

BACHELOR SCRIPTIE

Backchannels in Zoom-meetings: De effecten van
zichtbaarheid en (verbale) backchannels op de
gesprekservaring

Backchannels in Zoom meetings: The effects of
visibility and (verbal) backchannels on the
conversational experience

Anouk Slot
(S1085722)

Samenvatting

Door de toename van videogesprekken als gevolg van de COVID-19 pandemie is het interessant om verder onderzoek te doen naar online videogesprekken. Een videogesprek op een platform als Zoom heeft veel handige functies maar via een videogesprek is het lastiger om elkaar te zien en te horen, door bijvoorbeeld slechte kwaliteit van camera's, slechte verbindingen of ruis op de achtergrond. Op deze manier zijn kleine communicatieve signalen (verbaal of non-verbaal), ook wel backchannels genoemd, lastiger te zien of te horen. Backchannels worden (onbewust) veel gebruikt tijdens communicatie. Verbale-backchannels zijn volgens eerder onderzoek vooral belangrijk wanneer mensen elkaar niet kunnen zien. Dit komt doordat non-verbale backchannels dan niet meer zichtbaar zijn. Eerdere studies toonden daarnaast aan dat er een efficiëntere taakuitvoering is wanneer mensen elkaar kunnen zien. Daarom onderzoekt deze studie het gebruik van verbale backchannels tijdens online conversaties en hoe dit de ervaring van een gesprek beïnvloed. Een manier om dit te onderzoeken is om te kijken naar het ervaren succes van een gesprek in zichtbare en niet zichtbare onlinecommunicatie en hierbij de invloed van het gebruik van backchannels. De gesprekservaring werd onderverdeeld in vijf indicatoren: geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip. In een experiment voerden participanten ($N = 40$) een 'zoek de verschillen' taak uit met een confederate. Op basis van camera aan of uit en wel of geen backchannels, beoordeelden de participanten de gesprekservaring op alle verschillende indicatoren aan de hand van een vragenlijst. De bevindingen suggereren dat backchannels op een zekere hoogte invloed hebben op de gesprekservaring. Participanten die wel backchannels hoorden ervoeren de geslaagdheid van de taak hoger dan de participanten die geen backchannels hoorden. De bevindingen versterken de kennis op dit onderzoeksgebied en kunnen een interessant startpunt vormen voor toekomstig onderzoek.

Trefwoorden: online communicatie, verbale backchannels, zichtbaarheid, gesprekservaring, taak, confederate.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Theoretisch kader	4
<i>Introductie</i>	4
<i>Communicatie.....</i>	5
<i>Gesprekservaring</i>	6
<i>Zichtbaarheid</i>	8
<i>Backchannels.....</i>	9
<i>Wetenschappelijke relevantie</i>	10
Methode	12
<i>Onderzoeksontwerp</i>	12
<i>Materiaal.....</i>	13
<i>Proefpersonen</i>	13
<i>Instrumentatie.....</i>	15
<i>Procedure</i>	16
<i>Statistische toetsing</i>	17
Resultaten	18
<i>Geslaagdheid van de taak</i>	18
<i>Geslaagdheid van het gesprek.....</i>	19
<i>Sympathie</i>	19
<i>Pro-sociaal gedrag.....</i>	19
<i>Ervaren gedeeld begrip.....</i>	19
<i>Correlaties.....</i>	19
Conclusie en Discussie.....	21
<i>Beperkingen en vervolgonderzoek.....</i>	23
Literatuurlijst	26
Appendix.....	29
<i>Appendix 1 – Diapix plaatje</i>	29
<i>Appendix 2 – Vragenlijsten</i>	30
<i>Appendix 3 – ‘Informed Consent’ Formulier</i>	32
<i>Appendix 4 – Informatie- en Instructiemail.....</i>	33
<i>Appendix 5 – Testleider formulier.....</i>	35
<i>Appendix 6 – Checklist ethische toetsing</i>	37
<i>Appendix 7 – Output SPSS</i>	41
<i>Appendix 8 – Verklaring geen fraude en plagiaat.....</i>	49

Theoretisch kader

Introductie

De online communicatietechnologie laat in de 21^e eeuw een grote groei zien. Deze groei maakt het communiceren in het dagelijkse leven met familie, vrienden of collega's gemakkelijker. Het ontstaan van COVID-19 in 2020 zorgde daarbij voor een snelle stijging in het gebruik van videochats door de thuiswerk norm. Medewerkers, scholieren en studenten waren verplicht thuis te werken of te studeren via online platforms. Het gebruik van online communicatieplatformen zoals Zoom en Teams is daardoor in 2020 verveelvoudigd (Libbenga, 2020).

Online platformen als Zoom en Teams worden veelal gebruikt om veilig online te kunnen vergaderen en ze hebben daarbij verschillende functies die online communiceren gemakkelijker maken. Zo stellen de platformen je in staat om je camera of audio aan of uit te zetten. Dit maakt vergaderen flexibel en toegankelijk. Door je camera uit te zetten ben je niet meer zichtbaar, wat de communicatie juist kan beïnvloeden. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld problemen in wederzijdse begrip tussen gesprekspartners ontstaan. Via een online-meeting is het lastiger om elkaar te zien en te horen, door bijvoorbeeld slechte kwaliteit van camera's, slechte verbindingen of ruis op de achtergrond. Op deze manier zijn kleine communicatieve signalen (verbaal of non-verbaal) die snel worden opgepikt in een face-to-face gesprek lastiger te zien/te horen. Uit eerder onderzoek is gebleken dat verbale- en non-verbale signalen ter bevestiging van luisteren en begrip, ook wel backchannels genoemd, invloed hebben op het succes van een gesprek (Yngve, 1970). Volgens onderzoek van Boyle, Anderson en Newlands (1994) is verbale backchanneling belangrijker wanneer mensen elkaar niet kunnen zien om zo tot een meer wederzijds begrip te komen. Het is dus interessant om nader onderzoek te doen naar hoe communicatie in een online setting met of zonder camera verschilt en welke rol backchannels hierbij spelen.

Een manier om dit te onderzoeken is om te kijken naar het ervaren succes van een gesprek in zichtbare en niet zichtbare onlinecommunicatie en hierbij de invloed van het gebruik van backchannels. Er wordt dus gekeken naar hoe zichtbaarheid in een videogesprek en hierbij het gebruik van backchannels, invloed hebben op de ervaring van een gesprek. Door dit te onderzoeken kunnen vorige studies ondersteund worden en wordt er meer kennis verreikt op dit specifieke onderzoeksgebied. Het eerste deel van dit onderzoek zet de theoretische dimensies van dit onderzoek uiteen. De gegevens die hierin worden verzameld zijn de uitgangspunten voor de vorming van de onderzoekshypotheses.

Communicatie

Communicatie is een essentieel onderdeel van het menselijk bestaan. Door het uiten van woorden en zinnen, ofwel verbale communicatie, kunnen intenties kenbaar gemaakt worden tussen gesprekspartners. Wanneer de intenties tussen gesprekspartners begrepen worden, is er sprake van succesvolle, effectieve communicatie (Green, 1996). De intenties hoeven niet alleen geuit te worden via woorden en zinnen maar dit kan ook via non-verbale communicatie. Effectief communiceren is dus afhankelijk van wederzijds begrip tussen gesprekspartners (Green, 1996).

Er zijn verschillende theorieën te vinden over effectieve communicatie. De Common Ground Theory van Clark (1996) gaat uit van het idee dat wederzijdse kennis, overtuigingen en veronderstellingen essentieel zijn voor communicatie tussen gesprekspartners. Succesvolle communicatie vereist volgens deze theorie dat de gesprekspartners een gezamenlijk begrip moeten krijgen, ook wel *grounding*. Om deze *grounding* te bereiken zijn drie methoden te gebruiken. De eerste methode is dat de gesprekspartner een nieuwe inbreng toevoegt aan het gesprek. De tweede methode is bevestiging van acceptatie aan de gesprekspartner door bijvoorbeeld glimlachen, knikken, of woorden ter bevestiging (backchannels). De laatste methode is een verzoek om opheldering, de gesprekspartner vraagt om een opheldering van de ontvangen informatie. Naast deze drie methoden stelt de theorie van Clark (1996) ook dat de keuze van het medium invloed heeft op de succesvolle *grounding*. Zo zijn online communicatiemiddelen een potentiële barrière voor het ontstaan van wederzijds begrip. *Grounding* wordt sneller bereikt wanneer (non) verbale bevestigingen duidelijk te zien en te horen zijn. Via online communicatiemiddelen zijn deze bevestigingen lastigere op te merken waardoor *grounding* minder snel bereikt wordt (Clark, 1996).

De Communication Accommodation Theory (CAT) is een theorie over gedragsveranderingen die mensen maken om hun communicatie af te stemmen op hun gesprekspartner (Zhang & Giles, 2018). Dit houdt in dat gesprekspartners voortdurend elkaar observeren, evalueren en aannames baseren op spreekstijl, dialect en lichaamstaal. Het doel is meestal om zich aan elkaar aan te passen en verschillen te verkleinen om op deze manier waardering te krijgen van de ander en daarmee het succes van een gesprek te vergroten. Deze waardering wordt door onderzoek van Chen en Cegala (1994) uitgedrukt in sympathie, of door het succes van een gesprek te willen verbeteren. De theorie van Zhang en Giles (2018) richt zich op de verbanden tussen sociale aspecten, communicatie-efficiëntie en de identiteit van de spreker. Alle drie deze aspecten hebben invloed op de gemeenschappelijke basis die de gesprekspartners willen creëren tijdens de communicatie om het succes van een gesprek te

vergroten. Volgens het onderzoek zijn verschillende strategieën te onderscheiden voor mensen die interactie hebben. *Covergence* is een strategie waarbij je je communicatiegedrag aanpast aan degene met wie je aan het communiceren bent om zo meer gelijk te worden. *Maintenance* is een strategie waarbij men zijn/haar eigen communicatiestijl aanhoudt, ongeacht de communicatiestijl van de ander (Zhang & Giles, 2018).

De twee theorieën benadrukken het effect van wederzijds begrip en een gemeenschappelijke basis op de effectiviteit van communicatie. Beide theorieën hebben overeen dat de gesprekspartners op een lijn moeten zitten om het succes van een gesprek te vergroten. Volgens de Common Ground Theory gaat dit door een gezamenlijk begrip te krijgen tijdens een conversatie en volgens de CAT gaat dit door communicatie af te stemmen op je gesprekspartner. De theorieën laten zien dat effectief communiceren invloed heeft op het succes van een gesprek en daarbij dus ook de ervaring van het gesprek.

Gesprekservaring

Gesprekservaring is de percepties en reacties van een persoon op het gesprek en/of het verwachte gesprek (DIS, 2009). Dit houdt in hoe iemand reageert tijdens een gesprek of hoe iemand verwacht dat hij/zij gaat reageren. Om te beoordelen of de gesprekservaring succesvol is, moet worden gekeken naar de functie van het gesprek. Brown en Yule (1983) maken onderscheid in deze functies. De belangrijkste functie van een gesprek is volgens de auteurs het bevorderen en onderhouden van sociale relaties waarbij de overdracht van informatie de hoofdtaak is. Bij een conversatie met als doel tot een gezamenlijk begrip te komen, door bijvoorbeeld een uitvoerende taak is de overdracht van informatie ook een van de hoofdtaken. De deelnemers van deze conversatie kunnen verschillende ideeën hebben over de gesprekservaring. Bij een taakgericht gesprek is een evaluatie van de gesprekservaring gemakkelijker uit te voeren. Het doel van de interactie is vanzelfsprekender omdat de deelnemers van het gesprek met hetzelfde doel het gesprek in gaan en de taak tot een goed einde willen brengen (Krauss & Glucksberg, 1969; Chapanis, 1971; Chapanis, Ochsman & Parrish, 1972; Weeks & Chapanis, 1976; Clark & Wilkes-Gibbs, 1986; Schober & Clark, 1989).

Uit de theorie van CAT (Zhang & Giles, 2018) en de Common Ground Theory van (Clark, 1996) is gebleken dat gesprekservaring op verschillende manieren gemeten kan worden. De theorie van Clark (1996) is gericht op het ontstaan van wederzijds begrip die invloed heeft op het succes van een gesprek. Uit de theorie van CAT (Zhang & Giles, 2018) is gebleken dat gesprekspartners hun communicatie afstemmen op de ander om zo meer waardering te krijgen,

welke uitgedrukt kan worden in sympathie. Aan de hand van deze theorieën is geconcludeerd dat de gesprekservaring gemeten kan worden door ervaren sympathie, pro-sociaal gedrag, wederzijds begrip en geslaagdheid van een gesprek. De theorie van CAT (Zhang & Giles, 2018) heeft laten zien dat er naar drie verschillende aspecten kan worden gekeken wanneer je het succes van een gesprek wil vergroten, dit zijn sociale aspecten, communicatie-efficiëntie en de identiteit van de spreker. Vanuit deze theorie is geconcludeerd dat de indicatoren van de gesprekservaring onderverdeeld kunnen worden in twee onderdelen. Een onderdeel richt zich op de gesprekspartner en het andere onderdeel richt zich op de onderlinge communicatie. Sympathie en pro-sociaal gedrag richten zich op de gesprekspartner. Dit gaat er dus over hoe de ene gesprekspartner vindt dat de ander is of doet aan de hand van het gesprek. Gespreksbegrip en geslaagdheid van een gesprek richten zich op de onderlinge communicatie, dus hoe het gesprek ervaren en beoordeeld wordt.

Volgens Darwall (1998) is sympathie een reactie op een verhindering van het welzijn van een persoon. Daarbij toont hij/zij bezorgdheid voor deze persoon omwille van zijn/haar welzijn. Sympathie is dus een uiting naar de ander in het meevoelen met iemand anders en daarbij het idee geven dat je meeleeft. Een lage sympathie bij een persoon wordt vaak geassocieerd met problemen in sociale communicatie en interactie, wat leidt tot instabiele en verstoorte relaties (Blair, Mitchell & Blair, 2005).

Pro-sociaal gedrag hangt nauw samen met sympathie. Mensen die door andere aardig gevonden worden, vertonen doorgaans meer pro-sociaal gedrag (Somogyi et al., 2020). Pro-sociaal gedrag is gedrag ten behoeve van andermans welzijn dat door de persoon zelf geïnitieerd wordt en het uit zich in handelingen als bijvoorbeeld helpen en troosten (Zhou et al., 2007). Dit betekent in communicatie bijvoorbeeld de ander de ruimte geven om zich te uiten, de tijd te nemen om iets vanuit een ander perspectief te bekijken of de ander te helpen tijdens een gesprek. Deze soorten gedragingen kunnen de gesprekservaring van de ander positief beïnvloeden. Gespreksbegrip is een beoordeling in welke mate gesprekspartners waarnemen dat hun kennis overeenkomt over belangrijke aspecten van hun samenwerking. Communicatie is effectiever wanneer het gespreksbegrip beter is (Burtscher & Oostlander, 2019). Geslaagdheid van een gesprek is een omvattende term die de beoordeling laat zien hoe geslaagd iemand het gesprek vond. Al deze indicatoren samen kunnen dus een oordeel geven over de gesprekservaring tijdens een online audio of videogesprek.

Zichtbaarheid

Onlinecommunicatie via video of audio, ofwel video gemedieerde communicatie (VMC), verschilt van face-to-face communicatie. VMC bevindt zich in een online omgeving waar de gesprekspartners de camera en/of microfoon aan of uit kunnen zetten, wat verschilt van gewone face-to-face gesprekken. De zichtbaarheid tijdens VMC kan invloed hebben op het succes van de conversatie. (Online) visuele communicatie is volgens het onderzoek van Okdie et al (2011) nodig om verbondenheid tussen gesprekspartners te bereiken. Dit komt voornamelijk door oogcontact, gezichtsuitdrukkingen, stemintonatie en hoofdknikken. De Common Ground Theory beargumenteert dat de verbondenheid door bijvoorbeeld wederzijdse kennis/begrip tussen gesprekspartners essentieel is voor succesvolle communicatie tussen gesprekspartners (Clark, 1996). Uit onderzoek van Clark (1996) is gebleken dat de mediumkeuze impact heeft op de succesvolle communicatie. Zo is VMC een barrière voor het tot stand brengen van wederzijds begrip. De *grounding* vindt onder andere plaats door middel van verbale en non-verbale backchannels. Volgens het onderzoek wordt dit vertraagd door VMC waardoor minder snel succesvolle communicatie wordt bereikt.

Dat zichtbaarheid invloed heeft op het succes van een conversatie laat de Media Richness Theory van Daft en Lengel (1986) ook zien. De theorie gaat ervan uit dat de geslaagdheid van het overbrengen van een boodschap afhankelijk is van welk medium men gebruikt. Per medium verschilt de kracht om te communiceren en gedeeld begrip te krijgen. Daarnaast is, afhankelijk van de complexiteit van het bericht, een ander medium geschikt. Hoe ingewikkelder het bericht, hoe rijker het medium moet zijn. Volgens deze theorie zouden gesprekken zonder zichtbaarheid als minder rijk worden gezien dan gesprekken met zichtbaarheid. Dit voornamelijk omdat visuele sociale signalen bij zichtbaarheid, zichtbaar zijn. Hoe meer informatie kan worden gegeven door verbale of non-verbale signalen, hoe rijker het medium wordt. Onderzoek laat zien dat videochat qua mediarijksdom tussen telefoon en persoonlijke ontmoetingen bevindt (Kydd & Ferry, 1994).

Uit onderzoek van Boyle et al. (1994) is gebleken dat de zichtbaarheid van de gesprekspartner de informatieoverdracht verbetert in een probleemoplossende taak. Volgens het onderzoek kwam dit voornamelijk door de uitwisseling van visuele non-verbale signalen. Gesprekspartners die elkaar niet konden zien, maakten meer gebruik van deze signalen om hun gesprekspartner van meer feedback te voorzien. Uit het onderzoek is ook gebleken dat mensen flexibel zijn in communiceren in verschillende beperkingen. Zo is aangetoond dat men in staat is om zich aan te passen bij afwezigheid van visuele- of audiokanalen. Wanneer gesprekspartners elkaar niet konden zien, maakten zij meer gebruik van woorden en

beurtwisselingen om zo alsnog een succesvol gesprek te kunnen bereiken. Wanneer gesprekspartners elkaar wel kunnen zien kan de spreker de reacties van zijn/haar gesprekspartner zien. Hierdoor kan de spreker langer aan het woord zijn omdat hij niet voortdurend om verbale bevestiging van begrip hoeft te vragen. Echter, de afwezigheid van visuele kanalen brengt wel beperkingen met zich mee om tot een gemeenschappelijk begrip te komen. Het is dus lastiger om elkaar te begrijpen wanneer er geen mogelijkheid is tot visuele kanalen. De zichtbaarheid bevordert hierin het succes van de communicatie.

Gesprekspartners die van elkaar visuele signalen zoals gezichtsuitdrukkingen actief kunnen zien, zullen sneller de intentie van hun gesprekspartner interpreteren (Bruce, 1996). Gesprekken waarin sprekers elkaar niet kunnen zien, zorgen voor minder visuele aanwijzingen en dus minder communicatief succes omdat de mogelijkheden op wederzijds begrip beperkter zijn. Deze visuele signalen hebben als functie om te controleren of men elkaar begrijpt.

Backchannels

Visuele signalen als oogknipperen, hoofdknikken en vocale expressies zoals ‘uh-huh’, ‘yeah’ en ‘okay’ worden ook wel backchannels genoemd. Backchannels zijn een belangrijk mechanisme voor het in stand brengen van een gemeenschappelijke basis (Yngve, 1970). Uit de theorie van Common Ground en CAT is gebleken dat een gemeenschappelijke basis of wederzijds begrip essentieel is voor succesvolle communicatie (Clark, 1996; Zhang & Giles, 2018). Bij het ontbreken van visuele signalen, dus ook backchanneling, kan dit leiden tot een negatievere gesprekservaring (O’Conaill, Whittaker & Wilbur, 1993). Volgens Clark en Brennan (1991) helpen backchannels in het *grounding* proces. Dit zorgt er namelijk voor dat gesprekspartners elkaar makkelijker zullen begrijpen.

Backchannels zijn dus vocale en/of non-vocale signalen ter bevestiging dat iemand je hoort of begrijpt. De term backchannel is ontworpen om aan te geven dat er tijdens een gesprek twee communicatiekanalen gelijktijdig werkzaam zijn. De spreker is hierin het leidende en overheersende kanaal maar de luisteraar is ook aan het communiceren door backchannels te geven (Kyle, 2013). Backchannels maken dus deel uit van de menselijke interactie omdat mensen moeten samenwerken wanneer ze samen communiceren (Heinz, 2002).

Volgens onderzoek van Sacks en Schegloff (1979) dragen sprekers ook bij aan backchannels. Wanneer de spreker twijfelt of dien gehoord is, zal de spreker (on)bewust een stilte inlassen, en wachten op een backchannel van de luisteraar. De spreker heeft op dit moment bevestiging nodig voordat de spreker verder gaat in zijn verhaal. Wanneer de luisteraar op dit

moment niet aan backchannels doet, kan dit voor de spreker een onzekerheid met zich meebrengen. Backchannels wijzen meestal op een positief begrip tijdens een gesprek. De signalen zijn heel subtiel maar volgens de studie van Clark en Krych (2004) zijn deze signalen gevoelig en nodig als manier om positief bewijs van wederzijds begrip te leveren of te controleren. Een onderbreking van deze signalen kan nadelige effecten hebben tijdens de communicatie. Via audio zijn enkel verbale backchannels te horen. Non-verbale backchannels (bijvoorbeeld knikken) zijn hier niet zichtbaar. Wanneer gesprekspartners elkaar niet kunnen zien, moet de interactie via de audio lopen. Het beperken van zichtbaarheid lijkt volgens het onderzoek van Boyle et al (1994) op meer vertrouwen op verbale feedback. Gesprekspartners die elkaar niet kunnen zien, maken meer gebruik maken van verbale backchannels. De reden hiervoor is volgens het onderzoek dat wanneer gesprekspartners elkaar niet kunnen zien, zij moeten vertrouwen op wat zij horen in plaats van zien. Het gebruik van verbale backchannels, ter bevestiging van wederzijds begrip, wordt in dit geval belangrijker en dus ook meer gebruikt.

Wetenschappelijke relevantie

Uit voorgaande literatuuronderzoek is gebleken dat gesprekspartners een probleemoplossende taak beter uitvoeren wanneer zij elkaar kunnen zien (zichtbaarheid). Daarnaast is verbale-backchanneling vooral belangrijk wanneer mensen elkaar niet kunnen zien (niet zichtbaarheid) omdat non-verbale backchannels dan niet meer te zien zijn. Eerder onderzoek heeft de nadruk gelegd op backchannels als alleenstaande variabele. Er is echter weinig onderzoek gedaan naar het verband tussen non-verbale backchanneling en zichtbaarheid op de gesprekservaring. In deze studie wordt alleen aandacht gegeven aan de verbale backchannels en niet op non-verbale backchannels. Hier is voor gekozen omdat een deel van het onderzoek zonder zichtbaarheid wordt afgenomen en dan zijn geen non-verbale backchannels zichtbaar. Het doel van dit onderzoek is te kijken of zichtbaarheid en backchannels een effect hebben op (online) gesprekservaring. De onderzoeksvraag luidt daarom als volgt: *In welke mate hebben zichtbaarheid en de aanwezigheid van verbale backchannels invloed op de gesprekservaring in een online setting?*

Aan de hand van het literatuuronderzoek over de effecten van zichtbaarheid en backchanneling op de gesprekservaring, kunnen de volgende hypothesen worden geformuleerd:

H1: Zichtbaarheid heeft (onafhankelijk van backchanneling) een positief effect op de gesprekservaring

H2: Verbale backchanneling heeft (onafhankelijk van zichtbaarheid) een positief effect op de gesprekservaring

Doordat onderzoek heeft aangetoond dat verbale backchanneling belangrijker is wanneer mensen elkaar niet kunnen zien (Boyle et al., 1994), wordt verwacht dat het effect van backchanneling sterker zou kunnen zijn wanneer mensen elkaar niet kunnen zien, dan wanneer ze elkaar wel kunnen zien. Aan de hand van deze theorie is de volgende hypothese opgesteld:

H3: De rol van backchanneling is groter in de conditie waarbij je elkaar niet kan zien (niet zichtbaar).

De gesprekservaring wordt gemeten met verschillende indicatoren: sympathie, geslaagdheid van het gesprek, ervaren gedeeld begrip, pro-sociaal gedrag en geslaagdheid van de taak. Als bijkomende vraag wordt nog onderzocht in hoeverre deze indicatoren met elkaar correleren en hoe het aantal gevonden verschillen correleert met deze indicatoren. Vanuit de CAT van Zhang & Giles (2018) is gebleken dat er onderscheid wordt gemaakt in sociale en communicatieve aspecten. Het is dus interessant om te kijken hoe de indicatoren met elkaar correleren. Dit om inzicht te krijgen in de vraag in hoeverre sociale en communicatieve aspecten van gesprekservaring inderdaad aan elkaar gelinkt kunnen worden.

Methode

Onderzoeksontwerp

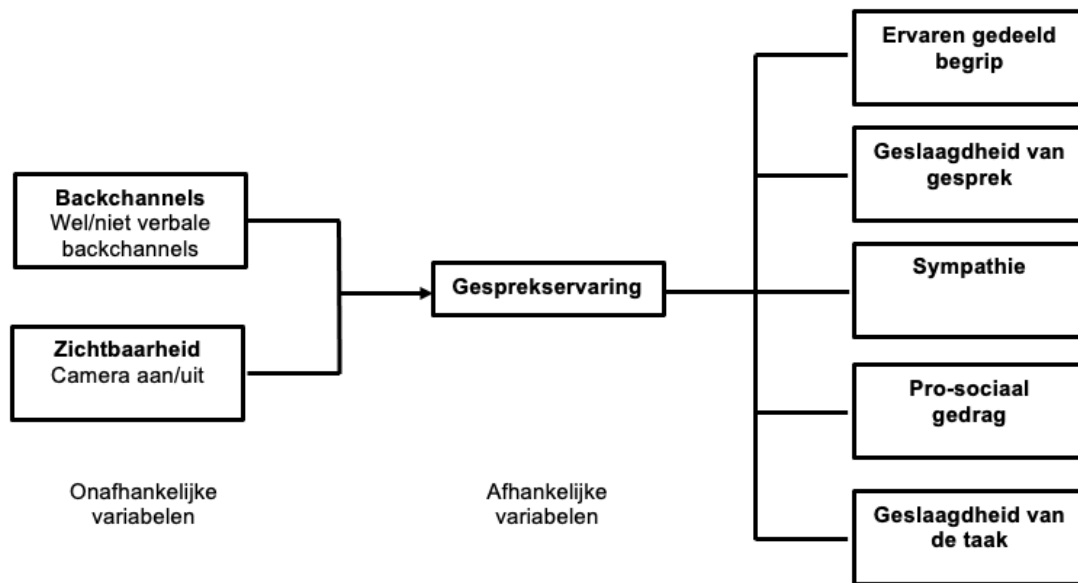
De participanten deden mee aan een experiment en moesten samen met een confederate een zoek-de-verschillen taak oplossen. Dit gebeurde in paren, één participant met één confederate. Achteraf kregen de participanten een vragenlijst om hiermee de gesprekservaring te meten.

Experimenten die tot doel hebben om gesprekken te modelleren maken vaak gebruik van een confederate. Een confederate is een persoon die een participant lijkt te zijn maar in werkelijkheid deel uitmaakt van het onderzoeksteam. De confederate laat de participanten geloven dat zij mede-participanten zijn (Kuhlen & Brennan, 2012). Het onderzoek van Kuhlen en Brennan (2012) laat de voor- en nadelen van het gebruik van een confederate zien. Een gecontroleerde situatie om taalverwerking te kunnen analyseren is een voordeel. Daar tegenover staat dat de validiteit van een onderzoek met een confederate soms in twijfel wordt getrokken omdat de confederate het gedrag van de participanten onbedoeld kan beïnvloeden of omdat participanten door kunnen hebben dat ze met een confederate praten. Om dit tegen te gaan, is de confederate voorafgaand van het onderzoek opgeleid. Tijdens deze kleine opleiding oefende de confederate het gesprek dat gevolgd ging worden. Op deze manier was de confederate goed voorbereid voor het experiment en zijn de nadelen van een confederate beperkter gebleven.

De onafhankelijke variabelen waren backchanneling en zichtbaarheid en de afhankelijke variabele was gesprekservaring, welke onderverdeeld was in vijf indicatoren: sympathie, geslaagdheid van het gesprek, ervaren gedeeld begrip, pro-sociaal gedrag en geslaagdheid van de taak. De onafhankelijke variabelen (backchanneling en zichtbaarheid) waren verdeeld over de participanten in een tussenproefpersoonontwerp. Elk participant was aan een niveau van de onafhankelijke variabele blootgesteld. Dit hield in dat een groep participanten blootgesteld werd aan wel backchanneling en camera aan (conditie 1), een groep participanten aan geen backchanneling en camera aan (conditie 2), een groep participanten aan wel backchanneling en camera uit (conditie 3) en een groep participanten aan geen backchanneling en camera uit (conditie 4). Dit kwam dus neer op 4 condities. In onderstaand figuur (1) zijn alle variabelen (met de vijf indicatoren) weergegeven in een conceptueel model.

Figuur 1

Conceptueel model



Materiaal

De taak die uitgevoerd werd door de participanten is een “zoek-de-verschillen” taak. De participanten zaten in een Zoom-meeting met een confederate terwijl de participanten niet wisten dat dit een confederate was. Samen moesten zij de zoek-de-verschillen taak oplossen. Het plaatje dat werd gebruikt voor de zoek-de-verschillen taak werd gehaald van www.phon.ucl.ac.uk (zie appendix 1). Hierop staan verschillende zoek-de-verschillen plaatjes, ook wel Diapix genoemd. Diapix wordt gebruikt om spontane spraakinteracties tussen twee deelnemers uit te lokken. De deelnemers moesten proberen uit te zoeken welke verschillen er waren tussen de plaatjes, zonder het plaatje van hun gesprekspartner te zien (Baker & Hazan, 2011).

Proefpersonen

40 proefpersonen deden mee aan het experimenteel onderzoek. In verband met de taak die werd uitgevoerd was het van belang dat de proefpersonen onderling dezelfde taal spraken voor het wederzijdse begrip. Om deze reden was gekozen voor Nederlandssprekende proefpersonen. In eerste instantie moest de gemiddelde leeftijd van de proefpersonen variëren tussen de 18 en ongeveer 30 jaar oud. De verwachting was dat homogene data het beste verzameld kon worden wanneer de leeftijdsverschillen zo min mogelijk zijn. Op deze manier werden hiërarchie- en communicatieverschillen tussen verschillende leeftijdsgroepen zoveel

mogelijk beperkt. De jongste participant was uiteindelijk 19 jaar oud en de oudste 30 jaar oud, met een gemiddelde leeftijd van 22.6. De gemiddelde leeftijden per conditie zijn te zien in Tabel 1.

Tabel 1.

Verdeling van achtergrond kenmerken per conditie (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau)

	Conditie 1:	Conditie 2:	Conditie 3:	Conditie 4:
	Wel backchannels	Geen backchannels	Wel backchannels	Geen backchannels
	Wel zichtbaarheid	Wel zichtbaarheid	Geen zichtbaarheid	Geen zichtbaarheid
	(n = 11)	(n = 10)	(n = 9)	(n = 10)
	Frequentie (%)	Frequentie (%)	Frequentie (%)	Frequentie (%)
Leeftijd M (SD)	22.64 (1.12)	21.90 (1.66)	22.78 (1.48)	23.20 (3.08)
Geslacht				
Man	3 (27.3%)	3 (30%)	3 (33.3%)	3 (30%)
Vrouw	8 (72.7%)	7 (70%)	6 (66.7%)	7 (70%)
Anders	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Opleidingsniveau				
Middelbare school	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
MBO	1 (9.1%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)
HBO	3 (27.3%)	5 (50%)	3 (33.3%)	5 (50%)
Universiteit	7 (63.6%)	5 (50%)	6 (66.7%)	3 (30%)
Geen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Omdat verwacht werd dat verschillende genders mogelijk anders met elkaar communiceerde, waren de genders van de participanten eerlijk verdeeld over de vier condities. Deze verdeling is te zien in Tabel 1. Naast de verdeling van geslacht, zijn de opleidingsniveaus van de participanten ook in kaart gebracht (zie Tabel 1). Hierop is te zien dat alle participanten geschoold zijn.

De proefpersonen werden geworven via sociale contacten van de onderzoekers. Denk hierbij aan mede studenten, vrienden, vriendinnen, teamgenoten en/of collega's. Tijdens het experiment werd ervoor gezorgd dat de proefpersoon en de confederate elkaar niet kenden om zo de betrouwbaarheid van het onderzoek te kunnen waarborgen. De proefpersonen kwamen uiteindelijk willekeurig in een conditie terecht maar zijn wel op gender gesorteerd per conditie. Het was belangrijk dat de proefpersonen in bezit waren van een elektronisch apparaat waar de applicatie Zoom op te downloaden was, een camera aanwezig was en een microfoon op aanwezig was.

Instrumentatie

De afhankelijke variabele was gesprekservaring en dit was een index variabelen die is samengesteld uit meerdere aparte indicatoren. De indicator ‘Sympathie’ werd gemeten aan de hand van de vertaalde en aangepaste Likeability Scale van Reysen (2015); deze werd gemeten met een zevenpunts Likertschaal bestaande uit tien items (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). De indicator ‘Geslaagdheid van het gesprek’ werd gemeten aan de hand van de vertaalde en aangepaste schaal voor waargenomen communicatief succes van Messner (2015); deze werd gemeten met een vijfpunts Likertschaal bestaande uit zes items (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). De indicator ‘Geslaagdheid van de taak’ werd gemeten aan de hand van een schaal voor waargenomen communicatief succes (Kootstra, 2021); deze werd gemeten met een vijfpunts Likert-schaal bestaande uit vijf items (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). Twee vragen waren aangepast omdat deze vragen gingen over het communiceren in een andere taal. Aangezien in dit onderzoek de taal van de participanten gelijk was, waren deze vragen aangepast naar ‘communiceren met mensen die ik ken’. De indicator ‘Ervaren gedeeld begrip’ werd gemeten aan de hand van de vertaalde en aangepaste versie van Perceived mutual agreement (Burtscher & Oostlander, 2019); deze werd gemeten met een zevenpunts Likertschaal bestaande uit vijf items (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). De indicator ‘Pro-sociaal gedrag’ werd gemeten aan de hand van de vertaalde en aangepaste versie van prosocialness for adults schaal van Capara et al. (2005); deze werd gemeten op een vijfpunts Likertschaal bestaande uit 16 items (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). Alle vragenlijsten zijn in de bijlage te vinden (appendix 2).

De vragenlijsten werden via de Cronbach’s Alpha getest om vast te stellen of de vragen betrouwbaar genoeg waren. Uit deze toets was gekomen de betrouwbaarheid van sympathie bestaande uit tien items was goed: $\alpha = .93$. Het gemiddelde van die tien items was gebruikt voor de indicator sympathie, die in de verdere analyses was gebruikt. De betrouwbaarheid van de geslaagdheid van het gesprek bestaande uit zes items was adequaat: $\alpha = .79$. Het gemiddelde van die zes items was gebruikt voor de indicator geslaagdheid van het gesprek, die in verdere analyses was gebruikt. De betrouwbaarheid van de geslaagdheid van de taak bestaande uit vijf items was adequaat: $\alpha = .77$. Het gemiddelde van die vijf items was gebruikt voor de indicator geslaagdheid van de taak, die in verdere analyses was gebruikt. De betrouwbaarheid van ervaren gedeeld begrip bestaande uit vijf items was adequaat: $\alpha = .79$. Het gemiddelde van die vijf items was gebruikt voor de indicator ervaren gedeeld begrip, die in verdere analyses was gebruikt. De betrouwbaarheid van pro-sociaal gedrag bestaande uit 16 items was goed: $\alpha = .88$.

Het gemiddelde van die 16 items was gebruikt voor de indicator pro-sociaal gedrag, die in verdere analyses was gebruikt.

Procedure

Het experiment werd gehouden in de online ruimte 'Zoom'. Alle participanten moesten van tevoren toestemming geven voor deelname aan het onderzoek via een 'informed consent'-formulier (zie appendix 3). Voorafgaand aan het onderzoek kregen de participanten twee e-mails (zie appendix 4). In de eerste informatiemail stond een korte uitleg geschreven over het onderzoek. In de tweede instructiemail stond een meer duidelijkere uitleg en instructie over het onderzoek, of de participanten hun camera wel of niet aan moesten zetten, hun participantennummer, de Zoomlink en het plaatje voor de uit te voeren taak stond ook in deze mail. In de mail stond duidelijk dat de participanten het plaatje niet op hetzelfde device mochten hebben waarop zij ook de Zoom open hadden staan. In de mail werd niet verteld wat het doel van het onderzoek was maar enkel wat de proefpersonen moesten doen. In de mail werd daarnaast ook verteld dat de participanten de applicaties Zoom moesten downloaden.

Wanneer de participanten in de Zoom-meeting kwamen, werden ze als eerst verwelkomd door een testleider (een van de onderzoekers). De confederate was hier ook gelijk bij en deed vanaf dat moment al alsof hij/zij ook participant was. De participant kreeg dan nogmaals een uitleg over wat hij/zij moest gaan doen. De participanten mochten hun telefoon of uitgeprinte versie van het plaatje erbij houden. De testleider startte de tijd en de participant moest met de confederate samen zoveel mogelijk zoek-de-verschillen vinden. Hier kregen zij 5 minuten voor. Voorafgaand aan het onderzoek was getest hoelang je er ongeveer over zou doen om alle verschillen te vinden en dat was iets meer dan 5 minuten. Daarom is uiteindelijk gekozen voor 5 minuten omdat het niet nodig was om alle verschillen te vinden. Tijdens de 5 minuten werd door de testleider het gesprek geëvalueerd via een testleider formulier (zie appendix 5). Na de 5 minuten onderbrak de testleider de taak. De testleider gaf aan dat de participanten een vragenlijst moesten invullen en dat ze daarvoor in een break-out room geplaatst werden. Op deze manier leek het alsof de confederate ook in een break-out room werd geplaatst zonder dat dit ook daadwerkelijk gebeurde. De link van de vragenlijst werd door de testleider in de chat van de break-out room geplaatst. De participant vulde hierna de vragenlijst in en moest op het knopje 'ask for help' drukken wanneer hij/zij klaar was. De testleider kwam dan weer terug in de break-out room en samen sloten ze het experiment af.

Afhankelijk in welke conditie de participant zich bevond, stond de camera aan/uit of deed de confederate wel/niet aan backchanneling. Wanneer de confederate niet aan backchanneling deed mocht de confederate geen geluiden ter bevestiging van wat de gesprekspartner zei geven. De confederate mocht wel terugpraten maar enkel in meerdere woorden of zinnen reageren, zonder daarbij begrip te bevestigen. Woorden als “okay”, “goed”, “uhu”, “hmm” mochten door de confederate niet gebruikt worden bij de niet-backchannel conditie. Bij de conditie waar backchanneling wel werd toegepast, moest de confederate juist wel gebruik maken van deze woorden.

Statistische toetsing

De toets die in SPSS werd uitgevoerd om de hypothesen te toetsen was een tweeweg (twee x twee) between participants ANOVA, afzonderlijk per afhankelijke variabele. Zichtbaarheid en backchanneling waren de onafhankelijke variabelen. De gemiddelde score van de indicatoren, dus de uitkomsten van de vragenlijst, waren de afhankelijke variabelen, en bepaalden uiteindelijk de resultaten van dit onderzoek. Daarnaast werden Pearson correlaties berekend tussen de indicatoren geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip. Het aantal gevonden verschillen was ook meegenomen in de correlaties. De gevonden verschillen behoorden niet tot de indicatoren van gesprekservaring maar konden wel interessante resultaten geven over de correlaties met de indicatoren.

Resultaten

Het doel van het onderzoek was vaststellen in welke mate backchannels en zichtbaarheid invloed hebben op de gesprekservaring. In dit hoofdstuk staan alle resultaten van de uitgevoerde toetsen. De beschrijvende statistieken per conditie staan weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2

Gemiddelden en standaarddeviaties van de indicatoren geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip per conditie

	Conditie 1: Wel backchannels Wel zichtbaarheid <i>M (SD)</i>	Conditie 2: Geen backchannels Wel zichtbaarheid <i>M (SD)</i>	Conditie 3: Wel backchannels Geen zichtbaarheid <i>M (SD)</i>	Conditie 4: Geen backchannels Geen zichtbaarheid <i>M (SD)</i>
Geslaagdheid van de taak	4.00 (.59)	3.70 (.58)	4.18 (.80)	3.54 (.63)
Geslaagdheid van het gesprek	4.44 (.34)	4.35 (.60)	4.57 (.51)	4.57 (.41)
Sympathie	5.05 (.35)	5.15 (.88)	4.98 (.82)	4.78 (.93)
Pro-sociaal gedrag	3.86 (.19)	3.61 (.55)	3.54 (.41)	3.69 (.36)
Ervaren gedeeld begrip	5.56 (.53)	5.86 (.73)	5.76 (.67)	5.32 (.77)

Geslaagdheid van de taak

Een tweeweg ANOVA-analyse met de aanwezigheid van backchannels en zichtbaarheid als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op de ervaren geslaagdheid van de taak ($F(1,36) = .002, p = .966$). Er bleek wel een significant hoofdeffect van backchannels ($F(1,36) = 5.19, p = .029$). Participanten die wel backchannels hoorden ($M = 4.09, SD = .15$) ervoeren de geslaagdheid van de taak als hoger dan de participanten die geen backchannels hoorden ($M = 3.62, SD = .15$). Het interactie-effect tussen zichtbaarheid en backchannels was niet significant ($F(1,36) = .67, p = .417$).

Geslaagdheid van het gesprek

Een tweeweg ANOVA-analyse met de aanwezigheid van backchannels en zichtbaarheid als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op de ervaren geslaagdheid van het gesprek ($F(1,36) = .71, p = .404$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van backchannels ($F(1,36) = .44, p = .512$). Het interactie-effect tussen zichtbaarheid en backchannels was niet significant ($F(1,36) = .004, p = .952$).

Sympathie

Een tweeweg ANOVA-analyse met de aanwezigheid van backchannels en zichtbaarheid als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op sympathie ($F(1,36) = .801, p = .377$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van backchannels ($F(1,36) = .04, p = .850$). Het interactie-effect tussen zichtbaarheid en backchannels was niet significant ($F(1,36) = .38, p = .540$).

Pro-sociaal gedrag

Een tweeweg ANOVA-analyse met de aanwezigheid van backchannels en zichtbaarheid als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op pro-sociaal gedrag ($F(1,36) = .90, p = .350$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van backchannels ($F(1,36) = .14, p = .709$). Het interactie-effect tussen zichtbaarheid en backchannels was niet significant ($F(1,36) = 2.57, p = .118$).

Ervaren gedeeld begrip

Een tweeweg ANOVA-analyse met de aanwezigheid van backchannels en zichtbaarheid als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op ervaren gedeeld begrip ($F(1,36) = .73, p = .398$). Er bleek ook geen significant hoofdeffect van backchannels ($F(1,36) = .135, p = .716$). Het interactie-effect tussen zichtbaarheid en backchannels was niet significant ($F(1,36) = 2.78, p = .104$).

Correlaties

De correlaties tussen alle indicatoren en aantal gevonden verschillen staan in Tabel 3.

Tabel 3

Correlaties tussen geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag, ervaren gedeeld begrip, en het aantal gevonden verschillen (N = 40)

Indicatoren	1	2	3	4	5	6
Geslaagdheid van de taak	X					
Geslaagdheid van het gesprek	.528**	X				
Sympathie	.283	.482**	X			
Pro-sociaal gedrag	.223	.519**	.528**	X		
Ervaren gedeeld begrip	.457**	.421**	.634**	.370*	X	
Aantal gevonden verschillen	.368*	.035	-.158	-.176	.181	X

* $p < .050$ ** $p < .010$

Zoals te zien in Tabel 3 waren significante correlaties gevonden tussen de geslaagdheid van de taak en geslaagdheid van het gesprek ($r(40) = .53, p = <.001$), sympathie en geslaagdheid van het gesprek ($r(40) = .48, p = .002$), pro-sociaal gedrag en geslaagdheid van het gesprek ($r(40) = .52, p = <.001$), pro-sociaal gedrag en sympathie ($r(40) = .53, p = <.001$), geslaagdheid van de taak en ervaren gedeeld begrip ($r(40) = .46, p = .003$), geslaagdheid van het gesprek en ervaren gedeeld begrip ($r(40) = .42, p = .007$), ervaren gedeeld begrip en sympathie ($r(40) = .63, p = <.001$), ervaren gedeeld begrip en pro-sociaal gedrag ($r(40) = .37, p = .019$), geslaagdheid van de taak en aantal verschillen ($r(40) = .37, p = .019$). Al deze correlaties waren positief. Kortom, naarmate de ene indicator hoger beoordeeld werd, werd de andere indicator ook hoger beoordeeld.

Conclusie en Discussie

Deze studie had tot doel de effecten van zichtbaarheid en de aanwezigheid van backchannels op de gesprekservaring na te gaan. Hierin werd de gesprekservaring opgedeeld in verschillende indicatoren: geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip. Alvorens het onderzoek werd uitgevoerd zijn drie hypothesen en een onderzoeksvraag opgesteld. Op basis van de hypothesen, de onderzoeksvraag en de resultaten uit het onderzoek worden in dit hoofdstuk de conclusies getrokken.

Volgens hypothese 1 heeft zichtbaarheid (onafhankelijk van backchanneling) een positief effect op de gesprekservaring. Deze hypothese kan op basis van de huidige data niet bevestigd worden. Participanten die de camera aan moesten doen tijdens het experiment ervaarde geen betere, maar ook geen slechtere, gesprekservaring. Dit is in tegenstelling met de bevindingen van eerder onderzoek van bijvoorbeeld Anderson en Newlands (1994) die bevonden dat de zichtbaarheid van de gesprekspartner de informatieoverdracht verbeterde in een probleemoplossende taak.

Hypothese 2 verwachtte dat verbale backchanneling (onafhankelijk van zichtbaarheid) een positief effect op de gesprekservaring had. Meerdere indicatoren van gesprekservaring zijn gemeten. Uit deze metingen is gekomen dat participanten die wel backchannels hoorden de geslaagdheid van de taak significant hoger beoordeelden dan de participanten die geen backchannels hoorden. Dit staat in lijn met eerdere gevonden theorieën. Bijvoorbeeld volgens het onderzoek van O'Conaill, Whittaker en Wilbur (1993), die laten zien dat het ontbreken van backchannels kan leiden tot een negatievere gesprekservaring. In deze studie is de geslaagdheid van de taak een indicator van de gesprekservaring. Geconcludeerd kan worden is dat de huidige studie, de theorie van O'Conaill, Whittaker en Wilbur (1993) ondersteund. Volgens Heinz (2002) is het geven van de juiste backchannels een vereiste bijdrage wanneer je samen communiceert. Volgens het onderzoek zijn backchannels essentieel voor een succesvol gesprek. Dit staat wederom in lijn met de bevindingen van de huidige studie. De bevindingen dat backchannels invloed hebben op de communicatie komt ook uit het onderzoek van Clark en Krych (2004). Zij onderzochten ook de invloed van backchannels tijdens conversaties. Uit het onderzoek is gekomen dat backchannels heel subtiel zijn maar wel nodig als manier om positief bewijs van wederzijds begrip te leveren of te controleren. Het onderzoek van Clark en Krych (2004) is dus gericht op het wederzijds begrip. Hier zijn in de huidige studie geen significante resultaten uit gekomen, evenals op de andere indicatoren van gesprekservaring.

Hypothese 3 nam aan dat de rol van backchanneling groter is in de conditie waarbij je elkaar niet kan zien (niet zichtbaar). Er zijn geen significante resultaten gevonden om dit te bevestigen. De hypothese kan dus op basis van de huidige data niet bevestigd worden.

De onderzoeksvraag bevroeg in welke mate zichtbaarheid en de aanwezigheid van verbale backchannels invloed hebben op de gesprekservaring in een online setting. Uit de resultaten is naar voren gekomen dat de rol van zichtbaarheid geen invloed heeft op de gesprekservaring. De aanwezigheid van verbale backchannels heeft deels invloed op de gesprekservaring. Daarnaast kwam naar voren dat het interactie-effect voor de gesprekservaring in een online setting niet optrad. Eerder onderzoek van Boyle et al. (1994) heeft aangetoond dat backchanneling belangrijker is wanneer mensen elkaar niet kunnen zien. Deze eerdere bevindingen kunnen met de resultaten van de huidige studie noch bevestigd, noch ontkend worden.

Ondanks dat het onderzoek niet alle vooropgestelde hypothesen heeft kunnen bevestigen zijn er toch een aantal interessante bevindingen naar voren gekomen. Uit de resultaten van alle Pearson's correlaties is gebleken dat verschillende significante correlaties bestaan tussen de indicatoren die in deze studie de gesprekservaring meten. Ten eerste was de beoordeling hoger van de geslaagdheid van het gesprek wanneer het ervaren gedeeld begrip ook een hogere beoordeling kreeg. Deze bevindingen sluiten aan bij de eerdere studies die aantoonen dat gesprekspartners tot een gezamenlijk begrip moeten komen om succesvolle communicatie te ervaren (Clark, 1996). Echter, de studie van Clark (1996) richt zich op succesvolle communicatie en in de huidige studie gaat het om de geslaagdheid van het gesprek. Geslaagdheid van het gesprek kan daarentegen wel gezien worden als onderdeel van succesvolle communicatie.

Tussen sympathie en pro-sociaal gedrag bevond een positieve correlatie, oftewel wanneer sympathie hoger beoordeeld werd, werd pro-sociaal gedrag ook hoger beoordeeld. Pro-sociaal gedrag en sympathie hangen nauw samen. Uit de studie van Somogyi et al. (2020) kwam naar voren dat mensen die door andere aardig gevonden worden, doorgaans meer pro-sociaal gedrag vertonen. Dit hangt samen met de gevonden correlaties uit huidig onderzoek.

Een belangrijke constatering bij de correlaties is dat er ook correlaties zijn tussen taak-constructen en sociale constructen. Zoals eerder benoemd kan volgens de CAT van Zhang en Giles (2018) de indicatoren van gesprekservaring onderverdeeld worden in sociale en taak constructen. In de inleiding zijn deze onderverdeeld in sympathie en pro-sociaal gedrag die zich richten op het sociale construct en ervaren gedeeld begrip, geslaagdheid van de taak en geslaagdheid van een gesprek die zich richten op het taak construct. De correlaties tussen de

taak constructen en sociale constructen zijn sympathie en geslaagdheid van het gesprek, sympathie en ervaren gedeeld begrip, pro-sociaal gedrag en geslaagdheid van het gesprek en als laatste pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip. Dit laat zien dat deze verschillende taakgerichte en sociaalgerichte constructen goed aan elkaar gelinkt kunnen worden voor deze correlaties en dat dit dus overeenkomst met de theorie van Zhang en Giles (2018).

Er zijn dus veel significante correlaties gevonden. Opvallend is dat er relatief weinig significante correlaties zijn tussen het aantal gevonden verschillen en de vijf indicatoren. Mogelijk heeft het soort taak dat uitgevoerd wordt, hier invloed op. De taak die tijdens dit experiment is uitgevoerd is een relatief eenvoudige taak, waar niet veel gecommuniceerd wordt in een korte tijd. Een complexere taak die langer duurt en waar meer communicatie bij nodig is, heeft mogelijk invloed op het aantal correlaties bij de gevonden verschillen. Volgens de Media Richness Theory van Daft en Lengel (1986) is voor de complexiteit van het bericht, ofwel taak in dit onderzoek, een ander medium geschikt. De taak die in dit onderzoek werd uitgevoerd was dus vrij eenvoudig, terwijl een rijk medium werd gebruikt. Met een complexere taak en een rijk medium of juist een eenvoudige taak en een minder rijk medium, zouden andere resultaten gevonden kunnen worden.

Beperkingen en vervolgonderzoek

Een reden voor de bevindingen die niet overeenkomen met de hypothesen zou kunnen zijn dat de steekproef relatief klein was. Om meer duidelijke resultaten te vinden met een experiment is een grotere steekproef nodig.

Een andere beperking is dat de participanten een vragenlijst over hun gesprekspartner moesten invullen terwijl zij net uit het experiment kwamen. Ondanks dat de vragenlijst anoniem was, kan het zijn dat de participanten het lastig of ongemakkelijk vonden om eerlijk antwoord te geven op de vragen en gaven zij sociaal gewenste antwoorden. Als dit onderzoek zou worden herhaald, zou tijdens het experiment nog een keer benadrukt moeten worden dat de participanten anoniem de vragenlijst invullen en dat de participanten hun eigen mening mogen geven. Daarnaast zou gebruik gemaakt kunnen worden van andere methodes of vragenlijsten. Bijvoorbeeld de zogenaamde ‘forced choice’ vragenlijsten. Dit zijn vragenlijsten met stellingen waarbij je altijd een van de twee stellingen moet kiezen. Hierbij kunnen de participanten niet, zoals bij een Likert-schaal, een sociaal gewenst antwoord geven als ‘zeer mee eens’. Op deze manier worden sociaal gewenst antwoorden beperkter (Smyth et al., 2006). Veel participanten vonden daarnaast de vragenlijst lastig te beantwoorden over iemand die je maar vijf minuten

hebt gezien. Het kan zijn dat de vragen uit de vragenlijst niet helemaal geschikt waren voor dit experiment. Dit zou verder onderzoek moeten laten blijken.

Zoals eerder vermeld heeft het gebruik van een confederate zijn nadelen. Deze nadelen zijn zo goed mogelijk voorkomen door de opleiding, maar toch kan de validiteit van het onderzoek door het gebruik van een confederate in twijfel worden getrokken. De participanten kunnen bijvoorbeeld onbedoeld beïnvloed raken doordat ze met een confederate praten. Daarnaast kan het zijn dat de participanten doorhebben dat ze met een confederate praten. Uit de resultaten is gekomen dat twee participanten door hebben gehad dat ze met een van de onderzoekers aan het praten waren. Bij een volgend onderzoek is er dus meer opleiding/oefening nodig voor de confederate om dit te voorkomen.

Naast de bovenstaande beperkingen zijn er ook ideeën voor een vervolgonderzoek. Het zou interessant kunnen zijn om het verschil tussen een online platform als Zoom te vergelijken met een fysiek experiment. Huidige studie was enkel via het online platform, Zoom. Wanneer je de ene helft van de participanten via Zoom het experiment laat uitvoeren en de andere helft via face-to-face kan je ook nog meten wat het effect van een online platform is ten opzichte van fysieke communicatie. In de huidige studie is alleen onderzoek gedaan naar verbale backchannels. Non-verbale backchannels waren in dit onderzoek niet relevant geweest omdat in een niet-zichtbare conditie non-verbale backchannels niet zichtbaar zijn. In een vervolgonderzoek is het interessant om te kijken wat de invloed is van verbale en non-verbale backchannels op de gesprekservaring. Via Zoom zijn non-verbale backchannels misschien lastig op te merken dus dan zou dit experiment fysiek uitgevoerd moeten worden. Volgens de CAT van Zhang en Giles (2018) is *convergence* een strategie waarbij je je communicatiegedrag aanpast aan degene met wie je aan het communiceren bent om zo meer gelijk te worden. *Maintenance* is daarentegen een strategie waarbij men zijn/haar eigen communicatiestijl aanhoudt, ongeacht de communicatiestijl van de ander. De confederate hield in de huidige studie zijn/haar eigen communicatiestijl aan, dus deed aan *maintenance*. Voor een vervolgstudie is het interessant om te kijken aan welke strategie de gesprekspartner van de confederate zich houdt. Past de gesprekspartner zich juist aan (*convergence*) of houdt hij/zij zich ook aan de eigen communicatiestijl (*maintenance*).

De gevonden resultaten van de huidige studie kunnen worden gezien als een bevestiging op dit specifieke onderzoeksgebied. Deze studie bevestigt deels de resultaten met betrekking tot het gebruik van backchannels ten opzichte van eerdere studies. Deze bevindingen versterken dus de kennis op dit onderzoeksgebied. Daarnaast heeft dit onderzoek laten zien dat de gesprekservaring inderdaad gemeten kan worden met de vijf indicatoren (geslaagdheid van de

taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, pro-sociaal gedrag en ervaren gedeeld begrip).
Voor een nieuwe of andere studie kan dat dus weer gebruikt worden.

Literatuurlijst

- Baker, R. & Hazan, V. (2011). DiapixUK: Task materials for the elicitation of multiple spontaneous speech dialogs. *Behavior Research Methods*, 43(3), 761-70.
[https://doi.org/ 10.3758/s13428-011-0075-y](https://doi.org/10.3758/s13428-011-0075-y)
- Blair, R. J. R., Mitchell, J. and Blair, K. 2005. *The psychopath: Emotion and the brain*, Oxford, UK: Blackwell.
- 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://ru.idm.oclc.org/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/effects-visibility-on-dialogue-performance/docview/1299116098/se-2?accountid=11795>
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
- Bruce, V. (1996). 'The role of the face in communication: implications for video-phone design. *Interacting with Computers*, 8(2), 166-176. [https://doi.org/10.1016/0953-5438\(96\)01026-0](https://doi.org/10.1016/0953-5438(96)01026-0)
- Burtscher, M. J., & Oostlander, J. (2019). Perceived mutual understanding (PMU): Development and initial testing of a German short scale for perceptual team cognition. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(1), 98–108.
<https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000360>
- Capara, G.V., Steca, P., Zelli, A., & Capanna, C. (2005). A New Scale for Measuring Adults' prosocialness. *European Journal of Psychological Assessment*, 21(2), 77-89.
<https://doi.org/10.1027/1015-5759.21.2.77>
- Chen, L., & Cegala, D. (1994). Topic Management, Shared Knowledge and Accommodation: A Study of Communication Adaptability, *Research on Language and Social Interaction*, 27(4), 389-417. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2704_4
- Chapanis, A. (1971). Prelude to 2001: Explorations in human communication. *American Psychologist*, 26, 949-961.
- Chapanis, A., Ochsman, R. B., Parrish, R. N., & Weeks, G. D. (1972). Studies in interactive communication: 1. The effects of four communication modes on the behaviour of teams during cooperative problem solving. *Human Factors*, 14(6), 487-509. <https://doi.org/10.1177/001872087201400601>
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge university press.

- Clark, H. H., & Brennan, S. E. (1991). Grounding in communication. *Perspectives on Socially Shared Cognition*, 127-149. <https://doi.org/10.1037/10096-006>
- Clark, H. H., & Krych, M. A. (2004). Speaking while monitoring addressees for understanding. *Journal of memory and language*, 50(1), 62-81. <https://doi.org/10.1016/j.jml.2003.08.004>
- Clark, H. H., & Wilkes-Gilbbs, D. (1986). Referring as a collaborative process. *Cognition*, 22, 1-39. [https://doi.org/10.1016/0010-0277\(86\)90010-7](https://doi.org/10.1016/0010-0277(86)90010-7)
- Daft, R., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science*, 31(5), 554-571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Darwall, S. (1998). Empathy, Sympathy, Care. *Philosophical Studies: An International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition*, 89(2/3), 261–282. <http://www.jstor.org/stable/4320822>
- DIS, I. (2009). Ergonomics of human system interaction. *Human-centred design for interactive systems*.
- Green, G. M. (1996). Pragmatics and Natural Language Understanding. *Behavioral Sciences, Language & Literature*. <https://doi.org/10.4324/9780203053546>
- Heinz, B. (2002). “Backchannel responses as strategic responses in bilingual speakers’ conversations”. *Journal of Pragmatics*, 35(7), 1113-1142. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00190-X](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00190-X)
- Kootstra, G. J. (2021). Bachelorkring. *Radboud University*.
- Krauss, R. H., & Glucksberg, S. (1969). The development of communication. *Child Development*, 40, 255-266.
- Kuhlen, A. K. & Brennan, S. E. (2012). Language in dialogue: when confederates might be hazardous to your data. *Psychonomic Bulletin & Review*, 20(1), 54-72. <https://doi.org/10.3758/s13423-012-0341-8>
- Kydd, C. T., & Ferry, D. L. (1994). Managerial use of video conferencing. *Information & Management*, 27(6), 369-375. [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(94\)90017-5](https://doi.org/10.1016/0378-7206(94)90017-5)
- Kyle, A. (2013). Humming Along. *Contemporary Psychoanalyses*, 48(1), 100-117. <https://doi.org/10.1080/00107530.2012.10746491>
- Libbenga, J. (2020). 2020: ineens gingen we massaal beeldbellen en videovergaderen. <https://www.emerce.nl/nieuws/2020-hoe-massaal-gaan-videovergaderen>
- Messner, W. (2015). Measuring existent intercultural effectiveness in global teams.

- International Journal of Managing Projects in Business*, 8(1), 107.
<https://doi.org/10.1108/IJMPB-05-2014-0044>
- O’Conaill, B., Whittaker, S. and Wilbur, S. (1993). Conversations over video conferences: an evaluation of the spoken aspects of video-mediated communication. *Human-Computer Interaction*, 8(4), 389-428
- Okdie, B.M., Guadagno, R.E., Bernieri, F.J., Geers, A.L., Mclarney-Vesotski, A.R. (2011). Getting to know you: face-to-face versus online interactions. *Computers in Human Behavior Reports*, 27(1), 153-159. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.07.017>
- Reysen, S. (2005). Construction of a new scale: the Reysen Likability Scale. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 33(2), 201-208.
<https://doi.org/10.2224/sbp.2005.33.2.201>
- Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1979). Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. *Everyday language: studies in ethnomethodology*, 15-21.
- Schober, M., & Clark, H. H. (1989). Understanding by addressees and overhearers. *Cognitive Psychology*, 21, 211-232. [https://doi.org/10.1016/0010-0285\(89\)90008-X](https://doi.org/10.1016/0010-0285(89)90008-X)
- Smyth, J., Dillman, D., Christian, L. & Stern, M. (2006). Comparing Check-All and Forced-Choice Question Formats in Web Surveys. *Public Opinion Quarterly*, 70(1), 66-77,
<https://doi.org/10.1093/poq/nfj007>
- Somogyi, E., Tran, T., Guellai, B., Király, I., & Esseily, R. (2020). The effect of language on prosocial behaviors in preschool children. *PLOS ONE*, 15(10).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240028>
- Weeks, G. D., & Chapanis, A. (1976). Cooperative versus conflictive problem solving in three telecommunication modes. *Perceptual and Motor Skills*, 42, 487-917.
- Yngve, V.H. (1970). On getting a word in edgewise. *Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 567-577.
- Zhang, Y. B., & Giles, H. (2018). Communication accommodation theory. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*, 95-108.
<https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0156>
- Zhou, Q., Hofer, C., Eisenberg, N., Reiser, M., Spinrad, T.L., & Fabes, R. A. (2007). The developmental trajectories of attention focusing, attentional and behavioral persistence, and externalizing problems during school-age years. *Developmental psychology*, 43(2), 369-385. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.43.2.369>

Appendix

Appendix 1 – Diapix plaatje

Plaatje 1A (voor de participant)



Plaatje 1B (voor de confederate)



Appendix 2 – Vragenlijsten

Vragenlijst “sympathie” gemeten aan de hand van een zevenpunts Likertschaal.

1. Deze persoon is vriendelijk
2. Deze persoon is sympathiek
3. Deze persoon is warm
4. Deze persoon is benaderbaar
5. Ik zou deze persoon om advies vragen
6. Ik zou deze persoon graag als collega hebben
7. Ik zou deze persoon als huisgenoot willen
8. Ik zou graag vrienden willen zijn met deze persoon
9. Deze persoon lijkt op mij
10. Deze persoon heeft kennis van zaken

Vragenlijst “pro-sociaal gedrag” gemeten aan de hand van een vijfpunts Likertschaal.

1. Ik denk dat deze persoon graag vrienden/collega's helpt
2. Ik denk dat deze persoon dingen deelt met vrienden
3. Ik denk dat deze persoon probeert om anderen te helpen
4. Ik denk dat deze persoon beschikbaar is voor vrijwilligersactiviteiten voor mensen in nood
5. Ik denk dat deze persoon empathisch is naar hulpbehoevende mensen
6. Ik denk dat deze persoon direct mensen in nood helpt
7. Ik denk dat deze persoon doet wat deze kan op te voorkomen dat anderen in de problemen komen
8. Ik denk dat deze persoon intens voelt wat anderen voelen
9. Ik denk dat deze persoon bereid is om kennis en vaardigheden beschikbaar te maken voor anderen
10. Ik denk dat deze persoon mensen die verdrietig zijn probeert te troosten
11. Ik denk dat deze persoon makkelijk geld en andere dingen uitleent
12. Ik denk dat deze persoon zichzelf makkelijk in de schoenen van iemand die ongemak ervaart plaatst
13. Ik denk dat deze persoon probeert om er te zijn en te zorgen voor mensen in nood
14. Ik denk dat deze persoon makkelijk goede kansen op succes deelt met vrienden
15. Ik denk dat deze persoon tijd spendeert met vrienden die zich eenzaam voelen

16. Ik denk dat deze persoon meteen aanvoelt wanneer vrienden in ongemak zijn, zelfs als dit niet direct gecommuniceerd wordt

Vragenlijst “ervaren gedeeld begrip” gemeten aan de hand van een zevenpunts Likertschaal.

1. We zijn het er voor een heel groot deel over eens wie welke taak uit zou moeten voeren
2. We hebben een soortgelijk begrip over de mate waarin we elkaar nodig hebben in het uitvoeren van de taak
3. We hebben een goed beeld van elkaars vaardigheden in deze taak
4. Had je het idee dat jij de ander begreep als diegene aan het woord was?
5. Had je het idee dat de ander jou begreep als jij aan het woord was?

Vragenlijst “geslaagdheid van gesprek” gemeten aan de hand van een vijfpunts Likertschaal.

1. Het gesprek met deze persoon verliep vlot
2. Het gesprek met deze persoon was gemakkelijk
3. Ik denk dat deze persoon begreep wat ik zei
4. Ik begreep wat deze persoon zei
5. Er waren geen misverstanden
6. Ik was in staat om de andere persoon te helpen wanneer ze, bijvoorbeeld, vastliep

Vragenlijst “geslaagdheid van taak” gemeten aan de hand van een vijfpunts Likertschaal.

1. Ik ben over het algemeen tevreden over onze samenwerking
2. We zijn minstens even effectief als met mensen die ik ken communiceer
3. We zijn minstens even efficiënt als met mensen die ik ken samenwerk
4. Ik denk dat de resultaten van onze samenwerking beter hadden kunnen zijn
5. Ik denk dat we meer hadden kunnen bereiken

Appendix 3 – ‘Informed Consent’ Formulier

Toestemmingsverklaring voor deelname aan het wetenschappelijke onderzoek: Online video-communicatie via Zoom

Verklaring

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek de deelname mag stopzetten. Ik begrijp hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek, zoals beschreven in de informatiemail.

Daarnaast geef ik toestemming voor:

- Het verwerken van de volgende persoonsgegevens: leeftijd, gender, opleidingsniveau

Tijdens het experiment beschik ik over:

- Een werkende microfoon van mijn computer/laptop
- Een werkende camera van mijn computer/laptop
- Een andere device waarop ik een afbeelding kan bekijken

Mijn gender is/ik identificeer mij als:

- Man
- Vrouw
- Non-binair
- Wil ik niet zeggen

Mijn leeftijd is:

Mijn hoogst genoten opleiding (hoeft niet afgerond te zijn) is:

- Middelbare school
- MBO
- HBO
- Universiteit
- Geen van bovenstaande

Om uw toestemming definitief te maken, dient u onderstaande velden in te vullen. Klik daarna op het pijltje om uw toestemming te registreren.

- Naam (voor- en achternaam)
- E-mailadres

Datum:

Hartelijk dank. Uw antwoord is geregistreerd.

Appendix 4 – Informatie- en Instructiemail

Informatiemail:

Beste participant,

Allereerst bedankt dat je mee wil werken aan ons onderzoek! We zullen je nu kort uitleggen wat je kan verwachten tijdens dit experiment en wat we van je nodig hebben voorafgaand hieraan.

In dit experiment zullen verschillende manieren van online communiceren onderzocht worden middels een taak die je uit gaat voeren via Zoom. Om deel te nemen aan dit onderzoek is het belangrijk dat je een werkende microfoon en camera op je device hebt. Na afloop van het experiment vragen we je een vragenlijst in te vullen over het experiment. Dit alles zal in totaal maximaal een half uur duren.

Aan dit onderzoek zijn geen risico's van ongemakken verbonden en je kan je te allen tijde terugtrekken als je dat wil. Je gegevens zullen anoniem verwerkt worden, net als je antwoorden op de vragen uit de vragenlijst. Om toestemming te geven aan ons om je antwoorden op te nemen in het onderzoek, vul je persoonsgegevens zoals je leeftijd en gender in via een informed consent formulier. De link hiernaar vind je hier: https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_6u86vMYys0eSjno. Zoals we al aangegeven hebben, je naam en gegevens zullen niet aan je antwoorden gekoppeld worden. Als je dit formulier hebt ingevuld, lees dan verder in deze mail.

Als het goed is heb je nu het formulier ingevuld en dus toestemming gegeven aan ons voor het verwerken en opslaan van je antwoorden. Nu kun je zelf een datum en tijd bepalen waarop het jou het beste uitkomt om het experiment te volgen via deze link: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ivy5wZgIQYeGvffIvrUAMmw4PaIjn5hxODqd25STlcg/edit?usp=sharing> Als je dit hebt gedaan, laat het ons weten als antwoord op deze mail. Dan sturen we je de verdere instructies voor het experiment.

Als je nog vragen hebt, kun je die ook stellen als antwoord op deze mail. Nogmaals bedankt en tot bij het experiment!

Groetjes,
Dieke, Anouk, Eleen en Marieke

Instructiemail:

Beste participant,

Hartelijk dank voor het meedoen aan een experiment voor onze bachelorscriptie. Lees deze e-mail alstublieft zorgvuldig, aangezien hierin alle instructies voor het onderzoek terug te vinden zijn.

Jij bent ingedeeld om mee te doen aan ons experiment op:

Het experiment zal plaatsvinden via Zoom en zal maximaal een half uur duren. Tijdens dit Zoom-gesprek zal je samen met een andere participant een 'zoek de verschillen' taakje

uitvoeren. In deze email is jouw afbeelding bijgevoegd. Je mag deze afbeelding op een andere scherm, of uitgeprint, bij het zoom gesprek houden. Het is niet toegestaan om deze op hetzelfde scherm als het Zoom-gesprek erbij te houden.

Na het Zoom-gesprek willen we je vragen om nog een vragenlijst in te vullen.

Dit is de zoomlink: <https://radbouduniversity.zoom.us/j/82096953626>

Jouw participant nummer is: ...

Onthoudt dit goed, dit heb je bij het Zoomgesprek en voor de enquête achteraf opnieuw nodig.

Verder willen we je graag op de volgende dingen wijzen:

- Zorg ervoor dat je Zoom geïnstalleerd hebt op je laptop.
- Zorg voor een rustige omgeving terwijl je meedoet aan de Zoommeeting, je moet in staat zijn om te kunnen praten.
- Gedurende het gehele experiment, dat maximaal een half uur zal duren, staat je microfoon aan.
- Doe mee met de Zoom-meeting via een laptop of computer.
- Zorg dat je de afbeelding open hebt op een ander device, zoals je telefoon.
- Verander bij binnenkomst je eigen Zoom-naam naar het participant nummer dat je hierboven hebt ontvangen. Dit kan door met je rechtermuisknop op je eigen afbeelding te klikken, en vervolgens op 'rename'.

V1: Het is van groot belang dat je gedurende het hele online gesprek je camera uit houdt.

V2: Het is van groot belang dat je gedurende het hele online gesprek je camera aan houdt.

Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn over je deelname aan het onderzoek, kun je mailen naar radboubachelorscriptie@gmail.com.

Als laatste willen we je ook graag vragen om nog op deze mail te reageren met: 'bevestigd'. Zo weten we zeker dat je op je kunnen rekenen op de eerder genoemde tijd!

Hartelijk dank,

Dieke, Anouk, Eleen en Marieke

Appendix 5 – Testleider formulier

Testleider formulier
Experiment nummer:

Voorafgaand aan experiment:

Informed Consent:

https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_6u86vMYYs0eSjno

Welkom bij het experiment, heel fijn dat **jullie** mee willen doen. Dit is .. en dit is.. Kunnen jullie je eigen Zoom naam veranderen in jullie participant nummer?

Als het goed is, hebben jullie in de mail het informed consent formulier ingevuld? En zo niet, dan stuur ik jullie nog eventjes het linkje naar dit formulier in deze chat. Jullie hebben al kunnen lezen dat jullie de komende 5 minuten samen een zoek de verschillen taak gaan uitvoeren. Dit houdt in dat jullie allebei je plaatje erbij mogen pakken, op een ander device zoals je telefoon. Hebben jullie het plaatje daar klaarstaan? Leg die naast je neer zodat je gezicht wel zichtbaar blijft. Ik zet mezelf zometeen op mute en dan gaat de tijd in, en jullie moeten zo veel mogelijk verschillen zien te vinden samen. Maak dan ook duidelijk kenbaar dat jullie allebei door hebben dat er een verschil gevonden is. Als de tijd om is, onderbreek ik jullie. Dan gaan jullie apart van elkaar naar breakout rooms, waar jullie een vragenlijst over de taak gaan uitvoeren. Het is belangrijk dat jullie de microfoon aan houden en de camera aan/uit (afhankelijk van conditie dus). Is alles duidelijk? Zijn er nog vragen? Dan kunnen we beginnen. Succes! Stel de participanten aan elkaar voor.

Timer erbij!

Na experiment:

Jullie hebben ... verschillen gevonden. Goed gedaan!

Ik zet jullie allebei in breakout rooms en daar stuur ik jullie een linkje naar de vragenlijst. Ik ga om de beurt naar jullie toe, dus het kan zijn dat het even duurt voordat ik de breakout room in kom. Neem je tijd! Als je klaar bent met de vragenlijst, dan kun je op het knopje 'ask for help' drukken en dan sluiten we het experiment af.

Berichtje in breakout room: Hierbij de link naar de vragenlijst. Neem je tijd ervoor! Als je klaar bent, kun je op het knopje 'ask for help' of 'vraag om hulp' klikken, dan kom ik weer terug om het experiment af te sluiten.

- Resultaten delen na het experiment, zo ja? dan kunnen we je e-mail adres apart houden. Je kunt nu het gesprek verlaten, heel erg bedankt!

https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_575HpJqH9r9YiIC

Conditie:	camera	aan	/	uit
	backchannels	wel	/	niet

Tijdens experiment:

Technische uitvoering

Problemen verbinding	ja	/	nee
Problemen camera	ja	/	nee
Problemen microfoon	ja	/	nee

Notities:

Manipulatie zichtbaarheid

Notities:

Manipulatie backchannels

Notities:

Andere zaken die opvielen

Notities:

Hoeveel verschillen zijn er gevonden?

Appendix 6 – Checklist ethische toetsing

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 → 12 standaard vragenlijstonderzoek → doorgaan met vragenlijst

Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist

Deelnemende personen

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

Ja → doorgaan met vragenlijst

Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)

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

Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar toetsprocedure](#)

Nee → doorgaan met vragenlijst

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

Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)

Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar 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 → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → doorgaan met vragenlijst

12. Wordt voldaan aan de standaardregels in verband met [anonimiteit en privacy](#) zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar 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 → [ga naar toetsprocedure](#)

Ja → **checklist afgerond**

Appendix 7 – Output SPSS

ANOVA's

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Geslaagdheid_taak

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2.400 ^a	3	.800	1.898	.147
Intercept	591.283	1	591.283	1402.294	<.001
Zichtbaarheid	.001	1	.001	.002	.966
Backchannels	2.188	1	2.188	5.188	.029
Zichtbaarheid * Backchannels	.284	1	.284	.673	.417
Error	15.180	36	.422		
Total	610.480	40			
Corrected Total	17.580	39			

a. R Squared = ,137 (Adjusted R Squared = ,065)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Geslaagdheid_gesprek

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.242 ^a	3	.081	.366	.778
Intercept	790.790	1	790.790	3592.641	<.001
Zichtbaarheid	.157	1	.157	.714	.404
Backchannels	.096	1	.096	.438	.512
Zichtbaarheid * Backchannels	.001	1	.001	.004	.952
Error	7.924	36	.220		
Total	801.750	40			
Corrected Total	8.166	39			

a. R Squared = ,030 (Adjusted R Squared = -,051)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: sympathie

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.732 ^a	3	.244	.410	.746
Intercept	990.327	1	990.327	1665.673	<.001
Zichtbaarheid	.476	1	.476	.801	.377
Backchannels	.022	1	.022	.036	.850
Zichtbaarheid * Backchannels	.227	1	.227	.382	.540
Error	21.404	36	.595		
Total	1018.140	40			
Corrected Total	22.136	39			

a. R Squared = ,033 (Adjusted R Squared = -,048)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: prosociaal_gedrag

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.567 ^a	3	.189	1.234	.312
Intercept	537.940	1	537.940	3509.391	<.001
Zichtbaarheid	.137	1	.137	.896	.350
Backchannels	.022	1	.022	.141	.709
Zichtbaarheid * Backchannels	.393	1	.393	2.565	.118
Error	5.518	36	.153		
Total	549.070	40			
Corrected Total	6.086	39			

a. R Squared = ,093 (Adjusted R Squared = ,018)

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Gedeeld_begrip

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.656 ^a	3	.552	1.209	.320
Intercept	1261.211	1	1261.211	2762.013	<.001
Zichtbaarheid	.334	1	.334	.731	.398
Backchannels	.062	1	.062	.135	.716
Zichtbaarheid * Backchannels	1.267	1	1.267	2.775	.104
Error	16.439	36	.457		
Total	1283.720	40			
Corrected Total	18.095	39			

a. R Squared = ,092 (Adjusted R Squared = ,016)

Pearson's correlaties

Correlations

		Gedeeld_begrip	Aantal_verscillen
Gedeeld_begrip	Pearson Correlation	1	.181
	Sig. (2-tailed)		.262
	N	40	40
Aantal_verscillen	Pearson Correlation	.181	1
	Sig. (2-tailed)	.262	
	N	40	40

Correlations

		prosociaal_gedrag	Aantal_verscillen
prosociaal_gedrag	Pearson Correlation	1	-.176
	Sig. (2-tailed)		.277
	N	40	40
Aantal_verscillen	Pearson Correlation	-.176	1
	Sig. (2-tailed)	.277	
	N	40	40

Correlations

		prosociaal_gedrag	Gedeeld_begrip
prosociaal_gedrag	Pearson Correlation	1	.370*
	Sig. (2-tailed)		.019
	N	40	40
Gedeeld_begrip	Pearson Correlation	.370*	1
	Sig. (2-tailed)	.019	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		sympathie	Aantal_verscillen
sympathie	Pearson Correlation	1	-.158
	Sig. (2-tailed)		.330
	N	40	40
Aantal_verscillen	Pearson Correlation	-.158	1
	Sig. (2-tailed)	.330	
	N	40	40

Correlations

		sympathie	Gedeeld_begrip
sympathie	Pearson Correlation	1	.634**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	40	40
Gedeeld_begrip	Pearson Correlation	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		sympathie	prosociaal_gedrag
sympathie	Pearson Correlation	1	.528**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	40	40
prosociaal_gedrag	Pearson Correlation	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Geslaagdheid_gesprek	Aantal_verschillen
Geslaagdheid_gesprek	Pearson Correlation	1	.035
	Sig. (2-tailed)		.831
	N	40	40
Aantal_verschillen	Pearson Correlation	.035	1
	Sig. (2-tailed)	.831	
	N	40	40

Correlations

		Geslaagdheid_gesprek	Gedeeld_begrip
Geslaagdheid_gesprek	Pearson Correlation	1	.421**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	40	40
Gedeeld_begrip	Pearson Correlation	.421**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Geslaagdhei d_gesprek	prosociaal_g edrag
Geslaagdheid_gesprek	Pearson Correlation	1	.519**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	40	40
prosociaal_gedrag	Pearson Correlation	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Geslaagdhei d_taak	Gedeeld_beg rip
Geslaagdheid_taak	Pearson Correlation	1	.457**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	40	40
Gedeeld_begrip	Pearson Correlation	.457**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Geslaagdhei d_taak	Geslaagdhei d_gesprek
Geslaagdheid_taak	Pearson Correlation	1	.528**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	40	40
Geslaagdheid_gesprek	Pearson Correlation	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Geslaagdhei d_taal	Aantal_versc hillen
Geslaagdheid_taal	Pearson Correlation	1	.368*
	Sig. (2-tailed)		.019
	N	40	40
Aantal_verschillen	Pearson Correlation	.368*	1
	Sig. (2-tailed)	.019	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		sympathie	Geslaagdhei d_taal
sympathie	Pearson Correlation	1	.283
	Sig. (2-tailed)		.077
	N	40	40
Geslaagdheid_taal	Pearson Correlation	.283	1
	Sig. (2-tailed)	.077	
	N	40	40

Correlations

		sympathie	Geslaagdhei d_gesprek
sympathie	Pearson Correlation	1	.482**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	40	40
Geslaagdheid_gesprek	Pearson Correlation	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		prosociaal_g edrag	Geslaagdhei d_taak
prosociaal_gedrag	Pearson Correlation	1	.223
	Sig. (2-tailed)		.167
	N	40	40
Geslaagdheid_taak	Pearson Correlation	.223	1
	Sig. (2-tailed)	.167	
	N	40	40

Appendix 8 – Verklaring geen fraude en plagiaat

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

Ondergetekende

[Voornaam, achternaam en studentnummer],

Anouk Slot (S1085722)

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

- a. Ik verklaar hiermee dat ik kennis heb genomen van de facultaire handleiding (<https://www.ru.nl/letteren/stip/regels-richtlijnen/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.
- c. Ik verklaar hiermee ook 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 manier heb verwerkt.

Plaats + datum

Nijmegen, 09/06/2022

Handtekening

