

# Hoofdstuk 1

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



In dit hoofdstuk ontdek je waarom observeren niet eenvoudig is, wat observeren precies omvat en hoe professioneel en alledaags observeren verschillen. De observatieopdrachten geven de aanzet tot de zelfreflectieve houding, eigen aan de FACE<sup>®</sup>-methode. Iedere observator is en blijft toch een mens. Inzicht in hoe jouw eigen denken en voelen je waarneming van anderen beïnvloedt, is dan ook de start van vaardig leren observeren.

### 1.1 Wat is 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 continu 'observeert' vanaf de geboorte en minstens acht uur per dag waakt, dan heb je op je achttiende al snel 52.600 uren geobserveerd. Toch besef je niet meer dat je observeert en hieruit gevolgen trekt voor je handelen. **Alledaags observeren** omvat zo het voortdurend en ongemerkt waarnemen, verwerken en interpreteren van zintuiglijke prikkels. Maar wat neem je dan precies waar, waarom doe je het en hoe werkt het?

### 1.1.1 Wat observeer je dagelijks?

Stel dat je een onbekend persoon ontmoet. Ongemerkt observeer je eerst alle uiterlijke eigenschappen van de persoon, zoals fysiek voorkomen, kleding en haardracht. 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 we niet in woorden uitdrukken, zoals gelaatsuitdrukking, oogcontact, lichaamshouding, gebaren en bewegingen.

Zo observeer je vaak overeenkomsten dan wel 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 Dichter, Bouchard & Chang, 2016; Kapatsinski, Olejarczuk & Redford, 2016; Mulckhuysse & Dalmaijer, 2016).



#### ACTIVITEIT

- Bespreek een situatie waarin je opmerkte dat wat iemand vertelde niet strookte met wat de persoon voelde. Hoe kwam je tot dit besluit? Welke signalen maakten dit duidelijk voor jou?



#### TIP

Noteer telkens je antwoorden. Vergelijk ze met notities van je medestudenten (of medewerkers)<sup>1</sup>. Bespreek de resultaten van de activiteiten daarna in groepsverband.

In dagelijkse interacties focus je dus vaak ongemerkt op non-verbale signalen. Sommige van deze signalen hebben een universele betekenis (zie Ekman, 2016; Ekman, Friesen & Ellsworth, 2015). Een glimlach, bijvoorbeeld, is in bijna elke cultuur een teken van toenaadering.

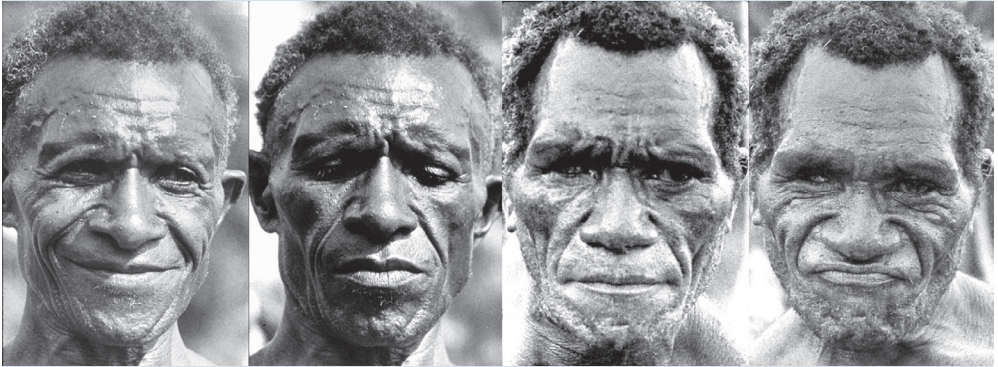


#### WEETJE & ACTIVITEIT

De zogeheten **basisgevoelens** omvatten boosheid, vreugde, verdriet en angst (de vier basisgevoelens), alsook afkeer, verrassing en minachting (samen de zeven basisgevoelens). Ze blijken zich op universele wijze in gelaatsuitdrukkingen te uiten. De bekende onderzoeker Paul Ekman toonde dat uitvoerig in zijn observaties en foto's van de gelaats-

.....  
1 De activiteiten en de opdrachten verwijzen naar ‘medestudenten’; vervang dit door medewerkers of collega's als je een professional bent.

uitdrukkingen van personen uit alle werelddelen. Welke vier van de zeven basisgevoelens herken jij op het gelaat van deze mannen (benoem ze in de getoonde volgorde)?



*Paul Ekman's foto's van leden van een Nieuw-Guineese stam, aan wie hij vroeg om gelaatsuitdrukkingen uit te beelden.*

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

*Bron: New Guinea Photo Set II. ©Paul Ekman 1998-2007*

Wat je uit andere non-verbale signalen en fysieke kenmerken afleidt, is dan weer sterk afhankelijk van omgeving, plaats en tijd, of cultuur. Als een Nederlandse ouder wil dat zijn kind luistert, zegt hij: '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 je eigen persoonlijkheid en ervaringen zo welke kenmerken van lichaamstaal en van non-verbaal gedrag je observeert.

### 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 vormde. Dit heeft onder meer te maken met de cognitieve en emotionele werking van je perceptie, toegelicht in hoofdstuk 3 en 4.

#### **ACTIVITEIT**

- Denk eens 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 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 onderlinge verschillen toe?

- 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 hoe anderen jou waarnemen. Of preciezer gezegd, hoe jij *denkt* en *voelt* dat anderen jou waarnemen. Observeren heeft dus 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.

**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 ten opzichte van jou verhouden, waaruit jij ‘afleidt’ wat zij over jou denken en voelen. Volg je het nog?

*Samengevat*, je observeert om je eigen gedrag en dat van anderen te begrijpen. Dit helpt je om je interacties met je omgeving direct te kunnen sturen.

### 1.1.3 Hoe loopt het dagelijkse observeren?

In het leven van alledag neem je voortdurend ongemerkt waar en gebruik je deze informatiestroom meteen onbewust. Onmiddellijk 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 De la Rosa et al., 2016; Salvia et al., 2016).

De **spiegelneuronen** zijn hersencellen die actief worden wanneer je observeert wat iemand doet. Ze zijn gelegen in de delen van het brein die ook actief zijn wanneer je zelf handelt. Spiegelneuronen ‘spiegelen’ dus de handelingen van anderen alleen maar door observatie, ook al handel je zelf niet. Zelfs wanneer je iemands gevoelens observeert, worden spiegelneuronen actief<sup>2</sup>.

Voortdurend interpreteer je ook je observaties van datgene wat je bij jezelf, bij de ander of tijdens interacties waarneemt, bijvoorbeeld op de werkplek, thuis of met vrienden. In de psychologie noemen we dit proces **attributie**, waarbij je automatisch betekenis geeft aan en zoekt 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 slaagde voor het examen. Emma antwoordt: ‘Nou, die Tim heeft geluk gehad.’ Jij merkt dat Emma haar eigen succes vanuit een persoonskenmerk verklaart, terwijl ze dat van Tim aan het toeval toeschrijft.

.....  
2 De spiegelneuronen dragen zo bij aan je inlevingsvermogen (zie bijvoorbeeld Salvia et al., 2016).

Attributie gebeurt dus niet zomaar toevallig, maar volgens strategieën die vastleggen op welke manier je gedragingen meestal interpreteert. Pas als je deze strategieën kent, begrijp je hoe je van je waarneming van een gedrag naar de interpretatie ervan overstapt. Hier ga je in hoofdstuk 3 en 4 verder mee aan de slag.

*Kortom*, in het leven van alledag observeer en interpreteer je continu en impliciet om je omgeving en jezelf te begrijpen en meteen te kunnen handelen.

## 1.2 Hoe verschillen alledaags en professioneel observeren? Vinger aan de pols

In de vorige paragraaf werd gesteld dat je je weinig bewust bent van je alledaagse observatie. Observeren betekent letterlijk ‘gadeslaan’, ‘in acht nemen’ of ‘waarnemen’. **Waarnemen** bestaat zuiver gesteld uit het opnemen van prikkels met de zintuigen. Afhankelijk van de prikkels gaat het om verschillende zintuigen (het zicht, het gehoor, de reuk-, tast-, en smaakzin). Ook innerlijke gewaarwordingen horen tot de waarneming (zoals pijn, jeuk, warmte). Met de eerste opdracht van de *digitale observatietraining* ervaar je dat meteen. Neem de opdracht hierna door of bekijk hem via MyLab.

### EERSTE OBSERVATIEOPDRACHT, STAP A: BEWUSTWORDING (EERSTE OBSERVATIES)

In deze opdracht word je je bewust van hoe alledaags observeren verloopt. Door deze bewustwording zet je ook de eerste stap naar professioneel observeren. Probeer een kwartier stil te staan bij je continue waarneming. Doe dit als volgt.

- Kies vooraf op welke dag je deze eerste zelfreflectie uitvoert.
- Start je observatie op de gekozen ochtend, zodra je de ogen opent. Probeer tijdens het volgende kwartier zo veel mogelijk te beseffen wat je allemaal waarneemt; doe dit bij alles wat je doet (bijvoorbeeld ook als je stiltzit).
- Maak de oefening grondig door gelijk te noteren. Registreer je waarnemingen dus vanaf het begin.
- Registreer zowel externe prikkels als interne gewaarwordingen.

Hoe lang houd je deze bewustwording van alledaags observeren vol? Wat verstoort je bewustwording? Wat observeer je allemaal? Welke informatie haal je hieruit?

In de *digitale observatietraining* vind je de hele opdracht uitgewerkt in een stappenplan met invulformulieren, alsook feedback.

Omdat *alledaags observeren* gebeurt zonder dat je er bewust bij stilstaat, heeft het *bependingen*. Merkte je bijvoorbeeld 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 ontdekte zo de **selectiviteit van de alledaagse waarneming**. Preciezer gezegd, ons brein kan altijd maar een deel van de beschikbare zintuiglijke informatie verwerken.

De activiteit en de tweede stap van de observatieopdracht hierna brengen verder de **subjectiviteit van de alledaagse waarneming** aan het licht; met name de ongemerkte verwerking van je waarnemingen ondergaat heel wat vertekeningen. Denk aan tijdelijke invloeden, zoals wanneer je je niet lekker voelt en alles je plotseling lijkt te storen. Maar ook blijvende invloeden zoals je persoonlijkheid, denk- en gevoelwijzen, sociale en culturele achtergrond sturen je observaties. Het tijdperk, de plaats en de situatie bepalen je waarneming van, of interacties met anderen.

Anders gesteld, door de automatische werking van je brein geef je spontaan direct richting en betekenis aan je waarnemingen. Op deze manier kleurt bijvoorbeeld je eerste indruk ten onrechte al je verdere observaties van iemand.



## ACTIVITEIT

Bespreek een ander voorbeeld waarin later je eerste indruk onjuist bleek.

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

*Professioneel observeren* vereist dat je *vakkundig* handelt, met name dat je eerst objectief waarneemt, er pas achteraf betekenissen aan geeft en deze betekenissen ook kunt argumenteren. Dat is het doel van een professionele observatietraining. Daarin leer je om je interpretaties van de waarnemingen bewust te overdenken. Een terugblik op de eerste observatieopdracht maakt deze subjectiviteit van je spontane waarneming duidelijk en opent de weg naar concreet, verantwoord observeren.



## EERSTE OBSERVATIEOPDRACHT, STAP B: CONCREET OBSERVEREN (ZONDER INTERPRETEREN)

Bekijk je notities van de eerste oefening eens opnieuw. Je zult merken dat je observaties vaak direct bestaan uit interpretaties (zoals: 'het is warm' in plaats van 'de thermometer meldt 20 °C' of 'mijn wangen worden rood').

In deze tweede stap naar professioneel observeren train je voorbereidend op 'objectieve waarneming'. Dit doe je als volgt:

- Zet in de *linkerkolom* van het invulformulier in de *digitale observatietraining* je observaties van de eerste oefenstap.
- Herformuleer ze in de *rechterkolom* van het invulblad één voor één in concrete gedragingen of vaststellingen, zonder interpretatie (zoals in het voorbeeld hierboven).

Hoeveel verschil is er tussen je oorspronkelijke observaties en je 'zuivere' waarneming zonder interpretaties? Leid hieruit af hoeveel je moet oefenen om objectief – lees professioneel – te observeren. Oefen met twee of meer. Zo kun je elkaar feedback geven en je zelfinzicht verhogen.

Kort gesteld, observeren in het dagelijks leven is een subjectief, continu en impliciet persoons-, situatie- en momentgebonden proces van waarneming en interpretatie. Wanneer je beroepsmatig observeert, wil je zoveel mogelijk objectieve informatie uit je waarneming halen om vakkundig te kunnen handelen.

### 1.3 Hoe leer je professioneel observeren? Vier kwaliteitseisen

Observeren als beroepsvaardigheid om gedrag, personen of situaties te begeleiden, noemen we professioneel observeren. **Professioneel observeren** is bewust en met doelgerichte aandacht door de zintuigen waarnemingsprikkelers in je opnemen en verwerken. Deze definitie bevat een viertal delen, die de kwaliteitseisen van observeren in het werkveld aangeven.

*Ten eerste* neem je *bewust* informatie op. Tijdens professionele observatie besef je dat je observeert. Je staat stil bij een aantal vragen, zoals: wat en wie wil ik observeren? Waarom en hoe ga ik observeren? Wat kan de kwaliteit van de observatie negatief of positief beïnvloeden?

*Ten tweede* is er 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 observatievraag. 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 je extra inspannen zodat je aandacht bij het gedrag blijft dat je wilt observeren.

*Ten derde* observeer je met je *zintuigen*. Je neemt waar met je ogen, oren, de geur, tast- en smaakzin. Dit zijn je natuurlijke ‘instrumenten’, nog voor je andere hulpmiddelen gebruikt, zoals pen en papier. 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 nog maar in specifieke situaties (bijvoorbeeld in het donker of tijdens de maaltijd).

#### WEETJE

Er blijven wel individuele verschillen in hoe sterk het ene zintuig dan wel het andere je ervaringen bepaalt. Sommigen leren gemakkelijker door een tekst te horen in plaats van te lezen; anderen herinneren zich geuren uit de kindertijd bijzonder levendig. De vijf zintuigen werken ook als een team. Wie bijvoorbeeld niet of minder goed ziet, ontwikkelt sterkere hoor- en tastzin. Denk maar aan blindenvoetbal.

Welk zintuig is voor jou het belangrijkste?

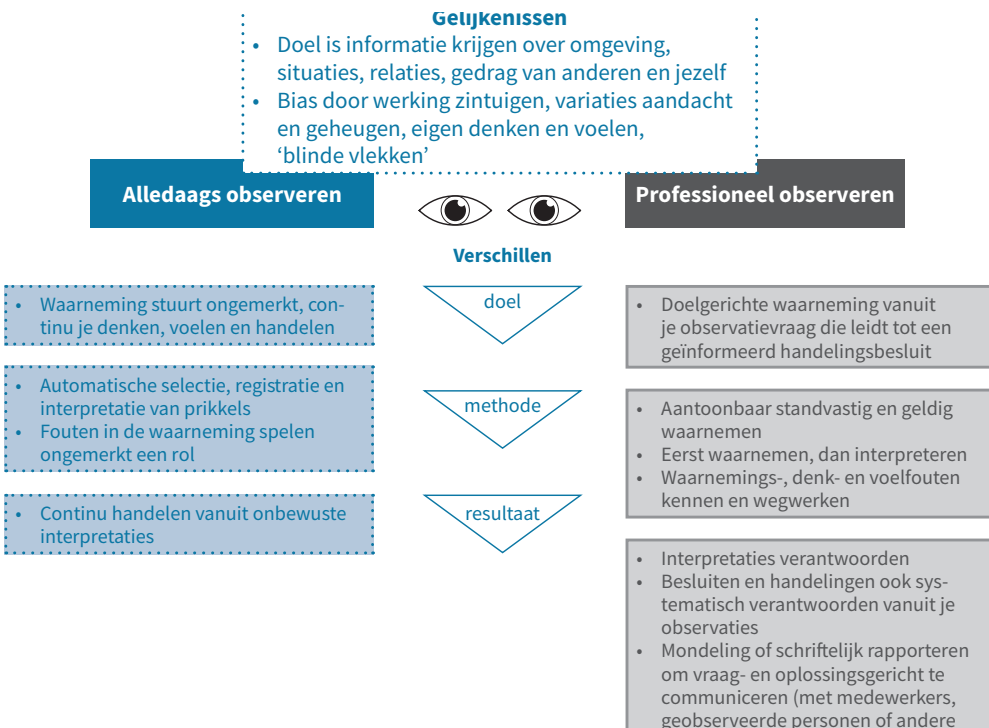
Ook bij professionele observatie maak je vooral gebruik van wat je ziet, en aanvullend wat je hoort. Bekwaam observeren vraagt daarom inzicht in de mogelijkheden en de

bepkeringen van je zintuigen, die je ontdekt in hoofdstuk 3. Daaruit leid je vaardigheden en technieken af die de werking van je zintuigen optimaal ondersteunen.

Ten vierde wil je in het werkveld de observaties doorgaans op de ene of andere manier registreren en communiceren. Zelfs in het leven van alledag vertrou je vaak niet alleen op je geheugen. Een boodschappenlijstje helpt je bijvoorbeeld bij het winkelen (vooral cognitieve situatie). Of je schrijft vooraf je argumenten op als je een loonsverhoging wilt vragen (situatie met emotionele betrokkenheid). 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 je waarnemingen bewaart, eenvoudig en snel kunt ophalen en overzichtelijk rapporteert wanneer dat nodig is. Observaties die je in werksituaties maakt, deel je vaak met anderen. Je vergelijkt, overlegt en stuurt bij met je collega's. Hiervoor moet je de geschikte registratietechnieken kiezen. Dit doe je volgens je observatievraag en -doel, het soort waar te nemen gedrag en situatie, alsook de beschikbare tijd en middelen.

Figuur 1.1 brengt het overzicht van de gelijkenissen en de verschillen tussen professioneel en alledaags observeren in beeld. Dit overzicht stippelt meteen het leertraject uit van alledaags naar professioneel observeren dat je met dit boek aflegt.



FIGUUR 1.1 Alledaags versus professioneel observeren: gelijkenissen en verschillen

Samengevat, om je observaties en de handelingen die daaruit volgen te verantwoorden, moet je stilstaan bij iedere stap van de waarneming en deze doelmatig begeleiden. Dat is de essentie van professioneel observeren. Hoe je dit precies doet, ontdek je in de volgende hoofdstukken.



## In het kort

Observeren is waarnemingsprikkel door de zintuigen opnemen en bewaren, met hulp van je aandacht en geheugen. Zo krijg je informatie over je omgeving en jezelf, of meer precies over:

- het gedrag van één of meer personen (jezelf inbegrepen);
- interacties tussen personen.

Tijdens alledaagse observatie neem je vooral onbewust, continu en ongemerkt informatie op. Professionele observatie vereist een bewust en gericht proces van waarneming. Je bakent de waarneming af in de tijd. Het gedrag van of tussen anderen staat centraal. Je kiest hiertoe geschikte methoden en technieken, volgens je observatievraag en -doel. Interpreteren doe je zo veel mogelijk na de registratie van je waarnemingen. Door te controleren op waarnemings-, denk- en voeffecten zorg je voor standvastige (of betrouwbare) en deugdelijke (of valide) observaties en handelingsbesluiten.

### EERSTE OBSERVATIEOPDRACHT

De eerste observatieopdracht maakte je al in paragraaf 1.2 van dit hoofdstuk. In de *digitale observatietraining* op de website kun je deze en de volgende opdrachten volledig oefenen. Daar vind je ook feedback over wat je allemaal uit de opdrachten leert.

### WEETJE EN ACTIVITEIT 'OBSERVEREN, EEN KUNST?'

Observeren is essentieel voor vele beroepen. Denk aan de observatievaardigheid die een politieagent of rechercheur moet tonen. Ook in vele kunsten staat observeren centraal, hoewel kunstenaars de waarnemings-, denk- en voeffecten dan weer vaak creatief gebruiken. Hoe 'observatievaardig' vind je bijvoorbeeld de schilders Pablo Picasso en Vincent van Gogh, de klassieke schrijver Marcel Proust, de beeldhouwer Alberto Giacometti, of de zanger Ali B? Welke typische denk- en voelwijzen kun je bij ieder van hen afleiden uit hoe zij de wereld waarnemen? Zoek de werken van deze bekende artiesten maar eens op als je er weinig vertrouwd mee bent.

## Toets jezelf

1. Wat is alledaags observeren?
2. Wat is het verschil tussen verbaal, non-verbaal en paraverbaal gedrag?
3. Wat is het nut van de 'eerste indruk'?
4. Noem drie hoofddoelen van observeren.
5. Geef de basisdefinitie van waarnemen.
6. Op welke manier is de alledaagse waarneming selectief en subjectief?
7. Welke twee eerste stappen op het leertraject naar professioneel observeren oefen je concreet in dit hoofdstuk?
8. Welk gevaar houdt de eerste indruk in voor professioneel observeren?

9. Vat de vier kwaliteitseisen van professioneel observeren samen.
10. Bespreek drie fundamentele verschillen tussen alledaags en professioneel observeren.



Vergelijk je antwoorden met de uitwerkingen op het digitale platform.

## **Behandelde begrippen**

Afgeleide observatie  
Alledaags observeren  
Attributie  
Basisgevoelens  
Eerste indruk  
Non-verbaal gedrag  
Paraverbaal gedrag  
Perceptie

Professioneel observeren  
Selectiviteit van de alledaagse waarneming  
Spiegelneuronen  
Subjectiviteit van de alledaagse waarneming  
Verbaal gedrag  
Waarnemen  
Zelfobservatie



Toets je observatiekennis door ieder begrip in eigen woorden te omschrijven, zoals je het begrip uit het hoofdstuk. Controleer dan je omschrijvingen met die uit de begrippenlijst achter in het boek en de begrippentrainer in MyLab.



Op [www.pearsonmylab.nl](http://www.pearsonmylab.nl) vind je studiemateriaal en de eText om je begrip en kennis van dit hoofdstuk uit te breiden en te oefenen.