S&P 4HW

Hoofdstuk 2: Interpersoonlijke communicatie

Je praat elke dag met tientallen mensen: thuis, op school, online. Meestal loopt dat vanzelf. Maar soms begrijp je elkaar helemaal verkeerd, of loopt een gesprek uit op ruzie, zonder dat je weet waarom.

In dit hoofdstuk ontleed je wat er gebeurt als twee mensen communiceren. Je leert waar het kan mislopen, wat je zonder woorden zegt, en hoe jouw gedrag het gedrag van de ander uitlokt. Met de axioma's van Watzlawick en de roos van Leary krijg je twee kaders om een gesprek te begrijpen, en het een andere wending te geven.

Wat moet je kunnen?

- ✓ Het interpersoonlijk communicatieproces uitleggen en toepassen met het communicatiemodel.
- ✓ De vier soorten ruis uitleggen, en herkennen in concrete voorbeelden.
- ✓ Verbale, non-verbale en subverbale communicatie herkennen in concrete voorbeelden.
- ✓ Het verschil tussen de binnenkant, de buitenkant en de overkant van communicatie uitleggen en illustreren.
- ✓ Het begrip spiegelgedrag uitleggen, en in een experiment de variabelen en de groepen benoemen.
- ✓ Socio-culturele factoren die de communicatie beïnvloeden herkennen in voorbeelden.
- ✓ De vijf communicatieaxioma's van Watzlawick uitleggen en toepassen.
- ✓ De roos van Leary uitleggen en toepassen, met gepast en ongepast gedrag.
- ✓ Soorten observatie onderscheiden (natuurlijk of gecontroleerd, vrij of systematisch), en een observatieschema opstellen.

Inhoud

1. Les 1: Het communicatiemodel
2. Les 2: Ruis en soorten communicatie
3. Les 3: Binnenkant, buitenkant en overkant
4. Les 4: Spiegelgedrag en socio-culturele factoren
5. Les 5: De vijf axioma's van Watzlawick
6. Les 6: De roos van Leary
7. Les 7: De roos in de praktijk
8. Les 8: Systematisch observeren

Vaktermen

Les 1: Het communicatiemodel

Wat moet je kunnen?

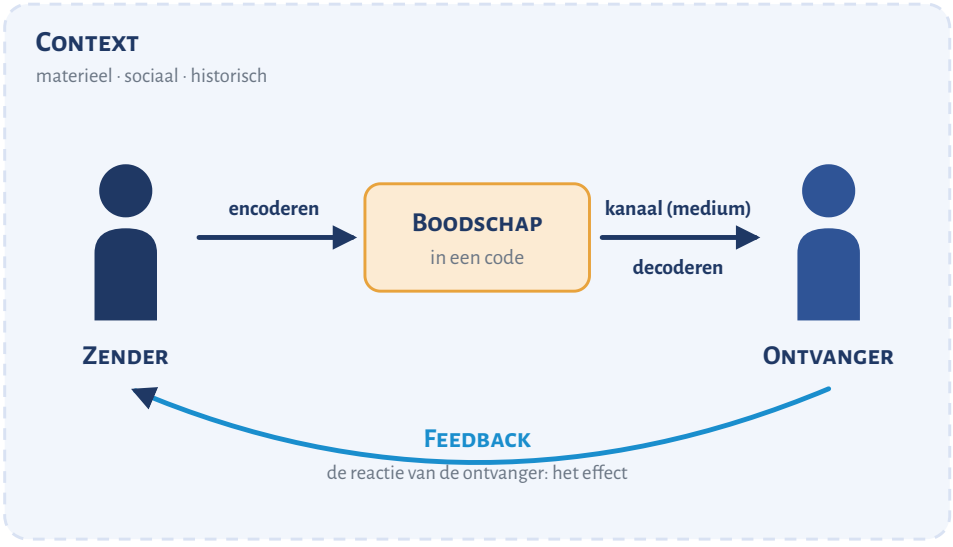
- ✓ Het interpersoonlijk communicatieproces uitleggen met het communicatiemodel
- ✓ Zender, boodschap, code, kanaal, ontvanger, feedback en context herkennen in een gesprek
- ✓ Met een voorbeeld uitleggen dat de context de communicatie beïnvloedt

Wat denk jij?

Vraag 1 **Wat is er allemaal nodig om iemand iets te laten weten? Teken in één minuut een schema van een gesprek tussen twee mensen. Vergelijk daarna met je buur: wat heeft je buur dat jij niet had?**

Het communicatiemodel

Communicatie tussen twee mensen (**interpersoonlijke communicatie**) lijkt eenvoudig: je zegt iets, en de ander begrijpt het. Maar onderweg gebeurt er veel. Het communicatiemodel toont de stappen.



Schema: gemaakt door Claude (Anthropic)

Zender	de persoon die een boodschap wil overbrengen. Bijvoorbeeld: je vriendin stuurt je een bericht.
Boodschap	wat de zender wil overbrengen: informatie, een gevoel, een vraag. Bijvoorbeeld: "Ik kom tien minuten later."
Code	de tekens waarmee de boodschap wordt overgebracht: een taal, gebaren, emoji's, beelden. De zender zet zijn boodschap om in een code: hij **encodeert**. De ontvanger geeft er weer betekenis aan: hij **decodeert**. Bijvoorbeeld: Nederlands, gebarentaal, een duim omhoog.
Kanaal	de weg waarlangs de boodschap gaat, ook het **medium** genoemd. Bijvoorbeeld: je stem, een sms, een brief, een videogesprek.
Ontvanger	de persoon voor wie de boodschap bedoeld is.
Feedback	de reactie van de ontvanger, waaraan de zender ziet hoe zijn boodschap aankwam. Bijvoorbeeld: een knikje, een antwoord, een verbaasde blik, of helemaal geen reactie.

Decoderen lukt alleen als de ontvanger **dezelfde code** kent als de zender. Een leerkracht die vakjargon gebruikt, of een jongere die tegen zijn grootmoeder straattaal spreekt: de boodschap komt dan niet (helemaal) aan.

> **DEFINITIE**
> De **context** is de situatie waarin de communicatie plaatsvindt: waar en wanneer (de **materiële** context), de relatie tussen de zender en de ontvanger (de **sociale** context), en de tijd waarin ze leven (de **historische** context).

Communicatie toen en nu

Hoe communicatie verloopt, hangt sterk af van de context. Kijk maar naar de klas.

In 1925. De leerlingen staan recht als de meester binnenkomt. Ze zwijgen tot hij hen een vraag stelt, en antwoorden dan met "ja, meester". Vragen stellen of zeggen dat je iets niet begrijpt, doe je niet. De meester spreekt, de leerlingen luisteren.

In 2027. De leerkracht begint de les met een vraag aan de klas. Leerlingen steken hun hand op, maar zeggen ook: "Mevrouw, dat begrijp ik niet." In een digitale omgeving sturen ze vragen, en de leerkracht geeft feedback op hun antwoorden. Na de toets vult de klas een korte bevraging in over de les.

Vraag 2 **Toon met de twee situaties aan dat de context de communicatie beïnvloedt. Gebruik de woorden zender, ontvanger en feedback.**

De situatie van Djamila

Djamila heeft niet gestudeerd voor haar toets. Voor de les zegt ze tegen de leerkracht: "Mijn moeder had een migraineaanval, ik moest voor mijn kleine broer zorgen." De leerkracht zucht en zegt: "Dat is niet de eerste keer dat je een uitleg hebt." Djamila barst in tranen uit. De leerkracht kijkt verschrikt op, en vraagt of ze na de les even wil blijven.

Vraag 3 **Pas het communicatiemodel toe. Wie is telkens zender en ontvanger, wat is de boodschap, en welk kanaal wordt gebruikt? Waar zie je feedback?**

Door Djamila na de les te laten blijven, kan de leerkracht echt luisteren. Een goede luisteraar stelt vragen, vat samen wat hij hoorde, en toont dat hij aandacht heeft. Dat heet actief luisteren.

> **DEFINITIE**
> **Actief luisteren** is een manier van luisteren waarbij je je volle aandacht bij de spreker houdt, en dat ook toont: je knikt, stelt vragen, en vat samen wat je hoorde, zonder meteen te oordelen.

Oefenen

Vraag 4 **Welk onderdeel van het communicatiemodel is dit? Kijk naar het vetgedrukte deel.**

Kies uit: Boodschap · Context · Feedback · Kanaal · Ontvanger · Zender

1. Lucas stuurt een spraakbericht **naar zijn trainer**.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Lucas stuurt **een spraakbericht** naar zijn trainer.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Hij zegt dat hij **niet kan komen trainen, omdat hij ziek is**.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. De trainer stuurt **een duim omhoog** terug.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. Het is zondagavond, en de trainer is ook **zijn oom**.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

6. **Lucas** stuurt een spraakbericht naar zijn trainer.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Les 2: Ruis en soorten communicatie

Wat moet je kunnen?

- ✓ De vier soorten ruis uitleggen, en herkennen in concrete voorbeelden
- ✓ Verbale, non-verbale en subverbale communicatie uitleggen, en herkennen in concrete voorbeelden
- ✓ Het verschil tussen vocale en visuele communicatie uitleggen

Wat denk jij?

Vraag 1 **Denk aan een keer dat iemand jou helemaal verkeerd begreep, of jij iemand anders. Wat liep er mis tussen wat de zender bedoelde en wat de ontvanger begreep?**

Ruis

> **DEFINITIE**
> **Ruis** is alles wat de overdracht van een boodschap tussen zender en ontvanger verstoort.

Soort ruis	Wat?	Voorbeeld: een viroloog geeft een interview op de radio
Fysieke ruis	Signalen van buitenaf verstoren de communicatie.	Achter hem rijdt een vuilniswagen voorbij.
Fysiologische ruis	Een lichamelijke beperking bij de ontvanger (of de zender) verstoort de communicatie.	Hij moet een vraag op papier voorlezen, maar heeft zijn bril niet bij.
Psychologische ruis	Gevoelens, vooroordelen of verwachtingen van de ontvanger over de zender verstoren de communicatie.	Een luisteraar gelooft hem niet, omdat hij "die experts" toch niet vertrouwt.

Soort ruis	Wat?	Voorbeeld: een viroloog geeft een interview op de radio
Semantische ruis	Zender en ontvanger gebruiken een andere code: andere woorden, een andere taal, of een woord met een andere betekenis.	Hij gebruikt veel vakjargon, en een deel van de luisteraars haakt af.

TIP

Psychologische ruis zit **in het hoofd** (vooroordelen, gevoelens). Fysiologische ruis zit **in het lichaam** (horen, zien, moe zijn). Semantische ruis zit **in de code** (woorden, taal).

Ruis herkennen

Vraag 2 **Welke soort ruis verstoort hier de communicatie?**

Kies uit: Fysieke ruis · Fysiologische ruis · Psychologische ruis · Semantische ruis

1. Yara is haar bril vergeten, en kan het bord niet lezen.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Yorick vertrouwt politici niet. Hij gelooft niets van wat de minister zegt.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Een stagiaire op een spoeddienst begrijpt de afkortingen van de artsen niet.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. Tijdens een videogesprek hapert de verbinding de hele tijd.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. Een leerling zegt dat een film "echt ziek" was. Zijn grootmoeder vraagt bezorgd of hij zich niet goed voelt.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

6. Na een slapeloze nacht kan Sam zijn aandacht niet bij de les houden.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Vraag 3 **Denk terug aan Djamila uit les 1. Welke soort ruis was er tussen haar en de leerkracht? Motiveer je antwoord.**

Drie soorten communicatie

Je communiceert niet alleen met woorden. Ook je lichaam en je stem zeggen iets, soms zelfs iets anders dan je woorden.

Verbale communicatie	wat je met woorden zegt of schrijft. Bijvoorbeeld: "Ik vind het goed."
Non-verbale communicatie	wat je zonder woorden laat zien: je lichaamshouding, je gezichtsuitdrukking, gebaren, oogcontact, de afstand tot de ander, je kleren. Bijvoorbeeld: je kruist je armen en kijkt weg.
Subverbale communicatie	de manier waarop je iets zegt: je intonatie, je stemvolume, je tempo, een zucht of een lach. Bijvoorbeeld: "Ik vind het góéd", met een zucht en de ogen naar boven.

Spreken de drie hetzelfde, dan komt je boodschap duidelijk aan. Spreken ze elkaar tegen, zoals in het laatste voorbeeld, dan geloven de meeste mensen eerder je lichaam en je stem dan je woorden.

Vocaal of visueel?

Je kunt communicatie ook indelen naar **hoe** ze waargenomen wordt: met de oren (**vocaal** of auditief) of met de ogen (**visueel**, niet-vocaal).

	Vocaal (je hoort het)	Visueel (je ziet het)
Verbaal (woorden)	een gesprek, een spraakbericht	een tekstbericht, een brief
Non-verbaal (zonder woorden)	een zucht, een lach	een boze emoji, een knipoog, een gebaar

Flore en Lennert

Lennert komt te laat op hun afspraak aan het station. Flore staat met haar armen gekruist tegen een paal, en kijkt naar haar gsm. "Sorry, de tram had vertraging", zegt Lennert, buiten adem. Flore kijkt niet op. "Oké," zegt ze, kortaf. Lennert legt zijn hand op haar schouder en zegt zacht: "Ik trakteer op een ijsje?" Flore zucht, maar er verschijnt een glimlach rond haar mond.

Vraag 4 **Zoek in het verhaal minstens twee voorbeelden van verbale, twee van non-verbale en twee van subverbale communicatie.**

Oefenen

Vraag 5 **Welke soort communicatie is dit?**

Kies uit: Non-verbaal · Subverbaal · Verbaal

1. Je typt "haha" in een chat.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Je rolt met je ogen als je broer begint te praten.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Je zegt "dank je" op zo'n toon dat iedereen hoort dat je het niet meent.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. Je draagt een T-shirt van je favoriete voetbalploeg.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. Je fluistert, zodat de leerkracht het niet hoort.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

6. Je stuurt een lange uitleg via e-mail.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Les 3: Binnenkant, buitenkant en overkant

Wat moet je kunnen?

- ✓ Het verschil uitleggen tussen de binnenkant, de buitenkant en de overkant van communicatie
- ✓ Dat verschil illustreren met een eigen voorbeeld
- ✓ Uitleggen waarom het gezicht zo belangrijk is in communicatie, en wat er gebeurt als je het niet ziet

Wat denk jij?

Het is de eerste schooldag. Imane is zenuwachtig: ze kent niemand in haar nieuwe klas. Ze zegt niets, kijkt naar de grond en speelt met haar gsm. Twee klasgenoten fluisteren: "Die vindt zichzelf te goed voor ons."

Vraag 1 **Hoe komt het dat de klasgenoten Imane zo verkeerd inschatten?**

Drie kanten van communicatie

Binnenkant	wat er in jou omgaat: je gevoelens, gedachten en bedoelingen. De ander kan dat niet rechtstreeks zien. Bijvoorbeeld: Imane is zenuwachtig en onzeker.
Buitenkant	wat de ander van jou kan waarnemen: je woorden, je intonatie, je houding, je gezichtsuitdrukking. Bijvoorbeeld: Imane zwijgt, kijkt naar de grond en zit op haar gsm.
Overkant	het effect dat jouw buitenkant heeft op de ander: wat hij denkt en voelt, en hoe hij reageert. Bijvoorbeeld: de klasgenoten vinden Imane arrogant, en laten haar links liggen.

De ander reageert dus niet op je **bedoelingen**, maar op je **gedrag**: op wat hij ziet en hoort. Een goede bedoeling is niet genoeg als je buitenkant iets anders zegt.

TIP

Merk je dat de overkant anders is dan je bedoelde? Maak dan je binnenkant zichtbaar: zeg wat je voelt of bedoelt. "Sorry, ik ben gewoon zenuwachtig, ik ken hier niemand." Zo geef je de ander de kans om je beter te begrijpen.

Het werkt ook omgekeerd. Als ontvanger zie je alleen de buitenkant van de ander. Wie snel oordeelt, maakt dezelfde fout als de klasgenoten van Imane. Wie zich afvraagt wat er aan de binnenkant zou kunnen spelen, neemt het **perspectief** van de ander in.

Bram, de kapitein van het voetbalteam, roept na een verloren match tegen een ploegmaat: "Waarom speel je die bal niet af? Ben je blind?" Bram is eigenlijk vooral boos op zichzelf, omdat hij een penalty miste. De ploegmaat zegt de hele terugrit niets meer, en komt de volgende training niet opdagen.

Vraag 2 **Beschrijf de binnenkant, de buitenkant en de overkant in deze situatie. Hoe had Bram het anders kunnen aanpakken?**

Gezichtsverlies

Van alle non-verbale signalen is het gezicht een van de belangrijkste. Aan een gezicht zie je in een fractie van een seconde of iemand blij, boos, bang of verrast is. Dat maakt heel snelle communicatie mogelijk: je past je reactie aan nog voor de ander iets zegt.

Bovendien zijn gezichtsuitdrukkingen moeilijk helemaal te controleren. Een glimlach kun je opzetten, maar een echte glimlach (met rimpeltjes rond de ogen) is moeilijk na te doen. Daarom vertrouwen we het gezicht vaak meer dan de woorden.

Wat gebeurt er als je een groot deel van het gezicht niet ziet? Tijdens de coronapandemie droeg iedereen een mondmasker. Mensen merkten dat ze elkaars emoties moeilijker konden lezen, vooral blijdschap en verdriet, die je sterk aan de mond ziet. Ze compenseerden: ze maakten meer oogcontact, knikten vaker, en gebruikten hun stem en hun handen meer.

Vraag 3 **Je bent verpleegkundige, en je draagt de hele dag een mondmasker. Een oudere patiënt is bang voor zijn operatie. Geef twee tips om toch goed met hem te communiceren. Zeg bij elke tip welke soort communicatie je inzet.**

Oefenen

Vraag 4 **Gaat dit over de binnenkant, de buitenkant of de overkant?**

Kies uit: Binnenkant · Buitenkant · Overkant

1. Yasmine voelt zich onzeker over haar presentatie.

   Antwoord: Waarom?

2. Ze praat snel en stil, en kijkt naar haar blad.

   Antwoord: Waarom?

3. De klas vindt de presentatie saai, en begint te praten.

   Antwoord: Waarom?

4. De leerkracht denkt dat Yasmine slecht voorbereid is.

   Antwoord: Waarom?

5. Eigenlijk heeft Yasmine er drie avonden aan gewerkt.

   Antwoord: Waarom?

Les 4: Spiegelgedrag en socio-culturele factoren

Wat moet je kunnen?

- ✓ Het begrip spiegelgedrag uitleggen, en de rol van spiegelneuronen
- ✓ In een experiment de onderzoeksvraag, de onafhankelijke en de afhankelijke variabele, de experimentele groep en de controlegroep benoemen, en er bedenkingen bij formuleren
- ✓ Socio-culturele factoren die de communicatie beïnvloeden herkennen in voorbeelden, en zelf illustreren

Wat denk jij?

Kijk de volgende keer op de speelplaats eens naar twee goede vrienden die met elkaar praten. Vaak staan ze op dezelfde manier: allebei met de handen in de zakken, of allebei tegen de muur geleund. Lacht de een, dan lacht de ander mee.

Vraag 1 **Waarom doen we elkaar onbewust na, denk je? Heeft dat een nut?**

Spiegelgedrag

Definitie

Spiegelgedrag is het (meestal onbewust) nadoen van het gedrag van je gesprekspartner: zijn houding, gebaren, gezichtsuitdrukkingen, spreektempo of woorden.

Een experiment over spiegelgedrag

In 1999 deden de Amerikaanse psychologen Tanya Chartrand en John Bargh een bekend experiment. Studenten kregen de opdracht om samen met een andere student een reeks foto's te beschrijven. Die andere student was in werkelijkheid een medewerker van de onderzoekers.

- Bij de helft van de studenten deed de medewerker heel subtiel hun houding en gebaren na: wreef de student over zijn gezicht of wiebelde hij met zijn voet, dan deed de medewerker hetzelfde.
- Bij de andere helft zat de medewerker er gewoon neutraal bij.

Na het gesprek vroegen de onderzoekers aan elke student hoe sympathiek hij de medewerker vond, en hoe vlot het gesprek verlopen was. De studenten die nagedaan werden, vonden de medewerker sympathieker, en het gesprek vlotter. Bijna niemand had gemerkt dat hij nagedaan werd.

Chartrand, T. L. & Bargh, J. A. (1999): The chameleon effect: the perception-behavior link and social interaction

Je kent de bouwstenen van een experiment uit het derde jaar. Een herhaling:

Onderzoeksvraag	de vraag die de onderzoeker met zijn onderzoek wil beantwoorden.
Onafhankelijke variabele	wat de onderzoeker zelf verandert, om het effect ervan te meten (de oorzaak).
Afhankelijke variabele	wat de onderzoeker meet, om te zien of de onafhankelijke variabele een effect heeft (het gevolg).
Experimentele groep	de groep proefpersonen bij wie de onderzoeker de onafhankelijke variabele verandert.
Controlegroep	de groep proefpersonen bij wie niets verandert, om mee te vergelijken.

Vraag 2 **Benoem in het experiment van Chartrand en Bargh de onderzoeksvraag, de onafhankelijke en de afhankelijke variabele, de experimentele groep en de controlegroep. Wat is de conclusie? En waarom moet je voorzichtig zijn met die conclusie?**

Spiegelneuronen en empathie

Waarom doen we elkaar zo gemakkelijk na? Begin jaren 1990 deden Italiaanse hersenonderzoekers in Parma een toevallige ontdekking. Ze maten de activiteit van zenuwcellen in de hersenen van apen. Sommige cellen werden actief als de aap een nootje pakte, maar ook als de aap zag hoe een onderzoeker een nootje pakte. Ze noemden ze **spiegelneuronen**.

> **DEFINITIE**
> **Spiegelneuronen** zijn zenuwcellen in de hersenen die actief worden als je zelf een handeling uitvoert, maar ook als je ziet hoe iemand anders die handeling uitvoert.

Bij mensen zien onderzoekers op hersenscans gebieden die op dezelfde manier werken. Veel onderzoekers denken dat zulke systemen ons helpen om de handelingen en de gevoelens van anderen te begrijpen, en dus om ons in te leven. Dat inleven heet empathie. Hoe groot de rol van spiegelneuronen daarin precies is, is nog niet helemaal duidelijk.

> **DEFINITIE**
> **Empathie** is het vermogen om je in te leven in de gevoelens en gedachten van een ander.

Socio-culturele factoren

Hoe je communiceert, heb je geleerd: in je gezin, op school, in je cultuur. Net als je referentiekader (hoofdstuk 1) wordt je manier van communiceren gekleurd door je achtergrond. Die invloeden heten **socio-culturele factoren**.

Factor	Voorbeeld
Geloof	In sommige geloofsgemeenschappen geven mannen en vrouwen elkaar geen hand.
Scholarisatie (hoe lang en welk onderwijs je volgde)	Wie lang gestudeerd heeft, gebruikt vaak meer abstracte woorden en vakjargon.
Opvoedingsmilieu	In het ene gezin praat je aan tafel over alles, in het andere wordt er aan tafel gezwegen.
Socio-economische status (opleiding, beroep, inkomen)	Een advocaat en een bouwvakker praten anders over hun werk, en worden soms ook anders aangesproken.
Cultuur	In sommige culturen kijk je een oudere of je baas uit respect niet recht in de ogen; in andere is dat net onbeleefd.
Leeftijd	Jongeren gebruiken andere woorden, emoji's en kanalen dan hun grootouders.
Gender	Van jongens wordt vaak nog verwacht dat ze hun gevoelens minder tonen dan meisjes.

Misverstanden ontstaan vaak doordat mensen die factoren niet zien: wie in de ogen kijken onbeleefd vindt, lijkt voor een ander ontwijkend of onbetrouwbaar.

Oefenen

Vraag 3 **Welke socio-culturele factor speelt hier vooral?**

Kies uit: Cultuur · Geloof · Leeftijd · Opvoedingsmilieu · Scholarisatie

1. Een grootvader begrijpt niet wat zijn kleinkind bedoelt met "dat is zo cringe".

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Een arts legt een diagnose uit met veel Latijnse termen. De patiënt, die op zijn veertiende stopte met school, begrijpt er weinig van.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Bij Aylin thuis zeg je nooit "nee" tegen een volwassene; op stage vindt haar mentor dat ze te weinig voor zichzelf opkomt.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. Op een sollicitatiegesprek kijkt Kwame de interviewer uit beleefdheid niet in de ogen. De interviewer vindt hem onzeker.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. Tijdens de ramadan biedt een collega een koekje aan; Samir weigert vriendelijk.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Les 5: De vijf axioma's van Watzlawick

Wat moet je kunnen?

- ✓ De vijf communicatieaxioma's van Watzlawick opnoemen en uitleggen
- ✓ De axioma's herkennen in concrete voorbeelden, en zelf illustreren met een voorbeeld

Wat denk jij?

Vraag 1 **Probeer twintig seconden lang helemaal niets te communiceren. Je buur kijkt naar je. Lukt het?**

Definitie

Een **axioma** is een stelling die niet bewezen wordt, maar voor waar aangenomen, en die als basis dient voor een theorie.

Paul Watzlawick

Paul Watzlawick (1921-2007) was een Oostenrijks-Amerikaans psycholoog. Hij werkte als therapeut met gezinnen, en zag hoe gesprekken telkens op dezelfde manier vastliepen. In 1967 schreef hij met twee collega's een boek over hoe communicatie werkt, met vijf axioma's die voor elke vorm van communicatie gelden.

Axioma 1: je kunt niet niet communiceren

Zodra twee mensen elkaar waarnemen, communiceren ze. Ook zwijgen, wegkijken, niet antwoorden op een bericht of een lege blik is een boodschap: de ander leidt er iets uit af.

Axioma 2: we spreken altijd dubbel

Elke boodschap heeft twee niveaus.

Inhoudsniveau	de informatie, wát er gezegd wordt. Bijvoorbeeld: "Je jas ligt op de grond."
Betrekkingsniveau	wat de boodschap zegt over de relatie tussen de zender en de ontvanger: hoe ze over elkaar denken en wat ze voor elkaar voelen. Bijvoorbeeld: zegt je moeder het vriendelijk, of geërgerd? Is het een opmerking, of een bevel?

Het betrekkingsniveau zit vooral in de manier waarop iets gezegd wordt (subverbaal en non-verbaal). En het weegt vaak zwaarder: een ruzie over een jas op de grond gaat zelden echt over de jas.

Axioma 3: iedereen heeft zijn waarheid

Een gesprek of een conflict is een ketting van acties en reacties. Elke partij legt het begin van die ketting op een andere plaats, en ziet zichzelf als degene die reageert. Watzlawick noemde dat de **interpunctie**: waar je het "punt" zet in de reeks gebeurtenissen.

Een klassiek voorbeeld: een moeder zegt "Ik zeur, omdat jij nooit iets vertelt." Haar zoon zegt: "Ik vertel niets, omdat jij altijd zeurt." Elk van beiden heeft een eigen waarheid, en vanuit zijn eigen bril heeft elk gelijk. Je herkent hier het referentiekader uit hoofdstuk 1.

> **DEFINITIE**
> **Interpunctie** is de manier waarop elke gesprekspartner de reeks gebeurtenissen indeelt: waar hij het begin legt, en wie volgens hem de oorzaak is en wie reageert.

Axioma 4: digitale en analoge taal

Digitale taal	woorden, cijfers en afgesproken tekens. Ze betekenen meestal precies één ding. Bijvoorbeeld: "Ik ben blij je te zien."
Analoge taal	alles rond de woorden: intonatie, gezichtsuitdrukking, houding, gebaren, stilte. Ze kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Bijvoorbeeld: een glimlach kan blijdschap betekenen, maar ook verlegenheid of spot.

Analoge taal is meestal geloofwaardiger dan digitale taal, omdat ze moeilijker te controleren is. Wie "ik ben blij je te zien" zegt met een zuur gezicht, vertrouwen we niet. Goede sprekers zorgen ervoor dat hun digitale en hun analoge taal hetzelfde zeggen.

Axioma 5: wie heeft het voor het zeggen?

Symmetrische communicatie	communicatie tussen gelijken: geen van beide partners staat boven de ander. Bijvoorbeeld: twee vrienden die samen een uitstap plannen.

Complementaire communicatie	communicatie waarin de partners een ongelijke positie hebben: de een neemt de leiding, de ander volgt. Bijvoorbeeld: een leerkracht en een leerling, een trainer en een speler.

Geen van beide is goed of fout. Een gesprek loopt pas mis als de partners het niet eens zijn over hun positie: een leerling die tegen de leerkracht doet alsof hij de baas is, of twee vrienden die allebei de leiding willen.

Toepassen

Op 2 juni 2020 kreeg de Canadese premier Justin Trudeau op een persconferentie een vraag over de manier waarop de Amerikaanse president Donald Trump reageerde op de betogingen tegen racisme in de Verenigde Staten. Trudeau antwoordde niet meteen. Hij zweeg ruim twintig seconden, keek voor zich uit, opende zijn mond, sloot hem weer, en begon dan aan een algemeen antwoord over racisme, zonder Trump te noemen.

Vraag 2 **Welk axioma is hier het duidelijkst van toepassing? Motiveer je antwoord.**

Een toerist wandelt over een markt. Een verkoper roept: "Mijn vriend, kom kijken, mooie sjaals!" De toerist glimlacht vriendelijk en zegt: "Nee, dank u." Hij loopt verder, maar de verkoper loopt mee: "Voor jou een speciale prijs!" De toerist zegt niets meer, en kijkt de andere kant op. De verkoper roept hem na: "Waarom zo onbeleefd?"

Vraag 3 **Pas de vijf axioma's toe op deze situatie.**

De taak: De verdeelde klas

In de taak van dit hoofdstuk pas je de vijf axioma's toe op een reportage: een klas waarin een leerkracht de leerlingen opdeelt in twee groepen, met heel andere regels. Je kijkt samen in de klas, neemt notities, en zoekt bij elk axioma twee voorbeelden. Je krijgt de taak op papier.

Oefenen

Vraag 4 **Welk axioma herken je het duidelijkst?**

Kies uit: Axioma 1: niet niet communiceren · Axioma 2: we spreken altijd dubbel · Axioma 3: iedereen heeft zijn waarheid · Axioma 4: digitale en analoge taal · Axioma 5: wie heeft het voor het zeggen?

1. "Fijn dat je er bent," zegt je tante, maar ze kijkt de hele tijd naar haar gsm.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Je beantwoordt het bericht van een vriend drie dagen lang niet. Hij denkt dat je boos bent.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. "Ik roep, omdat jij niet luistert." "Ik luister niet, omdat jij altijd roept."

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. De coach zegt welke spelers in de basis staan; de spelers luisteren.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. "Kun je het raam even dichtdoen?" zegt de directeur, op een toon die geen vraag is.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Les 6: De roos van Leary

Wat moet je kunnen?

- ✓ [object Object]
- ✓ Voorbeelden van gedrag op de roos plaatsen
- ✓ Uitleggen hoe gedrag ander gedrag uitlokt (complementair en symmetrisch gedrag)

Wat denk jij?

Het is koud in de klas, en het raam staat open. Je wilt dat het dicht gaat.

Vraag 1 **Bedenk vier heel verschillende manieren om dat te vragen (of te zeggen) aan een klasgenoot naast het raam. Hoe zou die klasgenoot telkens reageren?**

Twee assen

De Amerikaanse psycholoog Timothy Leary (1920-1996) bestudeerde hoe mensen zich tegenover elkaar opstellen. Hij merkte dat je elk gedrag in een gesprek kunt beschrijven met twee vragen.

- **Hoeveel invloed neem ik?** Neem ik de leiding (**boven**), of laat ik de ander beslissen (**onder**)? Dat is de verticale as.
- **Hoe sta ik tegenover de ander?** Werk ik met hem samen, ben ik vriendelijk en betrokken (**samen**)? Of ga ik tegen hem in, of neem ik afstand (**tegen**)? Dat is de horizontale as.

Samen vormen de twee assen vier kwadranten: boven-samen, onder-samen, onder-tegen en boven-tegen.

— Jonas maakt graag kwetsende opmerkingen in de klas, en laat zich zo gelden.
— Mira weigert de opdracht van de leerkracht te maken, en gaat in een hoekje zitten.
— Adam neemt de rest van zijn groepje op sleeptouw bij een groepswerk.
— Milan luistert graag naar de goede raad van zijn grote broer.

Vraag 2 **In welk kwadrant hoort elk van deze leerlingen?**

Gedrag lokt gedrag uit

Het belangrijkste idee van Leary: **gedrag lokt gedrag uit**. Hoe jij je opstelt, maakt een bepaalde reactie bij de ander waarschijnlijker.

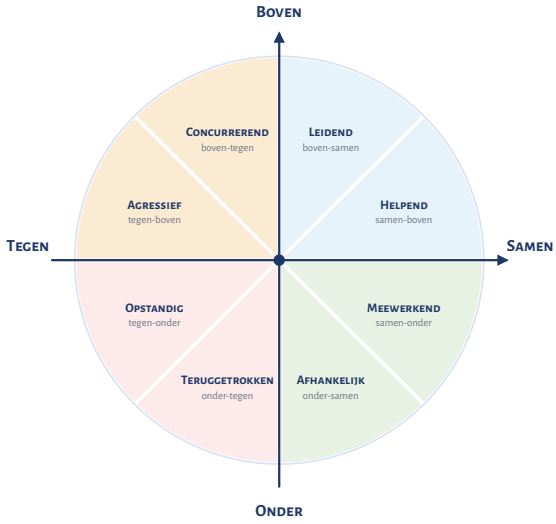
— Op de **verticale as** werkt het **complementair**: bovengedrag lokt ondergedrag uit, en ondergedrag lokt bovengedrag uit. Neemt Adam de leiding, dan volgen de anderen. Laat Milan alles over aan zijn broer, dan gaat zijn broer beslissen.
— Op de **horizontale as** werkt het **symmetrisch**: samengedrag lokt samengedrag uit, en tegengedrag lokt tegengedrag uit. Wie vriendelijk is, krijgt meestal vriendelijkheid terug. Wie kwetsend is, krijgt verzet of afstand.

Zo lokt bijvoorbeeld boven-tegen gedrag (Jonas die de klas kleineert) meestal onder-tegen gedrag uit: klasgenoten die zich terugtrekken of dwarsliggen.

Dat is goed nieuws: wil je dat de ander anders reageert, dan kun je bij jezelf beginnen. Verander jouw gedrag, en de kans is groot dat de ander mee verandert.

Acht sectoren

Leary deelde elk kwadrant nog eens in twee. In elke sector valt één van de twee assen het meest op: in het kwadrant boven-samen is **leidend** gedrag vooral "boven", en **helpend** gedrag vooral "samen". Zo krijg je de **roos van Leary**.



Schema: gemaakt door Claude (Anthropic), naar Leary (1957)

Leidend gedrag (boven-samen)	de leiding nemen, organiseren, advies geven. Bijvoorbeeld: "Ik stel voor dat we het zo verdelen."
Helpend gedrag (samen-boven)	helpen, steunen, troosten, begrip tonen. Bijvoorbeeld: "Kom, ik leg het je nog eens uit."
Meewerkend gedrag (samen-onder)	meedoen, instemmen, vriendelijk samenwerken. Bijvoorbeeld: "Goed idee, ik doe mee."
Afhankelijk gedrag (onder-samen)	volgen, om hulp of raad vragen, op de ander rekenen. Bijvoorbeeld: "Wat vind jij dat ik moet doen?"
Teruggetrokken gedrag (onder-tegen)	zich afsluiten, zwijgen, niet meedoen. Bijvoorbeeld: in een hoekje zitten, en niets meer zeggen.
Opstandig gedrag (tegen-onder)	dwarsliggen, mokken, koppig weigeren. Bijvoorbeeld: "Waarom moet ík dat altijd doen?"
Agressief gedrag (tegen-boven)	aanvallen, kwetsen, beschuldigen. Bijvoorbeeld: "Jij verpest altijd alles."
Concurrerend gedrag (boven-tegen)	zich beter voordoen, willen winnen, de ander aftroeven. Bijvoorbeeld: "Dat had ik al lang gezien, hoor."

Oefenen

Vraag 3 **In welke sector van de roos hoort dit gedrag?**

Kies uit: Afhankelijk · Agressief · Concurrerend · Helpend · Leidend · Meewerkend · Opstandig · Teruggetrokken

1. "Laat mij maar, ik weet hoe het moet. Jij doet het toch fout."

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Een leerling die bij elke opdracht zucht: "Moet dat nu echt?"

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. "Ik zal je helpen met je huiswerk, je kunt het zeker."

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. Een nieuwe leerling die niemand aanspreekt, en in de pauze alleen op zijn gsm zit.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. "Oké, wat moet ik doen?"

Antwoord: _____ Waarom? _____

6. De kapitein verdeelt de taken voor de wedstrijd.

Antwoord: _____ Waarom? _____

7. "Jij bent echt de slechtste speler van de ploeg."

Antwoord: _____ Waarom? _____

8. "Leuk plan, ik breng de chips mee."

Antwoord: _____ Waarom? _____

Vraag 4 **Kijk terug naar je vier manieren om het raam dicht te krijgen, aan het begin van de les. In welke sector hoort elke manier?**

_____

_____

_____

Les 7: De roos in de praktijk

Wat moet je kunnen?

- ✓ Het verschil uitleggen tussen gepast en ongepast gedrag op de roos van Leary
- ✓ Complementair en symmetrisch gedrag herkennen in voorbeelden, en zelf illustreren
- ✓ De roos gebruiken om een gesprek dat vastloopt te doorbreken

Wat denk jij?

Vraag 1 **Is leidend gedrag altijd goed? En is teruggetrokken gedrag altijd slecht? Geef bij elk een voorbeeld.**

Gepast en ongepast gedrag

Gepast gedrag	gedrag dat past bij de situatie. Je kunt tijdens een gesprek overstappen van de ene sector naar de andere. Bijvoorbeeld: je leidt een vergadering over het schoolfeest. Als iemand een goed idee heeft, zet je een stap terug, en laat je die persoon het uitleggen: je gaat van leidend naar meewerkend.
Ongepast gedrag	je blijft de hele tijd in dezelfde reactie hangen, ook als je daarmee de communicatie blokkeert. Of je overdrijft het gedrag van een sector. Bijvoorbeeld: in een klasvergadering over een probleem met een leerkracht blijf je zeggen: "We kunnen er toch niets aan doen." Ook als anderen goede ideeën aanbrengen, blijf je hulpeloos, en laat je alles aan hen over.

Elke sector heeft een gepaste en een ongepaste kant.

Sector	Gepast	Ongepast (overdreven of vastgeroest)
Leidend	richting geven, organiseren	bazig, alles zelf willen beslissen
Helpend	steunen, begrip tonen	betuttelend, de ander klein houden

Sector	Gepast	Ongepast (overdreven of vastgeroest)
Meewerkend	samenwerken, instemmen	meelopen, nooit je eigen mening geven
Afhankelijk	om hulp vragen, raad aannemen	hulpeloos, alles op de ander afschuiven ("Calimero")
Teruggetrokken	afstand nemen, nadenken	je afsluiten, niet meer bereikbaar zijn
Opstandig	kritisch zijn, nee durven zeggen	dwarsliggen, mokken, saboteren
Agressief	opkomen voor jezelf, grenzen stellen	kwetsen, beschuldigen, schreeuwen
Concurrerend	het beste van jezelf geven, een eigen mening verdedigen	opscheppen, de ander kleineren

Een gesprek dat vastloopt

Omdat gedrag gedrag uitlokt, kan een gesprek in een spiraal terechtkomen.

- **Tegen lokt tegen uit.** Een leerkracht zegt bits: "Jij weer!" (agressief). De leerling reageert dwars: "Ik heb niets gedaan!" (opstandig). De leerkracht wordt bozer, de leerling ook.
- **Boven lokt onder uit, en dat kan vastroesten.** Een ouder die alles voor zijn kind regelt (helpend, overdreven), krijgt een kind dat niets meer zelf durft (afhankelijk). Hoe hulpelozer het kind, hoe meer de ouder regelt.

Je kunt zo'n spiraal doorbreken door **zelf** van sector te veranderen. Kiest de leerling voor samengedrag ("Wat heb ik volgens u gedaan? Ik wil het graag begrijpen."), dan wordt het voor de leerkracht moeilijker om aanvallend te blijven. Geeft de ouder het kind een taak en vertrouwen (leidend in plaats van helpend), dan kan het kind meewerkend worden.

Sofie en Ruben werken samen aan een presentatie. Ruben heeft zijn deel nog altijd niet gedaan. Sofie stuurt hem: "Typisch jij weer. Ik doe het wel alleen, zoals altijd." Ruben antwoordt: "Ga je gang, jij weet het toch altijd beter."

Vraag 2 **In welke sectoren zitten Sofie en Ruben? Welke regel van Leary herken je? Hoe kan Sofie het gesprek een andere wending geven?**

Rollenspel

Jullie spelen in groepjes een korte situatie. De rest van de klas kijkt toe, en noteert bij elke speler in welke sector hij zat, en welk gedrag dat uitlokte bij de ander.

Mogelijke situaties:

- Een leerling wil uitstel voor een taak; de leerkracht twijfelt.
- Twee vrienden willen elk iets anders doen op zaterdag.
- Een ouder vindt dat zijn dochter te laat thuiskomt.

Speel elke situatie twee keer: een keer waarin het gesprek vastloopt, en een keer waarin een van de spelers van sector verandert, en het gesprek een andere wending krijgt.

Oefenen

Vraag 3 **Is dit gedrag gepast of ongepast?**

Kies uit: Gepast · Ongepast

1. Bij een brand neemt de leerkracht meteen de leiding, en stuurt iedereen naar buiten.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Een leerling helpt een klasgenoot zo vaak, dat die nooit zelf een oefening probeert.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Na een ruzie zegt Lotte: "Ik wil er nu even niet over praten, morgen wel."

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. In elke discussie moet Ward het laatste woord hebben, ook als hij ongelijk heeft.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

5. Een nieuwe stagiair vraagt zijn mentor om raad bij een moeilijke klant.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Les 8: Systematisch observeren

Wat moet je kunnen?

- ✓ Natuurlijke en gecontroleerde observatie, vrije en systematische observatie onderscheiden
- ✓ Uitleggen wat validiteit en betrouwbaarheid zijn
- ✓ Een observatieschema kiezen en zelf opstellen (checklist, turven, tijdsintervallen)

Wat denk jij?

Denk terug aan het rollenspel in de vorige les. Twee klasgenoten hielden notities bij over hetzelfde groepje.

Vraag 1 **Zouden hun notities hetzelfde zijn? Waarom wel of niet? Hoe zou je ervoor kunnen zorgen dat twee observatoren hetzelfde noteren?**

Herhaling uit het derde jaar

Vraag 2 **Wat is het verschil tussen een open en een gesloten observatie? Tussen een participerende en een niet-participerende observatie? En tussen observeren en interpreteren?**

Meer uitleg: het onderzoeksvademecum van het derde jaar.

Waar observeer je?

Je observeert om gedrag te **onderzoeken** (bij veel mensen), om het gedrag van **één persoon** op te volgen (een leerling, een patiënt), of in een **opleiding** (een trainer kijkt welke vaardigheden een student al beheerst).

Natuurlijke observatie	je observeert mensen in een echte, alledaagse situatie. Bijvoorbeeld: kinderen in de speeltuin, supporters tijdens een match. Voordeel: het gedrag is echt. Nadeel: het toeval speelt mee (het regent, de match is saai). Daarom observeer je meerdere keren.
Gecontroleerde observatie	je observeert in een situatie die de onderzoeker zelf maakt, vaak in een labo, met een vast scenario. Bijvoorbeeld: klanten in een garage worden geholpen door een verkoper in een kostuum, of door dezelfde verkoper in vrijetijdskleren. Voordeel: je ziet het effect van één verandering. Nadeel: het gedrag kan wat geforceerd zijn.

> **DEFINITIE**
> Een onderzoek heeft een grote **validiteit** als het echt meet wat het wil meten, en als de resultaten ook gelden in andere, echte situaties. Een onderzoek heeft een grote **betrouwbaarheid** als je bij een herhaling (door een andere onderzoeker, op een ander moment) dezelfde resultaten krijgt.

Een natuurlijke observatie heeft vaak een grotere **validiteit**: het gedrag is echt. Een gecontroleerde observatie heeft vaak een grotere **betrouwbaarheid**: iedereen zit in precies dezelfde situatie, en het toeval speelt minder mee.

Hoe noteer je?

Vrije observatie	je noteert zo gedetailleerd mogelijk wat je ziet, zonder vooraf bepaalde regels. Je vertrekt met een leeg blad. Handig als je nog **geen duidelijke onderzoeksvraag** hebt. Nadeel: twee observatoren schrijven vaak heel verschillende verslagen.
Systematische observatie	je bepaalt vooraf op welk gedrag je let, en je noteert het met een **observatieschema**. Handig als je **wel een duidelijke vraag** hebt. Voordeel: je moet weinig schrijven, en de resultaten zijn betrouwbaarder.

Een **observatieschema** is een formulier waarop je het gedrag dat je observeert, snel en op dezelfde manier noteert. Er zijn drie soorten.

Soort	Hoe?	Voorbeeld
Checklist	Je duidt aan of het gedrag voorkomt: ja of nee.	Gedrag tijdens een groepswerk: neemt de leiding, brengt ideeën aan, onderbreekt anderen, houdt zich afzijdig ...
Turven	Je zet een streepje telkens als het gedrag voorkomt, en telt op het einde.	Een kind in de klas: steekt zijn vinger op, kijkt rond, stoort anderen ...

Soort	Hoe?	Voorbeeld
Tijdsintervallen	Op vaste momenten (bijvoorbeeld om de 20 seconden) duid je aan welk gedrag de persoon op dat moment toont.	Lichaamstaal in een gesprek: oogcontact, handgebaren, knikken, spiegelen ...

Vraag 3 **Welk soort observatie is dit?**

Kies uit: Gecontroleerde observatie · Natuurlijke observatie · Systematische observatie · Vrije observatie

1. Een stagiaire zit een eerste dag in een kleuterklas, en noteert alles wat haar opvalt.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

2. Een onderzoeker zet een streepje telkens als een klant in de supermarkt een product van het bovenste schap neemt.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

3. Op de speelplaats kijkt een onderzoeker hoe vaak jongens en meisjes samen spelen, zonder dat iets verandert aan de pauze.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

4. In een labo laten onderzoekers een kind alleen met een speelgoedrobot, en kijken door een spiegel hoe het reageert.

   Antwoord: _____ Waarom? _____

Zelf een observatieschema maken

1. **Formuleer je onderzoeksvraag**: wat wil je te weten komen?
2. **Maak een lijst van gedrag** dat je kunt zien, zo precies en objectief mogelijk. Niet "doet vervelend", maar "loopt rond in de klas". Niet "is boos", maar "verheft zijn stem".
3. **Kies je categorieën**: maximaal tien soorten gedrag, en elk gedrag past in maar één categorie.
4. **Kies een registratiemethode**: een checklist, turven of tijdsintervallen.
5. **Ontwerp je schema**: een blad dat je snel en vlot kunt invullen.

> **TIP**
> Houd observeren en interpreteren uit elkaar: in je schema staat alleen wat je **ziet**. Interpreteren doe je pas achteraf, bij de analyse.

Portfolio, deel 2: mijn observatieschema

Vraag 4 **Maak een observatieschema om te onderzoeken hoe leerlingen zich gedragen tijdens een groepswerk, volgens de roos van Leary. Kies minstens zes soorten gedrag die je kunt zien (geen interpretaties), deel ze in bij een sector van de roos, en kies een registratiemethode. Neem het schema over in je portfolio.**

Vaktermen

Actief luisteren
Luisteren met je volle aandacht bij de spreker, en dat ook tonen; knikken, vragen stellen en samenvatten, zonder meteen te oordelen.

Afhankelijk gedrag
Onder-samen gedrag op de roos van Leary; volgen, om hulp of raad vragen.

Afhankelijke variabele
Wat de onderzoeker meet, om te zien of de onafhankelijke variabele een effect heeft (het gevolg).

Agressief gedrag
Tegen-boven gedrag op de roos van Leary; aanvallen, kwetsen, beschuldigen.

Analoge taal
Alles rond de woorden (intonatie, gezicht, houding, stilte), dat op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden.

Axioma
Een stelling die niet bewezen wordt, maar voor waar aangenomen, en die als basis dient voor een theorie.

Betrekkingsniveau
Het niveau van een boodschap dat iets zegt over de relatie tussen zender en ontvanger.

Betrouwbaarheid
Bij een herhaling van het onderzoek (door een ander, op een ander moment) krijg je dezelfde resultaten.

Binnenkant
Wat er in jou omgaat (gevoelens, gedachten, bedoelingen), en wat de ander niet rechtstreeks kan zien.

Boodschap
Wat de zender wil overbrengen, zoals informatie, een gevoel of een vraag.

Buitenkant
Wat de ander van jou kan waarnemen; je woorden, je intonatie, je houding en je gezichtsuitdrukking.

Code
De tekens waarmee een boodschap wordt overgebracht, zoals een taal, gebaren of emoji's. De zender encodeert, de ontvanger decodeert.

Complementaire communicatie
Communicatie waarin de partners een ongelijke positie hebben; de een neemt de leiding, de ander volgt.

Concurrerend gedrag
Boven-tegen gedrag op de roos van Leary; zich beter voordoen, willen winnen, de ander aftroeven.

Context
De situatie waarin de communicatie plaatsvindt; materieel (waar en wanneer), sociaal (de relatie) en historisch (de tijd).

Controlegroep
De groep proefpersonen bij wie niets verandert, om mee te vergelijken.

Digitale taal
Woorden, cijfers en afgesproken tekens, die meestal precies één ding betekenen.

Empathie
Het vermogen om je in te leven in de gevoelens en gedachten van een ander.

Experimentele groep
De groep proefpersonen bij wie de onderzoeker de onafhankelijke variabele verandert.

Feedback
De reactie van de ontvanger, waaraan de zender ziet hoe zijn boodschap aankwam.

Fysieke ruis
Signalen van buitenaf die de communicatie verstoren, zoals lawaai of een slechte verbinding.

Fysiologische ruis
Een lichamelijke beperking die de communicatie verstoort, zoals slecht horen, je bril vergeten of vermoeidheid.

Gecontroleerde observatie
Een observatie in een situatie die de onderzoeker zelf maakt, vaak in een labo, met een vast scenario.

Gepast gedrag
Gedrag dat bij de situatie past; je kunt tijdens een gesprek van de ene sector van de roos naar de andere overstappen.

Helpend gedrag
Samen-boven gedrag op de roos van Leary; helpen, steunen, troosten, begrip tonen.

Inhoudsniveau
Het niveau van een boodschap dat zegt wát er gezegd wordt; de informatie.

Interpersoonlijke communicatie
Communicatie tussen twee (of enkele) mensen, waarbij ze boodschappen uitwisselen en op elkaar reageren.

Interpunctie
De manier waarop elke gesprekspartner een reeks gebeurtenissen indeelt; waar hij het begin legt, en wie volgens hem de oorzaak is.

Kanaal
De weg waarlangs de boodschap gaat (ook het medium), zoals je stem, een sms of een brief.

Leidend gedrag
Boven-samen gedrag op de roos van Leary; de leiding nemen, organiseren, advies geven.

Meewerkend gedrag
Samen-onder gedrag op de roos van Leary; meedoen, instemmen, vriendelijk samenwerken.

Natuurlijke observatie
Een observatie in een echte, alledaagse situatie, waarin de onderzoeker niets verandert.

Non-verbale communicatie
Wat je zonder woorden laat zien, zoals je houding, je gezichtsuitdrukking, gebaren en oogcontact.

Observatieschema

Een formulier waarop je het geobserveerde gedrag snel en op dezelfde manier noteert; een checklist, turven of tijdsintervallen.

Onafhankelijke variabele

Wat de onderzoeker in een experiment zelf verandert, om het effect ervan te meten (de oorzaak).

Onderzoeksvraag

De vraag die een onderzoeker met zijn onderzoek wil beantwoorden.

Ongepast gedrag

Gedrag waarbij je in dezelfde reactie blijft hangen of ze overdrijft, ook als je daarmee de communicatie blokkeert.

Ontvanger

De persoon voor wie de boodschap bedoeld is.

Opstandig gedrag

Tegen-onder gedrag op de roos van Leary; dwarsliggen, mokken, koppig weigeren.

Overkant

Het effect dat jouw buitenkant heeft op de ander; wat hij denkt, voelt en hoe hij reageert.

Psychologische ruis

Gevoelens, vooroordelen of verwachtingen van de ontvanger over de zender, die de communicatie verstoren.

Roos van Leary

Een model van Timothy Leary dat gedrag in een gesprek indeelt op twee assen (boven-onder en samen-tegen), in acht sectoren.

Ruis

Alles wat de overdracht van een boodschap tussen zender en ontvanger verstoort.

Semantische ruis

Zender en ontvanger gebruiken een andere code, zoals andere woorden, een andere taal of vakjargon.

Socio-culturele factoren

Invloeden uit je achtergrond die je manier van communiceren kleuren, zoals geloof, scholarisatie, opvoedingsmilieu, socio-economische status, cultuur, leeftijd en gender.

Spiegelgedrag

Het (meestal onbewust) nadoen van het gedrag van je gesprekspartner, zoals zijn houding, gebaren of spreektempo.

Spiegelneuronen

Zenuwcellen die actief worden als je zelf een handeling uitvoert, en ook als je een ander die handeling ziet uitvoeren.

Subverbale communicatie

De manier waarop je iets zegt, zoals je intonatie, je volume en je tempo.

Symmetrische communicatie

Communicatie tussen gelijken; geen van beide partners staat boven de ander.

Systematische observatie

Een observatie waarbij je vooraf bepaalt op welk gedrag je let, en het noteert met een observatieschema.

Teruggetrokken gedrag

Onder-tegen gedrag op de roos van Leary; zich afsluiten, zwijgen, niet meedoen.

Validiteit

Een onderzoek meet echt wat het wil meten, en de resultaten gelden ook in andere, echte situaties.

Verbale communicatie

Wat je met woorden zegt of schrijft.

Vrije observatie

Een observatie zonder vooraf bepaalde regels; je noteert zo gedetailleerd mogelijk alles wat je ziet.

Zender

De persoon die een boodschap wil overbrengen.