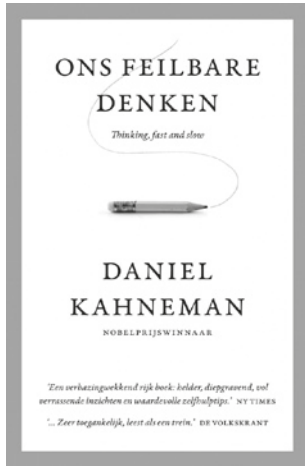


# Kahneman en het feilbare denken van psychologen in tijden van onzekerheid: te snelle beslissingen en te weinig trage ontzueringen<sup>1</sup>

*Jos Peeters*



Naar aanleiding van: Kahneman, D. (2012). **Ons feilbare denken. Thinking, fast and slow.** Amsterdam: Business Contact. Vertaling van: Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow.* New York: Farrar, Straus and Giroux.

## Inleiding

Daniel Kahneman schreef in 2011 met *Thinking, fast and slow* een heuse bestseller, en van de Nederlandstalige editie, met de extra hoofdtitel *Ons feilbare denken*, zijn er al vele herdrukken. Dat heeft natuurlijk ook te maken met het woord 'Nobelprijswinnaar', en naast aanprijzingen met snapshots uit reviews wereldwijd vermeldt de cover van de Nederlandstalige versie ook: "De belangrijkste psycholoog ter wereld".

Kahneman, geboren in 1934, is een Israëliësch-Amerikaanse psycholoog die in 2002 de Nobelprijs voor Economie won op basis van de 'gedragseconomische prospecttheorie'. In een eerste fase van zijn loopbaan werd hij al bekend via de publicatie in het tijdschrift *Science* van 'Judgment under uncertainty: Heuristics and biases' (Tversky & Kahneman, 1974). Dat artikel is samen met een sleutelartikel over de prospecttheorie opgenomen in de appendix van *Thinking, fast and slow*. Later in zijn loopbaan richtte Kahneman zich op de 'hedonistische psychologie' met een eigen kijk op geluk. Dat thema komt naast de andere systematisch aan bod in het huidige boek, waarin Kahneman ze verbindt met het centrale thema: ons feilbare denken en de twee denksystemen.

Kahneman is vooral een experimenteel en academisch psycholoog, en is niet vertrouwd met de wereld van klinisch psychologen, welzijnswerkers en... "empathische en licht bemoeizieke" therapeuten. Op hun beurt kennen psychologen hem niet. Toch biedt zijn werk over denkfouten met de vele biases en heuristieken 'in onzekere situaties' heel wat

aanknopingspunten voor psychologen. Het werk van Kahneman raakt de essentie van het proces van psychodiagnostiek. Het denkproces, met al zijn mankementen en vaak zelf-saboterende cognitieve illusies van cliënten, onszelf en onze teamleden, is een erg onderschat aspect in de psychodiagnostiek. Het gaat net over de kern van interpreteren en adviseren.

## Een onfeilbaar monument in de psychologie?

Ons feilbare denken. *Thinking, fast and slow* is een vlot geschreven werk dat miljoenen kochten, maar eigenlijk is het helemaal geen gemakkelijk te lezen boek. Met meer dan vijfhonderd pagina's in vijf delen en 38 hoofdstukken is het belangrijk de draad niet kwijt te raken. Soms is herlezen nodig om te begrijpen waarover het precies gaat. Elk hoofdstuk eindigt met gevatte, soms grappige oneliners. Als je er ook mee kunt lachen, heb je het hoofdstuk begrepen! Gelukkig heeft Kahneman een vlotte pen en kan hij als geen ander een wetenschappelijke taal mengen met een persoonlijke ik-jij-wij-schrijfstijl waardoor het boek ook wel iets gemoedelijks en vaak zelfs iets persoonlijks krijgt. Vaak geeft Kahneman immers sprekende, zelfs ronduit hilarische voorbeelden uit zijn eigen leven... meestal gaat het over eigen falen! Kahneman strooit verder met leuke raadsels en opdrachtjes waarbij hij de lezer op een contra-intuïtieve wijze op het verkeerde been zet.

Het boek begint met het verduidelijken van de twee denksystemen en gaat dan over op allerlei biases en heuristieken. Het vierde deel, met veel verwijzingen naar economie en welvaart en met een weergave van de prospecttheorie, is misschien het minst interessant voor psychologen. Toch zijn enkele hoofdstukken ware meesterwerkjes. In het laatste deel, 'Twee zelden', beschrijft Kahneman, op zijn eigen onovertreffelijke wijze, geluk en het terugblikken op het leven. Ons denken faalt natuurlijk weer...

## Thinking, fast and slow

Er is het snelle, intuïtieve, emotionele en stereotiepe 'automatische' denken: "systeem 1", dat met weinig of geen inspanning werkt. Het is niet te stoppen. Als het niet lukt, gaan we over op een langzame, meer 'weloverwogen' en moeizamere vorm van denken: "systeem 2", het 'effortful thinking'. "De werking van systeem 2 wordt vaak gekoppeld aan de subjectieve ervaring van handelingsvermogen, keuze en concentratie" (p. 28). "Logica, statistiek en algoritmes kenmerken systeem 2. Het regelt zelfcontrole en zelfbeheersing en systeem 2 is ook het bewuste zelf wat we 'ik' noemen" (p. 35).

Systeem 1 is impulsief en intuïtief, systeem 2 is meer in staat tot beredenering, is voorzichtig maar ook lui en wordt snel afgeleid. Systeem 2 kan actief bezig zijn met geheugen en ingewikkelde berekeningen maken. Het heeft zelfs het vermogen om suggesties van systeem 1 te negeren, denkprocessen te vertragen en logische analyses uit te voeren... Vaak is het ook een meegaande controleur en een verdediger van de emoties van systeem 1. "... Eerder als goedprater dan als politieagent" (p. 111).

Systeem 1 geeft voortdurend suggesties aan systeem 2, maar dat laatste moet wel in gang gezet worden door systeem 1, “de held van dit verhaal” (p. 29). Systeem 1 werkt globaal genomen goed... alleen zijn er heel wat intuïtieve vooringenomenheden, ‘biases’, waardoor systematische fouten gemaakt worden in specifieke situaties. Vooral situaties waarin onzekerheid vooropstaat en waarin snelle besluiten nodig zijn.

Kahneman is graag filosofisch: “Eén van de raadselachtige beperkingen van ons denkvermogen is ons buitensporig vertrouwen in wat we denken te weten en ons kennelijke onvermogen om de volle omvang van onze onwetendheid en onze onzekerheid over de wereld waarin we leven te erkennen” (p. 23). Mensen hebben veel te veel vertrouwen in hun denken en hechten te veel geloof aan hun intuïtie. “Men vindt cognitieve inspanning kennelijk wat onplezierig en men zal deze inspanning zo mogelijk proberen te vermijden” (p. 53).

Is systeem 1 evenwel op dreef, dan is zijn lenigheid verbluffend. Iets als een spontaan antwoord op een vraag als “Hoe lang is de man die net zo lang is als Julia’s leesvermogens?” is blijkbaar peanuts (p. 101)! Helaas is ons systeem 1 gemakkelijk te misleiden en steeds bereid iets te geloven: “Vissen eten snoep” (p. 88). Een bevestigingsbias is gewoon een evidentie en een mentaal hagelschot, desnoods gecombineerd met een halo-effect, waarbij we de neiging hebben om alles van iemand te waarderen (of te verafschuwen); het is zeer eenvoudig voor ons systeem 1.

## Let's bias!

Kahnemans boek had misschien beter een andere titel gekregen: ‘Thinking, fast and slow... biased and more biased!’. In het boek krioelt het van biases en heuristieken en ook van ‘effecten’. Hieronder volgen enkele veelvoorkomende biases om er wat in te komen.

**What you see is all there is (wysiati)** is voor Kahneman “dé regel van systeem 1” (p. 160). Wysiat gaat over te snel conclusies trekken op basis van beperkte informatie. We zien niet meer dan wat we zien en gaan er dan van uit dat er ook niet meer is. Systeem 1 blinkt uit in het verzinnen van het best mogelijke verhaal, de hoeveelheid en de kwaliteit van de informatie zijn grotendeels irrelevant zolang de samenhang van het geproduceerde verhaal maar oké is. Het is dan ook de consistentie van de informatie die een verhaal goed en overtuigend maakt, niet de volledigheid. Vaak gaat de bias samen met een lui systeem 2 zodat niets nauwgezet nagezien wordt. De kwaliteit van de informatie wordt niet in vraag gesteld en bijkomende goede informatie wordt niet meer gezocht. Het gaat samen met een andere favoriet van Kahneman...

**A priori kansen negeren** past goed in het snel beoordelen op basis van specifieke gegevens die we belangrijker vinden. A priori kansen hebben te maken met prevalentie van gebeurtenissen, onderzoek erover en de statistische waarschijnlijkheid ervan. Psychologen zijn er niet zo mee vertrouwd en er alvast niet goed in. Zoals de meeste mensen die informatie hebben over een bepaald geval, voelen we maar zelden de behoefte om cijfers te kennen van de klasse waartoe het geval behoort (p. 262). In een grappig onderzoek werd aangetoond dat wanneer expliciet

a priori kansen vermeld werden, die wel degelijk gebruikt werden, “hoewel de aanvullende informatie over het individuele geval altijd meer gewicht kreeg toebedeeld”. Wanneer de instructie om ‘als een statisticus te denken’ gegeven werd, kreeg a priori informatie zelfs meer aandacht. De instructie om ‘als een psycholoog’ te denken leidde ertoe dat meer aanvullende informatie gebruikt werd! Systeem 2 faalt niet alleen door luiheid, ook door onwetendheid. Kahneman heeft een zwak voor statistiek en a priori kansen. “Er is één ding dat u kan doen als u twijfels hebt over de kwaliteit van de aanwijzingen: laat uw inschatting niet te sterk afwijken van de a priori kans. Denk niet dat dit gemakkelijk is; het vereist veel zelfkennis en zelfbeheersing” (p. 161).

**Vervanging of substitutie** is een schijnbaar eenvoudige bias: we vervangen, desnoods zonder het te beseffen, een complexe vraag door een eenvoudige! Kahneman heeft het over doelvragen, bijvoorbeeld: “Hoeveel hebt u over voor het redden van een bedreigde diersoort?” of “Hoe gelukkig bent u op dit moment met uw leven?”, en over heuristische vragen, eenvoudigere vragen die we in de plaats beantwoorden. Die worden dan respectievelijk: “Wat voel ik als ik aan stervende dolfinnen denk?” en “Hoe voel ik me nu?” Vaak gaan we dus over van ‘weten of denken’ naar ‘voelen’ en verder naar hoe we ons nú voelen. Het gaat soms heel snel: als studenten gevraagd wordt hoe gelukkig ze nu zijn en hoeveel afspraakjes ze laatst hadden, zijn ze minder gelukkig als de tweede vraag eerst gesteld wordt! Bemerk dat hierin ook een wysiati schuilt. Men kijkt niet verder dan het heden.

**Achterafkennis** is een van de favorieten van Kahneman en “heeft verderfelijke effecten op de oordeelsvorming van beslissers”. Het begint met ons gebrekkige vermogen om eerdere kennis of gewijzigde opvattingen te reconstrueren. Eens een nieuw zicht op iets, herinneren we niet meer wat we eerder geloofden. Meestal zeggen we dat we dat vooraf ook al dachten! Die klinkklare substitutie wordt onderbouwd met nog wat extra achterafkennis: “We hadden het altijd al geweten”!

Achterafkennis maakt ook dat we “de kwaliteit van een beslissing niet beoordelen aan de hand van de zorgvuldigheid van het proces maar aan de hand van de uitkomst van dit proces” (p. 211). Die ‘uitkomstbias’ maakt dat we beslissers de schuld geven van goede beslissingen die verkeerd uitpakken, en hun te weinig lof toezwaaien voor succesvolle stappen die achteraf gezien vanzelfsprekend lijken (p. 212).

Achterafkennis heeft nog een kwalijk gevolg. “De zingevingsmachine van systeem 1 toont ons de wereld als ordelijker, eenvoudiger, voorspelbaarder en samenhangender dan hij in werkelijkheid is. De illusie dat je het verleden begrepen hebt, voedt de verdere illusie dat je de toekomst kunt voorspellen en beheersen” (p. 213).

Tot hier een korte greep uit de biases om een idee te geven van de wijze waarop ze beschreven worden. Het boek bevat geen geordend schema met biases. In vergelijking met 1974 voegt Kahneman heel wat nieuwe biases toe en vernieuwt hij zijn beschrijving van traditionele biases zoals ‘regressie naar het gemiddelde’. Hoofdstuk 23 is heerlijk ‘biased’. Het schetst een groepsproject om een cursus te introduceren aan een universiteit in Israël, waarbij ook Kahneman zelf helemaal in de fout gaat in een hilarische situatie met ‘het ontkennen van externe gezichtspunten’, met ‘overdreven vertrouwen’ en met een verrassende kijk op de ‘optimisme-bias’.

Hoe dan ook, psychologen zijn experts in hun vak en zouden dit alles moeten kunnen onder-  
vangen en aanpakken maar...

## Experts zijn ook maar mensen

De rode lijn in Kahnemans boek is dat studenten en gewone mensen het helemaal niet slechter doen dan professionals, die al even biased reageren... maar ze hebben er een hekel aan ongelijk te hebben en “raken verblind door hun briljante inzichten”. Of het nu gaat over statistisch onderlegde onderzoekers, artsen, psychologen of financiële experts, steeds komt terug dat ze minstens even biased zijn. Artsen, bijvoorbeeld, blijken al even biased bij een eenvoudig ‘framing’-experimentje, waarbij ook zij de voorkeur geven aan een operatie met 90% overlevingskans boven een operatie met 10% kans op overlijden! Ook psychologiestudenten zijn vaak zo biased dat ze zelfs zonet ingestudeerde, evidente beslissingen negeren. Kahneman besluit dan maar: “Het staaft de verontrustende gedachte dat het doceren van psychologie goeddeels tijdverspilling is” (p. 178).

Over het algemeen is het zo dat experts geen meerwaarde hebben vanwege hun heuristieken maar vanwege hun ervaring, en “dan nog in een omgeving die voldoende regelmatig is om voorspelbaar te zijn en wanneer de expert voldoende kans had om dit door oefening te leren”. Helaas werken veel psychologen in een “omgeving met lage validiteit” en Kahneman stelt dat zelfs dan nog een simpel algoritme de nauwkeurigheid van de experts vaak “evenaart of overtreft” (p. 234).

In lijn hiermee is Kahneman niet zo positief over voorspellingen van het effect van therapie. “Het probleem is dat trefzekere oordelen betrekking hebben op kortetermijnvoorspellingen in de context van het therapeutisch interview, een vaardigheid waarin therapeuten vele jaren geoefend zijn. De taken waarin ze falen, berusten echter op langetermijnvoorspellingen over de toekomst van de patiënt” (p. 239). De therapeut heeft geen kans om bij te leren over dat laatste aangezien hij er haast nooit feedback over krijgt.

Kahneman heeft schijnbaar lol in het “ontmaskeren van arrogante experts die in situaties zonder enige validiteit een beroep doen op hun intuïtieve vermogens” en die slechtere voorspellingen doen dan “pijltes gooierende apen”. Maar hij is ook mild: experts zijn ook maar mensen... de wereld is te moeilijk!

Voor wie meer over algoritmes wil weten en praktische voorstellen wil bestuderen, is hoofdstuk 21 een must... zeker voor psychologen die betrokken worden bij de aanwerving van werknemers en denken dat hun intuïtie waardevol is.

## Prospecttheorie

Het is jammer dat Kahnemans prospecttheorie, waarmee hij als enige psycholoog ooit een Nobelprijs won, zo kort besproken wordt. In het ongeveer honderd pagina's beslaande boekdeel heeft hij het over de falen van de, bij economen populaire, utiliteitstheorie. Die is volgens Kahneman gemaakt voor en door ‘Econs’: rationeel, zelfzuchtig en met onverander-

lijke voorkeuren. Dat zijn de ‘Humans’ dus net allemaal niet, toch zeker niet consequent, en al zeker hun systeem 1 werkt zo niet. Kahneman bewijst met de prospecttheorie dat mensen niet rechtlijnig denken en de waarde van geld schatten ze dan ook anders in: we zijn vooral gevoelig voor verlies, veel meer dan voor winst en hebben eigen persoonlijke referentieniveaus van wat we verwachten dat ons geld opbrengt. Voor de kenners: inmiddels laat Kahneman ook die theorie aansluiten bij het snel en traag denken, en vooral wysiati, framing en het luie systeem 2 maken hun opwachting.

## Had ik tot vandaag eigenlijk een gelukkig leven?

Het kortste en laatste deel van het boek maakt elke psycholoog gelukkig. In ‘Twee zelden’ beschrijft Kahneman het ervarende zelf in het nu en het terugblikkende zelf dat terugkijkt naar het verleden. De lezer raadt het al: het terugblikkende zelf bakt er niets van en verzint verhaaltjes die kloppen dankzij een kokerillusie (‘the focusing illusion’) en met de hulp van veel substitutie, wysiati en achterafkennis. Het blijkt dat mensen een leven of een periode ervan beoordelen aan de hand van de pieken, het slot en eventueel de start. Ons terugblikkende zelf werkt vaak als systeem 1 met weinig notie van tijd en is vooral uit op een goed verhaal over een leven... “dat het ervarende zelf blijkbaar zonder ongemak doorstaat”. Ook hier is systeem 1 de enige baas: bij een meting over geluk blijken studenten die tussendoor bij het fotokopieerapparaat een – stiekem gedeponeerde – munt vinden... een gelukkiger leven te hebben. Stemningsheuristiek troef.

## Roddel intelligent!

Is er wat aan te doen? Kahneman is pessimistisch. “Het korte antwoord is dat we zonder aanzienlijke inspanning weinig kunnen bereiken” (p. 451). Hoe kan men ook maar iets doen aan iets wat men niet beseft! Roddelen bij het koffieapparaat op het werk is een oplossing! “Mijn doel met de gesprekken rond de koffietafel is het versterken van ons vermogen om beoordelings- en keuzefouten te herkennen en te begrijpen, bij anderen en uiteindelijk bij onszelf, door een rijkere en preciezere taal aan te bieden om deze fouten te bespreken. Minstens in een aantal gevallen kan een nauwkeurige diagnose leiden tot een tussenkomst die de schade van een verkeerd oordeel of keuze beperkt” (p. 12).

Ondertussen is het duidelijk dat Kahneman ons wil leren ‘statistisch te denken’. A priori kansen verkennen en gebruiken, regressie naar het gemiddelde verrekenen en baseline voorspellingen maken, komen herhaaldelijk aan bod. En soms neemt Kahneman expliciet stelling, zoals in hoofdstuk 14, met een aanpassing van de bayesiaanse redenering.

Het lijkt soms alsof Kahneman de wereld omkeert: alle extra bijkomende en afwijkende informatie is secundair en “moet op zijn kwaliteit beoordeeld worden”.

De erkenning van de twee denksystemen en ons feilbare denken is natuurlijk dé opdracht. Zijn algemene motto luidt: “Herken de signalen dat je je in een cognitief mijnenveld bevindt, trap op de rem en vraag versterking uit systeem 2” (p. 451).

## Besluit

Ligt het aan de cover met de snelle krabbel (systeem 1?) en het korte potloodje dat dwingt tot nadenken (systeem 2?). Hoe dan ook, Kahneman heeft met *Thinking...* niet alleen een populaire bestseller geschreven maar tegelijk ook een monument over ons denken.

“In de jaren zeventig van de vorige eeuw accepteerden sociale wetenschappers breed genomen twee ideeën over de menselijke natuur. Ten eerste dat mensen over het algemeen rationeel zijn en dat hun denken normaliter deugdelijk verloopt. Ten tweede dat emoties als angst, liefde en haat de meeste situaties verklaren waarin mensen hun rationaliteit laten schieten” (p. 16). Kahneman breekt hier helemaal mee: “We gaven voorbeelden van stelselmatige fouten in het denken van normale mensen en we brachten deze fouten in verband met het ontwerp [vertaling van het Amerikaanse ‘design’] van onze cognitieve toerusting en niet met de aantasting van ons denken door emoties” (p. 17).

Hierbij komt misschien nog dat men toen ook meende dat ‘niets toevallig is’, wat waarschijnlijk bij psychologen, onder invloed van Freud en met veel achterafkennis en met verklarende theorieën, nog meer benadrukt werd. Ook hier neemt Kahneman een radicaal ander standpunt in. Voor hem is de werkelijkheid zonder meer toevallig en onvoorspelbaar... maar ons systeem 1 weet daar best raad mee. Met cognitieve illusies en biases verzinnen we verhaaltjes die kloppen en onze cliënten en teamleden doen dat ook. *Thinking...* bespreekt het allemaal en zorgt telkens voor nieuwe ontzueringen.

Voor al wie zich een expert in zijn vak vindt en op professioneel vlak besluiten moet nemen in situaties met ‘lage validiteit’... en dat zijn dus haast alle psychologen... is dit boek een ‘must’! Het kan je professionele en persoonlijke leven veranderen!

Als je bereid bent na te denken over je denken, koop *Thinking...* en neem het mee naar het koffieapparaat op het werk! Animo, denkgenot en nieuwe gedachten verzekerd... en hopelijk betere beslissingen.

## Noot

1. Voor een uitgebreidere versie van deze tekst kan contact opgenomen worden met de auteur. Beschikbaar zijn ook de teksten *Kahneman voor welzijnswerkers in 55 stappen* en *Kahнемans Onderzoek en Oordeel in Onzekerheid Checklist*.

## Literatuur

Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131. doi:10.1126/science.185.4157.1124.

## Personalia

Jos Peeters is klinisch psycholoog, diagnostisch, therapeutisch (VVGT) en gerechtsdeskundig psycholoog, en werkt in OOOO Jongeren centrum Cidar, Kortenberg, en zelfstandig te Kessel-Lo.

E-mail: jos.peeters@skynet.be.