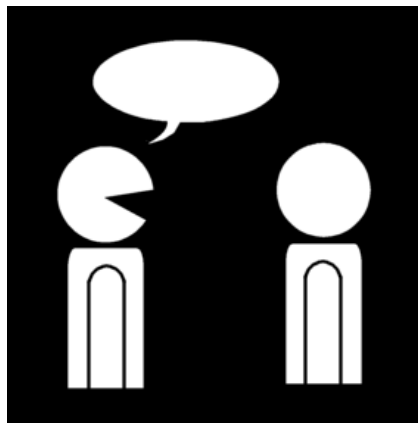


Pragmatiek in de offline communicatie en online communicatie



“Een onderzoek naar pragmatische vaardigheden in de online communicatie en offline communicatie bij Hbo-studenten van de Hogeschool Zuyd te Heerlen”.

Katrien Steijvers 2053897

Laura Janssen 2051819

Coach: Drs. Mich lle Lacroix

Hogeschool Zuyd

Opleiding Logopedie

14 december 2009

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hogeschool Zuyd.

Voorwoord

Deze scriptie is het resultaat van ons thesisonderzoek waarin geïnventariseerd is hoe volwassen HBO-studenten hun pragmatische vaardigheden toepassen in de offline communicatie en online communicatie. Met deze scriptie ronden wij, de onderzoekers, de studie logopedie af.

Het schrijven van onze scriptie heeft veel geduld en onderlinge discussies gekost. Ook de uitspraak van onze coach: 'schrijven is schrappen' is vooral bij de eerste drie hoofdstukken veelvuldig aan de orde geweest. Dat onze scriptie ooit af zou komen, hadden we een jaar geleden dan ook nooit gedacht. Door opstartproblemen lagen we toen behoorlijk achter op schema, hierdoor waren we toen aan het overwegen om onze studie met een half jaar te verlengen. De beslissing tot studieverlenging hebben we uiteindelijk genomen omdat we een product af wilden leveren waar we trots op kunnen zijn. Nu 2,5 jaar na aanvang met dit onderwerp is onze scriptie af. De extra tijd en begeleiding hebben geleid tot de scriptie die nu voor u ligt.

Dit eindresultaat was er natuurlijk nooit geweest zonder de hulp van bepaalde personen. Allereerst willen wij onze coach Drs. Mich  lle Lacroix bedanken, zij heeft ons samen met de afstudeerkring 'logopedie & gedrag' kritisch begeleid, gemotiveerd en waardevolle feedback gegeven. Ook willen we Drs. Mevr. Nooijen-Kuijpers van communicatiebureau Orato danken voor haar aanwezigheid bij onze eindpresentatie als tweede beoordelaar. Dank gaat ook uit naar onze medestudent Giselle Wijnands waarmee we dit scriptieavontuur zijn begonnen. Ten slotte willen we onze familie en vrienden bedanken die, ondanks dat ze het lang vonden duren, veel geduld en vertrouwen in ons hebben gehad.

Hartelijk bedankt!

Katrien Steijvers en Laura Janssen

Heerlen, december 2009

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Hoofdstuk 1: Inleiding P. 6

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader P. 9

2.1 Wat is communicatie? P. 9

2.1.1. Offline communicatie P. 14

2.1.2. Online communicatie P. 17

2.2 Pragmatiek P. 20

Hoofdstuk 3: Methodologie P. 29

3.1 Onderzoeksdesign P. 29

3.2 Meetinstrument P. 29

3.3 Procedure P. 31

3.4 Participanten P. 33

3.5 Dataverzameling P. 33

3.6 Data-analyse P. 34

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten P. 36

4.1. Respons P. 36

4.2. Statistische weergaven van de resultaten P. 36

Hoofdstuk 5: Discussie en conclusie P. 47

5.1 Verklaring van de respons P. 47

5.2. Bevindingen met betrekking tot de offline communicatie P. 48

5.3. Bevindingen met betrekking tot de online communicatie P. 51

5.4. Methodologische beperkingen P. 55

5.5 Conclusie P. 56

Literatuur P. 60

Bijlagen P. 66

1. Printversie van de online enquête P. 66

2. Volledige antwoorden op open vragen uit de enquête P. 77

3. Volledige antwoorden op vragen uit het diepte-interview P. 112

Samenvatting

Communicatie kan plaatsvinden op verschillende manieren. Verbaal of non-verbaal, mondeling of schriftelijk, direct of indirect. In deze thesis wordt de nadruk gelegd op enerzijds face-to-face-communicatie waarbij de gesprekspartners elkaar kunnen zien, horen en eventueel kunnen aanraken. En anderzijds op online-communicatie waarbij de gesprekspartners alleen aangewezen zijn op schriftelijke communicatie. Voor beide communicatievormen geldt dat de kans op miscommunicatie, veroorzaakt door een vorm van (kanaal)ruis, aanwezig is. Bij face-to-face-communicatie lijkt deze kans geringer dan bij online-communicatie omdat face-to-face alle communicatiekanalen ingezet kunnen worden. Hierdoor is deze vorm van communicatie beter bestand tegen ruis (Neely 1956). Een andere belangrijke factor die meespeelt bij het voorkomen van miscommunicatie, is de taaldimensie pragmatiek. Pragmatiek kan gezien worden als een passend gebruik van de taal, zowel verbaal als non verbaal, in verschillende situaties. Hoe wordt dit taalgebruik toegepast in de bovengenoemde communicatievormen? Zijn er moeilijkheden? Op logopedisch gebied bestaat er al redelijk wat materiaal om pragmatiek in kaart te brengen. Zo zijn er, om te beoordelen of men pragmatische vaardigheden juist inzet, een aantal testen ontwikkeld. Deze materialen zijn bruikbaar voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar en voor volwassenen met afatische problemen. Betekent dit dan dat “gezonde” volwassenen geen moeilijkheden hebben met het toepassen van pragmatische vaardigheden? Dit gaf aanleiding tot het schrijven van deze bachelorthesis, waarin een inventarisatie wordt gegeven van de manier waarop Hbo-studenten vanaf 18 jaar, hun pragmatische vaardigheden toepassen in communicatieve situaties, zowel in online communicatie als offline communicatie. Hieruit kwam naar voren dat er pragmatische vaardigheden zijn die Hbo-studenten moeilijk toe te passen vinden in communicatieve situaties. De vaardigheid ‘uitlezen van gevoelens’ is volgens de respondenten het meest moeilijk toe te passen in zowel offline communicatie als online communicatie. Persoonlijke factoren zoals ervaring en persoonlijkheid werden als oorzaak gegeven voor deze beoordeling. Er is nog verder onderzoek nodig om pragmatiek bij ‘gezonde’ volwassenen vanaf 18 jaar te onderzoeken. Deze thesis is een eerste inventarisatie omtrent dit onderwerp.

1. Inleiding

Men kan niet, niet communiceren, omdat alle gedrag communicatie is. Alle gedrag, zowel verbaal als non-verbaal, heeft immers 'berichtwaarde' ofwel een boodschap (Watzlawick 1993). Communicatie is een proces waarbij een boodschap wordt uitgewisseld, van zender naar ontvanger. In deze thesis wordt niet alleen ingegaan op communicatie die face-to-face, oftewel offline verloopt. Maar er wordt ook aandacht besteed aan indirecte communicatie indirect, oftewel online communicatie, omdat tegenwoordig veel gebruik gemaakt wordt van het medium Internet. In 2008 waren namelijk 86 procent van de Nederlandse huishoudens via de computer thuis aangesloten op het internet. Dit komt neer op 11,7 miljoen mensen. Communiceren was een veel uitgevoerde internetactiviteit. Ruim één op de vier jongeren gebruikte het chatprogramma MSN om tekstberichten uit te wisselen (CBS: de digitale economie, 2008). Bij het communiceren via MSN zit er weinig tijd tussen het versturen van de boodschap door een zender en het ontvangen door een ontvanger. Hierdoor kan de ontvanger vrijwel direct reageren. Dit komt overeen met contacten die mensen offline, ofwel face-to-face met elkaar hebben. Binnen deze contacten kunnen de gesprekspartners ook direct reageren. Bij beide communicatievormen, online en offline, kan in meer of mindere mate kanaalruis optreden. Ruis omvat signalen die het communiceren zoals spreken en luisteren, kijken of voelen bemoeilijken. Bijvoorbeeld wanneer twee personen in een discotheek met elkaar in gesprek zijn, veroorzaakt de harde muziek ruis in de verstaanbaarheid. Bij online communicatie is de kans op kanaalruis groter dan bij offline communicatie. Dit komt omdat er bij online communicatie minder communicatiekanalen ingezet kunnen worden (Oomkes, 2000). Een voorbeeld hierbij is dat personen die via MSN communiceren elkaars emoties niet kunnen zien. Ook kunnen ze de prosodische aspecten niet horen omdat de communicatie alleen via geschreven tekst verloopt. Offline communicatie lijkt hierdoor minder vatbaar voor ruis dan online communicatie omdat er meer communicatiekanalen ingezet kunnen worden. Bovendien wordt de kans op kanaalruis geminimaliseerd door het juist inzetten van de taaldimensies: morfologie, syntaxis, fonologie en semantiek. Pragmatiek is een belangrijke taaldimensie, die verweven is met de hiervoor genoemde taaldimensies. Het kan gezien worden als een passend gebruik van de taal, zowel verbaal als non verbaal, in verschillende situaties. Pragmatische vaardigheden bepalen het al dan niet juist laten overkomen van de boodschap. Deze vaardigheden zijn belangrijk om succesvol over te komen tijdens bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek, of tijdens alledaagse gesprekken met soortgenoten: collega's, maar ook

met gezagsfiguren, op de werkplek (Auty, Goodman, & Foss, 1987; Siegelman & Davis, 1978; Trent, 1987). Op logopedisch gebied bestaat er al redelijk wat materiaal om pragmatiek in kaart te brengen. Zo zijn er, om te beoordelen of men pragmatische vaardigheden juist inzet, een aantal testen ontwikkeld. De Commissie Testaangelegenheden Nederland (COTAN), beschikt over een testregister. Hierin zijn testen opgenomen voor kinderen, zoals de NPT: Nijmeegse Pragmatiekttest (Embrechts, Mugge & van Bon, 2005), de CELF-4-NL: Clinical Evaluation of Language Fundamentals – 4^e editie Nederlandse bewerking, (Kort, Schittekatte & Compaaan, 2008) en de CCC: Children's Communication Checklist (Geurts, 2007). Deze materialen zijn bruikbaar voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar. Voor volwassen cliënten met afatische problemen is het RechterHemisfeer Communicatie Onderzoek (Dharmaperwira-Prins, 2000) ontwikkeld.

Relevantie & doelgroep

Uit bovenstaande gegevens kan geconcludeerd worden, dat er nog geen logopedisch materiaal voor handen is om pragmatische vaardigheden/ problemen bij 'gezonde' volwassenen te signaleren. Betekent dit dan dat "gezonde" volwassenen geen problemen ervaren op het gebied van pragmatische vaardigheden in communicatieve situaties? Dit gaf aanleiding tot dit onderzoek, met als doel om allereerst te inventariseren of studenten, pragmatische problemen ervaren in een concreet voorstelbare communicatieve situatie, zowel offline als online. Deze thesis is bestemd voor logopedisten, en in het bijzonder interessant voor logopedisten die werkzaam zijn als trainer/ coach. Deze logopedist streeft ernaar om de mondelinge communicatie tussen mensen, bijvoorbeeld op de werkvloer, effectiever te maken. Dit wordt onder andere gerealiseerd door het verwerven van (pragmatische) vaardigheden bij deelnemers ter bevordering van het doelbewuster en doelmatiger communiceren.

De volgende vraagstelling werd geformuleerd:

Vraagstelling

Hoe passen studenten, vanaf 18 jaar, hun pragmatische vaardigheden toe in een concreet voorstelbare communicatieve situatie, tijdens offline communicatie en online communicatie?

Aansluitend op de inleiding volgt hoofdstuk 2, het theoretisch kader, waarin offline communicatie en online communicatie nader besproken worden, maar waarin ook pragmatiek

aan bod komt. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de methode beschreven met betrekking tot de afname van het onderzoek. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de resultaten die uit het gedane onderzoek naar voren zijn gekomen. Ten slotte wordt in hoofdstuk 5 antwoord gegeven op de vraag- en doelstelling. Hierin wordt het onderzoek kritisch geëvalueerd. Afsluitend worden nog enkele aanbevelingen gedaan voor eventueel vervolgonderzoek.

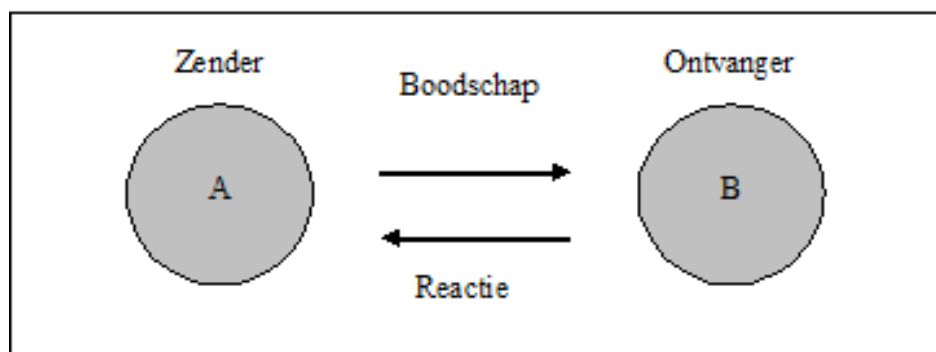
2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de theoretische achtergrond van de hoofdvariabelen van de bachelorthesis. De volgende onderwerpen komen aan bod: Wat is communicatie? En welke verschillende vormen van communicatie zijn er? Offline communicatie en online communicatie, worden hierin nader verklaard. Vervolgens wordt pragmatiek beschreven en de relatie met de overige hoofdvariabelen: online boodschapoverdracht tegenover offline boodschapoverdracht.

2.1 Wat is communicatie?

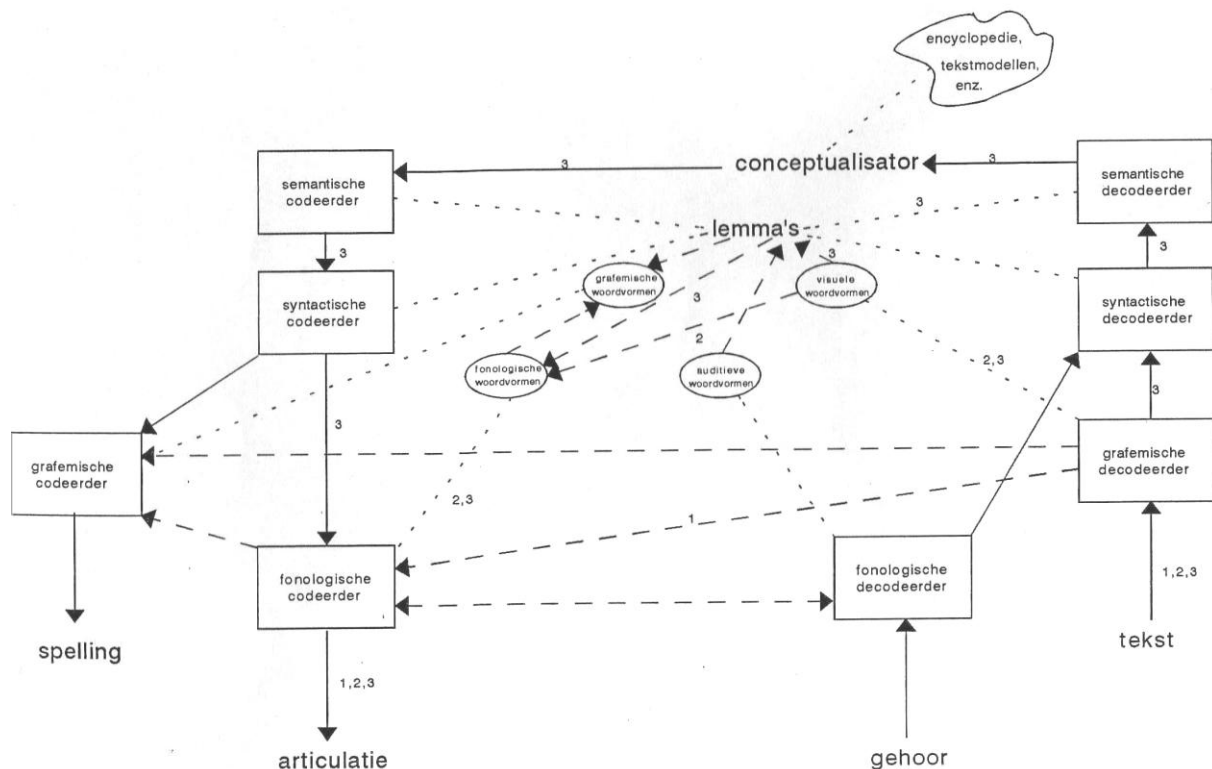
“Communicatie is het proces waarbij de zender de intentie heeft om een boodschap over te brengen naar één of meer ontvangers” (Michels, 2006).

Communicatie is een proces, waarbij een boodschap wordt uitgewisseld, van zender naar ontvanger. Figuur 2.1. geeft dit proces schematisch weer.



Figuur 2.1: Communicatiemodel volgens Oomkes (2000)

Volgens Watzlawick (1993) kan men niet, niet communiceren, omdat alle gedrag communicatie is. Alle gedrag, zo zegt hij, heeft immers 'berichtwaarde' ofwel een boodschap. Om communicatie daadwerkelijk tot stand te brengen is er een taal nodig. Vanuit de psycholinguïstiek en spraak-taalpathologie zijn diverse taalverwerkingsmodellen voortgekomen. In het taalverwerkingsmodel van Bastiaanse (1993) zijn de modellen van Ellis & Young (1988), Levelt (1989) en Black (1991) samengevoegd tot een model dat een weergave beoogt te zijn van hoe gesproken en geschreven woorden en zinnen worden begrepen en geproduceerd. Dit model is in figuur 2.2 weergegeven. Hieronder zal het begrijpen en uiten van taal uitgelegd worden aan de hand van dit model.



Figuur 2.2: Taalverwerkingsmodel (Bastiaanse, 1993)

Begrijpen van verbale taal

Als men een woord hoort, dan moeten de spraakklanken worden gescheiden uit de geluidsgolven. Hiervoor is allereerst een goed gehoor noodzakelijk. Daarnaast moet men een bepaald taalniveau bezitten en dezelfde taal spreken. Cognitie speelt hierbij ook een onmisbare rol.

Uiten van verbale taal

Links in het schema is de output voor het produceren van gesproken en geschreven taal zichtbaar. Onder verbale taal wordt volgens 'de dikke van Dale' verstaan: 'woordelijk', 'mondeling', oftewel 'door middel van de taal'. Wanneer de zender iets wil zeggen, wordt de boodschap gegenereerd in de conceptualisator. Deze is ook te zien in het taalverwerkingsmodel (Bastiaanse, 1993). In de conceptualisator wordt een beroep gedaan op de kennis van de wereld en van conversatievaardigheden. Dit zijn vaardigheden die bepalend zijn voor de interactiestructuur en de opbouw van de boodschap, die de zender wil overbrengen. De term interactiestructuur zal in het hoofdstuk pragmatiek verder uitgediept worden. Daarnaast wordt er in de conceptualisator ook een beroep gedaan op onder andere de

actieve woordenschat, en het lange- en kortetermijngeheugen. In de conceptualisator ontstaat een preverbale boodschap. Deze boodschap wordt door middel van fonologische en grammaticale regels omgezet in een verbale boodschap (Maassen & Bastiaanse, 1996).

Begrijpen en uiten van non-verbale taal is niet opgenomen in bovenstaand taalverwerkingsmodel. Hieronder wordt hier wel kort op ingegaan omdat lichaamshouding, gezichtsuitdrukking, oogcontact etc. vaak meer informatie geven, dan alleen met verbale communicatie gezegd kan worden. Toch zijn maar weinig mensen zich werkelijk bewust van wat zijzelf door middel van lichaamstaal kunnen uitdrukken (van Marwijk, 2008).

Begrijpen van non-verbale taal

“Gedrag communiceert, luider en duidelijker dan woorden” (Oomkes, 2000).

Het blijkt dat mensen vaak (onbewust) meer concluderen en reageren op non-verbale signalen, dan op de verbale boodschap die gegeven wordt. Dit komt doordat non-verbale communicatie beter de gevoelens en bedoelingen van mensen weergeeft dan datgene dat gezegd wordt (Oomkes & Garner, 2003).

Uiten van non-verbale taal

Mensen vertonen, al dan niet bewust, non-verbaal gedrag. Over deze non-verbale taal gaat deze paragraaf, onderverdeeld in zichtbare, hoorbare en voelbare expressieve factoren.

- Zichtbare expressieve factoren

Bij deze factoren, waarneembaar door het visuele kanaal, kan aan iemands lichaamshouding gedacht worden. De lichaamshouding kan zekerheid uitstralen, of juist onzekerheid. Iemand met een gesloten lichaamshouding, laat zien dat hij niet geïnteresseerd, of juist verlegen is. Daarnaast zorgen gebaren voor meer mimiek en expressie en maken ze het verhaal levendiger. Emoties kunnen afgelezen worden van het gehele lichaam, maar vooral van het gezicht. Aan de combinatie van de stand van de wenkbrauwen, de mate van openen of dichtknijpen van de ogen, de stand van de lippen en de mondhoeken, wordt er non-verbaal geuit hoe iemand zich voelt en wat hij ergens van denkt (Michels, 2002). Tot slot heeft oogcontact veel verschillende functies. De belangrijkste functie van oogcontact is het verkrijgen van feedback, betreffende de reactie van de gesprekspartner. Wanneer de luisteraar

bijvoorbeeld tijdens het gesprek wegstijgt kan dit betekenen dat hij niet meer geïnteresseerd is, of dat hij zich schaamt voor het onderwerp dat de zender aansnijdt. Oogcontact heeft ook een gespreksregulerende functie. Wanneer een spreker bijvoorbeeld klaar is met spreken, zal hij de toehoorder(s) meestal aankijken, alsof hij de leiding van het gesprek overdraagt (Argyle & Dean, 1956).

- Hoorbare expressieve factoren

“Door prosodie doelgericht te gebruiken kunnen mensen hun communicatieve vaardigheden verbeteren.” (Barkhuysen, 2008).

Woord- en zinsaccent, intonatie, volume, tempo en ritme vallen allemaal onder het begrip prosodie, oftewel de hoorbare expressieve factoren, ook wel supra-segmentele kenmerken genoemd. Als personen elkaar goed willen begrijpen is alleen de inhoud van de tekst niet genoeg. Vaak kunnen er onduidelijkheden ontstaan over de manier waarop iemand iets zegt.

Bijvoorbeeld: Sofie is mijn vrouw niet.

1. Sofie is mijn vrouw niet. - Iemand anders is mijn vrouw.
2. Sofie is mijn vrouw niet. - Ze wás mijn vrouw, ze zál mijn vrouw zijn of ze zou het kunnen worden.
3. Sofie is mijn vrouw niet. - Ze is de vrouw van iemand anders.
4. Sofie is mijn vrouw niet. - Ze is een vriendin, een familielid, een kennis,... van me.
5. Sofie is mijn vrouw niet. - staalharde ontkenning

Bij het beter overbrengen van de boodschap speelt prosodie dus een belangrijke rol.

- Voelbare expressieve factoren

De meest intense en ‘gevoelige’ vorm van communicatie is aanraking. De behoefte aan aanraken gaat diep bij mensen, voor jonge kinderen maar ook voor volwassenen speelt aanraking een belangrijke rol in de communicatie. Zo is er bijvoorbeeld gebleken dat patiënten die meer aangeraakt worden door het verplegend personeel, verbaal een beter contact hebben met het verplegend personeel. Dit uit zich in meer openheid tijdens de communicatie (Balzer Rily 2000). Er zijn tal van geformaliseerde vormen van aanraking, zoals de handdruk, de gelegenheidszoen en het schouderklopje. Wat geaccepteerd wordt op het gebied van aanraking is afhankelijk van status, leeftijd en omstandigheden. Daarnaast heeft iedere samenleving verschillende en ver uitgewerkte spelregels voor aanraking. In de

Arabische samenleving bijvoorbeeld, is aanraking tussen mannen en vrouwen aan veel strengere regels gebonden dan in onze Nederlandse cultuur. In Nederland mogen vrouwen meer aanraken en aangeraakt worden, door hun vriendinnen, vrienden en vaders en moeders. Het is moeilijk om te adviseren over aanraking, omdat aanraking door de één als prettig en door de ander als onprettig ervaren wordt. Hierdoor is het de meest 'gevoelige' vorm van communicatie.

Uit bovenstaande blijkt dat non-verbale communicatie een belangrijke waarde heeft en een toevoeging is voor de verbale communicatie. Dit komt in het model van Bastiaanse niet naar voren. Een ander model dat gericht is op communicatie laat dit proces wel duidelijker zien: het NLP-communicatiemodel. Dit model zal hieronder kort verduidelijkt worden.

Neuro-Linguïstische Programmering

NLP is een verfijnde en doelmatige methode die zich richt op communicatie en veranderingen in de communicatieve situatie. De term 'Neuro' wordt gebruikt, omdat deze methode ervan uitgaat dat de gebeurtenissen om een persoon heen, via alle zintuigen (horen, zien, ruiken, proeven en voelen) waargenomen worden. Zowel verbaal maar vooral ook non-verbaal wordt er dus informatie opgedaan. De sensorische processen die hieruit voortvloeien worden vervolgens omgezet in bewuste en onbewuste denkprocessen. Deze denkprocessen activeren het neurologische systeem, dat van invloed is op de fysiologische functies zoals emoties en gedrag. De term 'Linguïstische' verwijst naar de manier waarop mensen hun taal gebruiken om ervaringen vast te leggen en aan andere mee te delen. De laatste term 'Programmeren' houdt zich bezig met de vraag, hoe opgedane ervaringen verwerkt worden, met de daaruit voortvloeiende beslissingen die genomen worden, de manier waarop problemen opgelost worden en hoe resultaten behaald worden op school en/of op het werk (Ready & Burton, 2005). In dit model wordt duidelijk dat gebeurtenissen om een persoon heen (verbaal of non-verbaal) systematisch waargenomen worden. Hiermee wordt dus bekrachtigd dat niet alleen verbale maar ook non-verbale informatie zeer van belang is.

Communicatievormen

Wat communicatie is en waaruit het is opgebouwd: begrijpen en uiten van verbale/ non-verbale taal, is hierboven uitgebreid aan bod gekomen. Hieronder worden nu twee

verschillende vormen besproken waarop een boodschap overgedragen kan worden. Het overbrengen van een boodschap kan namelijk direct zijn, in de vorm van face-to-face communicatie, ook wel offline communicatie genoemd. Deze manier van communiceren wordt uitgebreider in hoofdstuk 2.1.1. besproken. Naast deze directe vorm kan communicatie ook indirect verlopen via een chatprogramma op de computer, ook wel online communicatie genoemd. Deze manier van communiceren, via een medium, wordt uitgebreider besproken in hoofdstuk 2.1.2.

.

2.1.1 Offline communicatie

‘Offline’ is een term die gebruikt wordt om aan te geven dat er geen sprake is van een verbinding met een computernetwerk. Als de termen offline en communicatie samengevoegd worden is er sprake van: offline communicatie, ook wel face-to-face communicatie genoemd. Hiervoor zijn minimaal twee personen, ofwel gesprekspartners nodig: een zender en ontvanger. Daarnaast is er natuurlijk een gespreksonderwerp nodig, een gespreksruimte en een gesprekstijd.

Het model van communicatie, zoals weergegeven in figuur 2.1. is een voorbeeld van face-to-face communicatie, maar het laat essentiële aspecten van het communicatieproces weg. In dit model ontbreekt het ‘kanaal’, dat de boodschap ‘draagt’.

Kanaal

Het kanaal is het bindmiddel dat de ruimte tussen zender en ontvanger overbrugt. In face-to-face contacten kan er onderscheid gemaakt worden tussen drie verschillende communicatiekanalen: allereerst is er het vocaal auditieve kanaal: praten en luisteren. Hierbij spelen geluidsgolven, die de boodschap 'dragen', een belangrijke rol. Daarnaast is er het visuele kanaal waarbij in de offline communicatie een voorwerp, geschreven taal of een persoon waargenomen kan worden. Ten slotte is er het tactiele kanaal waarbij de zenuwcellen in het lichaam druk of aanraking omzetten in gevoel. Bijvoorbeeld een arm om iemand heen slaan wanneer die persoon verdrietig is (Fauconnier, 1986). Ieder kanaal is een essentieel onderdeel van betekenisvolle communicatie. Het bepaalt namelijk emoties en gedrag in de communicatie. Belangrijk is welk kanaal of kanalen men voor welke boodschap kiest. Bijvoorbeeld bij het brengen van slecht nieuws doet de één dit liever niet direct, maar telefonisch of schriftelijk om een vervelende reactie te vermijden. Bij deze indirecte manier

(telefonisch of schriftelijk), wordt er tijdens het overbrengen van de boodschap telkens maar één kanaal gebruikt (Oomkes, 2000).

Ruis

Elk bovengenoemd kanaal is gevoelig voor ruis. Ruis is een verzamelnaam voor storingen in de communicatie. Ruis kan intern of extern zijn. Interne ruis omvat alle processen die zich binnen de ontvanger afspelen. Bijvoorbeeld emoties, vooroordelen en interpretaties. Er is sprake van externe ruis wanneer tijdens het communiceren de boodschap verstoord wordt, door bijvoorbeeld lawaai, waardoor de ontvanger bepaalde delen van de boodschap mist. (Claessens, 2000). Een andere indeling van kanaalruis werd beschreven door Garner en Oomkes (2003):

- Fysieke ruis omvat alle signalen van buitenaf die spreken, luisteren, kijken en voelen bemoeilijken. Bijvoorbeeld lawaai, een verblindende zon of een glazen wand tussen twee personen in. Deze ruis kan zowel in het vocaal-auditieve kanaal, het visuele kanaal als in het tactiele kanaal voorkomen.
- Psychologische ruis omvat vooroordelen en stereotypen waardoor de luisteraar niet alle boodschappen van de zender op wil vangen. Hierdoor ontstaan misverstanden. Deze ruis bevindt zich vooral in het vocaal-auditieve kanaal.
- Semantische ruis ontstaat als de zender en ontvanger een verschillende taal spreken of ander vakjargon gebruiken. Ze begrijpen dan elkaars boodschap niet. Deze ruis valt binnen het vocaal-auditieve kanaal.

Hieronder zullen enkele voorbeelden van ruis in de offline communicatie gegeven worden. Deze voorbeelden worden gegeven aan de hand van het begrijpen en uiten van verbale en non-verbale taal.

- Ruis in het begrijpen van verbale taal

Het kan zijn dat de boodschap niet, of verkeerd begrepen wordt door de ontvanger. Bijvoorbeeld als de ontvanger niet actief maar selectief luistert. Dat wil zeggen dat hij hoort wat hij wil horen. Voor geschreven taal geldt dat de persoon de woorden moet herkennen wil hij er een betekenis aan kunnen koppelen. Wanneer een woord niet begrepen wordt kan dit verwarring teweeg brengen, met als gevolg miscommunicatie.

- Ruis in het uiten van verbale taal

Tijdens het uiten van taal kunnen er verschillende factoren zijn die de begrijpelijkheid van de boodschap beïnvloeden. Met andere woorden: er kan ruis optreden. Deze ruis kan veroorzaakt worden doordat de zender onvoldoende rekening houdt met de voorkennis van de ontvanger, waardoor hij informatie geeft die niet (geheel) duidelijk is. De inhoud die tijdens de boodschapoverdracht gegeven wordt, bevat bijvoorbeeld woorden/ zinnen die onbekend zijn voor de ontvanger, waardoor miscommunicatie kan ontstaan.

- Ruis in het begrijpen van non-verbale taal

Er kunnen verschillende factoren zijn die het begrijpen van non-verbale taal negatief beïnvloeden. Bijvoorbeeld door een slechte waarnemer: iemand die moeite heeft met het herkennen van emoties. Het kan ook zo zijn dat gedrag anders geïnterpreteerd wordt, dan bedoeld werd door de zender. Bijvoorbeeld als iemand een rimpel trekt in het voorhoofd, terwijl hij peinst. Een ander kan dit als boosheid vertalen. Verwarring kan ook optreden als de verbale boodschap niet overeen lijkt te komen met de non-verbale boodschap. Ware bedoelingen en gevoelens zijn namelijk vaak gemakkelijker te verbloemen voor de ontvanger met behulp van woorden dan met non-verbale boodschappen die we uitzenden. Onderstaand figuur 2.3. toont dit goed aan.



Figuur 2.3: uit 'Expressiever en gemakkelijker spreken'.

- Ruis in het uiten van non-verbale taal

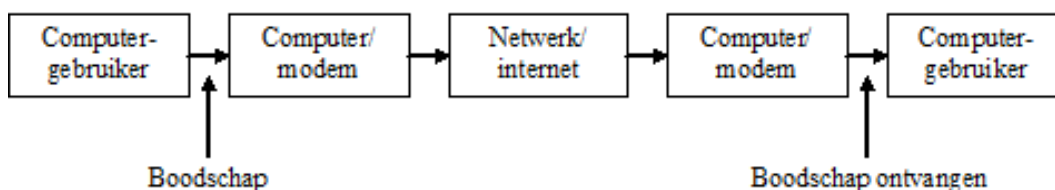
Er kunnen verschillende factoren zijn die het uiten van de non-verbale taal beïnvloeden en dus ruis veroorzaken. In vele culturen bijvoorbeeld is het neerslaan van de ogen juist een teken van respect. Dus terwijl een allochtone leerling de leraar juist respecteert door oogcontact (zichtbare expressie) te ontwijken, beschouwt de autochtone leraar dit als een disrespectvolle

benadering. Uit dit voorbeeld blijkt dus hoe ruis: onbegrip en/ of onbekendheid van elkaars cultuurverschillen, kan leiden tot grote communicatieproblemen.

Boodschappen die via meer dan één kanaal gegeven worden zijn beter bestand tegen ruis. Bij offline communicatie kunnen bovengenoemde communicatiekanalen alledrie ingezet worden. Wanneer het ene kanaal verstoord wordt door ruis, kan dit gecompenseerd worden door het andere kanaal, waardoor de boodschap vaak toch nog correct opgevangen kan worden door de ontvanger (Neely 1956). Bijvoorbeeld wanneer de zender in een rumoerige omgeving (auditieve kanaalruis) slecht te verstaan is voor de ontvanger, kan de ontvanger wel nog informatie halen uit mimiek en lichaamshouding. Hierdoor kan gezegd worden dat bij offline communicatie de kans op ruis geminimaliseerd wordt. Dit betekent dat de kwaliteit van de boodschap zoveel mogelijk behouden blijft, waardoor de ontvanger de informatie krijgt, zoals de zender het bedoeld heeft.

2.1.2 Online communicatie

De titel van dit subhoofdstuk bestaat uit twee delen ‘online’ en ‘communicatie’. Communicatie werd hierboven al uitgelegd. Online kan beschreven worden als iets dat verbonden is met een computernetwerk, zoals internet. Een computernetwerk komt tot stand met behulp van een modem. Een modem is een apparaat dat zorgt voor een verbinding met het internet. Wanneer deze verbinding tot stand is gekomen kan de boodschap via dit kanaal naar de modem van een andere computer gestuurd worden.



Figuur 2.4: Model communicatie via internet (S.B. Barnes, 2003)

De computer die in verbinding staat met het internet biedt de mogelijkheid om informatie op te zoeken op het web. Bijvoorbeeld databanken waar gegevens op verzameld worden, muziek, foto's en films. Voor het thesisonderwerp is deze functie niet relevant, omdat het onderzoek

gericht is op een vorm van online communiceren die het dichtst in de buurt komt bij het offline communiceren. Voorbeelden hiervan zijn:

- E-mailen: het versturen van digitale boodschappen/ brieven via het internet. Hiervoor moet de zender in bezit zijn van het e-mailadres van de ontvanger.
- Chatten via chatrooms: is het voeren van gesprekken door het over en weer typen van tekst tussen twee of meer gebruikers die tegelijkertijd gebruik maken van het chatprogramma. De gesprekspartners kennen elkaar niet.
- Chatten via Instant Messenger: is het voeren van gesprekken door het over en weer typen van tekst tussen twee gebruikers die elkaar kennen van face-to-face contacten. Een voorbeeld hiervan is WLM: Windows Live Messenger. Beter bekend onder de naam MSN: Microsoft Network.

Vanaf hier zal de term MSN gebruikt worden, in plaats van WLM. Omdat de term MSN meer gehanteerd wordt.

Asynchroon en synchrone communicatie

Berichten die via het internet uitgewisseld worden kunnen asynchroon: op verschillende tijden, of synchroon: op hetzelfde moment, zijn. Voorbeelden van asynchrone communicatie is e-mailen. De boodschap van de zender blijft bewaard totdat de ontvanger hem ziet of hoort. Hier kunnen minuten, uren of dagen tussen zitten. Dit komt niet overeen met contacten die mensen face-to-face met elkaar hebben. Daarom wordt hier verder geen aandacht meer aan besteed. Voorbeelden van synchrone communicatie zijn chatten via chatrooms en chatten via Instant Messenger. De boodschap van de zender komt meteen aan bij de ontvanger zodat de ontvanger direct kan reageren. Dit komt overeen met contacten die mensen face-to-face met elkaar hebben. Daarom wordt hier wel verder op ingegaan. Chatrooms en Instant Messenger zijn allebei vormen van chatrooms; dit kan verwarrend zijn. Chatrooms kunnen namelijk verdeeld worden in open en gesloten chatrooms (wikipedia, 2008). Open chatrooms vind je op een website en zijn toegankelijk voor iedereen die verbinding kan maken met het internet. Hierdoor weet de computergebruiker niet wie de gesprekspartner zal zijn. Gesloten chatrooms moeten gedownload worden. Bekende gesloten chatrooms zijn ICQ en Yahoo Messenger. Microsoft Network (MSN) is in Europa de meest gebruikte Instant Messenger (Microsoft 2008).

MSN

Met dit programma kunnen gebruikers elkaar digitale berichten sturen. Daarnaast biedt MSN audiovisuele ondersteuning in de vorm van videobeelden (Microsoft corp, 2008).

De functies van MSN:

- Chatten

De computergebruiker ziet een gespreksvenster waarin een tekstbericht getypt en verstuurd wordt. De contactpersoon aan de andere computer krijgt het bericht 'binnen' en kan hier direct op reageren door een bericht terug te typen in zijn gespreksvenster en dit te versturen. Op deze manier kunnen er over en weer berichten verstuurd worden, binnen een zeer korte tijd, net zoals bij face-to-face communicatie. Tijdens het chatten kunnen naast de gewone leestekens ook emoticons toegevoegd worden. Een emoticon is een symbool dat emoties weergeeft door middel van een plaatje of een combinatie van lees- en lettertekens. Een bekend voorbeeld van een dergelijke emoticon is: :-). Een emoticon kan aan het tekstbericht toegevoegd worden, en compenseert emoties die online niet geuit kunnen worden. Mede hierdoor probeert MSN zo dicht mogelijk bij offline communicatie te komen, waarbij de gesprekspartner aan de gezichtsuitdrukkingen van de spreker kan zien met welke bedoeling iets gezegd wordt.

- Videogesprek/ bellen

Een andere functie binnen het gespreksvenster, dat de online communicatie kan ondersteunen, is het starten van een videogesprek waarbij de contactpersonen beiden in bezit moeten zijn van een webcam. Een webcam is een kleine camera die op het computerscherm geplaatst kan worden of die ingebouwd is in de computer. De opnamebeelden die gemaakt worden, worden via het internet naar de gesprekspartner gestuurd. Op deze manier kan er nu ook non-verbaal gecommuniceerd worden, waardoor het nog meer lijkt op face-to-face contact. In deze thesis wordt alleen uitgegaan van online communicatie, via tekstberichten. De functie videogesprek/ bellen valt hierbuiten, en zal ook verder niet meer aan bod komen.

Kanaal en kanaalruis

Wanneer er bij online communicatie, vanuit gegaan wordt dat de boodschapoverdracht alleen via geschreven tekstberichten verloopt, kan er gezegd worden dat er slechts één communicatiekanaal ingezet kan worden. Bij online communicatie ontbreekt het vocaal

auditieve kanaal en het tactiele kanaal, hierdoor blijft slechts het visuele kanaal over. Het visuele kanaal bestaat uit de tekst die gelezen kan worden in het MSN-gespreksvenster, tijdens het online communiceren. Dat maakt dat online communicatie gevoeliger is voor kanaalruis. Hierdoor kan de boodschapoverdracht nadelig worden beïnvloed.

Een voordeel van online communicatie, waarbij niet alle kanalen ingezet kunnen worden, kan ook zijn dat de drempel tot het communiceren met anderen voor bepaalde mensen lager wordt. Er hoeft dan geen oogcontact gemaakt te worden, emoties zijn niet zichtbaar voor anderen en de zender kan de boodschap verzenden wanneer het hem uitkomt.

Maar is deze manier van communiceren voordelig voor het toepassen van pragmatische vaardigheden, die nodig zijn om, o.a. in het werkveld, effectief te kunnen communiceren? Om hier antwoord op te kunnen krijgen wordt er in het volgende hoofdstuk uitgelegd wat er wordt verstaan onder pragmatiek.

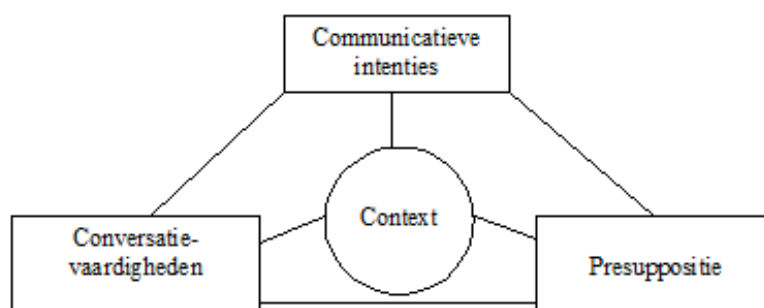
2.2 Pragmatiek

“Om de gespreksvoering in zo goed mogelijke banen te leiden, is er in de pragmatiek sprake van het coöperatieprincipe. Volgens dit principe moeten gespreksdeelnemers hun bijdrage aan het gesprek dusdanig afstemmen op dat wat in het huidige stadium van het gesprek nodig is voor het beoogde doel of voor de richting van het gesprek. Omdat de non-verbaliteit bij internettaal wegvalt, geldt deze regel nog in sterkere mate: deelnemers moeten dit principe sterk in acht nemen en ze moeten ervan uitgaan dat hun gesprekspartner dat ook doet” (Knarren, 2006).

Om goed te kunnen communiceren, moet de taal door de gesprekspartners zo gebruikt en geïnterpreteerd worden, dat de beoogde boodschap juist aankomt. De manier waarop de boodschapoverdracht plaatsvindt, is per situatie en gesprekspartner verschillend. Hierbij is pragmatiek een alles doortrekkend aspect (Schaerlaekens, 1995). In de literatuur zijn verschillende definities te vinden over pragmatiek. De volgende definities geven een zo compleet mogelijk beeld over wat deze term inhoudt. “Pragmatiek richt zich op de manier waarop taal gebruikt wordt in het dagelijks leven: wat kan men in de praktijk met z’n taalkennis en taalbeheersing aanvangen” (Goorhuis & Schaerlaekens, 2005). “Pragmatiek is de studie van wat mensen in hun interactie doen als ze taal gebruiken”. (Dirven & Verspoor, 2001). “Pragmatiek is het vermogen om taalstructuur aan te passen aan de gesprekspartner, de context en de situatie” (Manders, 1996). Uit bovenstaande definities kan geconcludeerd worden dat pragmatiek alles te maken heeft met hoe taal in verschillende situaties gebruikt kan worden. Denk hierbij aan gesprekken tussen vrienden in de kroeg of gesprekken tussen

een logopedist en een cliënt tijdens een behandeling. In de eerste situatie zullen vrienden in de kroeg minder formele taal gebruiken. Pragmatische vaardigheden zoals oogcontact of beurtnamen, zullen vaak minder in acht worden genomen. Dit in tegenstelling tot de situatie waarin een logopedist tijdens een behandeling de eigen pragmatische vaardigheden, zoals een correcte manier van het openen en afronden van een gesprek, moet laten zien om professioneel te kunnen handelen.

Een differentiatie in pragmatische vaardigheden is door Roth en Spekman in figuur 2.5 weergegeven.



Figuur 2.5: model m.b.t. pragmatische vaardigheden (Roth & Spekman, 1984)

De verschillende componenten, van het model in figuur 2.5, worden hieronder besproken.

Context

In de pragmatiek wordt de taal niet op zichzelf onderzocht, maar verschijnt ze in een communicatief proces, binnen een bepaalde context (Poecke, 1991). De context heeft een centrale rol, het is de totale omgeving waarin iets zijn betekenis krijgt. Wanneer een persoon bijvoorbeeld moeite heeft om te spreken voor een groep mensen, kan dit te maken hebben met verschillende factoren. Bijvoorbeeld: het spreken voor personen met een hoge functie, een te donkere ruimte, de communicatiemiddelen (zoals PowerPoint) die ingezet worden, en/ of het tijdstip. Deze factoren vormen samen de context waarin de persoon moet gaan spreken. Het beïnvloedt de pragmatische vaardigheden, ingedeeld in:

- Communicatieve intenties: bedoeling en vorm van de boodschap. Zoals: vragen om informatie, onderhandelen en praten over wat de ander doet.
- Presuppositie: de informatie die gegeven moet. Zoals: rekening houden met voorkennis van de luisteraar.
- Conversatievaardigheden: wijze waarop conversaties georganiseerd zijn. Zoals: openen van contact en beurtwisseling.

(Roth & Spekman, 1984).

Volgens Roth & Spekman kan de manier van communiceren beïnvloed worden door de context. Bij de term context kan gedacht worden aan persoonlijke factoren, zoals: sociaal emotionele vaardigheden, algemene ontwikkeling, intelligentie, leeftijd, zintuigen, opgedane ervaring, cultuur/ opvoeding, taalvorm en taalinhoud, temperament, fysiek welbevinden (Embrechts, Mugge, & Bon van, 2005). Ook de omgeving waarin de persoon zich bevindt en / of met welk gezelschap iemand optrekt behoort tot de context. De context bepaalt dus hoe er gecommuniceerd wordt. Bijvoorbeeld in een kerk wordt door de bezoekers niet hardop gesproken, terwijl dit in een treincoupé wel gedaan wordt.

Communicatieve intenties

Communicatieve intenties zijn de bedoelingen die een persoon kan hebben om een boodschap over te brengen. In de offline communicatie de verbale boodschap worden 'gekleurd' door zogenaamde supra-segmentele eigenschappen. Deze eigenschappen, welke eerder al aan bod zijn gekomen, kunnen dus de betekenis van woorden en zinnen beïnvloeden. Mede hierdoor kan iemand zijn communicatieve bedoeling, bijvoorbeeld het beschrijven van gevoelens duidelijk(er) overbrengen. In de online communicatie is het vocaal auditieve kanaal afwezig, dus ook de supra-segmentele eigenschappen ontbreken. Hierdoor is er kans op miscommunicatie. Toch blijkt uit de literatuur dat jongeren in de puberteit MSN een geschikt middel vinden om bijv. gevoelens te uiten, vooral tegen mensen van de andere sekse. Via MSN praten ze gemakkelijker dan in een persoonlijk gesprek, omdat ze meer tijd hebben om na te denken over wat ze willen zeggen en meer controle hebben over de manier waarop zij zichzelf presenteren (Schouten, 2007).

De verschillende communicatieve functies, zijn te onderscheiden in vijf hoofdcategorieën (Wells, 1985):

- Representatiefunctie: wordt gebruikt om de kennis van de wereld op te doen.
Voorbeelden van vaardigheden: vragen om informatie en verzoek om uitleg.
- Controlefunctie: dient om te regelen wie bepaalt wat er gebeurt.
Voorbeelden van vaardigheden: vragen om actie, vragen naar wens en onderhandelen.
- Expressiefunctie: uiting geven aan gevoelens van zichzelf of van anderen.
Voorbeelden van vaardigheden: beschrijven van gevoelens en praten over wat anderen doen.

- Regulatiefunctie: is bedoeld om de communicatie op gang te brengen en te houden.
Voorbeelden van vaardigheden: open en onderhouden van contact.
- Sociale functie: is bedoeld om sociale contacten te leggen en te onderhouden.
Voorbeelden van vaardigheden: hieronder vallen alle hierboven genoemde voorbeelden van vaardigheden.

Presuppositie

Presuppositie houdt in dat de zender rekening houdt met, en zich een vooronderstelling kan maken, van de aanwezige kennis en het taalniveau van de ontvanger voorafgaand aan de boodschapoverdracht (Dirven & Verspoor, 1999). De manier van bijvoorbeeld vragen stellen aan een ander, hangt af van de relatie die de zender met de ander heeft. Wanneer de gesprekspartners elkaar kennen, bezitten ze vaak over een gemeenschappelijke kennis van de wereld. Dit zorgt ervoor dat algemene begrippen zoals: “het café”, “school” betekenisvolle termen worden, waaruit de ontvanger kan veronderstellen wie of wat bedoeld wordt.

Conversatievaardigheden

Bij conversatievaardigheden wordt o.a. gekeken naar beurt nemen, het initiëren van een gesprek, het in stand houden en afronden van een onderwerp of gesprek, en het herstellen van communicatie wanneer deze verstoord raakt (Manders, 1996). Dit zijn vaardigheden die bepalend zijn voor de interactiestructuur en de opbouw van de boodschap, die de zender wil overbrengen. Ze kunnen ingedeeld worden in 3 fases:

- Openen van het gesprek: onderwerp introduceren

Het leggen van contact begint altijd met non-verbale communicatievaardigheden, dit gebeurt veelal onbewust. Het openen van het gesprek kan met het toepassen van de juiste vaardigheden op het juiste moment een positief effect teweeg brengen, ten aanzien van het verdere verloop van het gesprek.

Hierbij speelt het zogenaamd ‘SOFTEN’ (Wassmer, 1991) een belangrijke rol:

Smile	–	glimlachen: als teken van vriendelijkheid en waardering
Open posure	–	open houding: als teken van ‘openstaan’ voor de informatie
Forward lean	–	naar voren leunen: als teken van betrokkenheid en belangstelling
Touch	–	aanraken: enkele seconden is voldoende om betrokkenheid en

belangstelling te tonen. Aanraken is iets zeer persoonlijk.

Eye contact – oogcontact: als blijk van interesse

Nod – knikken: een manier om non-verbaal reactie te geven.

Nadat het contact gelegd en het onderwerp geïntroduceerd is, kan overgegaan worden naar de volgende fase: onderhouden van het gesprek.

- Onderhouden van het gesprek: onderwerp handhaven en eventueel veranderen

Om het gesprek te onderhouden dient de zender informatie te geven die interessant en/ of relevant is voor de luisteraar. Het moet voor de luisteraar duidelijk zijn wat de zender wil zeggen. Hiervoor moet de zender een duidelijk doel hebben. Dit doel is de kern van het gesprek. Het is van belang dat de luisteraar niet al te lang moet wachten om de kern van het verhaal te horen.

- Sluiten/ afronden van het gesprek: onderwerp afronden

Een goede afronding is noodzakelijk om dingen duidelijk te laten zijn. Belangrijke conclusies uit het gesprek worden dan even herhaald. Er worden eventuele vervolgafspraken gemaakt. Soms wordt even kort over iets anders gepraat, vaak een luchtig(er) onderwerp, zodat de gesprekspartners met een goed gevoel uit elkaar gaan (Marwijk, 2008).

Wanneer de pragmatische vaardigheden, zoals schematisch weergegeven in het model van Roth & Spekman (figuur 2.5) niet correct toegepast worden, met betrekking tot context en situatie, ontstaan er pragmatische problemen. Hieronder wordt een voorbeeld van een pragmatisch knelpunt zowel in de offline communicatie als online communicatie gegeven.

Voorbeeld van een pragmatisch knelpunt tijdens offline communicatie

Hoewel in de offline communicatie alle kanalen: vocaal-auditief, visueel en tactiel, ingezet kunnen worden, kan het gebeuren dat de boodschapoverdracht toch niet goed verloopt. Een voorbeeld hierbij kan zijn: wanneer een persoon in een onbekend gebouw naar de uitgang vraagt en de ontvanger antwoordt met: “u gaat hier de hoek om en dan volgt u de gang. Dan komt u vanzelf bij de uitgang”. De onbekende persoon volgt de aanwijzing, maar ziet om de hoek drie gangen. De informatie was niet volledig waardoor er een onduidelijke situatie ontstaat. Het woord “de gang” heeft voor hem geen betekenis, terwijl dit voor de bekende

persoon wel duidelijk was. De zender hield dus onvoldoende rekening met de aanwezige kennis van de ontvanger.

Pragmatische knelpunten tijdens online communicatie

Wanneer twee personen via MSN communiceren, kan alleen het visuele kanaal ingezet worden in de vorm van een geschreven tekst. Hierdoor kan non-verbale communicatie, zoals oogcontact en lichaamshouding, niet waargenomen worden. Dit vergroot de kans op miscommunicatie. Pragmatische vaardigheden, zoals ‘beurtgedrag’ en ‘rekening houden met voorkennis’ kunnen dan ingezet worden om deze online communicatie toch zo goed mogelijk te laten verlopen. Dat dit niet altijd vanzelfsprekend is, laat onderstaand gespreksscherm (figuur 2.6) zien.

Fragment uit een MSN-gesprek

Tom: hey!

Tom: hoest?

Joost: hoi

Tom: ☺

Tom: hoe was je weekend

Joost: goed

Joost: goed weekend + het gaat goed

Tom: kee

Joost: ben wezen stappen

Tom: ben je uitgeweest

Joost: ja ben wezen stappen dus

Joost: ben in Veltwezelt geweest

Tom: waaro

Joost: waaro-wat?

Tom: nee zie t al; Veltwezelt

Joost: ik moet zo weg

Tom: kee Joost! doi

Joost: doi

Figuur 2.6. Fragment uit een MSN-gesprek

Dat beurtgedrag in MSN-gesprekken moeilijk kan worden gehandhaafd wordt duidelijk gemaakt met bovenstaand voorbeeld. In dit gesprek communiceren de zenders regelmatig langs elkaar heen, omdat de communicatiepartners niet precies zien ‘wie er aan de beurt is’ om wat te zeggen. Dat komt onder andere door het gebrek aan non verbaliteit tijdens de communicatie. Er moeten voortdurend zogenaamde “repair-strategieën” worden toegepast, dit zijn herstelprocedures in een (internet)gesprek. De vetgedrukte zinnen zijn herstelzinnen om het gesprek duidelijk te houden. Het gesprek duurt hierdoor onnodig langer omdat er vaker gevraagd moet worden om verduidelijking. Ervaringen op pragmatisch gebied, in de logopedie, worden hieronder beschreven, uitgesplitst in kinderen en volwassenen.

Onderzoek en behandeling bij kinderen

Pragmatische vaardigheden worden in het eerste levensjaar al ontwikkeld, doordat het kind interageert met zijn omgeving. Door oefening/ ervaring kan het kind deze vaardigheden toepassen in het dagelijks leven. Het kind kan dan informatie meedelen, vragen stellen, verzoeken uiten enz. (Griffiths 1985). De communicatie is verstoord wanneer de pragmatische regels van de communicatie niet beheerst worden (Nijs W. 2004). Er kan dan sprake zijn van miscommunicatie met alle gevolgen van dien. Een voorbeeld hierbij kan zijn: een verkeerde interpretatie van mededelingen die gedaan worden, waardoor de inhoud van de boodschap een andere wending krijgt (Bos, Mastenbroek, & Groenendijk, 1998). In de logopedische praktijk staat het onderkennen van pragmatische problemen, sinds enkele jaren in de belangstelling. Dit betekent dat er voor kinderen, van 4 tot 18 jaar, logopedisch (test)materiaal ter beschikking is. De CCC: Children’s Communication Checklist (Geurts, 2007) is een screeningsinstrument voor kinderen van 4 tot en met 15 jaar. De CELF-4-NL: Clinical Evaluation of Language Fundamentals – 4^e editie Nederlandse bewerking, (Kort, Schittekatte & Compaan, 2008) bevat twee niet-genormeerde vragenlijsten. Ten eerste de vragenlijst pragmatiek en ten tweede de observatieschaal, die de leerkracht of therapeut kan helpen bij de observatie en beoordeling van de communicatie en sociale vaardigheden van het kind in de klas. Deze test is bedoeld voor kinderen in de leeftijd van 5 tot 18 jaar. Tot slot is er de NPT: Nijmeegse Pragmatiektest (Embrechts, Mugge & van Bon, 2005). Dit is een veelgebruikte test in de logopedische praktijk. Deze test is geschikt voor kinderen van 4 tot 7 jaar. Voor de NPT geldt dat de verkregen testresultaten een indicatie geven over of er sprake is van een pragmatisch probleem. Het besluit om wel of niet te behandelen is van vele factoren

afhankelijk. Zo kunnen de testresultaten van het kind beïnvloed worden door vermoeidheid en desinteresse maar ook door omgevingsfactoren (zoals lawaai). Als aanvulling op de testresultaten krijgen ouders en leerkrachten vragenlijsten waarmee gedragseigenschappen, groepsfunctioneren en pragmatische vaardigheden van het kind beoordeeld worden. Deze vragenlijsten kunnen van toegevoegde waarde zijn en kunnen de testscore bevestigen of nuanceren. Over het behandelen van pragmatische problemen bij kinderen worden tegenwoordig cursussen aangeboden. Zo is er voor logopedisten de cursus “Pragmatiek in de praktijk” (Grauwels & Bezemer, logopedisten Zeeuws-Vlaanderen). In deze praktische cursus worden voor de genoemde drie deelaspecten (zie figuur 2.5) binnen de pragmatiek, oefeningen aangeboden. Deze worden toegelicht en geoefend, zodat de logopedist ze direct kan toepassen in de praktijk. Oefeningen vinden veelal plaats in de vorm van rollenspellen, poppenkast, telefoonspelletjes etc. (Conant, 1984, Muma, 1978). Op deze manier worden de pragmatische vaardigheden indirect aangeboden, en leert het kind in alledaagse situaties deze vaardigheden toe te passen.

Onderzoek en behandeling bij volwassenen

Pragmatische vaardigheden kunnen, bij afatische patiënten, met behulp van het Rechter Hemisfeer Communicatie Onderzoek (Dharmaperwira-Prins, 2000) onderzocht worden. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen ‘Rechterhemisfeer Communicatie Batterij’ en de ‘Rechterhemisfeer Communicatie Vragenlijst’. De uitkomsten van deze twee onderdelen zorgen voor een behandelplan dat afgestemd is op de afasiepatiënt en zijn omgeving. Voor “gezonde” volwassenen bestaat er echter nog geen observatie-instrument waarmee pragmatische vaardigheden en eventuele problemen/ stoornissen vastgesteld kunnen worden. Wel werd door Weinrich et al. (1986) het ‘Sourcebook of adolescent pragmatic activities’ uitgebracht. Dit richt zich tot jongeren in het middelbaar onderwijs, maar ook volwassen taalgebruikers kunnen er gebruik van maken. Het bevat een aantal oefeningen die betrekking hebben op conversatie, non verbale communicatie en effectief taalgebruik. Dit soort oefeningen wordt met volwassen veelal gedaan in groepsverband, door de logopedist werkzaam als trainer/ coach. Deze logopedist werkt niet op therapeutische basis, maar geeft trainingen in het kader van effectiever communiceren en presenteren. Dat er geen pragmatisch observatie-instrument wordt gebruikt wil zeggen dat de logopedist als trainer/ coach is aangewezen op een goed anamnesegeprek waaruit de precieze pragmatische hulpvraag naar voren dient te komen.

Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat pragmatiek een belangrijk aspect inneemt in het communicatieve proces, zowel online als offline. Adolescenten leren en ‘verfijnen’ hun pragmatische vaardigheden d.m.v. interactie’s met anderen. (Asher & Hymel, 1986). Personen met pragmatische problemen kunnen op sociaal gebied afgewezen worden door hun soortgenoten (Odom et al., 1992) en hierdoor, in het ergste geval, in een sociaal isolement raken. Het is dus belangrijk om pragmatische vaardigheden en vooral knelpunten hierin te signaleren. Kort samengevat kan er gesteld worden dat er dus nog geen observatieinstrument bestaat om pragmatische vaardigheden bij ‘gezonde’ volwassenen te signaleren. Betekent dit dan dat ‘gezonde’ volwassenen geen moeite/problemen hebben met het toepassen van pragmatische vaardigheden? Dit gaf aanleiding tot dit thesisonderzoek, met als doel inventariseren of volwassenen pragmatische problemen ervaren in zowel de offline als online communicatie. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven hoe dit thesisonderzoek is opgesteld en uitgevoerd.

3. Methodologie

In dit hoofdstuk worden de ondernomen stappen weergegeven die tot vorming en beantwoording van de onderzoeksvraag hebben geleid, met als doel te onderzoeken hoe studenten hun pragmatische vaardigheden toepassen in de offline communicatie en online communicatie. Achtereenvolgens wordt een beschrijving gegeven van het onderzoeksdesign, het meetinstrument, de procedure, de participanten, de dataverzameling en data-analyse.

3.1 Onderzoeksdesign

Het onderzoek dat in dit hoofdstuk beschreven staat was een explorerend onderzoek, omdat de kennis, over pragmatiek bij “gezonde” volwassenen, uit de literatuur onbevredigend bleek. Daarom werd er geïnventariseerd hoe studenten, vanaf 18 jaar, hun pragmatische vaardigheden inzetten in verschillende communicatieve situaties, zowel offline als online. Om de geformuleerde onderzoeksvraag te beantwoorden werd er gebruik gemaakt van schriftelijke enquêtes en diepte-interviews. De enquête werd door de student eenmalig online ingevuld. Hierdoor was er sprake van een transversaal onderzoek. Aanvullend op de enquêtes, konden studenten aangeven of ze deel wilden nemen aan het diepte-interview, gebaseerd op de hoofdvariabelen uit de enquête. Ook dit aanvullend onderzoek was transversaal van aard.

3.2 Meetinstrument

Zoals hierboven al beschreven, werd in deze thesis gekozen voor twee meetinstrumenten, namelijk: schriftelijke enquêtes en diepte-interviews. Om de betrouwbaarheid van de enquête en de diepte-interviews te waarborgen werden een aantal criteria in acht genomen (Delnooz, 1996 & Michels, 2006), die hieronder beschreven zullen worden.

Enquête

Er werd een online enquête opgesteld waarin de hoofdvariabelen: offline communicatie, online communicatie en pragmatiek tegenover elkaar werden gezet. De termen offline en online werden in de enquête nader uitgelegd zodat hier geen verwarring over kon ontstaan.

Voor de keuze van de pragmatische vaardigheden werd er gebruik gemaakt van de vaardigheden die beschreven staan in de Nijmeegse Pragmatiekttest en de literatuur die hoort bij het model van Roth & Spekman (zie hoofdstuk 2.2). De geselecteerde pragmatische

vaardigheden werden uitgelegd aan de hand van concreet voorstelbare voorbeelden. In tabel 3.1. staan de gekozen pragmatische vaardigheden uit de NPT.

Tabel 3.1. Overzicht van de gekozen pragmatische vaardigheden uit de NPT.

PRAGMATISCHE VAARDIGHEDEN		
Communicatieve intentie	Conversatievaardigheden	Presuppositie
- Onderhandelen - Praten over wat de ander doet - Beschrijven van gevoelens - Vragen om actie - Informatie geven - Verzoek om verduidelijking - Vragen om informatie	- Openen van contact - Beurtwisseling - Herhaling bij onduidelijkheid - Beëindigen van contact	- Rekening houden met de voorkennis van de luisteraar

De enquête was bedoeld om de bestaande theorie, zoals al eerder beschreven, te spiegelen aan de meningen en ervaringen van de Hbo-studenten. Daardoor was er sprake van een kwalitatief onderzoek dat bestond uit gesloten vragen, meerkeuzevragen en open vragen, waarbij de vraagstellingen concreet voorstelbaar waren. Het invullen van de enquête duurde 5-10 minuten. Er werd gekozen voor vraagstellingen op nominaal- en ordinaal meetniveau. Nominaal omdat de variabelen dienden om de onderzoekspopulatie van elkaar te onderscheiden in geslacht, opleiding etc. Ordinaal omdat waarden zoals ‘eenvoudig’, ‘niet heel eenvoudig’ en ‘moeilijk’ gekozen konden worden. Elk nieuw vragenblok werd duidelijk aangekondigd waardoor er een overzichtelijke structuur ontstond.

Diepte-interview

Het diepte-interview bestond uit open vragen die objectiveerbaar en concreet voorstelbaar werden geformuleerd. Hierbij waren de twee onderzoekers en twee studenten van verschillende faculteiten aanwezig. Voor het interview werd gebruik gemaakt van een gesprekspuntenlijst gebaseerd op de ingevulde enquête. Hierdoor was er sprake van een semigestructureerd interview. Het interview nam 45 - 60 minuten in beslag. Doel hiervan was om diepgaandere informatie te vergaren over hoe de studenten de pragmatische vaardigheden toepassen. Voordat het interview plaatsvond kregen de studenten, die in tweetallen

geïnterviewd werden, een samenwerkingsopdracht die ze face-to-face moesten uitvoeren. Deze opdracht bestond uit het samenstellen van een logische reeks van acht afbeeldingen uit het programma Color Cards tot een logische reeks. Voor de Color Cards werd gekozen omdat iedere serie alledaagse situaties laat zien, die vertrouwd zijn voor mensen van alle leeftijden en niveaus. Deze sets waren hierdoor goed bruikbaar bij samenwerkingsopdrachten waarbij taalgebruik in de communicatie geobserveerd kon worden. Doel van de opdracht was om pragmatische vaardigheden zoals: openen van contact, beurtwisseling, herhaling bij onduidelijkheid etc. in de praktijk te brengen. Zo konden de onderzoekers de deelnemers ook beoordelen op het toepassen van hun pragmatische vaardigheden in de offline communicatie. De opdracht werd daarna met de studenten besproken en vergeleken met de gegevens die uit de enquête naar voren kwamen. Vervolgens werden de interviewvragen gesteld over de offline communicatie. Voordat de vragen over online communicatie aan bod kwamen, werd er een online opdracht uitgevoerd. Deze verliep met behulp van acht andere Color Cards. Beide personen kregen ieder dezelfde reeks Color Cards en een laptop, waardoor ze, ingelogd via de MSN-account van de onderzoekers, online konden communiceren. Het doel van deze opdracht was gelijk aan de offline opdracht. Na deze opdracht werd verder gegaan met de vragen over online communicatie. Tot slot werden er vragen gesteld met betrekking tot online communicatie vergeleken met offline communicatie.

3.1 Procedure

Er werden Hbo-studenten van de Hogeschool Zuyd te Heerlen geselecteerd. Er werd gekozen voor studenten van verschillende faculteiten: de faculteit Techniek en Informatica, en de faculteit Gezondheidszorg. Dit omdat de faculteit Gezondheidszorg, naar alle waarschijnlijkheid, een hogere prioriteit stelt aan goede/ effectieve communicatie, dan de faculteit Techniek en Informatica. De studenten waren eenvoudig te benaderen doordat de e-mailadressen gemakkelijk opgevraagd konden worden bij de verschillende secretariaten en/ of Bureau Onderwijs. In de tweede week van juni 2009 ontvingen de studenten, via de secretariaten en/ of Bureau Onderwijs, de e-mail met een korte inleiding over de enquête. Hierin werd ook de link gegeven waardoor de digitale vragenlijst direct tevoorschijn kwam en direct online ingevuld kon worden.

Enquête

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden werd er gekozen voor het opstellen van een digitale vragenlijst via thesistools.nl. Zie bijlage 1 voor de printversie van de online enquête. De enquête werd online ingevuld, en kon direct geretourneerd worden. Hiervoor werd gekozen, omdat er op deze manier een groot aantal studenten in één keer benaderd kon worden, daarnaast is het invullen en opsturen van de lijst zeer eenvoudig en daardoor gebruiksvriendelijk. Bovendien is het een snelle en goedkope manier om gegevens te verzamelen. De student werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst anoniem in te vullen. Voorafgaand aan het eigenlijke onderzoek werd begin juni 2009 een proefenquête gestuurd, waarbij de vragenlijst beoordeeld werd door studenten die niet deelnamen aan het eigenlijke survey-onderzoek. Hierna werd de enquête nog aangepast qua formulering, zodat de vragen slechts eenduidig konden worden opgevat. Aan het einde van de enquête werd de studenten gevraagd of ze deel wilden nemen aan het diepte-interview. Bij deelname verviel deze anonimiteit doordat het e-mailadres gevraagd werd. Alleen op deze manier kon contact opgenomen worden om het diepte-interview te plannen en uit te voeren.

Diepte-interview

In oktober volgden twee diepte-interviews, met twee studenten van verschillende faculteiten. Deze studenten werden geselecteerd middels de akkoorden voor deelname, zoals gevraagd aan het einde van de enquête. Voorafgaand aan de eigenlijke interviews, werden in juli 2009 proefinterviews gehouden, waarbij de vragen beantwoord en beoordeeld werden door studenten die niet hadden deelgenomen aan het enquêteonderzoek, en die dus ook niet deelnamen aan het diepte-interview. Hierna werd het interview nog aangepast wat betreft formulering en kon een indicatie van de benodigde tijd gegeven worden. Vervolgens konden de daadwerkelijke interviews plaatsvinden. De antwoorden op de vragen uit het diepte-interview werden opgenomen in bijlage 3.

Hieronder staat een tijdsplan beschreven van het thesisverloop.

Tabel 3.2. Tijdsplan bachelorthesis

Tijdsplan	
Activiteit	Periode
- Afronden stappenplan (hoofdstuk 1 t/m 3)	Eind mei 2009
- Opstellen enquête onderzoek	
- Uitvoeren pilot enquêteonderzoek	1 ^e week juni 2009
- Uitvoeren enquêteonderzoek	2 ^e week juni 2009
- Analyseren onderzoeksresultaten enquête	Zomervakantie 2009
- Opstellen diepte-interview	September 2009
- Uitvoeren diepte-interview	Oktober 2009
- Analyseren onderzoeksresultaten diepte-interview	
- Discussie en conclusie	November 2009
- Inleveren thesis	December 2009
- Presentatie	Januari 2010

3.4 Participanten

De participanten die deelnamen aan het onderzoek voldeden aan de volgende inclusiecriteria:

- Studenten, in de leeftijd vanaf 18 jaar, van de faculteit Gezondheidszorg aan de Hogeschool Zuyd te Heerlen.
- Studenten, in de leeftijd vanaf 18 jaar, van de faculteit Techniek & Informatica aan de Hogeschool Zuyd te Heerlen.
- Zowel vrouwelijke als mannelijke studenten.
- Bekend met het chatprogramma MSN, dit wil zeggen dat ze hier minimaal 1 keer per week gebruik van maken, of hebben gemaakt in het verleden.

Uit de inclusiecriteria werden ook meteen de exclusiecriteria duidelijk.

3.5 Dataverzameling

Enquête

De enquêtes die online retour kwamen, werden automatisch opgeslagen onder het kopje: 'resultaten' op www.thesistools.com. Dit ging automatisch door de eerder aangemaakte surveysoftware-account, waarmee de enquêtes online werden opgesteld. Met behulp van e-mailadres en wachtwoord konden de resultaten elk moment opgevraagd worden. De resultaten konden vervolgens op 3 wijzen weergegeven worden: in MS Excel, op grafische wijze (Graphical Results) of als internet-bestand (HTML).

Diepte-interview

De diepte-interviews werden, na akkoord van de studenten, opgenomen met behulp van een videocamera. De opname werd bij de AV-dienst op de Hogeschool Zuyd overgenomen van het camerabandje naar DVD. Het interview kon zo gemakkelijk teruggekeken en geanalyseerd worden via Windows Media Player op de computer. Ook werd zo de kans op verlies geminimaliseerd.

3.6 Data-analyse

Enquête

In de maanden juli en augustus werden de verzamelde data van het enquête-onderzoek geanalyseerd. Deze analyse werd uitgevoerd in verschillende stappen die kenmerkend zijn voor survey-onderzoek: gegevensbestand maken, controleren van gegevens en bewerken van gegevens, analyseren van gegevens en interpreteren van gegevens (Korzilius 2000). Hieronder worden de stappen nader uitgelegd.

- Gegevensbestand maken

De verkregen gegevens uit de enquête werden automatisch door de SurveySoftware: Thesistools omgezet in Excel, omdat deze manier van dataverwerking het mogelijk maakte om een hele reeks bewerkingen en analyses snel uit te voeren. Daarnaast kon er door de Graphical Results, snel een beeld worden verkregen van de non-respons bij bepaalde vragen. In het internet-bestand werd aan elke geretourneerde enquête een respondentnummer gekoppeld. Zo kon een antwoord van een bepaalde respondent snel teruggevonden worden. Bovendien gaf het internetbestand de antwoorden op de open vragen het duidelijkst weer.

- Controleren en bewerken van gegevens

Bij deze stap werden geretourneerde enquêtes die maar gedeeltelijk ingevuld waren, opgespoord en verwijderd. Op deze manier bleef er een bruikbaar gegevensbestand over.

- Analyseren van gegevens

Gekeken is hier hoe de belangrijkste variabelen het duidelijkst konden worden weergegeven zodat met deze gegevens een antwoord geven kon worden op de onderzoeksvraag. Nadat de gegevens verwerkt waren, ontstond er een overzicht van de meningen/ ervaringen die de

studenten gaven, betreffende het toepassen van pragmatische vaardigheden in de offline en online communicatie. De analyse van de gegevens die verkregen zijn uit het onderzoek, zijn uitgewerkt in het volgende hoofdstuk: resultaten.

- Interpretieren analyseresultaten

De interpretatie van de analyseresultaten, is uitgewerkt in het hoofdstuk: discussie en conclusie.

Diepte-interview

In oktober werden de antwoorden vanuit het diepte-interview geanalyseerd. Tijdens het terugkijken van het interview werden de letterlijke antwoorden van de geïnterviewden geciteerd. Op deze manier konden de gegevens eenvoudig gebruikt worden als toevoeging en verdieping van de antwoorden op de vragen uit de enquête.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt weergegeven, hoe de respondenten hun pragmatische vaardigheden toepassen in concreet voorstelbare communicatieve situaties. Allereerst wordt de respons verklaard, vervolgens worden de resultaten statistisch weergegeven. Niet alle antwoorden op open vragen zijn weergegeven in dit hoofdstuk, zie hiervoor bijlage 2. Dit geldt ook voor de resultaten van het diepte-interview, zie hiervoor bijlage 3.

4.1 Respons

Enquête

Van de 3256 benaderde studenten, kwamen 184 online-enquêtes retour. Van deze 184 respondenten werden 53 enquêteresultaten verwijderd uit de map, “Ontvangen enquêtes”, op de computer. De voornaamste reden hiervoor was, het niet (volledig) invullen van de vragen. Het totaal aantal respondenten kwam uiteindelijk uit op $n=131$.

Tabel 4.1. Totaal aantal benaderde studenten per faculteit en aantal respondenten per faculteit.

Faculteit	Aantal benaderde studenten	Aantal respondenten
Gezondheidszorg	1956	91
Techniek & Informatica	1300	39
	$n = 3256$	$n = 130^*$

*Eén respondent had geen faculteit vermeld. De overige enquêtevragen werden door deze persoon wel volledig beantwoord.

Diepte-interview

Van de 131 bruikbare enquêtes, gaven 8 respondenten zich op voor deelname aan het diepte-interview. Uiteindelijk werd het interview uitgevoerd met 2 studenten. Wegens anonimiteit verder te noemen: S. (faculteit Gezondheidszorg) en L. (faculteit Techniek & Informatica).

4.2 Statistische weergave van de resultaten

De verkregen resultaten staan hieronder weergegeven in de vorm van tabellen en grafieken. Hierbij is uitgegaan van de chronologische vragenvolgorde uit de enquête en het interview. Soms was er sprake van non-respons bij een bepaalde vraag, daarom is bij elke tabel apart het aantal respondenten (n) vermeld. Bij een aantal enquête- en interviewvragen werd de

studenten gevraagd een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven. Deze toelichtingen werden in het hoofdstuk discussie en conclusie verwerkt.

Persoonsgegevens

Enquête

In tabel 4.2. staan alle persoonsgegevens weergegeven. Het respondentenaantal verschilt per subvraag omdat niet alle studenten alle vragen beantwoord hebben.

Tabel 4.2. Overzicht persoonsgegevens van de respondenten uit de enquête.

Subvragen	Respons	N	Respons	N
Geslacht? n=131	- Vrouw	83	- Man	48
Leeftijd? n= 131	- 18 t/m 24 jaar	114	- 25 jaar en ouder	17
Opleiding? n= 130	- Logopedie - Fysiotherapie - Verpleegkunde - Creatieve therapie - Ergotherapie	21 17 21 12 20	- Technische bedrijfskunde - Werktuigbouwkunde - Elektrotechniek - Software-engineering - Netwerk Infrastructuur Design	10 14 1 7 7
Opleidingsjaar? n= 131	- 1 ^e jaar - 2 ^e jaar	32 28	- 3 ^e jaar - 4 ^e jaar	32 39
Logopedie in het verleden? n= 121	- Ja	23	- Nee	98
Waarvoor logopedie? n= 24	- Articulatie - Adem & Stem - Stotteren	11 8 2	- Mondmotoriek - Weet het niet meer	1 2
Wanneer logopedie? n= 15	- Peuterschool - Basisschool	2 9	- Middelbare school - HBO	2 2
Heb je wat aan de logopedie gehad? n=10	- Ja	8	- Nee - Weet het niet meer	1 1

Diepte-interview

In tabel 4.3. staan de persoonsgegevens weergegeven van S. en L. die deelnamen aan het diepte-interview.

Tabel 4.3. Overzicht persoonsgegevens van de geïnterviewde studenten

Subvragen	S.	L
Geslacht? n=2	- Vrouw	- Man
Leeftijd? n= 2	- 23	- 20
Opleiding? n= 2	- Creatieve therapie	- Werktuigbouwkunde
Opleidingsjaar? n= 2	- 4 ^e jaar	- Afgelopen jaar afgestudeerd
Logopedie in het verleden? n= 2	- nee	- Ja
Waarvoor logopedie? n= 1	N.v.t.	- Stotteren
Wanneer logopedie? n= 1	N.v.t.	- Basisschool
Heb je wat aan de logopedie gehad? n=1	N.v.t.	- “Ja, heeft goed geholpen”

Offline communicatie

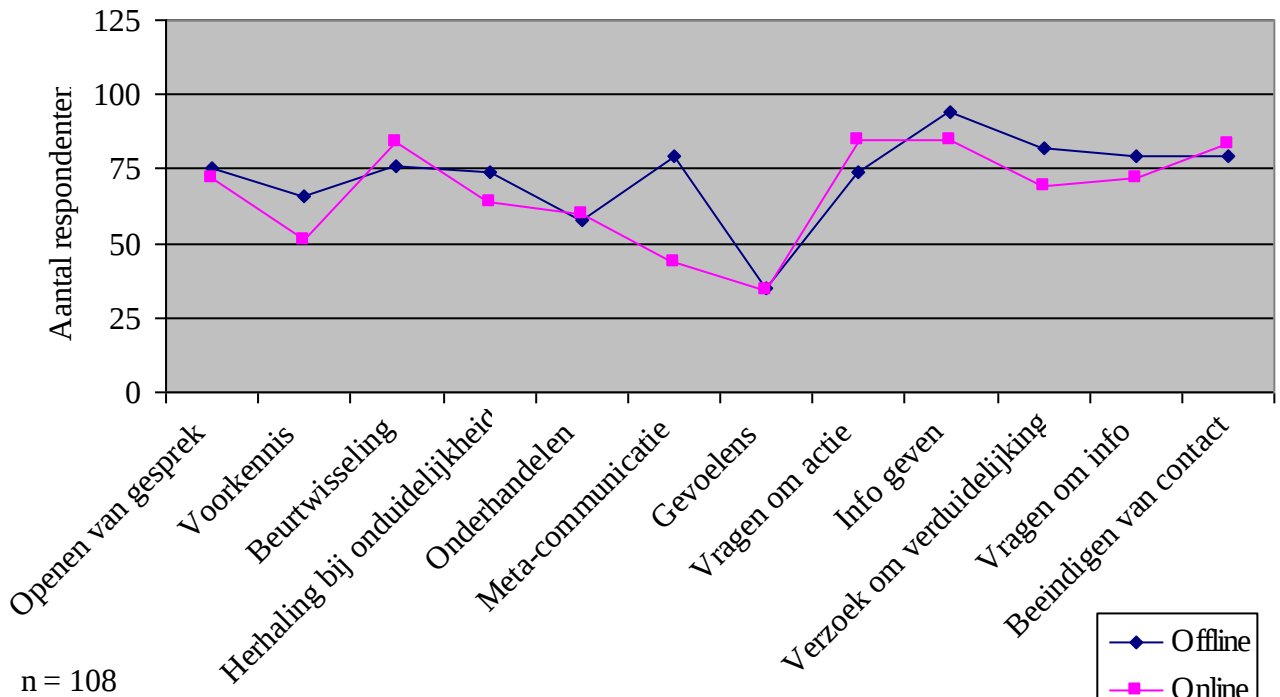
Enquête

De respondenten werd gevraagd hoe ze hun pragmatische vaardigheden beoordelen naar aanleiding van een gegeven offline situatie. In vraag 6 werd gevraagd twaalf vaardigheden te beoordelen in een voorgestelde offline situatie. In vraag 11 werd gevraagd deze handeling te herhalen, maar dan bij een online situatie. Hieronder worden de offline en online beoordelingen gezamenlijk weergegeven in 3 figuren.

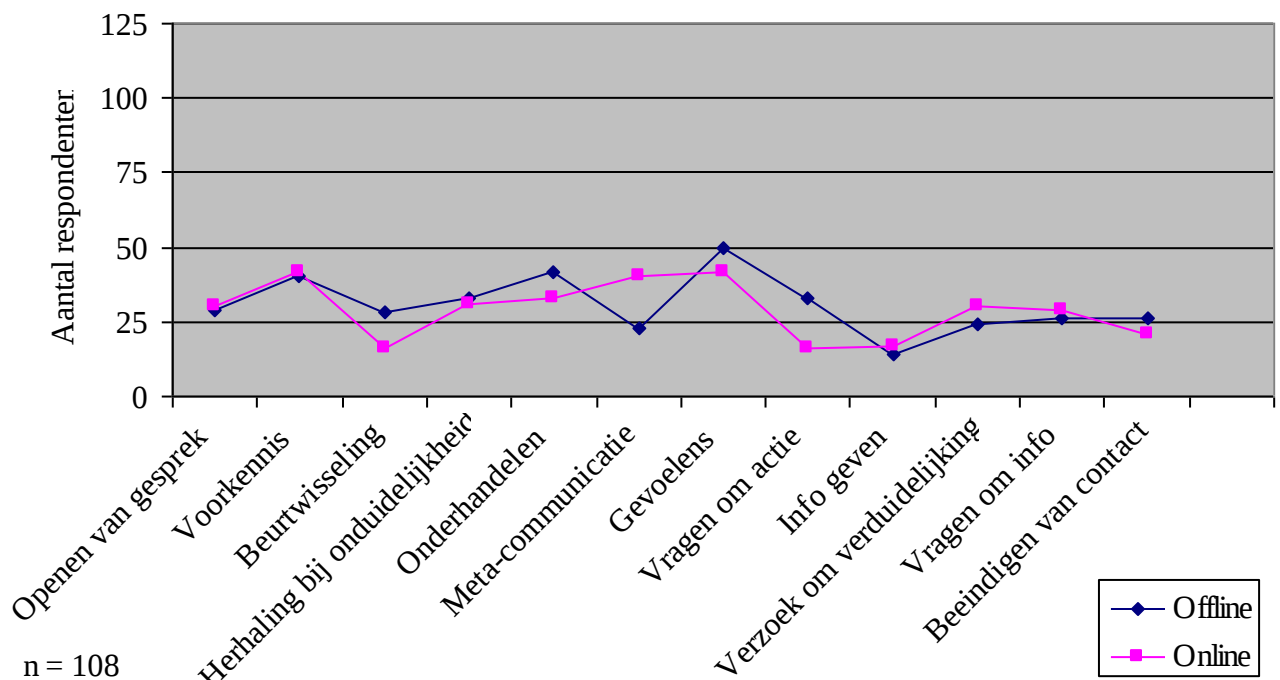
6./11. Hoe beoordeel jij, in de volgende situatie(s), de volgende twaalf vaardigheden?

Offline situatie → ‘Je bent op school, en hebt face-to-face, een tussentijdse evaluatiebijeenkomst met een medestudent, om het werkproces tot nu toe te bespreken’.

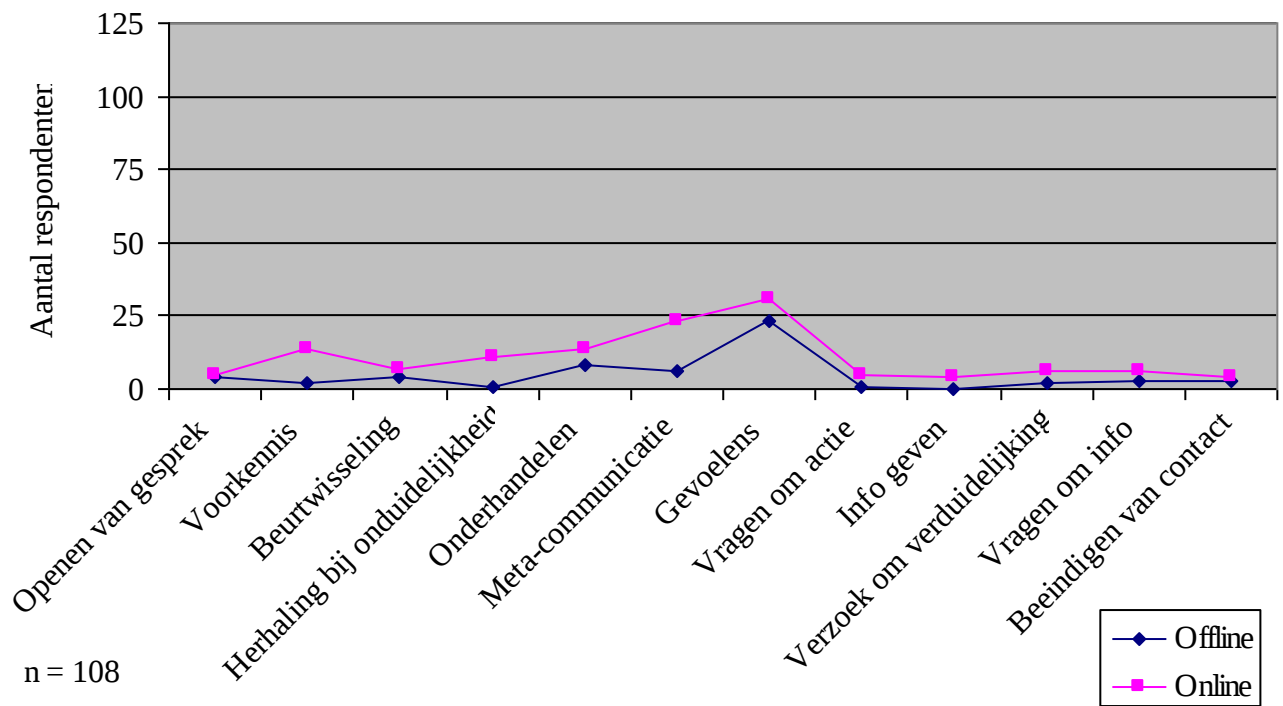
Online situatie → ‘Je zit achter de computer, en voert via MSN, een evaluatiegesprek met een medestudent om het werkproces te bespreken’.



Figuur 4.1. Communicatievaardigheden door respondenten beantwoord met “eenvoudig”



Figuur 4.2. Communicatievaardigheden door respondenten beantwoord met “niet heel eenvoudig”

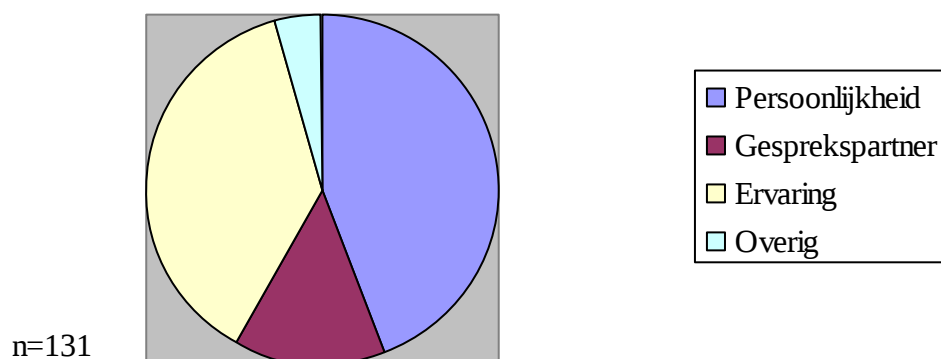


Figuur 4.3. Communicatievaardigheden door respondenten beantwoord met “moeilijk”

7. Wil je nog iets kwijt over het “offline-schema” van de vorige vraag?

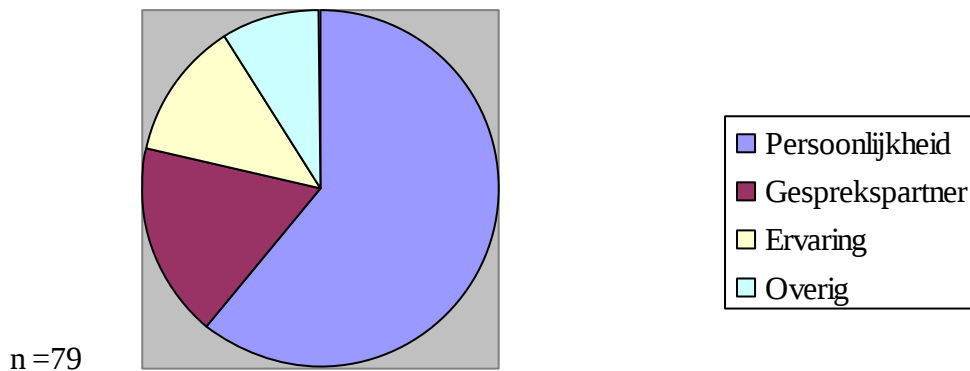
Drie studenten gaven aan dat het indelen van de vaardigheden contextafhankelijk is. Zeven studenten gaven geen feedback op de reden voor hun beoordeling: eenvoudig, niet heel eenvoudig en moeilijk. In plaats daarvan gaven ze feedback op de ‘gebruiksvriendelijkheid’ van deze vraag. Daarnaast gaven zes studenten al antwoord op vraag 8 en 9, deze antwoorden zijn dan ook bij die vraag ondergebracht.

8. Waardoor ervaar je in bovenstaande 'offline situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als eenvoudig?



Figuur 4.4. Indeling van redenen, waardoor respondenten bepaalde vaardigheden als eenvoudig ervaren, in de offline communicatie.

9. Waardoor ervaar je in bovenstaande 'offline situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als moeilijk?



Figuur 4.5. Indeling van redenen, waardoor respondenten bepaalde vaardigheden als moeilijk ervaren, in de offline communicatie.

Diepte-interview

De studenten S. en L. kregen een offline opdracht waarbij ze een reeks van 8 afbeeldingen in de goede volgorde moesten leggen. Na het uitvoeren van deze opdracht werd hen gevraagd hoe dit verliep. Hierbij werd verwezen naar de 12 pragmatische vaardigheden die ze ook tijdens de enquête hadden moeten beoordelen. Hieronder staan de meest relevante antwoorden op de interviewvragen. In de bijlagen zijn alle antwoorden opgenomen.

Vraag: Hoe vonden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden tijdens de offline opdracht/ een alledaagse communicatieve situatie?

Tabel 4.4. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

	Moeilijk
Offline opdracht	L: “Respons vragen op mijn gedachten vond ik wel lastiger. Ik was misschien wat te direct en heb jou (S.) er niet helemaal bij betrokken.”
Alledaagse communicatieve situatie	S: “Ik vond beurtwisseling wel af en toe moeilijk.” L: “Een informeel gesprek verloopt voor mij veel ‘wanordelijker’, zowel bij een bekend als onbekend persoon.” S: “De vaardigheid: beurtwisseling is afhankelijk en gemakkelijk als je op één lijn zit met de andere persoon. Ook initiatief/ beurtname is afhankelijk van de inbreng van de gesprekspartner.”

Vraag: Gaan jullie weleens bewust offline communicatie uit de weg, omdat jullie bepaalde vaardigheden moeilijk vinden?

Tabel 4.5. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

Respons

L: *“Nee, maar wanneer dit wel het geval ik hangt dit vaak samen met mijn gemoedstoestand. Bijv. bij het uit de weg gaan van een conflictgesprek met een vervelend persoon. Ook speelt mee waarover het gesprek gaat, ik maak dan de afweging of de persoon op dat moment belangrijk voor mij is of niet”.*

S: *“Nee, maar wel bij voor mij gevoelige gespreksonderwerpen, deze ga ik liever uit de weg. Dit omdat ik dan vaak overspoeld wordt door gevoelens en niet kan zeggen wat ik wil zeggen”.*

Online communicatie

Enquête

Vervolgens werd aan de respondenten gevraagd hoe ze hun pragmatische vaardigheden beoordelen naar aanleiding van een gegeven online situatie.

10. Maak je wel eens gebruik van het chatprogramma MSN?

Tabel: 4.6 Overzicht van respondenten die wel/ geen gebruik maken van MSN. N=116

	Ja	Nee
Gebruik van MSN?	103	13

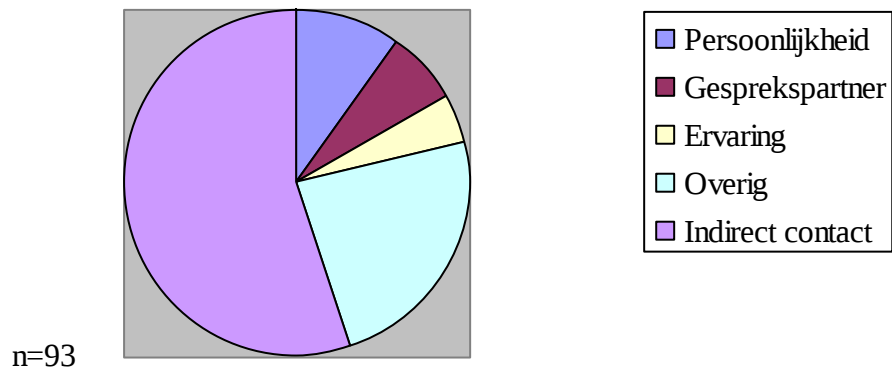
11. Hoe beoordeel jij, in de volgende situatie, de volgende twaalf vaardigheden?

Deze vraag is samengevoegd met vraag 6. Zie vraag 6.

12. Wil je nog iets kwijt over het “online-schema” van de vorige vraag?

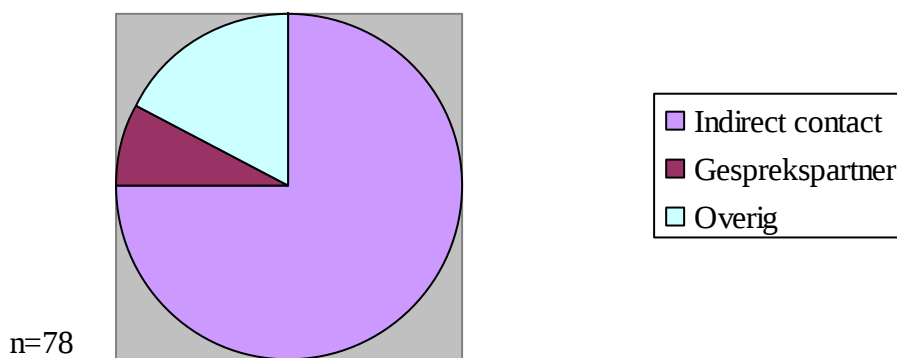
Zeven studenten geven aan niet graag een evaluatiegesprek via MSN te voeren, reden hiervoor was omdat de communicatie als moeizaam en niet professioneel ervaren wordt. Zeven studenten gaven hier, net als bij het offline schema (vraag 7), geen feedback op de reden voor hun beoordeling: eenvoudig, niet heel eenvoudig en moeilijk. In plaats daarvan gaven ze feedback op de ‘gebruiksvriendelijkheid’ van deze vraag. Daarnaast gaven vier studenten al antwoord op vraag 13 en 14, deze antwoorden zijn dan ook bij die vraag ondergebracht.

13. Waardoor ervaar je, in bovenstaande 'online situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als eenvoudig?



Figuur 4.6. Indeling van redenen, waardoor respondenten bepaalde vaardigheden als eenvoudig ervaren, in de online communicatie.

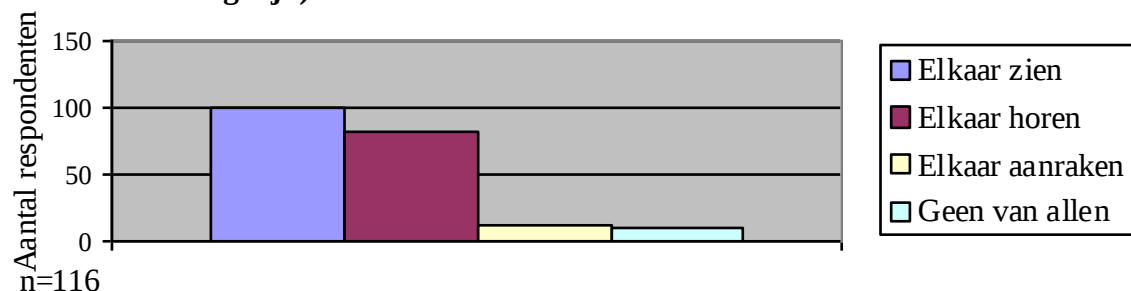
14. Waardoor ervaar je, in bovenstaande 'online situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als moeilijk?



Figuur 4.7. Indeling van redenen, waardoor respondenten bepaalde vaardigheden als eenvoudig ervaren, in de online communicatie.

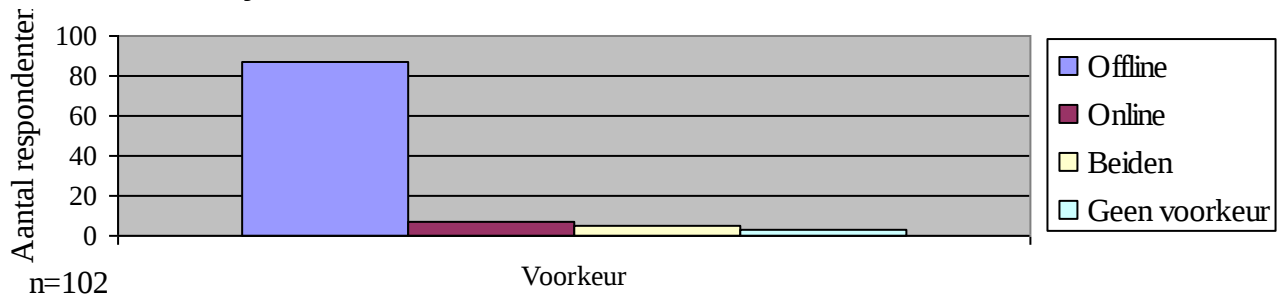
Offline communicatie & online communicatie

15. Wat vind je belangrijk tijdens de communicatie met je medestudent? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Figuur 4.8. Elementen die respondenten belangrijk achten tijdens de communicatie.

16. Waaraan geef jij de voorkeur tijdens de evaluatie met je medestudent: online of offline? Kun je dit toelichten?



Figuur 4.9. Communicatievorm waar respondenten de voorkeur aan geven.

Diepte-interview

De studenten S. en L. kregen vervolgens een online opdracht waarbij ze een reeks van 8 afbeeldingen in de goede volgorde moesten leggen. Na het uitvoeren van deze opdracht werd hen gevraagd hoe dit verliep. Hierbij werd verwezen naar de 12 pragmatische vaardigheden die ze ook tijdens de enquête hadden moeten beoordelen. Hieronder staan de meest relevante antwoorden op de interviewvragen. In de bijlagen zijn alle antwoorden opgenomen.

Vraag: Hoe vonden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden tijdens de online opdracht/ een MSN-gesprek?

Tabel 4.7. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

	Moeilijk
Online opdracht	L: “Ik denk dat ik informatie geven toch wel lastiger vind. Omdat ik het wil proberen te beschrijven, wat ik zie op het plaatje. Maar dat krijg ik dus niet helemaal op MSN. Het is teveel typewerk.” S: “Informatie geven vond ik vergeleken met informatie vragen moeilijker.”
MSN-gesprek	L: “Moeilijker. Ik zie liever iemand, wil ik daar goed mee kunnen communiceren.” S: “Je gaat niet zo snel overleggen met de ander en dan heb je niet zo goed door of je rekening houdt met de voorkennis van je gesprekspartner. Ook heb je het online misschien niet zo snel door of iemand je begrepen heeft. Als ik online communiceer dan moet de ander aangegeven wanneer hij/zij mij niet begrepen heeft. Smiley’s kunnen het gesprek ondersteunen mits de gesprekspartner deze ook juist gebruikt.”

Vraag: Gaan jullie weleens bewust online communicatie uit de weg, omdat jullie bepaalde vaardigheden moeilijk vinden?

Tabel 4.8. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

Respons
L: <i>“Ja, ik sta wel meestal ‘offline’. Ik hou dan wel in de gaten wie online komt en of ik een email binnen krijg”.</i>
S: <i>“Het zijn vaak toch oppervlakkige ‘praatjes’ dus dan ga ik online communicatie weleens bewust uit de weg”.</i>

Vraag: Vinden jullie dat er tussen studenten onderling (op jouw opleiding) niveauverschil bestaat op het gebied van communicatieve vaardigheden? Kunnen jullie dit toelichten?

Tabel 4.9. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

Respons
L: <i>“Ja ik vind het absoluut waar. Maar dat komt misschien ook door het soort opleiding. Op de opleiding werktuigbouwkunde zitten vaak mensen die qua rekenvaardigheden enz. analytisch beter zijn dan sociaal en vice versa. Maar ik vind dat geen probleem, het maakt mij niet zoveel uit. Dat botst natuurlijk wel een keer. Maar ik ben zelf redelijk sociaal vaardig. Dus dan probeer ik mijn vraag zo te formuleren zodat hij daar op zo’n manier antwoord op kan geven waardoor ik dan toch nog antwoord krijg op mijn vraag. Ik pas me dan aan tijdens het gesprek”.</i>
S: <i>“Bij ons op de opleiding is over het algemeen wel duidelijk dat mensen openstaan voor communicatie. Maar juist omdat wij dan vakken hebben waarbij je persoonlijke dingen moet delen, waarbij je over je eigen proces moet reflecteren. En daar leer je veel van wat betreft sociale vaardigheden”.</i>

Vraag: Welke communicatieve vaardigheden denken jullie dat van belang zijn in jouw toekomstig werkveld?

Tabel 4.10. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

Respons

L: *“Ik denk dat het allemaal wel belangrijk is. Bijvoorbeeld ‘openen van contact’, hoe treed je iemand tegemoet. En verzoek om verduidelijking van dat je durft te vragen aan iemand: “ik begrijp het niet wat je bedoelt”.*

S: geeft aan het met L. eens te zijn.

Vraag: Zou het nuttig zijn een training te volgen betreffende pragmatische vaardigheden?

Tabel 4.11. Overzicht van de antwoorden op bovenstaande vraag.

Respons

L: *“Bij de opleiding techniek ligt het anders. Je moet wel open staan voor zo’n training. Als je daar niet open voor staat dan zit je daar met tien jongens/mannen die totaal geen zin hebben om zich daarvoor in te zetten. En het is ook niet een strikte vereiste om op die opleiding sociaal vaardig te zijn. Ook stagebegeleiders verwachten niet meteen dat je een super ‘communicatietalent’ bent. Als je een goed resultaat neerzet dan worden die andere dingen (minder goede communicatievaardigheden) je ook wel ‘vergeven’. Misschien moet je pas studenten van techniek een training geven als ze echt vastlopen. Anders zijn ze denk ik niet gemotiveerd”*

S: *“Ja, misschien wel aan het begin van de opleiding. Want nu zit ik al in het vierde jaar en is het niet meer zo van toepassing om ze nu nog eens te trainen. Maar ik denk dat er bij de eerstejaars wel behoefte is”.*

5. Hoofdstuk discussie & conclusie

Het primaire doel van de bachelorthesis was een inventarisatie van de pragmatische problemen, die studenten ervaren in de communicatievormen: offline en online. Door enquêteonderzoek en een diepte-interview werd er een antwoord verkregen op de onderzoeksvraag: “Hoe passen Hbo-studenten pragmatische vaardigheden toe in de offline communicatie en online communicatie?”. De eigen bevindingen uit het enquêteonderzoek en diepte-interview worden hier vergeleken met de bestaande literatuurgegevens, die al in het theoretisch kader vermeld werden. Vervolgens wordt aangegeven wat de eigen bevindingen aan de bestaande gegevens toevoegen.

5.1. Verklaring van de respons

Enquête

Er werden in totaal 3256 Hbo-studenten van de Hogeschool Zuyd te Heerlen benaderd. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% zou de vereiste steekproefgrootte uit 344 hebben moeten bestaan. De enquête werd uiteindelijk door 184 respondenten geretourneerd, 53 enquêtes werden later verwijderd. De voornaamste reden hiervoor was, het niet (volledig) invullen van de vragen. Andere respondenten waren te jong, geen student, of hadden de enquête dubbel verstuurd. Uiteindelijk bleven er 131 bruikbare enquêtes over die inzicht gaven in de manier waarop Hbo-studenten vanaf 18 jaar pragmatische vaardigheden toepasten in de offline- en online communicatie. Voor de volledige antwoorden op de open vragen, zie bijlage 2.

Diepte-interview

Aan het einde van de enquête werd de respondenten om deelname aan het diepte-interview gevraagd. Hier gaven 8 respondenten toestemming voor. Eén respondent kon niet deelnemen omdat zijn enquête wegens onvolledig invullen verwijderd was. Een andere respondent had in de enquête zijn opleiding niet vermeld, maar werd via een e-mail verzocht om zijn opleiding (alsnog) te vermelden. Deze oproep bleef onbeantwoord waardoor er nog 6 bruikbare kandidaten overbleven. 4 studenten werden door middel van e-mail uitgenodigd deel te nemen aan het diepte-interview, te noemen twee studenten van de faculteit Gezondheidszorg en twee studenten van de faculteit Techniek & Informatica. Twee studenten van de faculteit Gezondheidszorg bleven over als reserve. Door stage en het uitblijven van een reactie op de

uitnodiging voor het interview, bleven er uiteindelijk twee respondenten over. Eén respondent van de faculteit Gezondheidszorg, en één respondent van de faculteit Techniek & Informatica. Eind oktober werd het interview met beiden afgenomen. Zie bijlage 3 voor de volledige antwoorden op de vragen uit het diepte-interview en de bijbehorende offline en online opdrachten.

5.2. Bevindingen met betrekking tot de offline communicatie

Enquête

In de enquête werd allereerst gevraagd naar de persoonsgegevens. Hieruit bleek dat geen van de studenten (nog) ongemak ervaart in de alledaagse communicatie als gevolg van een logopedisch probleem uit het verleden. Vervolgens werd de studenten gevraagd 12 pragmatische vaardigheden te beoordelen in een gegeven offline situatie. De studenten konden de vaardigheden op een driepuntsschaal beoordelen, namelijk: “eenvoudig”, “niet heel eenvoudig” en “moeilijk”. De vaardigheden die als eenvoudigst of moeilijkst toepasbaar naar voren kwamen, zijn weergegeven in tabel 5.1.

Tabel 5.1. Beoordeling van pragmatische vaardigheden in de offline communicatie

Offline communicatie		n
Eenvoudig	Informatie geven	94
Moeilijk	Uiten van gevoelens	23

(n=108)

Het respondentenaantal is hier n=108, omdat de enquêtes van studenten verwijderd werden die wel het offline schema maar niet of maar half het online schema ingevuld hadden. Ook studenten die slechts één vaardigheid niet ingevuld hadden, werden niet meegenomen in de resultaten. Dit omdat offline communicatie en online communicatie met elkaar vergeleken werden.

Diepte-interview

In het diepte-interview werden een aantal vragen uit de enquête nog eens besproken. In de enquête hebben de studenten L. en S. 12 pragmatische vaardigheden beoordeeld in een gegeven offline situatie. In het interview werd gevraagd om een reden te geven over het ‘eenvoudig’, ‘niet heel eenvoudig’, ‘moeilijk’ vinden van deze vaardigheden. Dit aan de hand

van ervaringen uit de alledaagse offline communicatie en in een offline- opdracht tijdens het interview. De vaardigheden die als eenvoudigst of moeilijkst naar voren kwamen, zijn weergegeven in tabel 5.2 en tabel 5.3.

Tabel 5.2. Beoordeling van pragmatische vaardigheden in een offline situatie.

	Alledaagse offline communicatie	Offline opdracht
Eenvoudig	L: Alle genoemde vaardigheden. S: - Beurtwisseling - Rekening houden met de voorkennis - Openen van contact - Praten over wat de ander doet - Informatie geven - Verzoek om verduidelijking	L: Alle vaardigheden behalve vragen om informatie. S: Alle vaardigheden behalve beurtwisseling.
Moeilijk	L: " <i>Een conflictgesprek</i> "= praten over gevoelens. S: - Praten over gevoelens	L: " <i>Respons vragen op mijn gedachten</i> "= vragen om informatie. S: - Beurtwisseling

(n=2)

De pragmatische vaardigheid die als meest eenvoudig beoordeeld werd de offline situatie

De redenen die een rol speelden in de beoordeling van de vaardigheden door de studenten, worden hier nader toegelicht. Uit de onderzoeksresultaten van de enquête kwam naar voren dat de communicatieve intentie 'informatie geven' het meest eenvoudig gevonden werd door 87% van de respondenten. Bij deze vaardigheid en de overige vaardigheden (zie tabel 4.1.) die als eenvoudig beoordeeld werden speelde 'persoonlijkheid' een belangrijke rol. Studenten gaven bijvoorbeeld aan het niet eng te vinden, of waren niet verlegen. Studenten gaven aan dat ze vaardigheden die ze vaak toepassen in de dagelijkse communicatie veelal als eenvoudig beoordelen. Ook door de ervaring vanuit opleiding, stage en werk, worden vaardigheden als eenvoudig beoordeeld. Daarnaast worden het visuele en het auditieve kanaal genoemd. Mensen reageren en concluderen vaak (onbewust) meer op non-verbale signalen, dan alleen op de verbale boodschap die er wordt gegeven (Oomkes & Garner, 2003). De visuele waarneming van de non-verbale informatie van de gesprekspartner, wordt door de studenten als zeer prettig ervaren omdat ze hier tijdens een gesprek direct op in kunnen spelen. Daarnaast gaven de studenten aan dat supra-segmentele kenmerken, zoals intonatie,

belangrijk zijn om de kans op miscommunicatie te verkleinen. Slechts enkele studenten gaven aan het tactiele kanaal belangrijk te vinden. Prettiger communiceren, beter kunnen reageren op de ander en gemakkelijker contact leggen met iemand, werden als reden gegeven. Aanraking van de gesprekspartner levert een belangrijke bijdrage aan meer openheid tussen de gesprekspartners tijdens de communicatie (Balzer Rily, 2000). Ook werd beschreven dat het tactiele kanaal de meest intense en ‘gevoelige’ vorm van communicatie is. Aanraking kan hierdoor door de één als prettig en door de ander als onprettig ervaren worden. Een reden waarvoor maar enkele studenten aangeven dat ze het tactiele kanaal belangrijk vinden is wellicht omdat de andere twee kanalen, visueel en auditief, meer voor de hand liggend en minder ‘gevoelig’ zijn. Tijdens het diepte-interview ondervonden S. en L. dat het ‘eenvoudig’ vinden van de vaardigheden sterk contextafhankelijk is. Genoemd werd:

- afhankelijk van het soort gesprek: formeel of een informeel.
- Afhankelijk van de gesprekspartner: bekend of onbekend

Om de offline communicatie te ondersteunen gaven beide geïnterviewden aan het visuele- en het auditieve kanaal vaak bewust te gebruiken. Beiden gaven aan, tijdens een gesprek, veel informatie te kunnen verkrijgen door het kijken naar de mimiek en gebaren van de ander. Middels deze gegevens werd het mogelijk een gesprek in goede banen te leiden en miscommunicatie te voorkomen *“Heeft de ander mij begrepen?” “Hoe reageert de ander op mijn feedback?”*. Het tactiele kanaal werd door één van de twee geïnterviewden weleens gebruikt. Maar hier werd wel meteen bij vermeld dat aanraking iets heel persoonlijks is. De ander gaf juist aan het tactiele kanaal zelden te gebruiken omdat dit binnen de cultuur minder gebruikelijk is. Iedere samenleving heeft verschillende en ver uitgewerkte ‘spelregels’ voor aanraking (Oomkes & Garner, 2003). Daarnaast gaf deze student aan dat aanraking zeer afhankelijk is van de relatie die je met de gesprekspartner hebt. *“Het ligt aan de relatie die je met de gesprekspartner hebt.”* Een persoon die dicht bij je staat en die je vertrouwt, raak je eerder aan dan een onbekend iemand.

De pragmatische vaardigheid die als meest moeilijk beoordeeld werd in de offline situatie

De communicatieve intentie: ‘uiten van gevoelens’ werd in de enquête door veel studenten als moeilijkst ervaren. Waarschijnlijk omdat het uiten van gevoelens een stuk van de persoonlijkheid weergeeft. Bij deze vaardigheid en de overige vaardigheden (zie tabel 4.3.) die als moeilijk beoordeeld werden speelde (eigen) onzekerheid een rol. Anderen redenen

waren: (te) weinig ervaring met de vaardigheden en het minder vertrouwd zijn met de gesprekspartner. Ook de beschikbaarheid van het visuele, auditieve en/ of tactiele kanaal speelt een rol. Dit gaf echter enige verwarring vergeleken met de vaardigheden die als meest eenvoudig beoordeeld zijn. Enerzijds lijken de respondenten het visuele- en auditieve kanaal als prettig te ervaren. Het gesprek is dan persoonlijker en directer, aldus de respondenten. Anderzijds lijkt dit ook af te schrikken doordat deze kanalen veel informatie aan de gesprekspartner kunnen geven. Emoties kunnen immers afgelezen worden van het hele lichaam, maar vooral van het gezicht (Michels, 2002).

Ook in het diepte-interview kwam duidelijk naar voren dat beide geïnterviewden gevoelige gespreksonderwerpen liever uit de weg te gaan: *“Dit omdat ik dan vaak overspoeld wordt door gevoelens en niet kan zeggen wat ik wil zeggen”*. De andere student gaf aan eerst een afweging te maken of hij het gevoelige gespreksonderwerp wel of niet bespreekbaar maakt bij een bepaalde persoon. *“Ik maak dan de afweging of de persoon op dat moment belangrijk voor mij is of niet”*.

5.3. Bevindingen met betrekking tot de online communicatie

Enquête

De studenten werd ook bij een gegeven online situatie gevraagd 12 pragmatische vaardigheden te beoordelen. Ze konden de vaardigheden, net als bij het offline gedeelte, ook hier op een driepuntsschaal beoordelen, namelijk: “eenvoudig”, “niet heel eenvoudig” en “moeilijk”. De vaardigheden die als eenvoudigst of moeilijkst naar voren kwamen, zijn weergegeven in tabel 5.3.

Tabel 5.3. Beoordeling van pragmatische vaardigheden in de offline communicatie, aangevuld met de beoordeling van de pragmatische vaardigheden in de online communicatie.

	Offline communicatie	n	Online communicatie	n
Eenvoudig	Informatie geven	94	Informatie geven/ Vragen om informatie	85
Moeilijk	Uiten van gevoelens	23	Uiten van gevoelens	31

(n=108)

Diepte-interview

Een aantal vragen uit de enquête werden in het diepte-interview nog eens besproken. In de enquête hebben de studenten L. en S. 12 pragmatische vaardigheden beoordeeld in een gegeven offline en online situatie. In het interview werd gevraagd om een duidelijke reden te geven voor het ‘eenvoudig’, ‘niet heel eenvoudig’, ‘moeilijk’ vinden van de vaardigheden. Deze beoordeling werd vergeleken met hun ervaringen uit de offline opdracht, en persoonlijke ervaringen uit de alledaagse offline communicatie. De vaardigheden die als eenvoudigst of moeilijkst naar voren kwamen, zijn weergegeven in tabel 5.2 en tabel 5.3.

Tabel 5.4. Beoordeling van pragmatische vaardigheden in een online situatie.

	Tijdens MSN gesprekken	Online opdracht
Eenvoudig	L: - informatie geven - verzoek om verduidelijking - vragen om informatie - beëindigen van contact S: - beurtwisseling - vragen om actie - informatie geven	L: alle vaardigheden behalve informatie geven. S: alle vaardigheden behalve informatie geven.
Moeilijk	L: - openen van contact - rekening houden met de voorkennis - beurtwisseling - herhaling bij onduidelijkheid - onderhandelen - praten over wat de ander doet - beschrijven van gevoelens S: - praten over wat de ander doet - rekening houden met de voorkennis - uiten van gevoelens	L: informatie geven S: informatie te geven

(n=2)

De pragmatische vaardigheid die als meest eenvoudig beoordeeld werd in de online situatie

De redenen die een rol speelden in de beoordeling van de vaardigheden door de studenten, worden hieronder nader toegelicht. De communicatieve intenties ‘informatie geven’ en ‘informatie vragen’ werden in de enquête als eenvoudig toepasbare pragmatische vaardigheden beoordeeld. Bij deze vaardigheid en de overige vaardigheden (zie figuur 4.1.) die als eenvoudig beoordeeld werden speelden bekendheid met de gesprekspartner en diens

toepassing van de pragmatische vaardigheden een rol. Andere belangrijke redenen voor het eenvoudig vinden van vaardigheden is het indirecte contact waardoor een langere reactietijd ontstaat. Sommigen geven aan zich door het indirecte contact makkelijker te kunnen uitdrukken middels geschreven taal. Net als bij offline communicatie wordt hier ook de ervaring vanuit opleiding, stage en werk als reden gegeven voor het eenvoudig beoordelen van vaardigheden.

De pragmatische vaardigheid die als moeilijk beoordeeld werd de online situatie

De communicatieve intentie: 'uiten van gevoelens' werd in de enquête door veel studenten als moeilijkst ervaren. Veel puberende tieners ervaren online communicatie als prettig. In de puberteit bestaat er namelijk een grote behoefte aan het uiten van gevoelens. Via MSN praten ze hier gemakkelijker over dan in een face-to-face gesprek, omdat het hen o.a. meer tijd geeft om na te denken (Schouten, 2007). De resultaten uit de enquête lijken erop te wijzen dat er weinig verschil bestaat in de voorkeur voor offline communicatie en online communicatie betreffende het gemakkelijk vinden van de vaardigheid 'uiten van gevoelens'. Een groep respondenten gaf aan het indirecte contact in de online communicatie, eerder als moeilijk/storend te ervaren, omdat ze non-verbale informatie missen. Zeker bij het weergeven van emoties biedt non-verbale informatie meer signalen om te interpreteren en hierdoor is de kans op miscommunicatie kleiner. Mensen concluderen en reageren vaak (onbewust) meer op non-verbale signalen, dan op de verbale boodschap die er gegeven wordt (Oomkes & Garner, 2003). De andere groep respondenten gaf aan het indirecte contact juist als eenvoudig/ prettig te ervaren, ook bij het uiten van gevoelens. Opmerkelijk is dat hiervoor dezelfde redenen worden gegeven als voor het onprettig vinden van het indirecte contact. Het ontbreken van non-verbale taal wordt genoemd (met het visuele kanaal in het bijzonder), maar dan in de positieve zin. Doordat er namelijk geen direct contact is, durven veel respondenten hun gevoelens eerlijk(er) te uiten. In het diepte-interview gaf S. aan, bij gevoelige gespreksonderwerpen, voorheen de voorkeur te geven aan indirect contact. *"Dit deed ik omdat ik dan vaak overspoeld werd door gevoelens en niet kon zeggen wat ik wou zeggen. Vaak loste ik dit op door eerst een brief te schrijven, of voor mezelf dingen op te schrijven voordat ik het gesprek aandurfde. Dit riep echter spanning bij beiden op, voor mij omdat ik me druk maakte over de reactie van de ander op mijn brief. De ander stond vaak niet heel*

open in het gesprek door de irritatie die de brief bij diegene opwekte.” S. gaf ook aan dat ze gevoelige gespreksonderwerpen tegenwoordig meer direct durft aan te gaan.

Voorkeur voor een communicatievorm

Aan het einde van de enquête werd gevraagd om een voorkeur aan te geven voor één van de twee communicatievormen. Driekwart van de respondenten verkoos offline communicatie boven online communicatie. Zoals hierboven al herhaaldelijk genoemd werd is de hoofdreden hiervoor de aanwezigheid van het visuele kanaal. Mimiek en gebaren kunnen dan bij elkaar worden waargenomen. Bijvoorbeeld wanneer een student een medestudent feedback geeft zou het kunnen zijn dat dit verkeerd opgevat wordt door degene die feedback ontvangt. Een non-verbale reactie van die medestudent zou kunnen zijn: het fronsen van de wenkbrauwen. De student die feedback heeft gegeven kan aan de hand van deze gegevens hierop reageren, dit verkleint de kans op miscommunicatie. Uit het diepte-interview kwam ook duidelijk naar voren dat offline communicatie de voorkeur krijgt: *“Je kunt dan beter op elkaars wensen en behoeften ingaan”*. Ook werd als reden gegeven: *“Ik ervaar het als erg ongemakkelijk als je mensen niet kan zien en dus niet weet hoe ze reageren”*.

Pragmatische vaardigheden tijdens opleiding & toepassing in het werkveld

Aan het einde van het interview werd aan de studenten gevraagd of ze een training in pragmatische vaardigheden mogelijk nuttig zouden vinden voor het trainen van pragmatische vaardigheden bij studenten in opleiding. Door deze vraag kwam er een discussie op gang.

- Discussiepunt:

Beide studenten gaven aan alle 12 vaardigheden als belangrijk te ervaren voor hun (toekomstige) werkveld. De student van de faculteit Gezondheidszorg ziet nut in een training aan het begin van de opleiding, als basis. *“Het zijn allemaal basisvaardigheden die je moet beheersen.”* In tegenstelling tot de student van de faculteit Techniek en Informatica, want volgens hem staat niet iedereen op zijn faculteit open voor een dergelijke training. Het is volgens hem geen strikte vereiste om op zijn opleiding sociaal vaardig te zijn: *“Stagebegeleiders in het werkveld verwachten niet meteen dat je een super communicatietalent bent. Die verwachtingen zijn daar niet zo hoog. Als je een goed resultaat neerzet dan worden die andere dingen (minder goede communicatievaardigheden) je ook wel*

‘vergeven’. Misschien moet je pas studenten van techniek een training geven als ze echt vastlopen. Anders zijn ze, denk ik, niet gemotiveerd.’

5.4. Methodologische beperkingen

Ondanks het feit dat er voor de enquête en het diepte-interview ‘pilots’ waren uitgevoerd, bleken er toch nog een aantal aandachtspunten te zijn. Te beginnen met de enquête.

Enquête

De enquêtes werden net voor de zomervakantie gestuurd. Veel studenten waren in deze periode druk met toetsen of hadden al vakantie. Dit verklaart waarschijnlijk de lage respons. Verder waren er een aantal aandachtspunten die betrekking hadden op specifieke vragen. Zie tabel 5.5

Tabel 5.5. Aandachtspunten enquêteonderzoek.

	Vragen	Aandachtspunten
Enquête	5	- Teveel vragen in één vraag waardoor respondenten (terecht) vaak een onvolledig antwoord gaven.
	7 en 12	- De vraagstelling: “ <i>Wil je nog iets kwijt over het schema?</i> ” was niet concreet en daardoor onduidelijk.
	10	- Wanneer respondenten aangaven geen gebruik te maken van MSN ‘moesten’ ze toch de rest van de enquête invullen. Ze hadden eventueel óf de mogelijkheid moeten hebben om te stoppen met de enquête, óf ze hadden een alternatief chatprogramma aan moeten kunnen kruisen.
	11	- Bij de vraag over de online situatie wordt de vaardigheid: ‘beëindigen van contact’ tweemaal genoemd.

Diepte-interview

Ook voor het diepte-interview kan de lage respons te wijten zijn geweest aan de periode waarin de studenten ‘gevraagd’ werden. Een aantal van hen waren toen vierdejaars en waren dus afgestudeerd op het moment dat het interview daadwerkelijk plaats zou vinden. Tijdens het interview waren er ook een aantal aandachtspunten. Deze staan weergegeven in tabel 5.6.

Tabel 5.6. Aandachtspunten diepte-interview.

Aandachtspunten	
Diepte-interview	- Blijkbaar was de vaardigheid: ‘rekening houden met voorkennis’ niet duidelijk genoeg en dit gaf enige verwarring tijdens het interview. - Tijdens gesprek zijn de interviewers onvoldoende ingegaan op de afzonderlijke redenen voor het eenvoudig of moeilijk vinden van bepaalde pragmatische vaardigheden.

Door de offline opdracht in het diepte-interview kwamen de geïnterviewde studenten erachter dat de pragmatische vaardigheden: ‘beurtwisseling’ en ‘vragen om informatie’ voor hen moeilijker uitvoerbaar waren dan gedacht. Beide studenten gaven aan dat dit met name kwam door het onbekend zijn met elkaar. Ook door de online opdracht in het diepte-interview kwamen de geïnterviewde studenten erachter dat de pragmatische vaardigheid ‘informatie geven’ toch lastiger was dan gedacht. Dit is opmerkelijk omdat beide studenten deze vaardigheden, voor beide communicatievormen, in de enquête als eenvoudig hadden beoordeeld. Door de vaardigheden in de praktijk te brengen kwamen ze knelpunten tegen, een reden hiervoor was voor een van de studenten het vele typewerk bij het beschrijven van een foto. Het kan dus zijn dat meer studenten een verkeerde inschatting hebben gemaakt en daardoor bepaalde vaardigheden “verkeerd” beoordeeld hebben. Dit kan de betrouwbaarheid van de enquête nadelig beïnvloeden.

5.5. Conclusie

Het schrijven van deze bachelorthesis is voor een groot deel ontstaan uit eigen interesse in de taalmodaliteit pragmatiek tijdens verschillende communicatievormen. Pragmatiek in het bijzonder omdat deze modaliteit een alles doortrekkend aspect is in de communicatie en beïnvloed wordt door persoonlijke factoren, zoals: intelligentie, leeftijd, zintuigen, opgedane ervaring en temperament (Embrechts, Mugge, & Bon van, 2005). Dit maakte de taaldimensie pragmatiek tot een interessant onderzoeksgebied voor ons. Op logopedisch gebied bleek er al materiaal te bestaan om de toepassing van pragmatische vaardigheden in kaart te brengen en te behandelen. Dit materiaal is bedoeld voor de doelgroep kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar en volwassenen met een afatische stoornis. Betekent dit dat “gezonde” volwassenen vanaf 18 jaar geen problemen ervaren op het gebied van pragmatische vaardigheden in

communicatieve situaties? Dit gaf aanleiding tot dit thesisonderzoek, met als doel om allereerst te inventariseren of studenten vanaf 18 jaar, pragmatische problemen ervaren in een communicatieve situatie, zowel offline als online. Door enquêteonderzoek en een aanvullend diepte-interview werd antwoord verkregen op de hoofdvraag: Hoe passen studenten, vanaf 18 jaar, hun pragmatische vaardigheden toe in een concreet voorstelbare communicatieve situatie, tijdens online communicatie en offline communicatie? Een kanttekening die gemaakt moet worden is, dat de enquêteresultaten niet generaliseerbaar zijn voor de hele populatie Hbo-studenten vanaf 18 jaar omdat de steekproefgrootte te klein was. Aanvullingen vanuit het diepte-interview waren interessant maar niet generaliseerbaar. De resultaten van het diepte-interview werden daarom niet volledig meegenomen bij het beantwoorden van de hoofdvraag. Dit kwam ook al naar voren bij de methodologische beperkingen, zie paragraaf 5.4. Uit de verkregen resultaten van de enquête werd duidelijk dat de pragmatische vaardigheid 'uiten van gevoelens' in beide communicatievormen (offline en online) als meest moeilijk beoordeeld werd door de respondentengroep. De redenen hiervoor zijn al eerder in dit hoofdstuk aan bod gekomen. Schouten (2007) beschreef dat jongeren gemakkelijker via MSN hun gevoelens uiten, omdat ze meer tijd hebben om na te denken over wat ze willen zeggen en meer controle hebben over de manier waarop zij zichzelf presenteren. De resultaten uit de enquête lijken erop te wijzen dat er weinig verschil bestaat in de voorkeur voor offline communicatie en online communicatie betreffende het gemakkelijk vinden van de vaardigheid 'uiten van gevoelens'.

Hieronder zullen de hoofdredenen kort weergegeven worden voor het moeilijk vinden van pragmatische vaardigheden in het algemeen. Te beginnen met beschikbaarheid van de drie communicatiekanalen (visueel, auditief en tactiel) in een offline situatie. Door deze kanalen krijgt de verbale boodschap ondersteuning van non-verbale informatie zoals gelaatstrekken, oogcontact en prosodie. Studenten gaven aan het gesprek hierdoor als te persoonlijk en te direct te ervaren. In een online situatie ontstaat enige verwarring. Bij deze communicatievorm kunnen niet alle kanalen ingezet worden. Er wordt immers alleen gecommuniceerd middels geschreven taal. Studenten missen hier juist wel de non-verbale reacties. Waardoor er veelal onduidelijkheid en miscommunicatie ontstaat. Naast de reden met betrekking tot de communicatiekanalen werd er nog een hoofdreden genoemd voor het moeilijk vinden van bepaalde pragmatische vaardigheden in de offline situatie. Deze reden betrof persoonlijke factoren:

- Persoonlijkheid: eigenschappen zoals verlegenheid, onzekerheid of geen initiatief durven nemen.
- Gesprekspartner: relatie met de gesprekspartner: onbekend zijn met elkaar.
- Ervaring: het missen van ervaring in opleiding, stage en/ of werk.

Door bovenstaande kan gezegd worden dat de beoordeling van de vaardigheden afhangt van verschillende persoonlijke factoren en daardoor dus sterk contextafhankelijk is. Uiteindelijk bestaat er vanuit de enquête, voor 4 op de 5 studenten, een duidelijke voorkeur voor offline communicatie, omdat hierbij de minste kans op miscommunicatie bestaat. Want wanneer het ene kanaal verstoord wordt door ruis, kan dit gecompenseerd worden door het andere kanaal, waardoor de boodschap vaak toch nog correct opgevangen kan worden door de ontvanger (Neely, 1956).

Aanbeveling voor vervolgonderzoek

Nu het erop lijkt dat er mogelijke oorzaken gesignaleerd zijn, die voor Hbo-studenten vanaf 18 jaar een rol kunnen spelen bij het moeilijk vinden van bepaalde pragmatische vaardigheden, is het wellicht interessant om vervolgonderzoek te verrichten. Allereerst zou er een herhalingsonderzoek kunnen plaatsvinden. Dit onderzoek zal zich moeten richten op het vergroten van de onderzoekspopulatie zodat er een betrouwbaardere uitspraak gedaan kan worden over hoe ‘gezonde’ volwassenen pragmatische vaardigheden toepassen. Dit zou gerealiseerd kunnen worden door ook studenten van andere hogescholen te benaderen en dus niet alleen studenten van de Hogeschool Zuyd te Heerlen. Ook is het van belang de methodologische beperkingen van de enquête en het diepte-interview te verwerken. Voor de enquête geldt dat de betrouwbaarheid en validiteit van de antwoorden vergroot kan worden door vragen eenduidiger en concreter te formuleren.

Voor het diepte-interview is het van belang dat er meer deelnemers zijn zodat er betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden aan het einde van het vraaggelicht. Om een hoger respondentenaantal te kunnen behalen zou er nagedacht kunnen worden over het houden van een groepsdiscussie of klankbordgroep. Verder dient de opzet van het interview zodanig aangepast te worden dat er inhoudelijk beter ingegaan kan worden op redenen en meningen betreffende de beoordeling van pragmatische vaardigheden.

Wanneer uit herhalingsonderzoek blijkt dat ‘gezonde’ volwassenen daadwerkelijk moeilijkheden ervaren bij het toepassen van pragmatische vaardigheden, zou er vervolgonderzoek gedaan kunnen worden naar de mogelijke gevolgen die dit met zich meebrengt. Te denken valt aan

gevolgen voor het functioneren op de werkvloer. Aangezien deze thesis een inventarisatie naar de toepassing van pragmatische vaardigheden bij Hbo-studenten betrof, bestaat er nu nog geen directe meerwaarde voor de logopedist in de praktijk. Wel is het interessant voor de logopedist om mogelijke verdere ontwikkeling omtrent dit onderwerp te volgen. Omdat dit uiteindelijk nieuwe kansen en mogelijkheden kan bieden binnen de logopedie en het methodisch logopedisch handelen. Want op de lange termijn zou dit kunnen betekenen dat er eventueel behoefte bestaat aan logopedisch materiaal voor diagnostiek en behandeling bij ‘gezonde’ volwassenen vanaf 18 jaar.

Geconcludeerd kan worden dat de verkregen gegevens uit dit onderzoek een overzicht geven van de manier waarop bepaalde pragmatische vaardigheden toegepast worden. Deze eerste inventarisatie met betrekking tot dit onderwerp is echter niet generaliseerbaar voor de hele populatie: Hbo-studenten vanaf 18 jaar. Wij hopen dat deze thesis logopediestudenten prikkelt om verder onderzoek te verrichten naar pragmatiek bij ‘gezonde’ volwassenen vanaf 18 jaar. Want waarom zouden we ‘gezonde’ volwassenen met eventuele pragmatische problemen, niet serieus nemen?

Literatuur

- Argyle, M. & Dean, J. (1956). *Eye-contact, distance and affiliation*. Sociometry, vol. 8. no.3. Oxford University.
- Asher, S. R., & Hymel, S. (1986). *Coaching in social skills for children who lack friends in school*. Social Work in Education, 8 (4), 205± 218.
- Auty, W., Goodman, J., and Foss, G. (1987). *The relationship between interpersonal competence and work adjustment*. Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin 20, 49-52.
- Baarda, D.B. & de Goede, M.P.M. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Groningen: Stenfert Kroese.
- Balzer Riley, J.W. (2000). *Communications in nursing. Communicating assertively and responsibly in nursing*. 4th edn. Mosbey, Philadelphia.
- Bandler, R. & Grinder, J. (1983). *Reframing: Neurolinguistic programming and the transformation of meaning*. Real People Press, Moab, UT.
- Barkhuysen van, P. (2008). *Prosodie; belangrijk bij het communiceren*. Radboud Universiteit Nijmegen.
- Barnes, S.B. (2003). *Computer-Mediated Communication: Human-to-Human Communication Across the Internet*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Bastiaanse, R., Feiken, J. & Links, P. (1996). *Afasie: diagnostiek en therapie: diagnostiek en therapie: een linguïstische benadering*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom Onderwijs.
- Bos, M. & Mastenbroek, J. (1998) *Communicatie in organisaties; cultuur, stijl en*

leiderschap. Deventer: Kluwer.

Boves, T. & Gerritsen, M. (1995). *Inleiding in de sociolinguïstiek. Nieuwe inleiding in de sociolinguïstiek voor universiteiten en beroepsonderwijs*. Zwolle: Pre Press.

CBS (2003). *Onderzoek naar de vrijetijdsbesteding van jongeren, Jeugd 2003, feiten en cijfers*. Voorburg/ Heerlen.

CBS (2008, 28 oktober). *Persbericht: Mediaproducten steeds meer via internet*. [Online]. Available: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/B6BD7026-9407-4667-9E8E-F38072D8FE96/0/pb08n071.pdf>

Colley, A. & Maltby, J. (2007). *Impact of the Internet on our lives: Male and female personal perspectives*. School of Psychology, Leicester, UK.

Conant, S., Budoff, M., Hecht, B. & Morse, R. (1984). *Language intervention: a pragmatic approach*. Journal of Autism and Delopmental Disorders, 14, 301-317.

Commissie Testaangelegenheden Nederland- COTAN (2009, maart 13). [Online]. Available: http://www.psynip.nl/intern_4level.asp?deURL=/NIPalg/subpage.asp&topmenuID=2&submenuID=11

Claessens, T. (2000). *GVO en communicatie in de gezondheidszorg*. Apeldoorn: Garant

Delnooz, P. (1996). *Onderzoekpraktijken*. Amsterdam: Boom

Dharmaperwira-Prins, R. I. I. (2000). *Communicatiestoornissen bij rechterhemisfeer-dysfunctie en Rechter Hemisfeer Communicatie Onderzoek (RHCO)*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum

Dilts, R.B. & DeLozier J.A. (2000). *Encyclopdia of Systemic Neuro-Linguistic-Programming and New Coding*. Scotts Valey, CA. NLP University Press.

- Dinger, T., Smit, M. & Winkelman, C. (2004). *Expressiever en gemakkelijker spreken. Hoe experimenteer ik met mijn spreekgedrag?* 12^e dr, Bussum: Coutinho.
- Dirven, R. & Verspoor M. (1999). *Cognitieve inleiding tot taal en taalwetenschap*. Woudenburg: Acco.
- Dungen van den, H.P.L.R. (2007): *Taaltherapie voor kinderen met taalontwikkelingsstoornissen*. Bussum: Coutinho.
- Dungen van den, L. & Verboog, M. (1998). *Kinderen met taalontwikkelingsstoornissen*. Bussum: Coutinho.
- Dungen van den, L. & Boon den, N. (2001). *Beginnende communicatie: therapieprogramma voor communicatieve functies in de preverbale en vroegverbale fase*. Culemborg: Centraal boekhuis.
- Embrechts, M., Mugge, A., & Bon van, W. (2005). *NPT – Nijmeegse Pragmatiek Test*. Amsterdam: Harcourt.
- Fauconnier, G. (1986). *Algemene communicatietheorie*. Den Haag: Nijhoff.
- Geurts, H.M. (2007). *CCC-2-NL The Children's Communication Checklist*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information.
- Goorhuis, S.M. & Schaerlaekens A.M. (2000). *Handboek taalontwikkeling, taalpathologie en taaltherapie, bij Nederlandssprekende kinderen*. 2^e dr, Utrecht: De Tijdstroom.
- Griffiths, P. (1985). *The communicative functions of children's single-word speech*. Chichester: Wiley.
- Hart 't, H., Boeije, H. & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. 6^e dr, Amsterdam: Boom.
- Knarren, M. (2006). *Op niveau onderbouw (2-VMBO-t/HAVO/VWO), "Internettaal, docentenhandleiding*. Utrecht/ Zutphen: ThiemeMeulenhoff.

- Korzilius, H. (2000). *De kern van survey-onderzoek*. Assen: Van Gorcum.
- Linden, G. (2005). *E-mailen en chatten populairste internetactiviteiten*. Webmagazine CBS: de digitale economie.
- Maassen, B. & Bastiaanse R. (1996) “*Het taal- en spraakproductiemodel van Levelt. Stem-, Spraak- en Taalpathologie*”. Vol. 5. No. 3, pp. 127-133.
- Manders, E. (1996). *Al doende spreekt men: normale en afwijkende taaltherapie bij kinderen en volwassenen*. Amersfoort: Acco.
- Manders, E. & Zink, I. (2002). *Taaltherapie bij kinderen*. Apeldoorn: Garant
- Marwijk van, F. (2008) *Manipuleren kun je leren. Controle over anderen en jezelf*. Zaltbommel: Haystack.
- Michels, W. J. (2006). *Handboek communicatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff B.V.
- Microsoft (2009). [Online] Available: <http://services.nl.MSN.com/messenger/>
- Montgomery, K. (2000). *Youth and digital media: a policy research agenda*. Journal of Adolescent Health.
- Muma, J. R. (1978). *Language Handbook. Concepts, assessment, intervention*. Englewood-Cliffs: Prentice-Hall.
- Neely, K.K. (1956). *Effect of visual factors on the intelligibility of speech*. The Journal of the Acoustical Society of America, vol. 28, issue 6, p. 1275
- Nijs, W. (2004). *Ontwikkelingsstoornissen langs de levenslijnen*. Leuven/ Apeldoorn: Garant
- O'Connor, J. & Seymour, J. (1990). *NLP-gids voor optimal functioneren: neurolinguistisch*

programmeren voor beginners.

Odom, S. L., McConnell, S. R., & McEnvoy, M. A. (1992). Peer-related social competence and its significance for young children with disabilities. In: S. L. Odom, S. R. McConnell, & M. A. McEnvoy (Eds.), *Social competence of young children with disabilities: issues and strategies for intervention* (pp. 3 ± 34). Baltimore: P.H. Brookes Publishing.

Oomkes F. (2000) *Communicatieleer*. Amsterdam: Boom

Oomkes, F. & Garner, A. (2003). *Communiceren, contact maken, houden en verdiepen*, Amsterdam: Boom.

Poecke, van L. (1991). *Verbale communicatie*. Apeldoorn: Garant.

Ready, R. & Burton, K. (2005). *NLP voor Dummies. Praktische technieken om de kracht van NLP te leren kennen*. Pearson education.

Robbins, A. (2001). *Je ongekende vermogens. NLP De weg van excellentie*. Utrecht/ Antwerpen: Kosmos-Z&K Uitgevers BV.

Roth, F. & Spekman N. (1984). “*Assessing the pragmatic ability of children: part 1. Organizational framework and assessment parameters*”. *Journal of speech and hearing disorders*. Vol.49, pp. 2-11.

Schouten, A.P. (2007). “*Adolescent’s online self-disclosure and self-presentation*. Enschede, Print Partners Ipskamp

Siegelman, C.K. & Davis, P.J. (1978). *Habilitation*. Education and Training of the Mentally Retarded 2, 71-76.

Subrahmanyam, K., Greenfield, P., Kraut, R. & Gross, E. (2001). *The impact of computer use*

on children's and adolescents' development. Journal of Applied Developmental Psychology.

Swanborn, P.G. (2002). *Basisboek sociaal onderzoek*. Amsterdam: Boom.

Trent, S.D. (1987). *The importance of social skills in the employment interview. Education of the Visually Handicapped* 19, 7-18.

Verhoef, L.T.W & Balkom L.J.M (2004). *Classification of developmental language disorders. Theoretical Issues and Clinical Implications*. Paperback.

Wassmer, A. C. (1991). *Making Contact: A Guide to Overcoming Shyness*. New York: Magnum books. Mahwah, N.J. : Lawrence Erlbaum Associates.

Watzlawick, P. (1993). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Weinrich, B., Johnson, A., & Johnston, E. (1986). *A sourcebook of adolescent pragmatic activities*. Tucson: Communication Skill Builders.

Zee F. van der. (2004). *Kennisverwerving in de Empirische Wetenschappen, de methodologie van wetenschappelijk onderzoek*. Groningen: BMOOO (Bureau voor Markt-Onderzoek en Organisatie-Ontwikkeling).

Bijlage 1: Printversie van de online enquête

offline en online communicatie

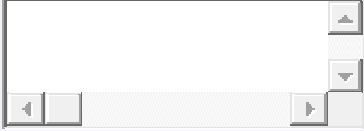
Een onderzoek naar de communicatieve vaardigheden in de offline communicatie en de online communicatie.

1.	Geslacht?
	☐ Vrouw ☐ Man

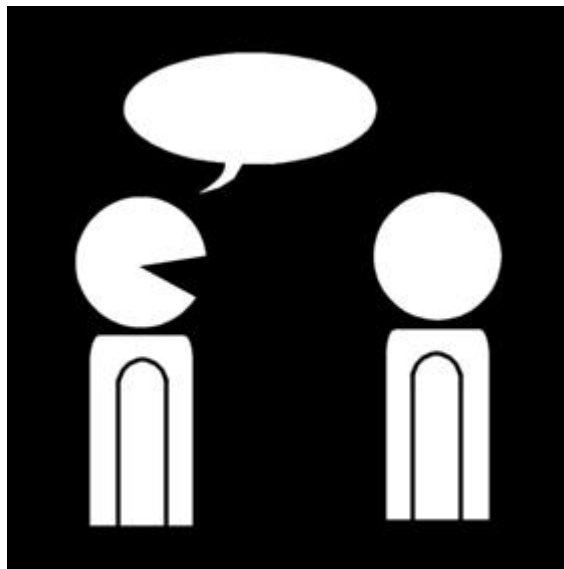
2.	Leeftijd?

3.	Welke opleiding volg je?

4.	In welk jaar van je opleiding zit je nu?
	☐ Eerste jaar ☐ Tweede jaar ☐ Derde jaar ☐ Vierde jaar

5.	Heb je in het verleden logopedie gehad? Zo ja, waarvoor, wanneer en heb je er wat aan gehad?
	

Zo, het begin is gemaakt. Er komen nu wat vragen over < OFFLINE COMMUNICATIE >



OFFLINE COMMUNICATIE:

Communicatie via gesproken taal, waarbij gezichtsuitdrukkingen en gebaren van de gesprekspartner zichtbaar zijn, en aanraking mogelijk is. Deze vorm van communicatie wordt ook wel face-to-face communicatie genoemd.

6.	Hoe beoordeel jij, in de volgende situatie, de volgende twaalf vaardigheden? -->‘Je bent op school, en hebt face-to-face, een tussentijdse evaluatiebijeenkomst met een medestudent, om het werkproces tot nu toe te bespreken’.			
	Openen van contact: - Je neemt de rol van gespreksleider op je en introduceert het onderwerp en de doelen van het gesprek.	Eenvoudig ☐	Niet heel eenvoudig ☐	Moeilijk ☐
	Rekening houden met de voorkennis van de luisteraar: - Je bent je bewust van de al of nog niet aanwezige (voor)kennis van je medestudent.	☐	☐	☐
	Beurtwisseling: - Je hanteert afwisselend luister- en spreekgedrag.	☐	☐	☐
	Herhaling bij onduidelijkheid: - Je herhaalt je verhaal in andere bewoordingen, zodat de boodschap op deze manier duidelijker wordt voor je medestudent.	☐	☐	☐
	Onderhandelen: - Je probeert het met elkaar eens te worden, zodat het werkproces en de onderlinge werkrelatie niet in gevaar komen.	☐	☐	☐

Praten over wat de ander doet: - Je vraagt of het klopt dat je medestudent je niet helemaal begrepen heeft (bijv. te zien aan de gefronste wenkbrauwen, het wegstijven tijdens het gesprek etc.)	
Beschrijven van gevoelens: - Je bespreekt de gevoelens die je hebt, n.a.v. het ontvangen van persoonlijke feedback.	
Vragen om actie: - Je vraagt of je medestudent wilt helpen bij een (nieuwe) opdracht.	
Informatie geven: - Je geeft informatie aan de medestudent m.b.t de gemaakte opdrachten.	
Verzoek om verduidelijking: - Je vraagt of je medestudent zijn verhaal in andere bewoording kan herhalen.	
Vragen om informatie: - Je vraagt of je medestudent wil uitleggen waarom hij/ zij de opdracht op een bepaalde manier heeft uitgevoerd.	
Beëindigen van contact: - Je herhaalt belangrijke	

	conclusies uit het gesprek en maakt een eventuele vervolgspraak met je medestudent.	
--	---	--

7.	Vul hier in wat je nog kwijt wilt over het schema dat je net ingevuld hebt.
	

Klaar voor twee open vragen?

8.	Waardoor ervaar je in bovenstaande 'offline situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als eenvoudig?
	

9.	Waardoor ervaar je in bovenstaande 'offline situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als moeilijk?
	

Dat was offline communicatie. Dan is het nu tijd voor < ONLINE COMMUNICATIE >



ONLINE COMMUNICATIE:

Communicatie via geschreven taal waarbij gezichtsuitdrukkingen, gebaren en/of aanrakingen niet waargenomen kunnen worden. Er wordt hierbij uitgegaan van communicatie via het chatprogramma MSN, zonder gebruik van online videogesprekken en/ of bellen.

10.	Maak je wel eens gebruik van het chatprogramma MSN?
	☐ Ja ☐ Nee

11.	Hoe beoordeel jij, in de onderstaande situatie, de volgende twaalf vaardigheden? -->‘Je zit achter de computer, en voert via MSN, een evaluatiegesprek met een medestudent om het werkproces te bespreken’.
	Eenvoudig Niet heel Moeilijk

	Openen van contact: - Je neemt de rol van gespreksleider op je en introduceert het onderwerp en de doelen van het gesprek.	eenvoudig
	Beëindigen van contact: - Je herhaalt belangrijke conclusies uit het gesprek en maakt een eventuele vervolgafpraak met je medestudent.	
	Rekening houden met de voorkennis van de luisteraar: - Je bent je bewust van de al, of nog niet, aanwezige (voor)kennis van je medestudent.	
	Beurtwisseling: - Je hanteert afwisselend het lezen en schrijven van de tekstberichten.	
	Herhaling bij onduidelijkheid: - Je herhaalt je verhaal in andere bewoordingen, zodat de boodschap op deze manier duidelijker wordt voor je medestudent.	
	Onderhandelen: - Je probeert het met elkaar eens te worden, zodat het werkproces en de onderlinge werkrelatie niet in gevaar komt.	

Praten over wat de ander doet: - Je merkt op wanneer de medestudent kortaf reageert op jouw geschreven tekst en bespreekt dit met hem/ haar.	☐ ☐ ☐
Beschrijven van gevoelens: - Je bespreekt de gevoelens die je hebt, n.a.v. het ontvangen van persoonlijke feedback.	☐ ☐ ☐
Vragen om actie: - Je vraagt of je medestudent wilt helpen bij een (nieuwe) opdracht.	☐ ☐ ☐
Informatie geven: - Je geeft informatie aan de medestudent m.b.t. de gemaakte opdrachten.	☐ ☐ ☐
Verzoek om verduidelijking: - Je vraagt of je medestudent zijn verhaal in andere bewoording kan herhalen.	☐ ☐ ☐
Vragen om informatie: - Je vraagt of je medestudent wil uitleggen waarom hij/ zij de opdracht op een bepaalde manier heeft uitgevoerd.	☐ ☐ ☐
Beëindigen van contact: - Je herhaalt belangrijke conclusies uit het gesprek en maakt een eventuele vervolgspraak met je medestudent.	☐ ☐ ☐

12.	Wil je over het net ingevulde schema iets kwijt? Dan kan dat hier.
	

Ook hier weer twee open vragen.

13.	Waardoor ervaar je, in bovenstaande 'online situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als eenvoudig?
	

14.	Waardoor ervaar je, in bovenstaande 'online situatie' bepaalde communicatieve vaardigheden als moeilijk?
	

Het einde is in zicht. Nog twee vragen.



OFFLINE OF ONLINE?

15.	Wat vind je belangrijk tijdens de communicatie met je medestudent (meerdere antwoorden mogelijk)?
	☐ Dat je je medestudent kunt zien ☐ Dat je je medestudent kunt horen ☐ Dat je je medestudent kunt aanraken ☐ Geen van allen

16.	Waaraan geef jij de voorkeur tijdens de evaluatie met je medestudent: online of offline? Kun je dit toelichten?
	

BEDANKT VOOR JE TIJD!!!!

Dankzij jou hebben we een goed beeld gekregen van de manier waarop jij het eenvoudigst communiceert. Om hier nog dieper op in te kunnen gaan, willen we jouw medewerking nog vragen voor een kort face-to-face interview. Gaarne bij deelname je e-mail adres vermelden, zodat er contact met je opgenomen kan worden.

17.	Wil je deelnemen aan het interview? Zo ja, vul dan hieronder je e-mailadres in.

klaar! versturen. . .

Bijlage 2: volledige antwoorden op open vragen uit de enquête

Vraag 7: Opmerkingen over offline schema

Categorie	Uitingen (n=3)
Contextafhankelijk (n=3)	1. “Afhankelijk van situatie en persoon die je tegenover je hebt.” 2. “De meeste stellingen zijn heel afhankelijk van hoe de relatie is met de medestudenten.” 3. “Ik vond het niet heel makkelijk om de vragen te beantwoorden omdat het bij mij ook verschillend is met welke persoon ik het gesprek voer. Hoe die persoon op mijn vragen reageert: verbaal en non-verbaal.”

Antwoorden m.b.t. feedback op de ‘gebruiksvriendelijkheid’ van deze vraag:

- “Ik vond het best moeilijk de antwoordcategorieën te bepalen.”
- “De antwoordcategorieën vond ik moeilijk te bepalen en waren me soms niet duidelijk”.
- “Ik had zelf misschien eerder gekozen voor antwoorden als : vaak; regelmatig; af en toe; nooit (ik heb met de meeste dingen geen moeite; toch doe ik alle dingen waar ik "eenvoudig" heb ingevuld niet even vaak).”
- “Naar mijn mening hadden hier meer keuzes moeten staan dan 3. Hierdoor ben je snel geneigd om eenvoudig te zeggen. Als er een situatie zou voorkomen waar je tijfelt tussen eenvoudig en niet eenvoudig heb je deze mogelijkheid tot kiezen niet.”
- “Soms is het voor mij niet duidelijk wat ik met die vraag moet; hoe ik die moet begrijpen.”
- “Is gemakkelijk te begrijpen; het schema is duidelijk.”
- “Zinvolle vragen.”

Vraag 8: Waardoor ervaren de respondenten bepaalde vaardigheden als eenvoudig in de offline communicatie?

Categorie	Uitingen (n=131)
Persoonlijkheid (n=58)	1. “Ik heb geen moeite met het maken van contacten of het reageren op non-verbale reacties.” 2. “Ik ben niet verlegen.” 3. “Het zit in mijn karakter.” 4. “Assertiviteit.” 5. “Omdat ik het niet moeilijk vind om bijv. uitleg te vragen en uitleg te geven.” 6. “Doordat ik zelf een open mens ben en zelf snel kan reageren en dingen in andere woorden kan verklaren.” 7. “Dat durf ik wel. Ik durf een gesprek te leiden en te beginnen.”

	8. “Doordat ik niet bang ben om om verduidelijking te vragen of om zelf initiatief te tonen in gesprekken. Ik vind het voeren van gesprekken niet eng en zal ook niet snel negatief reageren naar anderen toe.” 9. “Omdat ik persoonlijk een open mens ben.” 10. “Geen problemen mee.” 11. “Door een open houding te handhaven; zodat andere makkelijker aan mij iets kwijt kunnen.” 12. “Ik ben van nature makkelijk in het houden van een goed gesprek.” 13. “Ik ben iemand die al snel een leidersrol wil overnemen; daarnaast heb ik goed overzicht wat er nog moet gebeuren en ben ik niet bang om iemand op bepaalde zaken aan te spreken.” 14. “Ik heb geen moeite de vragen te stellen of het woord te nemen; wat denk ik de communicatie vergemakkelijkt.” 15. “Het is toch een natuurlijk proces; je doet het vrijwel automatisch.” 16. “Zelfvertrouwen; openheid; natuurlijkheid en kennis.” 17. “Omdat ik zeker ben over wat ik wil en waar ik naar toe wil.” 18. “Ik ben een makkelijke prater; en niet verlegen.” 19. “Ik ervaar deze situaties omdat ik mij empathisch gedraag; kan objectief op de situatie reflecteren en wil een prettige sfeer tijdens het werken bereiken. 20. “Als je weet wat je wil vertellen of te weten wil komen in het gesprek werk je daar automatisch naar toe. Je vraagt om verduidelijking en als je zeker wilt zijn dat de ander je begrepen heeft vraag je dat nog eens na. Beurtwisseling is een beleefdheidsvorm en kost verder ook weinig extra inspanning.” 21. “Omdat ik in staat ben om deze zonder moeite uit te voeren.” 22. “Veel vaardigheden beheerste ik al voor de opleiding en behoren bij de gewone sociale vaardigheden. Ik ben een makkelijke prater en zoek graag samen naar oplossingen. Ik
--	--

	respecteer een ander en probeer samen een middenweg te vinden. 23. “Gemakkelijk om informatie duidelijk over te dragen.” 24. “Ik spreek erg makkelijk en neem ook geen blad voor de mond.” 25. “Ik ben een persoon die gemakkelijk de leiding op zich neemt en zich ook verbaal sterk kan uitdrukken als het gaat om feitelijke vaardigheden. Dit komt omdat ik veel lees.” 26. “Omdat ik die automatisch gebruik in een gesprek.” 27. “Ik ben een persoonlijk die open en sociaal is. Hierdoor merk ik zelf dat ik vrijwel overal fatsoenlijk over kan praten.” 28. “Geen idee, gaat vanzelf.” 29. “Ligt aan de persoonlijkheid van iemand. Zelf ben ik best open en gemakkelijk in het verwoorden van wat ik wil.” 30. “Ik spreek erg gemakkelijk en neem ook geen blad voor de mond.” 31. “Omdat deze situaties vaak vanzelf gaan en je hierbij niet nadenkt maar dit gewoon doet.” 32. “Omdat ik het automatisch uitvoer.” 33. “Omdat ik op gebied van communiceren heel gemakkelijk ben aangelegd. Ik kan heel snel een gesprek aanknopen met mensen.” 34. “Nooit problemen mee gehad tijdens besprekkingen en dergelijke.” 35. “Ik zou het niet weten. Misschien gewoon omdat ik communicatief vaardig ben?” 36. “Als je iets wilt of waardoor iets makkelijker verloopt moet je het toch gewoon zeggen of vragen; anders kom je niet verder en geeft het alleen maar problemen.” 37. “Automatisme.” 38. “Door je persoonlijkheid.” 39. “Omdat dit ook zo is (het is gewoon eenvoudig).”
--	--

	40. "Omdat ik ze al automatisch toepas." 41. "Omdat het vaardigheden zijn die voor mij eenvoudig te realiseren zijn. Heeft ook iets met het karakter van de persoon te maken." 42. "Ik ben iemand die open en eerlijk wil zijn en dit ook durf te zijn." 43. "Omdat ik het automatisch doe." 44. "Van nature passend gedrag in groepssituaties." 45. "Doordat ik Duits ben ontstaan soms moeilijkheden; hierbij vraag ik gewoon door en laat het mij opnieuw uitleggen. Ben een open persoon." 46. "Omdat ik het niet moeilijk vind om deze uit te voeren." 47. "Omdat ze vanzelfsprekend zijn en daardoor makkelijk uit te voeren." 48. "Omdat ik makkelijk praat met mensen en er niet van hou om er om heen te praten; ik ben direct." 49. "Omdat het de normaalste zaak van de wereld is." 50. "Omdat ik het als eenvoudig ervaar." 51. "Ik ben sowieso sociaal ingesteld en communicatief vaardig; een vlotte prater en erg direct." 52. "Omdat het me gemakkelijk afgaat." 53. "Dit hangt nauw samen met de persoonlijkheid. Of men iets goed kan of niet, of men de eigen zwakke kanten kan toegeven, of dat men met kritiek kan omgaan. Als dit meevalt zijn de boven genoemde vaardigheden eenvoudiger uit te voeren." 54. "Door mijn karakter." 55. "Zit in het karakter." 56. "Omdat dit voor mij normale communicatieve reacties zijn." 57. "Van nature al in bezit voor een groot deel."
--	---

	58. "Ik kan makkelijk verwoorden wat ik vind en ook vragen wat nog onduidelijk is."
Gesprekspartners (n=18)	1. "Je bent direct in contact met de persoon en kunt inspelen op de situatie in het hier en nu en ook gebruik maken van de non-verbale informatie; die je door je gesprekspartner ontvangt." 2. "Als mijn gesprekspartner open is voor mijn inbreng; als ik geïnteresseerd ben in het thema." 3. "Door de interactie met de persoon. Door het rechtstreekse contact "lees" je de persoon beter." 4. "Omdat ik met de meeste medestudenten goed kan opschieten." 5. "Door de gevoelens of mimiek die iemand heeft. Dan begrijpt men hem of haar beter." 6. "Omdat het om communicatie gaat tussen mij en een medestudent; we zitten voor mijn gevoel op hetzelfde niveau. Verder is er geen sprake van vreemd geformuleerde zinnen waardoor eventueel een miscommunicatie zou kunnen ontstaan." 7. "Door vriendelijke en aardige gesprekspartner (medestudenten)." 8. "Je kunt alles aan elkaar vragen; en er zijn altijd mensen bereid te antwoorden of je te helpen." 9. "Reactie van de ander." 10. "Als er mensen bij zitten; die ik goed ken." 11. "Je kunt direct feedback verwachten." 12. "Ik voel me prettig in mijn klas." 13. "Als ik mijn medestudent goed ken; dat is het heel gemakkelijk om te communiceren." 14. "Door reacties van de andere persoon krijg je direct feedback op wat je vertelt; je kan makkelijk zien of de persoon het daarmee eens is. Daardoor wordt het eenvoudiger om in het gesprek verder te komen; en bepaalde vaardigheden te kunnen "uitvoeren"." 15. "Als de gesprekspartner me begrijpt en ik met hem over alles

	praten kan.” 16. “Het is makkelijk bij bekenden/vrienden.” 17. “Gaan vanzelf; bij gesprekken met medestudenten.” 18. “Omdat ik in een kleine groep gemakkelijk kan praten.”
Ervaring (n=49)	<u>Opleiding en stage:</u> 1. “Omdat ik deze vaardigheden tijdens de studie heb geleerd.” 2. “Veel geleerd tijdens de opleiding verpleegkunde over communicatieve vaardigheden. Hier ook veel mee geoefend op school en tijdens stages.” 3. “Door training.” 4. “Omdat ze zijn geoefend in de opleiding.” 5. “Door heel veel oefeningen bij de opleiding zoals gespreksvaardigheden en etc. (elementaire beroepsvaardigheden 1ste en 2e jaar.) zijn mijn communicatievaardigheden verbeterd.” 6. “Sommige dingen zijn ook door middel van de opleiding logopedie getraind.” 7. “Dit heb ik veel geoefend de afgelopen twee jaren in groepswork. Bovendien leren we tijdens training van de opleiding om een juiste volgorde in een gesprek te krijgen. 8. “Ik heb in kader van mijn opleiding heel veel moeten oefenen met gespreksvaardigheden; de bovenstaande behoren tot basisvaardigheden van interactie. 9. “Drs. Psychologie; PGO onderwijs gevolgd in Maastricht. Aldus veel ervaring met deze setting.” 10. “We worden hierop ook getraind binnen de opleiding.” 11. “Ik kom ze dagelijks tegen en ben de laatste tijd (gedurende de opleiding) opener in gesprekken en kan meer to the point spreken.” 12. “Omdat deze vaak voorkomen in het onderwijsgebeuren. Je wordt hiermee geconfronteerd en leert ermee omgaan.” 13. “Ik heb geleerd om gesprekken te voeren tijdens de opleiding.”

	14. “Door het projectmatig werken op school. Al deze vaardigheden komen dagelijks aan bod.” 15. “Ben gewend door studie over het werkproces te communiceren.” 16. “Omdat ik deze tijdens mijn studie vaak getraind heb.” 17. “Ik ben zelf logopediestudente en heb juist deze gesprekstechnieken kunnen leren tijdens mijn opleiding. Daardoor heb ik het tijdens gesprekken iets makkelijker; deze vaardigheden toe te passen!” 18. “Heb vooropleidingen gehad waardoor deze vaardigheden al goed geoefend zijn.” 19. “Gedurende mijn stage en school heb deze vaardigheden leren aanscherpen.” <u>Werk:</u> 20. “Dit zijn dingen die je als fysiotherapeut regelmatig tegen komt in de praktijk; alleen gaat het dan om een behandeling of oefening.” <u>Overig:</u> 21. “Ervaring.” 22. “Als ik uit ervaring weet dat het voor mij minder een probleem is om het toe te passen.” 23. “Vaak geoefend; direct contact.” 24. “Oefening baart kunst.” 25. “Bovendien heb ik geleerd om te communiceren op een diplomatische manier.” 26. “Door veel oefenen in de praktijk en daarvan leren; door trainingen.” 27. “Door veel oefenen en herhaaldelijk zo'n dergelijke situatie tegenkomen.” 28. “Ik denk dat professioneel handelen heel belangrijk is dus is het van belang bepaalde dingen bespreekbaar te maken.” 29. “Op het gebied van mijn vak probeer ik altijd zo Evidence
--	--

	Based Practice (EBP) te werken waardoor ik ook weet waarover ik praat.” 30. “Omdat communicatie belangrijk is. Je kunt niet functioneren zonder offline communicatie. Je moet toch steeds samenwerken met andere studenten.” 31. “Omdat het normale taken binnen de communicatie zijn. Door veel contact met mensen te hebben; en vaak deze situaties te zijn tegengekomen.” 32. “Het zijn standaard situaties.” 33. “Door ervaring.” 34. “Omdat ik dergelijke gesprekken al vaker heb gehad.” 35. “Door de jarenlange ervaring.” 36. “Al veel werkervaring met degelijke situaties.” 37. “Door het al vaak gedaan te hebben- daardoor dat ik de situaties normaal vind.” 38. “Het scheelt dat je al ervaring hebt kunnen opdoen en daar naar terug kan grijpen.” 39. “Heb ik al vaker gedaan.” 40. “3 Jaar als account manager en verkoper gewerkt voor verschillende A-merken.” 41. “Veel ervaring met dergelijke situaties; sterke communicatieve vaardigheden.” 42. “Door het vaker gedaan te hebben.” 43. “Omdat je weet dat je je goed kunt presenteren en verstand van het onderwerp hebt. Ervaring uit het verleden.” 44. “Vaak genoeg gedaan.” 45. “Omdat ik die vaardigheden meester ben.” 46. “In de praktijk komen deze voorbeelden voor; en zo kan ik goed naar mezelf kijken en beoordelen.” 47. “Doordat ik in het verleden al veel geconfronteerd ben
--	--

	geworden en deze confrontaties goed kon oplossen.” 48. “Door een stukje levenservaring”. 49. “Door herhaling.”
Overig (n=6)	1. “Ik voel me er prettig bij.” 2. “Niet om op te scheppen, maar ik wil mezelf graag opwerken tot projectleider en dan moet je eenmaal beschikken over communicatieve vaardigheden. Als projectleider ben je uiteindelijk 70% van de tijd bezig met communiceren en enkel 30% van de tijd met je eigen vak; in mijn geval: werktuigbouwkunde.” 3. “Het is eenvoudiger.” 4. “Gezichtsuitdrukkingen zijn af te lezen. 'Offline situatie' is persoonlijker.” 5. “Het is niet moeilijk om met iemand een werkoverleg te plegen; privé gesprekken zijn moeilijker.” 6. “Omdat ik het prettig vind om duidelijkheid te hebben gedurende een gesprek. Onduidelijkheid veroorzaakt wanorde en bijvoorbeeld in een project is dit niet handig.”

Vraag 9: Waardoor ervaren de respondenten bepaalde vaardigheden als moeilijk in de offline communicatie?

Categorie	Uitingen (n=79)
Persoonlijkheid (n=48)	1. “Ik vind het moeilijk om de leiding te nemen in het gesprek.” 2. “Uiteraard gaat niets vanzelf; ik moet me er wel moeite voor doen.” 3. “Als ik van mezelf weet dat ik daar problemen met heb.” 4. “Ik ervaar communicatieve vaardigheden niet als moeilijk; soms moet ik meer moeite doen als het onoverzichtelijk wordt in het gesprek of als de stof die besproken wordt niet helemaal duidelijk is voor mij.” 5. “Ben een vrij gesloten type.” 6. “Onwetendheid; zenuwachtigheid.”

	7. “Omdat je niet raar wilt overkomen.” 8. “Omdat ik niet graag iets uit handen geef.” 9. “Omdat ik me moet inspannen om deze vaardigheden te realiseren.” 10. “Ben niet zo'n goede spreker.” 11. “Niet goed kunnen uitdrukken.” 12. “Omdat ik geen gespreksleider ben.” 13. “Niet prettig bij voelen.” 14. “Ik ben een echte binnenvetter en wat onzeker”. 15. “Omdat daar de drempel op de een of andere manier wat hoger ligt voor mij om deze uit te spreken.” 16. “Vanuit mijn persoonlijkheid zijn deze altijd lastig voor mij; en het oefenen maakt het makkelijker; maar toch blijven ze moeilijk voor mij.” 17. “Uit ervaring weet ik waarin ik niet goed ben en waarmee ik moeite heb.” 18. “Ik kan snel toegeven aan een mening van iemand anders. Probeer hierbij wel naar compromissen te zoeken; maar ben niet heel goed in onderhandelen.” 19. “Ik wil geen ruzie veroorzaken.” 20. “Als ikzelf niet in het thema geïnteresseerd ben.” 21. “Durf het niet te vragen.” 22. “Bang om af te gaan.” 23. “Persoonlijke eigenschappen. Soms ben ik nog onzeker en wil ik niet dat andere mensen mij 'dom' vinden.” 24. “Op het moment dat ik mezelf onzeker voel; door wat voor reden dan ook; zal ik terughoudender zijn in een gesprek; waarbij ik mezelf minder bloot zal geven. Ik zal op deze momenten mezelf niet gauw kwetsbaar opstellen; iets dat wel noodzakelijk is voor een open communicatiehouding.”
--	---

	25. “Vanwege eigen onzekerheid.” 26. “Omdat ik onzeker over mezelf ben en het dan moeilijk vind om verduidelijking te vragen omdat ik dan misschien stom gevonden wordt.” 27. “Omdat ik soms ook niet zo veel van mezelf te tonen.” 28. “Door onzekerheid lastig om deze situatie te bespreken.” 29. “Ik vind het vaak moeilijk om mijn gevoelens te verwoorden.” 30. “Zodra het om inlevingsvermogen en/ of gevoelens van de ander of mezelf gaat vind ik het moeilijk om dit te verwoorden.” 31. “Als men iemand op zijn gevoelens moet aanspreken of als men deze moet reflecteren. Dus onaangename situaties.” 32. “Ik vind het soms wel moeilijk om mijn eigen mening of gevoelens naar voren te laten komen.” 33. “Persoonlijke gevoelens uiten in een gesprek blijft wat lastig. Je wilt je niet te bloot geven in een redelijk zakelijk bedoeld (feedback)gesprek.” 34. “Gevoelens uiten over persoonlijke feedback is makkelijker na een tijdsperiode zodat je eerst tijd hebt gehad voor bezinning.” 35. “Ik praat niet graag over gevoelens met mensen die ik alleen op school zie.” 36. “Ik houd bepaalde gevoelens liever voor mezelf dan dat ik ze met anderen deel. Als ik me er echt vervelend onder voel zal ik ze zeker wel uit spreken.” 37. “Omdat ik het moeilijk vind om over gevoelens te spreken.” 38. “Omdat het confronterend is om gevoelens - die het gevolg zijn van het gesprek - bloot te geven. 39. “Moeilijk om gevoelens en meningen naar voren te brengen.” 40. “Vind het moeilijk om gelijk mijn gevoelens dan te uiten; ik weet niet hoe de andere persoon erop kan reageren.” 41. “Ik vind het soms lastig om mijn gevoelens aan de ander te
--	---

	tonen of om hulp te vragen; dus mezelf te laten zien in direct contact. 42. “Ik vind het niet altijd gemakkelijk om mijn gevoelens te bespreken.” 43. “Wat ik moeilijk vind is feedback geven.” 44. “Face-to-face is het moeilijker om "kritiek" te geven vanwege het rechtstreekse karakter van de ontmoeting.” 45. “Doordat het soms moeilijk is om met mensen over iets te praten zonder dat het persoonlijk bedoeld is; maar zij het toch persoonlijk opvatten.” 46. “Ik ga bij het uiten van persoonlijke gevoelens eerst nadenken wat de ander kan denken over dat wat ik meedeel. Dus voor de ander denken.” 47. “Er zullen best wel moeilijke dingen zijn maar dan zal het die ander persoonlijk aangaan; anders zal het niet zo heel moeilijk zijn lijkt mij...” 48. “Vaak weet ik waarom mensen kritiek of bepaalde andere feedback geven; maar wordt dit door iets anders veroorzaakt dan zij denken. Als ik dit hoor weet ik dat ik aan dat punt moet werken maar de emotie die ik krijg past niet bij de kritiek die zij gaven/denk wijze.”
Gesprekspartners (n=14)	1. “Als mijn gesprekspartner niet (of ook te veel) gemotiveerd is en niet geïnteresseerd blijkt te zijn in mijn inbreng.” 2. “Omdat ik sommige medestudenten nog niet goed ken.” 3. “Hangt samen met de relatie naar de gesprekspartner toe. Als het geen goede relatie is waar men niet van alles durft te zeggen en allebei altijd gelijk willen hebben wordt het moeilijker.” 4. “Moeilijk met sommige mensen over feedback of gevoelens te praten; omdat je bij sommige niet weet hoe zij hierop reageren. Bij mensen die je beter kent zou je dit eerder doen; maar niet bij iedereen.” 5. “Als ik de persoon tegenover me niet goed ken of hem/haar niet sympathiek vind.” 6. “Sommige zaken zijn heel persoonlijk en dan ligt het aan

	degene met wie ik samenwerk of ik dit ga bespreken en uiten of niet.” 7. “Door niet vriendelijke en aardige gesprekspartner (medestudenten).” 8. “Je werkt met mensen. En die zijn niet altijd even duidelijk.” 9. “Soms hebben mensen hun eigen ideeën; die soms niet goed zijn.” 10. “Als er heel kritische mensen bij zitten; die snel de rol van de gespreksleider overnemen.” 11. “Als de persoon bijvoorbeeld niet veel inbreng heeft en men de enige persoon is die aan het praten is. dus dat er maar een eenvoudige communicatie bestaat.” 12. “Wanneer je in een gesloten/afstandelijke groep bent waarin individuele meningen niet worden gewaardeerd.” 13. “Als ik de gesprekspartner niet vertrouw.” 14. “Ik vind het moeilijk tijdens het werken voor de opleiding in te schatten; hoe veel ik van mijn gesprekspartner (ook persoonlijke zaken) mag vragen. Bijkomend heb ik vaak met erg rustige mensen gewerkt; waar men veel moet doorvragen om info te krijgen. Hierdoor ben ik vaak dominant tijdens gesprekken.”
Ervaring (n=10)	<u>Opleiding:</u> 1. “Omdat ze niet werden geoefend in de opleiding.” 2. “Omdat ik oefening mis.” <u>Algemeen</u> 3. “Als ik het nog niet zo vaak toegepast heb.” 4. “Dat zijn situaties waar ik nog niet zo vaak mee bezig ben geweest.” 5. “Nog niet genoeg ervaring in.” 6. “Omdat ik deze niet vaak gebruik in de praktijk.” 7. “Dit zijn vaardigheden die ik niet vaak doe; en ik probeer te vermijden.” 8. “Door de ervaring en feedback weet je dat je sommige dingen;

	zoals andere laten uitpraten minder doet wat dus moeilijk voor je is.” 9. “Omdat sommige vaardigheden niet aangeleerd kunnen worden; je kunt wel leren dat je je gevoelens moet laten zien maar dat wil bijvoorbeeld niet zeggen dat het daarna gemakkelijk is.” 10. “Het komt erop aan hoe professioneel de gesprekspartner is; als de gesprekspartner zich snel aangevallen voelt vind ik het moeilijk met hem een open gesprek te voeren.”
Overig (n=7)	1. “Het is moeilijk jezelf te beoordelen in sommige situaties en dan kom je je beperkingen achteraf pas tegen.” 2. “Ik vind het wel moeilijk als iemand dingen niet kan beargumenteren.” 3. “Niet wetende hoe te beginnen of te reageren.” 4. “Wanneer je het moet toepassen.” 5. “Milde vorm Asperger's (autisme).” 6. “Belemmering door de taal.” 7. “Omdat dat niet bijdraagt aan de snelheid en duidelijkheid van het proces.”

Vraag 12: Opmerkingen over online schema

Categorie	Uitingen (n=11)
Soort gesprek (formeel/ informeel) (n=7)	1. “Mijn persoonlijke mening is dat je zulke belangrijke zaken niet via MSN bespreekt!” 2. “Dit kan je niet via MSN bespreken.” 3. “Ben bijna niet op MSN en heb niet altijd zin om bovenstaande dingen uitgebreid te bespreken.” 4. “Een evaluatiegesprek zou ik persoonlijk niet graag via MSN houden.” 5. “Ik communiceer bijna nooit via MSN over zulke dingen; omdat ik van mening ben dat dit persoonlijk zou gebeuren.” 6. “Via MSN een gesprek voeren is niet echt professioneel.” 7. “Ik heb alles met moeilijk aangekruist omdat ik nooit zo een gesprek

	via MSN zal voeren.”
Overig (n=4)	1. “Ik gebruik geen MSN maar wel andere chatprogrammas (niet vaak).” 2. “Ik gebruik nooit deze chat programmas; omdat er vaak misverstanden voorkomen; en deze "hobby" veel tijd in beslag neemt...” 3. “Chatten is toch vooral gratis sms-en.” 4. “MSN kan sowieso voor verwarring zorgen; omdat de communicatie soms naast elkaar verloopt.”

Antwoorden m.b.t. feedback op de ‘gebruiksvriendelijkheid’ van deze vraag:

- “Ik vind de vragen met de antwoordmogelijkheid niet adequaat.”
- “Bij dit schema vind ik de termen "moeilijk" "niet zo eenvoudig" en "eenvoudig" beter passen.”
- “Net als bij het vorige schema vind ik dat er te weinig keuze is.”
- “De vragen over duidelijkheid kunnen verkeerd geïnterpreteerd worden. Dit doordat onduidelijkheden op MSN veroorzaakt worden door het gebrek aan non-verbale communicatie; in plaats van onduidelijke beschrijving van iets.”
- “Vraag 2 is dezelfde als de laatste (beeindigen van contact).”
- “Beeindigen van contact: je herhaalt belangrijke conclusies uit het gesprek en maakt een eventuele vervolgspraak met je medestudent" staat er dubbel in (2e en laatste).”
- “Het zijn 13 onderdelen waarbij een vraag dubbel is gesteld...”

Vraag 13: Redenen waarom bepaalde communicatieve vaardigheden (online) als eenvoudige gezien worden

Categorie	Uitingen (n=93)
Indirect contact (N=49)	<u>Ontbreken van non-verbale (lichaams)taal:</u> 1. “De mogelijke non-verbale reactie van de ander remt niet.” 2. “Het typen en niet directe contact maakt confrontatie gemakkelijker.” 3. “Makkelijker omdat je geen directe reactie ziet.” 4. “Wanneer je de andere persoon enkel spreekt mbv tekst op je scherm durven veel mensen veel meer te zeggen dan wanneer ze tegenover elkaar staan.” 5. “Je zit niet direct tegenover de persoon...” 6. “Geschreven taal is makkelijker; je staat niet face tot face tegenover de ander; waardoor nonverbale reacties geen invloed hebben.”

	7. “Omdat je geen non-verbale reacties van de ander kan zien.” 8. “Persoonlijke zaken te mailen (via MSN) lijkt mij eenvoudiger dan wanneer de persoon werkelijk voor je zit.” 9. “De gevoelslaag komt door de letterlijke afstand met je gesprekspartner minder dicht bij. Ik durf daardoor eerder conflicten aan te gaan en duidelijker te verwoorden wat ik ergens van vind. “ 10. “Het gaat makkelijker dan als je face to face gesprek hebt omdat je dan meer durft te zeggen.” 11. “Met sommige mensen is gewoon de communicatie via MSN makkelijker omdat zij dan ook meer durven te praten... feedback te geven.” <u>Geen visueel kanaal</u> 12. “Omdat je de persoon niet ziet; dus zeg je makkelijker bepaalde dingen.” 13. “Je ziet de persoon niet rechtstreeks dus kun je "vrijer" praten. Door het gemis aan emotie/ uitdrukking ga je veel verder in het geven van kritiek dan normaal bijv.” 14. “Als je niet tegenover iemand zit valt het vaak meer mee om iets te schrijven.” 15. “Als de persoon niet voor je zit is het makkelijker kritiek over te brengen en op gevoelens in te gaan. Dus heel onpersoonlijk.” 16. “Het is eenvoudig als men iemand niet ziet. Desondanks denk ik dat ik ook in reële situaties weinig moeite heb iemand de waarheid te zeggen.” 17. “Hier is het vooral makkelijk omdat je met elkaar communiceert over de chat; je ziet elkaar niet.” 18. “Op MSN is het nog makkelijker om iemand aan te spreken; omdat je elkaar niet ziet.” 19. “Vaak gaat dit vanzelf net zoals offline communicatie maar bij online vind ik situaties makkelijker doordat je de ander niet ziet.” 20. “Het is makkelijker en je wordt niet raar aangekeken.”
--	---

	21. “Je staat niet oog in oog met persoon en kan altijd wegdrukken.” 22. “Omdat het weer normale communicatievaardigheden zijn en het via online communicatie makkelijker is om over gevoelens te spreken omdat de ander jou niet in het gezicht kijkt.” 23. “Omdat deze makkelijker uit te voeren zijn. dit zijn algemene vragen; hier hoeft je niet face-to-face met een gesprekspartner te zijn.” 24. “De ander ziet me niet.” 25. “Gemakkelijk spreken zonder iemand aan te kijken; een kwestie van "gewoon doen". Het is gemakkelijker omdat je toch niet ziet hoe de ander reageert.” 26. “Je ziet de persoon niet; is makkelijker om erover te praten.” ***** <u>Reactietijd</u> 27. “Je hebt langer de tijd om na te denken voor dat je moet reageren.” 28. “Omdat je eerst kunt nadenken over hoe je iets gaat zeggen/typen; en dus beter hebt bedacht wat je gaat vragen/antwoorden.” 29. “Het is eenvoudig praten via MSN; je kunt ook rustig nadenken over wat je zegt. Maar mij maakt het niet zoveel uit of het in het echt is; of via de computer (in deze situatie tenminste).” 30. “Door na te denken over wat men schrijft kan men ook nog eens erover nadenken, over wat men eigenlijk zeggen wil.” 31. “Middels Live Messenger is communiceren makkelijker doordat je meer bedenktijd hebt om te typen wat je wilt uitdrukken.” 32. “Omdat je de tijd moet nemen om je gedachten op te schrijven en dus in bepaalde mate uit te werken.” <u>Geschreven taal</u> 33. “Makkelijk communicatie middel omdat ik het makkelijker
--	---

	vind me schiftelijk uit te drukken dan verbaal.” 34. “Doordat het makkelijk is om ze kort schriftelijk te ‘bespreken’.” 35. “Je kan je woorden snel in je hoofd omvormen en typen in een zin.” 36. “Eenvoudig te beschrijven via tekstbericht.” 37. “Met typen ben je toch vrijer in je bewoording dan bij een face to face communicatie.” 38. “Vragen kunnen duidelijker worden geformuleerd.” 39. “Vragen om verduidelijking; om extra informatie of weergeven van conclusies en in getypte zinnen gemakkelijk te verwoorden.” 40. “Omdat ik het makkelijker vind me schiftelijk uit te drukken dan verbaal.” 41. “Het is af en toe makkelijker om iemand schriftelijk iets mede te delen; met name wanneer dit over verbeterpunten gaat.” 42. “Het is soms gemakkelijk dingen te schrijven; ik kan dan vaak beter weergeven wat ik denk.” 43. “Omdat ik het makkelijker vind me schiftelijk uit te drukken dan verbaal.” 44. “Ik heb dyslexie en daardoor problemen met automatiseren en het geven van directe antwoorden. Schriftelijke communicatie geeft mij meer rust om de vragen te beantwoorden.” 45. “Tekst blijft aanwezig; na te lezen.” 46. “Men kan het nog eens nalezen en eventueel corrigeren.” 47. “Je kunt de informatie terug lezen.” <i>Anonimiteit</i> 48. “Vanwege het meer anonieme contact.” 49. “Door de anonimiteit die door het internet wordt gewaarborgd.”
--	---

Persoonlijkheid (n=9)	1. “Hierbij geef ik dezelfde kenmerken als bij offline communicatie. Dit zit zo in mijn persoonlijkheid.” 2. “Ik heb geen moeite de vragen te stellen of het woord te nemen; wat denk ik de communicatie vergemakkelijkt.” 3. “Ik ben een open en een sociaal persoon. Ik kan me in bepaalde situaties ook goed verwoorden door middel van geschreven tekst.” 4. “Omdat ik heel snel een gesprek kan aanknopen met mensen; gaan bovenstaande zaken me heel eenvoudig af.” 5. “Ik ben sowieso sociaal ingesteld en communicatief vaardig; een vlotte prater en erg direct. Dat is een reactie vanuit persoonlijk perspectief.” 6. “Zit in het karakter.” 7. “Ik weet van mij dat ik in staat ben om ze toe te passen.” 8. “Geen problemen mee.” 9. “Omdat ik geen moeite heb om deze uit te voeren.”
Gesprekspartner (n=6)	<u>Pragmatische vaardigheden van de medestudent</u> 1. “Als mijn medestudent volledige antwoorden geeft.” 2. “Als beiden vragen stellen maar ook op de vragen van de ander antwoorden.” <u>Voorkennis over de gesprekspartner</u> 3. “Je spreekt met vrienden.” 4. “Omdat ik er vanuit ga dat ik de persoon al genoeg ken.” 5. “Vaak ken je de persoon goed waarmee je via MSN communiceert. Je bent meer open in het stellen van vragen en wil samen een overeenstemming zoeken. 6. “Door je voorkennis over de betreffende student; je weet al hoe hij/zij is en kan reageren in bepaalde situaties. Als dit niet het geval is; zal de totale communicatie aftastender en waarschijnlijk minder direct plaatsvinden. Wederom speelt hier een stuk karakter in mee.”
Ervaring (n=4)	1. “Ervaring.”

	2. “Al veel werkervaring in dergelijke situaties; ook online.” 3. “Dit komt ook aan bod bij het projectmatig werken. Er zijn regelmatig afspraken gemaakt voor groepsgesprekken op MSN; zoals afwisselend een bericht typen om het overzicht te behouden etc.” 4. “Veel ervaring; standaard communicatiestijl binnen Informatica projecten.”
Overig (n=25)	<u>Makkelijk/ kort/ snel</u> 1. “Als men het heel druk heeft; vind ik het makkelijker om even kort afspraken te maken en kennis uit te wisselen.” 2. “Als je elkaar niet face-to-face kunt zien kun je zo toch snel even een aantal afspraken maken.” 3. “Het gaat snel, makkelijk en duidelijk als je informatie overstuurt naar iemand anders.” 4. “Informatie verzenden is online gemakkelijk, ook netjes afsluiten, dit omdat je niet echt door elkaar praat.” 5. “Gegevens worden gemakkelijk doorgestuurd.” 6. “Makkelijk uitvoerbaar.” <u>Veiligheid</u> 7. “Via MSN vind ik het makkelijker om contacten te leggen; omdat ik mij op dat moment 'veilig' voel.” 8. “Over het algemeen vind ik schriftelijk communiceren prettiger en makkelijker t.o.v. mondeling communiceren; het voelt veiliger.” <u>Geen/ nauwelijks verschil met offline communicatie</u> 9. “Het praten over eigen gevoelens en het volgen van de 'richtlijnen' bij een evaluatiegesprek (openen; doelen benoemen; afsluiten; belangrijke punten herhalen) is niet heel lastig. Dit verloopt eigenlijk in de face-to-face communicatie hetzelfde.” 10. “Het zijn vaardigheden die voor mij niet veranderen wanneer ik online ben.” 11. “Sommige vaardigheden zijn zowel in een online als een offline gesprek gemakkelijk uit te voeren.”

	12. “Dingen die in een offline situatie zou durven zeggen; durf ik via MSN ook te zeggen.” <u>Minder serieus</u> 13. “Het is over de computer en allemaal wat minder serieus.” <u>Gaat vanzelf</u> 14. “Veel zaken gaan vanzelf in een online gesprek zoals wisselen van gesprek en verduidelijking vragen indien iets niet duidelijk is.” 15. “Geen idee, gaat vanzelf.” 16. “Omdat ik het automatisch uitvoer.” 17. “Omdat ik ze al automatisch toepas.” 18. “Het afwisselen gaat nogal automatisch en ook het vragen stellen of informatie geven is makkelijk te doen via MSN.” 19. “Het gaat vanzelf met ondersteuning van emoticons.” 20. “Als je weet wat je wilt vertellen of te weten wilt komen in het gesprek werk je daar automatisch naar toe. Je vraagt om verduidelijking en als je zeker wilt zijn dat de ander je begrepen heeft vraag je dat nog eens na.” 21. “Beurtwisseling is een beleefdheidsvorm en kost verder ook weinig extra inspanning.” ***** Niet in te delen/ reden onduidelijk: 22. “Dat is gewoon zo.” 23. “Vrijblijvend.” 24. “Omdat ik het voor mezelf doe.” 25. “Doordat MSN vaker onduidelijk is; is het minder opvallend of beledigend als men om uitleg vraagt. Vooral bij zakelijke gesprekken is het concluderen simpelweg een must. Concrete zaken zijn wel enigszins duidelijk te bespreken via MSN (online communicatie).”
--	--

Vraag 14: Redenen waarom bepaalde communicatieve vaardigheden (online) als moeilijk gezien worden

Categorie	Uitingen (n=86)
Indirect contact (n=57)	Ontbreken van non-verbale (lichaams)taal 1. “Non-verbale communicatie is erg belangrijk. Via MSN ontbreekt dit dusdanig dat een foute interpretatie van een zin zeer snel gemaakt is. Dit is voor mij de belangrijkste reden dat ik bijna nooit via MSN werk.” 2. “Je krijgt geen non-verbale reactie.” 3. “Ik heb niet gekozen voor moeilijk maar wel af en toe voor niet eenvoudig. Via MSN komt er geen non-verbale reactie naar voren waardoor boodschappen soms verkeerd overgebracht en/of ontvangen kunnen worden. Dit is in sommige situaties niet zo eenvoudig.” 4. “De non-verbale signalen van de gesprekspartner kunnen niet opgenomen worden.” 5. “Heel complex: je kunt geen gevoelens, mimiek enzo als communicatiemiddel gebruiken.” 6. “Je krijgt op deze manier geen non verbale communicatie. Dat vind ik belangrijk om een gesprek goed aan te voelen.” 7. “Je kunt geen gebaren gebruiken bij het uitleggen en verklaren; je moet goed bedenken hoe je iets formuleert. Dit omdat de ontvanger het misschien anders kan opvatten dan ik het bedoeld heb.” 8. “Onderling afstemmen is een stuk moeilijker via de mail dan in direct contact. Vooral bij kritische opmerkingen is het lastig.” 9. “De non-verbale communicatie ontbreekt; het gaat puur over het uitwisselen van informatie op taakniveau, maar de gevoelslaag wordt buitengesloten.” 10. “Onderhandelen via indirect contact is moeilijk; je ziet geen non-verbale reacties.” 11. “Ik vind MSN met name moeilijk om over gevoelens te spreken. Er is geen non-verbale communicatie bij en dikwijls worden er dingen fout begrepen door de ander of door mij.” 12. “Gevoelens en ironisch taalgebruik is moeilijk te herkennen en uiten bij MSN.”

	13. “Je kan emoties niet goed weergeven via MSN.” <u>Geen visueel kanaal</u> 14. “Omdat je via een scherm niet kunt zien hoe de andere persoon op jou reageert.” 15. “Je kunt omdat je iemand niet ziet de reactie niet precies inschatten.” 16. “Je kunt niet aflezen wat een ander bedoelt; hierdoor kan er snel onenigheid en verwarring ontstaan. Ik vind het discussieren via MSN niet effectief; je weet niet hoe de ander zich er bij voelt en of de ander meent wat hij typt.” 17. “Omdat je niet ziet wat de persoon bedoelt; qua houding/ mimiek. Het is lastig in te schatten.” 18. “Omdat je de persoon niet ziet; weet je niet of hij/zij jou begrepen heeft of hoe hij/zij reageert (non-verbaal).” 19. “Je ziet de persoon tegen wie je praat niet, hierdoor kan iemand woorden anders opvatten dan dat ik bedoeld heb.” 20. “Je kunt geen lichaamstaal aflezen of gebruiken om een situatie in te schatten of te benadrukken zonder woorden.” 21. “De interpretatie van geschreven woorden is toch lastiger dan het interpreteren van gesproken woorden, ondersteund door mimiek. Nu heb je op MSN wel emoticons; maar deze geven nooit zoveel extra informatie als een gezichtsuitdrukking.” 22. “De ander weet niet precies hoe jij het bedoelt; hij ziet geen gezichtsuitdrukking, waardoor een boodschap heel verkeerd kan overkomen.” 23. “Als ik mensen niet zien kan vind ik het moeilijk om te weten of ze mij goed begrijpen of niet.” 24. “Je ziet geen non-verbale reacties en hoort geen intonaties; waardoor een geschreven boodschap soms anders overkomt dan bedoeld. Er ontstaan sneller misverstanden.” 25. “Doordat men de persoon niet ziet en dingen vaak fout opvat omdat bijv. grappen niet zo goed begrepen worden zonder een mens te zien.” 26. “Je kan de ander niet zien; dus je weet niet precies of je het allemaal juist geïnterpreteerd hebt.”
--	---

	27. “Hier is het vooral moeilijk omdat je met elkaar communiceert over de chat; je ziet elkaar niet.” 28. “Vind het minder eenvoudig dan offline omdat je iemand niet ziet.” 29. “Geen "nonverbale" communicatie: houding en gezichtsuitdrukkingen missen.” 30. “Nuances komen niet over zonder lichaamstaal etc.” 31. “Bepaalde dingen kun je makkelijker face-to-face uitleggen. dan kun je gebruik maken van (hand)gebaren en kun je ook de gezichtsuitdrukking zien van de ander en kun je zien of je elkaar goed begrijpt.” 32. “Feedback van gesprekspartner is niet van het gezicht af te lezen; is moeilijker om emoties af te lezen van tekst. Of emoties worden juist verkeerd geïnterpreteerd uit chatberichten.” 33. “Geen gezichtsuitdrukking.” 34. “Je kunt niet echt zien hoe de ander reageert.” 35. “Omdat men de andere persoon niet ziet is het moeilijk sommige zinnen goed te formuleren en te begrijpen hoe ze bedoeld zijn. Ook kan men geen reacties zien alleen in vorm van tekst maar die kan ook het tegenovergestelde zeggen van wat de andere eigenlijk voelt.” 36. “Door de afstand die er is; de onmogelijkheid om reacties van de ander te zien. Het zal niet duidelijk zijn hoe de ander écht reageert; en daardoor is het moeilijker om direct te communiceren.” 37. “De persoon aan de andere kant kan niet goed jouw intenties inschatten; waardoor de toon erg bepalend zal zijn voor de ontvangst van de boodschap.” 38. “Bij communicatie via MSN is het belangrijk dat je goed vraagt naar iemands emoties omdat deze niet te zien zijn.” 39. “Je ziet elkaar niet dus dat maakt MSN ook zo gevaarlijk!” 40. “Bijna onmogelijk om te achterhalen met welk gevoel iemand iets typt. Ik ben vaak bang dat mijn woorden fout overkomen,
--	--

	want ik kan alleen beperkt emoties laten zien.” 41. “Gevoelens zijn lastiger te verwoorden als je je gesprekspartner niet tegenover je ziet zitten (non-verbaal).” 42. “Ik vind ze niet per se moeilijker om ze in te zetten maar er ontstaat vaak onduidelijkheid wanneer er echt over persoonlijke gevoelens wordt gesproken. Ook is het zo dat men de gezichtsuitdrukking niet ziet en dus kan er miscommunicatie ontstaan.” 43. “Gevoel beschrijven terwijl je elkaar niet ziet. Geen expressie of emotie te zien in geschreven woord.” <u>Geen auditief kanaal</u> 44. “Je kunt de ondertoon (bijv. sarcasme) van een geschreven bericht niet horen.” 45. “De ander weet niet precies hoe jij het bedoelt, hij hoort de manier van praten niet, waardoor een boodschap heel verkeerd kan overkomen.” 46. “Je hoort geen intonaties; waardoor een geschreven boodschap soms anders overkomt dan bedoeld. Er ontstaan sneller misverstanden.” 47. “Doordat men de persoon niet ziet en dingen vaak fout opvat omdat bijv. grappen niet zo goed begrepen worden zonder een mens te zien/horen.” 48. “Geen "non-verbale" communicatie: toon ontbreekt.” 49. “Omdat bijv sarcasme op MSN moeilijk te vatten is. Vaak lijkt iets sarcastisch terwijl het dat niet is. Dat geldt ook voor grappen.” ***** <u>Geschreven taal</u> 50. “Het wordt voor mij moeilijk als ik veel of complexe dingen moet typen; daar ben ik niet snel in.” 51. “Alles moet getypt worden, iets aanwijzen is moeilijker.” 52. “Omdat k dan veel moet typen en ik door mijn dyslexie veel typ fouten maak.” 53. “Niet goed uit te drukken in tekstvorm.”
--	--

	54. “Bij sommige zaken is het belangrijk uit te leggen op verschillende manieren; om misverstanden te voorkomen. Vooral bij ingewikkeldere onderwerpen of zaken die makkelijk verkeerd kunnen worden opgevat is het geven van extra uitleg niet overbodig. Het formuleren van de uitleg vind ik lastig.” 55. “Typen kost meer tijd; soms typ je net iets wat die ander al ingetypt heeft en verzend terwijl jij nog aant typen bent. hierdoor ben je geneigd dingen korter te zeggen dan in face-2-face communicatie, er ontstaan veel sneller misverstanden...” 56. “Ik zou het moeilijk vinden iets te herhalen als de betreffende persoon het altijd na kan lezen.” 57. “Je vraagt minder snel voor verduidelijking omdat het er "staat" en je het nog na kunt lezen.”
Gesprekspartner (n=6)	1. “Het wisselen van beurten is lastig op het moment dat ik zelf een lang verhaal wil typen, typt de ander misschien ook. Hierdoor geef ik geen relevante antwoorden meer op de vraag, of raak ik de draad van het verhaal soms wat kwijt.” 2. “Op MSN is het lastiger over te brengen wat je precies bedoelt. Verder kan zowel jijzelf als de ander iets typen; waardoor de chronologische volgorde niet helemaal meer klopt. Het is dan lastiger om een gesprek te voeren dan wanneer je iemand persoonlijk spreekt.” 3. “Het is moeilijk om lange samenhangende teksten te schrijven zonder dat de andere persoon tussendoor al iets aanmerkt.” 4. “MSN kan sowieso voor verwarring zorgen, omdat de communicatie soms naast elkaar verloopt.” 5. “Als mijn medestudent vaak offline gaat voordat het gesprek beeindigd is.” 6. “Als ik de persoon niet vertrouwen kan en die dan dit en dan weer dat zegt.”
Overig (n=23)	<u>Duurt langer</u> 1. “Communicatie duurt langer. veel ontbreekt; veel pauzes tussendoor.” <u>Onderwerp van gesprek (formeel/ informeel)</u> 2. “Werkoverleggen enzo zijn niet eenvoudig uit te voeren via MSN. Dit kun je toch beter face to face bespreken.” 3. “Geen contact met tegenpartij; als je mensen niet kunt zien

	wordt informeler contact moeilijk.” <u>Snel</u> 4. “Ik ben op MSN ook vaak kortaf terwijl het niet bot bedoeld is, wil gewoon snel communiceren.” <u>Onzekerheid</u> 5. “Door onzekerheid niet bij iedereen gesprek durven beginnen.” <u>“luiheid”</u> 6. “Omdat ik me ervoor moet inspannen en het vaak niet doe.” <u>MSN-taal</u> 7. “Je kunt via MSN moeilijk de gevoelens/gedachten van je collega student achterhalen. zeker wanneer je ook nog eens via de 'MSN' taal spreekt.” ***** <u>Niet in te delen/ onduidelijk</u> 8. “Ik vraag niet gauw hulp; doe het gewoon liever zelf.” 9. “MSN is lastig om te begrijpen, het is confronterend of 'wijzend' als je vraagt waarom iemand 'kortaf' reageert. Wat is überhaupt kortaf hé?” 10. “Omdat ik oefening mis en soms ook niet zo veel van mezelf durf te tonen.” 11. “Gesprekken via MSN duren meestal niet zo lang; zodat het eigenlijk niet mogelijk is om een verhaal te vertellen; daardoor kunnen belangrijke informatie en samenhang over het hoofd gezien worden.” 12. “Niet vanzelfsprekende items.” 13. “Die zijn niet nodig ter verduidelijking.” 14. “Je hebt altijd wel iets waar je moeilijker over praat.” 15. “Toch op de persoon af vragen; kan reacties oproepen.” 16. “Omdat ze een bepaalde reactie ontlokken. Ik ga confrontaties liever uit de weg.” 17. “Informatie overbrengen of gevoelens tonen is heel moeilijk.” 18. “Gevoelens bespreken doe ik niet graag via online communicatie, ben meer een persoon van offline communicatie.” 19. “Het is lastig om gevoelens te uiten.” 20. “Het is gevoelloos; je kunt het niet gemakkelijk toelichten wat je precies bedoelt; gevolg hiervan is vaak miscommunicatie.” 21. “Door online communicatie is het moeilijk om gevoelens en de manier hoe iets wordt uitgelegd juist te snappen. Het komt vaak fout over waardoor het weer tot misverstanden kan komen.” 22. “Onderhandelingen via MSN lijken moeilijker.” 23. “Omdat ik het lastig vind feedback te geven zijn situaties die hier betrekking tot hebben lastig.”
--	--

Vraag 16: Voorkeur online/ offline?

Categorie offline (N=99)	Uitingen (n=99)
Direct contact (n=66)	<u>Visueel kanaal:</u> 1. “Hoewel ik het moeilijker vind om offline te communiceren doe ik dit liever; omdat ik dan meteen kan reageren op non-verbale reacties. Bovendien vind ik offline communiceren gemakkelijker.” 2. “Offline, omdat je dan non verbale reacties ziet.” 3. “Offline. Veel meer mogelijkheden om goed te communiceren. Bijv: verbaal/ non verbaal.” 4. “Offline; omdat dit non-verbale communicatie weergeeft wanneer iemand sarcastisch is of juist serieus en zo voorkom je misverstanden. Op MSN zijn deze misverstanden snel gemaakt en lijkt iemand snel kortaf. ” 5. “Offline omdat ik het belangrijk vind de reacties van iemands gezicht te kunnen zien en tijdens een gesprek oogcontact te houden.” 6. “Offline: als je elkaar kunt zien en/of horen; kun je gezichtsuitdrukkingen zien en kun je makkelijker peilen of je op één lijn zit met de ander. Of je goed begrijpt wat hij/zij bedoelt en of de emotie die je erbij ervaart klopt. Bij onenigheid kun je makkelijker nagaan waar bij de ander de irritatie ligt, zonder dat er makkelijk "gelogen" kan worden. Je kunt beter zien als iemand "liegt".” 7. “Offline; omdat je meer informatie ook op non-verbale basis kunt verkrijgen.” 8. “Offline; zodat je de non-verbale reactie kan interpreteren.” 9. “Offline: je bent dan met z'n tweeën in het gesprek, je kunt elkaar zien en reageren op elkaars non-verbale communicatie.” 10. “Offline: op deze manier heb je echt tijd voor de medestudent en kun je communicatieproblemen voorkomen, je kunt namelijk altijd de bijbehorende mimiek zien.” 11. “Bij online mis ik het non-verbaal gedrag waaraan ik kan herkennen of iets aan de hand is/nodig-niet nodig is/welke behoefte er zijn.”

	12. “Ik zou de voorkeur tijdens de evaluatie met mijn medestudent offline geven omdat men op deze manier beter de reacties kan zien. Desondanks blijkt het online doen soms de eenvoudigere manier omdat het vaak sneller kan als het noodzakelijk is i.p.v. te wachten tot dat een face-to-face-contact tot stand is gekomen.” 13. “De non-verbale communicatie vind ik zeer belangrijk en zijn tijdens een gesprek ook in grote mate aanwezig. Bij onduidelijkheden is het makkelijker om via offline communicatie te handelen.” 14. “Offline; ja ik vind het belangrijk om miscommunicatie niet te laten ontstaan en denk dat dit snel gebeurt wanneer je de non-verbale taal van elkaar niet kunt zien. Dit bepaalt voor een groot deel het gesprek.” 15. “Offline; hierbij kun je elkaar beter begrijpen omdat er ook non-verbale communicatie bij komt kijken.” 16. “Offline, tijdens evaluaties en andere vormen van communicatie vind ik het belangrijk om mensen te kunnen zien omdat lichaamstaal al heel veel zegt.” 17. “Offline: vind het minder eenvoudig dan offline omdat je iemand niet ziet.” 18. “Offline; iemands gezicht zien is toch een voordeel. Zo kun je de emoties van je gesprekspartner toch net iets beter inschatten.” 19. “Offline obviously; ik ervaar het als erg ongemakkelijk als ik mensen niet kan zien en dus niet weet hoe ze reageren.” 20. “Offline. Meer signalen om te interpreteren.” 21. “Offline; omdat ik mijn gesprekspartner dan ook kan zien.” 22. “Offline; zodat je je mening kan toelichten en kan inhaken op non- verbaal reacties van je medestudent. Bij online communicatie kunnen dingen verkeerd overkomen en merk je niet hoe je medestudent reageert.” 23. “Offline; lichaamstaal zegt heel veel. Soms wel meer dan gesproken taal.” 24. “Offline; lichaamstaal etc. is eigenlijk te belangrijk om te missen.”
--	---

	25. “Offline; je kunt zien welke impact je woorden op de ander hebben en die evt. meteen bijstellen of verder verwoorden. Zo worden misverstanden ook sneller voorkomen denk ik.” 26. “Mijn voorkeur is dat ik iemand zie als ik met iemand spreek. Dat maakt het gesprek eenvoudiger. Ook omdat je op non-verbale reacties kunt letten.” 27. “Offline omdat het toch aangenamer is om met iemand direct te spreken. Je kunt dan gevoelens en reacties zien die je bij online niet kunt zien. Zo haal je meer informatie uit het gesprek. Verder heeft men zo een betere relatie onderling dan via online communicatie.” 28. “Offline. Vanwege de non-verbale communicatie.” 29. “Offline; je ziet zo de reactie van de medestudent en je weet ook wanneer hij/zij wel of niet naar je luistert. Je kan er dan makkelijker op inspelen.” 30. “Je ziet iemands emoties en als je ze ziet dan liegen ze niet.” 31. “Offline omdat ik daar beter op de situatie kan ingaan en de gevoelens en mimiek van mijn medestudent kan medebetrekken in het gesprek en daarop adequaat op kan reageren.” 32. “Offline; het is makkelijker kritiek te geven en te ontvangen omdat je gebruik kan maken van lichaamstaal enz.” 33. “Offline; omdat direct contact veel meer informatie oplevert (non- verbaal).” 34. “Offline; online is onpersoonlijk. Dan kun je veel met mensen bespreken maar toch heel afstandelijk blijven. Niet bevorderlijk voor het sociaal contact.” 35. “Offline vanwege de gezichtsuitdrukking en de mogelijkheid om meteen actie te ondernemen.” 36. “Offline; omdat de reacties duidelijker zijn en men dus daarop beter kan ingaan. Moeilijker is zeker dingen te bespreken die niet zo aangenaam zijn bijv. als men niet goed feedback kan ontvangen.” 37. “Offline, omdat ik de reacties van mijn gesprekspartner graag wil zien.”
--	--

	38. "Offline functioneert meestal veel beter. Hier heb je niet alleen de gesproken (verbale) info- uitwisseling; maar kunt ook via mimiek en gestiek met elkaar erg veel "zonder woorden" uitdrukken." 39. "Offline: je kunt elkaar dan tenminste zien en dan verloopt het gesprek ook beter!" <u>Auditieve kanaal:</u> 40. "Ik zal altijd offline kiezen. Ik vind een face-to-face gesprek toch beter. Per computer kunnen sneller misverstanden optreden omdat men bijv. niet hoort hoe de gesprekspartner iets zegt en hoe het precies bedoeld is." 41. "Offline; op deze manier heb je echt tijd voor de medestudent en kun je communicatieproblemen voorkomen. Je kunt namelijk altijd de ondertoon van een zin horen." 42. "Het is niet altijd eenvoudig om te noteren wat je bedoelt." 43. "Meteen de mogelijkheid tot uitspreken." <u>Tactiele kanaal:</u> 44. "Ik raak mensen graag aan tijdens gesprekken om contact te leggen." 45. "Offline. Fysiek contact met een persoon tijdens het communiceren ervaar ik als prettig. Je kunt beter anticiperen op de ander." ***** <u>Algemeen</u> 46. "Offline: ik vind het prettig als je zulke dingen face-tot-face bespreekt omdat je dan beter gevoelens/gedachten kunt weergeven of waarnemen en hierop kunt reageren." 47. "In ieder geval offline. Ik vind het belangrijk om alle delen van communicatie te kunnen gebruiken zodat de hele informatie kan worden weergegeven. De communicatie is directer en veel persoonlijker; wat in het bijzonder bij feedback geven belangrijk is." 48. "Offline; zo krijg je alle facetten van het gesprek mee." 49. "Offline is meer persoonlijk contact." 50. "Offline; omdat het veel persoonlijker is en er geen
--	--

	misverstaan optreden. Ik vind het beter van face-to-face te praten.” 51. “Offline: gemakkelijker voor de communicatie. Beter overleg mogelijk. Je kunt beter interpreteren wat en op welke manier de andere het bedoelt.” 52. “Offline; het is toch persoonlijker.” 53. “Offline i.v.m. persoonlijke aanwezigheid.” 54. “Offline. Ik vind het belangrijk evaluaties en feedback in een persoonlijke setting uit te voeren omdat het om een persoonlijk onderwerp gaat.” 55. “Offline omdat ik zelf een persoon ben die graag persoonlijk contact met anderen mensen maak. Problemen kunnen zo makkelijker besproken worden, er komen geen extra problemen door 'online'-miscommunicatie.” 56. “Offline; je ziet elkaar persoonlijk en kunt inspelen op gevoelens en uitdrukking die je hoort, ziet en voelt. Dat geeft veel meer vertrouwen dan online. Dan kun je je verschuilen.” 57. “Offline; dit is persoonlijker, het kan duidelijk worden besproken en argumenten worden niet verkeerd begrepen.” 58. “Offline communicatie. Ik vind het veel persoonlijker om hier gebruik van te maken.” 59. “Offline, beter contact; face-to-face.” 60. “Offline; het is en blijft persoonlijker.” 61. “Offline; dit is naar mijn mening; directer en interactiever. Als mensen binnen online communicatie niet op hetzelfde level zitten; doordat iemand langzamer is of bijvoorbeeld iets te drinken gaat halen; dan is het contact al verminderd.” 62. “Offline; persoonlijker echter. zeker als het om serieuze zaken gaat.” 63. “Offline omdat het dan persoonlijker is en men het direct bespreken kan en er geen discrepanties ontstaan.” 64. “Offline; want dan kun je rechtstreeks contact hebben en weet je dat ze niet met 100 andere dingen bezig zijn en de aandacht bij de opdracht is.”
--	---

	65. "Offline; direct contact met de persoon." 66. "Offline. betere afstemming en directe reacties zijn mogelijk."
Overig (n=33)	<u>Snelle interactie:</u> 1. "Snellere interactie." 2. "Communicatie is sneller qua tempo, niet zo vertraagd." 3. "Je kunt sneller navragen hoe een zin bedoeld was." 4. "Offline; uitdrukking in tekst vaak moeilijk. Een gesprek zal sneller en beter verlopen." 5. "Offline; meteen feedback en verbetering." 6. "Offline vanwege de mogelijkheid om meteen actie te ondernemen." <u>Makkelijker (minder misverstanden):</u> 7. "Ik persoonlijk vind online communicatie veel moeilijker dan offline communicatie!" 8. "Offline: zo kun je beter op elkaar inspelen en uitleg vragen over onduidelijkheden." 9. "Offline: dan komt een gesprek veel beter aan." 10. "Zeer zeker Offline. bij een evaluatie is het belangrijk om alles duidelijk te hebben en er geen misverstanden ontstaan; en dit is door online communicatie bijna niet mogelijk." 11. "Offline; dit vind ik namelijk makkelijker communiceren." <u>Uitgebreider:</u> 12. "Offline. werken met elkaar is meer natuurlijk en kan uitgebreider dan online. Het liefst offline, maar doordat ik weinig op school ben maak ik veel gebruik van online communicatie. dit is daarom juist wel heel prettig; dan kun je toch samenwerken zonder naar elkaar te hoeven reizen." <u>Bij grote hoeveelheid te bespreken informatie:</u> 13. "Offline als er veel te bespreken is (belangrijk online om ff gauw orde op zaken te stellen; minder belangrijk) ." <u>Betere aandacht bij het gesprek:</u> 14. "Voor een evaluatie zou ik zeggen Offline. Je hebt dan wat

	beter contact en weet ook dat de ander alleen met jou bezig is. In het geval van MSN is het ook vaak zo dat er nog 10 andere dingen tegelijkertijd gebeuren.” <u>Taalgebruik:</u> 15. “Het spreken blijft hierbij meer actief; omdat de mensen online toch met veel afkortingen "spreken" en meer in telegramstijl communiceren. Ik ben zeker; dat deze communicatie ook invloed heeft op de verbale spraak van de jeugd; en ertoe kan leiden dat deze zich minder goed kunnen uitdrukken tijdens "echte" gesprekken.” ***** <u>Niet in te delen/ geen reden:</u> 16. “Offline: zie vorige.” 17. “Offline; dan komt bovenstaand antwoord tot zijn recht.” 18. “Je kunt de boodschap toelichten.” 19. “Betere coachingsmogelijkheden. 20. “Offline; omdat je dan beter op elkaars wensen en behoeften kunt ingaan.” 21. “Offline; omdat dit zorgt voor minder onduidelijkheden.” 22. “Over het algemeen vind ik het offline beter; omdat er geen misverstanden optreden. Maar soms is het online op heel drukke momenten makkelijker!” 23. “Offline; dat is de echte wereld. Niet MSN. Zo makkelijk is dat en zo leer je zelf de wereld ook niet kennen. Later zal je eerder een terughoudend iemand worden dan een open spontaan iemand.” 24. “Offline; hierdoor ben je je meer bewust wanneer iemand iets niet begrijpt of wanneer iemand het er niet mee eens is.” 9 personen gaven alleen een voorkeur aan, zonder toelichting.
--	---

Categorie Online	Uitingen (n=7)
	1. “Online: er is dan minder snel sprake van onduidelijkheden binnen groepswerk.” 2. “Online.” 3. “Online; al bij eerdere vragen toegelicht.” 4. “Online; heb ik in vorige vraag al beantwoord.” 5. “Online, omdat ik dan meer informatie van de andere persoon krijg en het meer een gesprek is.” 6. “Online; hierdoor kan volgens mij een veel diepgaander

	communicatie plaatsvinden en je krijgt directe feedback van de persoon.”
	7. “Toch online.”

Overig	Uitingen (n=8)
Beiden (n=5)	1. “Allebei.” 2. “Afhankelijk v. d. studenten! In sommige gevallen; bijv. bij een heel emotionele student zal hij/ zij zich minder goed durven uitdrukken in het directe contact! ” 3. “Bij gesprekken over normale zaken kan het online. Bij gesprekken over gevoelens / dingen die voorgevallen zijn offline methode waarbij ik de persoon kan zien en horen om zo een beter inzicht te krijgen wat er precies aan de hand is.” 4. “Beide ligt aan situatie (bijv. afstand).” 5. “Beide: online is 'veiliger' en vertrouwder. Offline is voor mij een stuk lastiger, maar wel prettiger op gebied van sociale communicatieve vaardigheden.”
Geen voorkeur (n=3)	6. “Geen voorkeur.” 7. “Maakt niet uit.” 8. “Allebei, maakt niks uit.” ***** Onduidelijk beoordeeld en hierdoor niet indeelbaar: 9. “Gewoon in het dagelijkse leven.” 10. “Online; lichaamstaal en oogcontact zijn voor mij zeer belangrijk!! ” 11. “Online; omdat er dan meer duidelijkheid is; er kan direct worden gecheckt.” 12. “Online. Het is persoonlijker.” 13. “Online; omdat ik dan ook zijn reactie kan zien en daarop kan inspelen; ook grapjes kan ik daardoor beter herkennen. De kans iets fout te verstaan is minder groot.” 14. “Zo kan ik zien hoe de persoon reageert en bestaat er minder kans op miscommunicatie doordat de andere persoon de zin die je had getypt anders interpreteert. 15. “Een discussie zou beter online gaan offline kunnen meer misverstanden ontstaan; maar sommige dingen zijn offline gemakkelijker te zeggen --> toch zou ik uiteindelijk voor een online com. kiezen.”

Bijlage 3: volledige antwoorden op vragen uit het diepte-interview

Offline communicatie

Vraag 1a

Wat verstaan jullie onder communicatie?

L: "Ja, praten, interactie, hoe noem je dat...interactie. Praten met gebaren, telefoon: smsen, mailen, noem maar op.

S: "Gebaren, maar ook mimiek en dat het inderdaad minimaal tussen twee personen moet plaatsvinden".

L: "O ja, zender en ontvanger".

Vraag 1b

Wat verstaan jullie onder communicatieproblemen?

L: "Een mogelijkheid, wat we net genoemd hebben: niet kunnen praten. Doof zijn bijvoorbeeld. Dan moet je een andere manier vinden om te communiceren. Bijvoorbeeld mensen met autisme die signalen bijv. helemaal niet binnen krijgen. Maar als je verstandelijk gehandicapt bent heb je meteen communicatieproblemen, omdat je misschien bepaalde linken niet kunt leggen. Of je hebt een probleem met ouderdom. Gewoon, niet meer de mogelijkheid hebben om een vorm van communicatie te verwerken".

S: "Als ik terugdenk aan wat wij hebben gehad over communicatie, en communicatiemodellen, dan denk aan verschillende lagen van communicatie. De boodschap, de inhoud maar ook de gevoelslaag. En dat als iets ontbreekt het één en ander niet kan overkomen. Je hebt ook een communicatieprobleem als je niet face-to-face met elkaar communiceert, maar alleen met een brief dan heb je alleen maar de inhoud, maar dan ontbreekt het gevoelsniveau. Dat is ook een communicatieprobleem".

<Offline opdracht wordt uitgevoerd>

Observatie offline opdracht:

Bekijken de foto's rustig

L: Begint foto's in de goede volgorde te leggen "*aankomst, en dan lopen ze hier..naar..het plaatsje met de hond, die staat nog vast.*"

S: Bevestigt het antwoord van de ander. Beschrijft daarna een foto die zij ziet. "*Hier is nog een tweede auto, dus die....*"

L: "Ja".

S: "*Of is dat dezelfde?*". Kijkt mee wat de ander aanwijst.

L: "*Hier is de hond dus weg, zie je dat?*"

L: "*Dus dan zijn ze die hond aan het zoeken op het einde?*"

S: Lacht en zegt bij wat de ander verteld: "*Denk je?*"

S: bekijkt de foto's. "*Wacht?*"

L: "Ja, want hier zit hij vast". *Dus dan moet je een verhaaltje leggen wat dan uiteindelijk uitkomt op die hond*".

S: "Ja". Wil wat vertellen over de volgorde zoals zij het vindt, maar L kapt haar zin af, zonder op haar te reageren.

L: "*Zij hebben... zij hebben de hond gevangen waarschijnlijk?*"

L: Wijst naar een foto en zegt: "*Hier is een gelukkig weerzien?*"

L: "*Dus dan gaan ze hier zitten?*". En denkt na "uhm.."

S: "*Dan gaat...*"

L: *"Toch?"*.
 S: *"Dan gaat ie daar uitkijken"*.
 L: *"Hij gaat eerst vliegeren, dat jongetje gaat eerst vliegeren"*.
 L: *"Hier hebben ze eerste iets gegeten, gaat ie dan vliegeren"*. Wijst ondertussen de plaatjes waarover hij iets zegt aan.
 S: *"Ja"*.
 L: *"Dan gaat ie met de hond spelen"*.
 S: *"Dan gaat ie met de hond weg..en dan komt ie met de hond terug"*
 L: *"En komt ie teleurgesteld weer terug"*.
 S: *"En dan is de hond ook weg"*.
 L: *"Dan gaan ze de hond zoeken, en dan..opa heeft de hond gevonden"*. Schuift ondertussen met de foto's.
 S: *"Roepen ze de hond"*.
 L: *"Ja, en dan zegt die ouwe hier ik heb hem gevonden, kom hem maar weer ophalen"*.
 S: *"Is dat dezelfde hond? Nee hoor, toch? Oh jawel. Ja daar ben ik het wel mee eens"*. Kijkt tevreden.

Katrien benoemd dat ze eens naar de picknicktafel kunnen kijken.

S: *"Oh ja"*. Bekijkt foto's van begin tot eind
 L: *"Hier is alles uitgepakt, hier is nog alles.."*.
 S: *"Hier is het dekentje nog opgevouwen, en hier ligt het al op de grond"*.
 L: *"Dus dan zou je deze twee moeten omwisselen"*.
 L: *"Ja?"*.
 S: *"Gaat alle foto's nog eens na. Gaat hier niet meteen mee akkoord maar bekijkt rustig of zij het ook zo zou doen"*.
 L. Kijkt naar enkele foto's.

Katrien benoemd dat Lucien nogal bedenkelijk kijkt.

L: Beredeneert hoe een foto, die op de tweede plek ligt wellicht ook het verhaal zou kunnen afsluiten.

Laura vraagt wat Sarah hiervan vindt.

S: *"Ja, ik denk het ook zo, ik vraag me ook af of het veel uitmaakt"*.

Vraag 2a

Hoe vonden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden tijdens de offline opdracht?

L: Respons vragen op mijn gedachten vond ik wel lastiger. Ik was misschien wat te direct en heb jou (Sarah) er niet helemaal bij betrokken. Misschien dacht jij wel van: "hij doet het helemaal alleen".

Sarah bevestigt dit wel.

S: maar ik dacht: "ik bekijk het maar even". Maar het was niet zo dat ik geen kans had om ook invloed te hebben op de volgorde.

Ik vond beurtwisseling wel af en toe moeilijk.

Laura vraagt: vond je het dan af en toe moeilijk om de beurt te 'pakken'?

S: bevestigt dit. Ja,.. in dit geval vond ik het wel moeilijk.

Hoe vinden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden in een alledaagse communicatieve situatie?

L: “Hangt af van wie je voor je hebt, als je op het werk bent, en je moet een heel zakelijk (formeel) gesprek voeren. Dan is dat natuurlijk heel gemakkelijk, dan kun je dat goed voorbereiden en heb je een idee hoe je dat moet opbouwen en waar je naar toe wilt werken. Een informeel gesprek verloopt voor mij veel wanordelijker, zowel bij een bekend als onbekend persoon”.

S: De vaardigheid: beurtwisseling is afhankelijk en gemakkelijk als je op één lijn zit met de andere persoon. Ook initiatief/ beurtname is afhankelijk van de inbreng van de gesprekspartner. Zegt de ander weinig dan neem ik veelal het woord en vice versa.

Vraag 3

Gaan jullie weleens bewust offline communicatie uit de weg, omdat jullie bepaalde vaardigheden moeilijk vinden?

L: Nee, maar wanneer dit wel het geval ik hangt dit vaak samen met mijn gemoedstoestand. Bijv. bij het uit de weg gaan van een conflictgesprek met een vervelend persoon. Ook speelt mee waarover het gesprek gaat, ik maak dan de afweging of de persoon op dat moment belangrijk voor mij is of niet.

S: Nee, maar wel bij voor mij gevoelige gespreksonderwerpen, deze ga ik liever uit de weg. Dit omdat ik dan vaak overspoeld word door gevoelens en niet kan zeggen wat ik wil zeggen. Vaak loste ik dit op door eerst een brief te schrijven, of voor mezelf dingen op te schrijven voordat ik het gesprek aandurfde. Dit riep echter spanning bij beiden op, voor mij omdat ik me druk maakte over de reactie van de ander op mijn brief. De ander stond vaak niet heel open in het gesprek door de irritatie die de brief bij diegene opwekte.

Online communicatie

Vraag 4

Hoe vaak/ met wie/ waarover online communicatie:

L: Ik gebruik MSN, en meestal wel online. Ik vind het niet altijd prettig als mensen lange discussie's met me willen aangaan via MSN. Ik communiceer liever niet online, omdat ik graag reactie's (mimiek) van anderen wil zien, zodat ik daar weer op kan reageren. MSN is voor mij vooral praktisch voor korte berichtgeving bijvoorbeeld voor het maken van afspraken met vrienden.

S: Ik gebruik MSN, maar ook skype en ICQ. Mijn MSN-gesprekken zijn vaak luchtige gesprekken (small-talk), met als doel contacten te onderhouden. Zelden worden er diepgaande gesprekken gevoerd, deze voer ik liever via de telefoon of face-to-face.

<Online opdracht wordt uitgevoerd>

MSN-gesprek online opdracht:

Lucien zegt:

Hallo

Sarah zegt:

Lijkt een fietsvakantie met overnachting in een tent en vissen

Sarah zegt:

maar ik zet de plaatjes wel ff op een rij voor mezelf...

Lucien zegt:

dat ga ik ook doen
Lucien zegt:
ik heb een aankomst bij het meer
Lucien zegt:
als begin
Lucien zegt:
dan het uitpakken van de tent
Sarah zegt:
ja ik heb ook de aankomst bij het meer als eerste, waar ze met de fietsen aankomen
Lucien zegt:
dan gaan ze volgens mij roeien
Lucien zegt:
maar ze kunnen ook gaan eten
Sarah zegt:
voor mij lijkt het op het plaatje meer alsof ze de tent gaan inpakken i.p.v. uitpakken
Sarah zegt:
ow ja je hebt gelijk, ze zijn de tent wel aan het uitpakken
Sarah zegt:
als 2e plaatje
Lucien zegt:
ja
Lucien zegt:
kijk maar naar de kleren
Lucien zegt:
dan gaan ze roeien
Lucien zegt:
er zit ook een ontbijt in
Lucien zegt:
ze blijven een nachtje slapen
Lucien zegt:
ik zou zeggen
Sarah zegt:
waar gaan ze ontbijten volgens jou?
Lucien zegt:
als je kijkt naar de kleren die ze aan hebben
Lucien zegt:
dat ze alle activiteiten de 2e dag hebben
Lucien zegt:
ik denk dat ontbijt voor de tent is
Lucien zegt:
dan gaan ze roeien
Lucien zegt:
dan eten bij die 2 dames
Sarah zegt:
ow ja, dat is waar. heel goed van jou
Lucien zegt:
daarna even vissen
Lucien zegt:

onee
 Lucien zegt:
 ze hebben bij het ontbijt al een visstok vast
 Lucien zegt:
 dus na het ontbijt vissen
 Lucien zegt:
 dan eten bij die 2 meiden
 Lucien zegt:
 daarna roeien
 Sarah zegt:
 ja ik denk dat ze in de pan de vis bakken, die ze hebben gevangen, of niet?
 Lucien zegt:
 die ene is nat geworden want op 1 plaatje heeft ie weer iets anders aan
 Sarah zegt:
 2 keer achter elkaar eten?
 Lucien zegt:
 ontbijt en dan vissen, dan lunch
 Lucien zegt:
 daarna roeien
 Lucien zegt:
 dan iets droogs aantrekken
 Sarah zegt:
 ze gaan idd. heel erg vaak van kleren wisselen... mannen...
 Lucien zegt:
 en dan weg
 Lucien zegt:
 hahaha
 Lucien zegt:
 ik denk dat ik eruit ben
 Lucien zegt:
 zal ik je mijn volgorde noemen?
 Sarah zegt:
 wacht, ik ga mijn plaatjes even op jou volgorde leggen
 Lucien zegt:
 ze komen aan op 2 fietsen
 Sarah zegt:
 en kijken of dat voor mij ook klopt
 Lucien zegt:
 ok
 Lucien zegt:
 dan vouwen ze de tent uit, fietsen staan tegen de boom
 Lucien zegt:
 een jongen heeft een dun gestreept T-shirt
 Lucien zegt:
 dat plaatje is 2
 Lucien zegt:
 dan 3 is opstaan
 Lucien zegt:

4 is ontbijt en hengel/schepnet
Lucien zegt:
5 is vissen
Lucien zegt:
6 is eten aan die tafel
Lucien zegt:
7 is roeien
Sarah zegt:
ja doe maar!
Lucien zegt:
8 is opruimen (waar de fiets op de grond ligt)
Lucien zegt:
akkoord?
Sarah zegt:
ja dat vind ik wel prima

Vraag 5a

Hoe vonden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden tijdens de online opdracht?

L: ik denk dat ik informatie geven toch wel lastiger vind dan ik dacht. Omdat ik het wil proberen te beschrijven, wat ik zie op het plaatje. Maar dat krijg ik dus niet helemaal op MSN. Het is teveel typewerk. Maar ik maak me er eigenlijk ook wel vanaf hoor, moet ik zeggen.

S: vragen om informatie was eigenlijk gemakkelijker dan informatie te geven.

Laura vraagt: hoe zit het met de vaardigheid verzoek om verduidelijking?

L: ik doe dat eigenlijk nooit. Dat is eigenlijk wat ik op MSN doe als ik spreek van “wat bedoel je nu eigenlijk? In plaats van dat ik ga teruglezen van “wat schrijft ze nu eigenlijk”.

Katrien vraagt aan S: “maar jij kijkt wel terug naar datgene wat al getypt is in het MSN venster?”

S: Ja. Want er kwam best wel veel informatie in één keer. Dat moest ik allemaal doorlezen. En ik dacht als ik nu vraag: “wat bedoel je daarmee?”, dan krijg ik nog een keer zo’n verhaal (lacht). Dus het was meer dat ik het niet zo snel kon lezen.

Vraag 5b

Hoe vinden jullie het toepassen van de 12 vaardigheden in een MSN-gesprek?

Algemeen:

S: Je gaat niet zo snel overleggen met de ander en dan heb je niet zo goed door of je rekening houdt met de voorkennis van je gesprekspartner. Ook heb je het online misschien niet zo snel door of iemand je begrepen heeft. Offline is dat anders, dan zie je het aan signalen (non-verbaal). Dan kan ik daar sneller op inhaken. Als ik online communiceer dan moet de ander aangegeven wanneer hij/zij mij niet begrepen heeft.

Laura vraagt: helpt het niet als je gebruikt maakt van smileys/emoticons?

S: jawel, maar dan moet dat ook van de ander komen, zodat ik rekening met zijn voorkennis kan houden.

L: Moeilijker. Ik zie liever iemand, wil ik daar goed mee kunnen communiceren.

Vraag 6

Gaan jullie weleens bewust online communicatie uit de weg, omdat jullie bepaalde vaardigheden moeilijk vinden?

S: Ja, soms als ik echt voor school moet werken, dan wil ik liever niet gestoord worden. Het zijn vaak toch oppervlakkige ‘praatjes’ dus dan ga ik online communicatie wel bewust uit de weg. Ook merk ik dat ik teveel mensen in mijn lijst heb, waar ik al heel lang geen contact meer mee heb gehad. Ik krijg dan vaak berichtjes van mensen die zich vervelen. En als ik me dan ook verveel of dat ik toch wel zin heb om even met die mensen te praten, dan vind ik het goed. Maar ik moet er wel de tijd voor hebben dan.

L: ik sta wel meestal offline. Ik hou dan wel in de gaten wie online komt en of ik een email binnenkrijg. Ik heb twee computers. Als ik aan het werken ben dan heb ik op één pc MSN en op de ander ben ik dan aan 't werken.

Voor S:

Je gaf aan dat je het tijdens het communiceren belangrijk vindt dat je de gesprekspartner kunt zien en horen.

Voor L:

Je gaf aan dat je het tijdens het communiceren belangrijk vindt dat je de gesprekspartner kunt zien, horen en voelen.

Vraag 7

Kunnen jullie dit toelichten?

L: Ik heb een paar jaar producten verkocht voor een bedrijf. Daar heb ik geleerd dat als je iemand wil overtuigen van je mening (tijdens de verkoop van je producten) dan kun je dat heel dwingend doen, maar je kunt het ook zo doen dat die persoon het niet in de gaten heeft. En dan je dan toch, zeg maar, z'n vriend wordt en dat hij dan ook gaat aannemen wat jij verteld. En ik doe dat dan door iemand aan te raken. Ook de manier van een hand geven is ook al iets belangrijks. Als je iemand je een hand geeft met de handpalm naar beneden dan zegt dat al iets van hoe die man tegenover jou staat (negatief). De manier van aanraken heb ik geleerd door ervaring. En ik vind ook dat het werkt.

Laura zegt: maar aanraken is ook iets heel persoonlijks. Heb je hier weleens een reactie op gekregen?

L: ja, niet iedereen is ervan gediend. Er zijn weleens mensen die dan zeggen: “blijf van me af”. Maar nu is het wel zo dat dat hier in het zuiden wat meer is dan in het noorden van het land. En bijvoorbeeld in Duitsland is het soms best lastig om met mensen te communiceren. Omdat mensen toch redelijk afstandelijk van elkaar zijn. Je hebt dan dus een andere manier

nodig om tot iemand door te dringen. Je moet daar bijvoorbeeld beleefd blijven, ook al lijkt het gesprek losser te worden. Als je dan ineens zegt: “je” dan schrikken mensen hiervan terug.

Katrien vraagt aan S: jij hebt aangegeven dat je voelen niet zo belangrijk vindt tijdens de communicatie. Kun je dit toelichten?

S: misschien is het een cultuurverschil. Ik raak mensen niet zo vaak aan tijdens een gesprek. Maar ik doe juist meer via oogcontact en mimiek meer doe. Ook ligt het aan de relatie die je met de gesprekspartner hebt.

Vraag 8

Waaraan (online/offline) geven jullie in het algemeen de voorkeur? En waarom?

S:

Je hebt in de enquête aangegeven dat je in de gegeven situatie (evaluatie met medestudent) het liefst offline communiceert omdat je dan beter op elkaars wensen en behoeften kunt ingaan.

L:

Je hebt in de enquête aangegeven dat je in de gegeven situatie (evaluatie met medestudent) het liefst offline communiceert omdat je het als erg ongemakkelijk ervaart als je mensen niet kan zien en dus niet weet hoe ze reageren.

Vraag 9

Vinden jullie dat er tussen studenten onderling (op jouw opleiding) niveauverschil bestaat op het gebied van communicatieve vaardigheden? Kunnen jullie dit toelichten? (vinden jullie het bijvoorbeeld vervelend, irritant, prima, geen problemen mee etc.)

L: ja ik vind het absoluut waar. Maar dat komt misschien ook door het soort opleiding. Op de opleiding werktuigbouwkunde zitten vaak mensen die qua rekenvaardigheden enzo analytisch beter zijn dan sociaal. En je hebt er ook mensen bij die zijn verbaal heel goed, en die kunnen weer minder rekenen. Het contrast is daar wel redelijk sterk. Terwijl andere opleidingen (doelt op gezondheidszorg) er waarschijnlijk meer mensen zijn die op hetzelfde niveau zitten wat betreft sociale vaardigheden.

Katrien vraagt aan L: wat vond je ervan dat bij jullie op de opleiding het contrast groter was?

L: ja dat vond ik prima. Als iemand dat niet kan of wil en hij zit liever op z'n kamertje te rekenen en hij heeft niet de behoefte aan communicatie, ja,.... dat maakt mij niet zoveel uit.

Katrien vraagt aan L: hoe zit dat dan met samenwerking in de onderwijsgroep?

L: ja dan kan dat natuurlijk wel een keer botsen. Maar ik ben zelf redelijk sociaal vaardig. Dus dan probeer ik mijn vraag zo te formuleren zodat hij daar op een zo'n manier antwoord op kan geven waardoor ik dan toch nog antwoord krijg op mijn vraag. Ik pas me dan aan tijdens het gesprek. Vaak is het bij personen die minder vaardig zijn ook nog zo dat ze me een hele berekening of verslag sturen en dan snappen dat ik ze niet begrijp. Ze begrijpen dan niet dat ik anders nagedacht heb over de materie dus dat we allebei op een andere manier denken.

S: bij ons op de opleiding is over het algemeen wel duidelijk dat mensen openstaan voor communicatie. Maar juist omdat wij dan vakken hebben waarbij je persoonlijke dingen moet delen, waarbij je over je eigen proces moet reflecteren. Er zijn dan mensen die zich persoonlijk geraakt voelen omdat zij net hun hele verhaal hebben gedaan en de ander doet dat niet. Er ontstond dan best wel een bepaalde groepsdynamica tijdens zo'n lessen. En daar leer je veel van wat betreft sociale vaardigheden.

Vraag 10

Welke communicatieve vaardigheden denken jullie dat van groot belang zijn in je toekomstige werkveld?

L: ik denk dat het allemaal wel belangrijk is. Bijvoorbeeld 'openen van contact', hoe treed je iemand tegemoet. En verzoek om verduidelijking van dat je durft te vragen aan iemand: "ik begrijp het niet wat je bedoelt".

S geeft aan het met L. eens te zijn.

- **Beheersen jullie voor jouw gevoel deze vaardigheden al (optimaal)? En hoe uit zich dat dan?**

S. ik denk dat het allemaal bij de basisvaardigheden hoort die je moet beheersen. En ik beheers die ook wel.

Vraag 11

Als er een training zou zijn om communicatieve vaardigheden te leren en/of te verbeteren, zouden jullie hier dan aan mee willen doen? (Zo ja, waarom....Zo nee, waarom....)

S: ja, misschien wel aan het begin van de opleiding. Want nu zit ik al in het vierde jaar en is het niet meer zo van toepassing om ze nu nog eens te trainen. Maar ik denk dat er bij de eerste jaars wel behoefte is. Want er kunnen problemen zijn in hoe uit ik mijn mening.

L: Ik heb een hele andere kijk op zaak. Bij de opleiding techniek ligt het anders. Je moet wel open staan voor zo'n training. Als je daar niet open voor staat dan zit je daar met tien jongens/mannen die totaal geen zin hebben om zich daarvoor in te zetten. En het is ook niet een strikte vereiste om op die opleiding sociaal vaardig te zijn.

Laura stelt de vraag of dat op de werkvloer geen problemen met zich meebrengt wanneer de werknemers niet sociaal vaardig zijn.

L: meestal niet. De meeste denken dan van 'laat ze maar'. Als ze maar fatsoenlijk hun werk doen (het is namelijk best wel resultaat gericht). Is je resultaat goed dan is het prima. Is het resultaat niet goed, ja dan is het wat anders. Maar dan is het wel lastig om tot die mensen door te dringen.

Sarah stelt de vraag: ja maar je loopt toch ook stage waarbij sociale vaardigheden een groot voordeel kunnen zijn?

L: ja natuurlijk. Maar mensen verwachten daar niet meteen dat je een super communicatie-talent bent. Die verwachtingen zijn daar niet zo hoog. Als je een goed resultaat neerzet dan worden die andere dingen (minder goede communicatievaardigheden) je ook wel 'vergeven'. Misschien moet je pas studenten van techniek een training geven als ze echt vastlopen. Anders zijn ze denk ik niet gemotiveerd.