

Bellen in de auto

John Vollenbroek

Zelfstandig adviseur met als specialisatie het verklaren en beïnvloeden van menselijk gedrag in organisaties



Toen ik een tijdje geleden in de auto onderweg was, kwam er een telefoontje binnen met de vraag of ik eens mee wilde denken over de vraag hoe je verkopers kunt motiveren om niet te bellen tijdens het rijden! De conclusie was al snel getrokken. Zo lang ik zelf niet overtuigd ben, kan ik anderen ook niet overtuigen en dus besloot ik me in het onderwerp te verdiepen.

Onderzoek

Het meeste onderzoek richt zich op de gevolgen voor de veiligheid. De uitkomsten wijzen op een verhoogd risico voor niet alleen de bestuurder, maar zeker ook voor de overige deelnemers in het verkeer. Zoals zo vaak het geval is, zie je dat gevaar meteen als het anderen betreft. Je ziet iemand wat slingerend rijden en variëren in zijn snelheid en slaakt dan een verontwaardigde kreet als je vermoeden bevestigd wordt dat de chauffeur aan het bellen is. Maar dat jouw rijstijl er ook zo uit zou kunnen zien, weiger je te geloven. Bovendien schat je de kans dat je bij een ongeval betrokken wordt toch al kleiner dan gemiddeld in. "Ik kan wel goed rijden, maar de anderen...".

Zo kwam ik een onderzoekje uit 1991 tegen, waaruit bleek dat mensen die tijdens het bellen 'intellectuele arbeid' moeten verrichten, bewijsbaar mindere prestaties leveren. Parkes¹ liet zijn proefpersonen onder vier verschillende condities gesprekken voeren:

1. Al rijdende een telefoongesprek voeren.
2. Al rijdende een gesprek met een passagier voeren.
3. Een telefoongesprek aan het bureau.
4. Een gesprek onder vier ogen aan een tafel.

Alle proefpersonen werden onder de verschillende omstandigheden getest op hun numerieke en verbale geheugen, simpele rekenkundige vaardigheden, logische vaardigheden en het maken van interpretaties. De beste scores werden, zoals te verwachten, in het gesprek onder vier ogen behaald. De slechtste in het al rijdende een telefoongesprek voeren. In het laatste geval bleek het verbale en het numerieke geheugen en het vermogen om juist te interpreteren maar liefst 20% lager uit te vallen dan bij een gewoon telefoongesprek of tijdens een gesprek met een passagier tijdens het rijden. In het laatste geval ziet de passagier namelijk ook wat er op de weg gebeurt en houdt daar in het gesprek rekening mee.

Verminderde prestaties

De voornaamste verklaring van deze slechte prestaties is de te grote belasting van het werkgeheugen. Om daar een bewijs voor te leveren is gemakkelijker dan iemand te bewijzen dat het voor hem of haar gevaarlijker is om te bellen onder het rijden.

Ik hoef alleen maar te denken aan de keer dat ik op kantoor aan de telefoon zat en tegelijk probeerde te volgen wat er op het beeldscherm gebeurde. Mijn gesprekspartner vroeg al vrij snel of ik eigenlijk wel luisterde en sindsdien heb ik me aangewend me beter op telefoongesprekken te concentreren.



Rijden en bellen verdeelt je aandacht

De redactie vond deze afbeelding die in België in 2001 werd gebruikt voor een verkeersveiligheids campagne.

Na het lezen van dit onderzoek vroeg ik me af of ik legitimaties kan vinden voor het bellen onderweg. Het bereikbaar willen zijn weegt echter niet op tegen de bewijsbaar mindere kwaliteit van het telefoongesprek en de grotere veiligheidsrisico's. Dus is het nu afgelopen met het al rijdende bellen.

Het is niet zo moeilijk om mensen in simulaties duidelijk te maken dat hun intellectuele capaciteiten en hun geheugenprestaties afnemen als ze meerdere taken tegelijkertijd uitvoeren. Waarom zouden we het dan in een auto wel accepteren en op het kantoor niet? Mij dunkt, voor ieder bedrijf reden genoeg om zijn verkopers te verbieden nog langer te bellen tijdens het autorijden.

Kijk op www.mensenmakenfouten.nl of reageer naar John.Vollenbroek@home.nl

¹ A.M. Parkes, 'Drivers business decision making ability whilst using carphones'. In: E. (Ed.) Lovessy, Contemporary Ergonomics, Proceedings of the Ergonomic Society Annual Conference, London: Taylor and Francis, 1991, p. 427-432.