

I can see your voice

Een onderzoek naar de succesvolheid van communicatie in een online setting

A study on the successfulness of communication in an online setting



Radboud Universiteit

Annick van Moerkerk S1060235

annick.vanmoerkerk@ru.nl

Faculteit der Letteren

Bachelorscriptie

Begeleider: Dr. G.J. Kootstra

Tweede beoordelaar: Dr. L.M.C. Faro

Datum: 27-01-2022

Table of Contents

1. Samenvatting	4
2. Inleiding.....	5
3. Theoretische inbedding.....	7
3.1 Wat is communicatie?	7
3.1.1 Communicatiemodel	7
3.1.2 Zichtbaarheid	10
3.1.3 Gedeelde taalachtergrond	12
3.2 Communicatief succes.....	13
3.2.1 Taakuitvoering	13
3.2.2 Sprekersevaluatie	14
3.3 Onderzoeksvraag & Hypothesen	15
4 Methode.....	17
4.1 Design.....	17
4.2 Stimuli & Materialen	18
4.3 Instrumenten	18
4.4 Participanten	20
4.5 Procedure	22
4.6 Statistische toetsen.....	23
5 Resultaten.....	24
5.1 Onderzoeksvraag 1.....	24
5.1.1 Taakuitvoering	24
5.1.2 Sprekers evaluatie	24
5.2 Onderzoeksvraag 2.....	26
6 Discussie en Conclusie	28
6.1 Discussie	28
6.2 Beperkingen en toekomstig onderzoek.....	30
6.3 Conclusie.....	30
7 Literatuurlijst.....	32

8	<i>Bijlagen</i>	37
8.1	Vragenlijst Qualtrics	37
8.1.1	Pre-screening vragen zelf geschatte bekwaamheid	37
8.1.2	Post-screening beoordeeld succes vragen	38
8.1.3	Post-screening sympathie vragen	39
8.1.4	Post-screening solidariteit vragen	39
8.1.5	Post-screening waargenomen bekwaamheid vragen	39
8.2	Verklaring geen fraude en plagiaat	40
8.3	Ethics checklist	41

1 Samenvatting

In het model van Berlo (1960) komt naar voren dat communicatie een ingewikkeld proces is. Zo blijkt dat wanneer de zender meerdere kanalen gebruikt, de communicatie succesvoller zal zijn. Met succesvolle communicatie worden verschillende aspecten bedoeld, zoals het succesvol volbrengen van een gezamenlijke taak (van Mulken & Hendriks, 2015) maar ook de gesprekspartner sympathiek, solidair (Gallois, Ogay & Giles., 2005) en bekwaam (Garrod & Pickering, 2009) vinden. Non-verbale signalen (Kendon, 1967) en persoonlijke communicatie (Daft & Lengel, 1986) blijken hier belangrijke factoren in te zijn. Ook is het belangrijk dat de zender en ontvanger zoveel mogelijk dezelfde kenmerken hebben zoals het sociaal-cultureel systeem (Berlo, 1960). Uit onderzoek van Yow en Lim (2019) blijkt namelijk ook dat het hebben van een gedeelde taalachtergrond bijdraagt aan een succesvollere communicatie. Zeker in internationale bedrijven, die nu veel gebruik maken van online communicatie, wordt veel gesproken in het Engels als Lingua Franca (Backus et al., 2013; van Mulken & Hendriks, 2015), maar hier zitten verschillende voor- en nadelen aan.

Het doel van dit onderzoek is dan ook om te kijken of zichtbaarheid en het hebben van een gedeelde taalachtergrond invloed hebben op een succesvolle communicatie. Daarnaast is ook onderzocht wat de samenhang is tussen de verschillende aspecten die vallen onder succesvolle communicatie. Dit is een zeer actueel topic, omdat internationale bedrijven tegenwoordig veel gebruik maken van online communicatie. Om hier antwoord op te kunnen geven is een online ZOOM experiment uitgevoerd met 34 studenten, die opgedeeld werden in vier condities.

Uit het onderzoek bleek dat participanten in de niet-zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie elkaar significant sympathieker vonden, dan participanten uit de zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie. Zichtbaarheid lijkt dus een rol te spelen in het succesvol verlopen van communicatie, maar gedeelde taalachtergrond niet. Daarnaast bleek ook uit het onderzoek dat gesprekspartners elkaar sneller sympathiek en solidair vinden wanneer zij ook meer communicatief succes hebben en/of ervaren.

2 Inleiding

09 maart 2020; minister-president Rutte en directeur Centrum van Infectieziektebestrijding, Jaap van Dissel, geven een persconferentie over het nieuwe virus dat in rap tempo aan het verspreiden is in Nederland. Het COVID-19 virus, oftewel het Coronavirus, bracht vanaf dit moment grote gevolgen met zich mee. Zo werd er vanaf 09 maart onder andere geadviseerd om zoveel mogelijk thuis te werken (Ministerie van Algemene Zaken, 2020). Dit was één van de vele maatregelen die zouden volgen om dit virus te bestrijden.

Om zo goed en effectief mogelijk thuis te kunnen werken, werd er massaal geïnvesteerd door grote bedrijven op het gebied van thuiswerken (KPMG, 2021). Door al deze investeringen profiteerden bedrijven zoals ZOOM, een online platform waarbij men kan vergaderen en/of samenkomen, enorm van de maatregelen door de pandemie. In de periode mei tot en met juli 2020 steeg hun omzet met 357% van 145,8 miljoen in 2019 naar 550 miljoen euro in dezelfde periode in 2020 (RTL Nieuws, 2020). Door deze enorme verandering vonden veel vergaderingen opeens online plaats.

ZOOM was dus in eerste instantie een noodzaak door de pandemie, maar zal waarschijnlijk een belangrijke factor blijven binnen bedrijven. Tijdens de pandemie is namelijk het gemak van online videobellen erg sterk naar voren gekomen, zowel nationaal als internationaal. Zo konden internationale vergaderingen makkelijk gevoerd worden zonder dat de personen naar elkaar moesten reizen. Voor bedrijven scheelt dit enorm veel tijd en geld.

Het is nu echter de vraag welke factoren het succes van internationale communicatie via ZOOM beïnvloeden. Eén van deze factoren zou zichtbaarheid kunnen zijn: Bij ZOOM kan namelijk de camera uit worden gezet, waardoor gesprekspartners elkaar alleen nog maar kunnen horen. Een andere factor, die niet zozeer te maken heeft met ZOOM maar wel met internationale communicatie, is de taalachtergrond van de betrokken gesprekspartners. Internationale vergaderingen zijn voor de deelnemers vaak in een tweede taal, wat ook invloed kan hebben op de succesvolheid van communicatie. Binnen een internationaal gesprek hebben de gesprekspartners vaak een andere taalachtergrond, waardoor zij moeten switchen van spreektaal. Vaak wordt dan in een gemeenschappelijke tweede taal gesproken, veelal het Engels. Dit wordt een 'English Lingua Franca' genoemd. Dit verschil in

taalachtergrond kan van invloed zijn op het beeld dat de ene gesprekspartner heeft van de andere gesprekspartner. Zo kan iemand worden beoordeeld op een lage bekwaamheid doordat men in een tweede taal spreekt. Binnen dit onderzoek wordt de invloed van taalachtergrond en zichtbaarheid onderzocht om antwoord te geven op de vraag of dit de succesvolheid van communicatie beïnvloed.

Hieronder wordt ingegaan op communicatie en wat succesvolle communicatie precies inhoudt. Daarna wordt theorie gegeven over zichtbaarheid en taalachtergrond en wat dit voor een invloed kan hebben op succesvolle communicatie.

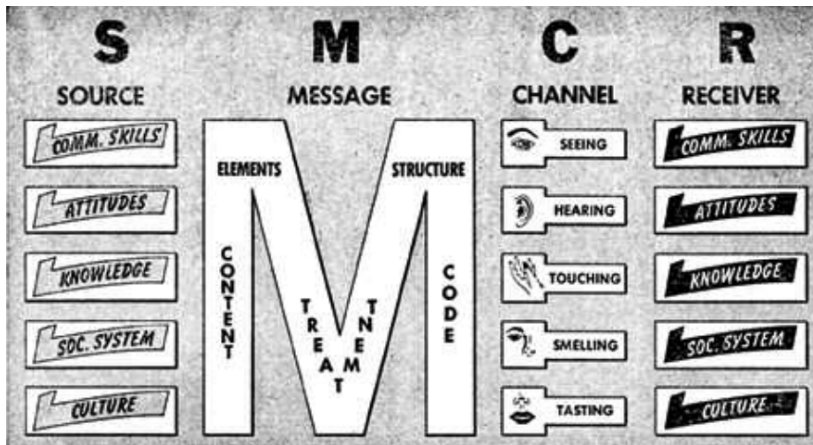
3 Theoretische inbedding

In dit hoofdstuk wordt de definitie van communicatie uitgelegd aan de hand van het model van Berlo (1960). Dit model geeft een compleet beeld van wat communicatie is. Zo worden de verschillende soorten mediums duidelijk naar voren gebracht en wordt daarnaast het belang van gezamenlijke overeenstemming tussen de zender en ontvanger uitgelegd. Deze laatste twee punten worden in dit onderzoek verder uitgediept. Daarna wordt de definitie van succesvolle communicatie gegeven. Deze definitie wordt ondersteund door de 'Communication Accommodation Theory' (Gallois et al., 2005) en de 'Interactive Alignment Theory' (Garrod & Pickering, 2009), omdat deze theorieën een duidelijk beeld scheppen over wat succesvolle communicatie precies is.

3.1 Wat is communicatie?

3.1.1 Communicatiemodel

Het model van Berlo is een communicatiemodel dat op een uitgebreide manier inzicht geeft in het communicatieproces (Berlo, 1960). Ondanks dat het model van Berlo al vele jaren bestaat, is het nog zeer relevant voor het huidige onderzoek. Volgens Berlo heeft communicatie namelijk altijd een bepaald doel en is het doel van communicatie om te beïnvloeden. Dit kan op een overtuigende manier, maar ook op een begripvolle manier. Dit doel wordt vanuit de **zender** verstuurd in de vorm van een bericht naar de ontvanger. Om van het idee van de zender een goed bericht te maken, wordt een encoder gebruikt. Een encoder is verantwoordelijk voor het maken van een duidelijk bericht vanuit de zender. De ontvanger krijgt dit **bericht** vanuit een bepaald kanaal. Met een **kanaal** bedoelt Berlo een soort medium. Het type medium is erg bepalend voor de effectiviteit van de communicatie. In zijn onderzoek komt naar voren dat het erg van belang is welk medium en hoeveel mediums worden gebruikt. Vervolgens zorgt een decoder ervoor dat het bericht wordt gerecipiëerd door de **ontvanger**. Bij elk onderdeel van het communicatieproces komen nog extra factoren kijken die bepalend zijn voor het succes van het communicatieproces. Hieronder wordt het model schematisch weergegeven:



Figuur 1. Model van Berlo (Berlo, 1960)

Onder het kopje **bron** (source) vallen vijf aspecten die belangrijk zijn voor de betrouwbaarheid van de zender. Het eerste aspect is: communicatievaardigheden. Het is belangrijk dat de zender over goede vaardigheden beschikt op het gebied van schrijven en spreken. Daarnaast is het voor zowel de zender als de ontvanger belangrijk dat ze beschikken over de kwaliteit om goed te kunnen nadenken en beredeneren. Voor de zender is het om verschillende redenen belangrijk om goede communicatievaardigheden te hebben. Allereerst heeft het invloed op het doel en de intentie van het bericht, maar ook op de capaciteit om uit te drukken wat men wil zeggen/schrijven. Dit hangt samen met bijvoorbeeld de grootte van de woordenschat van de zender of de grammaticale schrijfvaardigheden (Berlo, 1960). Zo gaan communicatievaardigheden niet alleen over de moedertaal van de zender, maar ook bijvoorbeeld over een tweede taal die wellicht gesproken wordt.

Het tweede aspect dat belangrijk is voor de betrouwbaarheid van de zender is: houding. Houding is op te delen in drie onderdelen: houding van de zender zelf, houding tegenover het onderwerp en houding tegenover de ontvanger. Wanneer de zender bijvoorbeeld negatief denkt over de ontvanger, kan dat invloed hebben op de effectiviteit van het communicatieproces. Zo kan de zender het gesprek als negatiever beoordelen wanneer de houding ook negatief is.

Het derde aspect is kennis. Het is volgens Berlo vanzelfsprekend dat de hoeveelheid kennis over het onderwerp veel invloed heeft op het bericht. Wanneer iemand geen of weinig kennis heeft over het onderwerp, kan men een bericht niet duidelijk communiceren. Echter wanneer iemand te veel van het onderwerp af weet,

kan de zender te ingewikkelde taal gebruiken, waardoor de ontvanger het niet begrijpt.

Het laatste aspect dat belangrijk is voor de betrouwbaarheid van de zender is: het sociaal-cultureel systeem. Dit aspect is een combinatie van de laatste twee onderdelen: sociaal systeem en cultureel systeem. Elk persoon wordt namelijk bewust en onbewust beïnvloed door de omgeving. Het is erg belangrijk om te weten in wat voor een sociaal-culturele omgeving de zender zich bevindt, omdat dit grote invloed kan hebben op een mogelijke miscommunicatie met de ontvanger.

Onder het kopje **bericht** (message) kunnen twee verschillende berichten worden bedoeld. Tijdens een gesprek is de toespraak het bericht. Tijdens het schrijven is het geschreven stuk het bericht. Een bericht is opgebouwd uit verschillende aspecten: elementen en structuur, bericht code, bericht inhoud en bericht opbouw.

Een bericht kan verstuurd worden via verschillende **kanalen** (channel). Met een kanaal doelt Berlo op de verschillende zintuigen van een mens. Zo kan het bijvoorbeeld een bericht zijn dat kan worden gezien, gehoord of gevoeld. Uit onderzoeken van Berlo is gebleken dat ontvangers een bericht eerder begrijpen wanneer meerdere kanalen worden gebruikt in plaats van één specifieke. Zo komt een bericht bijvoorbeeld beter over wanneer iemand bij het bericht de persoon ziet en hoort, in plaats van alleen hoort. In paragraaf 2.1.2. wordt dieper ingegaan op de rol van zichtbaarheid binnen communicatie.

Vanuit de **ontvanger** (receiver) zijn ook dezelfde vier aspecten belangrijk, maar dan voor de betrouwbaarheid van de ontvanger. Net zoals bij de zender, is het belangrijk om inzicht te hebben in de communicatievaardigheden van de ontvanger, de houding, het kennis niveau en de sociaal-culturele omgeving. De belangrijkste communicatievaardigheden voor de ontvanger zijn lezen en luisteren. Volgens Berlo is de ontvanger de belangrijkste factor binnen het communicatieproces, omdat dat degene is die het bericht moet ontvangen. Wanneer de ontvanger bepaalde belangrijke punten niet begrijpt uit het verhaal van de zender is de kans groot dat het bericht verkeerd geïnterpreteerd wordt. De vergelijking met de zender op deze vlakken is dus interessant. Hoe meer punten vergelijkbaar zijn, zoals bijvoorbeeld

een gedeelde taalachtergrond, hoe minder groot de kans is op een miscommunicatie.

Deze oude ideeën van Berlo spelen nog steeds een belangrijke rol in de hedendaagse communicatie. In online communicatie zoals ZOOM kan het belang van bepaalde aspecten van het model namelijk sterk naar voren komen. Zo verschilt de sociaal-culturele omgeving vaak onder de gesprekspartners. Doordat de gesprekspartners geen gedeelde taalachtergrond hebben, zou dit invloed kunnen hebben op het succes van de communicatie. Ook de mogelijkheid om minder kanalen te gebruiken, zoals het weglaten van de camera, zou ervoor kunnen zorgen dat dit het succes van de communicatie schaadt. In de paragraaf 2.1.2 en 2.1.3 wordt dieper ingegaan op de zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond.

3.1.2 Zichtbaarheid

Zoals Berlo al beschreef, is uit onderzoek gebleken dat het bevorderend is voor de effectiviteit van het communicatieproces wanneer gebruik wordt gemaakt van meerdere kanalen zoals zien en horen (Berlo, 1960). Tijdens een online gesprek bij ZOOM kan men ervoor kiezen om elkaar alleen te horen of om elkaar te horen en te zien. De 'Media Richness Theory' (Daft & Lengel, 1986) is een theorie die inzicht heeft gegeven in de verschillende soorten mediums. Zo hebben Daft en Lengel (1986) een schaal gecreëerd waarin alle communicatiemediums een beoordeling krijgen van mager tot royaal. Deze theorie heeft als doel de dubbelzinnigheid van informatieprocessen in bedrijven weg te nemen. Royale media zou namelijk bijdragen aan meer communicatief succes dan magere media. Zo wordt met royale media persoonlijke vormen bedoeld, zoals face-to-face contact, waarbij met magere media de onpersoonlijke vormen bedoeld worden zoals richtlijnen of een database. Daft en Lengel (1986) hebben ook onderzoek gedaan naar het verschil tussen communicatiemediums. In hun onderzoek kwam naar voren dat videogesprekken geclassificeerd werden bij royaal. Mediums waarbij cues werden weggehaald, zoals zicht, worden echter geclassificeerd bij mager. Dit onderzoek laat dus zien dat persoonlijke communicatie, zoals de videogesprekken, een toegevoegde waarde hebben op een vloeiend verloop van de communicatie, en dat het hierbij aannemelijk

is dat de communicatie minder vloeiend zal verlopen als de cue van zichtbaarheid wordt weggehaald.

Een onderzoek van Kendon (1967) heeft aangetoond dat, naast persoonlijke communicatie, ook non-verbale signalen een grote rol spelen in het vloeiend reageren op elkaar zonder bijvoorbeeld door elkaar heen te praten. Wanneer participanten deze non-verbale signalen niet konden zien, zag men dat dit ten koste ging van het vloeiend lopen van het gesprek. Onder non-verbale signalen vallen bijvoorbeeld ook knikken en glimlachen. Deze expressies worden 'Backchanneling' genoemd.

Backchanneling is een term die onder andere te maken heeft met non-verbale communicatie, maar het kan ook verbaal zijn. Dit zijn allemaal manieren om te laten merken dat de gesprekspartner luistert en actief is in het gesprek (Bangerter & Clark, 2003; Tolins & Fox Tree, 2014). Backchanneling is een belangrijke factor om tot een gemeenschappelijke overeenkomst te komen in het communicatieproces (Rutter & Stephenson, 1979; Sellen, 1992). Wanneer beide gesprekspartners begrijpen wat de ander bedoelt, wordt gesproken over het hebben van een gemeenschappelijke overeenkomst. Dit wil niet zeggen dat beide gesprekspartners het met elkaar eens moeten zijn (Boyle, Anderson & Newlands 1994; Clark & Schaefer, 1989; Olson & Olson, 2000). Uit onderzoek van Kirk, Rodden en Fraser (2007) kwam naar voren dat wanneer er geen mogelijkheid is om elkaar te zien, meer moeite gedaan moest worden om tot een gemeenschappelijke overeenkomst te komen. Zo stelden participanten ook meer vragen wanneer zij elkaar niet konden zien, dan wanneer zij elkaar wel konden zien. Dit kwam mede doordat cues en gezichtsuitdrukkingen niet te zien waren (Kirk et al., 2007). In onderzoek van Oviedo en Fox Tree (2021) kwam naar voren dat wanneer taken via videochat worden uitgevoerd meer kans hebben op succes dan wanneer dit alleen via tekstberichten werd gedaan.

Al met al speelt zichtbaarheid dus een rol als het gaat om het succes van communicatie. Wanneer gesprekspartners elkaar kunnen zien en spreken, zorgt dit voor een vloeiender gesprek, komen gesprekspartners sneller tot een gemeenschappelijke overeenkomst en is de taakuitvoering succesvoller. In het huidige onderzoek wordt gekeken welke rol zichtbaarheid heeft in internationale communicatie.

3.1.3 Gedeelde taalachtergrond

Naast zichtbaarheid wordt ook onderzocht in welke mate het hebben van een gedeelde taalachtergrond de succesvolle communicatie beïnvloedt. Veel internationale bedrijven hebben namelijk te maken met verschillende culturen en dus ook verschillende taalachtergronden. Om verstaanbaar te zijn voor elkaar, wordt vaak gewisseld naar een gemeenschappelijke taal. Dit kan zowel een taal zijn die een van de gesprekspartners spreekt, maar dit kan ook een taal zijn die voor beiden een tweede taal is. Wanneer dit laatste het geval is, wordt gesproken over een Lingua Franca. Vaak wordt Engels als Lingua Franca gebruikt (hierna te noemen: ELF), omdat dit een taal is die wereldwijd gesproken wordt (Backus et al., 2013; van Mulken & Hendriks, 2015).

Wanneer gesproken wordt in ELF, kan het zo zijn dat twee gesprekspartners dezelfde taalachtergrond hebben. Yow en Lim (2019) hebben onderzoek gedaan of het hebben van een gedeelde taalachtergrond een rol speelt in een effectieve samenwerking. Hiervoor hebben 118 Engels sprekende tweetalige deelnemers deelgenomen en verschillende taken gedaan in duo's, waarbij de helft een gedeelde taalachtergrond had en de ander helft niet. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat gesprekspartners met een gedeelde taalachtergrond betere prestaties leverden en efficiëntere communicatie en samenwerking hadden.

Het gebruik van ELF heeft zijn voor- en nadelen binnen een internationaal bedrijf. Het kan namelijk zo zijn dat door gebruik van een gemeenschappelijke taal de macht onbewust in handen komt van degene die deze taal het best beheerst (Welch, Welch & Rebecca 2005). Zo geeft het onderzoek van Rogerson-Revell (2008) weer dat het gebruik van ELF kan zorgen voor frustraties en onzekerheden van participanten tegenover hun eigen kunnen en aandeel in het gesprek (Rogerson-Revell, 2008). Daarbij komt in een artikel van Ke (2012) naar voren dat het belangrijk is in interculturele communicatie dat er geen nadruk moet liggen op het Engels niveau van de gesprekspartners. Zo kwam ook in dat artikel naar voren dat mensen meer stress ervaren wanneer zij een Engelstalige e-mail schrijven naar een moedertaal spreker, dan naar iemand die ook een tweede taal spreekt. Onderzoek van Gunnarsson (2014) toont namelijk aan dat ELF kan zorgen voor een kloof tussen mensen met een hoge taalvaardigheid en mensen die dit niet hebben.

Een ander nadeel van het gebruik van ELF is dat geen enkele spreker het voordeel ervaart van het spreken in hun moedertaal. Zo kan dit ten koste gaan van

de kwaliteit van het communicatieproces (Hincks, 2010). Een ander artikel waarin Deense expats werden gevolgd in een bedrijf in Engeland, kwam naar voren dat het hebben van een gedeelde taalachtergrond veel voordeel haalt bij culturele gelijkenissen. Collega's die geen gedeelde taalachtergrond hadden, liepen een aantal keer tegen culturele verschillen (Lauring, 2008). Het voordeel van het gebruik van ELF is daarentegen volgens verschillende onderzoeken dat er geen taalkundig verschil is tussen de gesprekspartners. Bij het gebruik van ELF is daardoor iedereen gelijkwaardig (Louhiala-Salminen, Charles, Kankaanranta, 2005; Mauranen, 2006).

Ondanks de genoemde voor- en nadelen is gebleken dat ELF een zeer frequente vorm van communicatie is in een internationale setting en zorgt het voornamelijk voor het creëren van een eenheid binnen het bedrijf. In het huidige onderzoek wordt gekeken wat de rol is van een gedeelde taalachtergrond binnen de internationale communicatie.

3.2 Communicatief succes

Communicatie is een ingewikkeld proces. Het is namelijk niet alleen het zenden van een bericht, maar ook het zorgen dat beide gesprekspartners het bericht volledig begrijpen (Page, 1984). Het succes van goedlopende communicatie hangt volgens Garrod en Pickering (2004) ook af van de mate waarin gesprekspartners dezelfde elementen vertegenwoordigen binnen hun situatiemodellen. Met situatiemodellen bedoelen zij representaties met informatie over ruimte, tijd en causaliteit. Een voorbeeld hiervan is een persoon bij de naam noemen en het aanpassen van taal aan elkaar.

3.2.1 Taakuitvoering

Gesprekspartners hebben tijdens een gesprek een gezamenlijk doel (Garrod & Pickering, 2004). Eén van de variabelen die valt onder succesvolle communicatie is het volbrengen van de gezamenlijke taak. Van Mulken en Hendriks (2015) hebben de succesvolheid van communicatie onderzocht, waarbij ze keken naar het verschil tussen ELF, moedertaal en tweede taalsprekers. De gezamenlijke taak die de participanten in het onderzoek deden was de 'Spot-The-Differences'. Tijdens deze taak krijgen beide participanten afzonderlijk van elkaar een foto te zien waar kleine

verschillen in zitten en dienen ze achter deze verschillen te komen door er daarna gezamenlijk over te communiceren (van Mulken & Hendriks, 2015). Binnen dit onderzoek betekende dat hoe meer verschillen de gesprekspartners vonden, hoe meer communicatief succes zij hadden bereikt.

3.2.2 Sprekersevaluatie

Niet alleen de geslaagde taakuitvoering is een vorm van communicatief succes, ook het ervaren van het communicatieve succes van de gesprekspartners. Een groot deel van communicatie is namelijk een onbewust proces van een interactieve overeenstemming. Over de jaren heen zijn verschillende theorieën ontstaan waarom mensen zich aanpassen aan elkaars communicatiestijlen. Een van de meest gebruikte theorieën is CAT, de 'Communication Accomodation Theory' (Soliz & Giles, 2014). CAT is een theorie die gaat over het begrijpen en begrepen worden in een gesprek. Daarnaast voorspelt de theorie dat mensen hun communicatie aanpassen door persoonlijke karakteristieken van de gesprekspartner en men zich daardoor wil onderscheiden van de ander. De 'Interactive Alignment Theory' ligt in lijn met CAT. Het toont namelijk aan dat twee gesprekspartners zich bijvoorbeeld aanpassen aan elkaars woordkeuzes (Brennan & Clark, 1996) en uitspraak (Pardo, 2006).

Wanneer een persoon graag sympathiek wil overkomen, zijn mensen meer geneigd om het taalgebruik en spreek eigenschappen aan te passen aan dat van de gesprekspartner (Gallois et al., 2005.). Zo kan iemand ook bepaalde onderwerpen vermijden wanneer men weet dat deze gevoelig liggen bij de ander, maar kan men dit ook juist aankaarten wanneer men zich daardoor wil onderscheiden van de ander. In een artikel van Gallois et al. (2005) komt namelijk naar voren dat wanneer de gesprekspartners veel gelijkwaardige persoonskenmerken bevatten, de gesprekspartners elkaar meer beschouwen als sympathiek.

Niet alleen vinden gesprekspartners elkaar sympathieker wanneer zij dezelfde persoonskenmerken bevatten, daarnaast geldt dit ook wanneer de gesprekspartners dezelfde communicatie stijl hebben. Naast elkaar sympathieker vinden, scoren gesprekspartners ook hoger op solidariteit wanneer zij dezelfde communicatiestijl hebben (Gallois et al., 2005). Als laatste wordt er ook een groter communicatie

succes ervaren wanneer gesprekspartners taalkundig dezelfde aspecten gebruiken zoals woorden, grammatica en toon (Pickering & Garrod, 2004).

Al met al wordt communicatief succes bereikt wanneer er een interactieve overeenstemming is en het gezamenlijke doel bereikt is. Het succesvol voltooien van de taak en een goed beoordeeld communicatief succes door de gesprekspartners, zorgen voor communicatief succes betreft de taakuitvoering zelf. Daarnaast spelen solidariteit, sympathie en taalkundige bekwaamheid een belangrijke rol in het ervaren succes van de gesprekspartners. Binnen dit onderzoek is gekeken wat de invloed van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond is op deze succesvolle communicatie binnen internationale communicatie.

3.3 Onderzoeksvraag & Hypothesen

Op basis van de bovenstaande literatuur is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

- 1) *Wat is de invloed van een gedeelde taalachtergrond en de zichtbaarheid op de succesvolheid van communicatie in een online setting?*

Onder succesvolle communicatie vallen in dit onderzoek de volgende begrippen:

- *Taakuitvoering*
 - o *Aantal verschillen geteld (succes van gegeven opdracht)*
 - o *Beoordeeld communicatief succes*
- *Sprekersevaluatie*
 - o *Sympathie*
 - o *Solidariteit*
 - o *Waargenomen bekwaamheid*

Naar aanleiding van de bovengenoemde theorie wordt verwacht dat zichtbaarheid een grote rol speelt op het gebied van sympathie en beoordeeld communicatief succes. Ook wordt verwacht dat de waargenomen bekwaamheid groter is wanneer de participanten zichtbaar zijn, dan wanneer dit niet zo is. Daarnaast wordt verwacht dat de gedeelde taalachtergrond een grote rol speelt op sympathie en solidariteit.

Vervolgens wordt in dit onderzoek ook de correlatie tussen taakuitvoering en sprekersevaluatie onderzocht met de volgende vraag:

2) Wat is de samenhang tussen taakuitvoering en sprekersevaluatie als het gaat om succesvolle communicatie in een online setting?

Naar aanleiding van bovenstaande theorie wordt hierbij verwacht dat wanneer de gesprekspartners de taak succesvoller uitvoeren, ze elkaar ook hoger beoordelen op solidariteit, sympathie en waargenomen bekwaamheid.

4 Methode

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een experiment uitgevoerd. In dit experiment hebben de participanten een communicatieve taak uitgevoerd via ZOOM. Gedurende de communicatieve taak is alleen Engels gesproken als Lingua Franca. Zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond zijn als onafhankelijke variabelen gemanipuleerd.

4.1 Design

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van een tussen-proefpersonenontwerp. Dit wil zeggen dat de respondenten waren opgedeeld in verschillende condities en zij binnen deze ene conditie de opdracht hebben uitgevoerd. De vier condities zijn als volgt:

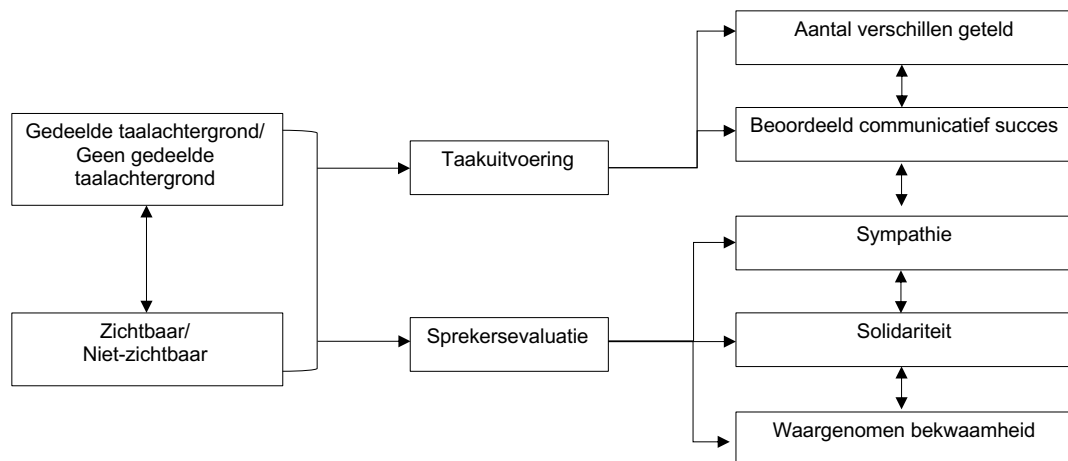
- 1) gedeelde taalachtergrond & zichtbaar
- 2) gedeelde taalachtergrond & niet-zichtbaar
- 3) geen gedeelde taalachtergrond & zichtbaar
- 4) geen gedeelde taalachtergrond & niet-zichtbaar

De zichtbaarheid wordt opgedeeld in twee richtingen; zichtbaar en niet-zichtbaar. Met zichtbaar wordt bedoeld dat participanten hun camera gedurende het hele experiment aan hadden staan, waardoor zij elkaar konden horen en zien. Met niet-zichtbaar wordt bedoeld dat de camera van participanten het gehele experiment de camera uit hadden staan. Zo konden zij elkaar alleen horen.

Gedeelde taalachtergrond wordt ook opgedeeld in twee richtingen; gedeelde taalachtergrond en geen gedeelde taalachtergrond. Met gedeelde taalachtergrond wordt bedoeld dat de gesprekspartners dezelfde moedertaal hebben. Met geen gedeelde taalachtergrond wordt bedoeld dat de gesprekspartners niet dezelfde moedertaal hebben.

Binnen alle condities zijn verschillende afhankelijke variabelen onderzocht. Deze uitkomsten zijn op te splitsen in twee delen: taakuitvoering en

sprekersevaluatie. Hieronder wordt het onderzoeksdesign weergegeven:



Figuur 2. Onderzoeksdesign (eigen ontwerp)

4.2 Stimuli & Materialen

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van een ‘Spot-The-Differences’ taak (Baker & Hazan, 2011). Bij deze taak worden twee versies van een foto gemanipuleerd. Op deze foto's worden verschillende objecten weergegeven, waarbij er een kans bestaat dat zij de juiste benaming niet weten in het Engels (Van Mulken & Hendriks, 2015).

Daarnaast is het ook van belang dat de participanten een goed werkende laptop hebben met een werkende microfoon, internet verbinding en camera. Hierdoor kon dit geen belemmering zijn tijdens het experiment.

4.3 Instrumenten

Binnen dit onderzoek zijn twee afhankelijke variabelen gebruikt. Onder de twee variabelen vallen verschillende aspecten. Deze aspecten zijn: aantal verschillen geteld, beoordeeld communicatief succes, sympathie, solidariteit en waargenomen bekwaamheid.

Verschiedende meetschalen zijn gebruikt per aspect. Voor het aantal verschillen geteld, heeft de onderzoeker tijdens het experiment het aantal verschillen geteld gebaseerd op het onderzoek van Van Mulken en Hendriks (2015). Zo wordt door beide onderzoekers op de achtergrond gelet op hoeveel verschillen goed

worden geraden en houden zij deze bij zonder de uitslag mede te delen (Van Mulken & Hendriks, 2015).

Om het beoordeeld communicatief succes te meten is gebruik gemaakt van een vragenlijst met zes vragen. De vragen zijn overgenomen van een voorgaand onderzoek, waarbij de deelnemers antwoordden met een 5-punts Likertschaal. Deze schaal loopt van 'helemaal niet mee eens' tot aan 'helemaal mee eens' (Kootstra, G.J. & studenten, 2021). De consistentie van de verschillende aspecten is gemeten met behulp van Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van beoordeeld communicatief succes bestaande uit vijf items was adequaat: $\alpha = .765$. Het gemiddelde van de vijf vragen was gebruikt voor de dimensie beoordeeld communicatief succes die in verdere analyses is gebruikt. De vragenlijst die is gebruikt als post-test vragenlijst, is terug te vinden in de bijlagen.

Sympathie is onderzocht met een 7-punts Likertschaal gebaseerd op een onderzoek van Nejjari, Gerritsen en Van Der Haagen (2012) Om een compleet beeld te schetsen zijn verschillende aspecten gemeten zoals attentheid, aangenaamheid en vriendelijkheid. (Nejjari et al., 2012). De consistentie van de verschillende aspecten is gemeten met behulp van Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van sympathie bestaande uit drie items was goed: $\alpha = .889$. Het gemiddelde van de drie vragen was gebruikt voor de dimensie sympathie die in verdere analyses is gebruikt. De vragenlijst die is gebruikt als post-test vragenlijst, is terug te vinden in de bijlagen.

Solidariteit is volgens de 7-punts Likertschaal gemeten van Fuertes, Gottdiener, Martin, Giblert en Giles (2012) en bevat punten zoals: gelijkheid, geloofwaardigheid en samenwerking (Fuertes et al., 2012). De consistentie van de verschillende aspecten is gemeten met behulp van Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van solidariteit bestaande uit vier items was adequaat: $\alpha = .740$. Het gemiddelde van de vier vragen was gebruikt voor de dimensie solidariteit die in verdere analyses is gebruikt. De vragenlijst die is gebruikt als post-test vragenlijst, is terug te vinden in de bijlagen.

De waargenomen bekwaamheid is gemeten volgens de CEFR vaardigheid niveaus (Council of Europe, 2001). Met waargenomen bekwaamheid wordt de inschatting van de Engels bekwaamheid van mede participant bedoeld. De consistentie van de verschillende aspecten is gemeten met behulp van Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van waargenomen bekwaamheid bestaande uit twee items was goed: $\alpha = .900$. Het gemiddelde van de vier vragen was gebruikt voor de

dimensie waargenomen bekwaamheid die in verdere analyses is gebruikt. De vragenlijst die is gebruikt als post-test vragenlijst, is terug te vinden in de bijlagen.

4.4 Participanten

In dit onderzoek hebben 34 participanten deelgenomen. Wanneer de participanten een gedeelde taalachtergrond hadden, zijn beide participanten Nederlandstalig of Duitstalig opgevoed. Wanneer de participanten geen gedeelde taalachtergrond hadden, is de ene deelnemer Nederlandstalig opgevoed en de ander Duitstalig. Voor dit onderzoek is gekozen om de eerste taal te beperken tot Duits en Nederlands, omdat dit veel voorkomende talen zijn in Nijmegen; de stad waar dit experiment wordt gedaan.

De restricties waar de participanten aan dienden te voldoen waren allereerst het feit dat de gesprekspartners elkaar niet mochten kennen. Dit is voorkomen doordat de duo's zo gekoppeld worden, dat de kans heel klein is dat zij elkaar kennen. Daarnaast was een andere restrictie dat de participanten geen Engels studeren, omdat dit ook ten koste kon gaan van de resultaten.

De gemiddelde leeftijd van de participanten is 22 jaar ($SD = 1.9$). Het is van belang dat de participanten rond dezelfde leeftijdscategorie vallen, omdat op deze manier de kans het kleinst is dat leeftijd een interfererende variabele wordt. Daarnaast is de huidige woonplaats belangrijk, omdat het een verschil kan maken in de resultaten. Een voorbeeld hiervan is een Duits sprekende participant die al een tijd in Nederland studeert en hierdoor vaker Engels spreekt dan iemand die in Duitsland studeert en nauwelijks Engels spreekt. Wanneer de participant in het buitenland heeft gestudeerd, kan dit ook invloed hebben op de uitkomsten van de resultaten. Zo is het land waar zij hebben gestudeerd ook belangrijk. Een overzicht van de achtergrondkenmerken van de proefpersonen is terug te vinden in tabel 1.

Tabel 1. Achtergrondkenmerken participanten. Gemiddelde waarden per conditie.

	Conditie 1 Zichtbaar & gedeelde taalachtergrond	Conditie 2 Zichtbaar & geen gedeelde taalachtergrond	Conditie 3 Niet zichtbaar & gedeelde taalachtergrond	Conditie 4 Niet zichtbaar & Geen gedeelde taalachtergrond	Totaal
Participanten	8	14	6	6	34
Leeftijd	22.38	21.50	22.00	23.00	22.06
Geslacht man	2	1	2	5	10
Geslacht vrouw	6	12	4	1	23
Geslacht anders	-	1	-	-	1
Taal Nederlands	5	7	2	3	17
Taal Duits	3	7	4	3	17
Opleiding VWO	-	1	-	2	3
Opleiding HBO	3	1	-	1	5
Opleiding WO	5	11	6	3	25
Opleiding anders	-	1	-	-	1

Naast deze achtergrondkenmerken werd ook de zelf geschatte bekwaamheid bevraagd van de participanten. Hierin werden vragen gesteld volgens de CEFR vaardigheid niveaus (Council of Europe, 2001). De consistentie van de verschillende aspecten is gemeten met behulp van Cronbach's Alpha. De betrouwbaarheid van de zelf geschatte bekwaamheid bestaande uit twee items was goed: $\alpha = .960$. Het gemiddelde van de twee vragen was gebruikt voor de dimensie zelf geschatte bekwaamheid die in de volgende analyse is gebruikt.

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond bleek een significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = 6.566$, $p = .016$). Er bleek geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond, maar er trad wel een interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = 6.048$, $p = .020$). Het bleek dat de niet-zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie ($M = 5.58$, $SD = .049$) een significant hogere zelf geschatte bekwaamheid ($F(1,12) = 6.32$, $p = .027$) had dan de zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie ($M = 3.84$, $SD = 1.63$).

4.5 Procedure

Voorafgaand aan het experiment hebben de participanten een mail met verschillende informatie ontvangen. Ten eerste kregen zij in deze mail hun deelnamenummer te horen. Op de vragenlijst voorafgaand en na het experiment werd namelijk gevraagd of zij dit nummer willen invullen. Door iedereen een nummer te geven, konden alle resultaten gekoppeld worden per persoon en hoefde dit niet op naam. Op deze manier is de anonimiteit gewaarborgd. Ten tweede kregen de deelnemers een link naar het ZOOM gesprek die zij op het afgesproken moment konden openen. Ten derde was een algemene instructie toegevoegd over het experiment. Hierin werd vooral benoemd dat het experiment ongeveer een halfuur zou gaan duren en of deelnemers hun camera juist aan of juist uit dienden te zetten. Ook werd hierin verteld dat het handig was om op een rustige locatie te zitten met een goed werkende laptop, internetverbinding, microfoon & camera. Als laatst werd er in de mail een 'informed consent' gestuurd die ingevuld teruggestuurd diende te worden.

Vervolgens, op de afgesproken tijd, kwamen de participanten in het ZOOM gesprek. Zij kwamen in de algemene ruimte terecht waar de onderzoeker op hen zat te wachten. Vervolgens las de onderzoeker een algemene introductie voor. Deze was voorafgaand geschreven, zodat alle onderzoekers exact hetzelfde voorlazen. De onderzoeker had tijdens de introductie de microfoon en camera aan, maar tijdens het experiment zelf uit.

De participanten werden apart van elkaar in een break-out room geplaatst waar zij een verschillende afbeelding te zien kregen. Voor twee minuten lang bestudeerden zij individueel de afbeelding waarna zij weer terug werden geplaatst in

de algemene ruimte. Op dit moment werd de opname gestart en werd de timer op vijf minuten gezet. Men werd gevraagd om samen met de gesprekspartner de verschillen te vinden. De onderzoeker schreef op de achtergrond mee hoeveel verschillen zij vonden. De participanten waren verder niet op de hoogte welke zij goed hebben. De communicatie gebeurde de gehele tijd in het Engels.

Wanneer de tijd voorbij was, kregen de participanten een Qualtrics vragenlijst toegestuurd in de chat. Vervolgens werden zij nogmaals in een afzonderlijke break-out room gezet en kregen zij tijd om de vragenlijst in te vullen. Wanneer zij de vragenlijst toegestuurd hadden gekregen en in hun eigen tijd hadden mogen invullen, kan het zo zijn dat dit te lang na het experiment ingevuld wordt. Dit kan dan weer invloed hebben op de resultaten. Ook werd de vragenlijst in aparte break-out rooms ingevuld om zo niet beïnvloed te worden door de snelheid van de mede participant.

Nadat de participanten de vragenlijst hadden ingevuld, werden zij bedankt voor de deelname en konden ze de ZOOM bijeenkomst verlaten.

4.6 Statistische toetsen

Binnen dit onderzoek wordt antwoord gegeven op twee onderzoeksvragen. De variabelen van eerste onderzoeksvraag, *‘Wat is de invloed van een gedeelde taalachtergrond en de zichtbaarheid op de succesvolheid van communicatie in een online setting?’*, wordt onderzocht via een ANOVA. Hierin kunnen meer dan twee gemiddelden vergeleken worden. Zo is per afhankelijke variabele een aparte ANOVA toegepast, omdat op die manier elk resultaat specifiek per variabele bekeken kan worden. De afhankelijke variabelen zijn: aantal verschillen geteld, beoordeeld communicatief succes, sympathie, solidariteit en zelf geschatte bekwaamheid. Hierin worden deze variabelen dus allen apart van elkaar via een ANOVA onderzocht tegenover zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond. Vervolgens wordt ook de interactie van deze twee onafhankelijke variabelen onderzocht. Vervolgens wordt de tweede onderzoeksvraag, *‘Wat is de correlatie tussen taakuitvoering en sprekersevaluatie als het gaat om succesvolle communicatie in een online setting?’* onderzocht doormiddel van de Pearson Correlatiecoëfficiënt. Hierbij wordt dus de samenhang tussen de bovengenoemde afhankelijke variabelen onderzocht.

5 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het experiment. De resultaten worden allereerst weergegeven op basis van de twee onderzoeksvragen. Het doel van het onderzoek was om te kijken of zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond invloed hadden op het succes van de communicatie in een online setting. Vervolgens is ook onderzocht of er een samenhang is tussen taakuitvoering en sprekersevaluatie.

5.1 Onderzoeksvraag 1

Voor onderzoeksvraag 1 zijn alle afhankelijke variabelen apart van elkaar onderzocht middels een ANOVA. Hieronder wordt per categorie, *taakuitvoering* en *sprekersevaluatie*, de resultaten weergegeven.

5.1.1 Taakuitvoering

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond op aantal verschillen geteld bleek geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = .698, p = .410$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = .491, p = .489$) en er trad ook geen interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) < 1$).

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond op beoordeeld communicatief succes bleek geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = 1.967, p = .171$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = 1.197, p = .283$) en er trad ook geen interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) < 1$).

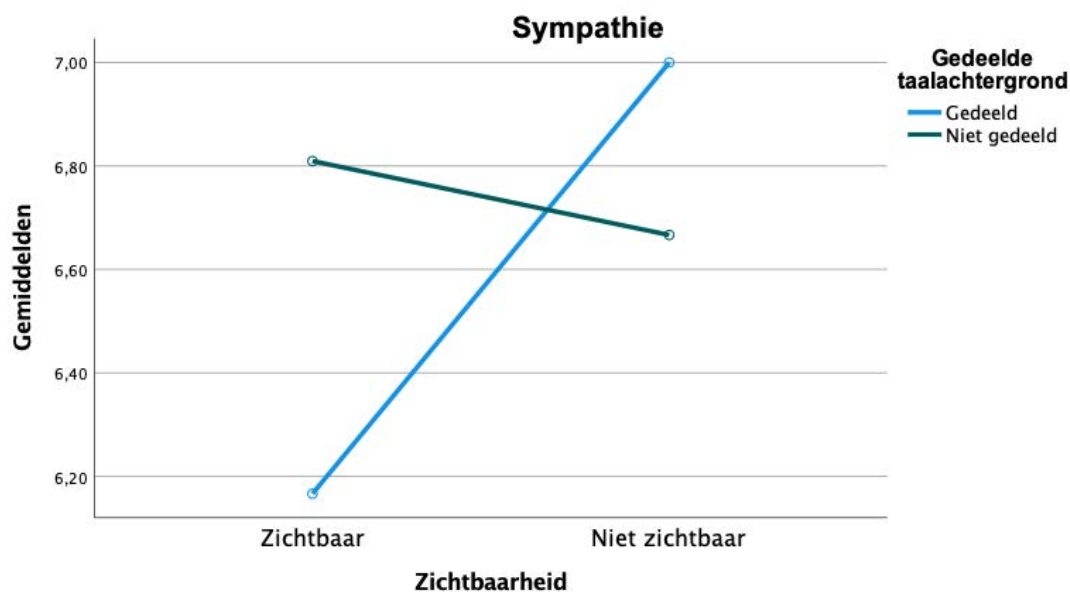
5.1.2 Sprekers evaluatie

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond op solidariteit bleek geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = 2.769, p = .107$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = .219, p = .644$) en er trad ook geen interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = 2.769, p = .107$).

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond op waargenomen bekwaamheid bleek geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = .262, p = .612$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = .142, p = .709$) en er trad ook geen interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = 1.553, p = .222$).

Uit de tweeweg variantie-analyse van zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond op sympathie bleek geen significant hoofdeffect van gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = .914, p = .347$). Er bleek wel een significant hoofdeffect van zichtbaarheid ($F(1,30) = 4.548, p = .041$) en er trad wel een interactie op tussen zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond ($F(1,30) = 9.090, p = .005$).

Het bleek dat participanten uit de niet-zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie ($M = 7.00, SD = 0.00$) elkaar significant hoger beoordeelden op sympathie dan de participanten in de zichtbare gedeelde taalachtergrond conditie ($M = 6.17, SD = 0.73$). Dit effect van zichtbaarheid was niet aanwezig bij participanten met geen gedeelde taalachtergrond. In figuur 3 wordt dit interactie effect weergegeven.



Figuur 3. uitkomst van ANOVA op sympathie (eigen ontwerp)

5.2 Onderzoeksvraag 2

Voor onderzoeksvraag 2 is de samenhang van alle afhankelijke variabelen onderzocht via de Pearson correlatiecoëfficiënt. In Tabel 2 worden de correlaties weergegeven met onderstaand de toelichting.

Tabel 2. Correlatietabel

	1	2	3	4	5
Aantal verschillen geteld					
Zelf geschatte bekwaamheid	.087				
Beoordeeld communicatief succes	.039	.255			
Sympathie	.175	.210	.496**		
Solidariteit	.347*	.187	.637**	.661**	
Waargenomen bekwaamheid	.063	.323	.383*	.281	.350*

* Correlatie is significant op een 0.05 niveau (2-tailed).

** Correlatie is significant op een 0.01 niveau (2-tailed).

Uit een correlatie voor sympathie en beoordeeld communicatief succes, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .496, p = .003$). Naarmate de participanten meer sympathie voor elkaar hadden, bleken zij ook meer communicatief succes te ervaren.

Uit een correlatie van solidariteit en aantal verschillen geteld, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .347, p = .044$). Naarmate de participanten elkaar als solidair beoordeelden, bleken zij ook meer verschillen te hebben geteld.

Uit een correlatie van solidariteit en beoordeeld communicatief succes, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .637, p < .001$). Naarmate de participanten elkaar beoordeelden als solidair, bleken zij ook meer communicatief succes te ervaren.

Uit een correlatie van solidariteit en sympathie, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .661, p < .001$). Naarmate de participanten elkaar beoordeelden als solidair, bleken zij ook meer sympathie voor elkaar te hebben.

Uit een correlatie van waargenomen bekwaamheid en beoordeeld communicatief succes, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .383, p = .025$). Naarmate de participanten hoger scoorden op waargenomen bekwaamheid, bleken zij ook meer succes te ervaren.

Uit een correlatie van waargenomen bekwaamheid en solidariteit, bleek er een significant, positief verband te bestaan ($r(34) = .350, p = .042$). Naarmate de participanten hoger scoorden op waargenomen bekwaamheid, bleken zij elkaar ook meer solidair te vinden.

6 Discussie en Conclusie

Dit onderzoek is gericht op de invloed van gedeelde taalachtergrond en zichtbaarheid op succesvolle communicatie in een online setting. Hierbij is taakuitvoering en sprekersevaluatie gebruikt als afhankelijke variabelen om succesvolle communicatie te definiëren. Vervolgens is de samenhang tussen de variabelen van taakuitvoering en sprekersevaluatie ook onderzocht. Dit is onderzocht aan de hand van een experiment, waarbij zichtbaarheid en gedeelde taalachtergrond gemanipuleerd werd door vier verschillende condities te maken.

6.1 Discussie

Volgens de theorie van Berlo (1960) is het bevorderend voor het succes van het communicatieproces wanneer gebruik wordt gemaakt van meerdere kanalen. De theorie van Daft en Lengel (1986) ligt in lijn met deze theorie, omdat zij ook aangeven dat royale mediums, zoals videogesprekken, meer kans hebben op succesvolle communicatie. Vervolgens heeft Kendon (1967) aangetoond dat non-verbale communicatie ook een rol speelt in het vloeiend verlopen van een gesprek, wat niet mogelijk is wanneer gesprekspartners elkaar niet kunnen zien als de camera uit staat bij een online gesprek.

Echter komt in dit onderzoek naar voren dat de communicatie succesvoller is wanneer gesprekspartners elkaar niet kunnen zien. Deze uitkomst ligt dus averechts tegenover de bovenstaande theorie en daarbij voorafgaande verwachtingen. Voorafgaand aan het onderzoek werd namelijk verwacht dat wanneer gesprekspartners elkaar wel konden zien, zij de communicatie als succesvoller zouden ervaren dan wanneer zij dit niet doen. Deze uitkomst zou te verantwoorden zijn aan de theorie van Kiek et al. (2007). Hieruit bleek namelijk dat wanneer gesprekspartners elkaar niet konden zien, en dus ook geen gezichtsuitdrukkingen zagen, zij elkaar meer vragen stelden. Het zou kunnen zijn dat de participanten in dit onderzoek dat beschouwden als succesvollere communicatie.

In de theorie van Berlo (1960) kwam ook naar voren dat hoe meer dezelfde persoonskenmerken overeenkomen, hoe grotere kans op een succesvolle communicatie. Met persoonskenmerken worden communicatievaardigheden, houding, kennisniveau en sociaal-culturele omgeving bedoeld. Dit sloot ook aan op

het onderzoek van Yow en Lim (2019) waar uit kwam dat wanneer gesprekspartners een gedeelde taalachtergrond hadden, de communicatie efficiënter was en prestaties beter waren.

In het huidige onderzoek kwam naar voren dat het hebben van een gedeelde taalachtergrond geen invloed heeft op een succesvolle communicatie. Er bleek namelijk geen verschil te zitten in de condities van een gedeelde taalachtergrond en geen gedeelde taalachtergrond. Dit is dus ook tegenstrijdig tegenover de bovengenoemde theorie en de voorafgaande verwachtingen. Echter kan het zijn dat Duitsland en Nederland qua cultuur niet veel verschillen, omdat deze landen buurlanden van elkaar zijn. Daarnaast hadden participanten ook meerdere dezelfde achtergrondkenmerken zoals leeftijd en opleiding, wat ervoor kan zorgen dat de persoonskenmerken uiteindelijk toch best veel op elkaar leken.

In een artikel van Gallois et al. (2005) kwam naar voren dat wanneer gesprekspartners veel gelijkwaardige persoonskenmerken bevatten, de gesprekspartners elkaar meer beschouwen als sympathiek. Naast sympathiek, vinden de gesprekspartners elkaar ook meer solidair en wordt er meer communicatief succes ervaren.

In het huidige onderzoek kwam een samenhang naar voren dat wanneer er meer communicatief succes werd ervaren en/of behaald, gesprekspartners elkaar sympathieker en meer solidair vonden. Dit kan hier ook mogelijk verklaard worden doordat de participanten veel overeenkomende achtergrondkenmerken hadden. Dit komt dus overeen met het artikel van Gallois et al. (2005) waarin dit ook gesteld werd. Daarnaast kan het ook zo zijn dat dit een voorbeeld is van de Communication Accomodation Theory (Soliz & Giles, 2014). Deze theorie gaat namelijk over het begrijpen en begrepen worden van elkaar en zo tot een gemeenschappelijke overeenkomst komen (Rutter & Stephenson, 1979; Sellen, 1992). Doordat de gesprekspartners communicatief succes ervaarden en/of hebben behaald door veel verschillen te vinden, kwamen zij vaker tot een gemeenschappelijke overeenkomst.

6.2 Beperkingen en toekomstig onderzoek

Dit onderzoek heeft een aantal beperkingen die hieronder worden beschreven. Daarbij worden er een aantal suggesties gedaan voor een eventueel vervolgonderzoek.

De eerste beperking van dit onderzoek is het verschil in participantenaantallen van de condities. Door tijdsgebrek zijn de zichtbare condities groter dan de niet-zichtbare condities. Voor een volgend onderzoek zou men beter kunnen starten met afwisselend invullen van de condities, waardoor dit verschil nihil blijft. Op deze manier zijn de condities even verdeeld en kunnen overtuigendere conclusies getrokken worden.

De tweede beperking van dit onderzoek is dat in dit onderzoek alleen gekozen is voor Duitsland en Nederland als participerende landen. Doordat deze twee landen West-Europese landen zijn en daarbij ook nog eens aangrenzend aan elkaar, is het culturele verschil niet groot. Dit kan effect hebben gehad op de uitkomsten van dit onderzoek, omdat het contrast tussen gedeelde taalachtergrond en geen gedeelde taalachtergrond relatief klein is. Als vervolgonderzoek zou een niet Westers land gekozen kunnen worden, waar meer culturele verschillen zijn. Op deze manier wordt het culturele contrast nog groter met de geen gedeelde taalachtergrond conditie. In het onderzoek van Ke (2012) kwam namelijk ook naar voren dat cultuurverschil van invloed is op succesvolle communicatie.

6.3 Conclusie

Op basis van de resultaten van het onderzoek kan nu antwoord gegeven worden op de onderzoeksvragen. Uit de eerste onderzoeksvraag, *‘Wat is de invloed van een gedeelde taalachtergrond en de zichtbaarheid op de succesvolheid van communicatie?’*, blijkt dat gesprekspartners die elkaar niet kunnen zien, met een gedeelde taalachtergrond, meer sympathie hebben voor de ander dan gesprekspartners, met een gedeelde taalachtergrond, die elkaar wel kunnen zien. In de condities waarbij participanten een gedeelde taalachtergrond hadden, kwam geen significant verschil naar voren. Gesprekspartners vinden elkaar dus aardiger wanneer zij elkaar niet kunnen zien in een ZOOM meeting. Echter bestonden beide condities met geen gedeelde taalachtergrond uit zes personen, dus is dit een voorzichtige conclusie aangezien dit relatief weinig participanten zijn.

Kortom, zichtbaarheid lijkt een rol te spelen in het succesvol verlopen van communicatie in een online setting. Daarentegen lijkt een gedeelde taalachtergrond geen rol lijkt te spelen bij succesvolle communicatie in een online setting.

De tweede onderzoeksvraag, *‘Wat is de samenhang tussen taakuitvoering en sprekersevaluatie als het gaat om succesvolle communicatie?’*, blijkt dat er tussen verschillende variabelen een samenhang is.

Bij een aantal variabelen blijken dat zij een zwak positief verband hebben. De eerste variabelen zijn sympathie en beoordeeld communicatief succes. Wanneer de gesprekspartners meer communicatief succes ervaren, hebben zij ook meer sympathie voor elkaar. Daarnaast geldt dit ook voor solidariteit en aantal verschillen geteld. Wanneer de gesprekspartners meer verschillen hadden gevonden, bleken zij elkaar ook hoger te beoordelen op solidariteit. Waargenomen bekwaamheid en beoordeeld communicatief succes hebben ook een zwak positief verband. Wanneer participanten meer succes ervaarden, beoordeelden zij elkaar ook hoger op waargenomen bekwaamheid. De laatste twee variabelen met een zwakke positieve correlatie waren waargenomen bekwaamheid en solidariteit. Naarmate de participanten elkaar hoger beoordeelden op waargenomen bekwaamheid, bleken zij elkaar ook hoger te beoordelen op solidariteit.

Vervolgens waren er ook een aantal variabelen met een middelmatige positieve correlatie en hadden dus een sterkere samenhang dan bovenstaande variabelen. De eerste is solidariteit en communicatief succes. Wanneer participanten meer communicatief succes ervaarden, beoordeelden zij elkaar ook hoger op solidariteit. Als laatste bleek ook dat wanneer participanten elkaar sympathiek vonden, zij de ander ook hoger beoordeelden op solidariteit.

Kortom, gesprekspartners vinden elkaar sneller sympathiek en solidair, wanneer zij ook meer communicatief succes hebben en/of ervaren.

Al met al speelt zichtbaarheid een rol in het succes van communicatie in een online setting. Dit kan een interessant uitgangspunt zijn voor internationale bedrijven die tegenwoordig meer gebruik maken van online communicatie. Daarnaast is het voor de bedrijfscultuur goed om te weten dat wanneer gesprekspartners meer succes ervaren en/of hebben, zij elkaar hoger beoordelen op solidariteit en sympathie.

7 Literatuurlijst

- Backus, A., Gorter, D., Knapp, K., Schjerve-Rindler (†), R., Swanenberg, J., ten Thije, J. D., & Vetter, E. (2013). Inclusive Multilingualism: Concept, Modes and Implications. *European Journal of Applied Linguistics*, 1(2).
<https://doi.org/10.1515/eujal-2013-0010>
- Baker, R., & Hazan, V. (2011). DiapixUK: Task materials for the elicitation of multiple spontaneous speech dialogs. *Behavior Research Methods*, 43(3), 761–770.
<https://doi.org/10.3758/s13428-011-0075-y>
- Bangerter, A., & Clark, H. H. (2003). Navigating joint projects with dialogue. *Cognitive Science*, 27(2), 195–225.
https://doi.org/10.1207/s15516709cog2702_3
- Berlo, D. Kenneth. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston; WorldCat.org.
- Boyle, E. A., Anderson, A. H., & Newlands, A. (1994). The Effects of Visibility on Dialogue and Performance in a Cooperative Problem Solving Task. *Language and Speech*, 37(1), 1–20. <https://doi.org/10.1177/002383099403700101>
- Brennan, S. E., & Clark, H. H. (1996). Conceptual Pacts and Lexical Choice in Conversation. *Journal of Experimental Psychology: Learning*, 22(6), 1482–1493. <https://doi.org/10.1037/0278-7393.22.6.1482>
- Clark, H. H., & Schaefer, E. F. (1989). Contributing to discourse. *Cognitive Science*, 13(2), 259–294. [https://doi.org/10.1016/0364-0213\(89\)90008-6](https://doi.org/10.1016/0364-0213(89)90008-6)
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>

- Fuertes, J. N., Gottdiener, W. H., Martin, H., Gilbert, T. C., & Giles, H. (2012). A meta-analysis of the effects of speakers' accents on interpersonal evaluations. *European Journal of Social Psychology*, 42(1), 120–133. <https://doi.org/10.1002/ejsp.862>
- Gallois, C., Ogay, T., & Giles, H. (2005). Communication Accommodation Theory. *Communication Accommodation Theory*, 28.
- Garrod, S., & Pickering, M. J. (2004). Why is conversation so easy? *Trends in Cognitive Sciences*, 8(1), 8–11. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2003.10.016>
- Garrod, S., & Pickering, M. J. (2009). Joint Action, Interactive Alignment, and Dialog. *Topics in Cognitive Science*, 1(2), 292–304. <https://doi.org/10.1111/j.1756-8765.2009.01020.x>
- Gunnarsson, B.-L. (2014). Multilingualism in European workplaces. *Multilingua*, 33(1–2), 11–33. <https://doi.org/10.1515/multi-2014-0002>
- Hincks, R. (2010). Speaking rate and information content in English lingua franca oral presentations. *English for Specific Purposes*, 29(1), 4–18. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2009.05.004>
- Ke, I.-C. (2012). English as a lingua franca (ELF) in intercultural communication: Findings from ELF online projects and implications for Taiwan's ELT. *Taiwan Journal of TESOL*, 9(2), 41–62. *Taiwan Journal of TESOL*, 9, 41–62.
- Kendon, A. (1967). Some functions of gaze-direction in social interaction. *Acta Psychologica*, 26, 22–63. [https://doi.org/10.1016/0001-6918\(67\)90005-4](https://doi.org/10.1016/0001-6918(67)90005-4)
- Kirk, D., Rodden, T., & Fraser, D. S. (2007). *Turn It This Way: Grounding Collaborative Action with Remote Gestures*. 10.
- KPMG: “Ondernemingen investeren fors in veilig thuiswerken” - KPMG Nederland. (2021, augustus 6). KPMG. <https://home.kpmg/nl/nl/home/media/press->

releases/2020/09/kpmg-ondernemingen-investeren-fors-in-veilig-
thuiswerken.html

Lauring, J. (2008). Rethinking Social Identity Theory in International Encounters: Language Use as a Negotiated Object for Identity Making. *International Journal of Cross Cultural Management*, 8(3), 343–361.
<https://doi.org/10.1177/1470595808096673>

Louhiala-Salminen, L., Charles, M., & Kankaanranta, A. (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: Two case companies. *English for Specific Purposes*, 24(4), 401–421. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2005.02.003>

Mauranen, A. (2006). Signaling and preventing misunderstanding in English as lingua franca communication. *International Journal of the Sociology of Language*, 2006(177). <https://doi.org/10.1515/IJSL.2006.008>

Ministerie van Algemene Zaken. (2020, maart 9). *Letterlijke tekst persconferentie minister-president Mark Rutte en directeur Jaap van Dissel (Centrum Infectieziektebestrijding) na afloop van crisisberaad kabinet—Mediatekst—Rijksoverheid.nl* [Mediatekst]. Ministerie van Algemene Zaken.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/mediateksten/2020/03/09/letterlijke-tekst-persconferentie-minister-president-mark-rutte-en-directeur-jaap-van-dissel-rivm-na-afloop-van-crisisberaad-kabinet>

Nejjari, W., Gerritsen, M., Van Der Haagen, M., & Korzilius, H. (2012). Responses to Dutch-accented English. *World Englishes*, 31(2), 248–267.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-971X.2012.01754.x>

Olson, G. M., & Olson, J. S. (2000). Distance Matters. *Human–Computer Interaction*, 15(2–3), 139–178. https://doi.org/10.1207/S15327051HCI1523_4

- Oviedo, V. Y., & Fox Tree, J. E. (2021). Meeting by text or video-chat: Effects on confidence and performance. *Computers in Human Behavior Reports*, 3, 100054. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100054>
- Page, D. (1984). What is communication? *Education + Training*, 26(2), 50–51. <https://doi.org/10.1108/eb017005>
- Pardo, J. S. (2006). On phonetic convergence during conversational interaction. *The Journal of the Acoustical Society of America*, 119(4), 2382–2393. <https://doi.org/10.1121/1.2178720>
- Pickering, M. J., & Garrod, S. (2004). Toward a mechanistic psychology of dialogue. *Behavioral and Brain Sciences*, 27(2), 169–190. <https://doi.org/10.1017/S0140525X04000056>
- Rogerson-Revell, P. (2008). Participation and performance in international business meetings. *English for Specific Purposes*, 27(3), 338–360. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2008.02.003>
- RTL Nieuws. (2020, september 1). *Zoom vaart wel bij thuiswerkers: Omzet stijgt 357 procent*. RTL Nieuws. <https://www.rtlnieuws.nl/economie/bedrijven/artikel/5180790/zoom-profiteert-van-thuiswerkers-omzet-stijgt-357-procent>
- Rutter, D. R., & Stephenson, G. M. (1979). The Role of Visual Communication in Social Interaction. *Current Anthropology*, 20(1), 124–125.
- Sellen, A. J. (1992). *Computer Systems Research Institute University of Toronto 6 King's College Rd.* 11.
- Soliz, J., & Giles, H. (2014). Relational and Identity Processes in Communication: A Contextual and Meta-Analytical Review of Communication Accommodation

- Theory. *Annals of the International Communication Association*, 38(1), 107–144. <https://doi.org/10.1080/23808985.2014.11679160>
- Tolins, J., & Fox Tree, J. E. (2014). Addressee backchannels steer narrative development. *Journal of Pragmatics*, 70, 152–164. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.06.006>
- van Mulken, M., & Hendriks, B. (2015). Your language or mine? Or English as a lingua franca? Comparing effectiveness in English as a lingua franca and L1–L2 interactions: implications for corporate language policies. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 36(4), 404–422. <https://doi.org/10.1080/01434632.2014.936873>
- Welch, D., Welch, L., & Rebecca, P. (2005). Speaking in Tongues: The Importance of Language in International Management Processes. *International Studies of Management & Organization*, 35, 10–27. <https://doi.org/10.1080/00208825.2005.11043723>
- Yow, W. Q., & Lim, T. Z. M. (2019). Sharing the same languages helps us work better together. *Palgrave Communications*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.1057/s41599-019-0365-z>

8 Bijlagen

8.1 Vragenlijst Qualtrics

8.1.1 Pre-screening vragen zelf geschatte bekwaamheid

I would rate my English reading skills as

Understand familiar names, words, simple sentences	Read short, simple texts. Find specific, predictable information in simple everyday material	Understand texts with high frequency everyday or job-related language. Understand descriptions of events, feelings and wishes	Read articles and reports with contemporary problems with writers' viewpoints.	Understand long and complex factual and literary texts, appreciating distinctions of style. Understand specialised articles and technical instructions	Read with ease all forms of written language	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

I would rate my English writing skills as

Write simple phrases	Write short, simple notes and messages	Write simple connected text on familiar/interesting topics	Write clear, detailed text on wide range of topics, and pass on information with supported arguments	Write clear, well-structured text, expressing points and underline salient issues. Select style appropriate to reader in mind	Write clear, smoothly-flowing text in appropriate style, complex texts with effective logical structure, write summaries of professional/literary works	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

I would rate my English speaking skills as

Speak simple phrases	Speak a series of related phrases	Speak and connect phrases in a simple way, including brief argumentation	Present clear, detailed descriptions on a wide range of subjects	Present clear, detailed descriptions on very complex subjects	Speak very clear, smoothly-flowing, sentences. (close to) Native English	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

I would rate my English listening skills as

	Recognise familiar words and basic phrases	Understand words and phrases on a basic level	Understand main points of standard speech and conversation	Understand extended speech and more advanced structures	Understanding complex language structures and arguments	Understand everything, (close to) native English speaker	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

8.1.2 Post-screening beoordeeld succes vragen

The conversation with my partner went smoothly

False ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ True

Talking to this person was easy

False ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ True

I think this person understood what I was saying

False ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Right

There were no misunderstandings

False ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Right

I was able to help the other person when they were, for instance, stuck

False ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Right

8.1.3 Post-screening sympathie vragen

The person I worked with was...

Inconsiderate	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Considerate
Unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Pleasant
Unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Friendly

8.1.4 Post-screening solidariteit vragen

The person I worked with was...

Not similar to me	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Similar to me
Uncooperative	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Cooperative
Uncaring	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Caring
Untrustworthy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Trustworthy

8.1.5 Post-screening waargenomen bekwaamheid vragen

I would rate my partner's English listening skills as:

	Recognise familiar words and basic phrases	Understand words and phrases on a basic level	Understand main points of standard speech and conversation	Understand extended speech and more advanced structures	Understanding complex language structures and arguments	Understand everything, (close to) native English speaker	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

I would rate my partner's English speaking skills as:

	Speak simple phrases	Speak a series of related phrases	Speak and connect phrases in a simple way, including brief argumentation	Present clear, detailed descriptions on a wide range of subjects	Present clear, detailed descriptions on very complex subjects	Speak very clear, smoothly- flowing, sentences. (close to) Native English	
Very basic	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Very advanced

8.2 Verklaring geen fraude en plagiaat

Verklaring geen fraude en plagiaat - Bachelorscriptie

Print en onderteken dit *Verklaring geen fraude en plagiaat* formulier en voeg dit formulier als laatste bijlage toe aan de eindversie van de bachelorscriptie die in papieren versie wordt ingeleverd bij de eerste begeleider.

Ondergetekende

[Voornaam, achternaam en studentnummer],

Annick van. Moerkerk s1060235

Bachelorstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Letterenfaculteit van de Radboud Universiteit in Nijmegen, verklaart met ondertekening van dit formulier het volgende:

- a. Ik verklaar hiermee dat ik kennis heb genomen van de facultaire handleiding (www.ru.nl/stip/regels-richtlijnen/fraude-plagiaat), en van artikel 16 "Fraude en plagiaat" in de Onderwijs- en Examenregeling voor de BA-opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen.
- b. Ik verklaar tevens dat ik alleen teksten heb ingeleverd die ik in eigen woorden geschreven heb en dat ik daarin de regels heb toegepast van het citeren, parafraseren en verwijzen volgens het Vademecum Rapporteren. Ik heb verwezen naar alle materialen en bronnen die ik bij het tot stand komen van mijn scriptie heb gebruikt, zoals boeken, artikelen, rapporten, lezingen en andere documentatie.
- c. Ik verklaar hiermee ook dat de scriptie mijn eigen werk betreft, en dat ik geen teksten heb ingeleverd die ik reeds ingeleverd heb in het kader van de tentaminering van een ander examenonderdeel van deze of een andere opleiding zonder uitdrukkelijke toestemming van mijn scriptiebegeleider.
- d. Ik verklaar dat ik de onderzoeksdata (of mijn onderdeel daarvan) die zijn beschreven in de BA-scriptie daadwerkelijk empirisch heb verkregen en op een wetenschappelijk verantwoordelijke en integere manier heb verwerkt.

Plaats + datum

Nijmegen, 08-01-2022

Handtekening



8.3 Ethics checklist

Checklist ETC-GW (versie 1.6, november 2020)

(in te leveren bij de eerste begeleider, samen met het onderzoeksvoorstel)

Naam: Annick van Moerkerk

Studentnummer: s1060235

Titel van het scriptie-onderzoeksproject: I can see your voice

Eerste begeleider en verantwoordelijke onderzoeker: dr. Gerrit Jan Kootstra

Datum waarop de checklist is ingevuld: 08-01-2022

U vult de vragen in door bij het gekozen antwoord te klikken op het vierkantje ☐

Na klikken verschijnt er in dit vierkantje een kruis ☒

1. Is een zorginstelling bij het onderzoeksplan betrokken?

Toelichting: dit is het geval als één van de situaties a/b/c hierna van toepassing is op het voorgenomen onderzoek.

- A. één of meer medewerkers van een zorginstelling is bij het onderzoek betrokken als opdrachtgever of verrichter/uitvoerder
- B. het onderzoek vindt plaats binnen de muren van de zorginstelling, en dient naar de aard van het onderzoek normaliter niet buiten de muren van de zorginstelling plaats te vinden
- C. aan het onderzoek nemen patiënten/cliënten van de zorginstelling (in de hoedanigheid van behandeling) deel

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Heeft een Medisch-Ethische Toetsingscommissie geoordeeld dat het geplande onderzoek niet WMO-plichtig is?

☐ Ja → doorgaan met vragenlijst

☐ Nee → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

2. Wensen subsidiegevers toetsing van het onderzoeksplan door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie?

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

3. Is er sprake van een [medisch-wetenschappelijk onderzoek dat mogelijk risico's met zich meebrengt](#) voor de deelnemende persoon?

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

Standaard-onderzoeksmethode

4. Valt de methode van het beoogde onderzoek onder een van de [beschreven standaardonderzoeken](#) van de FdL of FFTR?

- ☒ Ja → FdL (**naam en nummer standaard invullen**) → doorgaan met vragenlijst
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

Deelnemende personen

5. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?

- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

6. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?

- ☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

Aard van het onderzoek

7. Wordt er een methode gebruikt die het mogelijk maakt bij toeval een bevinding te doen waarvan de deelnemende persoon op de hoogte zou moeten worden gesteld?

- ☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

8. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd die ongerief kunnen inhouden?

- ☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

9. Zijn de in te schatten risico's verbonden aan het onderzoek minimaal?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

10. Wordt er een andere vergoeding geboden aan de deelnemende personen dan gebruikelijk?

- ☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

11. Indien er [misleiding](#) plaatsvindt, voldoet de procedure dan aan de eisen zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

12. Wordt voldaan aan de standaardregels in verband met [anonymiteit en privacy](#) zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

Afname van het onderzoek

13. Wordt het onderzoek bij een externe instelling (bijv. school, ziekenhuis) uitgevoerd?
- ☒ Nee → doorgaan met vragenlijst
 - ☐ Ja → Heeft/krijgt u schriftelijke toestemming van deze instelling?
 - ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☐ Ja → doorgaan met vragenlijst
14. Is er een aanspreekpunt waar deelnemende personen terecht kunnen met vragen over het onderzoek en worden zij hiervan op de hoogte gesteld?
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst
15. Wordt aan deelnemende personen duidelijk waar klachten over deelname aan het onderzoek kunnen worden geuit en hoe deze behandeld zullen worden?
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst
16. Zijn de deelnemende personen volledig vrij om deel te nemen aan het onderzoek, en om hiermee op elk moment te stoppen wanneer zij dat willen, om welke reden dan ook?
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst
17. Worden deelnemende personen voorafgaand aan deelname voorgelicht over doel, aard en duur, risico's en bezwaren van de studie? (zie [toelichting over informatie en toestemming](#) en [voorbeelddocumenten](#))
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst
18. Tekenende deelnemende personen en/of hun vertegenwoordigers voor toestemming deelname aan onderzoek? (zie [toelichting over informatie en toestemming](#) en [voorbeelddocumenten](#))
- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → **checklist afgerond**

Als u een goedkeuring van de ETC-GW nodig hebt wegens de vereiste van een tijdschriftredactie of een subsidieverstrekker, zult u ook de formele [toetsprocedure](#) van de ETC-GW moeten doorlopen.