

'Al onze kennis komt voort uit onze waarneming.'

*Leonardo Da Vinci*

# DEEL 1

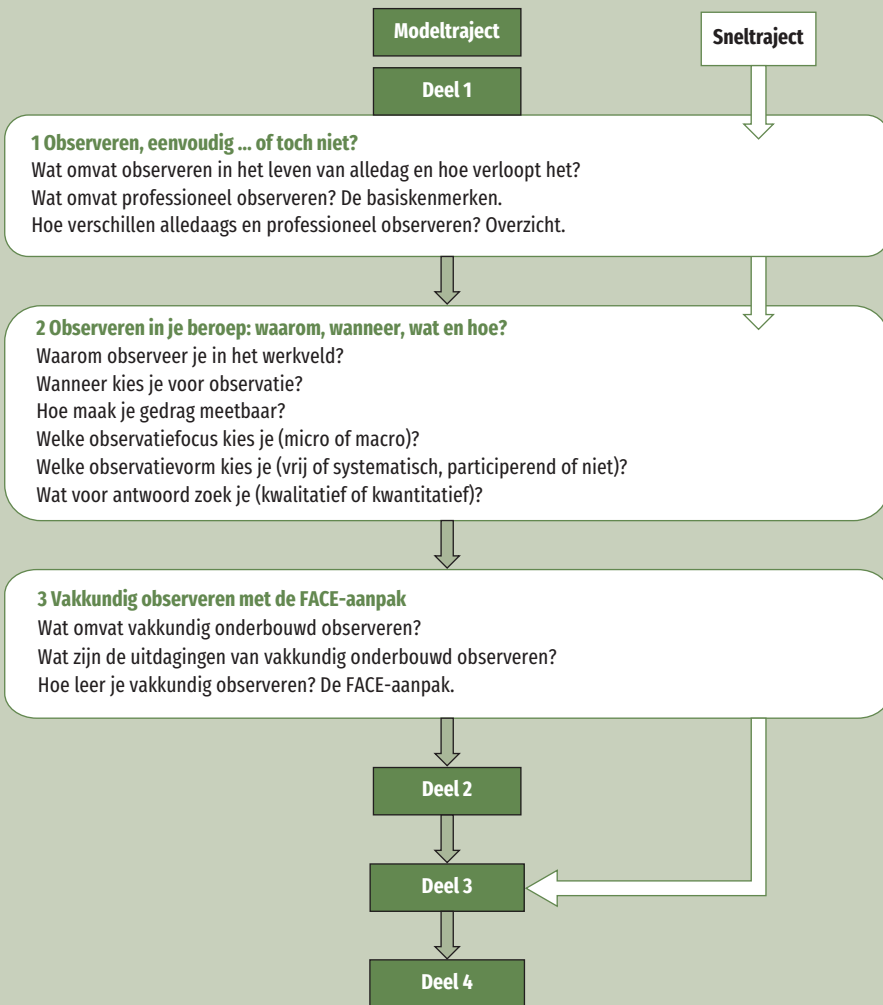
# OBSERVEREN MET DE FACE-AANPAK: WAT, WAAROM EN HOE?

## ***Leeswijzer deel 1***

Deel 1 zet inleidend uiteen wat observeren omvat, in het dagelijks leven en in je beroep.

Eerst ontdek je hoe de waarneming je door het dagelijks leven leidt, welke subjectiviteit hiermee samengaat, en hoe professioneel observeren hiervan verschilt. Je maakt ook kennis met de basiswerkwijzen om te observeren, zoals de keuzes tussen participierend en niet-participierend, vrij en systematisch, en kwalitatief en kwantitatief observeren. Aansluitend sta je stil bij de hoofdeisen van vakkundig observeren en op welke manier de FACE-aanpak je hierin ondersteunt.

Deel 1 legt zo de basis om van start te gaan met vakkundig observeren. Zoals het leesplan toont, kun je in een basistraject direct overstappen naar de praktijk in deel 3, of in een modeltraject eerst doornemen hoe het brein je observaties bestuurt.



# 1 Observeren, eenvoudig ... of toch niet?

## LEESWIJZER

In dit hoofdstuk ontdek je waarom observeren niet eenvoudig is, wat observeren precies omvat en hoe alledaags en professioneel observeren verschillen. De observatieopdrachten geven de aanzet tot de zelfreflectieve houding, eigen aan de FACE-aanpak. Inzicht in hoe jouw eigen denken en voelen je waarneming van anderen beïnvloeden, is de start van vaardig leren observeren.

## 1.1 Wat omvat observeren in het dagelijks leven?

Observeren is iedereen bekend. Het maakt deel uit van de ontwikkeling, vanaf de eerste levensmomenten. Baby's, peuters en kinderen leren al observerend. Ook als volwassene blijf je observeren. Als je bedenkt dat je vanaf de geboorte continu 'observeert' en minstens acht uur per dag wakker bent, dan heb je er op je achttiende al snel 52.600 uur observatie op zitten. Toch besef je niet meer dat je observeert en hieraan gevolgen verbindt voor je handelen.

Observeren betekent letterlijk 'gadeslaan', 'in acht nemen' of 'waarnemen'. **Waarnemen** bestaat uit het opnemen van prikkels met de zintuigen. Afhankelijk van de prikkels gaat het om verschillende zintuigen (zicht, gehoor, reuk-, tast-, en smaakzin). Ook innerlijke gewaarwordingen horen tot de waarneming, bijvoorbeeld van pijn, jeuk en warmte.

Maar wat neem je dan precies waar, waarom doe je het en hoe werkt het?

### 1.1.1 Wat observeer je in het dagelijks leven?

**Alledaags observeren** omvat het voortdurend en ongemerkt waarnemen, verwerken en interpreteren van zintuiglijke prikkels.

Stel dat je iemand voor het eerst ontmoet. Ongemerkt observeer je eerst alle uiterlijke eigenschappen van de persoon, zoals fysiek voorkomen en kleding. Deze waarneming bepaalt zelfs vanaf de eerste 'ogen-blikken' je oordeel over 'wie' de persoon is. Pas wanneer je direct met de ander communiceert, observeer je ook overige zaken die je eerste waarneming verfijnen.

Bewust spits je je dan toe op het **verbale gedrag** van de persoon; dit bevat alles wat de persoon in woorden uitdrukt. Toch blijf je tegelijk onbewust het non-verbale gedrag van de persoon waarnemen. Het **non-verbale gedrag** omvat alle signalen die een persoon niet in woorden uitdrukt, zoals gelaatsuitdrukking, oogcontact, lichaamshouding, gebaren en beweging.

Zo observeer je vaak overeenkomsten *en* verschillen tussen de verbale en de non-verbale signalen van anderen. Je probeert bijvoorbeeld te toetsen of dat wat de persoon zegt, overeenkomt met dat wat de persoon lijkt te denken of te voelen. Je neemt de gelaatsuitdrukking en de lichaamshouding van de persoon waar. Ook het **paraverbaal gedrag**, dat bestaat uit stemhoogte, ritme en toon, observeer je (zie bijvoorbeeld Chang et al., 2023; Schwartz & Krantz, 2023).

In dagelijkse interacties observeer je dus vaak ongemerkt non-verbale signalen. Sommige van deze signalen hebben een universele betekenis, zoals de zogeheten **basisgevoelens** (zie Ekman, 2016; Rosenberg & Ekman, 2020). Deze omvatten boosheid, vreugde, verdriet en angst (de vier basisgevoelens), alsook afkeer, verrassing en minachting (samen de zeven basisgevoelens). Ze blijken universeel waarneembaar in gelaatsuitdrukkingen. De bekende onderzoeker Paul Ekman toonde dat uitvoerig in zijn observaties van de gelaatsuitdrukkingen van personen uit alle werelddelen.

### **ACTIVITEIT**

Welke vier van de zeven basisgevoelens observeer jij op het gelaat van de mannen in afbeelding 1.1? Benoem ze in de getoonde volgorde.



**AFBEELDING 1.1** Paul Ekmans foto's van leden van een Nieuw-Guineese stam, die hij vroeg om gelaatsuitdrukkingen uit te beelden.

Antwoordsleutel: blijdschap (eerste foto), verdriet (tweede foto), afkeer (derde foto) en woede (vierde foto).

Bron: New Guinea Photo Set 2 © Paul Ekman 1998-2007

Wat je uit de observatie van andere non-verbale signalen en fysieke kenmerken afleidt, is dan weer sterk afhankelijk van de omgeving, de plaats en de tijd, of de cultuur (zie bijvoorbeeld Holt et al., 2019; Janssen, 2022). Wanneer kinderen in Nederland hun ouder aankijken terwijl ze spreken, concludeer je waarschijnlijk dat ze goed luisteren. Maar in China is een kind dat zijn ouder recht in de ogen aankijkt onbeleefd.

Daarnaast beïnvloeden ook je eigen persoonlijkheid en ervaringen welke kenmerken van lichaamstaal en van non-verbaal gedrag je observeert. Overdenk het maar eens in de activiteit.



### ACTIVITEIT

Bespreek een situatie waarin je opmerkte dat wat iemand vertelde verschilde van wat de persoon voelde. Hoe kwam je tot deze conclusie? Welke signalen maakten dit duidelijk voor jou?

Noteer telkens je antwoorden. Vergelijk ze met notities van je medestudenten (of collega's). Bespreek de resultaten van de activiteiten daarna in groepsverband.

*Samengevat*, in het leven van alledag observeer je voortdurend ongemerkt de omgeving, alsook het uiterlijk, het verbale, non-verbale en paraverbale gedrag van personen. Dit doe je nog voor je direct met de ander communiceert.

#### 1.1.2 Waarom observeer je in het leven van alledag?

Denk even terug aan je eerdergenoemde ontmoeting met een onbekende. Je hebt dan een zogeheten **eerste indruk**: uit je allereerste waarneming van de persoon bouw je direct gedachten en gevoelens op. Observeren doe je op die manier om je snel sociaal te plaatsen tegenover de ander(en). In het beste geval gebruik je de eerste indruk alleen in het begin. Vaak blijft je eerste indruk bestaan in de mening die je over iemand hebt. Dit heeft onder meer te maken met de cognitieve en emotionele werking van je perceptie, toegelicht in hoofdstuk 4 en 5.



### ACTIVITEIT

- Denk eens aan de eerste keer dat je de persoon die naast je zit (of een van je beste vrienden) zag. Wat viel je toen op? Wat kun je je nog levendig herinneren van de ontmoeting? Hoe 'zie' je deze persoon nu? Welke eigenschappen vind je nu belangrijk?
- Bespreek in de groep wat je aandacht trok bij de eerste indruk. Zijn het uiterlijke eigenschappen? Zijn het gedragingen? Is het de 'persoonlijkheid' (uit welk gedrag leidde je deze af)? Waaraan

schrijf je verschillen toe tussen wat ieder observeerde bij de eerste indruk?

- Herhaal de oefening, maar nu voor iemand die je helemaal niet leuk vindt. Wat viel je op tijdens die eerste ontmoeting? Wat bleef over van je eerste indruk?

Verder observeer je in het dagelijks leven niet alleen om informatie over anderen te krijgen, maar ook over jezelf *en* over hoe anderen jou waarnemen. Of preciezer gezegd, hoe jij denkt en voelt dat anderen jou waarnemen.

**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 gedragen tegenover jou, waaruit jij ‘afleidt’ wat zij over jou denken en voelen. Volg je het nog?

Alledaags observeren heeft zo meerdere doelen. Je krijgt informatie:

- over anderen, met wie je al dan niet direct communiceert;
- over relaties en situaties, waarbij je al dan niet betrokken bent;
- over jezelf, vooral door zelfobservatie en zogeheten ‘afgeleide’ observatie.

*Kortom*, je observeert in het leven van alledag om informatie te krijgen over anderen, over jezelf en over hoe anderen jou waarnemen. Dit helpt je om je omgeving en jezelf te begrijpen en meteen te kunnen handelen.

### 1.1.3 Hoe verloopt het dagelijks observeren?

In het leven van alledag neem je voortdurend ongemerkt waar en gebruik je deze informatiestroom onbewust. Direct stem je ook je eigen gedachten, gevoelens en gedrag af op de anderen en de omgeving. Onderzoek toont zelfs dat het brein hiervoor over bijzondere hersencellen beschikt, met name spiegelneuronen (zie bijvoorbeeld Pomper et al., 2023; Yang et al., 2023).

**Spiegelneuronen** zijn hersencellen die actief worden wanneer je observeert wat iemand doet. Ze liggen in dezelfde delen van het brein die actief zijn wanneer je zelf handelt. Spiegelneuronen ‘spiegelen’ dus de handelingen van anderen alleen maar door observatie, ook al handel je zelf *niet*. Ook wanneer je iemands gevoelens observeert, worden spiegelneuronen actief.

Voordurend interpreteer je ook je observaties van datgene wat je bij jezelf en bij de ander waarneemt, bijvoorbeeld op de werkplek, thuis of met vrienden. In de psychologie noemen we dit proces **attributie**, waarbij je automatisch betekenis geeft aan het gedrag van anderen en jezelf, en naar verklaringen hiervoor zoekt (zie bijvoorbeeld Myers, 2021).



### VOORBEELD

Emma slaagt met succes voor het examen Observatie. ‘Dat is natuurlijk omdat ik de leerstof goed ken,’ vertelt ze. Emma hoort dat Ben ook slaagde voor het examen. Emma antwoordt: ‘Nou, die Ben heeft geluk gehad.’ Je merkt dat Emma haar eigen succes vanuit een persoonskenmerk verklaart, terwijl ze dat van Ben aan het toeval toeschrijft.

Attributie gebeurt dus niet zomaar toevallig, maar volgens automatische strategieën van het brein. Deze leggen vast op welke manier je bepaald gedrag meestal interpreteert. Pas als je deze strategieën kent, begrijp je hoe je van de waarneming van gedrag tot de interpretatie ervan komt. Dit verdiep je in deel 2.

*Kort gesteld*, in het leven van alledag observeer je continu zonder dat je het beseft. Je interpreteert ook voortdurend volgens automatische strategieën van het brein, zoals attributie. Deze automatische observatie en interpretatie gebeuren om direct te kunnen handelen.

#### 1.1.4 Wat zijn de beperkingen van alledaags observeren?

Omdat alledaags observeren gebeurt zonder dat je er bewust bij stilstaat, heeft het beperkingen. Met de volgende activiteit ervaar je dat meteen.



### ACTIVITEIT

Stop even met lezen en kijk om je heen. Probeer eens te beseffen wat je allemaal waarneemt. Neem ook waar wat je innerlijk voelt. Probeer je waarnemingen direct te noteren.

De uitdagingen van waarnemen ontdek je verder in de eerste observatieopdracht. Deze vind je aan het einde van dit hoofdstuk, alsook in de digitale observatietraining op MyLab.

Zodra je probeert je bewust te worden van je waarnemingen, merk je hoe moeilijk het is om op alles tegelijk te letten. En hoe lastig het is te beseffen wat je innerlijk voelt terwijl je je omgeving waarneemt, en omgekeerd. Of om bij je focus te blijven. Je ontdekt zo de **selectiviteit van de waarneming**. Preciezer gezegd, ons brein kan altijd maar een deel van de beschikbare zintuiglijke informatie verwerken.

Met de activiteit hierna overdenk je de **subjectiviteit van de waarneming**. Met name je waarneming ondergaat spontaan heel wat vertekeningen. Bijvoorbeeld, je eerste indruk kleurt mogelijk ten onrechte al je verdere observaties van iemand.



## ACTIVITEIT

Denk terug aan de eerste indruk die je van iemand had (paragraaf 1.1.2). Bespreek nu een voorbeeld waarin je later merkte dat deze eerste indruk onjuist was.

- Wat veroorzaakte je eerste indruk?
- Hoe ontdekte je later dat deze onjuist was?
- Hoeveel tijd had je nodig om je eerste indruk te herzien?

Ook de subjectiviteit van de waarneming ervaar je verder in de eerste observatieopdracht (stap 1.B). Neem ze door aan het einde van dit hoofdstuk of in de digitale observatietraining op MyLab.

De automatische werking van het brein zorgt dus voor **bias**: je neemt in feite een vervormd beeld van de werkelijkheid waar. Het brein stuurt ongemerkt direct wat je waarneemt en hoe je het interpreteert. Dit gebeurt volgens diverse invloeden. Denk aan tijdelijke invloeden, zoals wanneer je je niet lekker voelt en alles je plotseling lijkt te storen. Maar denk ook aan blijvende invloeden, zoals je persoonlijkheid, denk- en voelwijzen, of je sociale en culturele achtergrond. Ook het tijdperk, de plaats en de situatie bepalen je waarneming van anderen *en* jezelf.

*Kortom*, observeren in het dagelijks leven is een subjectief, continu en impliciet proces van waarneming en interpretatie, dat afhangt van de waarnemer, de situatie en het moment.

## 1.2 Wat omvat professioneel observeren? Basiskenmerken

De beperkingen van de alledaagse waarneming zijn knelpunten voor professioneel observeren, waar je doelgericht moet handelen en oordelen. Wanneer je beroepsmatig observeert, wil je zo veel mogelijk objectieve informatie uit je waarneming halen om vakkundig te kunnen handelen. In het werkveld zorg je er daarom voor dat de observatie anders verloopt dan in het leven van alledag.

Observeren als beroepsvaardigheid om gedrag, personen of situaties te begeleiden, noemen we professioneel observeren. De basisdefinitie van **professioneel observeren** is bewust en met doelgerichte aandacht door de zintuigen waarnemingsprikkels in je opnemen en vakkundig verwerken. Deze basisdefinitie bevat een vijftal delen die professioneel observeren kenmerken:

1. Je neemt *bewust* informatie op. Tijdens professionele observatie besef je dat je observeert. Je staat stil bij een aantal vragen, zoals: Waarom wil ik



observeren? Wat, wie en hoe ga ik bijgevolg observeren? Wat kan de kwaliteit van de observatie negatief of positief beïnvloeden?

2. Er is sprake van *doelgerichte aandacht*. Professioneel observeren doe je door je doelgericht in te spannen om gedragsinformatie te verzamelen. Je overdenkt aandachtig welk soort gedrag en situaties je moet waarnemen om een antwoord te krijgen op je vraag. Je moet ook beseffen wanneer jouw aandacht al dan niet beschikbaar zal zijn. Je aandacht schommelt bijvoorbeeld tijdens de dag, of de omgeving bevat bronnen van afleiding. Dan moet je tools inzetten zodat je aandacht bij het gedrag blijft dat je wilt observeren.

3. Je observeert met je *zintuigen*. Je neemt waar met je ogen, oren en de reuk-, tast- en smaakzin. Dit zijn je natuurlijke tools, nog voor je andere hulpmiddelen gebruikt, zoals notities of opname. Zonder je zintuigen kun je niet waarnemen.

Bij de mens zijn de zintuigen niet in gelijke mate ontwikkeld. Baby's doen nog in grote mate een beroep op de vijf zintuigen. Wanneer je opgroeit, neem je de omgeving vooral waar door het zicht, aangevuld door het gehoor. Tast-, reuk- en smaakzin gebruik je doorgaans slechts in specifieke situaties (bijvoorbeeld in het donker of tijdens de maaltijd).

Ook bij professionele observatie maak je vooral gebruik van wat je ziet, en aanvullend van wat je hoort. Bekwaam observeren vraagt daarom inzicht in de mogelijkheden en de beperkingen van je zintuigen, zoals hoofdstuk 4 behandelt. Daaruit leid je vaardigheden en technieken af om de werking van je zintuigen vakkundig te ondersteunen.

4. Je wilt in het werkveld de observaties doorgaans op de een of andere manier *registreren*. Zelfs in het leven van alledag vertrouw je vaak niet alleen op je geheugen. Een boodschappenlijstje helpt je bijvoorbeeld bij het winkelen (boodschappen doen is vooral een cognitieve situatie). Of je schrijft vooraf je argumenten op als je om loonsverhoging wilt vragen (situatie die je gevoelens activeert). Anders gesteld, je weet intuïtief of uit ervaring dat het geheugen soms faalt.

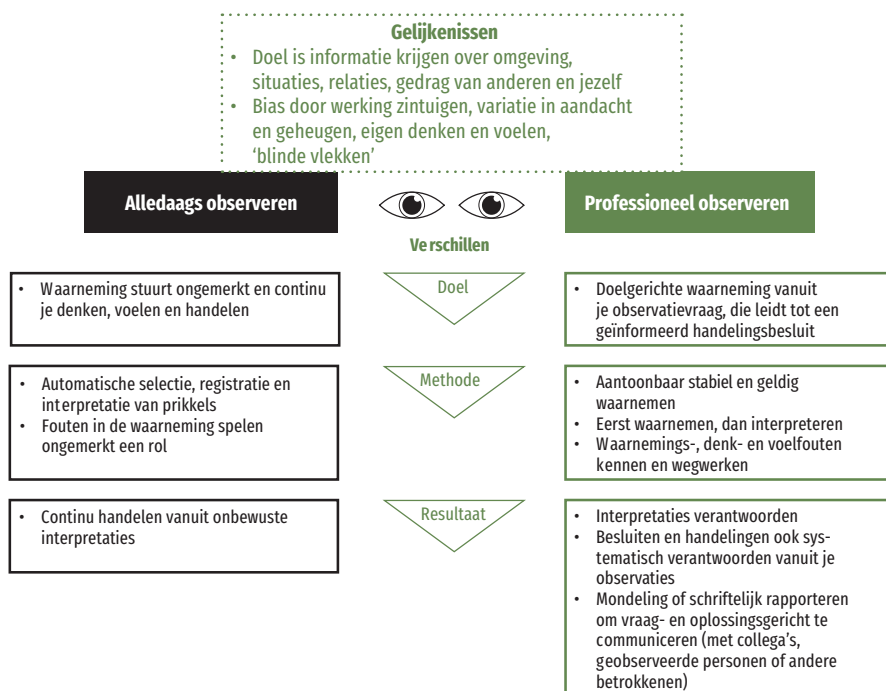
Tijdens professioneel observeren moet je er nog meer voor zorgen dat je de waarnemingen bewaart en eenvoudig en snel kunt ophalen. Hiervoor moet je geschikte registratietechnieken kiezen. Dit doe je conform de vraag en het doel van je observatie, het soort gedrag en de situatie, alsook de beschikbare tijd en middelen.

5. *Last but not least*, wil je de waarnemingen vakkundig *verwerken en rapporteren*. Dit betekent dat je de informatieverwerking niet de vrije loop laat, maar dat je haar bestuurt vanuit je vakkennis (zie ook hoofdstuk 3) en met geschikte technieken (zie ook deel 3 en 4), om je conclusies te kunnen verantwoorden. Het observatietraject, van de vraag tot aan de conclusie, moet je tot slot begrijpelijk, overzichtelijk en inzichtelijk communiceren.

*Kort gesteld*, professioneel observeren is een doelbewust proces waarin je van vraag naar antwoord toewerkt door middel van gerichte waarneming (met je zintuigen) en waarvan je de uitkomsten vakkundig verwerkt en communiceert.

### 1.3 Overzicht alledaags versus professioneel observeren

In figuur 1.1 staan de gelijkenissen en de verschillen tussen alledaags en professioneel observeren nog eens op een rij. Om je observaties en je conclusies te verantwoorden, moet je stilstaan bij iedere stap van de waarneming en deze doelmatig begeleiden. Concreet onderbouw je de observaties vakkundig door eerst objectief waar te nemen, je waarnemingen pas achteraf betekenissen te geven én deze betekenissen te beargumenteren. Dat is de essentie van het professionele observeren dat je in dit boek traint. Figuur 1.1 leidt zo het leertraject in naar vaardig observeren dat je in de volgende hoofdstukken en met de training op MyLab aflegt.



FIGUUR 1.1 Alledaags versus professioneel observeren: gelijkenissen en verschillen