



Deel I

Observeren nader bekeken, opgelet: hersenactiviteit!

*'Beauty [and everything else] lies in the eye of the beholder'*³

Inleiding

Observeren is een basisvaardigheid in alle gedragswetenschappen en -werkvelden. Als professional⁴ observeer je tijdens de meeste van je beroepsactiviteiten, ongeacht de setting. Voor iedereen die actief is in de hulpverlening, vormt observeren één van de meest gebruikte werkwijzen om doelgerichte gedragsinformatie te verkrijgen.

Toch verlies je soms uit het oog wat observeren allemaal inhoudt. Heb je bijvoorbeeld wel eens nagedacht over de voorwaarden die gelden om 'goed' te observeren? Of stilgestaan bij wat je wel en niet mag afleiden uit een observatie? Vaak beseft je zelfs niet meer dat je aan het observeren bent, en dat je hieruit gevolgen trekt voor je handelen tegenover anderen!

De meeste informatie die wij als mens verzamelen over onszelf, anderen en de omgeving komt voort uit observatie. Sterker nog, het proces van observeren start bij de geboorte. Als je de vroege waarneming via niet-visuele zintuigen meerekent, begint het observeren zelfs vanaf de ontwikkeling van de foetus in de baarmoeder! Het zou dus onjuist zijn om te stellen dat je nu pas van start gaat met observeren. Evenmin kun je stellen dat je een volstrekt 'onervaren' observator bent.

FACE

Als je bedenkt dat je continu 'observeert' vanaf de geboorte en minstens acht uur per dag waakt, dan heb je op je achttiende al snel 52.600 uren geobserveerd!

Geweldig, je bent dus een 'ervaringsdeskundige'. Of toch niet? Je hebt in je leven al duizenden uren geobserveerd, maar deed je dit doelbewust?

Waarschijnlijk niet, want alledaagse observatie vindt veelal ongemerkt plaats. Elke dag, elk uur, elke minuut, maak je onbewuste selecties uit de enorm omvangrijke stroom van waarnemingsprikkels die je hersenen bereikt. Onbewust interpreteer je voortdurend deze waarnemingen, en je handelt in lijn met deze interpretaties. Kortom, ervaring op zich staat nog niet gelijk aan deskundigheid!

Hoewel ervaring met observeren in het dagelijkse handelen dus vertrouwdheid inhoudt, veroorzaakt dit ook té veel vertrouwdheid. Alledaagse observatie is onderhevig aan

3 Vrije aanpassing van een klassieke uitdrukking waarvan de moderne versie wordt toegekend aan de Ierse schrijfster Margaret Wolfe Hungerford, in haar bekendste roman *Molly Bawn* (1887).

4 In dit boek noemen we de observator ook vaak 'hulpverlener' of 'professional'.

een brede waaier aan ongemerkte, vertekenende invloeden. Hiertoe behoren bijvoorbeeld je fysieke toestand, maar ook je denk- en gevoelwijzen, levenservaringen, waarden, normen en vooroordelen, evenals de sociale en culturele omgeving van waaruit je handelt.

Professioneel observeren vergt dan ook aandacht voor, inzicht in en bijsturing van al deze invloeden. Zodoende kunnen je gedragswaarnemingen bijdragen tot standvastig en geldig handelen.

Overzicht

Deel I behandelt eerst de basisbegrippen die ten grondslag liggen aan professionele observatie.

- **Hoofdstuk 1** start met een overzicht van wat observatie zoal inhoudt. Hier analyseer je de overeenkomsten en verschillen tussen observeren in het dagelijkse leven en professionele gedragsobservatie. Je begint ook te toetsen hoe jouw eigen denken en voelen je observatie van anderen vormgeeft.
- **Hoofdstuk 2** biedt een eerste kennismaking met de basisprincipes van professioneel observeren. Eerst bekijk je de veelzijdige relatie tussen innerlijke denk- en voelprocessen en hun uitingen in observeerbaar gedrag. Vervolgens leid je hieruit keuzen af voor de observatievorm. Deze betreffen het gedragsniveau, de mate van structuur en participatie in de observatie. In de praktijk gebruik je veelal vrij observeren en systematisch observeren, afhankelijk van het observatiedoel dat je wilt bereiken.
- **Hoofdstuk 3** gaat dieper in op de hersenactiviteit betrokken bij observeren. Hier duiden we de selectiviteit en subjectiviteit van de waarneming en hoe deze de gedragsperceptie beïnvloeden. Aansluitend bekijk je hoe de zintuigen, aandacht en het geheugen betrokken zijn bij observeren en de rol van je denk- en voelschema's hierin.
- **Hoofdstuk 4** behandelt verder de interpretatiestrategieën van het brein. Je ontdekt hoe de automatische cognitieve en emotionele sturing van de gedragsinterpretaties de observatie (neigen te) vertekenen. Ook culturele invloeden zijn aan de orde, evenals de meer fundamentele psychologische behoeftes onderliggend aan zulke vertekeningen. Telkens vind je handvatten om je denk- en gevoelwijzen zo af te stemmen dat ze de gedragswaarneming bevorderen.
- In **hoofdstuk 5** beschouw je ten slotte hoe je de standvastigheid of betrouwbaarheid en de geldigheid of validiteit van de observaties in het werkveld kunt waarborgen. Dit deel rondt af met een bezinning over ethische aandachtspunten voor professioneel observeren.

Hoofdstuk 1

Observeren, eenvoudig... of toch niet?

Leerpad

Dit hoofdstuk illustreert waarom observeren niet eenvoudig is, formuleert een definitie van wat observeren omvat en bespreekt de gelijkenissen en verschillen tussen alledaags en professioneel observeren. Verder geeft deze inleiding de aanzet tot het ontwikkelen van een zelfreflectieve houding. Iedere observator is en blijft immers een mens! Inzicht verwerven in hoe jouw eigen denken en voelen je waarneming van anderen beïnvloedt, ligt dan ook aan de basis van vaardig observeren.

1.1 Observeren in het dagelijkse leven

Alledaags observeren is ons allen bekend. Het maakt deel uit van de ontwikkeling, vanaf de eerste levensmomenten. Baby's, peuters en kinderen leren al observerend. Ook als volwassene observeer je voortdurend. Dit doe je om het eigen gedrag en dat van anderen te begrijpen. Van de informatie die je uit observaties haalt, maak je gebruik om de interacties met je omgeving te sturen.

Denk maar aan een ontmoeting met een onbekend persoon. Ongemerkt observeer je dan eerst alle uiterlijke kenmerken van de persoon, zoals fysiek voorkomen, kleding en haardracht. Deze kenmerken bepalen meestal vanaf de eerste 'ogen – blikken' het oordeel dat je vormt over 'wie' de persoon is. Pas wanneer je werkelijk met de ander communiceert, ga je ook andere aspecten observeren om de eerste indruk te verfijnen. Bewust spits je je hierbij toe op het verbale gedrag van de persoon, namelijk wat de persoon vertelt.

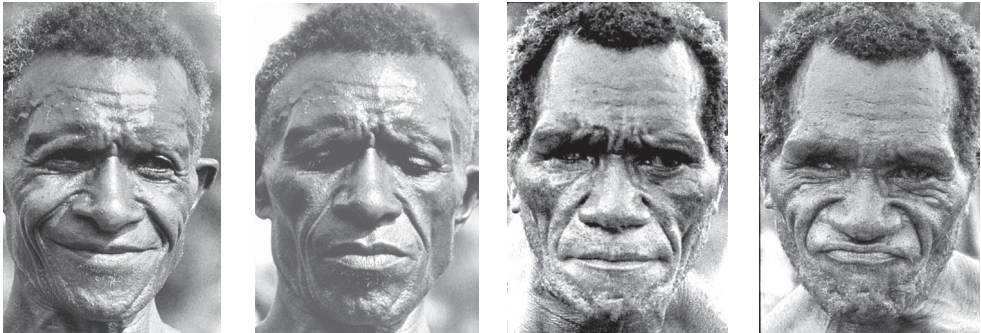
Verbaal gedrag omvat alles wat de persoon in woorden uitdrukt. Ongemerkt observeer je echter tegelijk het non-verbale gedrag van de persoon. **Non-verbaal gedrag** omvat alle signalen die je niet in woorden uitdrukt, zoals gelaatsuitdrukking, oogcontact, lichaamshouding, gebaren en bewegingen, en stemgebruik.

In dagelijkse interacties observeer je zo met name de consistentie dan wel discrepantie tussen verbale en non-verbale signalen. Je wilt bijvoorbeeld toetsen in welke mate dat wat de persoon zegt, overeenkomt met dat wat die lijkt te denken of voelen. Je neemt de gelaatsuitdrukking en lichaamshouding van de persoon waar. Ook met non-verbale signalen zoals stemhoogte, ritme en intonatie houd je rekening (zie bijvoorbeeld Weymar, Löw, Ohman & Hamm, 2011).

Sommige van deze signalen kennen een universele betekenis (zie bijvoorbeeld Ekman, 2007, 2009). Een glimlach wordt in bijna elke cultuur als een teken van toenadering begrepen.

Weetje & activiteit

De zogeheten **basisgevoelens** blijken een universeel karakter te hebben. Deze omvatten boosheid, vreugde, verdriet en angst (de vier basisgevoelens), evenals afkeer, verrassing en minachting (samen de zeven basisgevoelens). De bekende onderzoeker Paul Ekman toonde dat uitvoerig aan in zijn observaties en fotografieën van de gelaatsuitdrukkingen van personen uit alle werelddelen. Herken jij vier van de zeven basisgevoelens, uitgedrukt door deze man (benoem ze in de getoonde volgorde)?



Paul Ekmans foto's van leden van een Nieuw-Guinese stam, aan wie gevraagd werd om gelaatsuitdrukkingen uit te beelden. Sleutel: blijdschap (eerste foto), woede (vierde foto), afkeer (derde foto) en verdriet (tweede foto).

Bron: New Guinea Photo Set II, ©Paul Ekman 1998-2004

De manier waarop je andere non-verbale signalen en fysieke kenmerken interpreteert, is sterk afhankelijk van omgeving, plaats en tijd. Wanneer een Nederlandse ouder wil dat zijn kind luistert, zegt die: 'Kijk me aan terwijl ik met je praat'. Maar in China is een kind dat zijn ouder recht in de ogen staart, oneerbiedig.

Naast maatschappelijke waarden en normen, beïnvloeden ook de eigen persoonlijkheid en ervaring de expressie en de interpretatie van lichaamstaal en non-verbaal gedrag.

In het beste geval gebruik je de aanvankelijke waarneming alleen als een praktische hulp om je sociaal snel te plaatsen tegenover de andere(n). In vele gevallen echter blijft deze zogenaamde eerste indruk bestaan in de mening die je je over iemand vormt. Dit heeft onder meer te maken met de cognitieve en emotionele werking van de perceptie die toegelicht wordt in hoofdstuk 3 en 4. De **eerste indruk** zijn de eerste gedachten en gevoelens die je je over iemand vormt op basis van je allereerste waarneming van de persoon.

Activiteit

- Denk terug aan de eerste keer dat je de persoon die naast je zit (of je beste vriend/vriendin) zag. Wat viel je toen op? Wat kun je je nog levendig herinneren van de ontmoeting? Hoe 'zie' je deze persoon nu? Welke aspecten zijn nu belangrijk?
- Bespreek in de groep welke kenmerken je aandacht trokken bij de eerste indruk. Zijn het uiterlijke aspecten? Zijn het gedragskenmerken? Zijn het 'persoonlijkheidskenmerken' (uit welke gedragingen leidde je deze af)? Waaraan schrijf je onderlinge verschillen toe?
- Herhaal de oefening, maar nu met iemand die je helemaal niet leuk vindt. Wat viel je op tijdens de eerste ontmoeting? Wat bleef over van deze eerste indruk?
- Bespreek nu een situatie waarin je opmerkte dat wat iemand vertelde, niet strookte met wat die voelde. Hoe kwam je tot dit besluit? Welke signalen maakten dit duidelijk voor jou?

**Tip**

Noteer telkens je bevindingen. Vergelijk met notities van je medestudent (of medewerker).⁵ Bespreek de bevindingen daarna in de groep.

Observeren in het dagelijkse leven biedt dus niet alleen informatie over hoe anderen zich aan jou voordoen, maar ook over hoe je zelf wordt waargenomen. Of meer precies, hoe jij denkt dat anderen jou waarnemen. Kortom, observatie vervult meerdere doelen. Je verwerft informatie:

- over anderen, waarmee je al dan niet direct communiceert;
- over relaties en situaties, waarbij je al dan niet betrokken bent;
- over jezelf, voornamelijk door middel van zelfobservatie en zogeheten 'afgeleide' observatie.

Zelfobservatie is de waarneming van je eigen gedrag en innerlijke prikkels (lichamelijke gewaarwordingen, gevoelens en gedachten).

Afgeleide observatie is jouw waarneming van hoe anderen zich tegenover jou verhouden, waaruit jij gaat 'afleiden' wat zij over jou denken en voelen. Volg je het nog?

Je maakt voortdurend gebruik van deze informatiestroom om de manier waarop je je gedraagt en uitdrukt, af te stemmen op de anderen en de omgeving. Observatie stelt je zodoende in staat om gedrag te vertonen en anderen te begrijpen. Uit recent onderzoek blijkt zelfs dat het brein hiertoe over bijzondere hersencellen beschikt, de zogenaamde spiegelneuronen.

Spiegelneuronen zijn hersencellen die actief worden door het observeren van wat iemand anders doet. Ze bevinden zich op dezelfde plaatsen in het brein die actief worden wanneer je zelf een handeling uitvoert. Spiegelneuronen in je brein 'spiegelen' dus de handelingen van anderen alleen door observatie, ook al handel je zelf niet. Spiegelneuronen worden ook actief wanneer je de gevoelens van iemand anders observeert. Ze dragen dus bij tot je inlevingsvermogen (zie bijvoorbeeld Botvinick et al., 2005; Molenberghs, Hayward, Mattingley & Cunningham, 2012).

Voortdurend interpreteer je ook je observaties. Je verleent onmiddellijk betekenis aan datgene wat je bij jezelf, bij de ander of tijdens interacties waarneemt, bijvoorbeeld op de

⁵ In de activiteiten en opdrachten wordt verwezen naar 'medestudenten'; vervang door medewerkers of collega's wanneer je dit boek als professional doorneemt!

werkplek, thuis of met vrienden. In de psychologie noemen we dit proces attributie. In hoofdstuk 4 verdiep je je hier verder in. **Attributie** is het automatisch toekennen van betekenis aan en het zoeken naar verklaringen voor het gedrag van anderen en jezelf.

Voorbeeld

Emma slaagt met groot succes voor het examen Observatie. "Dat is natuurlijk omdat ik de leerstof goed beheers", vertrouwt ze je toe. Emma hoort dat Tim ook is geslaagd voor het examen. Emma antwoordt: "Nou, die Tim heeft geluk gehad." Jij bedenkt dat Emma haar eigen succes vanuit een persoonskenmerk verklaart, terwijl ze dat van Tim aan het toeval toeschrijft!

Attributie gebeurt dus niet zomaar toevallig, maar volgens strategieën die vastleggen op welke manier je gedragingen neigt te interpreteren. Inzicht in deze strategieën is essentieel om te begrijpen hoe je van de waarneming naar de interpretatie van gedrag overstapt. Deze strategieën komen aan de orde in hoofdstuk 3 en 4.

Belangrijk voor nu is dat observeren in het leven van alledag plaatsvindt zonder dat je er bewust bij stil staat. Het betreft veelal een impliciet waarnemings- en verwerkingsproces. **Alledaags observeren** omvat het voortdurend en ongemerkt waarnemen, verwerken en interpreteren van zintuiglijke prikkels.

Hierdoor heeft alledaags observeren beperkingen. Er treden inderdaad heel wat vertekeningen op tijdens de ongemerkte verwerking van observaties. Denk bijvoorbeeld aan tijdelijke verstoringen van de waarneming, zoals wanneer je je niet lekker voelt en alles je plotseling lijkt te storen! Van een hip liedje krijg je opeens hoofdpijn, de nieuwe sweater van je vriend die je gisteren nog zo mooi vond, doet nu letterlijk pijn aan je ogen... Maar ook blijvende invloeden zoals je persoonlijkheid, denk- en gevoelswijzen, sociale en culturele achtergrond geven alle vorm aan je observaties. Het tijdperk, de plaats en de situatie bepalen verder de waarneming van, of interacties met, anderen.

Activiteit

- Bespreek met je medestudenten een ander voorbeeld, waarin later je eerste indruk onjuist bleek. Wat veroorzaakte de eerste indruk? Hoe kwam je later tot het besluit dat deze onjuist was? Hoeveel tijd had je nodig om je eerste indruk te herzien?
- Sta nog even stil bij hoe je jezelf ziet. Schrijf drie kenmerken op die volgens jou een goede omschrijving geven van jezelf. Vraag nu aan de persoon die naast je zit, om eerlijk en precies aan te geven welke eerste indruk hij/zij van jou had. Vergelijk nu jouw eigen omschrijving, met de eerste indruk die je buurman van jou had. Welke verschillen zie je tussen kenmerken waarmee je jezelf typeerde, en die je buurman over jou gebruikte?
- Herhaal deze oefening met andere personen met wie je relatie verschilt (bijvoorbeeld een ouder, een broer of zus,... of je warme bakker). Op welke wijze is de waarneming beïnvloed door de relatie en de context?

Observeren in het dagelijkse leven is dus een subjectief, continu en impliciet persoon-, situatie- en momentgebonden proces van gedragswaarneming en -interpretatie. Wanneer je beroepsmatig observeert, wil je de objectieve, informatieve waarde van de waarnemingen zo

veel mogelijk verhogen. Om je observaties en de professionele handelingen die daaruit volgen geldig te maken, dien je stil te staan bij iedere stap van het waarnemingsproces. Hoe je dit precies kunt verwezenlijken, komt uitgebreid in de volgende hoofdstukken aan bod.

1.2 Maar wat is observeren nu precies?

Observeren betekent letterlijk ‘gadeslaan’, ‘in acht nemen’ of ‘waarnemen’. **Waarnemen** bestaat zuiver gesteld uit het opnemen van prikkels via de zintuigen. Afhankelijk van de prikkels, gaat het om verschillende zintuigen (het zicht, het gehoor, de reuk-, tast-, en smaakzin). Ook innerlijke gewaarwordingen behoren hiertoe (zoals pijn, jeuk, warmte).

Observeren als beroepsvaardigheid om gedrag, personen of situaties te begeleiden noemen we professioneel observeren. **Professioneel observeren** is bewust en met doelgerichte aandacht via de zintuigen waarnemingsprikkels in zich opnemen en verwerken.

Deze definitie bevat een viertal onderdelen, die meteen ook de kwaliteitseisen van systematische observatie in het werkveld aangeven.

Ten eerste is er sprake van ‘op bewuste wijze’ informatie opnemen. Tijdens professionele observatie besef je dat je aan het observeren bent. Je staat stil bij een aantal vragen, zoals: hoe ga ik observeren? Welke factoren kunnen de geldigheid van observatie negatief of positief beïnvloeden?

Ten tweede is er sprake van *doelgerichte aandacht*. Wanneer je observeert in de beroepspraktijk, span je je doelgericht in om gedragsinformatie te verzamelen. Je dient dan keuzen te maken over het soort informatie dat nodig is om een antwoord te krijgen op de vragen: wie of wat ga je observeren, en waarom? Je dient ook te weten wanneer jouw aandacht al dan niet beschikbaar zal zijn. Je aandacht schommelt bijvoorbeeld tijdens de dag. Vaak wordt je afgeleid door aspecten van de omgeving. Dan moet je je extra inspannen om je aandacht beschikbaar te houden voor het gedrag dat je wilt observeren.

Ten derde gebeurt observatie *via de zintuigen*. Je neemt waar met behulp van je ogen, oren, de geur, tast- en smaakzin. Dit zijn je natuurlijke ‘instrumenten’, nog voor je andere hulpmiddelen gebruikt, zoals pen en papier. Zonder de zintuigen, kun je niet waarnemen!

Bij de mens zijn alle zintuigen niet in gelijke mate ontwikkeld. Baby’s doen nog in grote mate een beroep op de vijf zintuigen. Naarmate je opgroeit, neem je de omgeving vooral waar met behulp van het zicht, aangevuld door het gehoor. Tast, reuk- en smaakzin blijven veelal voorbehouden voor specifieke contexten (bijvoorbeeld in het donker, tijdens de maaltijd).

Weetje

Toch zijn er nog individuele verschillen in hoe sterk het ene zintuig dan wel het andere je ervaringen bepaalt. Sommigen leren gemakkelijker door een tekst te horen dan te lezen, anderen herinneren zich geuren uit de kindertijd bijzonder levendig. De vijf zintuigen werken als een team. Wie bijvoorbeeld niet of minder goed ziet, ontwikkelt sterkere hoor- en tastzin.

Welk zintuig is voor jou het belangrijkste?

Ook bij professionele observatie maak je hoofdzakelijk gebruik van wat je ziet, en aanvullend wat je hoort. Gedegen observeren vergt daarom inzicht in de mogelijkheden en de beperkingen van deze zintuigen, zoals behandeld in hoofdstuk 3. Daaruit leid je de vaardigheden en technieken af om de zintuigen optimaal te laten functioneren.

Ten vierde wens je de observaties meestal ook op de ene of andere manier te *registreren en te bewaren*. Dit verdient enige uitleg. Tijdens de observatie neem je waarnemingen eerst op in de vorm van de prikkels die je zintuigen bereiken. De zintuigen sturen deze prikkels door naar de hersenen, waar ze bewerkt worden. Het brein selecteert, organiseert en interpreteert de waarnemingsprikkels dus verder. Dit proces noemen we perceptie.

Perceptie is de verdere bewerking van de zintuiglijke prikkels of gewaarwordingen door het brein tot zinvolle gehelen. Eerst bewaart het brein de zintuiglijke prikkels in het kortetermijngeheugen voor aanvankelijke bewerking. Slechts een deel van alle waarnemingen wordt vervolgens opgeslagen in het langetermijngeheugen. Dit wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 3. Er is zodoende sprake van selectiviteit van de waarneming.

De **selectiviteit van de waarneming** betekent dat wat je *bewust* waarneemt altijd een ongemerkt gekozen gedeelte is van alle prikkels die je zintuigen bereiken. Ook de perceptie of verdere bewerking van de informatie tot zinvolle gehelen is selectief. Deze selectie gebeurt niet toevallig, maar volgens de cognitieve en emotionele basiswerking van het brein. Cognitief bepalen de aandacht- en geheugencapaciteit bijvoorbeeld hoeveel prikkels je kunt opnemen. Emotioneel bepaalt je gemoedstoestand bijvoorbeeld welke prikkels je in het oog springen. Bovendien verschilt de uiteindelijke interpretatie van de waarnemingen van persoon tot persoon (zie bijvoorbeeld Calder, Ewbank & Passamonti, 2011). Dit proces noemen we de subjectiviteit van de waarneming.

De **subjectiviteit van de waarneming** betekent dat de verdere bewerking van de prikkels in je brein gebeurt volgens je gebruikelijke denk- en voelwijzen, ervaringen en belevingen. In de hoofdstukken 3 en 4 ga je dieper in op deze cognitieve en emotionele selectiviteit en subjectiviteit van de waarneming. Onthoud nu vooral dat het brein alleen die bewerkte waarnemingen langdurig in het geheugen opslaat waarvan het 'denkt en voelt' dat die het meest relevant zijn. Net zoals de zintuigen je natuurlijke instrumenten zijn voor de waarneming, is het geheugen je natuurlijke instrument om allerlei informatie te *bewaren* (zie ook §3.6). In de regel dient het geheugen als een grote opslagplaats met diverse opbergruimten, waarin zo veel mogelijk gegevens worden bewaard dankzij het impliciete geheugen.

Het **impliciete of niet-declaratieve geheugen** zorgt voor informatieopslag zonder dat je je daarvan bewust bent. Alleen wanneer je één of andere informatie daadwerkelijk nodig hebt, haal je die terug dankzij het expliciete geheugen.

Het **expliciete of declaratieve geheugen** laat je toe opgeslagen kennis bewust op te roepen. Het komt er dan op aan de juiste 'opbergruimte' te openen. Dit kan al eens mislopen. Ook het geheugen is namelijk onderhevig aan cognitieve en emotionele effecten.

Voorbeeld

Maarten komt thuis en legt zijn sleutels op de eettafel naast de post. Hij neemt poes Aaike op en zakt diep weg in de fauteuil met poes en brieven, die hij één voor één opent en leest. De lege omslagen verscheurt Maarten en werpt ze nonchalant op tafel. Dan wil Maarten weer vertrekken. Hij observeert aandachtig om zich heen op zoek naar zijn sleutels (verdwe-

nen onder de verscheurde omslagen). Hij ziet ze maar niet liggen! Op geen enkel moment heeft hij immers nagedacht over wat hij met de sleutels deed. Maarten was *cognitief* met iets anders bezig. Hij wilde vooral weten of hij deze avond nog op brieven zou moeten antwoorden. Gelukkig heeft Maarten de relevante informatie van waar de sleutels liggen, ongemerkt opgeslagen in het impliciete geheugen. Na even bewust nadenken, kan hij het dankzij het expliciete geheugen terug halen: hij legde de sleutels daar waar nu de omslagen liggen. Maarten is opgelucht, want vorige week verging het hem anders. Toen had de poes in een plotselinge vliegenjacht de hele berg brieven met verscheurde omslagen door elkaar gegooid en moest hij het allemaal opnieuw uitzoeken. Maarten was toen zo ontevreden dat hij zich geen van zijn vorige handelingen nog kon herinneren. Zijn *emoties* of gevoelens interfereerden met het ophalen van de geobserveerde informatie. Pas na twee uur zoeken, vond hij de sleutels die in de fauteuil waren weggezakt!

Zelfs in het leven van alledag vertrouw je daarom vaak niet alleen op je geheugen. Zo gebruik je bijvoorbeeld een boodschappenlijstje om te gaan winkelen (*overwegend cognitieve situatie*), of schrijf je vooraf je argumenten op wanneer je een loonsverhoging wilt aanvragen op je (bij)baan (*situatie met emotionele betrokkenheid*). Anders gesteld, je weet intuïtief of uit ervaring dat het geheugen kan falen.

Tijdens professioneel observeren moet je er des te meer voor zorgen dat je de waargenomen gedragingen bewaart, eenvoudig en snel kunt ophalen en overzichtelijk communiceert wanneer dat nodig is. Observaties die je in werksituaties maakt, deel je vaak met anderen: je dient in dit verband te communiceren, te vergelijken, uit te wisselen en bij te sturen met je collega's. Dit alles veronderstelt dat je adequate keuzen kunt maken tussen registratietechnieken. Je kiest je registratietechnieken afhankelijk van het doel van de observatie, het soort waar te nemen gedrag, de situatietekenen en de beschikbare middelen. Hoe je zulke keuzen concreet doorvoert, ontdek je vanaf hoofdstuk 6.

Samengevat, de vier besproken definitiedelen tonen dat observeren bestaat uit het bewerken van een objectieve werkelijkheid, namelijk alle prikkels die de zintuigen bereiken, tot een 'subjectieve werkelijkheid', namelijk een door het brein gevormd betekenisvol geheel van geselecteerde, verwerkte en opgeslagen waarnemingen. Observeren is dus een *cognitief en emotioneel gestuurd proces van informatieverwerking*. Ook wanneer gedragsobservatie in een beroepscontext plaatsvindt, riskeert ze vertekend te worden door waarnemings-, persoons- en omgevingsinvloeden. Dit kan de kwaliteit van de observatie in het gedrag brengen. Daarom reikt dit handboek inzichten en technieken aan die de standvastigheid en de geldigheid van de observatie helpen garanderen. Met andere woorden, het boek beoogt je te begeleiden in het vakkundig wegwerken van de cognitief-emotionele vertekeningen, die eigen zijn aan alledaagse observatie. De gelijkenissen en verschillen tussen professioneel en alledaags observeren vind je hierna expliciet op een rijtje.

1.3 Vergelijking professioneel en alledaags observeren

Uit het voorgaande merk je zowel gelijkenissen als fundamentele verschillen tussen alledaags observeren en observatie als wetenschappelijk verantwoorde methode in het beroepsleven.

In essentie bestaat een *eerste overeenkomst* in het algemene doel van het observeren. Zowel alledaagse als professionele observatie heeft als doel informatie te vergaren over gedragingen van mensen (op individueel of groepsniveau), interacties, relaties en/of situaties.

Een *tweede overeenkomst* ligt in de vaststelling dat dezelfde bronnen van vertekening in alledaagse observatie ook gelden voor professionele observatie. Observatie is en blijft een methode uitgevoerd door personen, met typische zintuiglijke werking, momentgebonden variaties in aandacht en geheugen, eigen denk- en voelwijzen en zogenaamde 'blinde vlekken'.

Een *eerste verschil* betreft opnieuw het doel van observeren. Professionele observatie beoogt op doelgerichte wijze gedragsinformatie te verzamelen, uitgaande van een observatievraag en leidend tot een handelingsbesluit. In tegenstelling tot de ongemerkte, continue waarneming in het dagelijkse leven, veronderstelt deskundig observeren een expliciet, bewust proces om waarnemingen te vergaren en te verwerken.

Ten *tweede verschilt* de methode of werkwijze tussen professioneel en alledaags observeren. In alledaagse observatie selecteert, registreert en interpreteert het brein de prikkels automatisch en ongemerkt. Tijdens professionele observatie zorg je er echter voor om de waarnemingen op aantoonbaar standvastige en geldige manier te verzamelen. Dit vereist dat je toevallige en terugkerende waarnemings-, denk- en voelfouten in de observatie zo veel mogelijk onderkent en wegwerkt (zie hoofdstuk 3, 4 en 5). De meest efficiënte manier hier toe is om het hele observatieproces stapsgewijs te ontrafelen en bij te sturen. Zo zul je het observatiedoel en -gedrag eerst verduidelijken, afhankelijk hiervan de geschikte observatietechnieken kiezen, het gedrag dan eerst registreren en vervolgens pas afzonderlijk interpreteren (zie hoofdstuk 6, 7 en 8).

Een *derde verschil* betreft het observatieresultaat. Wat wil je uiteindelijk met de ingewonnen informatie doen? In dagelijkse observatie handel je voortdurend vanuit de ongemerkte interpretaties die je van de waarnemingen maakte. In professionele observatie dien je je interpretaties eerst gedegen te onderbouwen. Vervolgens leid je hier doelbewust uit af hoe de observatieresultaten, je handelen kunnen begeleiden. Soms dient de observatie uitsluitend om je eigen professionele handelen te richten, dan volstaan persoonlijke notities. Vaak stel je echter een schriftelijk observatieverslag op. Meestal bespreek je de observaties ook mondeling met collega's of met de geobserveerde perso(ou)nen(en). Soms dient de observatie om een begeleiding te kunnen opstarten, in andere gevallen helpt ze om een situatie of interventie te evalueren of bij te sturen. In ieder geval dien je vooraf voldoende na te denken over het observatiedoel, om later efficiënt te rapporteren (zie hoofdstuk 9).

In de volgende hoofdstukken verdiep je je in ieder van de eerder besproken aspecten om op wetenschappelijk verantwoorde wijze te leren observeren.