

Noorderpoort

GEZONDHEIDSZORG EN WELZIJN

OPLEIDING MZ-BEGELEIDER/VERZORGENDE-IG

READER BGK-ZGK



WAARNEMEN & OBSERVEREN

INHOUDSOPGAVE

WAARNEMEN	1
1 Inleiding	2
2 Wat is waarnemen?	2
3 De functie van waarnemen	2
4 Vormen van waarneming	3
4.1 Van prikkel naar waarneming	3
4.2 Gewaarwording	4
4.3 Verwerking	5
5 Waarnemingsprincipes	5
5.1 Valkuilen van waarnemen	6
6 Professioneel waarnemen	6
OBSERVEREN	8
1 Inleiding	9
2 Waarnemen met een doel	9
3 Het gebruik van je zintuigen	9
4 Observatiemethodes	10
5 De functie van observeren	12
5.1 Doelgericht	12
5.2 Planmatig	14
6 Professioneel observeren	15
6.1 Waarneembaar gedrag	16
6.2 Valkuilen bij het observeren	16
6.3 Observatiemethodes	18
6.4 Gegevens vastleggen	18



Waarnemen

Je werkt sinds een week in de opvang voor daklozen. Je wordt begeleid door Ans, een ervaren groepsleider. Elke dag is anders en elke dag zie je nieuwe gezichten. Als je 's avonds thuiskomt ben je doodmoe en kun je alleen nog maar op de bank hangen. 'Al die indrukken en alles wat er gebeurt de hele dag, ik ga het nooit leren.'

Je hebt veel bewondering voor Ans, die alles lijkt te zien en ingrijpt als het nodig is. Zo was er gisteren een akkefietje tussen twee 'gasten' over de rommel die een van de twee had gemaakt. Er ontstond wat rumoer maar je had het pas in de gaten toen Ans opstond en de twee uit elkaar haalde. Toen je haar vertelde dat je niet had gemerkt dat er iets speelde, vertelde ze dat ze in de gaten had gehad dat die twee elkaar al een tijdje hadden zitten uitdagen. Gewoon door de manier waarop ze naar elkaar keken, hun houding en de toon waarop ze tegen elkaar spraken. Daarbij waren ze niet onbekend voor de begeleiding. Er hadden zich wel vaker dingen afgespeeld waarbij ingegrepen moest worden.

1 Inleiding

Waarnemen vormt de basis van je handelen bij het werken in de maatschappelijke zorg. Waarnemen houdt in: continu informatie tot je nemen met behulp van je zintuigen. In je werk gaat het erom bewust waar te nemen, en je te focussen op datgene wat van belang is. Als je nog nieuw bent in het werk, of in een voor jou nieuwe situatie, dan is dat nog lastig en komt er meer binnen dan je lief is. Je leert de informatie te rangschikken op prioriteit en te letten op dingen die afwijken.

Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:

- wat is waarnemen?;
- de functie van waarnemen;
- vormen van waarneming;
- waarnemingsprincipes;
- professioneel waarnemen.

2 Wat is waarnemen?

Stel, je zit op een terras midden in het centrum lekker mensen te bekijken die voorbij komen. Je luistert half naar de gesprekken en zwaait af en toe naar iemand die je kent. Het valt je op dat veel mensen vrolijk kijken en dat veel vrouwen bloemetjesjurken dragen. Je ziet een paar kinderen achter een hond aanrennen en je hoort op de achtergrond muziek die je niet meteen kunt plaatsen. Je neemt waar.



Figuur 1.1 Ontspannen zittend op een terras neem je van alles waar

Waarnemen doe je altijd, in elke situatie: tijdens je werk, in je vrije tijd en zelfs als je slaapt. Je zou doodmoe worden als je alle prikkels die binnenkomen bewust zou waarnemen. Je hersenen schiften al een hoop binnenkomende prikkels 'aan de voordeur', zodat je niet overladen wordt. Meestal ben je je niet eens zo bewust van wat je waarneemt en reageer je intuïtief, vanuit je gevoel. Je handelt dan op basis van een subjectieve waarneming. Dat is nuttig, want zo kun je razendsnel op het juiste moment reageren. Je gevoel klopt vaak, maar niet altijd. Als je met mensen werkt, is het belangrijk om bewust stil te staan bij wat je waarneemt. Dat levert je veel informatie op, die je kunt gebruiken in de manier waarop je cliënten begeleidt. Hoe je handelt, hangt namelijk af van de manier waarop je dingen hebt waargenomen. Of eigenlijk: van de manier waarop je betekenis hebt gegeven aan wat je hebt waargenomen, dus hoe je je waarneming interpreteert. Eerdere ervaringen, culturele achtergrond en omgeving bepalen hoe iemand de werkelijkheid ziet. Dat verschilt dus van persoon tot persoon.

Waarnemen: een doorlopend proces van informatie tot zich nemen via de zintuigen (reuk, zicht, gehoor, smaak en tast).

3 De functie van waarnemen

In je werk is het belangrijk je bewust te zijn van wat je waarneemt. Als je goed kijkt naar hoe een cliënt of een groep met een situatie omgaat, krijg je informatie die je nodig hebt om professioneel te handelen:

- om in je handelen goed aan te kunnen sluiten bij de situatie of de persoon;
- om een situatie of een persoon beter te begrijpen;
- om een goed beeld te krijgen van een situatie of een persoon op basis van feiten;
- om een vraag te beantwoorden.

Signaleren is eigenlijk een gevolg van een goede waarneming. Wanneer je goed waarneemt (met gebruik van alle zintuigen), vallen ook de bijzonderheden op; die signaleer je en je schat in of je moet handelen.

Bijvoorbeeld: een peuter dreigt op de kast te klimmen. Iemand gedraagt zich anders dan dat je van hem gewend bent. Iemand heeft altijd dezelfde armoedige kleren aan. Een cliënt die normaliter vrolijk is, lijkt de afgelopen dagen wat somber en stilletjes.

Je bent alleen in staat om veranderingen te signaleren als je ook zicht hebt op de 'normale' gang van zaken. Soms laten cliënten heel kleine dingen zien, soms verandert er iets in de sfeer in een groep. Een goede waarneming maakt dat je zulke signalen eerder oppikt en over kunt gaan tot handelen als dat nodig is. Soms gaan er alarmbellen rinkelen, soms heb je wat meer tijd om te checken of je waarneming klopt. Bij professioneel handelen hoort dat je je waarneming checkt. Dit kan door je collega's te vragen hoe zij de situatie hebben waargenomen en diezelfde vraag aan jezelf te stellen. Om de vragen te kunnen beantwoorden ga je gericht kijken. Als je dat doelgericht, systematisch en planmatig doet, spreken we van *observeren*. Aan de hand van vragen kijk je naar waarneembaar gedrag en leg je vast wat je ziet. We komen later uitgebreid terug op het observeren.

Signaleren: opmerken, constateren. Opvangen van tekens dat er iets niet klopt.

4 Vormen van waarneming

We nemen waar met al onze zintuigen. Onze zintuigen reageren op prikkels die op ons afkomen. Er zijn vijf verschillende vormen van waarnemen, die zijn gekoppeld aan onze vijf zintuigen:

- Zien: ogen
- Horen: oren
- Ruiken: neus

- Voelen: huid en het lichaam
- Proeven: tong

Niet iedereen neemt hetzelfde waar. Dat heeft soms te maken met fysieke beperkingen. Oudere mensen zien en horen meestal wat minder goed dan jongeren. Blinden nemen niet waar met hun ogen, daardoor zijn de zintuigen horen en ruiken bij hen sterker ontwikkeld. Maar het verschilt ook per individu. Je merkt soms dat je collega hele andere dingen waarneemt dan jijzelf. Dat heeft te maken met veel verschillende factoren, waaronder in ieder geval de manier waarop iemands zintuigen zijn ontwikkeld.

4.1 Van prikkel naar waarneming

◆ Voorbeelden

Martine is een ervaren groepsleidster. Maik zit al ruim een jaar in haar groep. Zij kent Maik als een jongen met een kort lontje die regelmatig bij vechtpartijen is betrokken. In haar ooghoek ziet zij Maik een beweging maken naar Danny. Martine grijpt meteen in en roept: 'Maik, stop, wat hadden we afgesproken?' Maik reageert verbaasd en verontwaardigd. 'Wat nou, ik doe helemaal niks. Ik hoef me toch niet te laten slaan?!' Er volgt een felle woordenwisseling die ermee eindigt dat Maik naar zijn kamer wordt gestuurd om af te koelen.

Wouter is stagiair. Het is zijn eerste dag in deze groep. Op het moment dat deze situatie zich afspeelde, durfde hij niets te zeggen. Maar later komt hij erop terug. 'Martine, ik begreep jouw reactie op Maik niet. Maik had gelijk, hij werd getreiterd door Danny. Hij reageerde er niet op en dat maakte Danny kwaad. Hij kwam dreigend op Maik af met de woorden: "Zal ik jou eens lekker meppen?"'

Hoe kan het dat Wouter en Martine dezelfde situatie volkomen anders hebben gezien? Dat komt doordat waarnemen een proces is. Verschillende factoren beïnvloeden de uitkomst van

dat proces. Schematisch ziet het proces er als volgt uit.

Prikkel → gewaarwording → verwerking → waarneming

Bij de gewaarwording komen brokjes informatie binnen via verschillende zintuigen. Terwijl Martine met iemand aan het praten is, hoort zij een gerucht dat haar aandacht trekt. Haar ogen vangen beweging en een beeld op. Via de zintuigen worden die prikkels naar de hersenen gestuurd. In de hersenen wordt de informatie verwerkt. Het brein maakt van de brokjes informatie een compleet beeld en geeft er betekenis aan. Martine interpreteert het geluid als dreigende ruzie. De ogen leveren informatie over wat er aan de hand is en wie erbij is betrokken. Martine heeft genoeg aan een heel korte blik om aan het beeld betekenis te geven. Zij herkent de persoon meteen als Maik. Zij weet dat Maik vaak betrokken is bij vechtpartijtjes en interpreteert de beweging als een aanval. Gisteren heeft zij nog afspraken gemaakt met Maik. Zo komt zij tot de handeling waarmee zij wil voorkomen dat Maik weer de fout ingaat.

Wouter heeft de hele affaire tussen Maik en Danny gevolgd. Zijn zintuigen hebben veel meer informatie opgevangen. Het beeld dat zijn hersenen vormen is daarom gebaseerd op meer feitelijke informatie. Zijn gewaarwording is completer. Bovendien heeft hij geen voorinformatie over Danny en Maik. Die kan dus ook geen rol spelen bij de verwerking van de gewaarwording. Daardoor komt de betekenis die Wouter geeft aan het incident dichterbij de werkelijkheid.

4.2 Gewaarwording

Je ziet dat er in het proces van prikkel naar waarneming van alles mis kan gaan. Het begint bij de gewaarwording. Je kunt alleen iets gewaarworden als je zintuigen goed werken. Als je

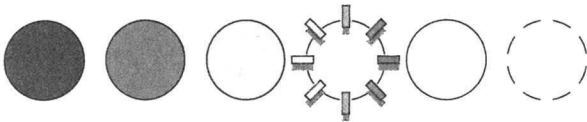
doof of blind bent, mis je een groot deel van de prikkels. Maar ook als je zintuigen goed werken, dringt niet alles tot je door. Elk moment van de dag komen er heel veel prikkels op je af. Als je al die prikkels zou opmerken, werd je helemaal gek. Je zou niet meer geconcentreerd met iets bezig kunnen zijn. Als je midden in een spannende film zit, hoor en zie je niet wat er om je heen gebeurt. Je zintuigen nemen alleen de informatie uit de film op. Dat iemand vraagt of je wat wilt drinken, dringt niet tot je door. Pas als iemand heel nadrukkelijk en duidelijk je naam roept met de toevoeging 'Ik vraag je wat!', kijk je op. Je wordt alleen de prikkels gewaar die door de selectie komen.

Wat je selecteert, hangt af van:

- wat je zintuigen kunnen waarnemen;
- je psychische toestand;
- je ervaring;
- de aard van de prikkel (je hebt opvallende (sterke) en minder opvallende prikkels).

Om een prikkel te kunnen waarnemen, moeten je zintuigen goed werken. Mensen die een bepaald zintuig missen hebben vaak andere zintuigen extra ontwikkeld. Zo kunnen ze de gemiste waarneming compenseren. Dit is ook een overlevingsstrategie in situaties van nood. Er zijn situaties te bedenken waarin je, ook met normaliter goed functionerende zintuigen, minder goed waarneemt. Aan het eind van een lange, pittige werkdag slaat de vermoeidheid toe. Dit heeft invloed op je waarneming en op het goed verrichten van handelingen. Je neemt minder scherp waar, bent trager etc. Ook je ervaring speelt een belangrijke rol bij het waarnemen. Geluiden waaraan je gewend bent, hoor je niet meer. Als je langs de spoorlijn woont, hoor je de treinen niet meer langskomen. Op de vraag van een bezoeker: 'Gaat dat nou de hele dag zo door?', reageer je verbaasd: 'Hoezo, wat bedoel je?' Zo is het ook op je werk. Je hoort alleen de geluiden die afwijken van het normale patroon. En daarbij merk je een sterke prikkel eerder op. Sterke prikkels zijn harde geluiden, felle kleuren

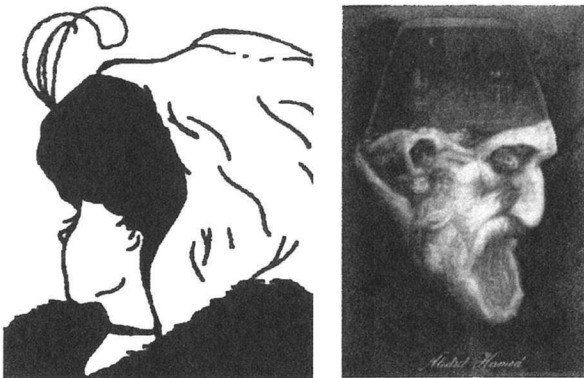
en doordringende geuren. Kijk maar naar de cirkels op het plaatje. Welke valt je het eerste op?



Figuur 2 Sterke prikkels neem je eerder waar

4.3 Verwerking

Het verwerken van prikkels in een ingewikkeld proces, want tijdens die verwerking geven we betekenis aan wat we waarnemen. Een interpretatie van de werkelijkheid. We kleuren het plaatje in met beelden, informatie en ervaringen die we hebben opgeslagen. Je kunt je afvragen of het eigenlijk wel mogelijk is om objectief, zonder eigen invulling te kijken naar een situatie.



Figuur 3 Hoe je kijkt is wat je ziet

5 Waarnemingsprincipes

Als we waarnemen, hebben we de behoefte om structuur aan te brengen in wat we zien. We willen een ordening aanbrengen om zo een goed beeld te vormen. Er zijn daarbij vier principes te onderscheiden:

- 1 gelijkheid;
- 2 nabijheid;
- 3 geslotenheid;
- 4 logische voortzetting.

Principe van gelijkheid

Het principe van gelijkheid heeft betrekking op de neiging van mensen om een groep te maken van prikkels die op elkaar lijken. In de figuur met zwarte en witte stippen zie je horizontale lijnen. Het lukt je bijna niet om er verticale lijnen in te zien. Volgens ditzelfde principe deel je mensen in op basis van hun sekse en afkomst. Hoe sterker mensen van uiterlijk verschillen, hoe groter die neiging zal zijn. De jongens en de meisjes, de mannen en de vrouwen. Maar als de groep bestaat uit blanke Nederlanders en donker gekleurde Nederlanders van Afrikaanse afkomst, is de kans groot dat je de groep in gedachten indeelt in autochtoon en allochtoon.

Principe van nabijheid

Prikkels die dicht bij elkaar liggen, zie je als eenheid. Dat is het principe van nabijheid. Je ziet op de tekening drie paar lijnen en links een losse streep. Maar je zou ook drie brede banen kunnen zien en rechts een losse streep. Een toevallige voorbijganger die op het verkeerde moment vlak langs een groepje reischoppers loopt, heeft een goede kans om samen met die groep opgepakt te worden. De figuur die bij het groepje hoorde en op dat moment er net even wat verder van is verwijderd, gaat vrijuit.

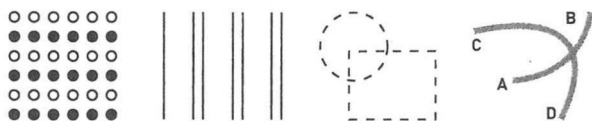
Principe van geslotenheid

Het principe van geslotenheid houdt in dat we de neiging hebben om losse brokken informatie samen te voegen tot een gesloten geheel. Ondanks de stippellijnen zie je een cirkel en een rechthoek. Zo kan het zijn dat je vol overtuiging beweert dat je zag dat Pieter een dropje uit de snoeppot pakte. In werkelijkheid zag je Pieter richting snoeppot lopen, werd je aandacht even afgeleid toen hij erlangs liep, en vervolgens zag je Pieter een dropje in zijn mond steken.

Principe van logische voortzetting

De neiging om prikkels zo waar te nemen dat ze vloeiend in elkaar overlopen, is het principe van logische voortzetting. Op de vraag hoe de lijnen

lopen, zul je zeggen van A naar B en van C naar D. Maar ze kunnen natuurlijk evengoed van A naar D lopen en van C naar B. Hetzelfde principe speelt ook bij gebeurtenissen. Als twee gebeurtenissen vlak na elkaar plaatsvinden, denk je dat de laatste gebeurtenis het gevolg is van de eerste.



Figuur 4 De principes gelijkheid, nabijheid, geslotenheid en logische voortzetting spelen een rol bij de waarneming

5.1 Valkuilen van waarnemen

Je verwachtingen beïnvloeden je waarnemingen. Je handelt altijd op basis van de verwachtingen die je hebt over een situatie. De omgeving waarin iets gebeurt, wie er bij betrokken zijn, het tijdstip dat iets plaatsvindt ... Het speelt allemaal een rol in hoe je waarneming wordt ingekleurd. Vanuit jouw ervaring en kennis heb je bepaalde verwachtingen over een waargenomen situatie. Henk schreeuwt vaak als hij agressief is. Je hoort hem schreeuwen en je denkt meteen aan agressie. Het blijkt nu dat Henk schreeuwde van vreugde. De verwachtingen die je hebt over een situatie kunnen een valkuil zijn bij het waarnemen.

Soms ken je cliënten al een tijdje. Dan heb je een plaatje van hen op basis waarvan je verwachtingen hebt over hun doen en laten. Als er dan iets gebeurt, wordt hetgeen je 'ziet' gekleurd door het beeld dat je van die persoon hebt. Het is geen objectieve waarneming. Verwachtingen zorgen ervoor dat je eenzelfde waarneming bij de ene persoon anders interpreteert dan bij de andere persoon. Bijvoorbeeld: in een rapportage van beroepskracht MZ staat dat mevrouw A stil en teruggetrokken is. Hetzelfde gedrag van mevrouw B omschrijft ze als rustig. En over mevrouw C, die ook hetzelfde gedrag vertoont, schrijft ze niets op. Het verschil in betekenis dat deze beroepskracht geeft aan

hetzelfde gedrag bij verschillende cliënten vloeit voort uit haar voorkennis en verwachtingen. Mevrouw A doet normaal gesproken actief en betrokken mee, mevrouw B is altijd erg druk en vraagt veel aandacht en mevrouw C is altijd rustig en stil.

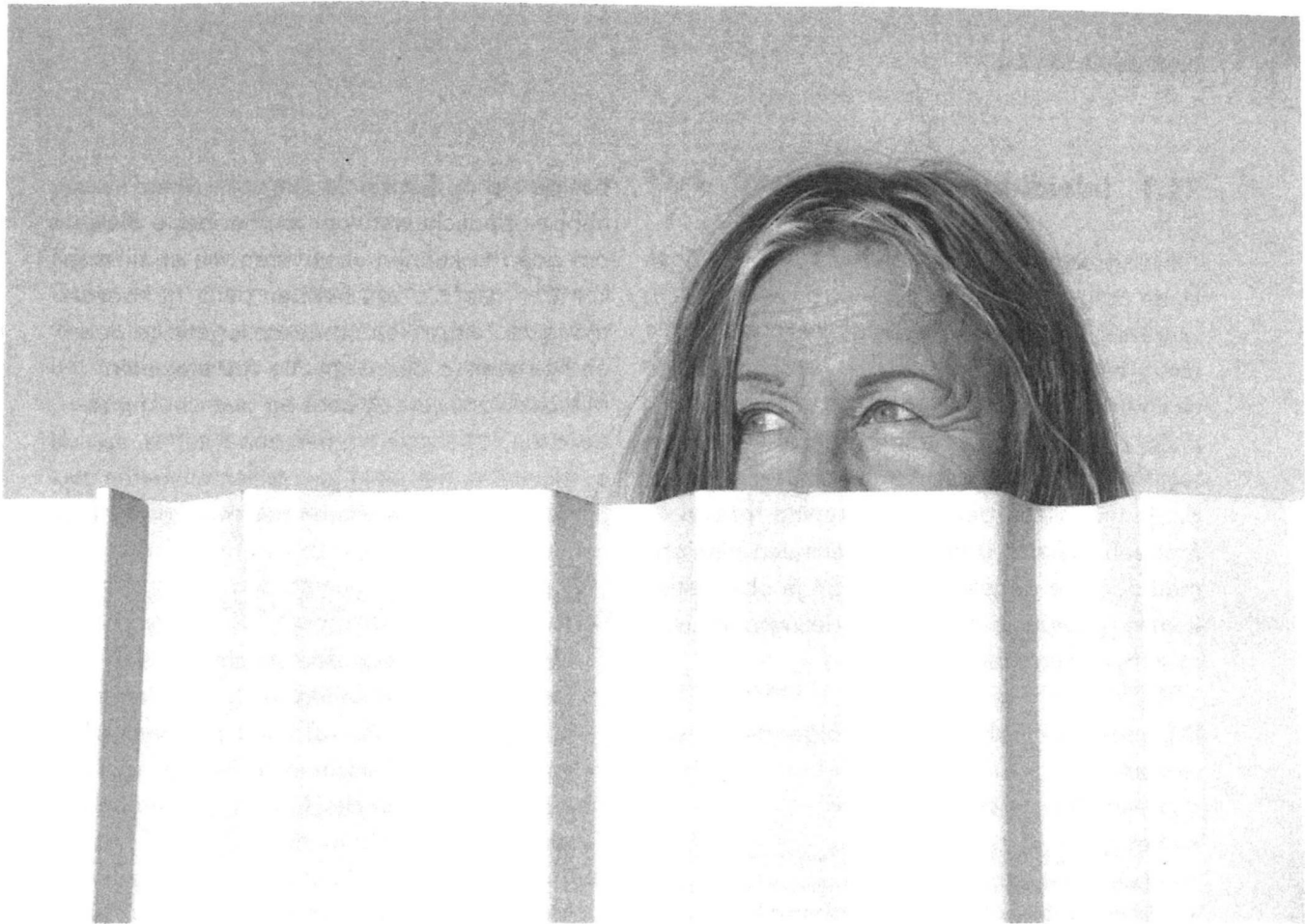
6 Professioneel waarnemen

We hebben al eerder genoemd dat het van belang is zicht te hebben op je eigen achtergrond. Jouw eigen normen en waarden, ervaringen en kennis kleuren tenslotte je waarnemingen. Jij bent zelf het belangrijkste gereedschap in het contact met de cliënt en dat gereedschap moet af en toe nagekeken worden op 'roestige, vastzittende denkbeelden'. Het is belangrijk om zoveel mogelijk waarde vrij en zonder oordeel te kunnen kijken naar de mensen met wie je werkt. Dat is niet gemakkelijk, want we hebben al snel de neiging ergens 'iets van te vinden'. En we handelen ook snel vanuit dat oordeel en die mening. Daarom is het ook zo verfrissend als er een nieuwe collega of stagiaire op de afdeling komt werken. Die kan veel objectiever kijken, zonder te worden gehinderd door een beeld over een bepaalde cliënt. Ga bij jezelf maar eens na op welke vooroordelen je jezelf kunt betrappen en wat dat betekent voor de manier waarop je in het werk staat.

We spreken van professioneel waarnemen wanneer je je er bewust van bent dat er een kans is dat je een situatie niet juist hebt waargenomen en ervoor openstaat je eigen waarneming kritisch te bekijken. Je eigen ziens- en denkwijzen onder de loep nemen, met je collega's bespreken, schriftelijke rapportages bekijken: het helpt je om professioneel te blijven waarnemen. De volgende aandachtspunten helpen je bij professioneel waarnemen.

- Maak er een gewoonte van om bewust naar elke deelnemer van de groep te kijken als hij binnenkomt. Leg contact en let op de lichaamstaal.

- Kijk regelmatig rond. Hoe is iedereen bezig? Geef zo mogelijk ook aandacht aan personen die zich buiten de groepsruimte bevinden.
- Kies elke dag een thema waar je speciaal op gaat letten.
- Let vooral ook op de positieve dingen; negatieve dingen vallen veel eerder op.
- Maak korte notities van wat je ziet.
- Neem elke dag één of twee personen waar je speciaal naar kijkt en werk zo systematisch de lijst af. Zo krijgt ieder groepslid je aandacht, ook als er geen bijzonderheden zijn.
- Bedenk vooraf waar je vooral op wilt letten, stel jezelf vragen.
- Kijk bewust naar de groepsleden in verschillende omstandigheden. Tijdens het eten of corvee zie je misschien een hele ander persoon dan tijdens recreatieve bezigheden of tijdens sportactiviteiten.



Observeren

Je werkt als beroepskracht MZ in een dagopvang voor ouderen. In het teamoverleg zegt je collega Mieke dat ze zich zorgen maakt over meneer van Gent. Meneer Van Gent is een tachtigjarige man die sinds een half jaar twee maal per week de dagopvang bezoekt. Hij lijkt het erg goed naar zijn zin te hebben en doet graag mee met de activiteiten. Het is Mieke opgevallen dat hij de laatste twee weken vaak wat stiller is en nauwelijks nog meedoet met de aangeboden activiteiten. 'Hij lijkt er wat minder verzorgd uit te zien dan ik van hem gewend ben en hij lijkt met zijn gedachten elders te zijn. Ik heb al met hem gesproken, maar daar ben ik niet veel wijzer van geworden. Soms geeft hij hele vreemde antwoorden, net of hij niet snapt wat ik vraag.' Het was jou en een paar van je collega's eigenlijk nog niet zo opgevallen dat er wat was veranderd in het gedrag van meneer Van Gent. Het lijkt ook erg wisselend te zijn. Jullie krijgen tijdens het overleg niet duidelijk wat er aan de hand zou kunnen zijn en spreken af hem de komende twee weken te gaan observeren. Samen met Mieke maak jij een observatielijst, zodat alle collega's weten wat de punten zijn waar jullie op gaan observeren. Over twee weken worden de bevindingen besproken.

1 Inleiding

Observeren is meer dan alleen waarnemen. Zoals in de casus over meneer Van Gent wordt beschreven, begint observeren met een waarneming, een signalering van iets wat opvalt in het doen en laten van de ander. Waarnemen doe je altijd, observeren doe je in bijzondere situaties. Het verschil tussen waarnemen en observeren is dat je niet alleen bewust waarneemt, maar ook met een bepaald doel en volgens een plan en methode. De gegevens die er uit je observatie komen, gebruik je om een handlingsplan te maken, of een rapportage.

Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:

- waarnemen met een doel;
- het gebruik van je zintuigen;
- observatiemethoden;
- de functie van observeren;
- professioneel observeren.

2 Waarnemen met een doel

Observeren is informatie verzamelen door te kijken, te ruiken, te voelen, te horen en te proeven. Observeren is dus het verzamelen van feitelijke informatie. Informatie die je door het gebruik van je zintuigen hebt verkregen. Observeren is doelgerichter dan zomaar kijken. Als je gewoon ergens naar kijkt dan let je vaak niet specifiek op iets speciaals.

In het vorige hoofdstuk zag je jezelf al midden in het centrum lekker op het terras zitten, kijkend naar de mensen die voorbij komen. Het viel je op dat veel mensen vrolijk keken en dat veel vrouwen bloemetjesjurken dragen. Stel dat je voor je opleiding een oefening zou moeten doen in observeren, dan zou je daar niet 'zomaar' zitten. Nee, je zou vooraf bedacht hebben wat je zou willen weten, wat je observatievraag zou zijn. Het zou kunnen dat je zou willen weten hoeveel vrouwen met een bloemetjesjurk in een be-

paalde tijd op het terras zijn gaan zitten. Je zou hebben bedacht wat voor jou het beste plekje is om goed te kunnen observeren wie er allemaal komt en gaat. Je zou hebben bedacht hoeveel tijd je zou uittrekken om je observatie te doen, en hoe vaak je de observatie zou uitvoeren. Misschien zou je ook hebben bedacht dat je dezelfde observatie op een ander terras, aan de overkant van het plein, zou willen uitvoeren en dat je een blocnote en een pen mee zou moeten nemen, om te turven.

Observeren is een doelgerichte en systematische waarneming van gedragingen en uitingen van één of meer personen of van een gebeurtenis met de bedoeling de waarnemingen te beschrijven en samen te vatten.



Figuur 1.1 Observeren is het beschrijven van wat je feitelijk waarneemt

3 Het gebruik van je zintuigen

Bij observeren gaat het om feiten zo objectief mogelijk weergeven. Kijk uit voor subjectieve aanduidingen zoals 'mevrouw is moe' wanneer je iemand met haar ogen dicht ziet zitten. Feiten gaan over waarneembaar gedrag, duur, frequentie enzovoort. Bij het observeren gebruik je

verschillende zintuigen, afhankelijk van wat je wilt observeren.

Kijken

Observeren doe je vooral door te kijken. Non-verbaal gedrag is een belangrijk onderdeel van het totale gedrag. Je registreert non-verbaal gedrag door naar de lichaamstaal te kijken: je bekijkt wat voor handelingen iemand uitvoert: kletsen, wiebelen op een stoel, om zich heen kijken, wegstaren, friemelen, tikken enzovoort.

Luisteren

Je luistert naar wat iemand zegt en hoe hij dat zegt. Praat iemand hard, zacht, agressief, hakkelend? Klinkt een stem hoog, laag, hees, helder? Is wat je hoort in overeenstemming met de lichaamstaal?

Tast

In sommige beroepen gebruik je om te kunnen observeren de tast, het voelen. Een verpleegkundige of verzorgende zal aan de huid van een cliënt voelen dat er wellicht een tekort is aan vocht en voor een fysiotherapeut zijn de handen het materiaal waarmee hij werkt.

Ruiken

De reuk is een bijzonder zintuig, dat je vaak te weinig bewust in zet. Een bepaalde geur valt vaak pas op als deze ofwel een hele prettige sensatie met zich meebrengt, of een hele nare. Denk maar aan het contact met iemand die een voor jou heel prettige parfumlucht bij zich draagt, of juist iemand die een onprettige lichaamsgeur heeft, waardoor je je afvraagt hoe het gesteld is met iemand zijn zelfzorg.



Figuur 2 In sommige beroepen gebruik je de tast, het voelen om te kunnen observeren

4 Observatiemethoden

Je kunt *observatiemethoden* in vier hoofdgroepen indelen. Daarbij kijk je naar de positie die de observeerder inneemt. Die is participierend of niet-participierend. Ook kijk je naar de mate van structuur die is aangebracht. Je kunt gebruiken van gestructureerde en minder gestructureerde methoden. In het schema zie je dat je zo tot vier vormen komt.

	Participierend		
	1	2	
Gestructureerd			Ongestructureerd
	3	4	
	Niet-participierend		
1 Een participerende gestructureerde observatie 2 Een participerende ongestructureerde observatie 3 Een niet-participerende gestructureerde observatie 4 Een niet-participerende ongestructureerde observatie			

Figuur 3 Hoofdvormen van observatiemethoden

◆ Voorbeeld

Alex is begeleider in een leefgroep voor jongeren. Met Pim, een van de jongens, raakt hij voortdurend in conflict. Pim gaat al snel de strijd aan met Alex. Alex hoeft maar iets te zeggen en Pim lijkt het al op te vatten als een aanval. Alex krijgt niet helder waar dat mee te maken heeft. Hij gaat nu een week lang na wat er precies gebeurt en maakt daar een verslag van. Zo snel mogelijk na een interactie die weer eens verkeerd afliep, schrijft hij een aantal vooraf vastgestelde punten op. Wat gebeurde er? Wat was de aanleiding? Wat deed de jongen? Hoe reageerde Alex hierop?

Positie van de observator

Je kunt vanuit verschillende posities een situatie observeren.

Participerende observatie

Bij een *participerende observatie* neemt de observator zelf deel aan de te observeren situatie. In het hiervoor gegeven voorbeeld gaat Alex tijdens zijn contact met Pim letten op wat er tussen hemzelf en Pim gebeurt. Daarna schrijft hij zijn bevindingen volgens de vooraf gestelde vragen op.

Er zitten wel risico's aan deze manier van observeren. Als je – zoals Alex in dit geval – zelf onderdeel bent van de situatie, is het moeilijk om objectief te blijven. Je bent onderzoeker en begeleider tegelijk. Dat zijn twee verschillende rollen. Je neemt selectief waar en je kunt ook niet alles zien. Daarbij is het lastig je eigen rol en aandeel te zien en niet alle oorzaken van het mislukken van een interactie in de schoenen van de ander te schuiven. En, jij weet waarom je op een bepaalde manier handelt, je kent je eigen motieven (voor zover die bewust zijn natuurlijk). Maar van de ander weet je niet waarom hij op een bepaalde manier reageert of waarom hij vandaag zo chagrijnig is. Je kunt geen gedachten lezen. Je moet je ook goed realiseren dat je op de eerste plaats hulpverlener of begeleider bent. Je kunt tegen een cliënt die op dat moment jouw hulp nodig heeft niet zeggen: 'Wacht even, ik moet eerst wat zaken opschrijven, daarna kan ik pas verder met je praten.'

Niet-participerende observatie

Bij een niet-participerende observatie ben je uitsluitend toeschouwer. Het voordeel daarvan is dat je je volledig kunt concentreren op je taak als observator en dat je in principe geen invloed uitoefent op het gedrag van de te observeren persoon. Helemaal waar is dit trouwens niet: alleen al als je in een hoekje van de ruimte met potlood en papier bij de hand zit, beïnvloedt dat de aanwezige mensen. Belangrijk is dus dat je zo onopvallend mogelijk aanwezig bent. In het geval van Alex en Pim zou je kunnen kiezen voor een onafhankelijke derde persoon die de interactie tussen hen beiden observeert en rapporteert.

Structuur

Gestructureerde en ongestructureerde observatie

Bij een *gestructureerde observatie* bepaal je vooraf welk gedrag je gaat observeren, in welke omgeving, de interactie tussen welke mensen enzovoort. Dit is een selectieve observatie. Bij een ongestructureerde observatie kijk je meer naar algemene aspecten van gedrag. Je wilt een algemeen beeld krijgen van een cliënt.

De kans is natuurlijk groot dat je selectieve waarneming je verslag beïnvloedt. Er gebeurt namelijk meestal zo veel, dat je niet alles in je op kunt nemen. Organisaties kennen meestal een vorm van ongestructureerde observatie bij nieuwe cliënten. Deze periode is bedoeld om een beeld te krijgen van deze cliënt op de verschillende levensdomeinen.

Een keuze maken

Welke combinatie je het beste kunt kiezen, hangt af van wat je wilt en wat je mogelijkheden zijn. Bij een kennismaking met een nieuwe deelnemer in de leefgroep zul je eerder kiezen voor een ongestructureerde vorm van observeren. Je zult die observatie ook zelf, al participierend, uitvoeren. Maar als er hele specifieke vragen zijn over het gedrag van een bewoner kies je voor een meer gestructureerde vorm en zul je een buitenstaander vragen om de observatie uit te voeren. Je zult telkens, per vraag moeten afwegen welke vorm van observatie het meest geschikt is om te gebruiken, binnen de beschikbare mogelijkheden.

Hulpmiddelen bij de observatie

Zoals je hebt gezien, zijn er verschillende manieren van observeren. Naast het direct waarnemen van gedrag kun je ook gebruik maken van hulpmiddelen. Denk aan een videocamera die in een hoek van de ruimte de observatie vastlegt. Of geluidsopnamen die je maakt van een gesprek. Soms heeft een organisatie een speciale kamer waarin collega's door een zogeheten one-way screen meekijken, zonder dat ze in de ruimte

zitten waar de observatie plaatsheeft. Het vastleggen van een observatie op beeld of geluid heeft als voordeel dat je de observatie in een later stadium nog eens kunt terugzien en kunt bespreken met collega's. Houd in dit soort situaties altijd rekening met de privacy van degene waar opnames van worden gemaakt.

De juiste momenten

Een observatie kun je op verschillende momenten uitvoeren, afhankelijk van de vraag. Soms is een eenmalige observatie voldoende, maar een andere keer zul je een observatie vaker uitvoeren en kies je specifieke momenten of bepaalde gebeurtenissen. Stel dat je wilt weten waarom het tijdens de maaltijd vaak zo rommelig is in de leefgroep. Dan kies je ervoor je observatie een aantal keren uit te voeren, tijdens de maaltijd.

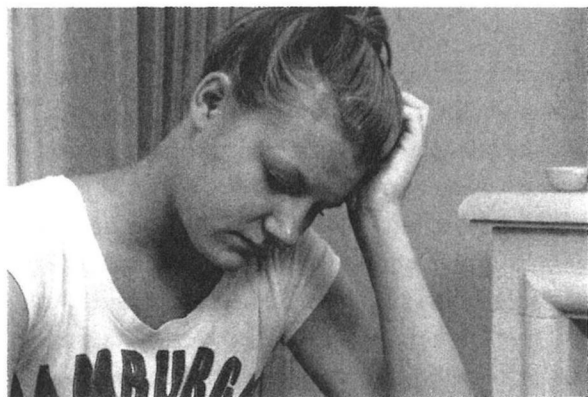
5 De functie van observeren

Als beroepskracht in de maatschappelijke zorg ben je steeds in contact met je cliënten en de cliëntengroep. Mensen laten bepaald gedrag zien. Maar in de interactie tussen mensen spelen ook allerlei dingen die we op het eerste gezicht niet in de gaten hebben. Observeren doe je omdat je antwoord wilt krijgen op bepaalde vragen. Je observeert met een bepaald doel voor ogen. Je wilt bijvoorbeeld weten waarom een bepaalde cliënt rond etenstijd onrustig is, of waarom een vrouwelijke cliënte op jou zo anders reageert dan op je mannelijke collega. Zorg dat je voordat de observatie start helder voor ogen hebt waarom je observeert (wat is het doel van de observatie?) en welk gedrag je gaat observeren. Je bedenkt ook op welke momenten je de observatie het best kunt uitvoeren. Als het gaat om onrustig gedrag rond de maaltijd moet je als vanzelfsprekend een dergelijk moment voor je observatie uitkiezen. Je vraagt je bij het bepalen van de observatie steeds af of het te observeren gedrag jou de antwoorden zal geven waar je naar zoekt.

Observeren is dus doelgericht: dat wil zeggen dat je voordat je gaat observeren bedenkt waar je naar wilt gaan kijken en waarom. Observeren is verder systematisch. Dat wil zeggen dat je al voordat je gaat observeren bedenkt op welke manier je je informatie gaat verzamelen, volgens welk plan.

Een observatie moet zo objectief mogelijk zijn, omdat de observatiegegevens een zo zuiver en nauwkeurig mogelijke weergave van de werkelijkheid moeten zijn, wil je er conclusies aan kunnen verbinden. Zoals we al eerder benoemden, is het moeilijk om helemaal objectief, zonder waardeoordeel te kijken naar mensen. We hebben al snel de neiging hetgeen we zien in te vullen en aan te vullen. Maar bij een goede observatie blijf je bij de feiten zoals je ze hebt waargenomen, zonder je eigen mening, gedachten, of gevoelens te laten meespelen. Je observeert alleen datgene wat je daadwerkelijk ziet of hoort.

De gegevens die je uit een observatie verkrijgt zijn belangrijke bouwstenen voor het formuleren van een behandelplan van een cliënt.



Figuur 4 Observeren is het beschrijven van wat je feitelijk waarneemt

5.1 Doelgericht

Een observatie heeft altijd een doel. Je wilt antwoorden op een vraag die je jezelf stelt. Die vraag kan gaan over het gedrag van een cliënt, de interactie tussen verschillende groepsleden,

het effect van bepaalde **interventies** die je doet enzovoort.

Met de observatie verzamel je gegevens die een antwoord kunnen geven op je vraag. Soms heb je veel vragen waar je antwoorden op zoekt. Let erop dat je niet teveel tegelijk wilt onderzoeken, je moet dan op teveel verschillende dingen tegelijk letten. Je kunt dan beter meerdere observaties uitvoeren. Juist als je veel vragen hebt over bepaald gedrag van een cliënt kan het lastig zijn om een heldere vraagstelling te maken. Het kan je helpen om eerst een ongestructureerde of beschrijvende observatie te maken. Je schrijft op wat je opvalt. Die informatie gebruik je bij de vervolgobservatie voor het formuleren van concrete vragen.

Verschillenden redenen kunnen een aanleiding zijn om te observeren. Je observeert:

- als je signalen opvangt dat er iets mis is;
- als je een vraag hebt hoe te handelen;
- als er problemen zijn;
- als je iemand beter wilt leren kennen;
- als je over iemand rapporteert;
- als je in opdracht van een andere discipline of afdeling een observatievraag krijgt.

Signalen

Signalen zijn waarnemingen van iets wat ons opvalt. Iets wat anders is dan gebruikelijk. Als je bewust waarneemt vang je regelmatig signalen op. Met je collega's bespreek je wat je ziet, maar je praat er bijvoorbeeld ook over met de ouder(s) of naaste(n) van een cliënt die je begeleidt. Als je iets met die signalen wilt doen, moet je wel zeker van jezelf zijn. Wat je waarneemt, is immers vaak subjectief. Het is heel goed mogelijk dat jij dingen ziet die niet kloppen met de werkelijkheid. Het kan ook zijn dat de betekenis die jij eraan geeft niet klopt met de feiten. Met collega's kun je van gedachten wisselen over wat jij denkt te zien. Zien zij die signalen ook? Bij ouders ben je daar al voorzichtiger mee, vooral als het om gevoelige dingen gaat. Je wilt dan over objectieve informatie beschikken.

Als je bijvoorbeeld vermoedt dat er sprake is van mishandeling, kun je met een gerichte observatie extra informatie verzamelen. Misschien kom je erachter dat er iets anders aan de hand is.

Daarmee voorkom je dan een valse beschuldiging. Je kunt ook meer aanwijzingen krijgen die je vermoedens bevestigen. Daarmee kun je dan beter onderbouwen waarom je denkt dat er iets serieus mis is.

Handelingsvragen

In je werk gebruik je verschillende werkvormen. Je merkt dat de ene cliënt anders reageert op de gekozen werkvorm dan een andere cliënt. Ieder mens is anders. Dat geldt voor jongeren, maar ook voor volwassenen. Wat bij de één werkt, werkt bij de ander niet. Een observatie helpt je bij het maken van de juiste keuzen. Vervolgens kun je controleren wat het effect is van je handelswijze.

Oorzaak van problemen

Een observatie kan helpen om de oorzaak van problemen te achterhalen. Opvallend gedrag is vaak een signaal. Door observatie kun je achtergronden en oorzaken van gedrag opsporen.

Kennismaking

Nieuwe cliënten in je groep wil je snel leren kennen, zodat je ze beter kunt begeleiden. Een observatie helpt je een completer beeld krijgen van iemand. Je krijgt informatie over het niveau waarop iemand functioneert en hoe hij met anderen omgaat. Daar zijn standaard observatielijsten voor. Hoe die eruitzien, hangt af van de instelling. In een woonvorm voor cliënten met een verstandelijke beperking kijk je naar andere gedragsaspecten dan in een verpleeghuis, gevangenis of een daklozenopvang.

Rapporteren

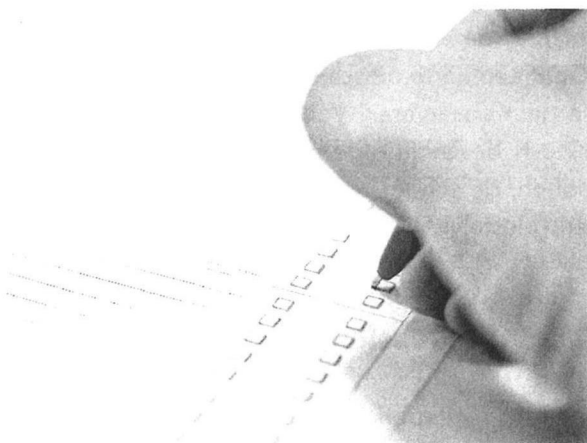
Een medewerker maatschappelijke zorg rapporteert regelmatig over zijn of haar werk. Je praat bijvoorbeeld met je collega's over wat er die dag gebeurd is in de groep. Ook dat is een vorm van

rapporteren. Bij een meer formele *rapportage* maak je gebruik van de feiten die je hebt verzameld bij een observatie. Dát doe je bijvoorbeeld als je informatie doorgeeft aan deskundigen van binnen of buiten de instelling, aan een collega bij de overdracht van een cliënt of aan de ouders/verzorgers bij een voortgangsgesprek. Een dochter wil weten of haar vader het naar zijn zin heeft op de dagopvang. Ze zal niet tevreden zijn met een kort 'ja hoor, hij vindt het leuk hier'. Een psycholoog wil informatie over een van de cliënten uit je groep. Ook dan moet je een onderbouwd antwoord kunnen geven.

◆ Voorbeeld van een observatievraag

Soms doen andere disciplines een beroep op je. Zij vragen aan jou om een observatie uit te voeren in het belang van de cliënt.

De collega's van de medische dienst hebben besloten om Coen andere medicijnen te geven. Zij zijn zeer benieuwd hoe hij hierop reageert. Het is bekend dat het medicijn de eetlust verstoort. Zij vragen de groepsleiding om zo concreet mogelijk zijn eetgedrag te beschrijven.



Figuur 5.5 Een observatielijst geeft je observatie richting

5.2 Planmatig

Je observeert volgens een vooraf gemaakt plan. Alleen zo krijg je antwoorden op de vragen die er liggen. Een *plan* geeft je de nodige structuur om de observatie uit te voeren. Een plan helpt je

de stappen volgens een bepaalde volgorde en op een bepaalde manier uit te voeren. Vooraf bedenk je waarnaar je wilt gaan kijken, hoe je gaat kijken en hoe je de gegevens noteert. Dit leg je zo concreet mogelijk vast in een observatieplan. Dat is belangrijk voor de mensen die aan de observatie meewerken. Iedereen kan dan op dezelfde manier observeren. Dat is noodzakelijk, omdat anders de uitkomsten onbruikbaar zijn. Het observatieplan bevat ook belangrijke informatie (iemand's gedrag kan in de ochtend of in de avond anders zijn, op zijn werk anders dan in de leefgroep) voor degene die het observatieverslag leest en gaat gebruiken. Hij kan de gegevens dan beter beoordelen op bruikbaarheid.

Een observatieplan bevat de volgende informatie.

- de aanleiding voor de observatie;
- wie je observeert en met welk doel;
- de vragen die je beantwoord wilt zien;
- de persoonlijke gegevens van degene die je gaat observeren;
- hoe en met welke hulpmiddelen je gaat observeren;
- de plaats, situatie, data, tijdstippen en uitvoerders van de observatie;
- hoe de resultaten worden verwerkt;
- aan wie de resultaten worden voorgelegd en wanneer.

Planmatig handelen: werken volgens een vooropgezet plan, waarin alle stappen met elkaar verbonden zijn

Stappenplan

Een professionele observatie verloopt altijd volgens een aantal stappen. Het maakt niet uit of je een 'eenvoudige' vraag hebt over bijvoorbeeld de doelgroep die meedoet aan een activiteit die je wekelijks organiseert, of dat het gaat over complex gedrag van een cliënt die in de leefgroep woont waar jij werkt.

Stappenplan voor een observatie

Stap 1: de aanleiding

Beschrijf zo concreet mogelijk de aanleiding voor de observatie. Waarom wil je de observatie starten en van wie kwam het idee of verzoek? Je beschrijft hier de situatie waar je vragen over hebt. Het is de uitgangssituatie van je observatie.

Stap 2: het observatiedoel en de vraagstelling

Formuleer kort en duidelijk wat het doel is van de observatie en op welke vraag de observatie een antwoord moet geven. Werk het doel en de vraagstelling vervolgens uit in subdoelen en deelvragen.

Daaruit blijkt:

- wie je gaat observeren;
- welk gedrag je gaat observeren;
- in welke situatie je gaat observeren.

Bijvoorbeeld: bij een nieuwe cliënt is het in sommige werksettingen gebruikelijk een eerste periode te gebruiken als observatieperiode. Je wilt in die periode zoveel mogelijk informatie verzamelen die je kunt gebruiken in de begeleidingsplan. Er zijn dan vragen over allerlei levensterreinen. Daarom zul je je observatie in stukjes moeten verdelen.

Stap 3: het concrete gedrag

Als het observatiedoel en de vraagstelling duidelijk zijn, omschrijf je het gedrag dat je gaat observeren. Dat doe je heel concreet, zodat voor iedereen duidelijk is om welk gedrag het gaat. Het gedrag is goed waarneembaar en een ander kan precies hetzelfde zien. Schrijf alles op wat je belangrijk lijkt. Bij de volgende stap maak je een definitieve keuze.

Stap 4: de observatiecategorïen

Op basis van het lijstje met concreet gedrag, stel je de observatiecategorïen vast. Dat moeten er niet te veel zijn, anders wordt het erg lastig om alles correct te noteren. Beperk je tot maximaal acht gedragscategorïen. De categorïen hebben de volgende kenmerken:

- Ze zijn helder en duidelijk geformuleerd.
- Ze zijn zo volledig dat je elk gedrag in een categorie kunt plaatsen.

- Gedrag kan altijd maar in één categorie geplaatst worden.
- Er is evenwicht tussen de categorïen, de helft is bijvoorbeeld opbouwend en de helft afbrekend gedrag.

Stap 5: de observatiemethode

Beschrijf met welke methode je het gedrag gaat observeren en waarom je voor die methode kiest. Beschrijf hoe je de methode precies in de praktijk gaat uitvoeren. De manier waarop je gaat observeren hangt af van de vraag die er ligt, de middelen die je hebt om de observatie uit te voeren, de plaats waar de observatie uitgevoerd moet worden, de beschikbare tijd enzovoort.

Stap 6: plaats en tijd

Stel de omstandigheden vast waaronder geobserveerd wordt. Beschrijf de volgende onderwerpen:

- de ruimte waar de observatie plaatsvindt;
- situaties waarin geobserveerd wordt;
- data waarop geobserveerd wordt;
- tijdstip van de observatie;
- personen die meewerken aan de observatie.

Stap 7: de algemene gegevens

Geef een korte omschrijving van de personen die je gaat observeren. Voor zover het van toepassing is beschrijf je de achtergrond van de personen, de school of werksituatie, de lichamelijke en geestelijke gezondheid.

6 Professioneel observeren

Je kunt niet voorkomen dat je observatie niet helemaal *objectief* is. Het belangrijkste is dat je je ervan bewust bent dat er factoren zijn die de manier waarop jij waarneemt en interpreteert beïnvloeden. Een goede methodische aanpak zorgt er verder voor dat je observatie zo objectief mogelijk blijft. Dan ben je professioneel bezig. Observeren is een methodische vaardigheid. Je observeert om gegevens te verzamelen die je nodig hebt om je werk goed uit te voeren en om

cliënten zorgvuldig en effectief te begeleiden. Alleen als je volgens de regels observeert, is de informatie betrouwbaar. Let dus op de volgende aandachtspunten:

- Formuleer duidelijk wat het doel is van je observatie en welke vraagstelling daarbij hoort.
- Leg vooraf vast naar welk gedrag je precies gaat kijken en deel dat gedrag in in categorieën.
- Probeer te observeren als buitenstaander en niet als betrokkene.
- Maak een observatielijst of observatieschema.

6.1 Waarneembaar gedrag

Het is natuurlijk erg belangrijk dat een observatie betrouwbaar is. Als een ander de observatie zou uitvoeren, moet dat dezelfde gegevens opleveren. Dit bereik je door alleen naar waarneembaar gedrag te kijken.

Eerst de feiten

Als je observeert, probeer je dat zo veel mogelijk te doen zonder het gedrag meteen te interpreteren. Je verzamelt puur de feiten. Later geef je daar pas een betekenis aan. Je schrijft op wat je ziet en niet wat je denkt te zien. Je geeft dus geen oordeel over wat je ziet.

In principe zou het zo moeten zijn dat als je met vijf verschillende personen een bepaalde situatie volgens een vooraf omschreven plan observeert, alle vijf dezelfde feiten constateren.

Dat is niet zo gemakkelijk. We hebben de neiging om meteen een betekenis te geven aan hetgeen we zien.

Een voorbeeld:

Je zit als begeleider in een groep met zes deelnemers en je wordt gevraagd te observeren hoe vaak René iets zegt tegen de andere deelnemers en tegen jou.

Je observaties kunnen dan zijn:

- René heeft 12 keer wat gezegd.
- René praatte drie keer tegen Anneke, een keer tegen Peter, zes keer tegen Ronald, twee keer tegen mij en niet tegen Marlies.

Deze observatie zegt niets meer dan dat René een x-aantal maal heeft gesproken tegen zijn mededeelnemers. Wanneer je naar de observatie kijkt heb je misschien de neiging om op te schrijven dat René dikke maatjes is met Ronald en dat hij Marlies links laat liggen. Als je dat doet, is het geen observatie meer maar ben je al aan het interpreteren. Een interpretatie is heel persoonlijk. Je geeft een betekenis aan een situatie die misschien helemaal niet de ware is. Het is een waardeoordeel dat ook gekleurd is door je verwachtingen. Zo'n interpretatie kan misverstanden in de communicatie veroorzaken. Als dat gebeurt is het belangrijk te achterhalen op welke observatie de interpretatie is gebaseerd. Een pure observatie laat geen ruimte voor misverstanden in de communicatie.

6.2 Valkuilen bij het observeren

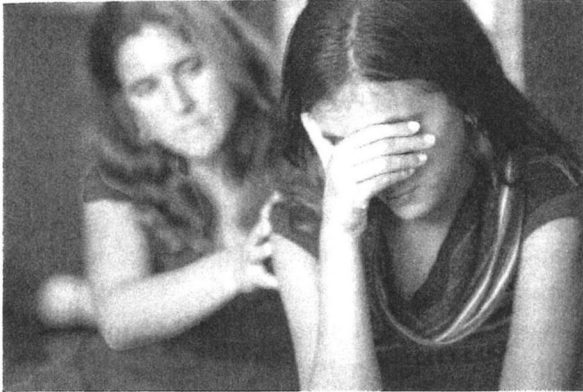
Valkuilen herkennen

Wanneer je met vijf verschillende mensen naar dezelfde situatie kijkt zonder een vooraf bedacht observatieplan en je bespreekt met elkaar achteraf wat je hebt gezien, dan heb je waarschijnlijk vijf verschillende verhalen. Dat komt doordat je de werkelijkheid ziet door je eigen, gekleurde bril. Daarom is het belangrijk dat je weet hoe je objectief observeert. Dat begint bij het herkennen van je persoonlijke invloed op het resultaat. Tijdens de observatie kan er iets misgaan met de waarneming zelf, waardoor de uitkomst subjectiever wordt. Ook kan er iets misgaan bij de interpretatie van de waarneming. Echt objectief observeren is een kunst die je kunt leren. Er zijn een aantal *valkuilen* die invloed hebben op je observatie

Met name de volgende valkuilen kunnen een observatie beïnvloeden:

- eigen mening van de observator;
- emotionele betrokkenheid;
- het halo-effect;
- het horn-effect;
- vooroordeel;
- projectie;

- stemming;
- ervaring.



Figuur 17.6 Als je erg betrokken bent bij je cliënt kan dat je observatie beïnvloeden

Eigen mening van de observator

Je laat je beïnvloeden door je eigen mening, gedachten en visie. Wanneer je een jongere observeert die erg beweeglijk is, kun jij hem druk en wild vinden, terwijl je collega datzelfde gedrag actief en ondernemend vindt. Het zijn allebei interpretaties van hetzelfde waargenomen gedrag.

Emotionele betrokkenheid

Soms voel je je misschien persoonlijk betrokken bij een observatie. Dat kan te maken hebben met de situatie waarin de observatie zich afspeelt, met de aanwezige personen of met degene die je moet observeren. Misschien heb je een zwak voor een van de groepsleden, of voel je je juist erg onzeker. Als dit het geval is loop je de kans dat je niet meer objectief kunt observeren.

Halo-effect en horn-effect

Het *halo-effect* houdt in dat je iemand in alles wat hij doet beoordeelt op basis van een bepaalde sympathieke eigenschap. Diegene kan eigenlijk niets meer fout doen. Je ziet het niet. Bij het *horn-effect* gebeurt het tegenovergestelde. Een negatieve eigenschap beïnvloedt je kijk op de hele persoon. Deze eigenschap over-

schaduwde de positieve eigenschappen die de persoon wel degelijk heeft.

Helaas maken we er ons allemaal, zonder dat we er ons bewust van zijn, vaker dan we denken schuldig aan. De cliënt die er niet zo aantrekkelijk uitziet heeft pech en krijgt vaker de schuld van een incident dan het 'lieftallige blonde engeltje met de mooie ogen', of juist andersom!

Vooroordeel

Mensen hebben soms de neiging om te snel een oordeel te vellen over iemand. Je hoort iets negatiefs over een nieuwe cliënt in de groep en nog zonder dat je hem hebt gezien heb je je mening al klaar. Het is lastig om dan nog blanco en open naar iemand te kijken en hem te observeren.

Projectie

Je ziet eigenschappen en ideeën van jezelf in de ander. Je projecteert jezelf dan op degene die je moet observeren. Je schrijft de ander jouw eigen gedachten, gevoelens, verlangens en eigenschappen toe. Het gevaar bestaat dat je bepaald gedrag ziet omdat je dat verwacht te zien. Bijvoorbeeld: jij bent moe, je ziet een cliënt op een bank zitten en je gaat ervan uit dat de cliënt moe is. Dat hoeft helemaal niet zo te zijn.

Stemming

Je stemming heeft invloed op wat je ziet en hoe je iets ziet. Als je moe bent, ben je minder alert. Je ziet gemakkelijk wat over het hoofd. Als je vrolijk bent zie je alles positiever dan als je somber bent. Je loopt het risico dat je hetzelfde gedrag afhankelijk van je stemming positief of negatief beoordeelt.

Als je slecht hebt geslapen omdat je de hele nacht hebt liggen piekeren, zul je luidruchtige opmerkingen van de groepsleden snel als hinderlijk ervaren. De opmerking van de collega dat de groep vandaag zo enthousiast is, zul je absoluut niet begrijpen.

Ervaring

Als je net een cursus hebt gevolgd over de signalen van ouderen mishandeling zie je bij een observatie vooral kenmerken die in dat beeld passen. Je geeft betekenis aan je observatie met het geleerde vers in je geheugen. Een gevaar van veel beroepsmatige ervaring is dat je niet meer objectief kijkt naar de ander.

Het maakt verschil uit of je veel ervaring hebt met observeren. Door de routine die je opbouwt, heb je minder tijd nodig om gedrag te plaatsen en om het te noteren. Het gevaar daarvan is dat je mensen in hokjes gaat plaatsen op basis van een enkele observatie. We noemen dat *beroepssocialisatie*.

6.3 Observatiemethoden

Bij het observeren kun je verschillende methodieken gebruiken. Er zijn kant-en-klare observatiemethoden, die handig zijn bij het volgen van de ontwikkeling van cliënten. Je kunt ook je eigen methode op maat maken. Je maakt keuzes in de manier van observeren en registreren en in de te gebruiken hulpmiddelen. Waar je voor kiest, hangt af van de vraagstelling en de omstandigheden.

We onderscheiden de gestructureerde en de ongestructureerde methode van observeren. Bij een ongestructureerde observatie maak je gebruik van een beschrijvende registratie. Je schrijft een verslag op basis van steekwoorden die je tijdens je observatie hebt genoteerd. Dat geeft een compleet overzicht over wat er speelt. Je werkt soms met 'kopjes' waaronder je je observaties indeelt.

Je kunt ook kiezen voor een meer gestructureerde registratie, zoals werken met een observatieschema of zelfs een codeersysteem, waarbij je je observatiegegevens in codes opschrijft.

6.4 Gegevens vastleggen

Tijdens een observatie verzamel je allerlei gegevens, die je zo snel en zo duidelijk mogelijk vastlegt. Je moet tenslotte uit deze gegevens een aantal conclusies kunnen trekken op basis waarvan er een plan wordt gemaakt. Als je te lang wacht met je observatie vastleggen, worden jouw waarnemingen alweer gekleurd en is het resultaat niet meer bruikbaar als objectieve observatie.

Een betrouwbare *registratie* voldoet aan de volgende eisen:

- geeft een zo nauwkeurige mogelijke beschrijving van je waarneming;
- geeft een beschrijving van waarneembaar gedrag en geen interpretatie;
- legt alleen gegevens vast die verband houden met de observatievraag (tenzij je iets opvallends hebt geobserveerd dat het gedrag of de situatie heeft beïnvloed);
- beschrijft de waarnemingen in duidelijk leesbare taal, zodat het ook te begrijpen is voor diegenen die er niet bij waren.

Een registratiemethode kiezen

Afhankelijk van je observatievraag kies je voor een bepaalde registratiemethode. Elke organisatie maakt gebruik van een aantal verschillende registratiemethoden.

Er zijn veel kant-en-klare registratieformulieren ontwikkeld voor verschillende observatiedoelinden. Naast deze registratiesystemen kennen we ook beoordelingsschalen. Die worden bijvoorbeeld gebruikt bij cliëntvolgsystemen. Met een beoordelingsschaal geef je een oordeel over of en hoe vaak bepaald gedrag voorkomt. Je oordeel is subjectief want je maakt zelf een inschatting van de situatie.