

■ ZO KIJKT EEN TOEZICHTHOUDER NAAR EEN STATIONSHAL

TEKST: PEGGY VAN DER LEE BEELD: HUFTON + CROW

NIEUWE RUBRIEK

Wacht hij op iemand of scant hij de omgeving?

'Een zakkenroller zoekt naar het juiste moment, het juiste slachtoffer. Zijn hoofd beweegt voortdurend heen en weer, hij zoekt naar kansen – dat ziet er een stuk onrustiger uit dan een man die wacht tot zijn vrouw klaar is met winkelen.'

Waarom buigt deze man ineens af?

'In de looprichting van mensen zit logica: rechts heen, links terug. Een zakkenroller loopt veel grilliger, hij wisselt van tempo, loopt even met iemand op en buigt dan af, dwars op de looprichting. Ook reden voor opmerkzaamheid: twee mensen die op elkaar aflopen en na een kort contact weer van elkaar af.'

Hoort deze vrouw wel bij deze man?

'Aan leeftijd, kleding, kijkrichting of handgebaren zie je in één oogopslag of mensen bij elkaar horen. Iemand die afwijkt in gelijkenis, maar wel heel dicht op een groepje gaat staan, houden we in de gaten.'

Wat gebeurt er nadat dit groepje uit elkaar gaat?

'We zijn altijd bezig met de vraag: wat gebeurt er hierna? Lopen deze mensen weg, dan is hun gedrag verklaarbaar – ze gaan naar de trein of naar huis. Blijven ze in de buurt maar verspreiden ze zich door de stationshal, dan trekt dat onze aandacht.'

Een petje én een zonnebril, dat is vreemd, binnen

'Ook opvallend: een paar glimmend nieuwe schoenen onder afgedragen kleren. Vaak is de drager van dit schoeisel niet de rechtmatige eigenaar – veel gezien bij junks.'

De toezichthouder: 'Een surveillant moet vooral objectief waarnemen,' zegt bedrijfsrechercheur en trainer Rogier Nebbeling. 'Maar daartoe is een mens helemaal niet goed uitgerust. Onze hersenen maken bijvoorbeeld overal al gauw even patroon van.' En daar is Nebbeling op gebrand, want ziet hij wel wat hij ziet? 'In je hoofd maak je van een paar mensen op korte afstand van elkaar meteen een groep. Ze horen bij elkaar, want ze staan dicht bij elkaar: "dichtheid" heet dat in de Gestalt-psychologie. Handig om snel waar te nemen, maar een valkuil voor beveiligers. Want hoort die ene jongen wel echt bij die groep? Of staat hij ertussen met een plan?'

Nog zo'n valkuil uit de psychologie is selectieve waarneming. Elke goed getrainde surveillant is zich bewust van het 'gorilla-effect' – dat opdoemde in een experiment waarbij mensen die het aantal keer overgooien van een bal moesten tellen, en daardoor helemaal bleken te missen dat er een gorilla door het beeld liep. Nebbeling: 'Ben ik te veel gefocust op een jongen die verdacht gedrag vertoont, dan kan ik weleens missen dat zijn handlanger de gerolde portemonnee al lang heeft overgepakt.'

Naast het waarnemen van gedrag moet een toezichthouder zich steeds afvragen: wat kunnen hier de volgende stappen zijn? 'Een scannend hoofd, dat zegt op zich nog niks. Maar gaat deze persoon vervolgens heel dicht bij iemand staan op de roltrap, dan zitten we er bovenop. Een roltrap heet niet voor niets een rol-trap.'

Meer informatie: Nebbeling Training Center, www.preventiepsycholoog.nl

Hoe opmerkzaam bent u zelf? Test het in een trainingsvideo van Rogier Nebbeling op psychologiemagazine.nl/tests

CORBIS