



**Sam Sommers**

**wij  
zijn  
onze  
omgeving**

**Hoe situaties ons  
gedrag beïnvloeden**

# Inhoud

**Woord vooraf** 9

**1 Wat je ziet is wat je krijgt** 23

**2 Wie helpt?** 63

**3 'Go with the Flow'** 103

**4 Je bent niet wie je dacht te zijn** 145

**5 Mars en Venus hier op aarde** 181

**6 Liefde** 219

**7 Haat** 255

**Nawoord** 301

**Woord van dank** 315

**Noten** 319

**Bibliografie** 326

10 Mam had al gezegd dat ik dat soort dagen kon verwachten. Alleen niet dat het bij mij steeds weer op het vliegveld van Newark zou toeslaan.

We waren op weg van Michigan naar Massachusetts, voor een trouwerij. Mijn vrouw en ik studeerden nog, dus waren we wat tijdsindeling betreft flexibel, maar qua inkomen niet echt. Kort gezegd, we waren het ideale slachtoffer voor zo'n website waar je goedkope tickets kunt krijgen, maar niet kunt bepalen welke vlucht je neemt, en met welke maatschappij. Ik had de dag ingetikt, het vakje aangevinkt waardoor ik instemde met de voorwaarden, en verder hoopte ik er maar het beste van.

In plaats daarvan kreeg ik Newark.

Echt, tegen de stad zelf heb ik niks. Ik ben er eigenlijk nog nooit geweest. Ik heb alleen herhaaldelijk rondgehangen op het vliegveld. En het eindeloos in de rij staan, de steeds

langere vertragingen en de om onverklaarbare redenen geannuleerde vluchten zijn natuurlijk te wijten aan de luchtvaartmaatschappijen en niet aan de stad. Maar toch, elke keer dat Newark in mijn reisschema voorkomt, is het alsof het noodlot weer een nieuwe en net iets boosaardiger manier weet te verzinnen om me het leven zuur te maken.

De vorige keer was het misgegaan door een op het allerlaatste moment geannuleerde vlucht, gevolgd door twee vertragingen vanwege technische problemen. Ik had uren bij een tjokvolle gate gezeten, tussen een stuk of tien chasidische joden, die het grootste deel van de tijd zaten te bidden. Het enige positieve was de geruststellende gedachte dat God als tegenprestatie natuurlijk zou zorgen dat er tijdens de vlucht niets fout ging, hoe onregelmatig ikzelf ook naar de sjoel ging.

Maar dat was de vorige keer. Dit keer begonnen de problemen met een schema waarin we maar nét drie kwartier hadden voor de transfer in Newark. Er stond een straffe wind, waardoor dat nog iets krapper werd. En natuurlijk hadden we een maatschappij die van allerlei terminals gebruikmaakte, zodat we op een holletje langs een wirwar van winkeltjes, koffiebars, roltrappen en loopbanden naar onze gate moesten. Toen duidelijk werd dat een succesvolle overstap wel eens secondenwerk zou kunnen worden, besloot ik een sprintje te trekken, voor mijn vrouw uit, om bij de gate te zorgen dat ze de deur openhielden tot zij er ook was.

Want, dat weet iedereen, als de deur van de gate dichtgaat, gaat hij niet meer open. Dat is niet-onderhandelbaar. Onomkeerbaar. Die deur weer opendoen – een moderne variant op de Doos van Pandora – is ondenkbaar. Dan zou je alles tenietdoen wat onze maatschappij bijeenhoudt, om nog maar

te zwijgen van de verstoring van het ruimtetijdcontinuüm. Die Deur Kan Nooit Meer Open. Ook niet als het vliegtuig nog bij de gate staat, het tijdstip van vertrek nog acht minuten ver is en er pas de volgende ochtend weer een vlucht van Newark naar Boston gaat, ongeveer op dezelfde tijd als het huwelijk waarvoor je je derwaarts spoedt.

Het was diep ontgoochelend om wel het vliegtuig te zien staan, maar te horen te krijgen dat we te laat waren om nog aan boord te mogen. Nog zwetend van mijn sprintje wachtte ik tot mijn vrouw was gearriveerd, en samen liepen we naar de balie van de klantenservice, met nog een stel andere passagiers die ook een onverwachte overnachting in New Jersey in de schoot geworpen kregen. We waren zo moe dat we niet eens kwaad waren, maar vooral wilden weten hoe we bij het hotel moesten komen waar de maatschappij ons zou onderbrengen.

12 Dat bleek de volgende verrassing. Bij de klantenservice verliep het allesbehalve soepel. De voorste in de rij was een gezette man met een zonnebril achter op zijn enorme, gladgeschoren hoofd. Toen het gesprek steeds heftiger werd, begon de bril die naar de mensen achter hem keek ritmisch op en neer te bewegen. De man werd razend – en de bril begon in discotempo mee te dansen – toen hij hoorde dat hij geen hotelvoucher kreeg omdat zijn eerste vlucht door weersomstandigheden was vertraagd. Binnensmonds vloekend beende hij weg naar de bar.

De volgende was een keurig geklede mevrouw, net iets te zwaar opgemaakt voor een vliegveld. Ze hing een treurig verhaal op, met een stem die trilde van met moeite ingehouden tranen. Ze moest naar Boston, om haar zus moed in te spreken voordat zij onder het mes ging. Nu ging dat hele plan niet door, en dus wilde ze haar geld terug én een

hotelvoucher. Mooi niet. Marta – zo meldde het gevleugelde naamkaartje van de vrouw achter de balie – trapte er niet in, ook niet toen het stille gesnuf van de passagier uitmondde in hysterisch gekrijs. Nadat dat een tijdje had geduurd, schoof de vrouw eindelijk opzij en begon woedend op haar mobiele telefoon te hameren.

Nu was het mijn beurt. Eén ding was duidelijk: ik moest het anders aanpakken. Tieren werkte niet bij Marta. Huilen ook niet. Mijn vrouw had de moed al min of meer opgegeven en was neergestreken op een bank, waar ze in een tijdschrift zat te bladeren.

En toen zag ik het licht.

Precies op dat ogenblik drong het tot me door dat ik over een uniek talent beschikte om ons door deze interactie heen te loodsen. Per slot van rekening was dit het vakgebied dat ik in de aanloop naar mijn proefschrift had bestudeerd: hoe situaties in elkaar zitten. Natuurlijk niet precies deze situatie, met boze passagiers en stoïcijns personeel, maar indertijd, en nu nog steeds, richtte mijn onderzoek zich op de manier waarop zaken als ras invloed hebben op ons denken en doen, en bijvoorbeeld op hoe mensen in een rechtszaal tot beslissingen komen. Maar dat algemene principe was ook op deze alledaagse situatie van toepassing.

*Om de menselijke aard te begrijpen, moet je je bewust zijn van de kracht van de situatie.*

Ik deed een figuurlijke stap naar achteren om de situatie zo objectief mogelijk te beschouwen, iets wat de zonnebril en de opgetutte dame vast niet hadden gedaan. Die zagen Marta gewoon als de vijand, de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij die ons had genaaid. Want genaaid had die ons wel degelijk. Ze wisten dat er nog een stuk of tien

mensen op de luchthaven waren die zich haastten om hun aansluiting te halen. Ze wisten dat het de laatste vlucht was. En toch deden ze tien minuten voor de officiële vertrektijd de deur dicht en hadden het droeve lef om te zeggen dat we het verder zelf maar moesten uitzoeken.

Dus ik begreep de boosheid van de andere passagiers, en ik snapte best waarom, in hun optiek, Marta onze woede verdiende. Zij was immers de enige op wie we ons konden afreageren.

Maar ik wist ook dat de situatie complexer lag. En dat hele gerechtvaardigde ergernisgedoe haalde ook nog eens niks uit. Deze situatie vroeg om meer dan een instinctieve reactie. Dit was een interactiepuzzel die op een oplossing wachtte.

14 Met enige afstandelijkheid beschouwd kwam Marta niet als een harteloze robot over. Ze was halverwege of eind dertig, droeg een trouwring en om haar hals een kettinkje met een hartvormig medaillon, dus ergens was er iemand die haar wél lief vond. Ze zag er afgetobd uit; waarschijnlijk had ze al de hele dag boze reacties gekregen op beslissingen die zij niet had genomen en een beleid dat zij niet had bedacht, en haar werk werd er niet makkelijker op, want het werd een lange nacht en de passagiers werden steeds kribbiger. Zij was de kop-van-jut van de luchtvaartmaatschappij, zodat de rest van de mensen die daar werkten dat niet hoefden te zijn. En dus was ze op haar hoede toen ze me aankeek. Wat ze verwachtte, was een zoveelste stortvloed van emotionele verwijten.

Ik beseftte dat ik het anders moest aanpakken, dat ik het verschil tussen mijn aanpak en die van de vorige passagiers nog wat moest aanzetten. Ik begon dus met te bevestigen

dat dit voor ons allebei een vervelende situatie was. ‘Hallo, hoe gaat het?’ vroeg ik op de vriendelijkste toon die ik kon opbrengen. ‘Ik weet dat het niet uw schuld is en dat het voor u net zo’n lange avond is als voor ons.’

Marta knipperde met haar ogen, onaangedaan. Ze zei niets.

‘Maar verplaats u nu eens in mijn positie,’ ging ik door. ‘De luchtvaartmaatschappij heeft die krappe transfer zelf bedacht. Ze wisten dat onze vorige vlucht een paar minuten te laat was en dat dit de laatste vlucht naar Boston was, maar ze besloten het vliegtuig niet te laten wachten. Oké, daar kan ik inkomen.’

Marta’s ogen gingen iets verder open. Ze wist niet goed wat ze moest met de manier waarop het gesprek verliep.

‘Dat meen ik, hoor,’ zei ik kalm. ‘Elke minuut dat een vliegtuig bij een gate staat, kost geld, dus het is goedkoper om te vertrekken dan op een groepje passagiers te wachten. Er is een kosten-batenanalyse gemaakt en die heeft voor ons ongunstig uitgepakt. Daar kan ik mee leven. Maar de maatschappij moet wel wat doen voor de mensen die daar het slachtoffer van zijn, toch? Ik hoef mijn geld niet terug, maar ik wil wel een hotelkamer. Dat is een nette manier om dit te regelen, en de maatschappij wint er toch nog op.’

‘Meneer Sommers,’ reageerde Marta, alsof een regisseur haar een wenk had gegeven. ‘Het punt is dat we geen hotel kunnen regelen omdat de vertraging van uw vorige vlucht weergerelateerd is.’

‘Dat beleid begrijp ik,’ zei ik zo redelijk mogelijk. ‘En in de meeste gevallen lijkt me dat heel logisch. Maar wat er vanavond is gebeurd, is toch iets anders? Ons eerste toestel was maar een paar minuten vertraagd. We waren voor de



vertrektijd bij de gate, alleen had de maatschappij geen zin om nog te wachten. Het weer speelde dus eigenlijk helemaal geen rol.’

Marta keek iets minder onverbiddelijk, maar ze zwichtte niet en hield zich aan haar scenario. ‘Het spijt me, maar dat is ons beleid. Ik kan daar niets aan veranderen.’

Onverdroten peurde ik verder. ‘U moet toch wel iets kunnen doen? U heeft ongetwijfeld enige manoeuvreerruimte. Ik kan me niet voorstellen dat u die bejaarde mevrouw achter me een nacht op het vliegveld laat doorbrengen.’ Voor het gemak zag ik maar over het hoofd dat mijn schijnbare bekommernis om de oudere medemens me er niet toe had gebracht om mijn plaats in de rij aan deze dame af te staan.

16 ‘In bijzondere gevallen maken we natuurlijk een uitzondering. Als u in een rolstoel zit of ziek bent, kan ik u wel een voucher geven,’ gaf ze toe. ‘Maar volgens mij bent u niet ziek, meneer Sommers,’ zei ze, met het veelbetekenende lachje van iemand die weet dat ze aan de winnende hand is.

Ik lachte terug. Ik was niet ziek. Maar inmiddels had ik wat meer inzicht in de situatie. Marta was geen keiharde. Ze was niet eens onredelijk. Ik begon haar zelfs wel een beetje te mogen. In een andere situatie, naast haar in de bus of in de supermarkt, zou ik haar best aardig hebben gevonden, of op zijn minst niet onaardig. Maar vanavond was ze een werknemer die precies deed wat haar gezegd werd. Ze hield zich aan de procedure. En ons beleefde gesprek had net lang genoeg geduurd om me een van de mazen in die procedure te laten zien.

‘Nee, ik ben niet ziek,’ gaf ik toe. Ik haalde diep adem en vervolgde toen: ‘Maar mijn vrouw...’ – en ik wees naar de bank waar ze zat te wachten, naast onze bagage – ‘... is twee

maanden zwanger.' Ik stamelde een beetje en zei het zo zacht dat ik bijna fluisterde.

Marta knipperde twee keer met haar ogen toen deze nieuwe informatie tot haar doordrong.

'Onze familie weet het nog niet eens. U bent de eerste die het hoort.' Nu kwam ik pas echt op stoom. 'Op de gynaecoloog na, dan. En de drogist waar we de zwangerschapstest hebben gehaald. Die zal zo zijn vermoedens wel hebben.'

Marta begon te tikken. Dat vatte ik op als een teken om mijn mond te houden. En maar goed ook, anders had ik nog beloofd om ons eerste kind naar haar te noemen. Even later overhandigde ze me een groene hotelvoucher. Ze deed er ook nog twee bonnetjes voor een ontbijt bij.

De reactie van mijn vrouw was niet onverdeeld positief. Aan de ene kant was ze dolblij dat we een hotelkamer hadden, maar ze zei erbij dat eventuele complicaties rond haar zwangerschap mijn schuld zouden zijn, omdat we bijgelovig hadden afgesproken om het pas na de eerste drie maanden aan anderen te vertellen.

'Wat vind je van Marta als meisjesnaam?' zei ik.

Ik houd me beroepshalve bezig met situaties en context. Het is fantastisch om mensen te leren hoe belangrijk context is en daar zelf onderzoek naar te doen. In dit boek wil ik laten zien dat de wereld om ons heen voortdurend aan onze touwtjes trekt, onze gedachten kleurt en ons gedrag stuurt. En toch valt dat ons bijna nooit op.

Ik hoop dat dit boek je ertoe brengt om daar wel aandacht aan te besteden. Mijn bedoeling is inzichtelijk te maken dat verschillende situaties invloed hebben op alledaagse stemmingen en ervaringen. Door allerlei vormen van context –

waar je bent, met wie je daar bent, wat je om je heen ziet – verandert je gedrag en ook de manier waarop je op anderen overkomt. Als je dat eenmaal beseft, krijg je meer inzicht in jezelf en in de andere mensen in je leven.

Wat leert de situatiewetenschap ons? Dat onze intuïtieve ideeën over de aard van de mens er vaak naast zitten. Al op jonge leeftijd denken we een aardig goeie kijk te hebben op de redenen waarom mensen doen wat ze doen, maar heel vaak blijken we het mis te hebben. Iemands persoonlijkheid – ja, ook die van jou en mij – is niet zo stabiel als we denken. We worden sterker beïnvloed door de mensen om ons heen dan we zelf willen toegeven. Zelfs ons gevoel ‘Dit ben ik, dit is mijn identiteit’ is in hoge mate contextafhankelijk.

18 Dit boek voert je mee over een niet druk bereisd, vaak verrassend en soms verontrustend pad, waarbij je eens te meer tot de conclusie zult komen dat heel gewone situaties heel ongewone gevolgen kunnen hebben voor hoe we denken en doen. Uit onderzoek blijkt dat context van invloed is op de allerintiemste aspecten van ons leven, en als je bereid bent je daardoor te laten leiden, geeft dat je meer inzicht en kun je je beter handhaven.

Ik beloof niet dat je een beter mens wordt door dit boek te lezen. Per slot begin ik met een verhaal waarin ik een belofte aan mijn vrouw aan mijn laars lap en het wonder van een zwangerschap schaamteloos ten eigen bate inzet, en alleen maar voor een gratis hotelovernachting. Een zelfhulpboek is dit dus niet.

Maar ik kan wel beloven dat je door dit boek anders gaat denken over hoe mensen in elkaar zitten. Daardoor word je effectiever. Dit boek vergroot je vermogen om te voorspellen hoe anderen op een breed scala aan situaties zullen reage-

ren, leert je om even afstand te nemen en nuchter de situatie te analyseren waarin je je bevindt en de sociale dilemma's die je tegenkomt; het maakt je acuut bewust van hoe je situationele factoren kunt manipuleren om anderen te overtuigen, en hoe je soortgelijke pogingen om jou te beïnvloeden kunt afweren. Kortom: wil je maximaal succes behalen in beroepen in de verkoop, de politiek, de rechtspraak, marketing, onderhandelen en lesgeven – om nog maar te zwijgen van je 'people skills' – dan moet je je verdiepen in de contextwetenschap.

Ik geef meteen toe dat er niets wetenschappelijks was aan hoe ik het in Newark aanpakte. Ik zette geen uit research opgedane kennis in om aan te tonen dat wij een voucher verdienden. Ik volgde juist een algemener principe: als je objectief naar een situatie kijkt, dus zonder de emoties en vooringenomenheid die vaak onze blik vertroebelen, ben je beter in staat om de aanwijzingen op te merken die inzicht bieden in andere mensen, en maak je meer kans je doel te bereiken.

19

Maar de contextwetenschap biedt ons ook concretere lessen over hoe we onze koers moeten zoeken in ons maatschappelijke universum. In de komende hoofdstukken wordt een heel gamma aan menselijke karaktertrekken belicht. Daarbij maak ik gebruik van empirisch onderzoek én van observaties uit het dagelijks leven, van wetenschappelijke theorieën én van afleveringen van *Seinfeld*. Juist daarom is kijken naar de situatie niet alleen boeiend, maar ook nuttig: je maakt gebruik van zowel wetenschappelijke theorieën als van dingen uit het dagelijkse bestaan, en het spreekt de gedragsonderzoeker en de sitcom-fan die in ieder van ons schuilen aan.

In feite zijn alle soorten situaties immers belangrijk, van

doodgewone tot diepgaande; de principes die meespeelden bij het gesprek met Marta spelen namelijk ook mee in veel ernstiger situaties. Om een voorbeeld te noemen: volgens een recent boek van een medewerker bij de inlichtingendienst, Matthew Alexander (een pseudoniem), wisten de Amerikaanse ondervragers in de eerste jaren van de oorlog in Irak niet veel los te krijgen uit mensen die werden verdacht van terroristische activiteiten.<sup>1</sup> Dat kwam, vermoedt Alexander, omdat de meeste ondervragers er standaard van uitgingen dat de verdachten onverbeterlijke schurken waren, die alleen maar gevoelig waren voor fysiek overwicht, dreigementen en angst. Laat dat nou precies de vruchteloze strategie zijn die klanten bij een klachtenafdeling volgen. En mocht je die analogie ongeloofwaardig vinden, dan heb je nog nooit de interactie gezien tussen de bewoners van het verzorgingshuis van mijn grootouders en het personeel dat het eten opdiend.

20

Het keerpunt in Irak, schrijft Alexander, kwam toen de ondervragers van tactiek veranderden. De harde, vernederende confrontatie werd verlaten; in plaats daarvan kwam respect voor een andere cultuur, en probeerde men een onderlinge band op te bouwen. Niet dat ze arrestanten mee uit eten namen – gezellig een pizza, met ijs toe – nee, de werkelijkheid verdraaien, valse hoop wekken en ouderwets liegen bleven essentiële ingrediënten van de nieuwe aanpak. Maar essentieel was dat ze overgingen van de lijfelijke naar de lepe aanpak.

Heeft de verdachte jonge kinderen? Doe dan alsof je die zelf ook hebt, want dat schept een band. De ondervragers probeerden dus zo veel mogelijk te weten te komen over de arrestanten, om in de gespannen interactie van een verhoor die wetenschap te eigen bate te kunnen gebruiken.

De situatie is dus belangrijk, op vliegvelden en in Abu Ghraib, bij luchtige gesprekken, maar ook bij beslissingen waar levens van afhangen.

Ik hoop dat je aan het eind van dit boek deze conclusie kunt onderschrijven en inzicht hebt gekregen in de vele manieren waarop ons gedrag en de dingen die we elke dag meemaken mede door de context worden bepaald. Zie het als levenslessen die zowel op persoonlijk als op professioneel vlak vruchten kunnen afwerpen, op de korte en langere termijn. Want ook als we niet pingelen over hotelkamers of terroristen verhoren, zijn we meer tijd kwijt dan ons lief is met anticiperen op het gedrag van de mensen met wie we samenleven en -werken. Met het bedenken van strategieën om een betere eerste indruk te maken. En met ons afvragen of de verkoopster echt met ons meedenkt of tegen iedereen zegt dat dat overhemd zo geweldig staat.

21

Als we oog hebben voor de kracht van situaties, komen we met dit soort vragen tot betere antwoorden over zowel alledaagse als meer verheven aspecten van onze sociale omgeving. Zie dit boek dus maar als een handleiding voor hoe mensen in elkaar zitten. Als een soort gids op ons pad naar een beter begrip van onze diepere drijfveren.

En als je het echt wilt weten: de verkoopster krijgt commissie, slimmerd. Ze zegt het tegen elke klant.



**1**

**Wat je ziet  
is wat je krijgt**



24 Het raadsel van de sfinx. Rubiks kubus. De laatste stelling van Fermat. Dat stockcar-racen zo populair is. Mag ik aan dit pantheon van onverklaarbare raadsels nog een toevoegen: het Mysterie van de Spelshowpresentator?

Stel je even het volgende scenario voor: je zoekt een bijlesleraar. Misschien heeft je zoon van veertien moeite met Vroege Europese Geschiedenis. Misschien jijzelf wel. Hoe dan ook, het schooljaar is al lang en breed bezig en alle beschikbare bijlesleraren zitten voorlopig vol. Maar met dank aan de crisis hebben zich toch een paar verrassende sollicitanten aangemeld. Pat Sajak van *Wheel of Fortune*, Ryan Seacrest van *American Idol*, en Alex Trebek van *Jeopardy*.\*

\* *Wheel of Fortune* is een woordenraadspelletje, vergelijkbaar met *Lingo*; *American Idol* is de Amerikaanse versie van *Idols*; *Jeopardy* is een paratekennisspel, vergelijkbaar met *Twee voor Twaalf* [noot van de vert.]

Dit is een heel gewichtige beslissing. Het rapportcijfer van iemand van wie je houdt hangt ervan af. Dus denk goed na, en haal je voor zover mogelijk de drie presentatoren voor de geest. Wie zou je als bijlesleraar geschiedenis willen?

Klaar? Tot een besluit gekomen? Lees dan verder.

De meeste mensen kiezen natuurlijk Trebek, van *Jeopardy*. Sajak komt daar een straatlengte achteraan. Waarom? Omdat *Jeopardy* in intellectueel opzicht de lastigste quiz is, en we er dus van uitgaan dat Trebek intelligent is, anders zou hij het niet goed kunnen presenteren. Hij weet immers altijd wat het goede antwoord is. ‘Europese geschiedenis’ is weleens een categorie geweest in zijn programma, en ik kan me niet herinneren dat ze het bij *Idol* tussen de audities door ooit over de Honderdjarige Oorlog hebben gehad. Wie weet heeft Trebek via osmose het een en ander aan relevante informatie vast weten te houden. En je mag ervan uitgaan dat hij weet hoe je ‘Charlemagne’ uitspreekt.

25

Maar is dit wel een verstandige beslissing? Sta je paf als ik je vertel dat Seacrest op Yale geschiedenis heeft gestudeerd? En dat Sajak eerst wilde promoveren in de Europese literatuur voor hij aan zijn televisiecarrière begon?

Zij zouden daar zelf ook paf van staan, want dat heb ik verzonnen.

Maar wat wél waar is, is dat jij en ik er geen flauw idee van hebben hoe intelligent deze heren zijn. Ze zouden heel goed slim en belezen kunnen zijn; prima geschikt om bijles te geven. Voor hetzelfde geld zijn het nitwits die toevallig goed overweg kunnen met een autocue en een vlot babbeltje kunnen maken met kandidaten. Ook al is alle informatie die we van deze drie hebben afkomstig van hun aalgladde,

gemonteerde shows, we denken toch dat we een idee hebben hoe ze in het echt zijn.

Dat is nu juist het raadsel. Logisch gezien zouden we bij de vraag wie de intelligentste presentator is onze handen in de lucht moeten werpen: Weet ik veel! Maar toch kiest iedereen voor Trebek. Rationeel gezien heb ik even weinig reden voor die conclusie als voor de gedachte dat Patrick Dempsey van *Grey's Anatomy* toch wel een béétje advies kan geven over wat mijn oma het beste kan slikken tegen haar hoge bloeddruk. Maar probeer dat maar eens duidelijk te maken aan de buurman van vier huizen verderop, met zijn verbleekte 'MARTIN SHEEN IS MIJN PRESIDENT' bumpersticker. Het Mysterie van de Spelshowpresentator is niet zozeer wie van de drie heren je kiest als bijlesleraar, maar *waarom* de overgrote meerderheid van de mensen voor dezelfde man kiest.

26

Dit fenomeen beperkt zich niet tot Trebek. Onze hebbelijkheid om te denken dat presentatoren intelligent zijn doet zich ook voor als er geen perfecte dictie, joviale uitstraling en kakkineus vlinderdasje in het geding zijn. Aan Stanford<sup>1</sup> is een experiment gedaan met telkens twee studenten, van wie er een de rol van Presentator (in dit geval Vragensteller) kreeg. De andere werd Kandidaat. De Vragensteller kreeg een paar minuten om tien lastige vragen te bedenken over allerlei mogelijke onderwerpen. De enige eis was dat hij het juiste antwoord op elke vraag moest weten. Als hij de lijst af had, stelde hij die vragen aan de Kandidaat. Die moest natuurlijk proberen om met de goede antwoorden te komen.

Studenten van Stanford University zijn goed, met een bovengemiddelde intelligentie en kennis. Maar toch beantwoordden de Kandidaten slechts vier op de tien vragen juist,

want ook heel knappe koppen komen voor problemen te staan als ze vragen moeten beantwoorden die voortspruiten uit de idiosyncratische kennis van een ander. Denk maar eens aan je vrienden, met hun uiteenlopende kennisgebieden en hobby's. Als jij heel goed kunt koken en bovendien weet wie er de afgelopen vijftig jaar aan alle Grand Prix-wedstrijden heeft meegedaan, en je hebt een vriend die entomoloog is en alle afleveringen van *Star Trek* uit zijn hoofd kent, is het niet moeilijk om elkaar met weetjes vliegen af te vangen. Maar iets bedenken waar je het samen over kunt hebben bij een pilsje? Dat zal niet meevallen, maar het is dan ook jouw vriend en niet de mijne.

En die bandbreedte aan expertise zal nog veel groter zijn bij twee mensen die elkaar niet kennen. Het zou kunnen zijn dat de Kandidaat een Vragensteller treft wiens interessegebieden exact met de zijne overlappen, maar anders wordt hij al na een paar vragen overtroefd. Neem bijvoorbeeld de eclecticische, brede kennis waarvan een van mijn studenten blijk gaf bij het opstellen van zijn vragen:

27

1. Noem alle vijf leden van 'N Sync.
2. Wie was de enige president die ook bij het Hooggerechts-hof zat?
3. Noem alle vijf leden van de Backstreet Boys.

Misschien weet jij wel net zo veel van politicologie als van boybands. Maar voor de meeste mensen is deze combinatie van kennisgebieden een probleem.

Als je dit allemaal weet: dat de Kandidaat het niet gemakkelijk heeft, dat de Vragensteller met tig onderwerpen aan kan komen, en dat de rolverdeling door het toeval wordt

bepaald en dus ook best andersom had kunnen zijn; hoe luidt dan je oordeel over de deelnemers aan de quiz? De onderzoekers vroegen neutrale toeschouwers – het studiopubliek, zeg maar – om de Vragensteller en de Kandidaat een score te geven voor hun feitenkennis, op een schaal van 1 tot 100.

De Vragensteller kreeg gemiddeld 82.

De Kandidaat 49.

Met andere woorden: de toeschouwers wisten dat de Kandidaat sterk in het nadeel was ten opzichte van de Vragensteller, maar trokken toch bepaalde conclusies toen ze de twee hun spelletje zagen spelen. De Vragensteller beschikte over meer kennis, bedachten ze. Die zouden ze wel als bijlesleraar willen. De Kandidaat, vonden ze in grote meerderheid, was minder intelligent.

### **VERLEID DOOR KARAKTER**

Onze kijk op, en interactie met de maatschappij wordt dus voor een groot deel bepaald door context. Verderop in dit boek zul je zien dat schijnbaar triviale aspecten van een situatie bepalen of we ons met andermans zaken bemoeien of die op hun beloop laten, of we achter een groep aanlopen of zelf een koers uitzetten, en waarom sommige mensen ons aantrekken en anderen ons afstoten.

Maar het voorbeeld van de spelshow maakt duidelijk dat we er eigenlijk nauwelijks weet van hebben hoe sterk die contextuele invloed is. We kijken er overheen, ook al is hij nog zo zichtbaar. Net zoals de museumbezoeker eigenlijk nauwelijks oog heeft voor de lijst om een schilderij, merken we niet hoezeer factoren van buitenaf onze gedachten en instincten beïnvloeden. Maar lijsten zijn wel degelijk van belang. Ze

staan niet uitgebreid beschreven in de catalogus, maar ze vangen wel de blik, ze accentueren bepaalde aspecten van het schilderij. Misschien besef je het zelf niet, maar je zou een museum heel anders ervaren als er geen lijsten om de schilderijen zaten.

Maatschappelijke context heeft een soortgelijk effect op hoe mensen zich gedragen. Als we daar geen oog voor hebben, krijgen we een al te simpel beeld van de menselijke aard. Dan denken we: wat je ziet is wat je krijgt. Computerprogrammeurs hebben deze frase overgenomen, compleet met een grappig klinkend acroniem (in het Engels 'what you see is what you get', oftewel 'wysiwyg'). Daarmee verwijzen ze naar een interface die de gebruiker in staat stelt om te zien hoe het 'echte' document eruit zal zien terwijl je ermee bezig bent. In het dagelijks leven passen we dat idee van 'wat je ziet is wat je krijgt', *WJZIWJK*, zelfs toe als we beter zouden moeten weten, door te denken dat je uit iemands gedrag op een bepaald ogenblik exact kunt afleiden hoe die persoon er 'echt' van binnen uitziet.

29

De ober die onze bestelling door elkaar haalt? Een prutsers. De collega die niet reageert op e-mails? Onaardig. De acteur die een geweldige monoloog afsteekt? Een topper. Dankzij *WJZIWJK* denken we dat deze handelingen voortkomen uit een onderliggende en consistente persoonlijkheid, en we verwachten dat die zich altijd en overal zal manifesteren. Dus de ober was al een knoeier voor jij daar kwam eten, de collega is ook als ze een snipperdag heeft een trut, de acteur zou de perfecte keus zijn voor een toespraak, en dankzij Alex Trebek slaag ik met vlag en wimpel voor geschiedenis. Als hij het kan plooiën met zijn televisiewerk, natuurlijk.

Eigenlijk vinden we het het prettigst om elkaar te zien

zoals we naar een sitcom kijken. Daar komen we vertrouwde personages tegen, die elke aflevering min of meer dezelfde rol spelen. Zelfs op buitenissige locaties, zoals een noodlot-tige vakantie op Hawaï, verwachten we dat de vertrouwde trekken en hebbelikheden van onze televisievrienden zichtbaar blijven. Ze heten dan wel ‘situation comedies’, maar ze maken gebruik van onveranderlijke en ook nog eens behoorlijk clichématige personages.

Wil je zelf een sitcom-concept bedenken? Voeg vooral een maffe of hinderlijk nieuwsgierige buurvrouw toe, of liever nog allebei. Misschien een dominante schoonmoeder of een chagrijn met een hart van goud. Sitcompersonages zijn per definitie zelden echt origineel. Even snuffelen op [www.smalltime.com/dictator](http://www.smalltime.com/dictator) is al genoeg om te zien dat er echt zoiets is als standaard-sitcompersonages. Deze website gebruikt binaire ‘bomen’ op grond van gebruikersinput – in wezen een stroomdiagram van ja-nee-vragen – om te raden welke dictator of sitcompersonage je in gedachten hebt. (De slimme slogan is: ‘of je Gilligan of Fidel bent die dat eiland niet af kan.’)

30

Het programma had 34 vragen nodig om erachter te komen dat ik Pol Pot in mijn hoofd had. Cliff Clavin, de postbode uit *Cheers*, werd al na elf vragen geraden.

Bij reality-tv, de laatste tijd erg in opkomst, is dat niet heel anders. Die bevat steevast een manipulerende smiecht, een geile bimbo en een geinponem die alleen maar voor de lol meedoet. Die ‘personages’ zijn vaak het product van creatief monteren (of zelfs gericht regisseren), maar daar lijken de kijkers niet mee te zitten. De producenten van dit soort programma’s weten blijkbaar heel goed dat personages waarmee je je makkelijk identificeert veel kijkers aanspreken.

Even terug naar de echte wereld. Het is zeker waar dat het leven ons af en toe bij de les houdt door onze aandacht te vestigen op de kracht van de situatie. Dan vallen we even uit de standaard WJZIWJK-stand. Misschien komen we onze prutsende ober tegen in een muziekcafé, waar hij razend goed gitaar blijkt te kunnen spelen, en beseffen we dat zijn onhandigheid contextspecifiek is. Of we horen dat onze collega last heeft gehad van een computervirus en onze mails nooit heeft ontvangen. Of we zien onze favoriete acteur stuntelen bij een gewone toespraak, en beseffen dat hij een stuk minder welbespraakt is wanneer de woorden van hemzelf komen en hij geen tijd heeft gehad om te repeteren.

Of we zien een sitcom die wat subversiever van aard is en naar zichzelf verwijst. Zoals de aflevering van *Seinfeld* waarin via allerlei door elkaar geklutste plotlijnen de manskopige neon-kip voor Kramers raam hem ertoe brengt om van kamer te ruilen met Jerry. Na één nacht in een lawaaiige kamer met veel te veel afleiding doet nu Jerry opeens hyper en geagiteerd, zit hij om drie uur 's nachts met bizarre vrienden te bellen en lepelt hij ijs rechtstreeks uit de verpakking. En na één nacht lekker doorslapen kan Kramer de alwetende en toch sarcastische stem van de rede uithangen, tegen wie de hele groep opkijkt omdat hij inzicht biedt in hun neuroses. Die komische premisse werkt omdat de kijker inmiddels vertrouwd is met de personages. We snappen de grap meteen: Kramers appartement kost hem zijn nachtrust, dat van Jerry is relatief chaosvrij, en het zou wel eens kunnen zijn dat dat het enige is wat de twee personages met hun herkenbare trekjes van elkaar onderscheidt.

Maar aan het eind van de aflevering is de status quo hersteld. En in het echte leven gaat het net zo: onbekende situ-



aties kunnen ons weleens uit de WJZIWJK-stand halen, maar in het algemeen blijft de tendens dezelfde: we ontmoeten nieuwe mensen, we zien nieuw gedrag, en we trekken instinctief nieuwe conclusies over karakter en persoonlijkheid. Vraag maar aan de patiënte die haar huisarts ziet klungelen met iets wat buiten diens vakgebied valt, zoals achteruit inparkeren. Of de student die ik in een café tegenkwam en verbaasd zei: ‘Hé, wat gek. Ik had u helemaal niet hier verwacht.’ Ik weet heel goed dat er ook leven is voor en na mijn colleges, maar hij leek oprecht verbaasd dat ik kon overleven, ja, het zelfs naar mijn zin kon hebben, in een ruimte zonder whiteboard.

We laten ons maar al te gemakkelijk leiden door de fictie van onveranderlijke personages. Een groot deel van wie we zijn, hoe we denken en wat we doen, wordt bepaald door de situatie waarin we verkeren, en toch zijn we ons daarvan nagenoeg niet bewust.

32

Afgelopen zomer heb ik uit de eerste (en tweede) hand een opfriscursus gekregen in hoe blind we doorgaans zijn voor context. Dat gebeurde een paar dagen nadat ik had ontdekt dat ik een medisch wonder ben. Althans, dat zei een verbijssterde arts van de Eerste Hulp toen ik me daar op een avond meldde met twee gebroken vingers, één aan elke hand.

Hoe dat zo kwam? In de weken daarop, waarin ik rondliep met stereospalkjes, kreeg ik kansen te over om die vraag te beantwoorden. Dat antwoord hing van mijn stemming af. Soms had ik een creatieve bui en zei dat het was gekomen doordat ik na een aardbeving weesjes uit het puin had helpen trekken. Op andere dagen hield ik me aan de waarheid en zei dat het was gekomen door het uiteinde van een gladde

softbalknuppel die tijdens een wedstrijd in de regen uit mijn hand was gevlogen. Het maakte weinig uit of ik eerlijk antwoord gaf of niet: niemand geloofde me, ook een hele reeks orthopeden niet.

Een van de breuken liep door tot in het gewricht, wat betekende dat ik geopereerd moest worden. Maar op de ochtend dat ik onder het mes ging, was ik nauwelijks zenuwachtig. Ik was in elk geval een stuk minder gespannen dan mijn vrouw, die nog steeds heen en weer geslingerd werd tussen medeleven en (volledig terechte) irritatie over hoe ik mijn blessure had opgelopen. Als ik echt weesjes had gered, had ze niks gezegd, maar ik had haar waarschuwing dat het niet slim was om tijdens een regenbui softbal te spelen genegeerd, en dat stak haar.

In het ziekenhuis werd ik in een kamertje gelaten, waar ik een blauw operatiehemd moest aantrekken. Toen ik om uitleg vroeg, kreeg ik te horen dat ik, ja, inderdaad, al mijn kleren uit moest trekken voor men aan een half uur durende poliklinische ingreep aan het topje van mijn rechter middelvinger kon beginnen.

Stel je het tafereel voor. Ik zit in mijn eentje in een donker wachtkamertje dat tevens dienst lijkt te doen als opslagruimte voor verouderde Sovjetcomputers, met tussen mij en de rest van de wereld niets dan een papierdun hemd. En ik kan dat rotting niet dicht krijgen omdat het een sluiting heeft die ik in mijn huidige situatie niet aankan: twee koordjes die ik moet strikken. De verpleegkundige komt terug en stelt me nog een paar vragen, maar ik luister eigenlijk nauwelijks omdat mijn aandacht vooral uitgaat naar die steeds weer losrakende strik, en ik wil zorgen dat onze interactie beperkt blijft tot die van verpleegkundige/patiënt en niet

ontaardt in kunstenaar/naaktmodel.

Plotseling word ik overvallen door een anesthesieploeg in ME-formatie. Geen idee dat er een heel peloton nodig zou zijn om mijn pijn te verlichten. Ze vertellen wat mijn opties zijn:

Ik kan een plaatselijke verdoving krijgen, maar ze weten niet of die zwaar genoeg is als de chirurg het nodig vindt om schroeven te gebruiken.

*Ho even, wie heeft er iets gezegd over schroeven?*

Ze kunnen ook de hele arm verdoven, alleen is de meest voorkomende bijwerking daarvan permanente zenuwbeschadiging.

*Nou ja, ik heb toch niet in allebéí mijn armen zenuwen nodig?*

Ik kan ook kiezen voor een volledige narcose, met of zonder buisje in mijn keel voor de zuurstofvoorziening.

O, en nu ze het er toch over hebben, heb ik ooit in mijn mond ingewikkelde dingen laten doen, bruggen of kronen of zo, voor als de situatie plotseling verslechtert – *verslechtert?* – en ze snel tot beademing over moeten gaan?

Tegen de tijd dat ze beginnen over wie ik heb aangewezen om beslissingen te nemen als ik wilsonbekwaam zou zijn, heb ik het niet meer. Waar zullen ze hierna nog mee komen? Een brochure voor een hospice? Of ik een ‘niet reanimeren-verklaring’ heb? Want ik ben niet echt een type voor een coma.

Ik weet best dat ze gewoon hun werk doen, en nog grondig en beleefd ook. Maar inmiddels ben ik in alle staten. Ik ben op een plek die me niet vertrouwd is, waar ik overleg met mensen die ik nog nooit heb gesproken en krijg een spoedcursus over medische dingen waar ik heel weinig van weet. En

ik ben nog steeds vrijwel naakt. Ik vermoed dat iedereen inmiddels wel mijn bekleemde, bezorgde signalen zal opvangen. Mijn gemoedstoestand is vast van mijn gezicht af te lezen. En dus wacht ik op de onvermijdelijke peptalk van een arts of verpleegkundige.

Die komt er niet.

Ik haal een paar keer diep adem, kijk dan de kamer rond en besef dat er voor het ziekenhuispersoneel niets vreemds is aan deze situatie of mijn reactie daarop. Twee co-assistenten staan aan de voet van mijn bed te mopperen over extra formulieren die ze van het ziekenhuis moeten invullen, net zoals ik en mijn collega's op de universiteit zouden kunnen doen. Naast mijn bed doet een verpleegkundige aan een collega haar recept voor vegetarische chili uit de doeken. In een hoek staan mensen te praten over vakantie en andere dringende zaken.

35

Voor iedereen om me heen is het een normale werkdag en ben ik een doodgewone patiënt. Voor hen is dit niets bijzonders. Vrijdagmorgen. Straks lekker weekend.

En dus haalde ik nog een keer diep adem om tot rust te komen, overlegde met mijn vrouw en koos voor de plaatselijke verdoving.

Dat we er doorgaans nauwelijks weet van hebben hoe sterk situaties op ons kunnen inwerken, komt doordat ons dagelijkse bestaan zich grotendeels afspeelt op vertrouwde plekken, en binnen ingesleten routines. Af en toe word je er door het onbekende met een klap van doordrongen hoe blind je bent voor je dagelijkse omgeving. Pas nadat je in het buitenland bent geweest, vallen je de ongeschreven regels over het maatschappelijk verkeer in je eigen land op. Pas als je bent vertrokken uit het huis waarin je bent opgegroeid, merk

je, als je er weer eens bent, dat het een heel eigen geur en klank heeft. Enzovoort.

Maar onze normale neiging is om dwars door situaties heen te kijken. Neem nu mijn lieve vrouw. Het is een schat, en een fantastische moeder voor onze twee dochtertjes. Ze is trouwens ook de held in het verhaal van de twee gebroken vingers. Die avond kwam ze naar de Spoedeisende Hulp, met een pizza, nadat ze eerst even snel oppas had geregeld. Want anders had ik honger moeten lijden en met een taxi naar huis gemoeten. De rest van de zomer had ze geen minuut vrije tijd meer, omdat ze alles moest doen wat er in huis te doen was, van rekeningen betalen tot potten augurken open-draaien en mijn haar wassen.

36 Maar ook in deze zorgzame vrouw schuilt het vermogen tot onbeschaamde vijandigheid dat we nu eenmaal allemaal bezitten (meer daarover in het laatste hoofdstuk van dit boek), en dat komt voort uit onze neiging om overhaaste conclusies te trekken over de persoonlijkheid van anderen. Eén groep in het bijzonder wekt haar toorn, een deel van de mensheid waarvoor ze een instinctieve antipathie koestert, zoals katten voor honden, de supporters van de ene club voor die van de andere, en fractieleden in het parlement voor een lid dat uit de fractie stapt, maar niet zijn zetel opgeeft. Ik heb het – moet je dat nog vragen – over buschauffeurs.

Mijn vrouw gelooft heilig dat het stuk voor stuk agressieve, roekeloze, sadistische kerels zijn, die louter dit werk zijn gaan doen om hun snode plannen te kunnen verwezenlijken. Ze heeft vaak met ze te maken, want we wonen aan een doorgaande weg. Als je door onze buurt rijdt, zie je al gauw zo'n vijftien meter lang monster rijden.

Het haalt natuurlijk niets uit, maar toch probeer ik haar

ervan te overtuigen dat het zin heeft om iets verder te kijken. Dat het besturen van een bus in de straten van Boston een assertiviteit en onverschrokkenheid vereist die in vreedstijd maar zelden van burgers worden gevraagd. Buschauffeurs zijn gebonden aan een strak schema, en in het drukke verkeer in de smalle straten, met automobilisten die bijna altijd ongeduldig zijn, moeten ze gewoon blindelings de weg op draaien en er maar van uitgaan dat de auto's alle kanten op schieten, net zoals duiven doen voor ons. Ze doen eigenlijk gewoon hun werk, voer ik aan. Ze reageren slechts op de context waarin ze zich bevinden.

Daar wil ze niet aan. Voor haar is de situatie irrelevant. Zelf zou ze nóóit andere mensen afsnijden, zegt ze. Voor mijn vrouw zijn die buschauffeurs gewoon eikels, zoals elk exemplaar dat de persoonlijke ruimte van haar auto heeft geschonden kan getuigen. Want anders dan ik kan zij uitstekend haar middelvinger in zijn volle lengte strekken.

37

### WJZIWJK IN DE RECLAME

De implicaties van WJZIWJK gaan verder dan televisiekijken of reageren op slecht weggedrag. Denk je het volgende scenario eens in. Je krijgt het verzoek om een opstel te lezen van een leerling van een middelbare school. Het onderwerp was het Amerikaanse beleid in Afghanistan, en hij mocht zelf weten welk standpunt hij innam. Het opstel begint als volgt:

Er zijn de nodige problemen geweest, maar in het algemeen gaat het met de Amerikaanse missie in Afghanistan de goede kant op. Het Afghaanse volk is nu betrokken bij de overheid daar en laat zien dat het beleid van die overheid

brede steun geniet door massaal te participeren in de zware, maar mooie taak om een nieuwe samenleving op te bouwen op de puinhopen die door eerdere leiders zijn achtergelaten.

Als je verder niets weet van deze leerling, wat denk je dan dat zijn mening is over de oorlog? Gebruik een schaal van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor sterk tegen de Amerikaanse betrokkenheid in Afghanistan en 7 voor sterk vóór. Welk cijfer geef je?

Een 6 of een 7, toch? In de jaren zestig voerden Ned Jones en Victor Harris, twee onderzoekers van Duke University, een soortgelijk experiment uit, alleen gingen de opstellen toen over het Cuba van Castro.<sup>2</sup> De tweede zin uit het stukje hierboven komt bijna woordelijk uit hun verslag. Het cijfer dat de respondenten indertijd gaven op de vraag die ik net aan jou heb gesteld, was een 6. Ze waren van mening dat de schrijver behoorlijk pro-Castro was.

38

Dat is logisch. De leerling mocht zelf kiezen welk standpunt hij innam, en de coherente mening die uit dit opstel naar voren komt, mag je best opvatten als de weergave van zijn persoonlijke overtuiging. Hetzelfde gebeurde toen een andere groep respondenten een anti-Castro opstel las. Die gaven de schrijver een 1 of een 2. En ook dat is volledig verklaarbaar: de leerling koos ervoor om een anti-Castro opstel te schrijven omdat hij zelf anti-Castro was.

Maar stel je nu hetzelfde stukje tekst voor, alleen met een heel andere context. Ook dit komt weer van een leerling die een opstel moet schrijven over het Amerikaanse beleid in Afghanistan. Maar deze keer móét hij voor dat beleid zijn. En weer is dan die vraag, op een schaal van 1 tot 7: wat denk je, na het lezen van dit stukje, dat zijn eigen standpunt is?

Ditmaal misschien een 5? Of een 4? Want nu móét de leerling positief over die oorlog schrijven, en dus weten we dat zijn persoonlijke mening niet af te leiden is uit wat hij schrijft. In de jaren zestig gaven respondenten een neutraler cijfer – 4,4 – als ze dachten dat een leerling opdracht had gekregen om een pro-Castro opstel te schrijven. Datzelfde effect trad op bij de respondenten die een anti-Castro opstel lazen: die schoven van 1,7 voor de vrijekeuzeversie op naar een wat minder extreme 2,3 als ze dachten dat de leerling in opdracht een anti-Castro opstel had geschreven.

Maar kijk nu nog eens naar die cijfers.

Voor een in opdracht geschreven pro-Castro opstel komt er gemiddeld 4,4 uit.

Voor een in opdracht geschreven anti-Castro opstel is dat cijfer 2,3.

Met andere woorden: ook als de respondenten wisten dat de leerling niet zelf zijn standpunt kon kiezen, vonden ze dat de leerling die anti-Castro schreef dat minder oprecht meende dan de leerling die pro-Castro schreef. Twee punten minder oprecht zelfs; op een schaal van 1 tot 7 is dat een aanzienlijk verschil. De lezers konden dus moeilijk de verleiding weerstaan om conclusies te trekken over de werkelijke mening van de leerling, ook al wisten ze duidelijk wat de context was. Dit is vergelijkbaar met naar een debatingclub gaan, daar het lot laten aanwijzen wie er vóór abortus gaat betogen en wie tegen, en aan het eind naar huis gaan in de overtuiging dat de ene groep echt voor is, en de andere echt tegen.

Zo sterk is WZIWJK nou. Zelfs als er overtuigende bewijzen zijn voor het tegendeel, grijpen we naar zelfverzonnen verklaringen voor het gedrag van anderen. En wetenschap-



pers zijn niet de enigen die dat weten. Veel reclamespotjes, om maar iets te noemen, werken alleen als ze je kunnen overhalen om de voor de hand liggende contextuele verklaring te negeren (*ze hebben een vent betaald om te zeggen dat dit een geweldig scheermesje is*) en in plaats daarvan met een zelfverzonnen verklaring te komen die ook een andere mogelijkheid openlaat (*hé, die vent is echt heel tevreden over dat scheermesje!*)

Soms doen ze dat met verhalen van ‘gewone mensen’. Vaak komen ze aan met een zogenaamde deskundige die vertelt hoe goed een schoonmaakmiddel werkt of een sportdrank je vochttekort aanvult. Zie de spotjes van Sharp, waarin een gedistingeerde heer met grijs haar plechtig zegt: ‘Blijkbaar moet je hoogleraar natuurkunde zijn om de goede tv te kunnen uitkiezen. Gelukkig ben ik dat.’ We mogen van geluk spreken dat we kennis mogen nemen van dit soort baanbrekende research! Uiteraard moet ik de eerste astrofysicus nog tegenkomen die in spotjes figureert. Bovendien weten we niet of de bul van zo’n wetenschapper niet afkomstig is van een postorderuniversiteitje dat net zo makkelijk diploma’s dierverzorging en televisiereparatie verstuurt.

Het opvallendste voorbeeld van de invloed die WJZIWJK in de reclame heeft is misschien wel de Bekende Medelander. Ze hopen dat we zo goedgegelovig zijn om te denken dat het talent dat een beroemdheid op één gebied heeft ook wel zal gelden op andere terreinen: *Michael Jordan was een fantastische basketballer en dus zal hij wel weten waar hij het over heeft als hij over ondergoed begint*. Hou op, zeg. Is er iemand die echt denkt dat Jordan zorgvuldig een afweging heeft gemaakt tussen allerlei merken voor hij besloot dat merk X het beste was? Heeft William Shatner echt ooit online vliegtuig-

tickets besteld? Heeft Martha Stewart ooit voet gezet in een Kmart-supermarkt, laat staan daar iets gekocht?

Tuurlijk, deze strategie heeft meer aspecten dan ik hier noem. Een beroemdheid trekt gewoon aandacht, en dat alleen al zou wel eens de investering waard kunnen zijn. De laatste ontwikkeling is de beroemde commentaarstem. De vrouw of man erachter wordt niet getoond, en zij of hij prijst nooit een product rechtstreeks aan. *Hé, die voice-over klinkt bekend. Is dat Gene Hackman? Gave acteur. Dat beleggingsfonds waar hij het over heeft zegt me niks, maar dat zou ook wel eens gaaf kunnen zijn.*

De essentie is dat reclamemakers erop rekenen dat je verder kijkt dan de context. Ze vertrouwen erop dat je niet meteen afwijst wat iemand over een product zegt omdat je weet dat hij of zij daarvoor betaald is. Maar rationeel gezien zouden we dat juist wel moeten doen. Ik geef toe dat het een extreme analogie is, maar betaalde lof voor een product is net zoiets als een leerling die verplicht pro of contra iets moet zijn. Als indicatie van wat iemand echt denkt of vindt is het net zo weinig waard als de bekentenis van een arrestant die een pistool in zijn gezicht geduwd krijgt. De beroemde medelander of de 'deskundige' wil gewoon geld verdienen, de leerling wil een goed cijfer en de verdachte wil gewoon verder met zijn leven. En nu we het daar toch over hebben...

41

## AFGEDWONGEN BEKENTENISSEN EN DWINGEND BEWIJS

Op een herfstochtend in 1988 werd een welgesteld echtpaar ontdekt door hun zoon, badend in het bloed, ieder aan een kant van hun slaapkamer. Arlene Tankleff, vierenvijftig, was

neergeslagen en vervolgens doodgestoken. De tweeënzestigjarige Seymour Tankleff was levensgevaarlijk gewond. Hij raakte in coma en overleed een maand later. Er waren geen sporen van braak, en daardoor merkte de politie al snel hun zeventien jaar oude zoon Marty als hoofdverdachte aan en nam hem mee voor verhoor. Uren later, toen een advocaat eindelijk had achterhaald waar de jongen zat en het OM belde om het verhoor te laten staken, was het al te laat: Marty had bekend.

Een jury achtte hem schuldig aan de dubbele moord. Naast de bekentenis kwam het OM nog met getuigen die zeiden dat Marty vreemd emotioneel op de dood van zijn ouders had gereageerd, maar een paar dagen daarvoor nog een heftige ruzie met zijn vader had gehad. De rechter veroordeelde Marty tot minimaal vijftig jaar cel. Daarvan zat hij er zeventien uit voor hij in 2007 werd vrijgelaten.<sup>3</sup>

42

Waarom zat Tankleff maar zeventien jaar van die minimaal vijftig uit? Omdat hij zijn ouders niet had vermoord. Hij was erin geluisd, had stom genoeg bekend, en probeerde daarna bijna twintig jaar lang de staat New York te overtuigen van wat er werkelijk was gebeurd. Een groot deel van wat er misging is te verklaren aan de hand van WJZIWJK.

Achteraf bezien waren de bewijzen tegen Tankleff niet erg overtuigend.<sup>4</sup> Volgens de politie bekende Marty dat hij zijn ouders tussen half zes en zes uur had vermoord met een halter en een fruitmesje. Maar volgens het forensisch onderzoek was Arlene al uren eerder overleden, en op geen van beide voorwerpen waren bloedsporen aangetroffen. De verwondingen aan Arlenes lichaam gaven aan dat ze had gevochten met haar aanvaller, maar Marty had geen krabwonden of blauwe plekken. Onmiddellijk na de moorden besloot

een zakenpartner met wie een conflict liep, en die de vorige avond bij de Tankleffs was geweest voor een partijtje poker en Seymour een half miljoen dollar schuldig was – een man die al meteen door Marty tegenover de politie als verdachte was aangemerkt – opeens zijn baard af te scheren, naar Californië te verhuizen en zich daar onder een valse naam te vestigen.

Maar toch baseerde het OM de hele zaak, en de jury haar oordeel ‘schuldig’, op de vijf woorden die Marty een paar uur nadat hij zijn ouders had gevonden op het hoofdbureau van politie had gezegd: ‘Ja, ik heb het gedaan.’

En met reden, ja toch? Want wie bekent er nou iets wat hij niet heeft gedaan? Goed, op het proces pleitte Marty onschuldig. Hij zei dat zijn bekentenis was afgedwongen terwijl hij geestelijk labiel was. Maar dat doen mensen die schuldig zijn altijd als ze eenmaal een advocaat hebben. Zoals Morgan Freeman zegt in *The Shawshank Redemption*: ‘Iedereen hier is onschuldig, toch?’

43

Door die instelling – *bekentenissen worden altijd afgelegd vanuit het hart, door mensen die weten dat ze schuldig zijn* – stelde het OM Marty in staat van beschuldiging, werd hij door de jury schuldig bevonden en door de rechter veroordeeld voor een misdaad die hij niet had begaan. Een duidelijk geval van WJZIWJK, een automatische aanname dat niets een mens die niet schuldig is aan een misdaad ertoe kan brengen om die te bekennen. En zeg nou zelf: wij zouden waarschijnlijk tot dezelfde conclusie zijn gekomen als we in die jury hadden gezeten. Iedereen denkt dat hij nooit iets zal bekennen wat hij niet heeft gedaan.

Maar zet die automatische scepsis nu eens opzij en denk eens goed na over de situatie waarin Marty Tankleff zich

bevindt. Hij is zeventien. Hij heeft net de lichamen van zijn ouders gevonden en is in shock. De politie neemt hem mee voor een verhoor waar geen advocaat bij aanwezig is en bejegt hem steeds agressiever: heeft hij een verklaring voor het feit dat hij niet erg huilt? Daarna beginnen ze bewijzen te verzinnen om Marty klem te zetten. Ze zeggen dat ze plukken van zijn haar in de handen van zijn moeder hebben gevonden. Ze zeggen dat uit een zogenaamde ‘humiditeitsproef’ is gebleken dat hij vlak na de aanval gedoucht heeft, niet de avond ervoor, zoals hij zelf zegt.

44 Wat zeg je? Dat de politie niet met verzinsels aan mag komen? Nou en of mag dat. Ze mogen er tijdens het proces niet mee aankomen – het is per slot vals bewijs – maar tijdens een verhoor mag de politie van alles verzinnen. Ze mogen zeggen dat op het moordwapen jouw vingerafdrukken zijn aangetroffen. Of dat een arts je bijna dode vader een injectie met adrenaline heeft gegeven, zodat hij net lang genoeg uit zijn coma bijkwam om jou als de moordenaar aan te wijzen.

Voor Marty was dat laatste verzinsel de genadeklap. Hij was intens verdrietig, uitgeput van het verhoor en dus liep hij in de val toen hij hoorde dat zijn vader hem als dader had aangewezen. Na deze schokkende mededeling vroeg hij zich hardop af of hij geen black-out kon hebben gehad waarin hij de moorden had gepleegd. Nadat hem tientallen keren dezelfde vraag was gesteld bezweek hij uiteindelijk. Gewoon, om de wereld niet langer om hem heen te voelen tolleren, om even rust te krijgen, zodat hij de verbijsterende gebeurtenissen van die dag tot zich kon laten doordringen, zei hij uiteindelijk: ‘Ja, ik heb het gedaan.’

En zo stelde de politie een verklaring op met hun theorie en hun versie van wat er gebeurd was. Het was een theorie

die in het licht van het forensisch bewijs al snel onhoudbaar zou blijken. En Marty tekende de verklaring niet, want hij had vrijwel meteen spijt van zijn zogenaamde bekentenis en trok die in.

Marty Tankleff was de enige niet. In de jaren tachtig wist de politie van zijn district in 94 procent van alle moordzaken een bekentenis af te dwingen, een obscene hoog percentage, dat door aangrenzende districten lang niet werd gehaald. Zeg nou zelf: 94 procent is het rendement dat Madoff biedt, of waarmee Ahmadinejad de verkiezingen wint, maar als op 6 procent na alle mensen die van moord worden verdacht bekennen, weet je dat er achter gesloten deuren dingen gebeuren die het daglicht niet kunnen verdragen. Misschien dat een paar keer een jury door deze zogenaamde bekentenissen heen heeft gekeken en heeft vastgesteld dat de verdachte niet uit vrije wil en bij zijn volle verstand een bekentenis heeft afgelegd. Helaas voor Marty gebeurde dat bij hem niet.

45

Of je dat nu leuk vindt of niet, jij en ik zouden waarschijnlijk tot hetzelfde oordeel over Marty zijn gekomen. Bij een experiment op Williams College werd aan uit proefpersonen samengestelde 'jury's' gevraagd hun oordeel te geven over een verhoor waarbij een rechercheur een bekentenis afdwong door te schreeuwen en dreigend met zijn wapen te zwaaien. De deelnemers zeiden dat de bekentenis niet vrijwillig was. Ze zeiden dat ze zich er niet door zouden laten leiden, en dat ze hem zelfs volledig zouden negeren. Maar toen puntje bij paaltje kwam, was de kans op 'schuldig' vier keer zo groot als bij andere jury's, die niets over een afgedwongen bekentenis hadden gehoord.<sup>5</sup>

Het probleem blijft niet beperkt tot dit ene district. Het Innocence Project is een in de hele vs actieve groep van straf-

pleiters en andere juristen die onterechte veroordelingen aanvechten. De afgelopen twintig jaar hebben ze op grond van DNA-bewijs meer dan tweehonderd mensen vrij weten te krijgen. Zo bewezen ze, om een voorbeeld te noemen, dat het sperma van een man die was veroordeeld voor een verkrachting niet overeenkwam met het sperma dat door de verkrachter was achtergelaten. In meer dan 25 procent van deze gevallen had een valse of afgedwongen bekentenis een belangrijke rol gespeeld bij de veroordeling. Dat betekent dus dat meer dan een kwart van deze onschuldige mannen en vrouwen ooit schuld heeft bekend.

Anders dan je intuïtief misschien denkt, kan een groot aantal factoren een onschuldige ertoe brengen om schuld te bekennen. Openlijke bedreigingen. Dronkenschap. Gebrek aan juridische kennis: *de politie mag toch niet zomaar bewijs verzinnen?* Een langdurig verhoor, dat fysieke en emotionele uitputting veroorzaakt en leidt tot gedachten als *Ik zeg nu maar even wat ze willen, dan kan ik hier weg. Eerst een paar uur slapen. Morgenochtend zien we wel verder.*

Morgenochtend kwam bij Marty Tankleff zeventien jaar later. Dat is het lastige probleem waarvoor je bij WJZIWJK staat.

## DE ONZICHTBAARHEID VAN CONTEXT

Wat brengt ons er nu toe om het gedrag van anderen te verklaren aan de hand van interne, uit hun karakter voortkomende factoren? Om niet vanuit de kracht van situaties te denken, maar vanuit persoonlijkheid? Het antwoord ligt in hoe we denken én hoe we voelen.<sup>6</sup> Met andere woorden: deze neiging komt voort uit de manier waarop onze hersenen in-

formatie verwerken, en ook uit het feit dat deze manier van denken de wereld geruststellend voorspelbaar maakt.

Mensen zijn makkelijk te zien. Ze zijn tastbaar. Context is lastiger. Dat is een abstract, vaag concept, een achtergrond die nagenoeg onzichtbaar kan zijn. Onze maatschappelijke lens heeft een korte focus. We beschikken maar over een beperkte dieptescherpte; de achtergrond is wazig en alleen wat vlak voor ons gebeurt, zien we scherp. Net als in films, voordat Orson Welles op het toneel verscheen. Of bij foto's van supermodellen die in bikini op het strand liggen. Althans, dat schijnt zo te zijn: ik ben bij *Citizen Kane* na twintig minuten afgehaakt.

Juist omdat context zo moeilijk zichtbaar is, moet je moeite doen om de invloed ervan te onderkennen. Vandaar onze hebbelijkheid om gedrag te verklaren aan de hand van karakter: we hebben niet altijd de geestelijke energie om na te denken over alternatieven. Als we moe zijn, het druk hebben of onder tijdsdruk staan, zijn onze cognitieve vermogens met andere dingen bezig en hebben we niet de mentale kracht om ons teweer te stellen tegen WJZIWJK.

Een voorbeeld: bij een experiment op de University of Texas moesten respondenten hun mening geven over twee video-opnamen van een vrouw in gesprek.<sup>7</sup> Beide keren kwam ze zenuwachtig over, al was dat bij de ene versie contextueel verklaarbaar, omdat ze het daar over haar seksuele fantasieën moest hebben. Bij de andere versie was haar nervositeit minder goed verklaarbaar, omdat ze het daarbij alleen maar had over haar passie voor tuinieren. De respondenten vonden haar na beide opnamen bovengemiddeld nerveus, maar vooral na haar verhaal over tuinieren. Nervositeit is verklaarbaar als je het over seks hebt, maar waarom



was ze zo gespannen toen ze over hortensia's praatte?

Bij de volgende groep kijkers ging het echter heel anders. Ook die kregen beide opnamen te zien, maar moesten tegelijkertijd een lijst woorden onthouden. Daardoor zagen deze respondenten geen verschil in nervositeit. Ja, de vrouw kwam gespannen over als ze het over tuinieren had, en ze kwam net zo gespannen over als ze over seks praatte. Deze respondenten waren druk bezig met hun lijstje woorden en hadden daardoor niet meer de cognitieve energie om de context goed in te schatten. Ze beseften niet dat iedereen zich onbehaaglijk zou voelen die vreemden moet vertellen over zijn seksuele fantasieën.

Als onze hersenen met andere taken en besognes bezig zijn, zijn we dus nog minder dan anders in staat om context goed te zien. Vaak neigen we er dan toe om automatisch op

48

WJZIWJK over te gaan, en soms is die neiging onweerstaanbaar.

Er is ook een meer strategische reden waarom WJZIWJK zo verleidelijk is. Vaak willen we helemaal niet zien hoeveel invloed context heeft.

Natuurrampen slaan onverwachts toe. Financiële markten storten in. De Red Sox winnen de World Series. Tot twee keer toe. De wereld kan een maf, onvoorspelbaar oord zijn, dus is schijnbare consistentie in het gedrag van onze medemensen heel geruststellend. Dat geeft ons het idee dat we greep op de zaak hebben.

Per slot grijpen we niet naar zomaar een willekeurige verklaring als we het gedrag van anderen moeten duiden. We hechten vooral aan het idee dat iemand een stabiel karakter heeft. Bij het tv-spelletjesonderzoek op Stanford bleek het idee dat de presentator er intelligent uitziet omdat hij

intelligent is de simpelste en daardoor meest aantrekkelijke verklaring te zijn voor wat het publiek zag.

Onze onjuiste opvatting dat we het gedrag van anderen kunnen voorspellen is geruststellend en maakt dat we bewijzen voor het tegendeel negeren. Het is een prettig idee dat onze burens niet tot ergere zonden in staat zijn dan die wij waarnemen: het afval te vroeg buiten zetten en af en toe een beetje aso parkeren. Maar hoe vaak hebben we op tv een collega, huisgenoot of verloofde niet zien zeggen: ‘Ik ken hem heel goed. Hij doet geen vlieg kwaad.’? Waarna er bewijs boven tafel komt waaruit blijkt dat de verdachte wel degelijk een vliegenmepper kon hanteren, om van steviger wapens maar te zwijgen.

De neiging om context te negeren is nog sterker als het om weerzinwekkende dingen gaat. Het stelt ons gerust om omstanders die iemand niet te hulp schieten als er iets gebeurt te brandmerken als apathisch. Dat denken we als we horen over een patiënt die in een wachtkamer in elkaar zakt en sterft, terwijl het ziekenhuispersoneel het ziet, maar een uur lang niets doet. Of de vrouw die op gehoorsafstand van tientallen burens wordt overvallen, terwijl niemand ingrijpt, uit het raam schreeuwt of de politie belt. Onze onmiddellijke reactie op dit soort verhalen is: *Wat is er mis met die mensen?* We klampen ons vast aan de overtuiging dat wij wel adequaat zouden hebben gereageerd. Maar in hoofdstuk 2 zul je zien dat er een breed scala aan omstandigheden is waarin iedereen – ja, ook jij en ik – waarschijnlijk gewoon doorgaat met waarmee hij bezig is, en geen poot uitsteekt naar iemand die hulp nodig heeft.

Dankzij *WZIJWJK* kunnen we de wereld als een stabiele plek zien en een positief zelfbeeld in stand houden. Zo kunnen we

de gedachte terzijde schuiven dat wij ons in een soortgelijke situatie op precies dezelfde verwerpelijke manier zouden gedragen. Misschien heb je dat gevoel nu al, bij het lezen van dit hoofdstuk. Denk je soms dat jij de uitzondering zou zijn geweest bij de tv-show, en dat je ook Vragensteller en Kandidaat even intelligent zou hebben gevonden? Dat je te slim bent om je door Beroemde Medelanders in de luren te laten leggen? Dat je als Henry Fonda in *Twelve Angry Men* op de rest van de jury zou hebben ingesproken en Marty Tankleff voor een onterechte veroordeling zou hebben behoed?

50 Misschien heb je gelijk. Ik geef toe dat ik mezelf ook vaak op dit soort gedachten betrap. Maar onderzoek wijst anders uit. Mijn moeder en meester Rogers hebben altijd gezegd dat ik uniek was, maar zijn er verder nog redenen om te denken dat ik uitzonderlijk ben? Mijn moeder meende het waarschijnlijk ook nog, maar ik vermoed dat meester Rogers dat tegen alle kinderen uit zijn klas zei.

Denk vooral niet dat ik je in dit hoofdstuk mee wil geven dat het onvermijdelijk is om anderen te zien in termen van hun gedrag en persoonlijkheid. Is die neiging sterk en alomtegenwoordig? Nou en of. Soms kunnen we er bijna niet omheen. Maar onvermijdelijk? Nee.

We trekken niet áltijd op grond van iemands gedrag conclusies over zijn persoonlijkheid. Als het om mensen gaat die we goed kennen, houden we vaak wél rekening met de situatie.<sup>8</sup> Vrienden en familieleden maken we onder allerlei omstandigheden mee. Dankzij dat reservoir aan herinneringen weten we dat onze vriend niet altijd een krent is, en dat oom Harry ook een aardige kant heeft, naast de irritante die momenteel even de overhand heeft.

De kans is ook groter dat je doorhebt hoe belangrijk context is als je in een bepaalde situatie zelf een actief aandeel hebt. De andere mensen die voor de toiletten stonden te wachten, konden dat natuurlijk niet weten, maar ik drong voor omdat de blaas van mijn kind op klappen stond. En nee, ik ben in gezelschap heus niet onbeholpen, alleen waren er helemaal geen interessante mensen op dat feestje. Kortom: het maakt heel veel uit of je alleen observeert of ook participeert.<sup>9</sup>

Je kijkt niet naar jezelf door de lens van *WJZIWJK* omdat je, of je dat nou leuk vindt of niet, permanent met jezelf opgescheept zit. Je weet dus heel goed dat je in allerlei uiteenlopende contexten heel uiteenlopend reageert. Bovendien – in latere hoofdstukken kom ik daar uitgebreider op terug – vertonen we de hebbelijkheid om onszelf door een iets te roze bril te bekijken, en daardoor zijn we sterk geneigd om ons eigen negatieve gedrag aan de hand van de context te verklaren.

51

Weer een andere manier om naar die al dan niet onvermijdelijke *WJZIWJK*-reactie te kijken, is eens goed nadenken over de vraag of er mensen zijn die er hoegenaamd niet aan ten prooi vallen. Er zijn gedragswetenschappers die het een heel fundamentele menselijke eigenschap vinden,<sup>10</sup> maar recenter onderzoek lijkt uit te wijzen dat het niet zien van context vooral voorkomt in Amerika, Europa en andere westerse culturen.

Denk je een afbeelding van een aquarium in. Een rechthoekig vlak met onderin kiezelsteentjes en zand, een paar verticale waterplanten en vissen die van rechts naar links en van links naar rechts zwemmen.

Hoe zou jij dat plaatje beschrijven? Als je in de Verenigde

Staten of Europa bent opgegroeid, zeg je waarschijnlijk: *Er zwemmen vissen rond. Of: De vissen vooraan zwemmen naar links.*

Maar als je ditzelfde beeld aan Japanse studenten laat zien, krijg je heel andere reacties.<sup>11</sup> Japanners beginnen over de vissen vooraan, maar vaak relateren ze die aan wat in de rest van de afbeelding te zien is. Anders dan Amerikanen zeggen ze iets over de plantengroep links, de inerte dieren op de achtergrond en de kleur van het water. Met andere woorden: ze merken de context op en denken daarover na, terwijl veel mensen uit het Westen dat niet doen. Ze zien, letterlijk, meer van de situatie dan wij.

52 Deze studie leert ons dat de neiging om de context te negeren en te letten op wat er vlak voor onze neus gebeurt geen universele eigenschap is. Onze standaardmethode om de wereld te bezien komt voort uit culturele belevingen en prioriteiten. Vooral westerlingen zijn gedreven aanhangers van de WJZIWJK-doctrine, een mentaliteit die een natuurlijk uitvloeisel is van traditionele westerse waarden als stoer individualisme, zelfredzaamheid, persoonlijke uniciteit en zelfverwezenlijking. Die idealen leiden heel gemakkelijk tot een neiging ons te richten op de specifieke mensen om ons heen en wat hun gedrag zegt over hun onderliggende karakter.

Maar Japanse respondenten hebben bij de vissen meer aandacht voor de achtergrond en de context. Cultureel psychologen en antropologen zouden zeggen dat dat komt door de meer holistische, contextbewuste manier van denken in Aziatische samenlevingen, een mentaliteit die zijn oorsprong vindt in de nadruk die in het oude China werd gelegd op sociale verplichtingen en collectieve harmonie.<sup>12</sup> De Chinezen dachten na over het verband tussen alle dingen,

terwijl de eerste Griekse filosofen juist het accent legden op de unieke eigenschappen van ieder ding afzonderlijk. In het Oosten legden artsen het accent op een harmonieuze krachtenverdeling binnen het lichaam, terwijl in het Westen werd geëxperimenteerd met chirurgische ingrepen, waarbij een gezondheidsprobleem wordt opgelost door een problemen veroorzakend lichaamsdeel weg te snijden. In Beijing werden de Spelen geopend door 2008 fabelachtig synchroon roffelende trommelaars, in Atlanta door de uniek getalenteerde Celine Dion.

Plato zou trots zijn geweest.

Je kunt een compleet boek schrijven over de wortels van deze cultuurverschillen. Ga vooral je gang, want dit boek gaat daar niet over. Wij hebben aan deze paar alinea's genoeg, want daaruit blijkt duidelijk dat onze hersenen niet al bij de geboorte geprogrammeerd zijn om context over het hoofd te zien. Als je vergelijkt hoe kinderen uit oosterse en westerse culturen schrijven over het gedrag van anderen, vallen vooral de overeenkomsten op. Juist de volwassenen hebben uiteenlopende manieren bedacht om naar dingen te kijken, waarbij Amerikanen naar op persoonlijkheid gebaseerde verklaringen voor het gedrag van anderen grijpen ('Die vent denkt alleen maar aan zijn eigen belang.'), terwijl Indiërs met een meer contextgevoelige verklaring komen ('Hij is werkloos en daarom kan hij geen geld geven.') Context hoeft niet onzichtbaar te zijn, maar velen van ons groeien op in een cultuur die ons leert om ons meteen te richten op individuen en te kijken wat een voorwerp of een persoon of een vis uniek maakt in plaats van te kijken hoe zo'n voorwerp, persoon of vis in zijn omgeving past.

Dus begrijp één ding goed: persoonlijkheid en karakter

bestaan wel degelijk. Sommige mensen zijn écht behulpzamer of agressiever of socialer dan andere. Maar de manier waarop we tegen elkaar aankijken, vooral in het Westen, is uit balans geraakt. We laten ons volledig door persoonlijkheid leiden, en zien context over het hoofd.

Gelukkig betekent dat ook dat je jezelf kunt leren om dat niet te doen, of in elk geval niet altijd. En daar gaat dit boek wél over.

### **CONTEXT HERONTDEKKEN**

54 Een paar dagen na de operatie aan mijn vinger, toen de spanning weg was en ik ook van de pijnstillers af was, vertelde ik het hele verhaal aan mijn schoonvader, zelf een kundig medicus. Hij vertelde dat hij, als hij afstuderende geneeskundestudenten toespreekt, altijd zegt dat een ziekte het beste is wat hun kan overkomen. Niets ernstigs natuurlijk, maar wel iets dat veel gedoe met afspraken en wachtlijsten vergt, gesteggel met de verzekeraar, in wachtkamers zitten... Een korte cursus, kortom, in hoe het is om patiënt te zijn.

Dat is een geweldig advies. En het is een heel gerichte strategie die je kunt gebruiken om van de WJZIWJK-mentaliteit los te komen, van dat gemakzuchtige langs de context heen kijken, en jezelf te dwingen om een vertrouwde situatie vanuit niet-vertrouwd perspectief te bezien. Dwing jezelf om elke dag even in de schoenen van een ander te gaan staan.

Als je docent bent, ga dan eens bij een collega in het lokaal zitten en kijk wat het verschil is tussen een boeiend college en een waarin het halve gehoor naar de sudoku grijpt. Werk je bij een klantenservice, laat je dan eens in de wacht zetten terwijl het steeds terugkerende bandje je verzekert dat

ze blij zijn dat je belt. Als je bij een luchtvaartmaatschappij werkt, vlieg dan eens economy.

Dit recept werkt ook in andere situaties, en zowel bij mensen die diensten verlenen als bij mensen die diensten betrekken. Als je student bent en je je ergert omdat je docent na twee uur nog niet heeft gereageerd op je e-mail, zou je kunnen bedenken dat de andere 99 studenten in je jaargroep misschien ook wel vragen hebben gesteld. Als je als reiziger bij de Vermiste Bagage staat, bedenk dan dat de vrouw achter de balie niet persoonlijk je koffers naar Sint-Petersburg heeft gestuurd in plaats van naar Saint Louis. Als je als patiënt al bijna drie uur bij de Spoedeisende Hulp zit, bedenk dan dat je twee gebroken vingers weliswaar behoorlijk pijn doen, maar dat ze niet snellere aandacht vereisen dan een jongetje van zeven dat net per ambulance is gearriveerd met een acute astma-aanval. Ook al weet je vrijwel zeker dat hij zich alleen maar aanstelt.

55

Iets vanuit het perspectief van een ander bekijken is een prima manier om ervoor te zorgen dat je niet het zicht verliest op kleine dingen die grote invloed hebben op de mensen in je omgeving. Als je opnieuw ontdekt hoe sterk de invloed van context is, word je daar niet alleen een beter mens van, maar kun je ook gemakkelijker je weg vinden in het maatschappelijk verkeer. En je wordt nog beter in je werk ook.

Als je echt doorhebt hoe belangrijk context is, red je ooit misschien nog wel de wereld. Doordat iemand in staat bleek om door WJZIWJK heen te prikken is namelijk een van de ernstigste crises uit het atoomtijdperk opgelost. Een vaak aangehaalde episode uit de crisis rond de Russische raketten op Cuba (1962) is die van de twee tegenstrijdige brieven van Chroesjtsjov.<sup>14</sup> Op vrijdag 26 oktober, toen het conflict



op zijn hoogtepunt was, stuurde Nikita Chroesjtsjov een persoonlijke brief aan zijn ambtsgenoot John Kennedy. In niet minder dan 31 warrige alinea's beloofde hij zijn raketten uit Cuba terug te trekken als de Verenigde Staten beloofden om Cuba niet binnen te vallen.

Maar de volgende dag, 27 oktober, verergerde de crisis juist. De Sovjets haalden boven Cuba een U2-spionagevliegtuig neer, waarbij de piloot omkwam. Kennedy kreeg nu een tweede brief van Chroesjtsjov. Deze werd officieel gepubliceerd, en was een stuk harder van toon. Eens te meer wilde Chroesjtsjov een belofte dat de Verenigde Staten Cuba niet zouden binnenvallen. Maar nu kwam hij met een aanvullende eis: de Amerikaanse raketbases in Turkije moesten worden ontmanteld. Plotseling leek de Sovjetleider in woorden en daden het conflict te laten escaleren. Kennedy en zijn adviseurs stonden voor een uiterst lastige vraag: op welke brief moesten ze reageren? Stond het eerste aanbod nog? Of was met de openbaar gemaakte tweede de inzet duidelijk verhoogd?

56

Het verhaal gaat dat Kennedy, vooral op advies van zijn broer Bobby, besloot alleen op de eerste brief te reageren, omdat de Amerikanen vermoedden dat de scherpere toon van de tweede brief was ingegeven door de wens om de haviken in het Kremlin te behagen. De vraag of dat een juiste voorstelling van zaken is, laat ik graag aan de historici over. Maar als het verhaal klopt, is Kennedy's besef dat de tweede brief van Chroesjtsjov was beïnvloed door de context een heel belangrijk voorbeeld van hoeveel effectiever leiders kunnen functioneren als ze door *wziwjk* heen kunnen kijken.

Het is mogelijk dat het verhaal rond deze twee brieven overgesimplificeerd is – per slot van rekening maakte de te-

rugtrekking van de Amerikaanse raketten uit Turkije deel uit van de uiteindelijke overeenkomst, dus de tweede brief is niet helemaal genegeerd. Maar dat dit schijnbaar onoplosbare probleem uit de wereld werd geholpen, was voor een groot deel te danken aan het vermogen van beide leiders om zich te verplaatsen in de positie van de ander, om elkaar als meer te zien dan ‘persoonlijkheidstypes’. Dit was dezelfde Chroesjtsjov die zes jaar eerder met zijn schoen op de lessenaar had geslagen en had gezegd: ‘Wij zullen jullie begraven.’ Het zou voor Kennedy heel begrijpelijk en gemakkelijk zijn geweest om zijn rivaal te zien als niet meer dan een agressieveling die de vernietiging van de Verenigde Staten nastreefde en niet tot onderhandelen in staat was. Maar die opvatting hield hij zo lang mogelijk af.

Chroesjtsjov kan hetzelfde compliment worden gemaakt. Ik wil niet de indruk wekken dat hij die raketbases had opgezegt uit altruïstische bezorgdheid voor de Cubaanse soevereiniteit. Dat was bepaald niet het geval. Maar toen de crisis zijn hoogtepunt bereikte, hield ook Chroesjtsjov de context in het oog. Dat blijkt uit zijn eerste brief aan Kennedy: ‘U kunt ons met wantrouwen bezien, maar u kunt van één ding op aan: dat wij zo verstandig zijn om te beseffen dat als wij u aanvallen, u op dezelfde manier zult reageren. Dat toont aan dat wij normale mensen zijn en dat wij de situatie juist inschatten en beoordelen.’<sup>15</sup>

Op dat essentiële ogenblik, toen de wereld dichter bij een kernoorlog stond dan ooit, wisten Kennedy en Chroesjtsjov een ramp te voorkomen, en grotendeels doordat ze geen overhaaste conclusies trokken over hoe de ander in elkaar zat. In hun briefwisseling gingen ze zelfs zo ver de ander te verzekeren dat ze begrepen hoe de situatie in elkaar stak. De

crisis had heel anders kunnen aflopen als ze de ander hadden gezien als barbaars of kwaadaardig of een van de andere termen uit de terminologie van WJZIWJK.

Op het gevaar af dat ik me herhaal: ik betoog niet dat inzicht in de kracht van situaties ons tot betere mensen maakt. Zeker, het zou een fraaie feelgoodboodschap zijn, en ik geef toe dat er enige grond voor bestaat. Om maar een voorbeeld te noemen: onderzoek lijkt uit te wijzen dat stellen gelukkiger zijn als ze een negatief resultaat niet aan het karakter van hun partner wijten.<sup>16</sup> Als je weet wat de effecten zijn van context kun je een gelukkiger partner en een betere minnaar zijn. En meer in het algemeen zouden velen van ons geduldiger, toegeeflijker en begripvoller zijn als we niet automatisch op grond van iemands gedrag conclusies trokken over haar of zijn persoonlijkheid.

58

De ware moraal van dit boek is echter dat inzicht in de kracht van de situatie ons bij een hele reeks activiteiten tot voordeel strekt. Dit competitieve voordeel kán gepaard gaan met 'een beter mens' zijn, maar even vaak is dat niet zo. Denk maar eens aan een goede verkoper. Succesvolle verkopers zijn vaak mensen die goed kunnen inspelen op wat de consument wil en hetzelfde artikel aantrekkelijker kunnen maken door het iets anders te presenteren. Daartoe hebben ze tientallen technieken paraat, waarbij context wordt benut om gedachten en gedragingen van klanten te beïnvloeden.<sup>17</sup> En daar zitten er maar weinig bij die iets te maken hebben met een goed mens willen zijn.

Wil je aan een apparaat een servicecontract koppelen dat je klant niet echt nodig heeft? Begin dan met het dure driejaarscontract, zodat het kortere opeens heel voordelig

lijkt. Wil je een doodgewoon product een beetje meerwaarde geven? Doe dan net of het in een beperkte oplage is geproduceerd, en alleen tijdelijk verkrijgbaar is. Het verkooppraatje op elke sportschool waar ik ooit een abonnement heb gehad eindigde steevast met een speciale aanbieding die alleen die dag geldig was, en waarvoor toevallig nog één plek beschikbaar was.

Misschien ben ik gewoon een geluksvogel, al zou je dat uit mijn postuur (dat me naar de sportschool jaagt, en af en toe naar de Spoedeisende Hulp) niet meteen afleiden. Nee, een zwijner ben ik duidelijk niet. En die verkopers zijn geen moreel hoogstaande mensen die louter aan mijn welzijn denken. Het zijn professionals die geleerd hebben om gebruik te maken van een situatie, inzicht te krijgen in de context die bepaalt wat mensen denken en doen.

Dat kun jij ook.

59

Als je eenmaal wat meer te weten komt over de invloed die context heeft op mensen kun je zelfs niet meer anders. En als die overduidelijk aanwezige invloeden (waar je eerst overheen keek) je eenmaal opvallen, is er geen weg terug meer. Het is net als opeens doorhebben hoe een goocheltruc in elkaar zit, of een optische illusie: daarna kun je niet meer terug naar je oude manier van kijken. Kortom: een van de beste manieren om *WJZIWJK* te bestrijden is je ervan bewust te zijn dat het bestaat.

Als je eenmaal accepteert dat je niet altijd krijgt wat je ziet, kun je behendiger manoeuvreren in je sociale universum, en dan maakt het niet uit of bovenaan je lijstje onderhandelen over kernwapens staat of een nieuwe sportschool zoeken. En als je weer eens in een politieke discussie of een verhit debat verzeild raakt, neem dan even een time-out.

Trek niet de conclusie dat je het opneemt tegen een fundamentalist of een hopeloze knorrepot, maar dwing jezelf om, al is het maar heel even, de zaak van hun standpunt uit te bezien. Niet omdat je daardoor aardiger en zachtmoediger wordt, maar omdat je dan een grotere kans hebt om het pleit te winnen.

De volgende keer dat je leest over een webcamzelfmoord waarbij de rest van de chatroom urenlang nietsdoend toekeek, wacht dan even voor je grote uitspraken doet over het verdwijnen van medemenselijkheid in de huidige tijd, en denk even na over de invloed van fysieke afstandelijkheid en anonimiteit op allerlei aspecten van ons bestaan. En neem je dan voor om proactiever op te treden als je in een situatie belandt waarin iedereen wacht tot een ander iets doet.

60 Denk overigens vooral niet dat de stukjes gedrag in het openbaar die je, met eigen ogen of via de media, bij anderen waarneemt, je alles vertellen over wat iemand is en kan. We denken dat we aan de hand van persconferenties, optredens in reclamespotjes en talkshows en interviews mensen echt leren kennen. Wat een onnozel idee, en toch trappen we er elke keer weer in. Het wordt hoog tijd dat we ophouden ons te verbazen over de rokkenjagende politicus, de racistische acteur, de sporter die doping gebruikt en de beroemde golfer die... Nou ja, verzin zelf maar een woord voor wat die heeft uitgehaald.

In de volgende hoofdstukken ga ik wat specifieker en gedetailleerder op deze dingen in, en kijk ik naar de vaak onopgemerkte invloed die heel gewone situaties op een breed gamma aan menselijke ervaringen hebben. Ook kijken we naar de contextuele afwegingen die ons zelfbeeld vormen, onze opvattingen over de verschillen tussen mannen en

vrouwen kleuren, en bepalen van wie we houden en wie we haten. We beginnen met een verkenning van de omstandigheden die bepalen wanneer we heldhaftig zijn en wanneer laf, met extra aandacht voor het zeer contextbepaalde idee dat we in gezelschap hele andere mensen worden dan wanneer we alleen zijn.

**Wie menselijk gedrag probeert te begrijpen doet er goed aan zich niet blind te staren op de persoon, maar meer te letten op de omgeving. Uit onderzoek blijkt namelijk dat ons gedrag veel meer afhankelijk is van specifieke situaties dan we denken. Of je hulp biedt aan een vreemde; wie je als partner kiest; hoeveel geld je doneert; zelfs je zelfbeeld is verrassend contextafhankelijk.**



Sam Sommers, professor in de sociale psychologie, won meerdere prijzen met zijn spraakmakende colleges. En dat is te merken: in **Wij zijn onze omgeving** deelt hij zijn inzichten op aanstekelijke wijze, met geestige anekdotes en originele voorbeelden. Hij laat tevens zien hoe je jezelf kunt trainen om beter naar het grotere plaatje te kijken; je zult versteld staan van hoeveel extra mensenkennis dit oplevert.

**‘Heerlijk en spitsvondig (...) Sommers demonstreert keer op keer dat wie je bent grotendeels afhangt van waar je bent.’** JONAH LEHRER, auteur van HOE WIJ BESLISSEN

**‘Een gemakkelijke en meeslepende tour.’**

DAN ARIELY, auteur van PREDICTABLY IRRATIONAL

**‘Sommers toont overtuigend aan hoeveel van ons gedrag wordt bepaald door de situatie en niet door onze persoonlijkheid.’** PSYCHOLOGIE MAGAZINE

**MAVEN**  
**PUBLISHING**  
mavenpublishing.nl



**Voor wie verder kijkt dan het brein**