

EEN CONTROLE-THEORIE BENADERING VAN ZELFREGULATIE

Een vrouw zoekt een baan en komt nu van haar achtste sollicitatiegesprek. Het gesprek is zonder succes. Als ze het personeelskantoor verlaat, komen er tranen in haar ogen. Verbitterd denkt ze bij zichzelf, dat de toekomst niets voor haar in petto heeft. Zal ze het opnieuw proberen?

Studenten discussieren over het grote aantal werklozen in Nederland, terwijl ze voor de klas wachten. De meerderheid is het erover eens dat het werkgevers niet te doen is om werkgelegenheid te scheppen maar om zoveel mogelijk winst voor zichzelf te maken. Eén luisteraar denkt er stiekum anders over. Iemand wendt zich tot deze persoon en vraagt hem hoe hij over deze situatie denkt. Hoe zal die persoon zichzelf presenteren? Wat zal hij zeggen?

Deze en andere voorbeelden hebben direct te maken met de sociale en persoonlijkheidspsychologie. Ze roepen belangrijke vragen op over de regulatie van menselijk gedrag. Hoe reageren wij bijvoorbeeld als we obstakels tegenkomen, terwijl we bezig zijn om een doel na te streven? Hoe reageren wij op onvoorziene gebeurtenissen in onze persoonlijke omgeving? In hoeverre zijn we ons gewaar van onze gevoelens en intenties? En in hoeverre brengen we deze via openlijk gedrag naar buiten? Dit zijn enkele vragen over de zelfregulatie van gedrag.

In dit hoofdstuk zal een theoretische grondslag van het begrip 'zelfregulatie' worden gelegd. Deze grondslag wordt gevonden in de controle-theorie benadering van menselijk gedrag, zoals die is uitgewerkt door C. Carver en M. Scheier. Hun boek *Attention and self-regulation, a control-theory approach to human behavior* (1981) bevat onderzoeken - bijna alle gepresenteerde studies zijn laboratorium-studies - uit de persoonlijkheidspsychologie en uit de sociale psychologie rond het thema 'zelfregulatie van gedrag'. Zelfregulatie omschrijven zij als het proces waarlangs mensen, van moment tot moment, het eigen gedrag regelen volgens hun eigen standaarden.

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste uitgangspunten van hun benadering worden verhelderd¹. In de hoofdstukken 4 en 5 zal op deze uitgangspunten verder worden ingegaan. De theorie van Carver en Scheier wordt als uitgangspunt genomen van deze studie over zelfregulatie, omdat het thema 'zelfregulatie' door hen vanuit de systeemtheorie wordt benaderd. Ze stellen in het begrip 'zelfregulatie' enerzijds de handelende persoon - de actor - centraal, terwijl ze anderzijds kiezen voor een systeemtheoretische invalshoek. Dit is ook de benadering die wij in deze studie voorstaan.

In paragraaf 2.1 zal allereerst worden ingegaan op de cybernetische (systeemtheoretische) uitgangspunten van Carver en Scheier. In paragraaf 2.2 zullen hun cybernetische ideeën worden toegepast op het cognitief gedragssysteem van mensen. In paragraaf 2.3 wordt ingegaan op het belang van het richten van aandacht op het private zelf of op het publieke zelf in het voorspellen van gedrag. In paragraaf 2.4 zal vervolgens een dynamisch model van zelfregulatie worden gepresenteerd.

¹ De cijfers in de tekst van dit hoofdstuk verwijzen naar de pagina in het genoemde boek van Carver en Scheier, waar het voorgaande wordt beweerd.

2.1. Zelfregulatie als systeemmechanisme

Carver en Scheier hebben ideeën uit de cybernetica of controle theorie toegepast op het menselijk gedrag. Cybernetica is een natuurwetenschap die de communicatie en de ontwikkeling van regelsystemen bestudeert. Zij houdt zich bezig met de aard van georganiseerde, zelf-regulerende systemen, of het nu om elektronische, mechanische of levende systemen gaat. Men wil controlesystemen ontwerpen met een steeds grotere precisie, bijvoorbeeld voor het gebruik van de computer.

De cybernetica is een systeemtheoretische benadering die in allerlei wetenschappelijke disciplines de laatste decennia een sterke groei heeft doorgevoerd. Hoewel het onderwerp van studie van de cybernetica erg abstract en ingewikkeld is, is de essentie van de cybernetische benadering vrij eenvoudig, aldus Carver en Scheier (11). Ik zal proberen de essentie van deze benadering uit te leggen.

Het systeembegrip toegepast op menselijk gedrag

In de algemene systeemtheorie wordt een *systeem* gedefinieerd als een *onderling samenhangend geheel van elementen*. Al deze elementen zijn onderling sterk van elkaar afhankelijk en beïnvloeden elkaar over en weer. Het is onmogelijk om één element uit het systeem te beïnvloeden zonder daarmee effect te hebben bij de andere elementen. We kunnen dit vergelijken met een mobile waarvan de draadjes de onderlinge betrekkingen tussen de elementen uitmaken. Als één element van de mobile wordt bewogen, dan zullen de andere elementen daardoor eveneens in beweging worden gebracht. Alle elementen staan met elkaar in verbinding; geen enkel element of subsysteem kan zich geheel los van de andere elementen of subsystemen bewegen of niet bewegen.

Tussen de elementen van een systeem is er dus sprake van *wisselwerking* en wederkerige beïnvloeding. Zouden deze elementen echter een gelijkgewicht aan invloed in het systeem hebben, dan zou er sprake zijn van een statische toestand. De elementen zouden elkaar in evenwicht houden. Er zou dan geen sprake zijn van beweging of verandering. Verandering is slechts mogelijk bij de gratie van de (al dan niet tijdelijke) *dominantie* van het ene element boven het andere. Zo kan één element vanuit invloeden vanuit de omgeving in beweging worden gezet en daarmee het hele systeem meetrokken. Dit gebeurde mogelijk bij het voorbeeld van de mobile: één element werd bijvoorbeeld door een persoon in beweging gebracht, waarna alle elementen van het mobile zich in beweging zetten.

Een systeem is dus een samenhangend geheel van elementen. Deze elementen kunnen we de *subsystemen* van het systeem noemen. Of men iets een 'systeem' of een 'substelsysteem' noemt, hangt af van de eenheid van analyse waar vanuit men vertrekt. Gaat men uit van de samenleving als systeem, dan zijn bijvoorbeeld de woonplaats, de buurt, de organisatie, de school, het gezin en

het individu de subsystemen. Gaat men uit van het gezin als systeem, dan zijn bijvoorbeeld de gezinsleden als individu of als paren de subsystemen. Wordt er uitgegaan van de buurt als systeem, dan wordt zo'n gezin gezien als een *substelsysteem*.

We kunnen de algemene systeemtheorie toepassen op *het sociaal functioneren van mensen*. We kijken dan naar het functioneren alsof het een *systeem* is, een geheel van met elkaar samenhangende delen of subsystemen. Via de *systeembril* naar menselijk gedrag kijken, betekent dat we afstand doen van een atomistische denktrant. Hiermee is bedoeld, dat we niet een afzonderlijk aspect van iemands gedrag op zichzelf als een losstaand deeltje (atoom) bekijken. We hebben echter oog voor de onderlinge samenhang van verbaal en non-verbaal gedrag of voor de samenhang van cognities (het cognitief subsysteem) en gedrag (het gedrag-subsysteem). In onderlinge samenhang streven deze subsystemen een bepaalde doelstelling na.

Afstand doen van een atomistische denktrant betekent ook, dat we het gedrag van mensen - en dat geldt dan ook voor het gedrag van agogische werkers - *in de context van de omgeving* bekijken. In de context van een bepaalde omgeving streven mensen immers een bepaalde doelstelling na. Het gaat niet om losse handelingen of om afzonderlijke gedragingen van mensen; in het centrum van de aandacht staat de hele *gedragscontext* (77). Zo vergemakkelijken sommige omgevingen - bijvoorbeeld face to face contacten - de sociale interacties tussen mensen, terwijl andere omgevingen feitelijke interacties lijken te verhinderen. De omgeving heeft een sterke en dwingende invloed op het gedrag van mensen.

Wanneer we de algemene systeemtheorie toepassen op het sociaal functioneren van mensen, veronderstellen we dat menselijke systemen naast een aantal verschillen ook een aantal karakteristieken gemeen hebben met anderssoortige systemen, zoals mechanische en natuurlijke systemen. Op deze gemeenschappelijke karakteristieken leggen we in deze paragraaf de nadruk.

Input, throughput en output

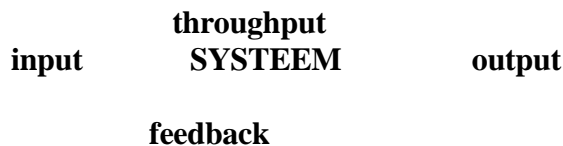
Een algemeen kenmerk van systemen is, dat zij in meer of mindere mate invloeden van buitenaf toelaten. Men noemt dit de *input* van het systeem. Zo ontvangt de mens zuurstof, voedsel en informatie uit de omgeving en neemt die in zich op. Of men krijgt van andere mensen signalen over het eigen functioneren in relatie tot hen en neemt die signalen in zich op. Deze en andere invloeden vanuit de omgeving worden via *throughput* in het systeem verwerkt en omgevormd tot iets anders, tot een product. Zo kent elke organisatie een 'productieproces', dat als een rode draad door de organisatie heen loopt. Dit 'productieproces' vraagt de nodige organisatie en leiding over mensen, middelen en informatie.

Systemen 'exporteren' in meer of mindere mate haar 'producten' naar de omgeving. Men noemt dit de *output* van het systeem. Dit kunnen materiële producten zijn, maar ook immateriële producten zoals meningen, acties,

ideeën en informatie.

Het proces van input en output van informatie, materiaal en energie wordt binnen het systeem geregeld door het mechanisme van de *feedback*. 'Feedback' heeft betrekking op de terugmelding of terugkoppeling van informatie over het eigen functioneren en de effecten daarvan. In figuur 1 is dit proces in beeld gebracht.

Figuur 1: Systeemschema met feedback



Zelfregulatie van systemen

Door het mechanisme van de feedback is een systeem in staat om zelf tijdig fouten in haar functioneren te corrigeren. Feedback geeft immers informatie over de mate waarin het systeem zijn doelen al dan niet bereikt. Feedback kunnen we dus zien als een zelfregulerend mechanisme in systemen, d.w.z. als een mechanisme waarmee systemen zichzelf besturen. Het gaat om een voortdurende kringloop van acties en reacties in en tussen systemen, waarbij de reacties dienen als feedback.

We zien dit zelfreguleringsmechanisme bijvoorbeeld in de natuur. Levende wezens bezitten tot op zekere hoogte het vermogen om een constant milieu te handhaven. In 1932 schreef Walter Cannon het boek met de titel *The wisdom of the body*. In dit boek benadrukt Cannon het principe van de *zelfregulatie*. Door dit mechanisme is een natuurlijk systeem in staat om tijdig fouten te corrigeren en het systeem in evenwicht te houden. Dat onze lichaamsbewegingen doorgaans zo ongestoord verlopen, hangt bijvoorbeeld samen met het feedbackproces in het lichaam. Bij elke beweging is er een kringloop van motorische en sensorische signalen en terugkoppelingen van signalen tussen het centrale zenuwstelsel en de effector (een bepaalde spiergroep). Naast deze kringloop van bewegingen, zien we circulatieprocessen op het gebied van de spijsvertering, de ademhaling, de bloedsomloop en de lichaamstemperatuur.

In de cybernetica verwijst het begrip 'feedback' naar processen van zelfregulering in o.a. mechanische systemen. Met de bouw van complexere machines kwam men op het spoor van zelfregulerende controlemechanismen. Het woord 'controle' verwijst hier naar een systematiek in een serie van instructies, waarbij uitvoering van een instructie wacht op een voorafgaande instructie, waarvan de uitvoering weer van een volgende instructie afhangt (15). Een zichzelf regulerend systeem gaat te werk als de *thermostaat* van een centrale verwarming (16). Een ketel warmt het huis op. De thermometer die in de thermostaat zit ingebouwd, meet de temperatuur in het huis op en *vergelijkt*

deze temperatuur (*de feitelijke waarde*) met een vooraf ingestelde temperatuurnorm (*de nagestreefde waarde*). De thermostaat stuurt zijn bevindingen door naar de verwarmingsketel, waardoor deze een signaal krijgt om bijvoorbeeld harder te gaan branden. De werking van de verwarmingsketel wordt dus bijgestuurd op basis van informatie over het effect van die ketel op de temperatuur in huis. De thermostaat meet het verschil tussen de feitelijke en de wenselijke waarde en controleert zo de temperatuur in het huis.

Aan dit voorbeeld van de thermostaat zien we dat drie functies in het zelfregulatieproces essentieel zijn:

1. een *sensor* registreert de temperatuur van het huis;
 2. een mechanisme *vergelijkt* de informatie van de sensor met een wenselijke waarde;
 3. *bepaald deel van het systeem* verlaagt of verhoogt de temperatuur.
- Het gaat hier om een ja of nee beslissing (vergelijk het binair beslissingsontwerp van computers: 0 of 1). Als de vergelijking een discrepantie oplevert, dan volgt er een operatie; als er geen discrepantie is, dan vindt er geen transfer plaats.

Verder valt in het voorbeeld op, dat het systeem behalve normen (nagestreefde waarden) ook *marges* toelaat rondom deze normen. Deze marges geven aan hoever de output mag afwijken van de normen. De vraag is dan hoe nauwkeurig het systeem is 'afgesteld'. De thermostaat is bijvoorbeeld afgesteld op 21 graden en de verwarmingsketel krijgt al een signaal om te gaan branden bij 20,5 graden en krijgt al een signaal om te stoppen met branden bij 23 graden. Dit inregelen en instellen van de marges rond de norm (de nagestreefde waarde) heet *kalibratie*. Onder druk van interne of externe spanningen kan het systeem ertoe overgaan om ofwel de marges te verruimen bij gelijkblijven van de normen ofwel de norm zelf te wijzigen. In het laatste geval zet iemand de thermostaat bijvoorbeeld op 23 graden.

Positieve en negatieve feedback

In de systeemtheorie wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten feedback: *positieve en negatieve feedback*.

Wanneer de afwijking van de norm binnen de toelaatbare marges valt, laat het systeem zijn norm in stand en wordt de feedback 'negatief' genoemd. De norm blijft hetzelfde en de verwarmingsketel gaat harder branden, zodat het huis weer op temperatuur komt. Via negatieve feedback handhaaft het systeem zijn *stabiliteit* en toestand van evenwicht. De feedback wordt negatief genoemd, omdat hij een gevoelde 'fout' corrigeert. Zijn actie dient om een ervaren *discrepantie*, d.w.z. een tegenstrijdig verschil tussen de feitelijke waarde en de nagestreefde waarde, te *reduceren of te negeren*. Negatieve feedback remt dus verandering van de norm zelf af.

Wanneer de afwijking van de norm buiten de toelaatbare marges valt, kan het systeem de norm zèlf gaan veranderen. De feedback wordt dan 'positief' genoemd, omdat hij de afwijking tussen de feitelijke en de nagestreefde

waarde vergroot. Het is afwijking-vergrotende feedback. Bij positieve feedback wordt de norm dus aangepast aan de output. De thermostaat wordt bijvoorbeeld op 23 graden gezet. De informatie wordt bij positieve feedback gebruikt om te komen tot een nieuwe norm. Positieve feedback stimuleert dus de *verandering* van de standaardnorm.

De termen 'positieve en negatieve feedback' zijn op zichzelf neutraal van betekenis. Ze geven alleen aan of er sprake is van het instandhouden van de norm en een aanpassing aan de norm of dat er sprake is van een verandering van de norm zèlf. Wanneer de positieve vorm van feedback overheerst, wordt het systeem instabiel en oncontroleerbaar. Een goed voorbeeld is de persoon die nog nooit een motorboot heeft bestuurd en nu voor het eerst probeert om de boot te parkeren. Hij accelereert in één richting langer dan zou moeten. Hij overreageert telkens en de boot, het geheel, wordt onbestuurbaar.

Bovengeschikte en ondergeschikte niveaus van feedback

In complexe systemen zoals de mens zijn talrijke feedbackprocessen tegelijkertijd werkzaam en onderling nauw met elkaar verbonden (18). In het bovengenoemde voorbeeld van de thermostaat was slechts sprake van één feedbackproces dat de harmonie bewaarde tussen een gevoelde waarde en een wenselijke waarde. Was de harmonie zoek, dan kwam het systeem in actie. In een complex systeem waar talrijke feedbackprocessen tegelijkertijd en onderling verbonden werkzaam zijn kan, aldus Carver en Scheier (24), een positief feedbackproces in een subsysteem functioneel zijn voor het systeem als geheel onder *twee voorwaarden*:

1. als het ondergeschikt is aan een bovengeschikt negatief feedbackproces in het systeem en
2. als de actie van dit subsysteem relatief kort duurt.

Een positief feedbackproces op zichzelf zou immers doorgaan een ervaren afwijking eindeloos in het hele systeem te vergroten. Daardoor zou het systeem als geheel onbestuurbaar worden.

In het handelen van mensen is het overigens moeilijk van buitenaf te zien of we op een bepaald ogenblik te maken hebben met een positief of een negatief feedbackproces. Is de handeling van een persoon gericht op het vergroten van de discrepantie tussen een gevoelde waarde en een standaardwaarde of handelt hij mogelijk om een discrepantie te verkleinen tussen een gevoelde waarde en een *andersoortige* standaardwaarde. Er zijn immers diverse soorten standaardwaarden in het hele systeem tegelijkertijd actief. Volgens Carver en Scheier (24) bestaan er in complexe systemen *verschillende hiërarchische niveaus van waarden*: van zeer concreet tot zeer abstract (zie hiërarchie van Powers, paragraaf 2.2). Op elk van deze waarden of doelen is feedback mogelijk.

De verschillende niveaus van waarden opereren echter op verschillende tijdschalen. Een bovengeschikt (dominant) feedback- of controlesysteem opereert langzamer dan een ondergeschikt controlesysteem en heeft dus meer tijd nodig. Zo kan een hulpverlener tijdens één gesprek met de cliënt meerdere

keren reflecteren op concretere waarden of doelen, bijvoorbeeld op het niveau van de zintuiglijke waarnemingen of op de volgorde waarin er iets is voorgevallen. Normaal gesproken zal hij echter niet zo vaak tijdens één gesprek met de cliënt reflecteren op de abstractere waarden waarop de cliënt in zijn handelen is gericht, bijvoorbeeld op het niveau van de principes die aan gedrag ten grondslag liggen, bijvoorbeeld het principe 'ik wilde geloofwaardig bij de ander overkomen'. De hulpverlener 'weet' dat het immers meer tijd kost om de waargenomen handelingssituatie te vergelijken met een abstractere waarde dan met een concretere waarde. Handelingssituaties met de cliënt bespreken op principe-niveau kost meer tijd dan handelingssituaties bespreken op concreter niveau, bijvoorbeeld van de zintuiglijke waarneming. Een abstracter, hoger niveau feedbackproces moet immers rekening houden met en aansluiten bij de informatie uit al de ondergeschikte feedbackprocessen. Deze ondergeschikte systemen hebben echter ook de tijd nodig om hun *eigen* aanpassingen te maken. Een hulpverlener kan de cliënt echter bij deze aanpassing helpen door niet alleen op het meest abstracte principeniveau op het gedrag te reflecteren, maar ook op overgangsniveau - bijvoorbeeld op verandering in dit gedrag tussen de ene en de andere dag, tussen de ene rol en de andere rol -, op volgordeniveau - we zien bijvoorbeeld dat dit gedrag altijd volgt op iets anders -, op relatieniveau - we zien dat dit gedrag samenvalt met bepaald gedrag van de partner - en op het niveau van de lichamelijke sensaties. In ieder geval geldt: hoe hoger we in de hiërarchie van nagestreefde waarden komen, hoe langzamer de correcties van ervaren afwijkingen van de nagestreefde waarde plaatsvinden.

Laten we als voorbeeld om het bovenstaande te illustreren en te verhelderen, nemen: *de zelfregulatie van onze lichaamstemperatuur*. Of het om ons heen nu 16 of 30 graden is, onze lichaamstemperatuur blijft ongeveer 36,7 graden. Bij verstoring daarvan zal het lichaam allerlei processen in werking zetten om dit evenwicht terug te vinden. Zo scheidt het lichaam bij te veel warmte spontaan zweet uit. Dit verlaagt de temperatuur van de huid en van het bloed onder de huid. Dit bloed koelt de rest van het bloed. Bij een te lage temperatuur gaan we echter bibberen. Omdat de spanning van de spieren bij het bibberen zo weinig mechanische energie vrijmaakt, kan een groot deel van de energie die de samentrekkingen van de spieren produceert, worden omgezet in hitte, waardoor we onszelf weer wat opwarmen. (voor een verdere uitwerking van dit voorbeeld, zie Carver en Scheier, 26).

Aan dit voorbeeld zien we opnieuw (zie voorbeeld van de thermostaat) dat drie functies van het zelfregulatieproces essentieel zijn:

1. een *sensor* registreert de lichaamstemperatuur;
2. een mechanisme *vergelijkt* de informatie van de sensor met een wenselijke waarde;
3. *bepaalde organen* verlagen of verhogen de lichaamstemperatuur. Ook hier gaat het, net als bij de thermostaat, om een ja of nee beslissing. Zulke simpele beslissingen kunnen natuurlijk gemakkelijk in een eindeloze keten van beslissingen aan elkaar worden gekoppeld.

Voor wat betreft de regulatie van de lichaamstemperatuur is dit echter nog een te beperkte voorstelling van zaken. De wenselijke waarde voor het regelen van de temperatuur in het menselijk lichaam is immers niet exact bepaald zoals bij het voorbeeld van de thermostaat. De wenselijke waarde van de lichaamstemperatuur wordt immers bepaald door een ander feedbacksysteem in het lichaam, een bovengeschild feedbacksysteem. Bij koorts is de lichaamstemperatuur bijvoorbeeld hoger dan de normale standaardwaarde. Terwijl de koorts stijgt, houdt dit andere feedbacksysteem de lichaamstemperatuur op een hoger niveau dan normaal. En als de temperatuur van buitenaf de lichaamstemperatuur dan probeert te verlagen, gaan we bibberen om de lichaamstemperatuur te verhogen. Heeft de persoon geen koorts, dan lokt het hete lichaam juist uit dat men gaat *zweten*. Dit zijn dus twee dwars-op-elkaar-staande feedbackprocessen in het lichaam. De wenselijke waarde is bij koorts verhoogd door een bovengeschild feedbacksysteem in het lichaam. Dit bovengeschildte controlesysteem levert de in een bepaalde situatie gewenste standaardwaarde voor het regelen van de lichaamstemperatuur. Normaal treedt het niet in werking, alleen bij ziekte van het lichaam.

De bovenstaande principes van de systeemtheorie hebben belangrijke gevolgen voor de zelfregulatie van menselijke systemen. Mensen worden gezien als systemen die zichzelf besturen door de feitelijke situatie waarin zij handelen te vergelijken met een wenselijke waarde, een standaardwaarde voor hun gedrag. Deze wenselijke waarde wordt ook wel *referentiewaarde* genoemd. Wanneer er sprake is van een waargenomen discrepantie tussen de feitelijke waarde en de referentiewaarde, zullen zij deze discrepantie proberen te reduceren. In het andere geval volgt er geen operatie.

2.2. Informatie en het gebruik van herkenningsschema's

Een centraal begrip in de cybernetische of controle-theorie benadering van Carver en Scheier is *informatie*. Informatie is de stof van onze waarnemingen van de realiteit (12). Deze informatie wordt op een of andere manier gecodeerd, in ons geheugen opgeslagen (vergelijk het opslaan van gegevens in de computer). Hoe gaat dit opslaan in het geheugen en het weer uit het geheugen halen in zijn werk?

De vorming van categorieën

In de cybernetica veronderstelt men, kort samengevat, dat elk waargenomen object of gebeurtenis kan worden opgeslagen door de kenmerken van dat object of die gebeurtenis te isoleren. Het waargenomene - het concrete - kan worden gedefinieerd als de totaliteit van de mogelijk te abstraheren (te isoleren) kenmerken van dat object of die gebeurtenis. Het waargenomene laat sporen na in het geheugen. Deze sporen, deze documenten, worden vervolgens georganiseerd, geclassificeerd en geïnterpreteerd door de organisatiestructuur van de hersenen. Er vindt dus een transformatieproces plaats van de zintuiglijke input informatie in nieuwe informatie. Laat ik uitleggen wat hier wordt bedoeld.

Cognitieve psychologen zijn het er in grote lijnen over eens, dat mensen hun ervaringen organiseren door *categorieën* - bijvoorbeeld het begrip *auto* - te ontwikkelen. Nieuwe ervaringen benoemt men dan op grond van hun gelijkheid met deze in het geheugen opgeslagen categorieën (59). In een categorie is een aantal kenmerken van objecten of gebeurtenissen samengevat, omdat deze kenmerken iets overeenkomstigs vertonen. Zo zijn een aantal overeenkomstige kenmerken van de objecten 'auto's' samengevat in het begrip 'auto'. Met behulp van categorieën scheppen wij orde in onze ervaringen. Het proces waarlangs categorieën worden gevormd heet *abstraheren*. Uit een serie van gelijksoortige ervaringen wordt een of andere gemeenschappelijkheid 'ge-abstraheerd'. Vandaar kunnen specifieke exemplaren worden geïdentificeerd als leden van die categorie, omdat ze één of meer elementen van die categorie bezitten. Abstraheren betekent dus: een *herkenningsschema vormen*, bijvoorbeeld het normale 'auto' schema. Een schema is een set van regels die een kennisstructuur definiëren (66). Herkenningsschema's zijn relatief permanente cognitieve structuren in de persoon. Omdat niet alle kenmerken van een object of situatie in een categorie zijn opgenomen, kan men zich afvragen in welke graad iets of iemand tot een bepaalde categorie hoort. Het aantal mogelijkheden gaat van perfect lidmaatschap (*prototype*) tot perfect niet-lidmaatschap. Er zijn verschillende graden van 'ergens bij horen'.

Een hiërarchie in het toekennen van kwaliteiten

Een heleboel kenmerken (attributies) van objecten en situaties zijn waarneembaar. En dit zijn niet alleen kenmerken als: de kleur van iemand, de

aanwezigheid van een object of het toevallig samengaan van twee kenmerken in een situatie. Integendeel, het kunnen zowel enkelvoudige, concrete kenmerken zijn als complexe en abstracte kenmerken. De soort van kenmerken die in het geheugen kunnen worden opgeslagen vertonen een hiërarchie in termen van logische complexiteit. Hoe hoger we komen in de hiërarchie, hoe meer bovengeschild het waarnemingsniveau is, omdat het de vorige niveaus op een abstracter niveau integreert. Derhalve gaat de waarneming op de hogere niveaus van abstractie langzamer en handelen de lagere niveausystemen sneller.

Powers (68) heeft de volgende hiërarchie in het waarnemen van kwaliteiten van objecten en situaties opgesteld:

1. Intensiteit

Het laagste niveau van de hiërarchie is de *graad van stimulatie* die wordt ervaren op het niveau van de uiteinden van de gevoelszenuwen in het lichaam. Denk bijvoorbeeld aan de spanning op de spieren. Men ervaart een bepaalde stimulatie, zonder dat men aangeeft wat voor type stimulatie wordt ervaren. Om te kunnen benoemen om welk type stimulatie het gaat, is immers al een specifiek soort integratie vereist. Deze integratie resulteert in het tweede niveau van de hiërarchie:

2. Sensatie

Sensatie of zintuiglijke waarneming is een afgewogen combinatie van intensiteitswaarden. De afweging resulteert in het ervaren van een of andere gevoelskwaliteit, zoals kleur, geluid of kracht.

3. Configuratie

Op een hoger niveau van integratie worden de sensaties gegroepeerd in herkenbare clusters. We zien bijvoorbeeld een gedaante, een groepering of een object. Een configuratie is al een product van het abstraheren.

Tot nu toe zijn de kwaliteiten die aan objecten of situaties worden toegekend nog betrekkelijk statisch: de ervaring kan vrij scherp onder woorden worden gebracht. Anders is dit bij het waarnemen van de volgende kwaliteiten:

4. Overgang

Men ervaart nu een gevoel van verandering, van beweging. Een overgang is het resultaat van een serie configuraties die van het ene naar het andere worden omgevormd in een bepaalde tijdsperiode. Neem bijvoorbeeld het ervaren van beweging als je in een auto rijdt of de verandering in je eigen stemming tussen gisteren en vandaag.

5. Volgorde

De overgangen nemen wij nu waar in een bepaalde volgorde. Iemand opent de deur en gaat er doorheen. Dit is een volgorde van een serie relatief onderscheiden configuraties - bijvoorbeeld met de hand de deurknop vastpakken - en overgangen - bijvoorbeeld de deurknop omdraaien. Men ziet dus dat gebeurtenissen elkaar opvolgen in een bepaalde volgorde.

6. Relatie

Relaties waarnemen is weer een hoger niveau van abstraheren. Een relatie veronderstelt immers op zijn minst twee verschillende soorten objecten of

gebeurtenissen die met elkaar worden verbonden. Het is dus niet een simpel het ene en het andere ervaren, maar de relatie tussen beide - op, boven of naast - zien. De relatie kan een simpel samen-vóórkomen van twee kenmerken zijn. Dan is het nog niet zo ingewikkeld. Moeilijker wordt het, als het gaat om heel complexe relaties, bijvoorbeeld een relatie tussen twee mensen. Het gaat dan om een zeer complexe interactie tussen twee 'objecten'. Complexe relaties kunnen waarnemen veronderstelt een hoog niveau van abstraheren.

De nu volgende twee niveaus van de hiërarchie zijn het meest belangrijk voor de theorie over zelfregulatie. Aan het menselijk handelen liggen immers conceptuele of morele principes ten grondslag en een programma dat op die principe-doelen wordt afgestemd (zie paragraaf 2.4).

7. Programma

Bij het waarnemen van een programma gaat het om volgordes in het handelen van mensen in de zin van *als-dan-beslissingen*. Het gaat hier om een reeks keuzepunten, om het gebruik van een bepaalde strategie of 'script'. Zo kan men waarnemen dat een persoon die door de deur binnenkomt, bezig is om te beslissen of de deur nu wèl of niet op slot zit, terwijl hij de knop probeert om te draaien. Men neemt dan een gebeurtenis of situatie waar op programma-niveau. Het testen van het slot houdt immers een 'als-dan' beslissing in.

8. Principe

Het wezen van een programma (niveau 7) is het gevoel voor de uitvoering van een strategie. het wezen van dit achtste waarnemingsniveau is het gevoel, dat de strategie wordt uitgevoerd ten dienste van een of ander breder principe. Men neemt zichzelf of anderen waar als dat men een goede indruk op mensen wil maken, eerlijk wil zijn tegenover mensen of wil bevorderen dat anderen hun eigen keuze maken. Deze principes kunnen impliciet in het gedrag van mensen aanwezig zijn. Het typische van principes is dat zij via veel soorten strategieën in veel gedragsdomeinen kunnen worden gerealiseerd. Daarom betreft het waarnemen van principes een hoger abstractieniveau van het programmaniveau.

De implicaties van deze hiërarchie voor zelfregulatie bespreken we in paragraaf 2.4.

Het nemen van beslissingen

In het nemen van beslissingen over het toekennen van een object of gebeurtenis aan een categorie - een onderdeel van het proces van abstraheren - kunnen veel mogelijke fouten (*bias*) optreden. We bespreken vier mogelijke systematische fouten in het vellen van een oordeel:

1. Representativiteit

Gedeeltelijk lijkt een kenmerk op een categorie en men concludeert meteen maar tot lidmaatschap. Op zichzelf is dit nog niet misleidend, maar men kan de neiging hebben om nu maar op te houden met het onderzoeken van nadere informatie.

Personen zijn onderworpen aan dezelfde processen van abstraheren en

categoriseren als andere objecten en gebeurtenissen. Zo houdt waarschijnlijk ieder mens er een *impliciete persoonlijkheidstheorie* op na (82). Kenmerken van personen zien wij als vóórkomend in clusters. Kenmerken zijn opgeslagen in onderling verbonden clusters van kenmerken. Als we een deel van het cluster bij iemand waarnemen, dan hebben we de neiging om meteen dit hele cluster toe te kennen en vervolgens op te houden met verder zoeken.

2. Schatting bij benadering en aanpassing

Een tweede systematische fout is dat men een eerste ruwe schatting maakt en bij zijn eindoordeel deze ruwe schatting wat aanpast. Het misleidende zit hier in het teveel vastleggen (verankeren) van de eerste schatting, zodat de aanpassing gewoonlijk niet voldoende is om de fout van de eerste schatting te compenseren.

Als men iemand al in een categorie heeft geplaatst - de hulpverlener heeft de andere persoon al in de categorie *cliënt* geplaatst - dan leidt dat vervolgens tot aanzienlijke gevolgtrekkingen over die persoon. Men plaatst de ander dan in zijn persoonlijkheidstheorie. In verschillende mate hebben mensen vervolgens de neiging om te gaan zoeken naar theorie-bevestigende evidentie en theorie-weerleggende evidentie te ontkennen (85).

Een belangrijke factor in de waarneming blijkt dus te zijn: de categorieën die al in de waarnemer - bijvoorbeeld de agogisch werker - aanwezig zijn (en de sterkte waarmee ze aanwezig zijn), nog vóórdát hij bijvoorbeeld de cliënt heeft gezien. Deze categorieën blijken immers het gemakkelijkst te worden geactiveerd (83), als er tenminste ook sprake is van een of andere aannemelijkheid. Het gaat hier om het effect van *priming*, d.w.z. van het activeren van een waarnemingscategorie nog vóórdát men de betreffende persoon heeft gezien. 'Priming' maakt het waarschijnlijker dat de categorie ook wordt toegepast op het beobserveerde gedrag van de ander in een andere context, maar dan moet de toepassing van die categorie op zijn minst wel plausibel zijn en een relatie vaak voorkomen.

Wanneer er op deze manier een eerste plaatsing in een bepaalde categorie heeft plaatsgevonden, heeft dit zijn invloed op het zoeken naar en opslaan van nieuwe gegevens. Als een hulpverlener bijvoorbeeld positieve verwachtingen heeft van een cliënt - 'Zij is heel pienter' of 'Hij is heel vriendelijk in de omgang' - dan heeft deze eerste plaatsing als effect dat hij nog meer soortgelijke trekken zal gaan zoeken die deze positieve verwachting bevestigen.

3. Beschikbaarheid

Een derde belangrijke regel bij oordeelsvorming is 'beschikbaarheid'. Deze regel gaat over het gemak waarmee iets in het geheugen komt als zijnde een gids voor wat het waarschijnlijk is.

Vaak is dit een nuttige tactiek, omdat voorbeelden van grotere klassen gewoonlijk sneller worden herinnerd dan voorbeelden van minder vaak vóórkomende klassen. Helaas ziet men hierbij over het hoofd het feit dat het herstelproces wordt beïnvloed door veel andere variabelen dan klassegrootte.

Zo is bepaalde informatie gemakkelijker voorhanden dan andere informatie. Bij het iemand plaatsen in een bepaalde categorie blijken met name *de in het oog springende kenmerken* van iemand belangrijk te zijn. Deze kenmerken blijken een disproportionele invloed uit te oefenen op het categoriseren van mensen. Het gaat hier bijvoorbeeld om kenmerken als sexe, huidskleur of leeftijd. Dergelijke kenmerken zijn dus zeer gevoelig voor discriminatie.

4. Illusoire correlatie

Als twee gebeurtenissen conceptueel aan elkaar zijn verbonden, dan vindt er een overschatting plaats van de frequenties waarmee deze twee gebeurtenissen vóórkomen. Mensen beoordelen de sterkte van een relatie bijna alleen op basis van de frequenties van een positief samengaan van de twee variabelen en ontkennen alle andere bronnen van informatie, inclusief het vóórkomen van de ene variabele in afwezigheid van de andere variabele.

Als we een regel willen opstellen, dan moeten we dus niet alleen de validiteit van die regel testen. We moeten ook naar gevallen kijken die - als de regel correct is - de *afwezigheid* van een bevestigende uitkomst produceren. Maar in de praktijk testen mensen regels enkel door voorbeelden te zoeken die de regel bevestigen. Slechts zelden proberen ze doelgericht voorbeelden te vinden die de regel *niet* bevestigen. Het resultaat is dat mensen zichzelf zelden de kans geven om uit te vinden of de regel die ze veronderstellen dat hij waar is, feitelijk verkeerd is.

Mensen organiseren hun ervaringen dus door categorieën te ontwikkelen. In het toekennen van een object of gebeurtenis aan een bepaalde categorie maken mensen gebruik van bepaalde regels. We hebben hier vier regels besproken. Hoewel elk van deze vier regels gewoonlijk effectiever is dan zomaar in het wilde weg gissen, veroorzaken deze gebruikte regels echter ook veel systematische fouten (bias) in het waarnemen en oordelen.

2.3. Aandacht richten

In de vorige paragraaf hebben we gesproken over de ontwikkeling en het gebruik van schema's voor het herkennen en categoriseren van waarnemingen en kennis. Welke schema's de persoon nu gebruikt, hangt af van de vraag waar hij zijn aandacht op richt. Richt hij bijvoorbeeld zijn aandacht op de omgeving of op het zelf? Op dit 'aandacht richten' gaan we in deze paragraaf in.

Carver en Scheier veronderstellen dat *aandacht* - en vooral de selectiviteit van de aandacht - een belangrijke factor is om de zelfregulatie van het menselijk gedrag te kunnen begrijpen (35). Mensen schenken aandacht aan iets. Ze merken iets op, terwijl ze iets anders juist niet opmerken. Ze zijn dus *selectief* in wat ze waarnemen. Ze zijn selectief in hun aandacht, maar wát ze precies selecteren kan van moment tot moment verschillend zijn. Een goed voorbeeld van deze snelle herselectie is het gedrag van een chauffeur die niet zeker weet of hij op de juiste weg zit, en die een kruispunt nadert. Allereerst zoekt de chauffeur naar borden langs de weg die hem informatie verschaffen en let hij op kenmerken als kleur, grootte en vorm van de borden. Als hij dan eenmaal een bord heeft gevonden, worden deze kenmerken echter veronachtzaamd en wordt de aandacht verschoven naar de semantische informatie die in de letters van de borden zit opgenomen.

Mensen zijn dus selectief in hun waarneming. Nemen we het gebied van 'alle informatie die op een bepaald ogenblik toegankelijk is voor gewaarwording' in gedachte. We kunnen dan binnen dit gebied onderscheid maken tussen *twee belangrijke bronnen* van informatie: sommige informatie stamt uit de omgeving; andere informatie is afkomstig van binnen de persoon. Carver en Scheier veronderstellen dat de aandacht voor de omgeving afneemt, als de aandacht voor het zelf toeneemt en omgekeerd.

Uit welke bron de informatie komt, is afhankelijk van waar we onze aandacht op richten: richten we onze aandacht op de omgeving (omgeving-focus) of richten we onze aandacht op informatie die van binnen komt (zelf-focus). Er is sprake van *omgeving-focus* als de informatie afkomstig is van de afstand-ontvangers (receptoren), zoals de ogen en de oren, en als de informatie gaat over iets buiten het zelf van de persoon. Er is sprake van *zelf-focus*, als de informatie afkomstig is van nabijheid-ontvangers - denk hier bijvoorbeeld aan receptoren die de hartslag of pijn in het lichaam opmerken - en als de informatie gerelateerd is aan het zelf van de persoon (38).

Mensen verschuiven voortdurend hun aandacht van het zelf naar de omgeving (het niet-zelf) en omgekeerd. Ze gaan op zoek naar een aspect van het zelf, dat door een of ander kenmerk van de omgeving hen wordt ingegeven. Als ze naar de omgeving kijken, zoeken ze vaak een facet van de externe wereld dat hen wordt ingegeven door iets van binnen. Als bijvoorbeeld iemands aandacht wordt getrokken door een gebeurtenis in de omgeving die hij herkent als 'typisch agressie-verwekkend', dan zal zijn aandacht gaan naar die delen van het zelf die verbonden zijn met de ervaring van deze emotie. Als het meest recent gezochte aspect van het zelf een gevoel van verveling is, dan zal de

aandacht op de omgeving specifiek gericht zijn op het zoeken naar iets nieuws.

Carver en Scheier richten hun aandacht vooral op zelf-focus. Het 'zelf' van mensen zien zij als een veelvoudige eenheid, als een geheel dat veel verschillende facetten bevat (42). Op verschillende tijden en in verschillende contexten worden verschillende facetten van het zelf uitgelokt. Interessant is in dit verband het onderscheid tussen *private en publieke aspecten van het zelf*. De aandacht focussen op het private zelf betekent: oog hebben voor informatie uit de eigen innerlijke wereld. De aandacht richten op publieke aspecten betekent: zich bekommeren om de manier waarop men bij andere mensen óverkomt.

Op welk aspect van het zelf men zijn aandacht richt, hangt samen met de situatie waarin men zich bevindt. Als iemand bijvoorbeeld pijn heeft en hij concentreert zich bijvoorbeeld op muziek - iets in de omgeving wat zijn aandacht trekt - dan vermindert dit de gewaarwording van de pijn. De kans dat de aandacht sterk naar binnen trekt, is vooral aanwezig bij opvallende lichaamsactiviteit, zoals ongewone hartslag of honger. Dit trekt dan niet alle aandacht naar die lichaamsactiviteit toe, maar ook naar het zelf in het algemeen.

De aandacht kan ook door externe factoren uit de omgeving naar het zelf worden getrokken. Uit experimenteel onderzoek op dit gebied is onder andere naar voren gekomen, dat de TV-camera, de spiegel, de cassette recorder en het toeschouwerspubliek de zelf-focus versterken. De spiegel maakt iemand met name gewaar van het private deel van zichzelf. Het werken met camera's, cassette-opnames en toeschouwers maakt iemand met name gewaar van zijn publieke zelf. In een handelingssituatie waarbij toeschouwers aanwezig zijn - denk hier bijvoorbeeld ook aan mensen die in een ziekenhuis of verpleeginstelling zijn opgenomen of aan mensen die plotseling meer dan voorheen geobserveerd worden, omdat hun probleem in de openbaarheid is gekomen - herinneren de observanten ons aan onszelf. Zo blijkt ook dat de aandacht naar het zelf wordt getrokken bij *oogcontact*. Als er veel sprake is van oogcontact, dan lijken de effecten van de informatie die wordt overgebracht, groter te zijn. Als het oogcontact minimaal is, dan zijn deze effecten minder. Negatieve informatie leidt bij veel oogcontact dus tot meer negatieve reacties en positieve informatie leidt in zo'n geval tot meer positieve reacties.

Op welk aspect van het zelf men zijn aandacht focust en wat men dus van zichzelf gewaar wordt, is echter niet enkel en alleen afhankelijk van de context (de situatie) waarin iemand zich bevindt. Aandacht voor het zelf is ook een *dispositie*-kenmerk van mensen. Het gaat hier om het begrip *zelf-bewustzijn*. Belangrijk in dit begrip is het onderscheid tussen *privaat zelfbewustzijn* en *publiek zelfbewustzijn*.

Privaat zelfbewustzijn is de dispositie om bedekte en verborgen aspecten van zichzelf gewaar te worden. Mensen die hoog scoren in *privaat zelfbewustzijn* zijn zich bijzonder bewust van hun eigen gedachten, gevoelens, houdingen, motieven en gedragsneigingen. Ze zijn gevoelig voor variaties in hun emoties.

Ze zijn ook sterk begaan met en reageren sterk op interne factoren die het gedrag bepalen. De aandacht wordt hier gericht op de private aspecten van het zelf. Personen die hoog scoren op private zelf-focus blijken meer bestand te zijn tegen suggestie dan mensen die hoog scoren in publieke zelf-focus (113). Onder bepaalde omstandigheden kunnen zij echter bepaalde oordelen over het betrokken zijn bij en het verantwoordelijk zijn voor resultaten ook overdrijven. Afhankelijk van waar iemand zijn aandacht op focust, voelt men zich verantwoordelijk voor neutrale gebeurtenissen en zelfs voor de situatie waar bepaalde ongelukkige anderen in verkeren (102).

Publiek of openbaar zelfbewustzijn is de neiging om de openlijk getoonde aspecten van zichzelf gewaar te zijn, het zelf als een sociaal object te zijn dat invloed heeft op andere mensen. Mensen die hoog scoren in publiek zelfbewustzijn, zijn zich bijzonder bewust van ze bij andere mensen overkomen. Uit onderzoek komt naar voren (310) dat deze mensen zich goed kunnen aanpassen aan de wisselvalligheden van sociale interactie, en vooral aan hun eigen positie binnen het sociale systeem. Zij zijn zich bijzonder bewust van de soorten indrukken die zij op anderen maken en waarschijnlijk vooral gevoelig voor hun zelf-presentatie naar de buitenwereld. Fenigstein e.a. hebben op grond van dit onderscheid tussen privaat en publiek zelfbewustzijn een schaal ontworpen. In het onderstaande schema staan de items van deze schaal die een factorlading hadden van meer dan .20 opgenomen.

Schema: Items van de zelfbewustzijn-schaal van Fenigstein e.a. (27)

Privaat zelfbewustzijn

1. Ik ben altijd bezig om mezelf te verklaren
2. Over het algemeen let ik niet zo sterk op mezelf
3. Ik denk veel over mezelf na
4. Ik ben vaak het onderwerp van mijn eigen fantasieën
5. Ik onderzoek mezelf nooit nauwkeurig
6. Ik richt over het algemeen de aandacht op mijn innerlijke gevoelens
7. Ik onderzoek voortdurend mijn motieven
8. Ik heb soms het gevoel dat ik verleerd heb om eens naar mijzelf te kijken
9. Ik ben alert op veranderingen in mijn stemming
10. Ik ben me bewust van hoe mijn geest werkt op het moment dat ik bezig ben om me door een probleem heen te werken

Publiek zelfbewustzijn

11. Ik hou me bezig met de stijl waarop ik dingen doe
12. Ik hou me bezig met de manier waarop ik mezelf presenteer
13. Ik ben mezelf bewust van de manier waarop ik kijk
14. Ik zit er gewoonlijk over in of ik wel een goede indruk maak
15. Een van de laatste dingen die ik doe, voordat ik mijn huis verlaat, is kijken in de spiegel
16. Het houdt me bezig wat andere mensen van me denken
17. Ik ben me gewoonlijk bewust van hoe ik eruit zie

Het onderscheid tussen privaat en publiek zelfbewustzijn is een krachtig en

belangrijk onderscheid gebleken in het voorspellen van het gedrag van mensen. In hoofdstuk 5 zullen we op dit onderwerp verder ingaan.

2.4. Aandacht en motivatie

Tot nu toe hebben we vooral statische processen van zelfregulatie bestudeerd. We hebben de aandacht gevestigd op zelfregulatie als een cybernetisch mechanisme, op zelfregulatie als cognitief gebeuren en op het belang van aandacht focussen op zichzelf of omgeving bij zelfregulatie van gedrag. Om het verschijnsel 'zelfregulatie' verder uit te werken is echter een op verandering gericht, dynamisch, model nodig. Nodig is een model van *motivationale* processen. Een dergelijk dynamisch model veronderstelt twee systemen (117):

1. een systeem dat een standaardwaarde of een doel voor het gedrag tot stand brengt. Dit doel dient als een algemene gids om de opeenvolgende handelingen te bepalen;
2. een systeem dat de discrepantie reduceert tussen een bestaande toestand en een wenselijke toestand. We zullen bij dit punt vooral de aandacht vestigen op de belangrijke rol van verwachtingen.

Deze beide systemen zullen we in deze paragraaf de revue laten passeren.

De aandacht richten op een gedragsstandaard

De controle-theorie ziet zelfregulatie als een proces van het bepalen van doelen en deze doelen vervolgens gebruiken als referentiewaarden voor feedbacksystemen die de bestaande toestand in overeenstemming brengen met de doelen (119). Een referentiewaarde is een gedragsstandaard als 'punt van vergelijking'. Deze waarde is gedefinieerd als een *wenselijke toestand*. We moeten hier niet denken aan een of ander bewust moreel oordeel. Standaarden zijn eenvoudigweg aanduidingen van kwaliteiten, van situaties of van handelingen. Vergelijk in dit verband de thermostaat die als standaard een bepaalde temperatuur aanhoudt. Of als iemand auto rijdt, dan is zijn standaard dat hij tenminste de auto op de weg houdt.

De vraag is nu: welke gedragsstandaarden legt iemand aan? In zekere zin zit deze standaard al *in de herkenningsschema's* die mensen hanteren. Zo blijkt uit onderzoek (121), dat bijvoorbeeld het exemplaar 'appel' bij proefpersonen een aantal kenmerken uitlokt, zoals 'rood, rond, groeit aan bomen', maar ook een kenmerk als '*men kan het eten*'. De specificatie van gedrag ('men kan het eten') is dus op dezelfde manier als code in een categorie opgenomen zoals andere kenmerken van een categorie. Verder zitten gedragsstandaarden ook sterk *aan situaties gekoppeld*. Bij bepaalde situaties past bepaald gedrag en bepaalde situaties lokken bepaalde gedragsstandaarden uit. Zo brengen mensen elkaar bijvoorbeeld op grond van een opvallend uiterlijk onder in categorieën en specificeren daarmee een bepaald gedrag, een bepaalde manier van reageren op die ander. En soms zoeken we andere mensen of een bepaalde groep uit *voor het uitdrukkelijke doel om een gedragsstandaard te bepalen*, een persoon of een groep waarmee we ons vergelijken. De sociale vergelijkingstheorie van Festinger is op dit proces gebaseerd.

Gedragsstandaarden ontstaan echter niet alleen via het categoriseren van de fysische en sociale omgeving. Gedragsstandaarden kunnen ook voortkomen

uit het waarnemen van een of ander aspect van het *zelf*. Een bepaalde aspect van het zelf kan in het oog springend zijn en het wenselijk doelgedrag aangeven.

Welke *soorten gedragsstandaarden* kunnen we nu onderscheiden?

Powers stelt dat het menselijk zenuwstelsel een hiërarchie van controle systemen bevat. Elk niveau van deze hiërarchie controleert een ander aspect van het gedrag, en dus een ander aspect van de perceptuele ervaring. We hebben deze hiërarchie al in paragraaf 2.3 besproken bij het bekijken van de verschillende manieren waarop een persoon een bepaalde stimulus kan waarnemen. Elk hiërarchisch niveau betekent echter niet alleen een verschillend niveau van *wáárnemen*, maar betekent ook het gebruik van een ander type gedragsstandaard. Afhankelijk van de vraag, op welk niveau men een bepaalde stimulus waarneemt, zal men in zijn gedrag anders *reageren* op die stimulus.

En men kan op veel verschillende niveaus op eenzelfde handelingssituatie reageren, want het uitvoeren van de meeste gedragingen vereist het uitvoeren van honderden of duizenden kleine spierbewegingen. "Koffie zetten" zullen de meesten van ons beschouwen als een tamelijk eenvoudige taak; bij nader onderzoek is het echter een heel complexe activiteit. Hoe kan iemand er zorg voor dragen dat heel deze complexiteit gemakkelijk wordt uitgevoerd? Dat kan, omdat er sprake is van een hiërarchie van controlesystemen: bovengeschiedte en ondergeschikte niveaus (zie paragraaf 2.2).

De hiërarchische niveaus van Powers' zijn, zoals gezegd: intensiteit, sensatie, configuratie, overgang, volgorde, relatie, programma en principe. In elke gedragsituatie kunnen we ons afvragen, op welk analyseniveau iemand zijn aandacht richt en wat op dat moment bijgevolg de meest dominante gids voor het gedrag van deze persoon is.

Nemen we het *voorbeeld* van iemand die een hoffelijke gastheer wil zijn door koffie voor zijn gasten, die onverwachts binnenkomen, te zetten. De bovengeschiedte standaard voor zijn gedrag is in dit geval: te handelen op een hoffelijke manier. Dit is een referentiewaarde op het *principeniveau*. Op verschillende manieren - via een verschillend soort programma - kan deze persoon dit principedoel bereiken. Een manier kan zijn om de gasten allereerst een verfrissing aan te bieden. Het aanbieden van zo'n verfrissing verwijst naar een *programma* of script: een reeks 'als-dan' beslissingen, een reeks keuzepunten. Het programmakarakter van dit gedrag is bijvoorbeeld af te leiden uit het feit, dat hij zijn gedrag af laat hangen van het tijdstip van de dag of wat hij op dat moment aan drank in huis heeft. Dat wil zeggen: niet alle handelingen zijn gespecificeerd.

Verder moet het koffie zetten worden uitgevoerd in een specifieke *volgorde* van handelingen (bijv. filterzakje in filter doen, koffie pakken en met schepje koffie in filter doen) en zijn er momenten in deze activiteit waar volgordes moeten worden gecontroleerd. Al de handelingen die nodig zijn voor het zetten van koffie veronderstellen bovendien *relaties* (bijv. koffie van de bodem af scheppen) *overgangen* (bijv. de beweging van het scheppen),

configuraties (bijv. een handgreep op de schep), *sensaties* (bijv. het grijpen) en *intensiteit* (bijv. spierspanningen). Als we de man nu bezig zien met koffie van de bodem af te scheppen, wat is die man dan aan het doen: hoffelijk handelen, voorzien van een verfrissing, koffie afmeten, de koffie van de bodem afscheppen, de schep bewegen, handgreep op de schep, grijpen of spieren spannen? Het antwoord is natuurlijk: hij is bezig met al deze dingen. Dit voorbeeld laat zien dat elke complexe activiteit een groot aantal ondergeschikte functies veronderstelt, waarin verschillende *kwaliteiten* van het gebeuren moeten worden gecontroleerd. Alle kwaliteiten betekenen: het specificeren van standaarden en alles vindt tegelijkertijd plaats.

We kunnen nu op elk niveau van de hiërarchie onze aandacht richten. Richt men zijn aandacht bijvoorbeeld op de spanning van de spieren (het laagste niveau), dan wordt een verandering in spierspanningen de dominante referentiewaarde. Het richten van de aandacht op een lager niveau betekent, dat de hogere standaard het gedrag van iemand niet beïnvloedt, totdat de aandacht hier op wordt gericht (131). Richt men zijn aandacht daarentegen op een hoger niveau, dan wordt de referentiewaarde van het lager controlesysteem herzien (129). Richt men bijvoorbeeld zijn aandacht op de beweging van de schep door de koffie (overgangsniveau), dan verzekert men zich van de deelname van een ondergeschikte systeem in de gebeurtenis, bijvoorbeeld dat de hand de schep vast heeft (configuratieniveau). Maar deze aandacht verzekert nog niet de deelname van *bovengeschikte* systemen: ben je nu inderdaad wel hoffelijk bezig? Het is mogelijk de aandacht zo sterk te focussen op het betasten van de schep, dat men een moment vergeet wat men eigenlijk aan het doen is.

Met name het focussen van de aandacht op *het programma- en principeniveau* van gedrag is belangrijk voor zelfregulatie. De concretere handelingsniveaus moeten relatief 'automatisch' functioneren, wil de persoon zijn aandacht kunnen richten op een abstracter handelingsniveau. Op welk niveau men zijn aandacht het beste kan richten, zal onder meer afhangen van de mate waarin er op dat gedragsniveau problemen zijn. Als iemand bijvoorbeeld met de auto naar het werk rijdt, besteedt zij weinig aandacht aan de vele volgordes in percepties en gedragingen die horen bij dat autorijden. Gewoonlijk herinneren mensen zichzelf nauwelijks dat ze naar het werk zijn gereden. Ze zijn dan vrij om hun aandacht op iets anders te richten, bijv. op de mooie natuur of op een moeilijk probleem op het werk. Totdat er plotseling een barricade op de weg verschijnt en het bekende programma wordt onderbroken. Aandacht wordt opnieuw gericht op het gedragsprogramma van het auto rijden. Alternatieve wegen worden overwogen. Als de alternatieve route niet goed bekend is, zal het probleem op het werk even moeten wachten. Aandacht is nu nodig voor het 'rijden-naar-het-werk'-programma. Maar stel dat de transmissie plotseling breekt en men niet meer van de tweede naar de derde versnelling kan, dan zal de aandacht worden gefocust op die configuratie van handelingspercepties: een lager niveau van gedragsregulatie. Doet men ditzelfde tijdens het autorijden - namelijk de aandacht richten op elementen van een activiteit, bijv.

het schakelen - dan kan dit problemen geven. Maar de aandacht richten op de activiteit op het niveau van controle dat bóvengeschild is, kan juist vergemakkelijkend werken. Zo verbetert een goedgeoefende pianiste haar prestaties niet, als zij haar aandacht vestigt op de vingerbewegingen (een element van goedgeleerd gedrag), integendeel. De aandacht richten op het grotere schema van het werk, bijv. op principes zoals de nuances van expressie en interpretatie, lijkt daarentegen noodzakelijk te zijn voor een prestatie van hoge kwaliteit. Al het andere volgt dan vanzelf.

De aandacht richten op elementen van goedgeleerd gedrag is dus iets dat de prestatie van iemand kan verstoren, terwijl focussen op de elementen van slecht-geleerd gedrag of nieuw te verwerven gedrag de prestatie vergemakkelijkt of zelfs noodzakelijk kan zijn om het gedrag uit te voeren. Denk hier ook aan het aanleren van nieuwe gedragsvaardigheden voor een beroep.

Discrepantiereeductie en de rol van verwachtingen

Er bestaan dus diverse soorten gedragsstandaarden op verschillende hiërarchische niveaus van complexiteit. Maar op welke manier wordt nu zo'n standaardwaarde gebruikt voor het reguleren van het eigen gedrag?

De essentie van de controle theorie benadering is als volgt (zie figuur 2):

Een verstoring van de zelfregulatie vindt van buiten het systeem plaats. Deze verstoring heeft zijn invloed op het gedrag. Deze nieuwe gedrags situatie wordt gevoeld of waargenomen door de persoon (*input*). Deze perceptie van de huidige situatie wordt vergeleken met een *referentiewaarde die in het oog springend is*. Er moet dus eerst een bepaalde wenselijke gedragsstandaard in de persoon zijn uitgelokt. Dit kan bijvoorbeeld door versterkte zelf-focus. Welk doel, welke uitkomstverwachting of welke richting in het gedrag is het meest in het oog springend? Wanneer een dergelijke wenselijke waarde (gedragsstandaard) in-het-oog-springend is geworden, dan leidt dit de aandacht op een *vergelijkingsproces (test)* tussen die standaard en de feitelijke toestand zoals die wordt waargenomen en verklaard. Wanneer nu de persoon geen *discrepantie* waarneemt tussen deze twee waarden - de feitelijke waarde en de referentiewaarde (wenselijke waarde) -, dan wordt er niet om verandering gevraagd en gebeurt er dus niets. Als de persoon wél een discrepantie tussen deze twee waarden waarneemt, dan vindt er een *operatie* plaats: er worden pogingen in het werk gesteld om deze discrepantie te reduceren (negatief feedbackproces). Op de test volgt dus een verandering in gedrag, zodat het gedrag meer in overeenstemming komt met de standaard van vergelijking.

Figuur 2: De functies van een zelfregulatieproces

- 1. Doel is in het oog springend**
(referentiesignaal van een
bovengeschild systeem)

2. Perceptie van de gedragssituatie
(input functie)

3. Vergelijker van 1 en 2
(test)

4. Operatie
Discrepantiereductie
(output functie)

Verstoring van buiten het systeem

Er is sprake van *afwezigheid van regulatie*, als er ergens in het proces iets gebeurt dat het circuit open gooit. In dat geval moet het systeem ophouden effectief te functioneren. Het systeem kan niet zichzelf reguleren zonder de continue stroom van informatie. Een breuk in deze stroom op een of ander punt in het beschreven circuit bewerkstelligt een afwezigheid van regulatie. In elk van de vier functies kan een storing zitten:

1. Er is geen duidelijke gedragsstandaard in het oog springend.
Dit probleem bestaat bijvoorbeeld als een bovengeschiedte standaard geen concrete actievoorschriften aangeeft van lagere orde, bijvoorbeeld wanneer iemand in een nieuwe cultuur terecht komt. Men wil zich 'correct' gedragen (principe), maar men weet niet hoe (programma) men dat moet doen. Of een ander voorbeeld is dat mensen een erg abstract doel of ideaal voor de geest hebben, maar niet het flauwste idee hebben waar ze moeten beginnen om het te proberen te bereiken.
2. De input functie kan verstoord zijn. Iemand krijgt bijvoorbeeld vanuit zijn sociale omgeving geen feedback over de effecten van zijn gedrag. Als deze perceptuele input afwezig is, dan kan het systeem niet bepalen welk soort sociaal gedrag getoond moet worden.
3. Er kan een storing zitten in de output functie. Men kan bijvoorbeeld de bekwaamheid missen om het gedrag uit te voeren. Men moet deze bekwaamheid bijvoorbeeld eerst nog aanleren.
4. Er kan een storing zitten in de vergelijking of het testproces. Zonder vergelijking van twee waarden is er geen weg voor het systeem om de gedragsoutput te specificeren. Een systeem zonder een actieve vergelijker is niet regulerend. Op dit vergelijken moet de persoon zijn aandacht hebben gericht.

Naast afwezigheid van regulatie kan er sprake zijn van *misregulatie*. Bij misregulatie functioneert het systeem wel en is er dus geen afwezigheid van regulatie. Het feedbackproces vindt geheel plaats, maar de vergelijking is gebaseerd op foutieve of irrelevante informatie. Doordat de vergelijking is gebaseerd op foutieve of irrelevante informatie, kan dit leiden tot reductie van ervaren discrepantie *binnen het gezichtsveld van het systeem*. Vaak leidt dit tot het ontstaan van problemen elders. Zo kan een persoon een symptoom oppikken dat irrelevant is voor die ziekte die hij heeft. Hij stelt zich ten doel

dit symptoom uit te roeien. Hij selecteert dus een niet-geëigende standaard waarnaar hij vervolgens zijn gedrag reguleert. Allemaal vergeefse moeite, want dit doel heeft feitelijk niets met de bovengeschatte standaard - het opheffen van de ziekte - te maken. Deze misregulatie komt bijvoorbeeld veel voor bij mensen die lijden aan overspannenheid. Zij proberen een of ander waarneembaar symptoom te identificeren en meten dan de voortgang van hun therapie af aan het aanwezig of afwezig zijn van dat (irrelevante) symptoom. Dit leidt tot twee problemen: als het symptoom weggaat, nemen ze aan dat ze genezen zijn en stoppen bijvoorbeeld met het innemen van medicijnen; als het symptoom niet weggaat, raken ze vaak ontmoedigd en stoppen met de behandeling.

Onderbreking, verwachting en de beslissing 'opnieuw proberen of terugtrekken'

Nu is het niet altijd gemakkelijk of mogelijk om ons gedrag in overeenstemming te brengen met de in het oog springende standaard. Soms zijn er obstakels voor de zelfregulatie en wordt het zelfregulatieproces verstoord en onderbroken. Wat gebeurt er dan? Stel bijvoorbeeld dat het een student niet lukt om op B-niveau punten te halen en dat hij steeds meer tijd moet besteden aan studeren, terwijl het nog niet lukt? Hij zal zich zorgen gaan maken en zich verwonderen: een storing in het zelfregulatieproces is opgetreden. De zichzelf bewuste persoon ervaart moeilijkheden in het aanpassen van zijn gedrag aan de standaard. Discrepantiereductie blijkt moeilijk tot stand te komen.

De reactie op een dergelijke onderbreking is *het toekennen van een verwachte uitkomst van het gedrag*. De belemmering schept onzekerheid of de standaard wel met succes kan worden bereikt. Er treedt nu een taxatieproces in werking, waarin de informatie die deze onzekerheid zou kunnen reduceren wordt toegevoegd. Dit taxatieproces levert een verwachte uitkomst op: een schatting van de kans of de standaard dichterbij zal worden genaderd. Mensen hanteren expliciet of impliciet een uitkomstverwachting. Een persoon die niet weet wat de uitkomsten van zijn gedrag zijn, heeft toch een uitkomstverwachting. Het is de waargenomen kans dat een verlangde uitkomst zal gebeuren.

Een belangrijke basis van deze uitkomstverwachting zijn voorafgaande successen en mislukkingen en de vraag aan welke factoren deze voorafgaande successen en mislukkingen worden toegeschreven.

Hoe mensen reageren op obstakels in het zelfregulatieproces, blijkt sterk af te hangen van hun verwachtingsoordeel. Bij gunstige verwachtingen zal men doorgaan met te proberen om de discrepantie tussen de huidige toestand en de referentiewaarde van hun gedrag te reduceren. Bij ongunstige verwachtingen zal men zich terugtrekken van een dergelijke poging. Men trekt zich *letterlijk (fysisch)* terug uit de situatie die de gedragsdimensie uitlokt of die de standaard in kwestie gemakkelijk in het oog springend doet zijn. Men trekt zich bijvoorbeeld terug uit de hulpverlening. Lukt deze letterlijke terugtrekking niet, dan zal er een soort *geestelijke (mentale) terugtrekking* plaatsvinden: bijvoorbeeld een weigering om het onder ogen te zien of een

weigering om ergens over na te denken. Vooral wordt het problematisch als het doel subjectief voor die persoon erg belangrijk is, terwijl zijn verwachtingen ongunstig zijn.

Dit terugtrekken is op zichzelf een heel normale impuls die hoort bij het uitvoeren van een moeilijke taakprestatie. Bij hulpeloze mensen roept dit terugtrekken echter negatieve gevoelens, gedachten en opmerkingen op die niets met het oplossen van de taak zelf te maken hebben: taakirrelevante bezigheden en cognities.

Zelf-focus (de aandacht concentreren op het zelf) versterkt pogingen om discrepanties tussen het prestatieniveau dat men van zichzelf constateert en de in het oog springende vergelijkingsstandaard te reduceren, mits men verwacht dat men dat ook voor elkaar zal krijgen. Verwacht men dat níet, dan versterkt zelf-focus juist wèl het zich terugtrekken van zulke pogingen. Als de uitkomstverwachting positief is, dan houden de mensen die hoog scoren op privaat zelfbewustzijn (zie paragraaf 2.2) het ook langer vol dan mensen die laag scoren op privaat zelfbewustzijn. Als daarentegen de verwachtingen negatief zijn, dan houden deze mensen het juist *minder* lang vol.

Maar ook zelfwaardering speelt een rol in het volhouden van een taakprestatie. Als iemand met een laag gevoel van eigenwaarde *eerste successen oogst*, dan zal zelf-focus bij deze persoon een positief gevoel en positief gerichte inspanningen oproepen. In het begin, als men nog geen succes heeft bereikt, bemoeilijkt zelf-focus bij deze mensen juist het uitvoeren van de taak. Dit blijkt weer niet het geval te zijn bij mensen met een groter gevoel van eigenwaarde.

Het is natuurlijk onmogelijk om in zo'n kort bestek alle belangrijke resultaten uit de vele experimenten die Carver en Scheier hebben uitgevoerd rond het thema 'zelfregulatie van gedrag' te bespreken. Dat was ook niet de bedoeling van dit hoofdstuk. De bedoeling was om de belangrijkste uitgangspunten van hun zelfregulatiemodel te verhelderen. In hoofdstuk 5 zal verder worden ingegaan op een aantal implicaties die de theorie van Carver en Scheier heeft voor specifieke problemen met betrekking tot zelfregulatie. In hoofdstuk 4 zullen we in discussie treden met de hier gepresenteerde uitgangspunten van Carver en Scheier vanuit de bevindingen uit ons eigen onderzoek. Deze bevindingen zullen in het nu volgende hoofdstuk worden beschreven.