

PRIKKELEN VERSTERKT AFWIJKEND GEDRAG



TNO innovation
for life

We willen allemaal dat Nederland een veilig land is en blijft waar criminele en terroristische handelingen zoveel mogelijk worden voorkomen. Tegelijkertijd hebben burgers het recht met rust gelaten te worden. Om dat te bereiken moet toezicht effectiever worden. Een methode die hieraan bijdraagt is Prikkelen. Ons onderzoek gaat in op psychologische en fysiologische achtergronden van afwijkend gedrag en laat zien hoe toezichthouders subtiele signalen (prikkelers) kunnen uitzenden om afwijkend gedrag beter zichtbaar te maken.

AFWIJKEND GEDRAG

Afwijkend gedrag is gedrag dat vooraf gaat en gerateerd is aan een incident. Een vechtpartij kan bijvoorbeeld worden voorafgegaan door een woordenwisseling, geagiteerde gebaren en boze blikken. Wanneer we een vechtpartij willen voorkomen moeten we dus de woordenwisseling, houding en blikken duiden als voorbodes van de vechtpartij. Hetzelfde geldt voor andere incidenten, zoals diefstal, zakkenrollen, terrorisme, enzovoort.

Herkennen van afwijkend gedrag is erg lastig. Dat komt ondermeer omdat gedrag erg gevarieerd is. Gedrag dat afwijkt of opvalt door individuele of situationele factoren is dan moeilijk te onderscheiden van gedrag dat afwijkt of opvalt als gevolg van kwaadwillende intenties.

KWAADWILLENDEN INTENTIES

Hoewel het herkennen van afwijkend gedrag een moeilijke taak is, is het verbergen ervan

dat ook. Het verbergen van eigenschappen, kenmerken of intenties maakt mensen opletterend en wantrouwend naar hun omgeving en gefocust op zichzelf. Dat heeft tot gevolg dat mensen kwaadwillende intenties een egocentrisch interpretatiekader van omgeving hebben waardoor ze sterker het gevoel hebben dat gebeurtenissen in hun omgeving op hen gericht zijn en door hen veroorzaakt worden. Het gevolg het spotlight effect is dat kwaadwillenden anders op hun omgeving zullen reageren.

PRIKKELEN

Prikkelen is een methode die strategisch gebruik maakt van het spotlight effect. Om afwijkend gedrag dat vooraf gaat en gerateerd is aan een incident beter zichtbaar te maken kunnen toezichthouders letten op de manier waarop mensen op hun omgeving reageren. Specifiek moeten toezichthouders letten op hoe mensen reageren op zaken die voor criminelen of terroristen belangrijk zijn, zoals beveiligers die zij moeten misleiden. Dat

betekent dat toezichthouders zouden kunnen letten op hoe er op henzelf of collega's wordt gereageerd.

ONDERZOEK

Drie onderzoeksstudies ondersteunen bovenstaande gedachtegang. Eén correlatieve studie en twee experimentele studies laten zien dat:

- Kwaadwillende intenties leiden tot een spotlight effect
- Een spotlight effect leidt tot een aantal vooraf gedefinieerde afwijkend gedragingen
- Een prikkel (signaal) van een toezichthouder ervoor zorgt dat beoordelaars een beter onderscheid kunnen maken tussen mensen met en zonder kwaadwillende intenties
- Dat dit effect alleen optreedt wanneer de kwaadwillenden een hoge cognitieve druk hebben waardoor ze reflexen die als gevolg van het spotlight effect optreden niet kunnen onderdrukken.

HOE IS DIT NUTTIG VOOR BEVEILIGINGSPROFESSIONALS?

De studies die we hebben uitgevoerd tonen aan dat het concept prikkelen werkt. Dat wil zeggen: beoordelaars zijn beter in staat om correct een onderscheid te maken tussen mensen die wel en die niet kwaadwillende intenties hebben wanneer die mensen door een toezichthouder geprikkeld zijn (de toezichthouder een subtiel signaal uitgezonden heeft). Dat komt omdat mensen



Toezichthouder die tijdens een experiment voorbijgangers prikkelt

met kwaadwillende intenties omgevingssignalen anders interpreteren en er vervolgens anders op reageren. De studies geven inzicht in de psychologische processen waarlangs dit afwijkende gedrag ontstaat. De studies geven zodoende handvatten voor interventies om de kans op afwijkend gedrag van kwaadwillenden te vergroten.

TOEKOMSTIG ONDERZOEK

De resultaten uit deze studies geven een aanzet voor onderzoek in andere settings zoals winkelcentra, luchthavens, of tijdens evenementen. Ook geven de studies een aanzet voor onderzoek naar selectie en training van beveiligers die de vaardigheden hebben om prikkels te gebruiken in hun eigen omgeving en afwijkende gedragingen te interpreteren. Dergelijk onderzoek is van groot belang om de twee doelen van goed toezicht te bereiken: meer incidenten voorkomen terwijl minder onschuldige mensen gehinderd worden.

TNO.NL



TNO

TNO zet zich in voor voor een veilige samenleving met innovatieve oplossingen voor defensie, politie, en private organisaties.

TNO Kampweg 5 3769 DE Soesterberg
Postbus 23 3769 ZG Soesterberg

Meer informatie? Contact:

remco.wijn@tno.nl of
rick.vanderkleij@tno.nl
maaike.lousberg@tno.nl