

6E
GEHEEL
HERZIENE
EDITIE

Petra de Bil

Observeren registreren interpreteren *en* rapporteren

INCLUSIEF
NIEUW BEELD-
MATERIAAL EN
OPDRACHTEN
ONLINE

Boom

Petra de Bil

**Observeren, registreren,
interpreteren *en* rapporteren**

Boom

Inhoud

	Inleiding	9
I	Observeren	11
	Praktijksituatie	11
	Opdracht 1 online	11
	1.1 Inleiding	12
	1.2 Terminologie	13
	1.3 Waarnemen	18
	1.4 Verbaal en non-verbaal	22
	1.5 Perceptie en selectie	23
	1.6 Invloed van het geheugen	26
	Opdracht 2 online	28
2	Van probleem tot observatievraag	31
	Praktijksituatie	31
	Opdracht 1 online	31
	2.1 Inleiding	32
	2.2 Signaleren, controleren en analyseren	33
	2.3 Observatievragen	35
	2.4 Operationaliseren	39
	2.5 Eenheden, domein, variabelen, waarden en meetniveau	41
	Opdracht 2 online	46
3	Registreren	47
	Praktijksituatie	47
	Opdracht 1 online	48
	3.1 Inleiding	48
	3.2 Registratiesystemen	49
	3.3 Ongestructureerde registratie	52
	3.4 Gestructureerde registratie	52

	3.5	Bestaande observatiesystemen	56
	3.6	Zelfgemaakte observatieformulieren	65
		Opdracht 2 online	66
4		Interpreteren	69
		Praktijksituatie	69
		Opdracht 1 online	69
	4.1	Inleiding	70
	4.2	Betrouwbaarheid en validiteit	71
	4.3	Onderscheid tussen observeren en interpreteren	75
	4.4	Transparantie bij het interpreteren	78
	4.5	Causaal verband	80
	4.6	Interpreteren vanuit referentiekaders	82
		Opdracht 2 online	88
5		Rapporteren	89
		Praktijksituatie	89
		Opdracht 1 online	90
	5.1	Inleiding	90
	5.2	Objectiviteit en subjectiviteit	91
	5.3	Observator-bias	93
	5.4	Soorten rapportage	95
	5.5	Taalregisters en stijl	98
	5.6	Rapportageformat	99
		Opdracht 2 online	107
6		Ethische aspecten	109
		Praktijksituatie	109
		Opdracht 1 online	109
	6.1	Inleiding	110
	6.2	Normen en waarden	110
	6.3	Wetgeving	113
	6.4	Beroepscode	115
	6.5	Meldcode	119
	6.6	Gevolgen voor observeren en rapporteren	121
		Opdracht 2 online	123

7	Herhaling	125
	Praktijksituatie	125
	Opdracht 1 online	125
7.1	Formuleer observatievragen	126
7.2	Operationaliseer de kenmerken	128
7.3	Noem eenheden, domein, variabelen, waarden en meetniveau	128
7.4	Is er sprake van een nulmeting?	130
7.5	Hoe ga je observeren?	131
7.6	Hoe ga je registreren?	131
7.7	Hoe ga je interpreteren?	132
7.8	Hoe ga je rapporteren?	133
7.9	Bespreek de betrouwbaarheid en validiteit	133
7.10	Benoem de ethische aspecten	134
7.11	Voer de observatie uit	135
7.12	Schrijf de rapportage	137
	Opdracht 2 online: zelftoets	139
	Gebruikte literatuur	140
	Register	142
	Verantwoording beeldfragmenten	144

Inleiding

Is dit kind thuis veilig? Waarom is deze leerling soms zo agressief? Het zijn maar enkele van de vele vragen die leerkrachten en hulpverleners kunnen hebben bij een kind.

Observeren en rapporteren zijn belangrijke basisvaardigheden in onderwijs en welzijn. Op grond van observaties en rapportages stel je begeleidings- en hulpverleningsplannen bij, verwijst je leerlingen door naar het speciaal onderwijs en plaats je kinderen uit huis. De observaties en rapportages van leerkrachten en hulpverleners hebben dus verstrekken gevolgen voor leerlingen en cliënten.

Met dit boek leer je deze basisvaardigheden stap voor stap aan. Je kunt uiteindelijk zo objectief mogelijk observeren en rapporteren, zowel in eenvoudige als in complexere situaties. Bij de beeldfragmenten in de online omgeving op **www.observerenregistreren6edruk.nl** pas je de theorie toe. Het grote voordeel hiervan is dat je steeds terug kunt kijken naar eenzelfde situatie. Dit maakt duidelijk wat bij een eerste observatie over het hoofd is gezien of foutief werd geïnterpreteerd. Ook kun je jouw uitwerking vergelijken met die van medestudenten; wat zag jij wat ik niet zag en hoe kunnen we deze verschillen zo veel mogelijk verkleinen?

Het boek is ook te gebruiken als je gaat observeren voor je (afstudeer)onderzoek. Bij onderzoek verzamel je data door middel van interviews, enquêtes of observaties. Als je kiest voor observaties, vind je alle te nemen stappen hier terug. Je formuleert een onderzoeksvraag, operationaliseert deze in concrete observatie-items, bespreekt de validiteit en betrouwbaarheid, interpreteert de observaties en rapporteert hierover.

In het eerste hoofdstuk komen de begrippen en definities over observeren aan de orde. Observeren is doelgericht waarnemen; er wordt uitgelegd welke aspecten invloed hebben op onze waarnemingen en dus op onze observaties. Hoofdstuk 2 gaat over de stappen die gezet worden om van een probleem in de beroepspraktijk tot een geldige observatievraag te komen. Hoofdstuk 3 behandelt het registreren en hoofdstuk 4 het interpreteren, waarbij er een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen observeren en interpreteren. Het rapporteren komt in hoofdstuk 5 aan de orde. De ethische aspecten die bij het observeren en rapporteren komen kijken, zoals vertrouwelijkheid, toestemming en inzagerecht, staan in hoofdstuk 6 beschreven. Het laatste hoofdstuk is een samenvatting van de eerdere hoofdstukken en bevat een zelftoets.

Dit boek is geschreven voor studenten van hbo-opleidingen in de domeinen onderwijs en welzijn. Hieronder vallen onder andere de opleidingen Pabo, Social Work, hbo-pedagogiek en hbo-psychologie. Degenen die observeren, worden in dit boek leerkrachten, hulpverleners, pedagogisch medewerkers of begeleiders genoemd. Degenen die geobserveerd worden, krijgen de aanduiding leerlingen, cliënten of bewoners. De persoonlijk voornaamwoorden hij en zij worden afgewisseld en zijn onderling inwisselbaar.

In deze geheel herziene druk zijn alle hoofdstukken aangepast. De indeling is logischer en de tekst sluit beter aan op de beschreven praktijksituaties. Actuele ontwikkelingen, zoals herzieningen van de privacywetgeving, meldcode en beroepscode, zijn in deze herziening meegenomen. In de online omgeving www.observerenregistreren6edruk.nl staan nieuwe beeldfragmenten en nieuwe opdrachten, en er zijn uitgebreide antwoordmodellen met toelichting te vinden. Ik hoor terug van studenten dat het boek prettig leesbaar was. Hopelijk is dit hetzelfde gebleven!

Petra de Bil, Middelburg, 2022

I Observeren

Praktijksituatie

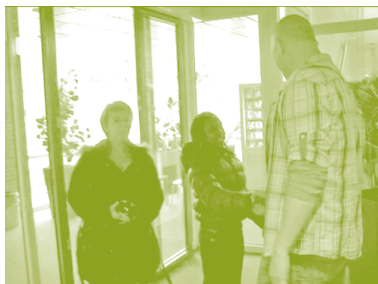
Tijdens de wekelijkse teambespreking van behandelgroep Het Anker wordt de medicatie van bewoner Romy besproken. Ze is gediagnosticeerd met depressie en een gegeneraliseerde angststoornis en gebruikt sinds twee maanden het middel Paroxetine. Pedagogisch medewerker Salim is van mening dat de dosering van de medicatie verhoogd moet worden. 'Ik heb haar geobserveerd en vind dat ze nog steeds behoorlijk depressief en angstig is. Misschien werkt dit middel niet, of ze slikt nu gewoon een te lage dosering.' Collega Daphne is het niet met hem eens. 'Haar grondstemming is een stuk vrolijker. In mijn diensten zag ik trouwens ook een hoop bijwerkingen van die medicatie. Verhogen is dus absoluut niet aan de orde, eerder verlagen of stoppen.'

Teamleider Tessa merkt op dat alleen de psychiater of huisarts mag beslissen over verhoging of verlaging van medicatie. 'Dat weet ik ook wel,' zegt Salim, 'maar wij zien Romy dagelijks, dus wij zien of het werkt of niet. Ik vind dat het niet werkt, dus wil haar terugsturen naar de huisarts.' 'Ik wil ook dat ze teruggaat naar de huisarts,' zegt Daphne, 'maar dan om te praten over de bijwerkingen.' Tessa vindt dat het te vroeg is om hier nu een teambesluit over te nemen. 'Laten we Romy allemaal eens goed observeren, dan komen we hier volgende week op terug.'

OPDRACHT 1 ONLINE



Ga naar de online omgeving www.observeerregistreren6edruk.nl en bekijk beeldfragment 1: 'De gezinsvoogd op pad'. Observeer deze situatie en beschrijf deze in ongeveer tien zinnen. Vergelijk deze aantekeningen met die van je medestudenten. Wat komt



overeen en wat is anders? Aan het eind van het hoofdstuk komen we hierop terug.

In de online omgeving vind je een antwoordmodel bij deze opdracht.

1.1 Inleiding

Bij de praktijksituatie aan het begin van dit hoofdstuk valt op dat niet iedereen dezelfde definitie van observeren hanteert. Als een begeleider zegt dat hij heeft geobserveerd dat Romy nog steeds depressief en angstig is, wat bedoelt hij dan met *geobserveerd*? Het is niet duidelijk hoe hij dit heeft geobserveerd en ook niet wanneer hij dit heeft gedaan en hoelang. Welke gedragingen rangschikt hij trouwens onder *depressief en angstig*? Als studenten de aantekeningen van de eerste observatieopdracht naast elkaar leggen, zullen ze waarschijnlijk ook grote verschillen zien. Ook al volg je allemaal dezelfde opleiding en observeer je allemaal dezelfde situatie, dan kunnen er toch heel verschillende aantekeningen ontstaan. De bedoeling van dit boek is om stap voor stap de vaardigheid observeren zodanig te leren beheersen dat een observatieopdracht na het lezen van het boek meer gelijke aantekeningen laat zien.

Zoals gezegd is observeren een belangrijke basisvaardigheid in onderwijs en welzijn. Voor de term ‘observeren’ bestaan verschillende definities. In sommige definities wordt het observeren beperkt tot ‘gadeslaan, waarnemen’. Waarnemen is een continu proces: we nemen voortdurend waar met behulp van onze zintuigen. In de beroepspraktijk gebeurt dit waarnemen echter meer bewust en doelgericht. Ook wordt er wat toegevoegd aan deze waarnemingen: er worden verbanden gelegd en conclusies getrokken. Kortom: er wordt *geïnterpreteerd*. Om dit te kunnen en te mogen doen, zul je hierover verantwoording moeten afleggen. Jouw proces van waarnemen tot concluderen zal inzichtelijk moeten worden gemaakt. Alle obstakels en valkuilen die je daarbij kunt tegenkomen, worden in dit boek besproken. We gebruiken daarbij de volgende definitie van observeren:

Observeren is bewust en doelgericht waarnemen.

Bewust waarnemen heeft te maken met het bewust gebruikmaken van je zintuigen. Je bent je daarbij ook bewust van de beperkingen van deze zintuigen en van de invloed van je eigen persoon. Dit komt verderop in dit hoofdstuk aan de orde. *Doelgericht* waarnemen wil zeggen dat de observatie een duidelijk omschreven doel heeft, waarbij is afgesproken hoe dat doel te bereiken is. Hoe je van een probleem (bijvoorbeeld niet weten of de medicatie van een cliënt moet worden bijgesteld) komt tot een observatievraag, wordt in het volgende hoofdstuk uitgelegd. Nu volgen paragrafen over de termen die we hanteren (paragraaf 1.2) en over waarneming (paragraaf 1.3 en 1.4). De selectie- en perceptieprocessen bij dit waarnemen staan beschreven in paragraaf 1.5. De laatste paragraaf gaat over de invloed die het geheugen heeft op onze waarnemingen.

1.2 Terminologie

Om spraakverwarring zoals in de praktijksituatie aan het begin van dit hoofdstuk te voorkomen, geef je altijd aan over welke soort observatie je praat. De termen die te maken hebben met observeren, staan hieronder benoemd.

Gedragsobservatie

In dit boek beperken we ons tot observatie van gedrag van mensen. Andere observaties, zoals het observeren van groeistadia van planten of het paargedrag van de amoebe, worden buiten beschouwing gelaten. Menselijk gedrag is complex, omdat er zo veel gedragingen tegelijk zijn te observeren. Een leerling of cliënt loopt, praat en heeft hierbij een bepaalde mimiek in het gezicht. Daarnaast gaat het bij gedragsobservaties meestal om interacties tussen meerdere personen, wat het nog complexer maakt.

Observator en observant

Degene die observeert (in dit boek een leerkracht of hulpverlener), wordt de *observator* genoemd. Degene die geobserveerd wordt (in dit boek een leerling of cliënt), heet officieel een *observant*. Omdat dit woord verwarring kan brengen aangezien het op het woord observator lijkt, wordt in dit boek meestal geschreven over *de geobserveerde leerling/cliënt*.

Niet-systematische observatie

In het dagelijks leven nemen we voortdurend waar. Je bekijkt bijvoorbeeld bezoekers op een verjaardag of mensen die je voorbij ziet komen als je op een terras zit. In de beroepspraktijk spreken we van ‘dagelijkse observaties’ als we het hebben over al die gedragingen en gebeurtenissen die we tijdens het werk waarnemen. Deze dagelijkse observaties zijn *niet-systematisch*. Bij dagelijkse observaties is niet afgesproken waarop er gelet gaat worden en er zijn geen observatieformulieren gemaakt. Er zijn geen observatiedoelen of observatievragen geformuleerd. Een voorbeeld van een dagelijkse observatie is de opmerking van een pedagogisch medewerker in een behandelgroep dat de jongeren steeds vaker ruzie hebben tijdens het gamen. Een ander voorbeeld van een dagelijkse observatie is de opmerking van een leerkracht dat de ouders steeds langer in de klas blijven bij het wegbrengen van de kinderen naar school. Bij dit soort dagelijkse observaties staat dus de beleving van de observator centraal en daarmee is deze observatie tamelijk subjectief. Of de waarneming ook feitelijk waar is, weet je niet. Toch vallen deze observaties onder de genoemde definitie van observeren, omdat ze plaatsvinden in de beroepspraktijk en je de observaties zult bespreken met collega’s. Misschien dat er na overleg besloten wordt tot een systematische observatie, waarbij er wel een observatiedoel wordt geformuleerd.

In de praktijksituatie aan het begin van dit hoofdstuk zijn de opmerkingen van Salim en Daphne voorbeelden van niet-systematische observaties. Doordat de teamleider besluit dat ze allemaal gedurende een week Romy gaan observeren, wordt het een systematische observatie.

Systematische observatie

Systematische observatie is bewust en doelgericht waarnemen, waarbij duidelijk is gemaakt *wie* er geobserveerd gaat worden, *waarom*, *wanneer*, *hoelang* en *op welke gedragingen* gelet gaat worden. Er is een observatiedoel, er zijn observatievragen geformuleerd, er is bepaald op welke manier er geobserveerd gaat worden en welke observatieformulieren gebruikt worden. Een voorbeeld van een systematische observatie is het bijhouden van het aantal paniekaanvallen van een cliënt in een behandelgroep of het aantal keren dat een leerling met faalangst een vraag stelt aan docenten.

Het doel van een observatie moet van tevoren voor iedere observator duidelijk zijn. ‘Duidelijk’ betekent hier ook *eenduidig*: voor slechts één uitleg vatbaar. Er is daarbij een verschil tussen de doelstelling van de observatie en de observatievraag. De doelstelling van de observatie geeft aan wat je uiteindelijk met de resultaten wil bereiken. De observatievraag geeft aan wat je gaat meten met de observatie. De doelstelling van een observatie is dus breder. De doelstelling van een observatie is nog geen vraag; er worden daarna pas observatievragen geformuleerd. In het volgende hoofdstuk staat hoe je dat doet.

In de praktijksituatie over Romy gaat het om een systematische observatie. De doelstelling van de observatie is nagaan of een nieuwe afspraak bij de huisarts nodig is om de medicatie te bespreken. De observatievraag zal gaan over welke werkingen en bijwerkingen van het medicijn Paroxetine waarneembaar zijn bij Romy.

Participerende observatie

De meeste observaties zijn *participerend*: dat wil zeggen dat de observator deelneemt aan de situatie die hij observeert. Dit deelnemen kan verschillende vormen aannemen. Een leerkracht observeert een kind in de klas terwijl hij niet dezelfde activiteit doet als deze leerling, maar zich wel in dezelfde situatie (de klas) bevindt. De leerkracht is dan *waarnemer als participant*. Een pedagogisch medewerker observeert het spelgedrag van kinderen in een kinderdagverblijf of behandelgroep, terwijl zij zelf meedoet aan deze spelletjes. De pedagogisch medewerker is dan *participant als waarnemer*. Het zal duidelijk zijn dat de observator in het laatste geval invloed kan uitoefenen op de gedragingen van de kinderen die ze observeert. Dit is een beperking van een participerende observatie waarbij je ook zelf actief meedoet aan de geobserveerde activiteiten.

In de praktijksituatie gaan de pedagogisch medewerkers Romy observeren. Zij bevinden zich in dezelfde ruimte als Romy, namelijk de behandelgroep. Soms doen zij niet dezelfde activiteit als Romy, bijvoorbeeld als ze haar observeren terwijl zij met groepsgenoten in de recreatieruimte bezig is. Ze zijn dan waarnemer als participant. Soms nemen ze wel deel aan dezelfde activiteit als Romy, bijvoorbeeld tijdens ontbijt en avondeten. Ze zijn dan participant als waarnemer.

Niet-participerende observatie

Bij een *niet-participerende* observatie neemt de observator zelf niet deel aan de situatie die hij observeert. Dit is het geval als een observator via een filmopname observeert of van een afstand een situatie observeert waarbij de observanten niet weten dat hij observeert. De observator is dan *volledig waarnemer*. Bijvoorbeeld een stagiair die via een *one way screen* kijkt naar een hulpverlener die in gesprek is met een gezin, of een leerkracht die vanuit het raam leerlingen op het speelplein observeert. Bij een niet-participerende observatie kun je je volledig richten op degene die je observeert.

In de praktijksituatie aan het begin van dit hoofdstuk zal geen sprake zijn van een niet-participerende observatie, omdat de pedagogisch medewerkers altijd in de groep aanwezig zijn. Als er een filmpje wordt gemaakt dat tijdens de teamvergadering samen bekeken wordt, gaat het wel om een niet-participerende observatie.

Verhulde of niet-verhulde observaties

Bij een observatie kan de observatorrol *verhuld* of *niet-verhuld* zijn. Bij een verhulde observatorrol weten de leerlingen of cliënten niet dat de observator gericht aan het observeren is. Bij een niet-verhulde observatorrol weten de leerlingen of cliënten wel dat de observator gericht aan het observeren is. Een voorbeeld van een verhulde observatorrol is een pabo-stagiaire die achter in de klas zit en ondertussen specifieke gedragingen van een leerling observeert. De klas weet niet dat zij dit doet, de observatorrol is verhuld. Een voorbeeld van een niet-verhulde observatie is een hulpverlener die een gezin begeleidt bij de opvoeding en 's avonds mee komt eten. Aan de ouders en kinderen is verteld dat hij komt kijken hoe het er in het gezin aan toe gaat tijdens het eten. De ouders en kinderen weten dus dat hij komt observeren, de observatorrol is niet-verhuld. Niet-participerende observaties zijn meestal verhuld, participerende observaties zijn meestal niet-verhuld.

In het geval van Romy weet zij wel dat de pedagogisch medewerkers alle jongeren steeds observeren, maar niet dat zij specifiek wordt geobserveerd met als doel nagaan welke werkingen en bijwerkingen het middel Paroxetine voor haar heeft. De observatorrol is verhuld.

Zelfobservatie

Bij *zelfobservatie* vallen de persoon van de observator en de observant samen. Zoals iedere observator enige afstand tot de te observeren objecten moet nemen om goed te kunnen waarnemen, zul je bij zelfobservatie in staat moeten zijn om jezelf van een afstand te bekijken. Dit wordt ook wel een *helicopter-view* genoemd. Als hulpverlener zul je je eigen handelen en je eigen gedrag regelmatig onder de loep nemen. Na een dag werken laat je verschillende situaties in gedachten nog eens langskomen, waarbij je naar jezelf kijkt en nagaat waarom je op een bepaalde manier reageerde en wat dat voor gevolgen had. Zelfobservatie wordt ook gebruikt door leerlingen of cliënten te vragen naar bepaalde gedragingen, gedachten of gevoelens van zichzelf. Allerlei psychologische tests maken hier ook gebruik van. Om na te gaan of iemand zich depressief, psychotisch dan wel zelfverzekerd voelt, worden schriftelijk of mondeling vragen gesteld waarop de leerling of cliënt zelf het antwoord geeft. Dit geeft direct de beperking aan van zelfobservatie, want je zult moeten afgaan op het oordeel van de leerling of cliënt zelf en op het vermogen tot zelfreflectie. Er zijn doelgroepen waarbij het vermogen tot zelfreflectie (tijdelijk) beperkt is, zoals bij mensen met een verstandelijke beperking of een psychiatrische aandoening. Het afgaan op het eigen oordeel van een persoon is altijd minder betrouwbaar. Hoe iemand zichzelf en zijn gedragingen beziet, komt niet altijd overeen met hoe anderen hem en zijn gedragingen bezien. De zelfobservaties van een hulpverlener zullen immers ook niet overeenkomen met de observaties die zijn collega's van hem of haar hebben. We hebben bijna allemaal de neiging onszelf en onze gedragingen positiever te bezien dan die van anderen. Onzekere mensen hebben daarentegen juist de neiging zichzelf negatiever te bezien.

Ook in de situatie van Romy kan er gewerkt worden met zelfobservatie. De pedagogisch medewerkers laten Romy dan zelf dagelijks bijhouden wat zij merkt aan werkingen en bijwerkingen van het medicijn.

Nulmeting

Zodra je wil nagaan of er veranderingen zijn in gedrag, zul je moeten weten wat de beginsituatie was. Deze beginsituatie wordt een *nulmeting* genoemd. Deze nulmeting is echter vaak niet meer mogelijk. Er zijn de leerkracht of hulpverlener al bepaalde gedragingen opgevallen die systematisch geobser-

veerd gaan worden, maar de beginsituatie is niet meer meetbaar in kaart te brengen.

Dit geeft meteen aan waarom het goed is om in de beroepspraktijk vaker standaard gebruik te maken van systematische observaties. Als van iedere leerling of cliënt bekend is hoe de sociale vaardigheden zijn, zal een ontwikkeling in sociale vaardigheden beter te observeren zijn. Als van Romy bekend is dat zij 's morgens vier boterhammen eet en 's middags een banaan, is beter na te gaan of zij meer of minder eetlust heeft door de medicatie. Aan het standaard bijhouden van allerlei gegevens kleeft wel een groot praktisch bezwaar: het kost heel veel tijd. In onderwijs en welzijn moet al zo veel worden genoteerd, bijgehouden en gerapporteerd dat leerkrachten en hulpverleners niet op extra observaties zitten te wachten.

Als er geen nulmeting bekend is, kun je proberen deze alsnog met elkaar vast te stellen. In het voorbeeld van Romy kunnen de begeleiders opschrijven wat de eetgewoonten, slaapgewoonten en activiteiten waren voordat ze startte met de medicatie.

1.3 Waarnemen

Mensen nemen waar door middel van vijf zintuigen: het gezichtsvermogen, het gehoor, de tastzin, het reukvermogen en de smaak. Met deze zintuigen kunnen we zien, horen, voelen, ruiken en proeven. Elke waarneming start met een *stimulus*: een voorwerp of een gebeurtenis uit de wereld om ons heen. Dit wordt ook wel een *prikkel* genoemd. Om een prikkel te kunnen waarnemen, moet onze aandacht daarop gevestigd worden. Er moet ook een gevoeligheid voor die prikkel zijn. Die gevoeligheid is bij ieder mens anders. Dit hangt deels samen met de persoonlijke werking van de zintuigen: van de een kunnen de ogen beter zijn dan die van een ander. Voor een deel heeft het ook te maken met de aandacht.

In ons dagelijks leven komen we dat vaak tegen. Als je een andere auto wil kopen van een bepaald merk, zie je die auto's plotseling heel vaak rijden. Iemand die twijfelt over het wel of niet laten afknippen van het lange haar, ziet ineens veel vrouwen met een kort kapsel. De aandacht zal in het eerste geval gericht zijn op een bepaald merk auto en in het tweede geval op vrou-

wen met kort haar. Als je met een medestudent de parkeerplaats van de hogeschool op rijdt, kun je tegelijkertijd wijzen naar een auto waar een vrouw in stapt. 'Zie je die auto? Zo een wil ik!' zegt de een. 'Zie je dat kapsel? Zoiets wil ik laten doen!' zegt de ander. Beiden neem je eenzelfde situatie waar, maar je brein selecteert verschillende prikkels uit die situatie.

Er zijn ook verschillen te zien tussen mensen wat betreft de hoeveelheid prikkels die zij waarnemen. Er zijn mensen die veel verschillende prikkels tegelijkertijd waarnemen, terwijl anderen in vergelijking daarmee bijna doof en blind lijken te zijn. In de beroepspraktijk zien we deze verschillen heel duidelijk naar voren komen. De ene hulpverlener vallen heel veel zaken op. Ze heeft gehoord wat er tussen twee bewoners werd besproken, gezien dat een andere bewoner ondertussen stil meeluisterde, gevoeld dat er een raam in de keuken openstond waardoor het tochtte en opgemerkt dat de bank wat naar achteren geschoven was. Een andere hulpverlener die tegelijkertijd in dienst was, zei dat het een rustige dienst was waarbij haar niets was opgevallen.

Voordat we een prikkel kunnen waarnemen, moet er een bepaalde *drempelwaarde* overschreden zijn. Bepaalde hoge tonen kunnen mensen bijvoorbeeld niet horen en honden wel. Van de mensen kunnen jongeren dan weer hogere tonen horen dan oudere mensen. Daar wordt handig gebruik van gemaakt om jongeren van hangplekken weg te houden; een hoge, doordringende toon bij de ingang van een winkelcentrum maakt dat jongeren daar niet blijven staan maar volwassenen wel.

Om steeds gericht(er) (en dus professioneler) te kunnen observeren, zul je eerst moeten weten hoe de processen van waarneming verlopen. Dit helpt je om je aandacht beter te kunnen richten op prikkels. Een professional kan dermate bewust leren waarnemen dat hij zijn drempelwaarden kan beïnvloeden.

Zien

Als er over zintuigen wordt gesproken, denken de meeste mensen direct aan het gezichtsvermogen. Prikkels die we visueel kunnen waarnemen, reflecteren licht. Het oog heeft een *lens* die de lichtstralen zo verbuigt dat een beeldje geprojecteerd kan worden op ons netvlies. Van daaruit gaat een signaal naar de hersenen zodat we het beeld kunnen zien. Doordat we onze blik kunnen richten (en kunnen scherpstellen), kunnen we voorwerpen van elkaar onderscheiden. Dat we vervolgens een stoel herkennen als zijnde een stoel, komt

doordat we dit beeld in ons geheugen hebben opgeslagen. Alle stimuli die bekend zijn, worden herkend en (in onszelf) benoemd. Naar onbekende stimuli wordt langer gekeken, net zolang tot de stimuli ergens in een categorie ondergebracht kunnen worden. Dit proces verloopt overigens razendsnel en onbewust.

Een belangrijk gegeven voor het observeren is dat bekende prikkels minder bewust worden waargenomen dan onbekende. Als leerkracht zie je jouw leerlingen elke dag, als hulpverlener heb je regelmatig contact met je cliënten. Als een leerling 's morgens altijd druk de klas in komt, zul je daar niet op reageren. Als een rustige leerling druk de klas in loopt, zal dit je echter wel opvallen. Als een cliënt altijd donkere kleding draagt en het haar in een staartje heeft, zul je haar uiterlijk niet meer bewust waarnemen. Als ze ineens een lichtgroene broek aan heeft of de haren los, bekijk je haar weer wat beter.

Horen

Als we iets horen, hebben we verschil in luchtdruk gevoeld. We kunnen luchtdrukveranderingen van dichtbij voelen, maar ook van heel ver weg. Geluidsgolven bewegen zich voort als luchtdrukveranderingen. Zodra ze het oor bereiken, worden ze naar het trommelvlies geleid dat vervolgens de lucht in het middenoor in beweging brengt. De geluidsintensiteit wordt in decibels gemeten. De gehoordrempel is daarbij op 0 decibel gesteld. Een normaal gesprek zal een geluid van ongeveer 60 decibels geven, de pijngrens ligt rond de 140 decibels.

Het gehoor van de ene persoon is beter ontwikkeld dan dat van de ander. Daarnaast hangt het er ook hierbij van af in hoeverre je de aandacht richt op het luisteren. Er zijn leerkrachten die een gesprek met een leerling kunnen voeren terwijl ze tegelijkertijd echt verstaan wat twee andere leerlingen verderop bespreken. Of ze kijken na terwijl ze ondertussen horen wat twee leerlingen op de achterste bank fluisteren. Gewenning speelt hierbij ook een rol. Hulpverleners in een behandelgroep voor jongeren zijn gewend aan harde muziek, luide stemmen en deuren die dichtgesloten worden. Daarbij zijn zij in staat tegelijkertijd een gesprek tussen twee jongeren die in de gang staan te horen. Een maatschappelijk werker die gewend is om in een rustig kantoor gesprekken met één cliënt tegelijk te voeren, zal in eerste instantie overvloedig worden door alle decibels in een behandelgroep en geen enkel gesprek kunnen verstaan.

Voelen

We voelen met onze huidzintuigen. Er zijn vier verschillende huidgewaarwordingen: druk, warmte, kou en pijn. De huid van de handen, lippen en tong is het gevoeligst. Pijn is lastig te meten omdat er geen vast verband is tussen prikkelsterkte en het ervaren van pijn. Wat de een als zeer pijnlijk ervaart, voelt een ander nauwelijks. We zeggen dan dat iemand een lage of hoge pijngrens heeft. Als je wilt observeren hoe het genezingsproces van een bewoner met drie gekneusde ribben verloopt, ga je af op wat de bewoner hierover vertelt en op wat de bewoner aan gezichtsuitdrukkingen laat zien. Het is hierbij wel van belang dat je weet hoe deze bewoner omgaat met pijnprikkels. Heeft zij een hoge of lage pijngrens? Het is bekend dat kinderen met adhd een hogere pijngrens kunnen hebben dan andere kinderen. Een begeleider van een medisch-orthopedagogisch dagverblijf reageert direct op een jongetje met adhd dat klaagt over zijn voeten. Hij weet dat dit jongetje een heel hoge pijngrens heeft en nauwelijks pijnprikkels waarneemt doordat hij is afgeleid door andere prikkels. Als hij dus klaagt over pijn, zal er echt iets aan de hand zijn. Een hulpverlener in een instelling voor cliënten met een borderline persoonlijkheidsstoornis zal niet zo snel reageren op pijnklachten, omdat mensen met borderline-kenmerken vaker dan anderen kunnen klagen over allerlei pijnen en ongemakken.

Ruiken

Geuren geven ons informatie over stoffen in de lucht. Het benoemen van geuren is persoonlijk. Er bestaat dan ook geen algemeen aanvaarde indeling van geuren. Een geur die de een als 'lekker' bestempelt, kan een ander miselijk maken. Behalve informatie over stoffen buiten ons geeft de reukzin ons ook informatie over stoffen in onszelf. Het is bekend dat wanneer je verkouden bent (en dus minder goed ruikt), het voedsel ineens aan smaak verliest.

Geuren zijn van invloed op ons gevoel van welbevinden. Als het lekker ruikt in je huis of op je werkplek, zul je je prettiger voelen. Geuren roepen associaties op. Binnenkomen in een behandelgroep waar de sigarettenlucht je al tegemoetkomt, zal voor een zware roker vertrouwd voelen, maar kan een niet-roker een onbehaaglijk gevoel geven. Sommige meisjes of vrouwen met een verleden van seksueel misbruik zorgen er bewust of onbewust voor dat zij niet lekker ruiken. Zij houden daarmee mensen letterlijk en figuurlijk op een afstand.

Geuren verschaffen leerkrachten en hulpverleners informatie over de bewoners en over de woonomgeving. Je kunt zo waarnemen of een bewoner heeft gedoucht, of een leerling schone kleren aanheeft en of een gedetineerde zichzelf goed verzorgt. In de kamer van een jongere in een behandelgroep kun je ruiken of er wiet is gerookt en hoelang de kooi van de cavia al niet verschoond is.

Proeven

De smaakzin geeft informatie over stoffen in het voedsel. De smaakreceptoren bevinden zich voornamelijk op de tong. Er is overeenstemming over de vijf basismaken: zuur, zoet, zout, bitter en umami. Alle andere smaken zijn mengingen van deze vijf. Dit zintuig zal niet gebruikt worden bij gedragsobservaties. De enige observaties die je met je smaakzin kunt uitvoeren, hebben betrekking op het leren koken van leerlingen of bewoners.

Intuïtie

Naast de vijf zintuigen beschikt de mens nog over een zogeheten ‘zesde zintuig’: onze intuïtie. Soms heb je niet iets gehoord, gezien of geroken, maar toch voel je dat er iets aan de hand is met een leerling of cliënt. Noem het intuïtie, noem het ervaring: je neemt iets waar. Ook dit soort waarneming kan behulpzaam zijn bij het observeren. Het is dan wel belangrijk te benoemen dat dit een gevoel is en niet berust op een feitelijke waarneming.

1.4 Verbaal en non-verbaal

Het gezichtsvermogen en het gehoor zijn de belangrijkste zintuigen in de beroepspraktijk en daarbuiten. Een bekend dilemma is de vraag: ‘Zou je liever blind zijn of doof?’ We kunnen niet zonder beide zintuigen. Ook bij het observeren en rapporteren gaan we voornamelijk uit van wat we zien en horen. Bij het observeren krijgt wat we zien de meeste aandacht, maar bij het rapporteren schrijven we vaker op wat we gehoord hebben. We kennen veel waarde toe aan alles wat daadwerkelijk is uitgesproken. Non-verbale uitingen worden minder vaak onthouden en opgeschreven, al haal je ook uit non-verbale signalen veel informatie. Het is bijvoorbeeld makkelijker te liegen met je mond dan met je lijf, want er is altijd wel ergens een spierspanning te zien die je ware emoties verraad.

Het is een hardnekkig misverstand dat ‘90 procent van de communicatie non-verbaal is’. Dit zinnetje wordt nog vaak herhaald, maar berust op een oud onderzoek dat niet wetenschappelijk is bewezen. De percentages zijn daarbij ook foutief opgeteld. Het ging bovendien alleen over inconsistente communicatie, namelijk het uitspreken van een boze zin met een blij gezicht. Als dat gebeurt, halen we de meeste informatie uit het blij gezicht, dus uit het non-verbale gedrag. Dat is echter wel een heel specifieke situatie die in de beroepspraktijk niet vaak voorkomt. Inmiddels is met meerdere onderzoeken aangetoond dat een groter deel van onze communicatie verbaal is en een kleiner deel non-verbaal.

In de beroepspraktijk is het een handig hulpmiddel om bij het uitschrijven van je observaties onderscheid te maken in *wat er wordt gezegd* en *wat er wordt gedaan*. Ook wel: wat heb je gehoord en wat heb je gezien? Verbale en non-verbale waarnemingen kunnen met elkaar in conflict zijn. Een bewoner zegt dat zij zich goed voelt terwijl uit haar lichaamshouding en gezichtsmimiek een sombere stemming spreekt. Beide waarnemingen zijn van belang om tot een juiste interpretatie te komen. Hoewel we de meeste informatie halen uit wat er gezegd wordt, pakken we in de beroepspraktijk onbewust ook veel non-verbale signalen op. Deze signalen beïnvloeden de interpretatie van wat we hebben gehoord. Voor leerkrachten en hulpverleners is het van belang om deze onbewuste signalen bewust te maken.

Wat we horen en wat we zien, zijn allebei waarneembare gedragingen. In de praktijksituatie aan het begin van dit hoofdstuk wil het team bewoner Romy gaan observeren. Het doel is nagaan of er aan de huisarts gevraagd moet worden de medicatie bij te stellen. Daarom zullen ze de werkingen en bijwerkingen van het middel Paroxetine gaan observeren. Deels kunnen ze deze zien, deels zullen ze het Romy moeten vragen. Zowel non-verbale als verbale uitingen zullen dus worden meegenomen in de observatie.

1.5 Perceptie en selectie

Perceptie

Zintuigen stellen ons in staat om te kunnen zien, horen, voelen, ruiken en proeven. Voordat we aan al deze gewaarwordingen zinnige conclusies kunnen

verbinden, moet de informatie gedecodeerd worden. Met andere woorden: de prikkels moeten omgezet worden in benoembare voorwerpen, gebeurtenissen, smaken of geuren. Dit gebeurt met wat *perceptie* wordt genoemd. Perceptie betekent letterlijk: interpretatie van wat de zintuigen waarnemen. Bij het waarnemen van prikkels krijgen we via de hersenen informatie binnen over de perceptie van diepte (*waar is het*), de perceptie van beweging (*wat doet het*) en de perceptie van vorm (*wat is het*).

Je ervaart prikkels en weet eerst nog niet wat je waarneemt. Prikkels komen binnen en moeten nog gedecodeerd worden. Perceptie is probleemoplossing. De waarnemer probeert te ontdekken wat hij ziet, hoort, voelt, ruikt of proeft. Zodra we een voorwerp zien, begint er een razendsnel proces van nagaan in ons visuele geheugen of er een voorwerp in zit dat genoeg overeenkomsten heeft met het voorwerp dat we nu zien. We zien bijvoorbeeld twee cirkels, daarboven een zadel en een stuur, met verbindingen tussen deze onderdelen. Het is een fiets. Dit proces is een *bottom-upbenadering*; van onderaf wordt er uit alle samengestelde onderdeeltjes van een voorwerp een geheel gekozen. Er bestaat ook een *top-downbenadering* van dit proces. Deze benadering gaat ervan uit dat we door eerdere ervaringen zien wat we denken te zien. Dit heeft te maken met de context. We herkennen de context en nemen waar wat we verwachten waar te nemen. Als we een plaatje zien van een vrouw met haar handen op een stuur en we zien een wiel, dan nemen we aan dat het een fiets is. Het kan voorkomen dat het bij nadere bestudering een brommer blijkt te zijn, of een driewieler. Of de vrouw is een man, maar door het lange haar namen we aan dat we een vrouw zagen. Dat is natuurlijk stereotypisch gedacht, maar zo werkt perceptie. Ook het gehoor doet hieraan mee. Als in bekende, vaak uitgesproken zinnen een woord of wat letters niet uitgesproken worden, horen we toch de hele zin. Er wordt algemeen aangenomen dat zowel bottom-up- als top-downprocessen een rol spelen bij perceptie.

Selectie

Perceptie is al selectief, maar door *selectie* nemen we ook nog slechts een deel van alle prikkels waar. We kunnen onmogelijk alle prikkels waarnemen, daarom selecteren we. Over het algemeen nemen we vooral waar wat dichtbij is en wat beweegt. Daarnaast nemen we vooral waar wat anders is dan we verwachten of juist wat we herkennen en waar we gevoelig voor zijn op dat moment

(denk aan een bepaald merk auto). Een huis op de voorgrond van een foto valt op, de andere huizen verder weg zien we niet of pas in tweede instantie. Op een schoolplein vol rennende kinderen valt een meisje dat stil aan de kant staat op. Bij een skatebaan valt een volwassene op.

We kijken selectief. We zien de persoon voor ons en niet de achtergrond. We luisteren selectief. We horen de gesprekspartner en niet het gesprek naast ons. Selectie heeft alles te maken met *aandacht*. Deze aandacht kun je leren te richten op verscheidene prikkels tegelijkertijd. Je kunt leren een persoon te zien, te luisteren naar wat hij zegt en toch ook de omgeving in je op te nemen. Je kunt leren om een gesprek te voeren en tegelijkertijd te zien wat andere bewoners aan het doen zijn. De hoeveelheid prikkels die we kunnen opnemen, is echter wel eindig. Daarom is het van belang om bij je selectie uit te gaan van wat ertoe doet en wat niet. Je leert om razendsnel in te schatten wat relevante prikkels zijn en wat niet. Zo kijk en luister je steeds doelgerichter, bewuster en selectiever.

Perceptie en selectie in de beroepspraktijk

De processen van perceptie en selectie zijn van groot belang voor de beroepspraktijk. Iedere leerkracht of hulpverlener richt zijn aandacht op bepaalde leerlingen of cliënten en op bepaalde gebeurtenissen. Vooral in klassen of groepen zijn ze gewend zich op meerdere personen tegelijk te richten. Een leerkracht gooit een bal terug naar een leerling, maar ziet ook wat er verder op het plein gebeurt. Een hulpverlener kan in gesprek zijn met een bewoner en tegelijkertijd horen wat twee andere bewoners zeggen. Door de veelheid aan prikkels zullen leerkrachten en hulpverleners ook zien en horen wat ze van tevoren verwachten te zien en te horen. Deze verwachtingen ontstaan door ervaring. Onze hersenen vullen stukjes informatie automatisch aan met wat al opgeslagen is.

Perceptie en selectie hebben te maken met aangeboren processen in de hersenen, maar er valt met training wel in te sturen. Door regelmatig te reflecteren op wat je hoort en ziet, kun je nagaan hoe bij jou de perceptie- en selectieprocessen werken. Ga na waar je je aandacht op richt en waarop niet. Ga ook na wat je automatisch invult en wat niet.

1.6 Invloed van het geheugen

Bij het observeren ben je bewust aan het waarnemen. Deze waarnemingen zul je moeten onthouden als je er later nog iets mee wilt doen. Bij de werking van het geheugen wordt onderscheid gemaakt tussen het *kortetermijngeheugen* en het *langetermijngeheugen*. Alles wat je waarneemt, komt eerst in het kortetermijngeheugen terecht. Wanneer je deze waarnemingen bewust verwerkt, komen ze in het langetermijngeheugen. Als je de waarnemingen niet verwerkt, verdwijnen ze. Je kunt je het langetermijngeheugen voorstellen als een grote opbergkast. Hoe die kast eruitziet, is per persoon verschillend. Er zijn mensen die de laatjes keurig geordend hebben: alle waarnemingen uit de kindertijd in een laatje, alle waarnemingen die met het werk te maken hebben in een laatje of laatjes per zintuig bijvoorbeeld. Dat zijn mensen die een nieuwe waarneming direct kunnen plaatsen. Zij ruiken kaneel en weten meteen dat het kaneel is (laatje met geuren) en dat ze dit ook elke zondag roken als oma een appeltaart met kaneel ging bakken (laatje met jeugdherinneringen). Er zijn ook mensen die hun waarnemingen van een grote afstand lukraak in de kast mikken. Zij ruiken kaneel en denken: wat is dat ook alweer? Waar ken ik die geur ook alweer van? Er wordt wel gesproken over ‘een goed geheugen hebben’, maar er bestaat niet zoiets als een goed geheugen hebben. Een goed geheugen is een kwestie van zorgvuldig opbergen. Dat lukt je als je bewust waarneemt en de waarneming zodanig bewerkt dat hij in een laatje past.

Het onthouden van namen in een nieuwe klas of behandelgroep waar je gaat werken, lukt het beste als je in je hoofd ‘iets doet’ met die namen, als je deze gegevens bewerkt. Bij een leerling die Katja heet, kun je misschien de associatie ‘kittig’ leggen. Bij een bewoner die Justin heet, denk je aan de zanger met dezelfde naam die geblondeerd is terwijl deze jongen juist donker haar heeft. Wat je bedenkt, maakt niet zo veel uit. Het feit dat je een bepaalde bewerking uitvoert, maakt dat je de naam beter opslaat (in een laatje) en je deze naam dus ook weer sneller zult kunnen terugvinden. Wat netjes is opgeborgen, vind je immers makkelijker terug dan wanneer je in een grote rommelbak op zolder moet gaan zoeken!

Er is nog meer van invloed op de werking van het geheugen. Het kortetermijngeheugen, waar de waarnemingen eerst langs moeten voordat ze in het langetermijngeheugen kunnen worden opgenomen, kan slechts een beperkt aantal items aan. Dit aantal is gemiddeld genomen zeven. Als je zomaar wat woorden, getallen of beelden voor je krijgt, zul je er daar ongeveer zeven van kunnen onthouden. Hoe meer waarnemingen er tegelijkertijd zijn, des te meer zullen je er ontglippen.

Verder is uit geheugenonderzoek gebleken dat mensen vooral onthouden wat ze het eerst en het laatst hebben gezien of gehoord. Als je een lange dienst hebt gedraaid waarin er veel is gebeurd, zul je het gemakkelijkste onthouden wat er aan het begin van je dienst gebeurde en wat er op het laatste moment gebeurde. Van de tijd daartussen zul je alleen het opvallendste onthouden, tenzij je het hebt opgeschreven natuurlijk.

Het geheugen is niet feilloos. Bij onderzoeken waarbij mensen een bepaald filmpje te zien krijgen en er daarna vragen over moeten beantwoorden, blijkt dat mensen dingen denken te hebben gezien die er in werkelijkheid niet waren. We vullen situaties in met onze verwachtingen van die situatie. Als je *denkt* iets te hebben gezien, kan het lijken alsof je het ook *echt* hebt gezien. Verder blijken mensen ook beïnvloedbaar. Als bij het nabespreken van het getoonde filmpje door een aantal nep-proefpersonen werd gesproken over 'de man met de paraplu' (terwijl er dus helemaal geen man met paraplu in het filmpje voorkwam), namen anderen dit over. Bij navraag bleken ze ervan overtuigd te zijn deze man met paraplu te hebben gezien.

Al dit soort onderzoek is zinvol voor bijvoorbeeld onderzoeksrechters en politieagenten. Hieruit blijkt hoe voorzichtig je moet omgaan met getuigenverklaringen. Het is ook zinvol voor leerkrachten en hulpverleners om te weten dat niet alleen je zintuigen je kunnen bedriegen, maar ook je geheugen. Hierdoor weet je dat je terughoudend zult moeten omgaan met gedane observaties. Denk even terug aan het beeldfragment dat je aan het begin van dit hoofdstuk hebt bekeken. Hoeveel personen heb je in dit korte fragment gezien? Hoe precies heb je het uiterlijk van deze personen en de auto beschreven? De ene student zal de kleding goed onthouden hebben. Een andere student weet misschien wel de kleur, het merk en type auto te noemen.

OPDRACHT 2 ONLINE



Ga naar www.observerenregistreren6edruk.nl en bekijk nogmaals beeldfragment 1: 'De gezinsvoogd op pad'. Lees terug wat je hebt opgeschreven bij dit korte fragment. Ga na welke prikkels jou zijn opgevallen; dat gaat over selectie.

Heb je vooral genoteerd wat er werd *gezegd* of wat er werd *gedaan*? Heb je iets opgeschreven over wat er op de achtergrond gebeurde of helemaal niet? Ga vervolgens na hoe bij jou de perceptie heeft gewerkt. Heb je iets gezien of gehoord wat je van tevoren al verwachtte te zien of te horen? Met andere woorden: heb je bepaalde dingen van tevoren ingevuld?

Check hoe je geheugen heeft gewerkt; hoe precies zijn de omschrijvingen van de personen uit dit fragment geweest als je terugkijkt? Wist je bijvoorbeeld de kleur, het merk en het type van de auto te noemen?

Gebruik hiervoor onderstaande tabel, waarvan je een leeg exemplaar kunt downloaden in de online omgeving. Daar is ook een antwoordmodel terug te vinden, maar er zijn hier geen goede of foute antwoorden. Het gaat om wat jij hebt waargenomen!



Doelstelling van de observatie:

Nagaan welke prikkels je de eerste keer hebt waargenomen en welke je hebt 'gemist'.

Waarnemingen	Eerste keer bekijken	Tweede keer bekijken
Achtergrond		
Meisje		
Gezinsvoogd		
Begeleider meisje		
Verhouding verbaal en non-verbaal		
Vooraf dingen uit begin, eind of midden van de situatie opgeschreven		
Perceptie: dingen ingevuld?		
Geheugen: hoe precies zijn de beschrijvingen van personen en auto?		

Hét boek voor leren observeren in onderwijs en welzijn.

Is dit kind thuis veilig? Waarom is deze leerling soms zo agressief? Het zijn maar enkele van de vele vragen die leerkrachten en hulpverleners kunnen hebben bij een kind. Observeren en rapporteren zijn daarom belangrijke basisvaardigheden in onderwijs en welzijn. Op grond van observaties en rapportages stel je hulpverleningsplannen bij, verwijst je leerlingen door naar speciaal onderwijs of plaats je kinderen uit huis. De observaties en rapportages van leerkrachten en hulpverleners hebben dus verstrekkende gevolgen voor leerlingen en cliënten.

Met *Observeren, registreren, interpreteren* en *rapporteren* leer je deze basisvaardigheden stap voor stap. Bij de beeldfragmenten in de online omgeving pas je de theorie toe. Uiteindelijk kun je zo objectief mogelijk observeren en rapporteren, zowel in eenvoudige als in complexere situaties. Het boek is ook te gebruiken als je gaat observeren voor je (afstudeer) onderzoek.

Dit boek is onmisbaar voor studenten van opleidingen in onderwijs en welzijn, waaronder social work, pabo, hbo-pedagogiek en hbo-psychologie.

In deze geheel herziene editie sluit de tekst beter aan op de beschreven praktijksituaties. Ook actuele ontwikkelingen, zoals herzieningen van de privacywetgeving en de meld- en beroepscode, zijn in deze herziening meegenomen. De vernieuwde online omgeving bevat nieuwe beeldfragmenten, opdrachten en uitgebreide antwoordmodellen met toelichting.

www.observerenregistreren6edruk.nl

Petra de Bil is psycholoog en gepromoveerd op het onderwerp groepsvorming en sociale uitsluiting bij jongeren. Ze werkt bij de HZ University of Applied Sciences als studentenpsycholoog en begeleider afstudeeronderzoek. Petra is ook (co)auteur van *Praktijkgerichte ontwikkelingspsychologie* en *Onderzoek in 15 stappen*. Daarnaast schreef ze het boekje *Lege gangen*, over een moeder van een transgenderkind.



boomuitgeversamsterdam.nl