonden. De technische kant van licht verdient aandacht. De relevante variabelen voor licht zijn:

1. Intensiteit (de mate van lichtsterkte);
2. Spectrum (de mate en reeks van opeenvolgende lichtkleuren);
3. Tijdsduur (hoeveel tijd je wordt blootgesteld aan dit licht).

In de meeste gebouwde omgevingen is een gebrek aan intensiteit en is het spectrum beperkt. Dit heeft te maken met bouwvoorschriften en budgetten maar ook met de systematische overschatting van de hoeveelheid licht door mensen. Het toepassen van (meer) glas in het ontwerp zorgt voor meer licht en geeft de mogelijkheid contact te maken met de natuur. Goede verlichting draagt daardoor positief bij aan de tevredenheid en het totale gevoel van welzijn. Gerichtere studies bij patiënten in ziekenhuizen duiden daarnaast op:

- Sneller herstel
- Lagere kans op overlijden
- Minder depressie
- Mindere medicatiebehoefte
- Minder stress en pijn





Activiteitgerelateerd werken bij Heineken



2. Geluid

Geluid is een belangrijk aspect van ruimtebeleving. Op het moment dat geluid als ongewenst wordt ervaren, noemen we het lawaai. Eén van de belangrijkste gevolgen van lawaai is het ontstaan van ergernis. Als iemand die lawaai ervaart al ontevreden is over andere aspecten van de omgeving, is de impact van lawaai op de beleving van de ruimte nog groter (Green & Fidell, 1991; Miedema & Vos, 1999, in Wener, 2012).

In geluidsoverlast schuilt direct een uitdaging voor de toepassing, omdat er geen schaal voor ongewildheid of ergernis bestaat. Er zijn ook geen relevante studies die deze subjectieve kant van geluid goed onderzocht hebben. Wat wel bekend is, is dat er drie dimensies zijn van hinderlijkheid van geluid: volume, voorspelbaarheid en controle (Kryter (1994), Glas & Singer (1972)).

Geluidsoverlast en/of een slechte akoestiek hebben fysieke en psychische gevolgen. Geluidsonderzoeken hebben meestal de focus op omgevingsgeluid in relatie tot akoestiek.

Geluid is invloed die vaak onbewust werkt, daarom merken mensen niet altijd welke invloed dit op de ruimte heeft. Hersenscans laten zien dat het brein onbewust druk bezig is met het afschermen van aandacht van

omgevingsgeluid. Mentaal afschermen voor geluid kost energie waardoor vermoeidheid optreedt in een lawaaiige omgeving. Daarnaast zijn er andere fysieke effecten zoals een verhoogde hartslag als de omgeving je dwingt je stem te verheffen of wanneer er een negatieve associatie is met het geluid.

Het horen van anderen of het gehoord worden door anderen, kan gevoeld worden als een inbreuk op de privacy. Geluiden die anderen maken worden eerder als hinderlijk ervaren dan geluiden die mensen zelf maken (Cohen, 1969; Klausner, 1971). Wanneer het geluid informatie bevat die we liever niet willen horen, neemt de hinder toe. Medewerkers kunnen zich bijvoorbeeld storen aan het horen van telefoongesprekken van anderen.

Bij organisaties kunnen grote open ruimten op kantoorvloeren voor veel omgevingsgeluid zorgen. Het beperken van dit geluid kan bijvoorbeeld door het creëren van minder grote open gebieden. Dat kan op vele verschillende manieren en hoeft niet altijd door het plaatsen van wanden. Akoestische en visuele afscheiding (zoals verrijdbare akoestische schermen of gordijnen) helpen ook voor het als minder hinderlijk ervaren van geluid.

3. Materialen en kleur

De tak van de psychologie die zich specifiek bezighoudt met de symbolische betekenis, duiding en werking van kleuren wordt kleurenpsychologie genoemd. Kleur valt op en wordt doorgaans als belangrijk element van de omgeving ervaren. Dat verklaart de breed gedragen aanname dat er een relatie is tussen de voorkeur voor bepaalde kleuren en persoonlijkheidseigenschappen. Aan bewijsmateriaal over de relatie tussen specifieke omstandigheden, kleuren, humeur en welzijn is verrassend genoeg weinig onderzoek beschikbaar en ligt de focus met name op kleur & prestatie en kleur & gemoedstoestand. Het gaat dan om de perceptie van kleur in relatie tot 'arousal', prikkels die leiden tot een bepaalde reactie. Zo kan de kleur rood activeren, groen rustgevend werken en oranje het brein en de eetlust stimuleren (ITTEN). Dit kun je bijvoorbeeld toepassen in kleuren van wanden, meubilair, vloeren en plafonds in ruimten met verschillende functies.



4. Biophilia

Met 'biophilic design' wordt het inbrengen van natuurlijke elementen in de gebouwde omgeving bedoeld om het leefklimaat te verbeteren. De 'biophiliahypothese' die wij als mensen veronderstellen, houdt in dat contact met de natuur je (evolutionair bepaalde) overlevingskans vergroot. Dit is een directe en ongestuurde reactie waar geen bewust denkproces aan te pas komt (*Terrapin Bright Green, 2012*). In de gebouwde omgeving ontbreekt een connectie met de natuur vaak, waardoor we de ruimte minder waarderen en zelf minder goed functioneren.

Biophilia theorieën en de beoogde effecten van biophilic design in de gebouwde omgeving zijn in de afgelopen jaren onderzocht en daar waar mogelijk wetenschappelijk onderbouwd. Dit heeft de volgende onderverdeling en oplossingen opgeleverd (*Terrapin Bright Green, 2012*):

1. Direct contact met natuur (potplanten, bloembedden, waterpartijen, binnentuinen en groene muren of begroeide daken).
2. Referenties naar natuur (bijvoorbeeld houten tafelbladen, bamboe vloeren).
3. Nabootsen van de natuurlijke omgeving (visuals op wanden met natuurlijke beelden).



Revitalisering penitentiaire inrichting Bankenbosch

Hospitality Group heeft in opdracht van het Rijksvastgoedbedrijf ontwerpen gemaakt voor de inrichting van een aantal paviljoens voor de penitentiaire inrichting Bankenbosch in Veenhuizen.

Een positief leef- en werkklimaat is een belangrijk uitgangspunt voor een goede en veilige sfeer binnen de PI. Daarom is het interieurontwerp aan de hand van de omgevingspsychologie uitgewerkt en onderbouwd. De ontwerpen zijn gebaseerd op drie richtlijnen om het werk- en leefklimaat te bevorderen: normaliseren, socialiseren en de-institutionaliseren.

De focus lag bij de uitwerking op het kleur- en materiaalgebruik en de inrichting van belangrijke ruimtes, zoals de entree, de bezoekerszaal, de stilteruimte en de huiskamers. Daarnaast hebben we een compleet advies opgeleverd per ruimte met de vloer- en wandafwerking en los en vast meubilair.

Psychologische kenmerken

1. Controle

Als we controle hebben over wat er om ons heen gebeurt, ervaren we vrijheid. Hebben we heel weinig of geen controle, dan uit zich dat in een hoop negatieve emoties. Door hier bewust gebruik van te maken, kun je een ruimte prettiger maken voor gebruikers.

Als we veel controle ervaren, noemen dit ook wel (keuze) vrijheid. We ervaren relatief veel controle op plekken die 'van ons' zijn, zoals thuis (Taylor & Stough, 1978). Het hebben van controle ervaren we dan ook als iets prettigs en dit gevoel lijkt allerlei andere psychologische effecten te beïnvloeden. Zo laat onderzoek in kantoren zien dat

meer controle van de medewerkers over de fysieke werkomgeving leidt tot een hoger werktevredenheid en waargenomen groepscohesie (Lee & Brand, 2005).

In gebouwen kan controle bijvoorbeeld worden ervaren door het zelf kunnen openen/sluiten van ramen, gordijnen, lichtsterkte of temperatuur. Maar ook door het kunnen kiezen van een (werk)plek waar jij die dag graag wilt werken. Daarnaast kun je ook denken aan keuzes in werktijd / balans werk-privé.



2. Privacy

Als we het over privacy hebben, bedoelen we vaak twee dingen:

- Dat we alleen kunnen zijn met anderen, of:
- Dat we er zeker van kunnen zijn dat anderen geen toegang hebben tot onze informatie.

Een belangrijk onderdeel van privacy is de 'selectieve controle'. Privacy is namelijk meer dan alleen het kunnen uitsluiten van anderen. Privacy wil ook zeggen dat je anderen juist kunt toelaten. Ook is iemand die optimaal privacy ervaart gemakkelijk in staat om naar behoefte informatie te delen met anderen of deze juist af te schermen van anderen (Gifford, 2007).

In de werkomgeving kunnen we dit bijvoorbeeld waarborgen door je te kunnen terugtrekken in afgesloten ruimten wanneer nodig en het voeren van (vertrouwelijke) gesprekken zonder dat iemand buiten de ruimte je kan horen. Maar ook het niet mee kunnen lezen op een scherm wanneer iemand langsloopt is onderdeel.



3. Territorium

Territorium staat in principe voor het hebben van de controle over wie gebruik mag maken van bepaalde gebieden/ruimten. Territorium is vaak symbolisch van aard (hekje, lage muur) en helpt om orde aan te brengen. Duidelijke grenzen, zowel fysiek als in afspraken, kunnen hierbij helpen. Onderzoek laat zien dat in werkomgevingen, met name in die met gedeelde ruimten, de minste ontevredenheid heerst daar waar goede afspraken zijn gemaakt.

4. Crowding

Als we in een ruimte met teveel mensen zijn, verliezen we de controle over wat er met ons en om ons heen gebeurt (*Schmidt & Keating, 1979*). Onze leefomgeving raakt op dat moment onvoorspelbaar of voorspelbaar vervelend. Files in het verkeer zijn hier een mooi voorbeeld van. Het verkeer rondom je beperkt jouw controle over hoe snel je thuis komt. Je weet niet hoe lang het gaat duren, maar je weet wel zeker dat het langer gaat duren dan je zou willen. In de kantooromgeving komt dit wellicht minder voor, maar je kunt dan hierbij denken aan een te klein restaurant of vergaderruimte voor een te groot aantal medewerkers.

Het belangrijkste en meest voorkomende gevolg van crowding is dat mensen er stress door kunnen ervaren (*Gifford, 2007*). Er zijn grofweg twee psychologische processen die ervoor zorgen dat crowding een negatief effect op ons heeft: verlies van controle over je omgeving en een overload aan informatie.



Terugkomend op de vraag hoe de fysieke werkomgeving bij kan dragen aan de balans tussen op kantoor en thuis werken hebben we aardig wat voorbeelden genoemd maar er zijn natuurlijk nog veel meer mogelijkheden.

Wanneer de fysieke werkomgeving voldoet aan bovenstaande punten, is de omgeving prettiger voor gebruik en kan dit medewerkers stimuleren om naar kantoor te komen. Zo kan een organisatie bijdragen aan die betere balans.



Kantoregebouw Kronenburg

Wat wij doen

Creating better places is onze missie om duurzame, aantrekkelijke en goed georganiseerde omgevingen voor werken, leren, vrije tijd en zorg te realiseren. Dat doen we met zorg voor mens, milieu en materialen. We willen oprecht een bijdrage leveren aan een betere wereld. Samen werken we aan een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering en ontwikkelen we innovatieve en duurzame oplossingen voor hospitality, facility management, inkoop en huisvesting. Voor kantoren, ziekenhuizen, onderwijs en sportaccommodaties. Van visie tot en met praktische implementatie. Of het nu gaat om een visie op duurzame huisvesting, circulair inkopen, circulaire werkplekinrichting, een vegan assortiment in het restaurant of het ontwikkelen van een duurzame mindset bij fm-medewerkers.

Workplace strategy & design

Een inspirerende en gezonde omgeving is een belangrijke sleutel om het beste in mensen naar boven te halen. Een omgeving die klopt, die persoonlijke aandacht ademt, die gemaakt is voor interactie en blijft verrassen. Hospitality Group helpt bij het creëren van een strategische huisvestingsvisie en de ideale werk-, leer- en verblijfsomgeving voor alle type organisaties en manieren van werken.





Duurzamer en slimmer

Een nieuwe omgeving biedt volop kansen om bewuster, slimmer, duurzamer en op andere manieren te werken. Het ondersteunen van ontmoeten, samenwerken, kennisdelen en innovatie zijn belangrijke drivers. De gewenste organisatieontwikkeling is voor ons altijd het vertrekpunt.

We gaan voor eigentijdse en toekomstbestendige oplossingen die bijdragen aan thema's als verbinding, gezondheid, circulariteit, productiviteit en werkgeluk. Omgevingen die nieuwe generaties aanspreken, het DNA van de organisatie verbeelden en workplace engagement versterken.

Met en voor gebruikers

De wensen en drijfveren van stakeholders, bezoekers, medewerkers, studenten en patiënten staan centraal in onze aanpak en ontwerpen. We ontwerpen en implementeren samen met en voor gebruikers aan de hand van Design Thinking. Gebruikers worden van de start tot na ingebruikname actief betrokken en begeleid.

Organisatieontwikkeling omarmen

De werkomgeving raakt iedere medewerker persoonlijk en dat maakt het bij uitstek een middel om de gewenste organisatieontwikkeling tastbaar te maken. We nemen medewerkers mee in de gewenste ontwikkeling en helpen hen nieuwe manieren van (samen)werken en communiceren eigen te maken en de werkomgeving zo optimaal mogelijk te gebruiken.

Voorbeelden

Voorbeelden van onze dienstverlening zijn:

- Visie op werken en strategische huisvestingsvisie
- Huisvestings- en serviceconcepten
- Hybride werkplekconcepten
- Optimaliseren van de bezetting
- Interieuradvies, ontwerp en branding
- Change in de werkomgeving
- Projectmanagement
- [Future work community](#)