

# Praktijkgerichte sociale vaardigheden

Met aandacht voor de ander

Mirjam Groen, Henk Jongman  
Adriënne van Meggelen

Tweede druk

**SERIE** persoonlijke ontwikkeling en professionaliteit



Noordhoff Uitgevers



**Serie Persoonlijke ontwikkeling en professionaliteit**

# Praktijkgerichte Sociale Vaardigheden

**Mirjam Groen**

**Henk Jongman**

**Adriënne van Meggelen**

---

Tweede druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: Studio Frank & Lisa, Groningen

Omslagillustratie: iStock

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13,  
9700 VB Groningen, e-mail: [info@noordhoff.nl](mailto:info@noordhoff.nl)

*Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.*

0 1 2 3 4 5 / 15 14 13 12 11

© 2011 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.*

ISBN (ebook) 978-90-01-84052-5

ISBN 978-90-01-79549-8

NUR 741

# Woord vooraf bij de tweede druk


*Praktijkgerichte Sociale Vaardigheden* mag zich verheugen in een groeiende belangstelling. Er is steeds meer aandacht voor een zorgvuldige en respectvolle omgang met de ander, zowel in de privé- als in de professionele context. Dit boek verbindt beide door zich te richten op degene die zich in deze contexten in interactie met anderen beweegt. Dat is de (toekomstig) professional, die al over verschillende basisvaardigheden beschikt voordat hij of zij aan de beroeps- of wetenschappelijke opleiding begint. Vaak is hij zich van die persoonlijke sociale vaardigheden (nog) niet, of maar ten dele bewust. Hij hanteert deze in het contact met de ander, zonder ze als zodanig te herkennen of te benoemen. Ze zijn echter te ontwikkelen tot praktijkgerichte of professionele vaardigheden die onmisbaar zijn in de beroepspraktijk. Dit vereist bewustwording, bekwame begeleiding en training.

Dit boek vormt het fundament daarvoor en dient twee doelen. Het eerste is de student inzicht te geven in verschillende sociale en communicatieve vaardigheden die belangrijk zijn voor zijn (toekomstige) werkuitvoering. Theorie ondersteunt het verwerven van een dergelijk inzicht. Het tweede doel is de student te stimuleren de vaardigheden toe te passen. Het boek geeft praktische en theoretische handvatten, om zich van de vaardigheden bewust te worden en het onderscheid te kunnen maken tussen eigen bekwaam en onbekwaam handelen. Van deze bewustwording kan de student de eigen sterke kanten en de ontwikkelpunten benoemen, deze (samen!) trainen en erop reflecteren.

Centraal in het leren staat de aandacht voor de ander. De auteurs baseren zich daarbij op het principe dat je de ander bejegent op een wijze waarop jij ook graag bejegend zou willen worden door de ander: respectvol, zorgvuldig, betrouwbaar.

Met deze inhoud blijven de doelstellingen van het boek, zoals in de eerste uitgave verwoord, overeind. Het is een degelijk basisboek voor hbo-studenten van alle studierichtingen, die in hun toekomstig werk de opdracht hebben op professionele wijze met de ander om te gaan. De sterkere focus op aandacht, bewustwording en ontwikkeling naar bekwaamheid, geven het boek een toegevoegde waarde; meer dan in de eerste druk komt de samenhang tot uitdrukking tussen gehanteerde vaardigheden en het effect daarvan op de ander. Nieuw verworven inzichten op basis van wetenschappelijk onderzoek zijn in deze uitgave verwerkt. Tevens hebben de auteurs gebruikgemaakt van de ontvangen feedback van docenten en studenten. Wij willen hen heel hartelijk danken voor de bijdrage die zij daarmee aan deze tweede herziene druk hebben geleverd.

Groningen, januari 2011  
Mirjam Groen  
Henk Jongman  
Adriënne van Meggelen



Do unto others as you would  
have others do unto you

# Inhoud

- Inleiding 7
- 1 Waarnemen en interpreteren 11**
- 1.1 Zie ik wat ik denk te zien? 12
  - 1.2 Sociaal gedrag 13
  - 1.3 Waarnemen 14
  - 1.4 Interpreteren 20
  - 1.5 Factoren die de waarneming beïnvloeden 21
  - 1.6 Interpretatiefouten 33
- 2 Relatie en communicatie 39**
- 2.1 Wat is communicatie? 40
  - 2.2 Zender en ontvanger 41
  - 2.3 Inhouds- en betrekkningsniveau 42
  - 2.4 De vier aspecten van communicatie 43
  - 2.5 Verbale en non-verbale communicatie 44
  - 2.6 Metacommunicatie 51
  - 2.7 Relatie en beroep 51
  - 2.8 Empathie 61
- 3 Contact en aandacht 67**
- 3.1 Contact 68
  - 3.2 Doelgericht contact 70
  - 3.3 Contact en relatie 70
  - 3.4 Het eerste contact 70
  - 3.5 Contact leggen en negeren 73
  - 3.6 Uitstoting en eenzaamheid 74
  - 3.7 Formeel en informeel contact 74
  - 3.8 Voortgang van het contact 75
  - 3.9 Barrières in het contact 76
  - 3.10 Aandacht 76
  - 3.11 Stilstaan bij aandacht 77
  - 3.12 Aandacht voor jezelf 79
- 4 Sociale en gespreksvaardigheden 83**
- 4.1 Sociale vaardigheden in de beroepscontext 84
  - 4.2 Het gesprek in de beroepscontext 85
  - 4.3 Gespreksmodellen 87
  - 4.4 Gespreksvaardigheden 88
  - 4.5 Vragen stellen 88
  - 4.6 Luisteren 92
  - 4.7 Samenvatten 95
  - 4.8 Concretiseren 96
  - 4.9 Nuanceren 97
- 5 Feedback en assertiviteit 105**
- 5.1 Wat is feedback? 106
  - 5.2 Verbale en non-verbale feedback 108
  - 5.3 Positieve en negatieve feedback 108
  - 5.4 De functie van feedback 110
  - 5.5 Feedback, de relatie met jezelf en de ander 112
  - 5.6 Waarderende feedback 113
  - 5.7 Feedback: de *do's* en de *don'ts* 114
  - 5.8 Wat is assertiviteit? 117
  - 5.9 Subassertiviteit 119
  - 5.10 Agressiviteit 120

## **6**   **Evalueren en reflecteren** 123

- 6.1   Wat is evalueren? 124
- 6.2   Evalueren van product 126
- 6.3   Evalueren van proces 127
- 6.4   Moment van evalueren 129
- 6.5   Evalueren: een model 129
- 6.6   Onderscheid tussen evalueren en reflecteren 132
- 6.7   Reflecteren 134
- 6.8   Onderzoeken van het eigen gedrag 134
- 6.9   Bewust zijn van de situatie 135
- 6.10   Reflectie: open vragen stellen aan jezelf 136
- 6.11   Reflecteren: doel, betekenis en gebruik 137
- 6.12   De reflectiespiraal 138
- 6.13   Voorwaarden voor reflectie 140

**Opdrachten** 146

**Literatuur** 152

**Illustratieverantwoording** 155

**Register** 156



# Inleiding

In dit boek staat de sociale omgang tijdens de beroepsuitoefening centraal. In het dagelijks sociaal verkeer gebruik je vaardigheden. De één heeft er meer tot zijn beschikking dan de ander. Hoe sociaal vaardig iemand is, zie je aan zijn al dan niet soepele omgang met mensen in zijn omgeving, het netwerk dat hij opgebouwd heeft, zijn eventuele betrokkenheid bij conflicten en de hoeveelheid waardering en vertrouwen die de persoon krijgt.

Als je over een paar jaar het beroep dat je hebt gekozen, gaat uitoefenen dan wordt er van je verwacht dat je vaardig bent in het omgaan met anderen. Het kan het verschil maken tussen succes en mislukking en daarom hechten bedrijven en organisaties veel waarde aan het sociaal vaardig zijn van hun medewerkers. Kijk de vacatures er maar eens op na. Met behulp van dit boek kun je gedurende je opleiding de sociale vaardigheden trainen die van belang zijn voor een goede beroepsuitoefening. Leidraad is de grondgedachte dat je de mensen in je (professionele) omgeving net zo benadert en behandelt als je zelf graag benaderd en behandeld zou willen worden: respectvol, met aandacht, eerlijk, zonder (voor)oordeel, waarderend en met oog voor je ontwikkelkanten en mogelijkheden.

De belangrijkste vaardigheden worden in zes hoofdstukken weergegeven. Je krijgt achterliggende theorie aangeboden, die je inspireert tot verdere literatuurstudie over het betreffende onderwerp. Het boek bevat praktijkvoorbeelden ter verduidelijking.

Het is de bedoeling dat je de hier beschreven situaties naar je toekomstige beroepspraktijk vertaalt en verbanden legt met je persoonlijke ontwikkeling. Vraag je steeds af hoe jij de betreffende vaardigheid nu al toepast en hoe je dat later in je beroep denkt te doen. Waarin ben je al vaardig? En ben je daarmee voldoende bekwaam om als professional op te treden? Of heb je daarvoor nog meer training nodig op specifieke onderdelen? Aan het eind van elk hoofdstuk vind je een aantal vragen die het denken hierover op gang helpen. Houd het eigen beroepskader daarbij in je achterhoofd. Dat geldt ook voor de opdrachten die je achter in het boek vindt.

Afhankelijk van het beroep dat je kiest, is degene met wie je te maken hebt een klant, cliënt, patiënt of collega. In dit boek wordt regelmatig de term 'de ander' gebruikt, zodat je, afhankelijk van je (toekomstige) beroepsgroep, zelf kunt invullen voor wie 'de ander' staat.

Waar in de tekst de mannelijke vorm 'hij' wordt geschreven, kan natuurlijk ook de vrouwelijke vorm 'zij' worden gelezen.

## **Leeswijzer**

Hoofdstuk 1 behandelt de menselijke waarneming. Er wordt beschreven wat de invloed is van hetgeen je waarneemt en de interpretatie daarvan op de dagelijkse beroepsuitoefening.

In hoofdstuk 2 lees je over de menselijke relatie, de communicatie daarbinnen en de factoren die haar beïnvloeden. Tevens wordt in dit hoofdstuk dieper ingegaan op de vraag wat een werkrelatie precies inhoudt en waarom een goede werkrelatie zo belangrijk is.

Hoofdstuk 3 gaat over contact en aandacht, wezenlijke aspecten van de relatie en communicatie.

Hoofdstuk 4 behandelt verschillende sociale en gespreksvaardigheden die gebruikt worden in het contact met anderen. Beheersing van die vaardigheden kan het verschil maken tussen een diepgaand of een oppervlakkig contact met de ander.

In hoofdstuk 5 lees je hoe belangrijk het is om feedback te geven en te ontvangen. Daarnaast wordt persoonlijke assertiviteit behandeld, en de wijze waarop je deze vaardigheid gebruikt. Wanneer ben je assertief en op welk moment overschrijd je de grens en gaat het je alleen nog om het eigen belang?

Hoofdstuk 6, tot slot, gaat over evalueren en reflecteren. Wat is het onderscheid? Wanneer doe je wat? Het hoofdstuk reikt een instrument aan om te reflecteren en dit kun je direct toepassen op de vaardigheden die je traint met behulp van dit boek. Welke vaardigheden beheers je al en welke wil je verder ontwikkelen? De terugblik op situaties in werk en privé vormen de voedingsbodem voor het leerproces waarin je je bevindt. Het boek nodigt uit stil te staan bij de beheersing van je vaardigheden.

*Praktijkgerichte sociale vaardigheden* ondersteunt je bij het ontwikkelen van de complexe, specifieke beroepsvaardigheden. We hopen dat dit boek je helpt een stevige basis te leggen voor een succesvolle beroepsuitoefening!





# 1

# Waarnemen en interpreteren

- 1.1 Zie ik wat ik denk te zien?
- 1.2 Sociaal gedrag
- 1.3 Waarnemen
- 1.4 Interpreteren
- 1.5 Factoren die de waarneming beïnvloeden
- 1.6 Interpretatiefouten

---

Waarnemen 12

Waarnemingsproces 12

Langetermijngheugen 14

Geheugenschema 14

Functionele samenwerkingsrelatie 16

Gevolgtrekking 20

Kortetermijngheugen 21

Langetermijngheugen 21

Persoonswaarneming 22

Interpretaties 22

Zelfpresentatie 22

Interpersoonlijke attractie 22

Wederkerigheid 23

Sociale categorisatie 23

Impliciete persoonlijkheidstheorie 24

Halo-effect 24

Vooroordeel 25

Pregnantie 27

Beroepsblindheid 28

# Politie in de wijk

1

In de Hortuswijk van een grote stad is sinds kort sprake van intensiever politieauto-verkeer dan voorheen. De bewoners vragen zich af wat de reden hiervoor kan zijn. Hen is niets bijzonders opgevallen. In de wijk is het even rustig als altijd. Ze worden er zelf wel onrustig van: zou er iets aan de hand zijn? In de wijkkrant, die één keer per kwartaal verschijnt, lezen de wijkbewoners dat

de gemeente de politie heeft verzocht de aanrijdroute naar het politiebureau te wijzigen. De route die de politie aanvankelijk reed, heeft veel zijstraten en er staan diverse scholen langs. Om die reden zijn er veel spelende kinderen langs de straat. De gemeente gaf uit het oogpunt van veiligheid de voorkeur aan een alternatieve route voor de politieauto's.

## 1.1 Zie ik wat ik denk te zien?

De bewoners in de openingscasus hebben waargenomen dat er in hun wijk meer politieverkeer is dan voorheen. Zou dat te maken kunnen hebben met de veranderde samenstelling van de wijk? Zou er iets gebeurd zijn waarvan zij nog niet op de hoogte zijn? Dat zijn mogelijke interpretaties van het toegenomen blauw op straat. De wijkkrant vermeldt echter een heel andere reden: de gemeente vindt dat hard rijdende politieauto's onveiligheid creëren voor kinderen.

Net zoals de buurtbewoners probeer je in het dagelijks leven wat je hebt waargenomen te verklaren en betekenis te geven. Kijken, zien, waarnemen en interpreteren doet iedereen, maar we nemen niet allemaal hetzelfde waar in een identieke situatie.

### Waarnemen

Waarnemen is het bewust of onbewust via de zintuigen opvangen van alle prikkels uit je omgeving. Interpreteren kun je zien als het geven van betekenis aan wat je hebt waargenomen. Over deze begrippen gaat dit eerste hoofdstuk.

Waarnemen en interpreteren doe je dagelijks, merendeels onbewust. Het stelt je in staat om te functioneren in de context van de omgeving waarvan je deel uitmaakt. In een professionele context vraagt het echter om kijken, zien, waarnemen en interpreteren te hanteren als een actief en bewust proces.

Bij waarnemen en interpreteren in relatie tot anderen gaat het om 'kijken en bekeken worden'. Naar de ander kijken, waarnemen of observeren vraagt om een bepaalde mate of vorm van contact en vooral aandacht voor die ander. Als professional moet je ook kennis hebben van factoren die het waarnemingsproces kunnen beïnvloeden of verstoren.

### Waarnemingsproces

In de uitoefening van een groot aantal beroepen is het een professionele verplichting om met de grootst mogelijke zorgvuldigheid aandacht te hebben voor wie die ander is en op basis van onderzoek en analyse vast te stellen waardoor bepaald gedrag is gevormd of zich heeft kunnen ontwikkelen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in medische of agogische beroepen. Waarnemen is echter niet voorbehouden aan deze beroepsgroepen. In elke (samenwerkings)relatie draagt een goede waarneming en de toetsing daarvan bij aan de opbouw van die relatie met de ander.

De sociaal-leertheoretische benadering levert nuttige informatie over factoren die de waarneming beïnvloeden of verstoren en over de leerprocessen bij het veranderen van het denken en het doen van mensen. De kennis en de theorie over het sociaal leren (Lang & Van der Molen, 2010) beschrijven de mens als 'een wezen met een groot potentieel aan mogelijkheden zich te ontwikkelen'. Deze mogelijkheden krijgen vorm binnen bepaalde biologische grenzen, je aanleg en er is sprake van een ingewikkelde wisselwerking met invloeden uit je omgeving. Als persoon beïnvloed je en word je beïnvloed door interactie met je omgeving. Dat komt tot uiting in je presentatie naar anderen.

Je hebt als mens de behoefte bepaalde eigenschappen aan jezelf en anderen toe te kennen om je omgeving te ordenen en overzichtelijk te houden. Dit betekent dat je in de loop van je ontwikkeling over jezelf en anderen bepaalde vereenvoudigde beelden over de werkelijkheid vormt; bijvoorbeeld: wat hoort bij wie, hoe groepen en personen van die groepen zijn. Op deze manier verbind je mensen en groepen met een bepaalde, door jezelf gevormde en bedachte, combinatie van eigenschappen. Om mensen in te delen bedenk je onbewust typen en stereotypen (Lang & Van der Molen, 2010)

Dit hoofdstuk gaat in op kijken, zien, waarnemen en interpreteren vanuit verschillende psychologische stromingen die onderzoek doen naar gedrag van mensen en effecten van gedrag tussen mensen. Er is eveneens aandacht voor de vragen hoe en waardoor gedrag wordt beïnvloed.

## 1.2 Sociaal gedrag

Kijken en zien zijn neurologische processen die behoren tot het onderzoeksgebied van de neurowetenschappen. Vrijwel overal in onze hersenen bevinden zich zenuwcellen die reageren op visuele prikkels. De activiteit daarvan hangt nauw samen met de visuele waarneming van objecten en gebeurtenissen, met visueel geleid gedrag of visuele geheugenprocessen. Onder andere de vakgebieden neurologie, neurobiologie en cognitieve psychologie houden zich met deze processen bezig.

Mensen zijn sociale dieren. Er zijn voldoende aanwijzingen om te kunnen stellen dat de mens van alle soorten het meest afhankelijk is van zijn soortgenoten. Dit heeft tot gevolg dat het denken, doen en voelen van mensen sterk wordt beïnvloed door wat ze zien van anderen. Een persoon geeft niet zelf richting aan zijn leven, maar wordt in hoge mate bepaald door omgevingsbeïnvloeding. Onderzoek en verklaringen vanuit de sociale psychologie zijn nuttig voor het inzichtelijk maken van de manier waarop gedachten, gevoelens en gedragingen van mensen worden beïnvloed. Sociale psychologie gaat over beïnvloeding die over en weer tussen mensen plaatsvindt en die beïnvloeding gaat de hele dag door.

Dit boek maakt gebruik van theorieën uit de psychologie die gericht zijn op gedrag (behaviorisme) en cognitie (cognitieve psychologie). Het behaviorisme stelt leerprocessen centraal bij het verklaren van gedrag. Het gaat hier met nadruk om waarneembaar gedrag dat in principe door meerdere mensen moet kunnen worden waargenomen. Binnen het behaviorisme staat objectiviteit centraal (Rigter, 2004; 2008). De cognitieve psychologie bestudeert denkprocessen en hersenprocessen als emoties, motivaties en cognitieve schema's. Dat wil zeggen dat de kennis van de waarnemer is opgeslagen in het langetermijngeheugen. Deze kennis kan door bepaalde ervaringen of gebeurtenissen worden geactiveerd. Mensen doen tijdens hun leven kennis en ervaringen op over de werkelijkheid. In de cognitieve psychologie spreekt men van cognitieve schema's of geheugenschema's die tijdens het leven van mensen tot ontwikkeling zijn gekomen. Een geheugenschema is een innerlijke weergave van een object of situatie. De inhoud van een geheugenschema verschilt per persoon en per cultuur door individuele ervaringen en levensomstandigheden als sociale klasse, opvoeding, socialisatie als man of vrouw, opleiding, vriendenkring, en emoties (Wilterdink & Heerikhuizen, 2007).

## Geheugen- schema

### 1.3 Waarnemen

Een eenvoudige omschrijving van waarnemen is: je bewust zijn van hetgeen je door je zintuigen gewaarwordt. Waarnemen kan terloops gebeuren, soms ben je je er niet eens van bewust dat je iets waarneemt. Later schiet het je ineens te binnen. Voor de cognitieve psychologie is waarneming een actief proces. Mensen zijn geen spiegels die alleen passief informatie uit hun omgeving opvangen; de binnenkomende informatie wordt actief verwerkt. Waarneming wordt niet alleen vanuit psychologisch oogpunt beschreven; ook binnen de filosofie is het al eeuwenlang een belangrijk thema. Als je zegt dat je iets zeker weet, plaatst de filosofie vraagtekens bij jouw opmerking. De filosofie spoort je aan te onderzoeken wat je als vaststaand aanneemt (Vivian, 1969).

Als jij en ik bijvoorbeeld samen een zonsondergang zien, zien we dan hetzelfde? In hoeverre roept de waarneming van de zonsondergang dezelfde ervaringen en gevoelens bij ons op? Dit soort vragen kun je ook stellen als twee personen bijvoorbeeld naar het schilderij *De Nachtwacht* van Rembrandt kijken. Er zijn veel factoren die de waarneming beïnvloeden, alleen al de manier waarop betekenis wordt gegeven aan datgene wat via de zintuigen binnenkomt, is voor iedereen verschillend.

Het mag duidelijk zijn dat er een relatie is tussen wat je hebt geleerd en opgeslagen in je geheugen enerzijds en wat je waarneemt en betekenis geeft anderzijds. Waarnemen is meer dan alleen het ordenen of organiseren van prikkels tot een samenhangende eenheid. Eerdere ervaringen en leerprocessen, maar ook motieven en emoties spelen een grote rol bij waarnemen en interpreteren. Onze waarneming is altijd relatief, nooit absoluut of objectief (Watzlawick e.a., 1974).





Vechten ze of omhelzen ze elkaar?



Muurschildering Romans, Frankrijk

### 1.3.1 Beroepsmatig waarnemen

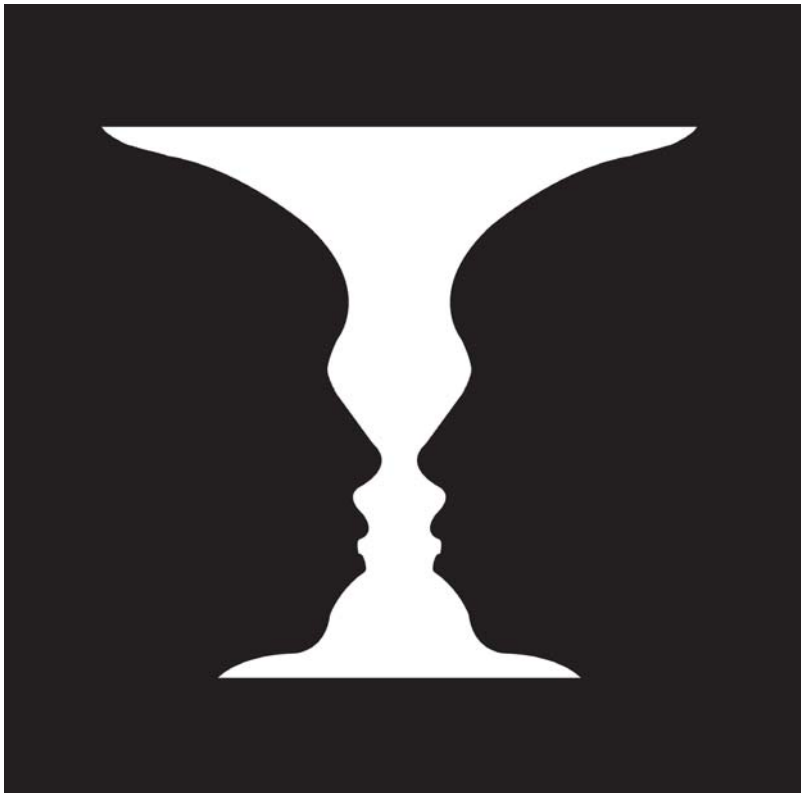
In een groot aantal beroepen zijn de beroepsbeoefenaren actieve waarnemers. Er zijn talloze professionals die voor hun beroepsmatig handelen dagelijks bezig zijn met kijken, zien, waarnemen en interpreteren, bijvoorbeeld psychologen, artsen, en maatschappelijk werkers. Het beroepsmatig doelgericht waarnemen noem je in de onderzoekscontext 'observeren'. Denk ook aan rechters, politieagenten, managers of verkopers. Misschien zou je het op het eerste gezicht niet zeggen, maar ook voor hen is waar-

nemen essentieel. De kwaliteit van de hulp- of dienstverlening is een direct resultaat van gedegen kennis van en ervaring met actieve waarneming door de professional. Beroepen waarbij het contact tussen professional en cliënt of patiënt een essentieel onderdeel vormt van de professionele relatie, noem je relatiegerichte beroepen (zie subpar. 2.7.1).

In alle vormen van dienstverlening is het belangrijk dat professionals hun kennis en deskundigheid op peil houden. Daarbij gaat het niet alleen om feitelijke en zakelijke kennis, maar ook om het ontwikkelen van vaardigheden. Bij relatiegerichte beroepen is het aangaan van een functionele samenwerkingsrelatie een belangrijke voorwaarde om bepaalde doelen te bereiken. Onder een functionele samenwerkingsrelatie wordt een werkrelatie verstaan die gericht is op het gezamenlijk werken aan een bepaalde taak of het realiseren van bepaalde doelen. Binnen die relatie is waarnemen een belangrijk instrument om de samenwerking te optimaliseren. De professional is zich voortdurend bewust van dit aspect van zijn beroepsmatig handelen. Bij- en nascholing voor professionals is noodzakelijk om het eigen handelen te kunnen blijven verantwoorden. Het toepassen van wat je waarneemt en interpreteert valt hier zeker ook onder.

Wanneer je de figuren 1.1, 1.2 en 1.3 bekijkt, wordt duidelijk dat er verschillende manieren van waarnemen zijn.

**FIGUUR 1.1** Verwisseling van figuur en achtergrond



Bij figuur 1.1 kun je zien dat, als je er enige tijd naar kijkt, je waarneming varieert. Je kunt afwisselend een vaas en twee zwarte gezichten en *profiel* zien.

Op het eerste gezicht lijken de twee afbeeldingen in figuur 1.2 hetzelfde (Kandel e.a., 1991). Pas wanneer de afbeeldingen andersom bekeken worden, worden de verschillende details in de twee gezichten duidelijk (Julesz, 1986, naar een idee van Thompson, 1980). Neurofysiologen hebben aangetoond dat onze hersenen (evenals die van de aap) speciale sensoren hebben voor het kijken naar gezichten. Deze speciale zenuwcellen worden pas geactiveerd wanneer er een gezicht in ons blikveld verschijnt (Palmarini, 1996).

**FIGUUR 1.2** Twee gezichten; Mona Lisa

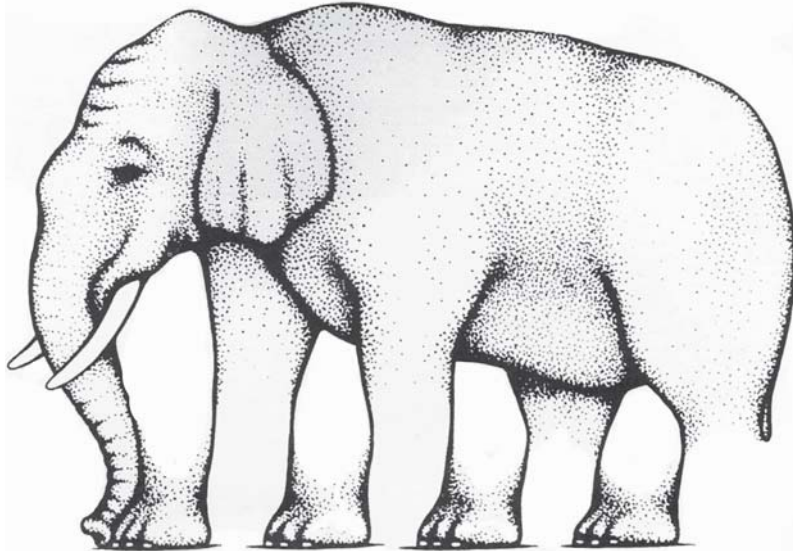


**FIGUUR 1.3** De kat en de muis



In figuur 1.3 zie je op het eerste gezicht een kat. Kijk je wat langer naar de kat dan is er ook een muis te zien, maar niet gelijktijdig. De oren van de muis komen overeen met de ogen van de kat. De ogen van de muis vallen samen met neus en het gebit van de kat.

**FIGUUR 1.4** De olifant



Op hoeveel poten staat de olifant in figuur 1.4? Je kunt wel vier poten tellen, maar tegelijkertijd is het aantal poten niet met zekerheid vast te stellen.

Veel mensen hebben er moeite mee om deze plaatjes in een wisselend perspectief te zien. Oefening baart kunst. Boeddhistische monniken kunnen hun 'default-systeem' stilzetten, een netwerk van centra in de prefrontale en pariëtaalkwab (hersendelen) dat dienst doet als onze 'droomfabriek'. De centra kunnen hun hersenactiviteit verschuiven van de rechter- naar de linkerfrontaalkwab. Monniken worden op den duur behendig met hun aandacht. Ze kunnen eenzelfde beeld vanuit twee perspectieven tegelijk bekijken.

**OPDRACHT 1.1**

Teken een kubus, waar je doorheen kunt kijken zodat je de achterkant en de voorkant ziet. Je kunt de kubus op twee manieren zien: schuin naar rechts en schuin naar links gedraaid. Op internet zijn meer figuren en afbeeldingen te vinden die je in wisselend perspectief kunt zien (Mieras, 2010).

### 1.3.2 Het belang van zorgvuldig waarnemen

In relatiegerichte beroepen is de persoon van de professional een belangrijk 'instrument' in de professionele relatie. Het gaat erom dat je in contact kunt treden met de ander, om op basis van een bepaald onderzoek tot handelen te komen. De kwaliteit van die professionele relatie wordt voor een belangrijk deel bepaald door de kennis die je als professional hebt van de factoren die waarneming en interpreteren beïnvloeden. Elke discipline heeft zijn eigen kennis en methoden voor zorgvuldig handelen, waarvan waarnemen ook een onderdeel is. Het handelen in beroepsgerichte relaties heeft ook een ethische component. Het in contact treden met de ander is een belangrijk vertrekpunt voor verdere activiteiten (Van Unen, 2003).



Voorbeeld 1.1 maakt duidelijk dat zorgvuldig kunnen waarnemen en interpreteren belangrijk is voor de verhouding tussen mensen.

---

**VOORBEELD 1.1**

## I-phone

Ik ben in een bekend elektronicawarenhuis om een I-phone te ruilen. Het was een aanbieding, het artikel bleek na aankoop diverse beschadigingen te hebben. Op het scherm zaten meerdere krassen. Het elektronicawarenhuis waar ik de I-phone kocht, is onderdeel van een groot internationaal bedrijf. Ik veronderstel dat ze daar niet moeilijk doen als ik mijn aanschaf wil ruilen. Een verkoopmedewerker verwijst me naar het hoofd van de afdeling, die mij vervolgens doorstuurt naar de klantenservice, omdat 'een aanbieding niet geruild kan worden'. Nu sta ik in de rij, want er zijn nog enkele klanten voor mij. Eigenlijk heb ik geen tijd om te wachten in verband met andere afspraken. Ik merk dat ik mijn geduld verlies, ik raak geïrriteerd. Het is niet mijn fout geweest. Toen ik mijn I-phone

kocht, heeft de verkoper bij de kassa de beschadigingen kunnen zien. Hij had mij erop attent moeten maken dat de I-phone beschadigd was.

Mijn ongenoegen wordt groter. Dat wordt alleen maar erger, omdat ik nu voor de derde keer mijn verhaal moet vertellen. Ik leg mijn aankoop met een forse dreun op de balie, ik ben van plan de medewerker eens even goed de waarheid te vertellen. De medewerker kijkt me aan en zegt dat hij merkt dat ik erg boos en geïrriteerd ben. Verder maakt hij duidelijk dat hij begrijpt dat ik de situatie erg vervelend vind. Hij biedt excuses aan voor het ongemak en het lange wachten. Vervolgens zegt hij dat hij alles zal doen om mij schadeloos te stellen. Ik voel mijn boosheid wegebben. Ik merk dat ik bereid ben met hem in gesprek te gaan.

---

In voorbeeld 1.1 maakt de verkoopmedewerker, op basis van zijn waarneming en interpretatie van de gemoedstoestand van degene tegenover hem, een juiste keuze van handelen. Hij wil de klant zoveel mogelijk tegemoetkomen en de goede naam van het elektronicawarenhuis hoog houden. Verder heeft de medewerker niet alleen strikt zakelijk gehandeld. Het positieve effect van zijn gedrag is vooral het gevolg van het feit dat hij de tijd nam om de klant te observeren, de gevoelens van de klant te taxeren en vervolgens zijn handelwijze hierop af te stemmen. Overigens vindt er een vergelijkbaar proces plaats bij de klant. Herken je dit?

### 1.4 Interpretieren

De buitenwereld wordt pas interessant en betekenisvol als je hetgeen je hebt leren kennen interpreteert en betekenis geeft. Interpretatie en betekenisgeving van de wereld om je heen is een continu leerproces dat levenslang duurt.

Waarneming komt overeen met observatie en interpretatie met gevolgtrekking. Aan de vorm van een uitspraak kun je zien of het gaat om een observatie of om een gevolgtrekking. De uitspraak: 'De man draagt een rode stropdas' is een observatie. De uitspraak: 'De man kocht die rode stropdas' is een gevolgtrekking. Deze kan juist zijn, maar ook onjuist. Hij kan de stropdas ook hebben gekregen, gewonnen, geleend of gestolen. In het wegverkeer is een observatie: 'De auto heeft het linkerknipperlicht aan.' Een gevolgtrekking is: 'De auto gaat links afslaan.'

#### Gevolgtrekking

Leren, waaronder gevolg trekken valt, doe je zowel bewust als onbewust. Je gebruikt hierbij je geheugen. Er zijn twee soorten geheugen: het kortetermijngeheugen en het geheugen dat terugvoert naar de context: het langetermijngeheugen. Het laatste bevat informatie en ervaringen die in het verleden zijn opgeslagen. Als je bijvoorbeeld als kind naast een bakkerij hebt gewoond en je komt in een supermarkt waar de geur van versgebakken brood kunstmatig wordt verspreid, komen er vrijwel direct herinneringen boven uit de periode dat je naast de bakkerij woonde waar elke dag vers brood werd gebakken. De situatie in de supermarkt verwijst in geen enkel opzicht naar de situatie uit je jeugd; je geeft zelf betekenis aan een bepaalde combinatie van moleculen die verantwoordelijk is voor een ingewikkeld fysiologisch en neurologisch proces. Je krijgt beelden die verwijzen naar eerdere ervaringen. Deze en vergelijkbare ervaringen (ruiken, zien, horen of proeven) zijn het resultaat van zintuiglijke ervaringen. De zintuigen zijn via 'sensoren' verbonden met zenuwen die de informatie (de geur van versgebakken brood) doorgeven aan de hersenen. Het is niet mogelijk de samenhang van dergelijke ervaringen uit je geheugenschema te wissen (Kandel e.a., 1991).

Kortetermijn-  
geheugen  
Langetermijn-  
geheugen

1

## 1.5 Factoren die de waarneming beïnvloeden

Voor jou als professional is het van belang kennis te hebben van diverse factoren die je eigen waarnemingsproces en interpretatie kunnen beïnvloeden. Van getuigenverklaringen in verband met een overtreding of een ongeval is bekend dat een getuige in zijn verklaring een eigen interpretatie van de werkelijkheid weergeeft. Bij een aanrijding tussen een personenauto en een voetganger blijkt dat de automobilist, wanneer de getuige van het ongeval een voetganger is, vaker schuldig wordt bevonden aan het ongeval dan de voetganger. Omgekeerd geldt dat, als een automobilist getuige is van een ongeval tussen een auto en een voetganger, de conclusie van de waarneming vaak is dat de voetganger meer schuld heeft aan het ongeval. Getuigenverklaringen bevatten veel informatie over wat men dacht gezien te hebben in plaats van wat men werkelijk aan controleerbare feiten heeft waargenomen.



In de volgende paragrafen worden factoren beschreven die de waarneming beïnvloeden; deze gelden zowel voor de persoon die waarneemt als voor de persoon die wordt waargenomen. In een professionele context zal de beroepsbeoefenaar zich bewust moeten zijn van de factoren die zijn waarneming beïnvloeden en van het feit dat de professionele activiteit op haar beurt weer van invloed is op de relatie tussen de professional en de ander.

## Persoons- waarneming

### Interpretaties

Op grond van persoonswaarneming trek je conclusies over de waargenomen persoon. Deze conclusies zijn dikwijls subjectieve interpretaties van de waarnemer zelf. Theorieën over persoonswaarneming houden zich bezig met de vraag wat de juistheid is van subjectieve interpretaties. Interpretaties komen neer op het 'labelen' van wat je waarneemt. Het label dat een persoon geeft aan een ander of een situatie zegt meer over het gedrag van deze persoon dan over die ander of de situatie (Brinkman 2009; Van Dalen, 2009).

De werkelijkheid leent zich voor vele interpretaties. De enige ware interpretatie van de wereld bestaat niet. Dit geldt zowel voor interpretaties die 'gewone' mensen geven als voor interpretaties van wetenschappers. Wat 'waar' is, wordt bepaald door de overeenstemming die mensen hebben over een bepaalde interpretatie (Watzlawick e.a., 1974). Objectieve criteria voor wat werkelijk waar is, bestaan niet en het interpreteren van gedrag is cultureel en historisch bepaald (Hoffman, 2002). Voor hulpverleners die in de westerse traditie zijn opgeleid, is bijvoorbeeld het interpreteren van psychische stoornissen in termen van 'bezetenheid' niet aan de orde. In andere culturen worden bepaalde gedragsuitingen wel als bezetenheid verklaard (Rigter, 2008).

### 1.5.1 Eerste indruk

Een van de factoren die het proces van waarnemen en interpreteren bij de waarnemer beïnvloeden, is de eerste indruk die je van iemand krijgt.

Elk contact en iedere waarneming begint met een eerste indruk en deze kan nimmer worden overgedaan. Bij de eerste indruk die mensen van elkaar vormen, is er sprake van waarnemen en waargenomen worden. Er ontstaat tegelijkertijd wederzijds een eerste indruk. Uit de theorie blijkt dat mensen proberen door zelfpresentatie goed op de ander over te komen (Vonk, 2007). Men wil over het algemeen bij de ander overkomen als aardig, vriendelijk of bekwaam.

Bij interactie tussen twee personen is er enerzijds sprake van zelfpresentatie en anderzijds van persoonswaarneming. Men is tijdens het contact met een ander zowel waarnemer als medespeler.

Bij een eerste ontmoeting tussen een professional en zijn klant wordt binnen een enkele seconde een indruk van de persoon van de klant gevormd. Omgekeerd is dat uiteraard ook het geval (zie ook par. 3.4). Bij een ontmoeting tussen twee mensen is er altijd wederkerigheid en wederzijdse beïnvloeding (Watzlawick e.a., 1974).

In de sociale psychologie is er al sinds de jaren dertig van de twintigste eeuw aandacht voor de vraag waardoor en waarom twee personen zich tot elkaar aangetrokken voelen. In de theorie wordt hiervoor het begrip interpersoonlijke attractie genoemd.

Attractie is het meest aanwezig bij tweerichtingsverkeer tussen mensen. Ze voelen zich het meest op hun gemak als men het idee heeft dat de relatie als complementair wordt ervaren.

In professionele contexten waarin het contact is opgelegd, bijvoorbeeld in

### Zelfpresentatie

### Interpersoon- lijke attractie



de gedwongen hulpverlening, is er in veel gevallen een gebrek aan wederkerigheid (Vonk, 2007), met name bij aanvang van het contact. Het is de taak van de beroepsbeoefenaar zijn professionele vaardigheden zo in te zetten, dat het contact uitgroeit tot een professionele samenwerkingsrelatie.

Het begrip wederkerigheid of aandacht voor de ander komt zowel voor in situaties tussen twee mensen als in groepen (Alblas, 2010). Zie hiervoor ook hoofdstuk 2, subparagraaf 2.7.9.

Bij een eerste kennismaking ontstaat er meteen een algemeen gevoel over de ander. Dit gevoel wordt omschreven als een evaluatief gevoel (zie ook hoofdstuk 6). Je bepaalt of de ander aardig en betrouwbaar is, en gemotiveerd is om het contact aan te gaan. Verder wordt bij de eerste indruk een wat specifiek beeld gevormd van die ander; bijvoorbeeld met betrekking tot bepaalde persoonskenmerken. Zoals: hoe zit het met de intellectuele, sociale en emotionele capaciteiten van die ander? In de context van een beroepspraktijk van een arts, maatschappelijk werker of psycholoog vormen deze eerste indrukken een basis voor een nadere kennismaking met de ander, de cliënt of patiënt. Deze nadere kennismaking verloopt in de meeste gevallen via het voeren van een gesprek om de persoon en diens situatie nader in beeld te krijgen en zo tot een professioneel oordeel te komen. Hiervoor zijn kennis, vaardigheid met gesprekstechniek, analyse en diagnostiek nodig.

**Wederkerigheid**

1

### 1.5.2 Categorisering

Welk beeld roept het volgende citaat bij je op?

Enkele weken geleden is het kantorencomplex bij het station gekraakt, ondanks de op 1 oktober 2010 in werking getreden antikraakwet. De krakers hebben niet voldaan aan de uitspraak van de rechter om het pand voor twaalf uur afgelopen nacht te verlaten. Bij een inspectie door de politie is gebleken dat de krakers het pand in zeer korte tijd hebben omgebouwd tot een bunker. Alle toegangen zijn gebarricadeerd. In de vroege ochtend werd het pand door de Mobiele Eenheid van de buitenwereld afgesloten. De ME is om zeven uur vanochtend met ontruiming van het pand begonnen en stuitte op hevig verzet van de krakers, die verf en dakpannen naar de ME gooiden.

Het beeld dat dit citaat bij je oproept, hangt af van de groep waartoe je behoort. Als je vroeger lid bent geweest van een krakersgroep, heb je een voorstelling van de mensen die het pand hebben gekraakt. Ook zul je een beeld hebben van wat er gebeurt in een dergelijk pand als dat door de ME wordt ontruimd. De ME en de eigenaren van kraakpanden deel je waarschijnlijk in eenzelfde categorie in en wellicht zie je hen als tegenstanders van mensen die geen geschikt onderdak hebben, omdat ze dat bijvoorbeeld niet kunnen betalen. Als je tegenstander bent van kraken, dan zul je de krakers waarschijnlijk indelen bij de groep of categorie van mensen die zich onmaatschappelijk gedragen. Mensen indelen naar sekse, leeftijd en etniciteit wordt sociale categorisatie genoemd (Vonk, 2007).

**Sociale categorisatie**

### 1.5.3 Stereotypen en vooroordelen

Een eerste indruk vormen gaat vanzelf en bij het vormen van de eerste indruk worden automatisch bepaalde stereotypen geactiveerd. Een stereotype is een vaststaand beeld dat je van iemand uit een specifieke sociale categorie hebt. Of je dat nu wilt of niet, het gebeurt gewoon.

Als je kennismakt met een persoon op hoge leeftijd, zou je kunnen veronderstellen dat deze persoon traag, vergeetachtig of minder actief is; dat is waarschijnlijk het stereotiepe beeld dat je van een hoogbejaarde hebt. Het kan echter ook zijn dat je iemand ontmoet die op 84-jarige leeftijd promoveerde op tolken en vertalen (*Dagblad van het Noorden*, 7 juli 2005). Of stel je eens een tengere, opgemaakte jonge vrouw voor. In welke categorie deel je haar in? Bij nadere kennismaking blijkt ze chauffeur op een vrachtwagen van vijftig ton te zijn.

Je herinnert je zelf vast verschillende situaties waarin je stereotypen gebruikt hebt om de omstandigheden te verklaren in plaats van zo objectief mogelijk vast te stellen wat je feitelijk waarnam.

Iedere waarnemer heeft een 'eigen theorie' over hoe persoonlijkheden in elkaar zitten. Als je vaak hebt meegemaakt dat een ambtenaar de loket-handelingen traag afhandelt en je neemt iemand waar die traag is, dan ben je geneigd te denken dat de persoon wel een ambtenaar zal zijn. Traagheid en persoon vallen dan bij de waarnemer samen. Dit verschijnsel wordt de impliciete persoonlijkheidstheorie genoemd (Rigter, 2008). Vergelijkbaar met de impliciete persoonlijkheidstheorie is het zogenoemde halo-effect (Rigter, 2008). Het halo-effect staat voor: de conclusie trekken dat alle eigenschappen van een persoon positief zijn als je één positieve eigenschap waarneemt (Vonk, 2007).

**Impliciete  
persoonlijk-  
heidstheorie  
Halo-effect**



## Vooroordeel

Een vooroordeel is een oordeel dat op de werkelijkheid gebaseerd lijkt te zijn, maar er niet mee overeenkomt. Het is een gevoelsmatige reactie die men ervaart met betrekking tot een persoon uit een bepaalde groep of de groep als geheel, zonder dat men de personen uit deze groep zelf hoeft te kennen. Een vooroordeel is eigenlijk een oordeel dat voortijdig ophoudt zich te vormen. Het proces van oordeelsvorming wordt afgebroken door omstandigheden die in de beoordelaar zijn gelegen. Een vooroordeel kan zowel gunstig als ongunstig zijn voor de beoordeelde persoon of groep (Hoefnagels, 1996; Van Dalen, 2009).

Bij een vooroordeel zie je bepaalde groepen niet als een verzameling individuen met net zoveel individuele verschillen als overeenkomsten, maar beoordeel je deze personen naar het beeld dat je van die bepaalde groep hebt (voorbeeld 1.2). In het citaat in subparagraaf 1.5.2 over het gekraakte kantorencomplex deel je de krakers in een bepaalde categorie in, afhankelijk van je eigen situatie.

## VOORBEELD 1.2

## Discriminatie

Jongeren die kleding van het merk Lonsdale dragen, komen op een negatieve manier in het nieuws, omdat ze beschuldigd worden van discriminatie. Een journalist heeft samenhang geconstateerd tussen het dragen van kleding van een bepaald merk en negatief gedrag en discriminatie. Het

effect hiervan is dat alle jongeren die de kleding van dat bepaalde merk dragen, worden ingedeeld bij de groep die op een negatieve manier in de pers is genoemd. In de praktijk blijkt dat de samenhang tussen het kledingmerk en negatief gedrag lang niet voor alle jongeren opgaat.

### 1.5.4 Automatische processen

Als je iemand voor het eerst ziet, gebeurt er binnen enkele milliseconden al heel veel in je brein. Op onbewust en impliciet niveau worden allerlei gedachten en voorlopige indrukken geactiveerd die de eerste indruk kleuren. Het zijn geheel automatisch optredende processen, waarop je geen enkele invloed. Deze processen hebben als kenmerken dat:

- jij je er niet van bewust bent;
- ze geen enkele aandacht vergen;
- je er geen bedoeling mee hebt;
- je ze niet tegen kunt houden (Vonk, 2007).

De waarneming wordt ook sterk beïnvloed wanneer er sprake is van een specifieke opdracht. De aandacht is dan zo sterk op de opdracht gericht dat je informatie die niet met de opdracht te maken heeft, negeert of gewoonweg niet ziet. Voorbeeld 1.3 komt uit een experiment van de Harvard universiteit en heeft betrekking op de waarneming tijdens een specifieke opdracht. Het experiment toont aan dat een gerichte opdracht de waarneming sterk kan beïnvloeden.

## VOORBEELD 1.3

## Observatieopdracht

Een groep proefpersonen kijkt naar een filmfragment van een basketbalwedstrijd. Tijdens het kijken moeten de proefpersonen actief aan een observatieopdracht werken. In de film spelen twee basketbalteams tegen elkaar; team 1 draagt een wit tenue en team 2 een zwart. De proefpersonen krijgen de opdracht om te tellen hoeveel keer het witte team de bal stuit. Zodra de wedstrijd begint, moet er worden geteld. Door de dynamiek van het spel vraagt het tellen een hoge concentratie van de observatoren. Als de proefpersonen enige minuten naar de wedstrijd kijken en uiterst geconcentreerd zijn op het tellen, verschijnt er een

verkleed persoon in beeld. Uitgedost als een grote aap loopt hij van links naar rechts tussen de basketbalspelers door. Het tellen van de proefpersonen gaat door. Zodra de 'aap' uit beeld is gelopen, stopt de filmopname.

Bij de evaluatie en het vaststellen van het aantal keren dat het witte team de bal heeft gestuit, noemen de proefpersonen verschillende scores. Als de vraag wordt gesteld of de proefpersonen een aap hebben gezien tijdens de wedstrijd, kan ruim 90% van de proefpersonen zich niet herinneren dat ze een aap door het beeld hebben zien lopen.

### 1.5.5 Plaats, groep, tijdsdruk en persoonlijke omstandigheden

Er zijn nog meer factoren die het proces van waarnemen kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld de plaats waar de waarnemer zich bevindt, de invloed van een groep, tijdsdruk, of iemand die speciale aandacht vraagt.

In voorbeeld 1.4 lees je hoe persoonlijke omstandigheden van invloed kunnen zijn op de waarneming. Verder spelen bij persoonswaarneming en kennismaking in een groepssituatie verschillende groepsdynamische processen een rol (Remmerswaal, 2009). Bijvoorbeeld hoe je je wilt presenteren in een groep en welke indruk je op de anderen wilt maken; hoe verschillende mensen op jou reageren en naar wie je sympathie of antipathie in eerste instantie uitgaat.

Zowel gevoelens van sympathie als die van antipathie voor de ander zijn van invloed op het waarnemen van de ander en hoe je betekenis geeft aan wat je ziet. Privé en in de professionele context kan de waarneming aan zuiverheid inboeten als je je laat leiden door je sympathie- of antipathiegevoelens.

## VOORBEELD 1.4

## De schoonouders

Jan is 32 jaar en is getrouwd geweest met Liesbeth. Samen hebben ze twee kinderen, Pim en Elzelore. Jan en Liesbeth zijn na zes jaar huwelijk gescheiden. Jans ouders waren zeer te spreken over Liesbeth en ze zijn dol op de kleinkinderen. Liesbeth paste heel goed in het gezin en bij de familie. Jans vader en moeder vonden Liesbeth de ideale schoondochter en denken niet dat

Liesbeth door een andere partner kan worden vervangen.

Sinds enkele maanden heeft Jan echter een relatie met Carolien. Zij is eerder getrouwd geweest, maar heeft geen kinderen uit haar huwelijk. Ondanks dat Jan weet dat zijn ouders zo gesteld waren op Liesbeth, heeft hij de moed gevonden om hen te vragen of ze kennis wilden maken met Carolien. Er

werd een afspraak gemaakt voor een eerste ontmoeting op een zondagmiddag. De kennismaking verliep stroef, omdat Jans ouders Carolien voortdurend vergeleken met Liesbeth. Carolien kon niet aan Liesbeth

tippen, vonden ze. Ze had volgens hen niet de kwaliteiten die hun ex-schoondochter bezit. Het zal nog lang duren voordat Carolien de plaats van Liesbeth zal kunnen innemen.

Je waarneming wordt ook beïnvloed wanneer iemand speciale aandacht vraagt, doordat hij zich afwijkend gedraagt in de groep, bijvoorbeeld:

- een groepslid dat steeds contact zoekt met de formele leider van de groep;
- iemand die opvalt, doordat hij voortdurend luid zijn mening naar voren brengt;
- een persoon die zich 'opvallend' terugtrekt;
- iemand die zich opvallend of voor de situatie niet passend is gekleed.



Door het afwijkende gedrag valt iemand op. Hij of zij trekt je aandacht meer dan de andere groepsleden dat doen. Dit verschijnsel, een opvallende afwijking van het verwachte patroon, waardoor je aandacht er juist op valt, noem je **pregnantie**.

Persoonlijke omstandigheden als lichamelijke gesteldheid, humeur en motivatie kunnen de waarneming ook sterk beïnvloeden. Denk aan de situatie dat de waarnemer ziek is, maar toch zijn werk wil blijven doen. Hij neemt waarschijnlijk minder geconcentreerd waar. Hetzelfde geldt als de waarnemer vlak vóór het contact met een cliënt, patiënt of klant ruzie met zijn partner had.

Te lang achtereen informatie verzamelen kan vermoeidheid tot gevolg hebben en dat gaat ten koste van het zorgvuldig informatie verzamelen. Wanneer het waarnemen onder grote tijdsdruk wordt gedaan, gaat dat dikwijls ten koste van nauwkeurigheid en volledigheid. In relatiegerichte beroepen kan dit ernstige fouten tot gevolg hebben voor het in kaart brengen van een probleem of het stellen van een diagnose.

### Pregnantie

### 1.5.6 Vakkennis en geheugenschema's

De waarneming van de professional kan worden beïnvloed door diens vakkennis. Dit lijkt een tegenstrijdige bewering, maar vakkennis is zeker een mogelijke bron van invloed op de waarneming. Door vakkennis kan een té specifieke gerichtheid op gedragingen van de ander tot een onjuiste interpretatie leiden. Er is dan sprake van selectie op basis van gerichte kennis; er treedt een bepaalde mate van zogenoemde beroepsblindheid op. De professional ziet dan alleen wat hij wil zien en bekijkt de zaak niet meer vanuit verschillende invalshoeken. Juist doordat iemand veel kennis en praktijkervaring heeft, zou je verwachten dat hij scherper en grondiger waarneemt en zijn interpretatie afstemt op basis van zoveel mogelijk objectieve gegevens en informatie. Onder tijdsdruk of als hij te maken heeft met zaken als spanningen, reorganisatie van de instelling door bezuinigingen, kan de professional echter denken: 'dit komt mij bekend voor, dit heb ik al zo vaak meegemaakt, het zal in deze situatie wel niet anders zijn dan die keren hiervoor'. Hij trekt dan bijvoorbeeld een conclusie uit wat hij denkt te hebben waargenomen, in plaats van af te gaan op de objectieve feiten van de waarneming zelf. Je kunt hier spreken van concluderend waarnemen of beroepsblindheid. Deze gevolgen treden vaak onbewust op. De professional merkt zelf niet meer dat hij op de 'automatische piloot' handelt (Vonk, 2007; 2008).



Een andere factor die de waarneming beïnvloedt, is het geheugenschema. Ieder mens heeft geheugenschema's opgebouwd die gaan over de werkelijkheid waarin hij zich bevindt (Rigter, 2008). Deze schema's bepalen mede wat en hoe een persoon waarneemt. Als iemand op het platteland is opgegroeid, zijn er bijvoorbeeld in het geheugen ervaringen vastgelegd over de schooltijd, waarin altijd door weer en wind naar school werd gefietst. Op het platteland zijn de seizoenen veel duidelijker waarneembaar en worden daarvoor concreter ervaren dan in de stad. De sfeer van een stad roept allerlei herinneringen op die met winkels, markten, mensenmenigten en verkeer verband houden. Dicht op elkaar wonen, levert ook bepaalde ervaringen op

met de beschikbare ruimte voor de stadsbewoner in vergelijking met die voor plattelandbewoners. Op het platteland heb je voor je gevoel altijd tegenwind als je fietst. Een stedeling heeft waarschijnlijk andere herinneringen aan de weersomstandigheden, bijvoorbeeld de overvolle bussen bij regenachtig weer tijdens het spitsuur en de typische geur van natte kleding in de bus.

Je geheugenschema is van invloed op de wijze waarop je toekomstig gedrag beoordeelt van mensen die op het platteland dan wel in de stad wonen. Geheugenschema's beïnvloeden de waarneming op drie niveaus. Ten eerste: welke informatie de aandacht krijgt en hoe die informatie opgenomen wordt. Ten tweede: wat iemand zich herinnert en hoe deze herinnering in het geheugen opgeslagen is. Ten derde: hoe het toekomstige gedrag van anderen op basis van die opgeslagen schema's beoordeeld wordt (Rigter, 2004). In voorbeeld 1.5 wordt duidelijk dat herinneringen niet hoeven overeen te komen met de werkelijkheid.

BRON: *TROUW* - NEDERLAND, MAANDAG 14 NOVEMBER 2005

## Een goede student weet wat hij weet

### Van onze redactie wetenschap

Een adequaat geheugen slaat niet alleen dingen op, maar houdt ook goed bij wat het wel en niet heeft opgeslagen. Anders gezegd: een goeie student weet wat ie weet.

Leren is een kwestie van opslaan én evalueren tegelijk, laten Amerikaanse hersenonderzoekers zien in het decembernummer van *Nature Neuroscience*. Doe je dat niet goed, dan denk je dingen te onthouden die je later niet herinnert. Dat illustreren de neurologen met een experiment waarbij proefpersonen moesten voorspellen of ze zich bepaalde taferelen – een landschap of kamer – later zouden herinneren of niet. Sommigen voelden heel goed aan 'Oh, dit onthoud ik wel' of 'Hier moet ik nog een keer naar kijken'. Anderen oordeelden onterecht dat ze een landschap later gemakkelijk zouden herkennen tussen niet eerder getoonde taferelen.

Het evalueren gebeurt in een ander hersengebied dan in de opslaggebieden zelf. Scans lieten zien dat het gebiedje dat de boekhouding doet, actief is zowel bij

mensen met een goed en minder goed geheugen. Maar de activiteit binnen de geheugengebieden die de taferelen moeten opslaan, spoort daar niet altijd mee. Het leek erop dat de boekhouder soms de indruk had dat het geheugen volop in bedrijf was, terwijl de opslag juist te wensen overliet. Hier oordeelde het brein verkeerd over zichzelf. Dat kennen neurologen van mensen met beschadigingen in hetzelfde evaluatiegebied. Dat gold bijvoorbeeld voor de spoorwegwerker Phineas Gage, bij wie in 1848 door een explosie een ijzeren staaf dwars door de hersenen vloog. Hij overleefde het, maar daarna kwamen zijn verwachtingen vaak niet uit.

Mensen met vergelijkbaar hersenletsel kleunen ook vaak mis bij het voorspellen van economisch gewin of verlies. Het oordeel over hun eigen handelen schiet tekort, door gebrekkig inzicht in de activiteiten elders in hun brein. Dat geldt ook bij het leren: sommige studenten weten exact welke studiestof er geheid in zit en welke niet, andere studenten oordelen steevast verkeerd. En leren daardoor ook minder goed.

## VOORBEELD 1.5

## Strengere winters

Een gesprek over de winter tussen een grootvader en zijn kleinkind verloopt als volgt. Grootvader vertelt over de strenge winters die hij in zijn jeugd heeft meegemaakt. Hij herinnert zich alleen maar strenge winters met veel sneeuw, strenge vorst en ijs. Zijn kleinkind van 10 jaar kan zich niet voorstellen dat de winters vroeger zo streng waren. Hij zegt dat hij nog nooit een strenge winter heeft meegemaakt.

Grootvader bevestigt de ervaring van zijn kleinzoon met betrekking tot de strengheid van de huidige winters. Hij zegt dat in zijn tijd de winters veel strenger waren dan nu. Het zal wel door de opwarming van de aarde vanwege de CO<sub>2</sub>-uitstoot komen dat er nu geen strenge winters meer voorkomen, zegt hij. In werkelijkheid bevestigen meteorologische statistieken de waarneming van grootvader niet.

BRON: TROUW, 28 DECEMBER 2010

## De 'vijfjescultuur' is makkelijk te verhelpen

*Scholen en ouders zijn vergeten hoe ze scholieren kunnen motiveren*

### Steven de Jong

Voorzitter scholieren organisatie LAKS

In wiskunde en economie zijn scholieren blijkbaar een genie: met minimale inspanning weten we onze doelstelling te halen, door alles precies te berekenen. 'De scholier van tegenwoordig' zou uitblinken in gebrekkige motivatie en vijfjes- of zesjescultuur. Maar is het echt zo slecht gesteld met ons?

Deze cultuur is niet iets nieuws voor deze tijd. Iedere generatie scholieren wordt gekenmerkt door berekendheid en een bepaalde luiheid. Middelmaat duidt bovendien niet automatisch op een gebrek aan ambitie, regelmatig zelfs op het tegendeel. Sommige scholieren weten met grote inspanning net een zes te halen en op het havo te blijven, terwijl ze met minder inspanning en hogere cijfers makkelijk vmbo-t aan zouden kunnen. Inspanning is dus niet altijd terug te lezen in cijfers of toetsen, terwijl we daar helaas wel steeds meer nadruk op leggen.

Het is een misvatting om te veronderstellen dat cijfers zoveel over een scholier of

het gevolgde onderwijs zeggen. Dit werkt de berekenende scholier juist in de hand: het onderwijs lijkt immers te draaien om de cijfers en het eindexamen, waarbij we excellentie niet waarderen, in plaats van om de inhoud en de lesstof. Wat is namelijk het voordeel van een acht boven een zes? Toch krijg je een ander beeld door minister Van Bijsterveldt, die met de onlangs verhoogde exameneisen meent 'de zesjescultuur en de terreur van de middelmaat' eens hard aan te pakken. Tegelijkertijd wil ze meer uniforme toetsmomenten invoeren en daar meer waarde aan hechten.

In de discussie zou echter niet die berekenende scholier centraal moeten staan, maar juist het gebrek aan motivatie bij veel scholieren. Dat is namelijk wel een groot probleem voor de kwaliteit van ons onderwijs en voor menig docent, en iets wat de afgelopen jaren groter is geworden. De oorzaak van de desinteresse van veel scholieren heeft met ons onderwijs zelf en de focus op cijfers te maken en niet met de scholier zelf. Daarom slaat de minister de plank volledig mis door de scholieren aan te willen pakken.



Scholieren voelen zich niet genoeg uitgedaagd door docenten en dit demotiveert. Het onderwijs is momenteel onvoldoende ingericht naar de behoeften en kenmerken van de scholier. Iedere motivatie en wil om te presteren wordt geremd door oeverloos samenwerken, zelfstandig werken waarbij de docent 'bewaker is van het onderwijsproces', of aan lange dagen met nutteloze uren door een tekort aan (bevoegde) docenten.

Het is onbegrijpelijk dat we dit inmiddels allemaal wel erkennen, maar er niets aan willen doen. Nu voelen scholieren zich niet meer serieus genomen en zijn ze niet bereid zich in te zetten en te werken, voor zichzelf. Onlangs bleek bij het verschijnen van de PISA-lijsten dat Nederland gezakt is naar de elfde plaats. Zolang we ons niet daadwerkelijk inzetten om ons onderwijs te verbeteren, kunnen we nog zo mooi de ambitie uiten om bij de top-5 te horen maar lijden we feitelijk aan een 'elfjescultuur'.

Het is lastig om aan te geven hoe het onderwijs verder aangepast moet worden aan de scholier, maar een aantal zaken is duidelijk. In het algemeen hebben scholieren van nu en dan zeker jongens behoefte aan structuur en orde. Dit ontbreekt volop. Ook weet een goede - bevoegde - leraar die zijn leerlingen begrijpt in wat voor omstandigheden dan ook de leerlingen te boeien en te motiveren. Het is daarom erg paradoxaal dat er door dit kabinet bezuinigd wordt op docenten. Het buitenland bewijst dat betere, ook universitaire leraaropleidingen en een hoger salaris wel degelijk bijdragen aan meer capabele docenten voor de klas. Tevens blijkt het cliché van maatwerk en individuele begeleiding te kloppen, maar verloochenen nog te veel scholen deze taak. Dat is niet zo vreemd, gezien de bezuinigingen en de al genoemde waarde die we hechten aan cijfers, maar wel onjuist.

Tot slot vindt er hyperinflatie plaats in ons onderwijsbestel. In een paar jaar tijd is het aantal vmbo'ers met bijna 10% gedaald en het aantal vwo'ers sterk gegroeid, zeker op het felbegeerde gymnasium. Het vmbo specifiek en het Nederlandse onderwijs in het algemeen staan vaak in een slecht daglicht en dit zorgt ervoor dat we het liefst een zo hoog mogelijk niveau volgen. Hoewel veel ouders het vmbo het liefst - onterecht - vermijden, zijn hun kinderen niet opeens slimmer geworden.

Het gevolg is dat veel scholieren in een hoger 'onderwijshokje' zitten, iets wat veel invloed heeft op de prestaties en hun motivatie. Hier zitten dus de scholieren die met lage cijfers nét het havo weten te halen, en degenen die echt verkeerd zitten zijn vanzelfsprekend een stuk minder gemotiveerd. Scholen moeten zich nu erg focussen op de scholieren die verkeerd zitten, in plaats van op uitblinkende scholieren. Daarnaast zorgt dit ervoor dat het niveau van het onderwijs zich naar beneden aanpast: hoge slagingspercentages - weer die cijfers - worden immers heilig verklaard. Ambitieuze scholieren die het aankunnen en bereid zijn hard te werken moeten natuurlijk wel de kans krijgen hun talenten te gebruiken en op te stromen.

Een oproep aan scholieren, die meer bestemd lijkt te zijn voor de bühne, dat ze maar eens harder gaan werken lost de problematiek niet op. De vijfjescultuur is sterk overdreven, denk immers maar eens terug aan uw eigen tijd en een cijfer zegt tevens niet alles over prestaties. Het echte probleem is het gebrek aan motivatie van scholieren. Dit komt niet door de scholier zelf, maar door het onderwijs. De minister zegt dan wel de vijfjescultuur aan te pakken maar werkt dit eerder in de hand. Ze zou allereerst moeten inzetten op meer bevoegde docenten en minder focus op cijfers. Wil Nederland zélf ambitie tonen, dan moet het haar scholieren leren te motiveren.

Behalve opslaan van informatie en ervaren van de werkelijkheid is het de taak van de geheugenschema's om te registreren wat opgeslagen is en wat niet. In feite is het geheugen een soort archief waarin bijgehouden wordt wat geregistreerd staat. Dit archief blijkt niet altijd naar behoren te werken; lang niet iedereen heeft onthouden wat hij denkt onthouden te hebben (Draaisma, 2010)

### 1.5.7 Normen en waarden, cultuur en taal

Als je bij de ander dezelfde opvattingen aantreft over normen en waarden als je zelf hebt, kan dit aanleiding geven tot een bepaalde mate van sympathie.

Als je dan bijvoorbeeld ook nog tot de ontdekking komt dat de ander en jij dezelfde soort boeken lezen, kan dat herkenning oproepen. Hierdoor kan het kritisch waarnemen vervlakken en kan de interpretatie omtrent de ander te positief gekleurd worden. Het omgekeerde geldt ook voor de waarneming en interpretatie van antipathieke gevoelens voor de ander. Een neveneffect van te veel sympathie of antipathie is dat informatie gemakkelijker of minder goed wordt onthouden. Dit heeft dan gevolgen voor de kwaliteit van het verzamelen van gegevens en een eventuele analyse en diagnose. De professional moet zich terdege bewust zijn van de effecten en neveneffecten van sympathie en antipathie (Lang, 2010).

Aandacht hebben voor de ander betekent ook dat je je er bij de neveneffecten van sympathie en antipathie van bewust bent, dat je hierbij een fundamenteel ethische vraag moet beantwoorden: gelden dezelfde waarden en normen voor iedereen of staan waarden en normen altijd in een culturele context en moeten ze vanuit die context worden beoordeeld (Rothfus, 2008; Endt-Meijling, 2009).



De manier waarop je de wereld begrijpt en de taal die je gebruikt om de wereld in te delen is historisch en cultureel bepaald. Dit geldt ook voor het interpreteren van gedrag. De Nederlandse samenleving kent een grote diversiteit aan culturen en subculturen. Voor het verklaren van bijvoorbeeld

psychische stoornissen worden modellen gebruikt die gebaseerd zijn op de in het Westen erkende psychologische stromingen. Voor de professional is het echter ook belangrijk om open te staan voor verklaringen en interpretaties van bijvoorbeeld psychische stoornissen vanuit een niet-westerse culturele en historische bepaaldheid (Vonk, 2007; Kadushin, 1986; Hoffman, 2002).

Ieder mens komt op de wereld met een eigen taal. Voor die taal kun je niet kiezen, maar deze taal beïnvloedt wel het waarnemen, denken en interpreteren. In de wereld waarin je opgroeit, leer je de regels, taal, waarden en normen van die specifieke omgeving (Hoffman, 2002; Endt-Meijling, 2009; Van Riet & Jongman, 2003).

### 1.5.8 Veiligheid van de beroepsbeoefenaar

Wat versta je onder veiligheid? Een bouwkundige denkt bijvoorbeeld aan een bouwhelm dragen als hij de bouwput in gaat. Een politiemans denkt misschien aan verkeersveiligheid of veilige woonwijken.

In een professionele context van hulp- en dienstverlening of gezondheidszorg moet de veiligheid van de professional gewaarborgd zijn. Hieronder kun je de persoonlijke veiligheid in de relatie met de cliënt of klant verstaan. In de verschillende sectoren van hulp- en dienstverlening kan de professional in aanraking komen met mensen die zich, om welke reden ook, opdringerig, agressief of intimiderend gedragen. Je kunt gedrag dat afwijkt van de algemeen erkende fatsoensnormen plaatsen onder de noemer ongewenste omgangsvormen (Van Dalen, 2009; NVMW 2010).

In situaties die bedreigend zijn, dan wel als zodanig worden ervaren, zal de waarneming vooral gericht zijn op de aard en ernst van die bedreiging. Het oorspronkelijke doel van het contact tussen de professional en de cliënt of klant komt op het tweede plan. Het contact is dan in de eerste plaats een gerichte poging de bedreiging op te heffen of deze zodanig te verminderen dat het oorspronkelijke doel van het contact wel kan worden gerealiseerd. Zodra het contact tussen de professional en de ander van elke vorm van agressie, dreiging of intimidatie is ontdaan (en dit door beide partijen wordt erkend), kan het oorspronkelijke doel van het contact weer worden opgepakt. Het is van wezenlijk belang om de situatie met de ongewenste omgangsvorm, dreiging, agressie of intimidatie bespreekbaar te maken en na te gaan wat deze heeft veroorzaakt en hoe het voortaan kan worden voorkomen (Rigter, 2008). De veiligheid en bescherming van de professional, hulp- of dienstverlener heeft altijd prioriteit.

## 1.6 Interpretatiefouten

Hierna lees je een voorbeeld van interpretatiefouten zoals je die in de praktijk van de psychosociale hulpverlening en in de praktijk van de psycholoog kunt tegenkomen.

Bij het interpreteren kun je op verschillende manieren in de fout gaan.

De in de voorgaande paragrafen genoemde factoren die de waarneming beïnvloeden, kunnen leiden tot evenzoveel verkeerde interpretaties. In deze paragraaf lees je kort iets over verschillende fenomenen uit de psychologie die de waarneming en interpretatie beïnvloeden. Het gaat o.a. om:

- vormen van projectie
- verdringing
- identificatie
- overdracht en tegenoverdracht.

Het verschijnsel dat je eigenschappen die je van jezelf niet wilt zien, toeschrijft aan een ander wordt projectie genoemd. Je ziet in de ander eigenlijk jezelf, maar je bent je daar niet van bewust. Bijvoorbeeld: je verwijt een ander nalatigheid, terwijl je zelf juist nalatig bent geweest. Of je beschuldigt de ander ervan altijd agressief te worden tijdens discussies, terwijl jij juist degene bent die agressief wordt. Projectie kan een juiste interpretatie van bij de ander waargenomen emoties of innerlijke conflicten ernstig beïnvloeden (Vonk, 2007).

Emotionele herinneringen waaraan je niet wilt denken, kunnen worden onderdrukt. Dit heet verdringing. Je verdringt bijvoorbeeld de nare herinnering aan een auto-ongeluk of het overlijden van een dierbare. Verdringing gebeurt vaak onbewust, waardoor je niet beseft dat bepaalde herinneringen je waarneming en interpretatie beïnvloeden. Als de professional zich sterk identificeert met een persoon, groep of situatie, kan dat zijn waarneming en interpretatie zowel negatief als positief beïnvloeden. Als de professional zich onbewust identificeert met bepaalde opvattingen, houding of gedrag van anderen, heeft dat invloed op de zuiverheid en kwaliteit van de interpretatie van wat hij heeft waargenomen (Rigter, 2008). Je ziet dit ook bij hevig verliefden. Iemand die verliefd is, is zó gericht op de ander dat hij het waargenomen gedrag niet meer in zuiver perspectief ziet. Dat wat hij in andere gevallen absoluut niet zou goedkeuren, tolereert hij nu omdat hij de persoon op wie hij verliefd is alleen maar in een positief daglicht plaatst. Vandaar de uitdrukking: liefde maakt blind.



De begrippen overdracht en tegenoverdracht vormen een belangrijk onderdeel van de psychoanalyse en theorieën over hulpverleningsprocessen. Gevoelens uit de kindertijd of jeugdervaringen van de cliënt die te maken hebben met bijvoorbeeld zijn ouders, kan hij op de hulpverlener overbrengen alsof deze een van zijn ouders is. Het kenmerk van dergelijke overdracht is een herhaling van een gedragspatroon uit het verleden van de cliënt dat niet in overeenstemming is met de concrete situatie en persoon in het hier en nu (Rigter, 2008; Smeets e.a., 2009).

In relatiegerichte beroepen, waar contact en aandacht belangrijke voorwaarden zijn voor beïnvloeding, is het voor de cliënt soms moeilijk om te gaan met aspecten van afstand en nabijheid, waardoor bepaalde patronen in de omgang met anderen worden geactiveerd.

Bij tegenoverdracht roept de cliënt gevoelens of emoties op bij de hulpverlener. De hulpverlener moet de gevoelens of emoties kunnen herkennen en gebruiken om de problemen van de cliënt te begrijpen. De door de cliënt bij de hulpverlener opgewekte gevoelens mogen door de professional niet op de cliënt worden overgedragen (Rigter, 2008).

Het voorgaande maakt duidelijk dat er verschillende factoren zijn waardoor de waarnemer en zijn waarneming worden beïnvloed. De interpretatie van de waarnemer is direct afhankelijk van de omstandigheden waaronder hij waarneemt. Dit geldt natuurlijk zowel voor de professional in relatiegerichte beroepen als voor alle andere beroepsbeoefenaren wier werkzaamheden afhankelijk zijn van kijken en zien.

In beroepsopleidingen besteedt men veel aandacht aan het voorkómen van waarnemings- en interpretatiefouten, studenten worden hierin getraind. Het belangrijkste wat een professional kan doen, is zich *bewust zijn* van de vele factoren die waarneming en interpretatie altijd beïnvloeden. Bewust observeren, doorvragen, luisteren, en systematisch gegevens verzamelen dragen alle bij aan een verantwoorde interpretatie.

Er is nog een vaardigheid die ondersteunend is en eraan bijdraagt interpretatiefouten te voorkomen. Kritisch terugkijken, reflecteren, op je handelen geeft je de mogelijkheid om van je handelwijze te leren en je toekomstig handelen te verbeteren (Groen, 2010). Zie hiervoor ook hoofdstuk 6.

Bedenk zelf een aantal interpretatiefouten die je je kunt herinneren toen je voor het eerst in contact kwam met de persoon die nu je beste vriend of vriendin is.

#### VRAGEN TER OVERDENKING

- 1.1 Denk terug aan het moment waarop je vanmorgen je school of het bedrijf waar je werkt, binnenstapte. Wat nam je waar? Hoe bewust was je je van je waarneming? Heb je aandacht besteed aan wat je waarnam? Hoe deed je dat?
- 1.2 Ga voor jezelf na of je de afgelopen dag of week een situatie hebt meegemaakt of een gesprek hebt gevoerd, waarin je de informatie interpreteerde. Heb je de interpretatie getoetst bij de ander? Klopte je interpretatie? Zo ja, hoe weet je dat? Zo, nee, hoe kwam dat? Hoe vaak interpreteer jij? Wat doet dat met jou, de ander of de situatie?

# Samenvatting

1

- ▶ Waarnemen en interpreteren doe je zonder dat je je daarvan bewust bent.
- ▶ In een groot aantal beroepen zijn de beroepsbeoefenaren actieve waarnemers.
- ▶ Cliënten, patiënten of klanten zijn in meer of mindere mate afhankelijk van jouw professionele waarneming en de interpretatie daarvan.
- ▶ In relatiegerichte beroepen wordt de kwaliteit van de professionele relatie voor een belangrijk deel bepaald door de kennis die de professional heeft van factoren die de kwaliteit van waarnemen en interpreteren beïnvloeden.
- ▶ De factoren die het waarnemen en interpreteren beïnvloeden, spelen vanaf het eerste moment van contact en aandacht een rol.
- ▶ Op onbewust en impliciet niveau ontstaan er binnen enkele milliseconden in het brein allerlei gedachten en voorlopige indrukken die de eerste indruk kleuren en betekenis geven. Dit zijn geheel automatische processen, je hebt er geen enkele invloed op.
- ▶ Ieder mens beschikt over een kortetermijngeheugen en een langetermijngeheugen waarin de ervaringen en geheugenschema's opgeslagen liggen.
- ▶ Waarden, normen, cultuur en taal bepalen eveneens hoe je en wat je waarneemt, interpreteert en betekenis geeft.
- ▶ In alle beroepen waar de cliënt direct of indirect afhankelijk is van de professionele waarnemer, moet de professional zich zeer bewust zijn van de vele factoren die waarnemen en interpreteren beïnvloeden of kunnen verstoren.
- ▶ Waarnemen en interpreteren blijven mensenwerk en een professional weet hoe waarnemings- en interpretatiefouten worden voorkomen.
- ▶ Veiligheid en vertrouwen in de ander zijn essentiële voorwaarden in het contact tussen mensen.

