



Of je nu werkt als beveiliging aan de poort van een bedrijf of als onderzoeker, je komt tijdens je werk situaties tegen waarbij je een beroep doet op je waarnemingsvermogen. Dat geldt in de eerste plaats bij het beoordelen van situaties, bijvoorbeeld tijdens een surveillance of het begeleiden van een evenement. Maar dit geldt ook voor die gevallen waarin gesproken moet worden met slachtoffers en getuigen van incidenten.

tekst Piet van Gelder en Bregje De Lannoy-Walenkamp

Wat doet je referentiekader met jou en je waarnemingen?

Ik zie, ik zie wat jij niet ziet...





Op basis van met name de eerste waarnemingen die je doet, probeer je te reconstrueren wat er aan de hand moet zijn (geweest). Hoe moeilijk het is om deze waarnemingen objectief en waardevrij te doen, blijkt regelmatig tijdens onze trainingen Fact Finding. Daarom willen wij in dit artikel een aanzet geven tot het inzichtelijk maken van de invloeden die een rol spelen bij het waarnemen. Een gewaarschuwd mens telt immers voor twee.

WAARNEMEN

Waarnemen gebeurt vanuit de zintuigen. We zien, we horen, we ruiken, we proeven en we voelen. Alle zintuigen werken op basis van hetzelfde principe: een fysieke prikkel wordt vertaald in zenuwimpulsen die leiden tot bepaalde gewaarwordingen. Je zintuigen vormen daarbij dus de schakel tussen de buitenwereld en jouw brein. Je wordt voortdurend blootgesteld aan prikkels. Omdat die enorme hoeveelheid aan zintuiglijke prikkels niet te verwerken is, wordt er – gelukkig – automatisch een selectie gemaakt in het aanbod van prikkels. Pas als je bewust en met verstand de prikkel registreert, is er sprake van een waarneming, een gewaarwording. Een fout die heel veel gemaakt wordt, is dat mensen denken dat hun zintuigen onafhankelijke instrumenten zijn: wat zij waarnemen is ook automatisch precies datgene wat zij menen dat het is. Niets is echter minder waar.

Waarnemen en interpreteren gaat razendsnel. Je zoekt als vanzelf naar verbanden en samenhang in de waarnemingen, een aangeboren neiging om snel te kunnen reageren op gevaar. Hierdoor ga je, zoals gezegd, automatisch gegevens selecteren en simplificeren. Dat houdt in dat we de informatie onderbrengen in behapbare schema's: goed-fout, prettig-onaangenaam.

Dat selecteren en het onderbrengen in schema's gebeurt op basis van ervaring en kennis over bepaalde zaken, behoeften, interesses, vooroordelen en je referentiekader. Vraag bijvoorbeeld een beveiligder aan de poort naar een omschrijving van een auto die net het terrein is opgereden. Is deze persoon zelf in auto's geïnteresseerd, dan is de kans groot dat hij je merknaam en type kan vertellen. Is die interesse er niet, dan kost dat vaak meer moeite. Maar misschien kan zo iemand wel weer andere details geven, vanuit zijn kennis, interesses en referentiekader.

Schema's voorzien in een belangrijke behoefte van de mens om de wereld rondom hem zo voorspelbaar en consistent mogelijk te maken. Het zijn de vaste patronen waarmee we alle binnenkomende informatie ordenen en een plaats geven. Van onze schema's zijn we ons meestal niet bewust. Wij denken dat we de dingen die op ons afkomen, registreren zoals een fototoestel dat doet, terwijl we – zonder het in de gaten te hebben – de meeste dingen rondom ons bekijken door de gekleurde bril van onze schema's.

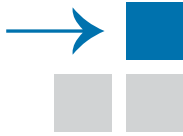
Waarneming is dus onlosmakelijk verbonden met interpretatie. Interpretatie is zo verweven met de manier waarop mensen waarnemen dat ze het vaak niet eens meer beseffen. En dat gebeurt in je werk dus ook voortdurend. Als twee mensen hetzelfde hebben zien gebeuren, hebben ze soms toch verschillende dingen gezien.

ROL VAN REFERENTIEKADER

Iedereen neemt waar vanuit zijn eigen referentiekader. Een referentiekader is als het ware een bril met filter waardoor je naar de wereld om je heen kijkt. Hier schuilt dus ook meteen een gevaar in, namelijk dat we maar al te graag uitgaan van het feit dat onze eigen waarneming juist is, terwijl in werkelijkheid in onze hersenen een patroon wordt gemaakt en zaken worden ingevuld. Vervelend hierbij is dat er informatie wordt weggelaten en dat alleen de informatie die past in het plaatje wordt opgepikt. Dit selectieve registreren overkomt ons allemaal. Wees je hier dus van bewust. Een mooi voorbeeld is een surveillant die getuige was van een aanrijding die 's nachts had plaatsgevonden. Toen hem gevraagd werd of de betrokken auto's hun verlichting aan hadden, was het

‘Interpretatie is zo verweven met de manier waarop mensen waarnemen, dat ze het vaak niet eens meer beseffen’





Enkele tips:

Wees je bewust van je eigen selectieve waarneming en die van anderen. Als je voor jezelf de conclusie hebt getrokken dat je het niet zo goed kunt, ga je het daarna vaak beter doen. Verhoor getuigen en betrokkenen zo snel mogelijk en toets iedere keer de verstrekte informatie aan de hand van de acht W's: wie, wat, waar, waarmee, welke wijze, wanneer, waarom. Houd bij de interpretatie van verklaringen rekening met mogelijke invloeden van vooroordelen en verwachtingen.



antwoord: "Ja, want het was donker". De vraag is of deze surveillant ook daadwerkelijk gezien heeft dat de lichten branden of dat het een aanname is vanuit het referentiekader: als het donker is, heb je als automobilist je autolichten aan.

EERSTE INDRUK

In beginsituaties, als mensen elkaar nog niet kennen, proberen ze zo snel mogelijk een beeld van die ander te vormen. En daarvoor gebruiken ze de weinige informatie die ze hebben: uiterlijk, de manier waarop iemand spreekt, de dingen die iemand zegt. Het zijn allemaal stukjes van een puzzel. Bij het in elkaar passen van de puzzel spelen ook vroegere ervaringen een rol. De ander doet denken aan een andere persoon die ze kennen, dus die zal dan wel ongeveer hetzelfde zijn.

Mensen hebben het bijna altijd mis, maar dat blijkt pas later. Dat geldt dus ook voor beveiligers, (winkel-)surveillanten, medewerkers op alarmcentrales, onderzoekers et cetera. We zijn geneigd om iemand, na een eerste indruk, een etiket op te plakken en hebben allerlei verwachtingen waaraan de ander wellicht niet voldoet. Iemand die groot is, zal ook wel heel sterk zijn. Of: iemand die keurig gekleed is, is vast geen winkeldief. Door dit soort etiketten verandert je open blik bij het kijken en het waarnemen.

Nog een aspect waar we rekening mee moeten houden bij het waarnemen is de fundamentele attributiefout. Een fundamentele attributiefout (Kelley) betreft het feit dat mensen de neiging hebben om het negatieve gedrag van anderen toe te schrijven aan de persoonlijkheid van de ander (zo is hij nu eenmaal) en het positieve gedrag te verklaren in termen van omstandigheden.

ACHT W'S

Houd tijdens je werk (het mag ook in privé-tijd natuurlijk) rekening met de beperkingen in je waarne-

mingen: wat jij ziet als dé werkelijkheid, ziet een ander wellicht anders. Dat ligt niet aan jou of aan de ander, maar aan iemands referentiekader. Probeer daarom in iedere situatie antwoord te geven op de acht 'gouden' W's: wie, wat, waar, waarmee, welke wijze, wanneer, waarom. Sta met name goed stil bij de achtste gouden W, de reden van wetenschap. Het gaat immers om waarheidsvinding: fact finding!

De achtste W moet antwoord geven op de vraag op welke wijze iemand de informatie heeft verkregen. Je moet je altijd afvragen hoe, dus op welke manier, jij zelf maar ook de betrokkene iets heeft waargenomen.

KEN JE BEPERKINGEN IN HET WAARNEMEN

We hebben niet de illusie dat we nu alles hebben belicht wat met dit onderwerp te maken heeft. Zeker niet. Wel hebben we geprobeerd om de moeilijkheid van het waarnemen onder de aandacht te brengen, met als doel je inzicht te geven in de betrekkelijkheid hiervan. Ken je beperkingen in het waarnemen!



Piet van Gelder en Bregje De Lannoy-Walenkamp zijn trainers en adviseurs bij www.fact-finding.nl