

2011

Als blikken konden spreken...

Een onderzoek naar feedback, initiatief- en responshandelingen bij een communicatieve handicap



Naam: Floris Rood
Studentnummer: 3354563

Eindwerkstuk Bachelor 2011
Communicatie

Begeleiders: Tom Koole, Pim Mak

Studie: Communicatie- en
Informatiewetenschappen

Datum: 11-04-2011

Samenvatting

In dit onderzoek wordt het communicatieve gedrag van Hester onderzocht. Hester is een A.L.S.-patiënte en kan vanwege haar verlamming alleen nog maar haar ogen bewegen. Zij kan communiceren via de MyTobii, een eye-trackingsysteem dat haar oogbewegingen registreert. Door naar een bepaalde letter te kijken, wordt deze letter geselecteerd en kan ze een zin typen. Uiteindelijk kan de MyTobii de zin uitspreken voor Hester. Dit onderzoek bouwt voort op eerder onderzoek naar de communicatie via de MyTobii, maar er is sindsdien een nieuwe functie aangebracht op het apparaat, namelijk standaardknoppen. Deze vooraf ingestelde woorden of zinnen worden direct uitgesproken als Hester ze selecteert. Dit onderzoek analyseert welke effecten deze nieuwe standaardknoppen hebben op de communicatie van de MyTobii-gebruiker op het gebied van initiatiefhandelingen, responshandelingen en feedback.

Uit de transcriptanalyse is gebleken dat, door de komst van de standaardknoppen, Hester meer responshandelingen gebruikt. Voorheen was slechts 33% van de uitingen een responshandeling en 67% een initiatiefhandeling, nu is het gelijkwaardig verdeeld: 50% responshandelingen en 50% initiatiefhandelingen.

Er is een kleinschalig onderzoek opgezet om meer voorbeelden te generen van feedback, aangezien Hester in het bestaande materiaal maar drie keer gebruik maakte van feedback. De proefpersonen gaven een betere beoordeling van het gesprek met feedback (rapportcijfer: 6,2) dan zonder feedback (rapportcijfer: 4). Ook had feedback positieve invloed op betrokkenheid, aansporing om door te vertellen en het gevoel dat er geluisterd werd. Alleen de vloeiendheid tussen de gesprekken werd ongeveer gelijk beoordeeld. Daarna is er ingezoomd op het verschijnsel dat alles beter wordt beoordeeld met feedback, behalve de vloeiendheid van het gesprek. Er werd een verdeling gemaakt tussen goede en foute feedback. Goede feedback valt in een natuurlijke pauze van de spreker. Foute feedback wordt geproduceerd tijdens de uiting van een spreker, zodat de spreker in zijn verhaal wordt gestoord en de timing dus verkeerd is. Omdat het erg lastig is om de feedback via de MyTobii correct te plaatsen, was er meer foute feedback (86 keer) dan goede feedback (39 keer) gegeven.

Vervolgens is er gekeken in hoeverre de feedback als hinder wordt ervaren. Goede feedback wordt, op slechts één verklaarbare uitzondering na, niet als hinderlijke feedback ervaren. Foute feedback levert daarentegen wel hinder op. Opvallend is dat van deze foute feedback er een opzienbarende verhouding is tussen hinder en geen hinder. Je zou verwachten dat er veel hinder wordt ondervonden door fout geplaatste feedback, maar er wordt slechts 32,6% hinder ervaren en maar liefst 67,4% geen hinder. De oorzaak van dit verschijnsel is dat sommige proefpersonen moesten wennen aan de feedback en zich er daarna niet meer aan stoorden. Andere proefpersonen hadden wel last van fout geplaatste feedback en probeerde dit te onderdrukken. Zo was er geen zichtbare hinder aan te wijzen, maar zou het wel energie gekost kunnen hebben om de feedback te onderdrukken.

Er zou verwacht kunnen worden dat proefpersonen die meer hinder hebben ervaren door de feedback, ook de vloeiendheid minder positief hebben beoordeeld in de vragenlijst. Dit was niet het geval, want de proefpersonen antwoordden hier verschillend op. Er was wel een sekseverschil op te merken in het ervaren van hinder. Mannen bleken tijdens het hele gesprek hinder te ervaren, terwijl vrouwen alleen in het begin even moesten wennen en daarna geen zichtbare hinder meer ervaren door de feedback. Het kan zijn dat mannen meer moeite hebben met de respons tijdens hun verhaal en daardoor sneller zijn afgeleid.

Tot slot is er gekeken naar verschillen tussen de feedbackknoppen 'ja', 'nee', 'ok' en 'oh ja?'. De knop 'ja' werd het meest ingezet en veroorzaakte toch relatief weinig hinder. 'Oh ja?' zorgde verhoudingsgewijs voor de meeste hinder, maar 'oh ja?' lokt ook een reactie uit, waardoor de spreker even stopt met zijn verhaal om de verbazing van de hoorder te bevestigen of een aspect beter uit te leggen.

Feedback wordt dus op bijna alle onderzochte punten beter beoordeeld door de proefpersonen en het is daarom wenselijk om feedback met de MyTobii in te zetten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Theoretisch kader	4
3. Analyse beurtwisseling	7
4. Initiatief- en responsbehandelingen	11
4.1 Initiatiefbehandelingen	12
4.2 Responsbehandelingen	15
4.3 Standaardknoppen	18
5. Feedback	18
6. Experiment	22
6.1 Methode	22
6.2 Hypotheses	22
6.3 Materiaal	22
6.4 Resultaten	24
6.4.1. Plaats en hinder	25
6.4.2. Moment van hinder	29
6.4.3. Effecten van feedback	31
6.4.4. Standaardknop van feedback	33
7. Conclusie	35
8. Discussie	38
Literatuurlijst	40

1. Inleiding

Als je een e-mail van haar krijgt, dan heb je absoluut niet door dat Hester te maken heeft met een communicatiehandicap. Pas als je face-to-face met haar praat, ontdek je de problemen waar Hester elke dag mee moet leven. Hester lijdt aan de ziekte Amyotrofische Lateraal Sclerose, oftewel A.L.S. Deze ziekte zorgt ervoor dat spieren onvoldoende gaan functioneren. Per jaar sterven er in Nederland 350 mensen aan ALS. Ter vergelijking: per jaar overlijden in Nederland meer mensen aan A.L.S. dan aan aids (Stichting ALS Nederland). De spieren in het lichaam raken verlamd, waardoor je niet meer kan bewegen. Ook kun je op een gegeven moment niet meer praten. Gelukkig tast de ziekte A.L.S. niet het verstand aan. Tot voor kort kon Hester nauwelijks communiceren, want ze kon alleen nog met haar ogen knippen. Tegenwoordig maakt ze gebruik van de MyTobii: een geschenk uit de hemel! Door middel van dit eye-trackingsysteem kan Hester met haar ogen een toetsenbord bedienen. Een geïntegreerde camera registreert naar welke letter Hester kijkt en zal deze selecteren. Zo kan ze een hele uiting typen en vervolgens laten uitspreken. Hesters wereld is plotsklaps enorm gegroeid: van slechte communicatie met het knippen van haar ogen, naar volledige uitingen laten uitspreken op een vlottere wijze! Hester is hier al helemaal gelukkig mee, maar door veel onderzoek te doen naar de MyTobii zal gestreefd worden naar perfecte communicatie. Vorig onderzoek heeft er al toe geleid dat er standaardknoppen werden toegevoegd aan de MyTobii. Als een standaardknop wordt geselecteerd, dan wordt deze vooraf ingestelde uiting direct uitgesproken. Veel gebruikte uitingen, zoals 'even wachten, alsjeblieft' of 'wat zei je, ik verstond je niet', hoeven dus niet meer letter voor letter worden getypt, maar kunnen door één blik worden uitgesproken. Er wordt onderzocht of hierdoor de snelheid en het gebruiksgemak is verbeterd met de MyTobii en welke andere verbeterpunten omtrent communicatie aan de MyTobii toegevoegd moeten worden. Dit onderzoek focust zich op de volgende hoofdvraag:

Welke effecten hebben de nieuwe standaardknoppen die aan MyTobii zijn toegevoegd voor de communicatie van de MyTobii-gebruiker op het gebied van initiatiefhandelingen, responshandelingen en feedback?

Dit onderzoek zal beginnen met een theoretisch kader om zo een indruk te geven van de literatuur die van belang is voor dit onderzoek. In hoofdstuk drie zullen de manieren waarop Hester haar beurtwisselingen organiseert geanalyseerd worden. Daarna zal in hoofdstuk vier gekeken worden of het gebruik van de standaardknoppen ervoor zorgt dat er gemakkelijker initiatief- en responshandelingen kunnen worden gebruikt. In hoofdstuk vijf wordt de feedback onderzocht die Hester geeft op haar gesprekspartners. Vervolgens zal er in hoofdstuk zes een experiment worden uitgevoerd op het gebied van feedback. Tot slot worden er uit dit onderzoek conclusies getrokken, discussiepunten aangevoerd en aanbevelingen gedaan.

2. Theoretisch kader

Dit onderzoek gaat in op de manier waarop beurtwisselingen en feedback tot stand komen bij mensen die beperkt zijn in hun communicatie. Hiervoor moet eerst duidelijk zijn welk communicatief hulpmiddel er in dit onderzoek wordt geanalyseerd, namelijk de MyTobii. In dit theoretisch kader wordt de literatuur behandeld op het gebied van beurtwisselingen, initiatiefhandelingen, responshandelingen en feedback. Ik zal de literatuur verbinden met de onderzoeksvraag.

MyTobii

In dit onderzoek wordt de communicatie via de MyTobii onderzocht. MyTobii is een eye-trackingstelsel dat de oogbewegingen registreert van de gebruiker. Het bedrijf Tobii Technology integreert de software in draagbare apparatuur, zoals de MyTobii. In het scherm zijn er camera's geïntegreerd zodat er gemeten kan worden waar de ogen van de gebruiker naar kijken. Op het scherm van de MyTobii staat een toetsenbord afgebeeld. Als de gebruiker een bepaalde tijd naar dezelfde letter blijft kijken, wordt deze letter geselecteerd en zo kan er een uiting worden getypt. De tijd voordat een letter wordt geselecteerd door de MyTobii kan naar wens worden ingesteld. De uiting kan worden uitgesproken door de MyTobii en is daardoor een geweldige oplossing voor mensen die te maken hebben met een communicatieve handicap. Aangezien Hester alleen haar ogen kan bewegen, is er door de communicatieve hulp van de MyTobii een wereld voor haar open gegaan en heeft ze een enorme stap gemaakt om beter te communiceren. Door eerder onderzoek zijn er standaardknoppen aan de MyTobii toegevoegd, zodat de gebruiker nog sneller kan communiceren. Het doel van dit onderzoek is om de MyTobii nog meer te verbeteren, zodat communiceren via de MyTobii wordt geperfectioneerd.

Beurtwisselingen

Het boek *Taal in Actie* van Tom Koole en Hanneke Houtkoop (2008) bespreekt het model van Sacks, Schegloff en Jefferson (1974) over beurtwisselingen. Daarin staat dat een beurt opgebouwd is uit één of meerdere beurtopbouw-eenheden. Hierna kan een eerste eventuele compleetpunt optreden en een beurtwisseling zou dan mogelijk kunnen zijn (Koole & Houtkoop 2008, 68). Als een potentiële beurtwisselingsplaats bereikt is, kunnen er volgens Sacks, Schegloff en Jefferson drie regels optreden in vaste volgorde (uit: Koole en Houtkoop 2008, 69):

1. Huidige spreker draagt beurt over aan volgende spreker;
2. Huidige spreker wijst geen spreker aan om de beurt over te nemen, maar een volgende spreker neemt zelf de beurt over door zelfselectie;
3. Als er ook geen zelfselectie optreedt, dan gaat de huidige spreker gewoon door met praten.

Een gesprek bestaat uit beurten. Een uitingen van een spreker lokt soms een bepaalde reactie uit. Dat wordt door Schegloff en Sacks 'aangrenzende paren' genoemd. Deze paren bestaan uit een eerste en tweede paardeel. Zo zal een vraag leiden tot een antwoord en een groet tot een wedergroet. Het eerste paardeel zal dus soms een bepaalde tweede paardeel uitlokken (Mazeland, 2003, 83). Volgens Schegloff hebben deze aangrenzende paren drie kenmerken: ze bestaan uit twee uitingen, deze zijn aangrenzend aan elkaar en ze worden door verschillende sprekers in aparte beurten geproduceerd (Mazeland, 2003, 83). Deze literatuur is relevant voor dit onderzoek, omdat de manier waarop Hester haar beurten regelt wordt onderzocht. Hester heeft een vertraging om haar gedachten uit te spreken, doordat ze deze gedachten via de MyTobii moet typen. Beurten overdragen en zelfselectie zal hierdoor niet op dezelfde manier gaan als bij mensen zonder een communicatiehandicap.

In het boek van Mazeland (2003) staat dat een beurt kan worden overgenomen op een mogelijk voltooiingspunt. Dit heet een plaats-relevant-voor-beurt-overdracht. Als Hester de beurt wil overnemen op een mogelijk voltooiingspunt, dan zal zij hier eerder op voorbereid moeten zijn, omdat zij eerst een uiting moet typen of een bepaalde tijd naar een standaardknop moet kijken om deze te selecteren. Aangezien Hester meer tijd nodig heeft om een beurt te krijgen, zal zij eerder een plaats-relevant-voor-beurt-overdracht moeten voorspellen.

Initiatiefhandeling en responshandelingen

Als Hester de beurt overneemt van haar gesprekspartner, dan kan dit een eerste paardeel zijn of een tweede paardeel. In het boek van Mazeland (2003) worden deze paarden omschreven als een gemeenschappelijk handelingsproject. Het eerste paardeel zal een sequentiehandeling in gang zetten en het tweede paardeel maakt de handeling compleet (Mazeland 2003). Joëlle van Rheeden (2010) heeft ook onderzoek gedaan naar de communicatie van Hester en zij koppelt het eerste paardeel aan initiatiefhandeling en het tweede paardeel aan responshandeling. In dit onderzoek worden deze termen gehandhaafd. Bij een initiatiefhandeling produceert Hester een eerste paardeel, zoals het stellen van een vraag. Bij een responshandeling zal Hester een tweede paardeel produceren door bijvoorbeeld te reageren op wat haar gesprekspartner zegt. In het onderzoek van Van Rheeden (2010) staat dat Hester meer gebruik maakt van initiatiefhandelingen (67%) dan van responshandelingen (33%). Van Rheeden (2010) vermoedt dat Hester graag dingen van haar gesprekspartner wil horen of dat Hester het misschien minder belangrijk vindt om op haar

gesprekspartners te reageren. Ten slotte merkt Van Rheeden (2010) op dat initiatiefhandelingen mogelijk makkelijker te produceren zijn dan responsbehandelingen. Dit onderzoek bouwt voort op de conclusies van Van Rheeden (2010). Er zal nu worden gekeken in hoeverre Hester meer gebruikt maakt van responsbehandelingen, aangezien ze nu over standaardknoppen beschikt om sneller en eenvoudiger te reageren op haar gesprekspartners.

Feedback

Rod Gardner merkt in zijn boek *When listeners talk* (2001, 24) op dat er verschillende manieren zijn om feedback in te zetten. Ten eerste heb je de ‘continuërs’, hiermee wordt de spreker aangespoord om door te praten en wordt het gesprek een vloeiend geheel. Voorbeelden hiervan zijn ‘mm hm’ en ‘uh huh’. Ten tweede heb je de ‘acknowledgement tokens’, hiermee wil de hoorder aangeven dat hij de spreker nog begrijpt en dat hij luistert. Gardner (2001) zegt dat het woordje ‘ja’ hier een voorbeeld van is. Ten derde wordt de ‘newsmarker group’ aangehaald, dit wil zeggen dat de hoorder hiermee laat blijken dat hij de uiting van de huidige spreker nog nooit eerder heeft gehoord. Vormen hiervan zijn: ‘echt?’ en ‘oh ja?’ Ten slotte spreekt Gardner (2001) van ‘change-of-activity tokens’. Hiermee wil de hoorder aangeven dat het gesprek kan veranderen van onderwerp of worden stopgezet. Een voorbeeld dat wordt aangehaald is ‘oké’.

Müller (1996) geeft aan dat ook intonatie van groot belang is bij de feedback. Volgens hem moet er niet alleen gekeken worden naar het woord van de feedback, bijvoorbeeld het woordje ‘ja’, maar ook naar de vorm waarin het uitgesproken wordt. Is het een korte en zachte ‘ja’, dan zal dit anders door de huidige spreker geïnterpreteerd worden dan een harde en lang uitgesproken ‘ja’. In het eerste geval zal het misschien een aansporing zijn om door te gaan en aan te geven dat de hoorder nog steeds luistert. In het tweede geval wil de hoorder wellicht over willen stappen op een ander onderwerp en probeert door middel van feedback aan te geven dat hij het huidige onderwerp wil afkappen. In dit onderzoek is feedback van groot belang, aangezien Hester hiermee experimenteert. Echter, zij heeft het nadeel dat de MyTobii geen gevarieerde intonaties kan uitspreken, waardoor de feedback onnatuurlijk kan klinken.

Jefferson onderzocht de verschillen tussen de minimale responsen ‘mm hm’ en ‘yeah/yes’. Volgens Jefferson waren de responsen met ‘hm mm’ vooral continuerend en hebben ze een passieve vorm (Mazeland 2003, 264). ‘Yeah’ zou wat meer aansturen op een ‘pre-shift object’, dit kan zowel het aansturen op een verandering van onderwerp zijn als voorstel tot sprekerswisseling. ‘Yeah’ en ‘yes’ zijn hierdoor wat dwingender en krachtigere feedback dan ‘hm mm’ (Mazeland 2003, 264). Binnen de standaardknoppen beschikt Hester alleen over ‘ja’ en niet over ‘hm mm’, dus wellicht zal het inzetten van de dwingende ‘ja’ het gesprek minder vloeiend laten verlopen.

3. Analyse beurtwisseling

Hester kan haar gedachten niet direct uitspreken, maar moet het eerst typen via de MyTobii. Voorheen moest ze al haar uitingen typen, maar tegenwoordig heeft ze de mogelijkheid om tijd te winnen door standaardknoppen te gebruiken. Zo kan ze sneller op een vraag reageren met ‘ja’ of ‘nee’. Als Hester een uiting aan het typen is, hoeft ze nu niet meer deze uiting te wissen om vervolgens ‘ja’ of ‘nee’ te typen. Ze kan simpelweg haar uiting laten staan en de standaardknop gebruiken en het wordt dan meteen uitgesproken. Beurtwisselingen kunnen hierdoor sneller en vloeiender verlopen. Als er een potentiële beurtwisselingsplaats bereikt is, kunnen er volgens Sacks, Schegloff en Jefferson drie regels optreden in vaste volgorde (uit: Koole en Houtkoop 2008, 69):

1. Huidige spreker draagt beurt over aan volgende spreker;
2. Huidige spreker wijst geen spreker aan om de beurt over te nemen, maar een volgende spreker neemt zelf de beurt over door zelfselectie;
3. Als er ook geen zelfselectie optreedt, dan gaat de huidige spreker gewoon door met praten.

In het eerste geval zal Hester de beurt overnemen na een periode waarin ze een uiting heeft moeten typen. Afhankelijk van de lengte van de uiting die Hester typt, gaat dit met een stilte gepaard. De huidige spreker draagt de beurt over aan Hester, maar zij heeft tijd nodig om te reageren. Sinds het vorige onderzoek is hier verbetering in gekomen, doordat Hester nu de mogelijkheid heeft om sneltoetsen te gebruiken. Met deze sneltoetsen kan ze sneller antwoord geven. In onderstaand voorbeeld reageert Hester tijdens het typen van een uiting (“ik weet door papa mijn”, regel 1055) op een vraag die haar zus stelt, namelijk of ze haar slijmpillen heeft gehad en of ze die wil hebben. De zus van Hester draagt de beurt over aan Hester door middel van een vraag.

Transcriptlegenda:

Z: Zus van Hester.

M: Moeder van Hester.

H: Courier New (dat typt Hester op dat moment).

Times New Roman (dat laat Hester uitspreken via de MyTobii op dat moment).

T: De getypte tekst dat op het scherm van de MyTobii staat.

In dit onderzoek zijn de namen van de proefpersonen geanonimiseerd. De familiale relatie (moeder en zus) zijn wel waarheidsgetrouw.

Voorbeeld 1: beurtoverdracht

1052 → Z Tja (.) uhmm had je je slijmpillen al gehad?
1053 M
1054 H or papa m ijn Nee
1055 T Ik weet dat door papa mijn
1056
1057 → Z Wil je die hebben?
1058 M
1059 H ((wist 'mijn')) Ja, graag (.) maar niet
1060 T Ik weet dat door papa maar niet

Het tweede geval, waarin zelfselectie optreedt, zal moeilijker zijn voor Hester. De huidige spreker heeft dan niet de intentie om de beurt over te dragen aan Hester, waardoor de huidige spreker gewoon door blijft praten als Hester iets aan het typen is. Als Hester daarmee klaar is, zou het dus voor kunnen komen dat de uiting te laat is en daardoor irrelevant is. Hiermee is dus een kritisch punt blootgelegd: timing is essentieel voor zelfselectie. Door middel van een sneltoets zou Hester in kunnen grijpen in het gesprek, om zichzelf vervolgens tijd te geven om een uiting te typen. Door middel van zelfselectie, bijvoorbeeld 'dat is niet wat ik bedoel', kan ze de huidige spreker onderbreken en vervolgens typen wat ze daadwerkelijk bedoelde. Hieronder staat een voorbeeld waarin ze de sneltoets gebruikt, om alsnog haar zelfselectie toe te passen die ze wilde uitvoeren. Het gesprek ging over Canada, waar het water erg hoog stond. Hester wilde een zelfselectie toepassen door te stellen dat het water wel vijf meter hoog stond.

Voorbeeld 2: Zelfselectie

1457 Z
1458 M al is uh eerder zoiets geopperd, waarin ze spijt heeft
1459 → H A t er Over dat vorige onderwerp
1460 T Was echt vijf meter hoog water
1461
1462 Z hmhmm
1463 M Ja (.) Ja zijn ontzettend veel
1464 H was echt vijf meter hoog water d
1465 T Was echt vijf meter hoog water d
1466
1467 Z
1468 M uhh on ongelukken gebeurd hè. Men Mensen vermist en en weggespoelt
1469 H ((wist alles)) d
1470 T d
1471

1472	Z	
1473	M	met de auto, gewoon door een vloedgolf ofzo
1474	H	o or s t r a t e n
1475	T	Door straten
1476		
1477	Z	
1478	M	
1479	H	Door straten
1480	T	Door straten
1481		
1482	Z	
1483	M	Ja
1484	H	((wist alles))
1485	T	

Met de sneltoets ‘over dat vorige onderwerp’ (regel 1459) laat Hester het gesprek weer terugkomen op een eerder behandeld onderwerp. De standaardknop geeft aan dat ze niet iets over het huidige onderwerp wil zeggen, maar aangeeft dat een eerder onderwerp opnieuw aan bod komt. Hester geeft in dit geval dus aan dat haar uiting geen betrekking zal hebben op het directe voorafgaande onderwerp, maar zal met haar volgende uiting kenbaar maken welk oud onderwerp ze terug wil halen. Vervolgens voert ze de zelfselectie uit die ze had willen toepassen. De moeder van Hester reageert op Hesters uiting en zegt dat er veel mensen waren vermist en weggespoeld door een vloedgolf (regel 1468 en 1473). Hester past nu wel een snelle en correcte zelfselectie toe, door de beurt over te nemen en te zeggen dat de vloedgolf door de straten spoelde (regel 1479). Haar moeder bevestigde dat in regel 1483. Het is voor Hester makkelijker om zelfselectie toe te passen met een korte uiting (door straten) dan een lange uiting (was echt vijf meter hoog water). Daar heeft Hester te veel tijd voor nodig om dit te typen. Ze moest dit dus herstellen met een sneltoets, omdat het typen zo langzaam ging en het onderwerp inmiddels al was veranderd.

De derde optie zal voorkomen als er een mogelijkheid is voor Hester om met zelfselectie de beurt toe te eigenen, maar dit niet doet. De huidige spreker zal dan doorgaan met praten. Het nadeel is dat Hester misschien wel de intentie had om zelfselectie toe te passen, maar simpelweg niet snel genoeg klaar was met het typen en uit te laten spreken van een uiting. Hierdoor kan de huidige spreker aannemen dat Hester de beurt niet over wil nemen en daardoor zelf door blijft praten, waar ook voorbeeld 2 een illustratie van was. Hester wilde wel zelfselectie toepassen, maar was nog niet klaar met typen. Het verschil tussen optie twee en drie ligt dus in het feit of Hester wel of niet wil ingrijpen met een zelfselectie en vervolgens of ze snel genoeg is om de zelfselectie toe te passen. Zo niet, dan beland je bij de derde optie en vervolgt de huidige spreker dus met zijn beurt. Hieronder staat een voorbeeld waarin Hester wil ingrijpen met een zelfselectie, maar ze was hier te laat mee en

het gesprek gaat over tot een ander onderwerp. Het gespreksonderwerp was dat vroeger veel Indonesiërs hebben geleden in Jappenkampen. Maar voordat Hester haar reactie hierop heeft laten klinken, is het gespreksonderwerp al veranderd. Hester wilde reageren door te zeggen dat er meer Nederlanders gestorven waren in Nederlands-Indië dan hier, maar ze was nog niet klaar met typen toen het onderwerp al veranderde. De andere gesprekspartners hadden misschien niet in de gaten dat Hester ook wat wilde zeggen.

Voorbeeld 3: Gespreksonderwerp veranderd te vroeg voor Hester

1132 → Z Had je papa
 1133 M
 1134 → H N e d e r l a n d e r s g e s t o r v e n i n n e d e r l a n d s i n d
 1135 T Meer nederlanders gestorven in nederland's ind
 1136
 1137 Z al gebeld? Nee, weet niet ik weet niet wat hij
 1138 M Nee, (.) moet dat dan?
 1139 H I a n ~~n-a~~
 1140 T Meer nederlanders gestorven in nederland's indi
 1141
 1142 Z met eten enzo wil doen.
 1143 M Nee, ik heb ik had eten voor hem klaar. Dus uhh bami
 1144 H
 1145 T Meer nederlanders gestorven in nederland's indi

Ook al is het onderwerp veranderd (regel 1132), Hester blijft doortypen (regel 1139) en zal uiteindelijk haar zin toch laten uitspreken in regel 1159, zie voorbeeld 4.

Voorbeeld 4: Hester laat alsnog haar uiting klinken

1157 Z
 1158 M Maar ik zou hem zo wel even bellen
 1159 → H H i e r Meer nederlanders gestorven in
 1160 T Meer nederlanders gestorven in nederland's indië dan hier
 1161
 1162 Z
 1163 M ↑Ja
 1164 H nederland's indië dan hier ((wist alles))
 1165 T
 1166
 1167 Z
 1168 M Relatief heel veel
 1169 H B e y ~~y~~ h alve j o delen ~~n-e~~
 1170 T Behalve jodel

Ondanks dat in regel 1132 het onderwerp is veranderd, gaat Hester door met typen en zal ze pas in regel 1159 haar zelfselectie uitvoeren. De gesprekspartners van Hester gingen er dus vanuit dat Hester de beurt niet wilde overnemen en daardoor gingen ze zelf door met praten. Dit was geheel ten onrechte, want Hester wilde dus nog wel zelfselectie toepassen, maar slaagde hier niet goed in. De zelfselectie kwam te laat en viel daardoor uit de lucht voor de overige gesprekspartners. Zij moesten terugschakelen naar een vorig onderwerp dat zij al hadden afgesloten.

4. Initiatief- en responshandelingen

Aan de hand van sequentiële organisatie wordt onderzocht op welke wijze Hester haar uitingen produceert. Ze kan een eerste paardeel produceren, bijvoorbeeld een vraag stellen of een verzoek doen. In dat geval spreken we van een initiatiefhandeling. Ook kan Hester reageren met een tweede paardeel, bijvoorbeeld antwoord geven of een verzoek accepteren of verwerpen. Dan spreken we van een responshandeling.

In het onderzoek van Joëlle van Rheeden (2010) naar het communicatiegedrag van Hester werd vastgesteld dat Hester meer initiatiefhandelingen produceerde dan responshandelingen. Uit de transcriptanalyse bleek dat Hester 67% initiatiefhandelingen gebruikte en slechts 33% responshandelingen. Van Rheeden dacht dat dit verschil kwam doordat Hester misschien liever dingen wil horen van haar gesprekspartners of het minder belangrijk vindt om te reageren. Van Rheeden geeft als mogelijke verklaring dat initiatiefhandelingen wellicht eenvoudiger te produceren zijn dan responshandelingen. Reageren wordt dan voor Hester een lagere prioriteit (Van Rheeden 2010).

Nu Hester de mogelijkheid heeft om met standaardknoppen direct een antwoord te formuleren op een vraag, zonder haar vorige uiting eerst te wissen, zou het aannemelijk zijn dat het percentage responshandelingen omhoog zal gaan. Ze kan namelijk sneller en makkelijker antwoorden met de standaardknoppen. Mijn conclusie is dat Hester door de standaardknoppen sneller kan reageren waardoor het percentage responsiehandelingen omhoog gaat.

Tabel 1: vergelijking initiatief- en responshandelingen met of zonder standaardknop

	Onderzoek Van Rheeden Zonder standaardknoppen	Huidig onderzoek Met standaardknoppen
Initiatiefhandelingen	67%*	50% (32x)
Responshandelingen	33%*	50% (32x)

* Exacte aantallen onbekend.

4.1 Initiatiefhandelingen

A. Nieuwe uiting typen

Hester maakt op vier manieren gebruik van initiatiefhandelingen. De eerste manier is door een initiatiefhandeling volledig uit te typen. Meestal snijdt Hester dan een compleet nieuw onderwerp aan door middel van een vraag. Onderstaand voorbeeld geeft hiervan een goed beeld.

Voorbeeld 5: nieuwe uiting typen

1	Z	
2	M	Ja da's goed
3	H →	Mama kom jij naast mij zitten
4	T	Mama kom jij naast mij zitten

In voorbeeld 5 neemt Hester het initiatief om een vraag te stellen. Ze laat de initiatiefhandeling klinken via de luidsprekers, waardoor haar moeder reageert en naast Hester gaat zitten.

B. Met standaardknoppen om ruimte te creëren.

De tweede mogelijkheid is met een standaardknop de gespreksbeurt over te nemen van de gesprekspartner en hierdoor ruimte te creëren om een uiting te typen. In voorbeeld 6 neemt Hester in regel 1459 de beurt met de standaardknop 'over dat vorige onderwerp' en daarna laat ze haar getypte uiting klinken.

Voorbeeld 6: ruimte creëren met standaardknop

1452	Z	Nee?	
1453	M	Nja je weet nooit wat er van <u>komt</u> , van zoiets hè.	Zij heeft al is uuh
1454	H	o	g w
1455	T	Was echt vijf meter hoog w	
1456			
1457	Z		
1458	M	al is uh eerder zoiets geopperd, waarin ze <u>spijt</u> heeft	
1459 →	H	A t er	Over dat vorige onderwerp
1460	T	Was echt vijf meter hoog water	
1461			
1462	Z		hmhmm
1463	M		Ja (.) Ja zijn ontzettend veel
1464	H	was echt vijf meter hoog water	d
1465	T	Was echt vijf meter hoog water d	
1466			

C. Aanvulopties

De derde mogelijkheid is de ingestelde aanvulopties te gebruiken. Hester heeft bepaalde zinnen die ze vaak zegt opgeslagen. Deze zinnen verschijnen pas als ze de eerste letters van die zin heeft getypt. Zie onderstaand voorbeeld in regel 1224.

Voorbeeld 7: aanvuloptie

1217	Z			Ja
1218	M			Ja ((telefoon piep))
1219	H	T uurlijk	Behalve joden natuurlijk	((wist alles)) n #
1220	T			
1221				
1222	Z			
1223	M			((telefoon piep))
1224 →	H	M ag ik een beetje cola alsjeblijft?		
1225	T	Mag ik een beetje cola alsjeblijft?		
1226				
1227	Z			Ja
1228	M	((telefoon piep))	((telefoon piep))	
1229	H		Mag ik een beetje cola alsjeblijft?	
1230	T			

Hester gebruikt een initiatiefhandeling door te vragen of ze nog wat cola mag. Ze hoeft enkel de letter ‘m’ te typen om vervolgens de zin ‘mag ik een beetje cola alsjeblijft?’ te selecteren. Met deze aanvulfunctie kan Hester sneller een initiatiefhandeling gebruiken. Echter, Hester kan niet alle uitingen die ze in haar leven wil gebruiken instellen, dus heeft ze een beperkte selectie gemaakt van uitingen die ze vaak gebruikt. De overige initiatiefhandelingen zal ze dus zelf moeten typen.

D. Anticiperen van de gesprekspartner

Tot slot kan de gesprekspartner van Hester meelesen op haar scherm en een onvolledige uiting van Hester voorspellen en al reageren voordat Hester klaar is met typen. Hester geeft zelf aan dat ze dit prettig vindt, want als de andere gesprekspartner al snapt wat ze wil zeggen, hoeft ze minder te typen. Op het moment dat ze aangeeft dat ze het meelesen en het anticiperen van de gesprekspartner fijn vindt, wordt dit direct in deze uiting gedaan.

Voorbeeld 8: anticiperen door Hesters moeder

216	M	maar het is eehhmm		
217	H	geren	a l s j e a l w e e t w a t	
218	T	Gewoon reageren als je al weet wat		

219

220 → M Ja, (0.3) ja das goed. Ik ehk weet dat ehk de
221 H ik g a z e i ((wist alles))
222 T Gewoon reageren als je al weet wat ik ga zei

Hester bedoelde in uiting 221 ‘gewoon reageren als je al weet wat ik ga zeggen’. Hester had alleen moeite met het laatste woord en maakte er ‘zei’ van in plaats van ‘zeggen’. Ondanks dit kleine foutje begreep de moeder van Hester wat ze bedoelde en antwoordde ze met ‘ja, ja das goed’ (regel 220). Hester had de uiting zelfs niet laten uitspreken, maar toch schaar ik dit onder een initiatiefhandeling. Ondanks het feit dat ze nog niet klaar was met haar volledige uiting en ze het niet via de luidspreker heeft laten klinken, reageert haar moeder op haar onvolledige uiting. Hesters onvolledige uiting wordt door haar moeder opgevat als een initiatiefhandeling. Soms gaat dit ook fout en moet Hester de verkeerd begrepen reactie van de gesprekspartner herstellen, zoals in voorbeeld 9.

Voorbeeld 9: verkeerd opgevatte initiatiefhandeling

778 M
779 H Y ʏ h i j ʃ j ʃ er w o r dt ɛ
780 T Hij zei hier word
781
782 → M Hier word ik helemaal gek van
783 H I k a l stjeblijft v a va
784 T Hij zei hier word ik alstjeblijft
785
786 M
787 H Alstjeblijft ~~alsjeblijft~~ a l s k o n i n g b e h a n d e l d
788 T Hij zei hier word ik als koning behandeld
789
790 M
791 H , M a a r r a d b o u d n i e t
792 → T Hij zei hier word ik als koning behandeld, maar radboud niet

Hester wilde in bovenstaand voorbeeld een initiatiefhandeling gebruiken waarmee ze kon zeggen dat ‘papa hier als koning wordt behandeld, maar in het Radboudziekenhuis niet’ (zie regel 792). Echter interpreteerde haar moeder de uiting halverwege compleet verkeerd. Op het moment dat Hester ‘hier word ik’ had getypt, dacht de moeder dat Hester ‘hier word ik helemaal gek van’ (regel 782) bedoelde. Hester had hier eventueel de standaardknop ‘dat is niet wat ik bedoel’ kunnen gebruiken, om vervolgens haar volledige uiting duidelijk te maken. Maar in dit voorbeeld wordt het ook goed opgelost doordat Hester stug door blijft typen wat ze daadwerkelijk bedoelde.

4.2 Responshandelingen

A. Zelf typen

Als Hester een responshandeling moet typen, dan kost dit tijd. In het ergste geval is het onderwerp al volledig veranderd, waardoor het respons van Hester niet meer relevant is. In voorbeeld 10 gaat het gesprek over dat een jappenkamp zorgt voor een trauma (regel 969). Hester wil reageren op de uiting van haar moeder dat ze in het ziekenhuis hadden kunnen weten dat, wanneer iemand in 1930 in Bandung geboren is, hier eventueel sprake kan zijn van een trauma door het jappenkamp. Zodra de moeder dit uitspreekt, begint Hester al met haar responshandeling te typen (regel 980).

Voorbeeld 10: responshandeling zelf typen

967 M Ja, is ook zo. En ze kunnen het
968 H jappen kamp is toch redelijk trauma
T Hadden ze eigenlijk hartoperatie moeten vragen, als het bekend is bij trauma uit jeugd,
969 jappen kamp is toch redelijk trauma
970
971 M eigenlijk ook zien want hij heeft geboorteplaats Bandung he, dus ze
972 H
973 T
974
975 M kunnen eigenlijk zien oh bent u in Bandung geboren? En ehh in
976 H
977 T
978
979 M negentien dertig, dan kunnen ze eigenlijk nagaan, ehh dat dat een
980 → H D at
981 T Dat
982
983 M mogelijkheid is. (1.4) zeker.
984 H w e t e n n i e t o p e e
985 T Dat weten niet

Dan gaat ineens de bel (regel 987) en verandert het onderwerp van gesprek. Terwijl Hester nog steeds bezig is om haar responshandeling te typen, verandert het gesprek opnieuw. De zus van Hester wil namelijk weten of Hester geïnteresseerd is in een blauwe envelop (regel 995). Het gesprek gaat dus helemaal niet meer over trauma's door jappenkampen. Uiteindelijk is Hester klaar met typen en laat ze in regel 1004 haar uiting klinken: 'dat weten niet alle mensen van veertig'. Doordat Hester zelf haar uiting moet typen is dus te zien dat dit te lang duurt.

Voorbeeld 11: typen van responshandeling duurt lang

987 M [bel gaat] Ah dat is Marijke. (1.2) denk ik.
988 H a l l ebei i—e c
989 T Dat weten niet allebc
990
991 M
992 H e b m e n sen v an
993 T Dat weten niet alle mensen van
994
995 M Heb je belangstelling voor deze blauwe envelop?
996 H v e Nee.
997 T Dat weten niet alle mensen van
998
999 M Oke, dan leggen we hem weg.
1000 H e e r tig
1001 T Dat weten niet alle mensen van veertig
1002
1003 M Neehee
1004 → H Dat weten niet alle mensen van veertig
1005 T Dat ween niet alle mensen van veertig

B. Responshandeling met standaardknop

Sinds Hester de mogelijkheid heeft om te reageren met standaardknoppen, terwijl ze een uiting aan het typen is, komt dit ten goede wat betreft de beurtwisseling. Hester kan hierdoor sneller even tussendoor reageren op vragen die gesteld worden, zie ook in voorbeeld 11 in regel 996. In voorbeeld 12 is er ook sprake van meerdere gesprekken door elkaar. Hester is in gesprek met haar moeder over de geschiedenis van Indonesië en dat ze hier door haar vader wat vanaf weet (regel 1055). Terwijl ze dit aan het typen is, komt de zus van Hester er tussendoor en vraagt of ze haar slijmpillen al heeft gehad (regel 1052). Hester schakelt dan over van het gesprek met haar moeder, naar het gesprek met haar zus. Met de standaardknop ‘nee’ en later ‘ja, graag’ beantwoordt ze de vragen van haar zus. Zo is Hester verwickeld in twee gesprekken en verloopt dit erg soepel.

Voorbeeld 12: gesprekken door elkaar

1052 Z Tja (.) uhhh had je je slijmpillen al gehad?
1053 M
1054 → H or papa m ijn Nee
1055 T Ik weet dat door papa mijn
1056
1057 Z Wil je die hebben?
1058 M
1059 → H ~~mijn~~ Ja, graag (.) maar niet
1060 T Ik weet dat door papa maar niet

C. Anticiperen van de gesprekspartner

Hester kan door middel van een responshandeling antwoord geven op een vraag. De moeder van Hester leest regelmatig mee op haar scherm en voorspelt soms wat Hester gaat typen. Hierdoor hoeft Hester niet de gehele uiting te typen en te laten klinken. De beurtwisseling gaat daardoor sneller. In het onderstaande voorbeeld geeft Hester antwoord op de vraag: ‘krijgt hij die kuren van de Radboud?’ (regel 758). Hester wil antwoorden dat de transplantatie in het Radboudziekenhuis zal plaatsvinden en niet de kuren. Maar voordat Hester het woord ‘Radboudziekenhuis’ heeft getypt en de volledige zin heeft uitgesproken, anticipeert haar moeder al door deze zin voor haar af te maken: ‘Transplantatie in het Radboudziekenhuis?’ (regel 766 en 770). De moeder vraagt dus of ze dit bedoelde, want ze stelt een vraag of Hester het Radboudziekenhuis bedoelde. Hester kan dit vervolgens eenvoudig bevestigen door de standaardknop ‘ja’ te gebruiken (regel 771). Dat gaat sneller dan het hele woord ‘ziekenhuis’ te typen. Zo anticipeert moeder op een waarschijnlijke responsmogelijkheid, maar wil wel dat dit bevestigd wordt door Hester of ze dat ook daadwerkelijk bedoelde.

Voorbeeld 13: anticiperen op mogelijk respons

758	M	krijgt hij die ehh (1.2), hoe heet het, uhh die <u>kuren</u> van de <u>Radboud</u> ?
759	H	((wist alles))T r a n
760	T	tran
761		
762	M	Moet hij hij daar naartoe? Of krijgt hij die in Den <u>Bosch</u> . (9.2) ja
763	H	n e n eñ
764	T	tran
765		
766 →	M	Transplantatie in het <u>radboud</u>
767	H	s plantatie i n r q € a d boud
768	T	Transplantatie in radboud
769		
770	M	<u>ziekenhuis</u> ? <u>Tjonge</u> (0.8)
771	H	ja

4.3 Standaardknoppen

A1 -	-
A2 -	-
A3 OK (OK)	Responshandeling
A4 Prima (prima)	Responshandeling
A5 Mee eens (mee eens)	Responshandeling
A6 ? (geen idee)	Responshandeling
A7 Wat (wat zei je, ik verstond je niet)	Initiatiefhandeling
A8 Oh ja? (oh ja?)	Responshandeling
B1 Moment (even wachten alsjeblieft)	Initiatiefhandeling
B2 Gehoord (heb je gehoord wat ik vroeg?)	Initiatiefhandeling
B3 Denk (daar denk ik even over na)	Responshandeling
B4 Dank (dank je)	Responshandeling
B5 AJB (alsjeblieft)	Responshandeling / Initiatiefhandeling
B6 Hallo (hallo)	Responshandeling / Initiatiefhandeling
B7 Dag (dag)	Responshandeling / Initiatiefhandeling
B8 Han (Han)	-
C1 Ondwp (over het vorige onderwerp)	Initiatiefhandeling
C2 Terug (ik wil toch nog even terug naar net)	Initiatiefhandeling
C3 Bedoel (dat is niet wat ik bedoel)	Responshandeling
C4 Ja, graag (ja, graag)	Responshandeling
C5 Wacht (ik heb je gehoord, even wachten alsjeblieft)	Responshandeling
C6 Wat is er? (wat is er?)	Initiatiefhandeling
C7 Niet doen (niet doen!)	Initiatiefhandeling
C8 Jes (Jes)	-
D1 Ja (ja)	Responshandeling
D2 Nee (nee)	Responshandeling

Hester maakte voorheen 33% van de keren gebruik van een responshandeling, nu is dat omhoog gegaan naar 50%. Dat ze nu meer gebruik maakt van responshandelingen kan te maken hebben met de aanwezigheid van de standaardknoppen. Deze knoppen maken het makkelijker voor Hester om te reageren. Binnen de standaardknoppen zijn er ook meer responsknoppen dan initiatiefknoppen:

Responsknoppen: 15

Initiatiefknoppen: 10

5. Feedback

Hester probeert wel feedback toe te passen, maar doet dit niet altijd op een goede manier. Doordat Hester bijvoorbeeld een paar seconde naar de standaardknop 'ok' moet kijken voordat het wordt uitgesproken, is de feedback soms te laat. Zoals onderstaand voorbeeld laat zien, wordt de moeder van Hester gestoord door de feedback van Hester, want ze was bezig om het woord 'voor' te zeggen, maar Hester brak in met 'oke'. Hesters moeder hapert dus even in haar uiting en

reproduceert het woord ‘voor’ en gaat vervolgens door met haar uiting.

Voorbeeld 14: hapering door feedback

84 M (7.3)Hij had geloof ik bijna zeven centimeter en hij moest onmidddelijk
85 H s d ((wist alles))
86 T Hoeveel cm verwijst
87
88 M Geopereerd worden. Dus want het was vo voor kerstmis
89 → H oke
90 T
91
92 M En toen vroeg die of hij die het over kon tillen naar januari
93 H
94 T

Rod Gardner geeft in zijn boek *When listeners talk* (2001, 24) vier verschillende manieren om feedback in te zetten, namelijk continuers, acknowledgement tokens, newsmarker group en change-of-activity tokens. Er wordt gekeken of Hester de beschikking heeft over al deze manieren.

Continuers

Gardner noemt als eerste mogelijkheid de ‘continuers’. De hoorder spoort de spreker aan om door te vertellen en maakt het gesprek hierdoor tot een vloeiend geheel. Mazeland noemt ‘continuers’ voortgangsondersteunende uitingen, waar ‘mm hm’ en ‘uh huh’ hier voorbeelden van zijn. Als dit wordt vergeleken met de situatie van Hester, valt op dat zij deze feedbackuitingen niet bij de standaardknoppen heeft staan. Zij zal dus eerst de ‘continuers’ moeten typen, voordat zij deze kan laten uitspreken. Hoogstwaarschijnlijk is ze dan al te laat en is het moment waarop ze de ‘continuers’ had willen toepassen al voorbij.

Mocht Hester toch ‘continuers’ willen gebruiken, dan zal ze op een ander probleem stuiten, namelijk dat de MyTobii de ‘continuers’ verkeerd uitspreekt. Bijvoorbeeld ‘mm hmm’ wordt door de MyTobii uitgesproken als ‘millimeter ha em em’. De eerste feedbackmogelijkheid van Gardner om ‘continuers’ in te zetten, behoort niet tot Hesters mogelijkheden.

Acknowledgement tokens

De tweede feedbackoptie van Gardner zijn de ‘acknowledgement tokens’. De hoorder laat hiermee weten dat hij de spreker nog begrijpt en dat hij nog luistert. Het woordje ‘ja’ is volgens Gardner hier

een goed voorbeeld van. Hester heeft dit woord ook als standaardknop, maar gebruikt het in dit transcript alleen om antwoord te geven, niet om feedback toe te passen.

Newsmarker group

Gardner noemt als derde mogelijkheid om feedback toe te passen de ‘newsmarker group’. De hoorder geeft hiermee aan dat de spreker hem iets nieuws vertelt. Vormen hiervan zijn: ‘echt?’ en ‘oh ja?’. Hester maakt in het transcript slechts eenmaal gebruik van een ‘newsmarker’, alleen gebeurd er direct iets opvallends. Zie onderstaand voorbeeld:

Voorbeeld 15: newsmarker zelf typen

452	Z			
453	M	Ik hoorde gisteren toevallig dat ze bij iemand zelfs via de lies (0.6) naar de		
454	H	((wist alles))		
455	T			
456				
457	Z			
458	M	<u>hersenen</u> waren gegaan, en dat ze daar <u>ook</u> zo'n stand in hadden gezet (1.5)		
459 →	H		E	C
460	T	Ec		
461				
462	Z			
463	M	Nou daar was ik <u>helemaal</u> verbaasd over, want dat is me een end		
464	H	ht		
465	T	Echt		
466				
467	Z			
468	M	<u>ja</u> ik kan het me bijna niet <u>voorstellen</u> (0.7)		
469 →	H	Echt ((wist alles))	J	
470	T	J		

Bij het gebruik van feedback is timing cruciaal. Meestal geeft de hoorder feedback in een pauze van de spreker. Als de feedback te vroeg of te laat is en inbreekt in de uiting, dan zal de spreker gestoord worden in zijn verhaal. Je zal dus verwachten dat Hester dan gebruik maakt van standaardknoppen om feedback te geven, omdat er met deze knoppen sneller gereageerd kan worden. In het bovenstaande voorbeeld doet Hester dit juist niet. In uiting 453 vertelt Hesters moeder dat een operatieve ingreep plaatsvond via de lies naar de hersenen. Hester wil in uiting 459 beginnen om een ‘newsmarker’ te typen in de vorm van het woordje ‘echt?’. Ze moet dit woord zelf typen, aangezien geen standaardknop is van het woord ‘echt’. Hester heeft daarentegen wel de beschikking over de standaardknop ‘oh ja?’ die ze in dezelfde context uitstekend had kunnen gebruiken en

dezelfde verbazing kenbaar had kunnen maken. Toch kiest Hester voor de langdurige manier, waardoor haar uiting pas in regel 469 wordt uitgesproken. Het is best opvallend dat Hester met feedback ervoor kiest om het zelf te typen, in plaats van een simpele standaardknop.

Change-of-activity tokens

Ten slotte spreekt Gardner (2001) van ‘change-of-activity tokens’. Hiermee wil de hoorder aangeven dat het gesprek kan veranderen van onderwerp of kan worden stopgezet. Een voorbeeld dat wordt aangehaald is ‘oké’.

Voorbeeld 16: change-of-activity token met ‘ok’

642 Z
643 M Ja dat weet ik niet (1.1) als hij dat die pijn over pijn
644 H b e n e n k l a a
645 T Omdat hij ook over pijn in benen klaa
646
647 Z
648 M in de benen heeft ie pas voor het eerst iets gezegd toen we bij die dokter waren,
649 H
650 T Omdat hij ook over pijn in de benen klaa
651
652 Z
653 M want ik wist helemaal niet (1.3) ik dacht dat ie last van z’n knieën had (1.0)
654 → H gt OK
655 T Omdat hij ook over pijn in de benen klaagt
656
657 Z
658 M Ik wist niet dat ie pijn in z’n kuiten had bij die dingen eh bij
659 H ((wist alles))
660 T

Hester geeft in uiting 645 aan dat haar vader over pijn in zijn benen klaagt. Hesters moeder leest mee op het scherm en reageert hierop. Zodra de moeder op de uiting van Hester heeft gereageerd, is het mogelijk dat Hester vindt dat er voldoende is gereageerd op haar uiting in regel 645. Hester laat dit weten met het woord ‘ok’ in uiting 654. Ze zou wellicht de intentie hebben gehad om met het woord ‘ok’ het onderwerp af te ronden en het zou daardoor een ‘change-of-activity token’ kunnen zijn.

Aangezien Hester slechts drie keer gebruik maakt van feedback, wil ik door middel van een experiment meer feedbackmateriaal verkrijgen.

6. Experiment

6.1 Methode

De reden van het experiment is om te analyseren in hoeverre het gebruik van feedback toepasbaar en wenselijk is in een conversatie tussen een MyTobii-gebruiker en de gesprekspartner. Niet alleen de reactie van de gesprekspartner op de feedback wordt onderzocht, maar er wordt ook gekeken in hoeverre de feedback succesvol kan worden ingezet via de MyTobii. De gebruiksvriendelijkheid van de MyTobii-software voor feedback is hierbij van belang. Kortom: is de feedback via de MyTobii gunstig voor het verloop van het gesprek?

De proefpersonen moesten twee verhalen vertellen van ieder ongeveer vijf minuten. Het eerste verhaal ging over een keer dat ze verdwaald waren, het tweede verhaal moest gaan over hun grootste fobie of angst. De volgorde van de verhalen werden steeds omgewisseld, zodat het onderwerp geen invloed kon hebben op het resultaat. Ikzelf zat achter de MyTobii. Tijdens het ene gesprek liet ik de proefpersoon alleen het verhaal vertellen, tijdens het andere verhaal heb ik regelmatig feedback gegeven. De tijd tussen het selecteren van een feedbackknop en het moment van uitspreken door de MyTobii betrof 0,5 seconde. Hansje hanteert een langzamere duur om te selecteren, maar door deze tijd te verkorten zou de feedback sneller en beter kunnen worden geplaatst. Ik heb ook steeds gewisseld of ik bij het eerste of bij het tweede gesprek gebruik maakte van de feedback. Bij de helft van de proefpersonen begon ik in het eerste gesprek met de feedback, bij de andere helft deed ik dit pas in het tweede gesprek. Na elk gesprek moesten de proefpersonen dezelfde vragenlijst invullen en achteraf stelde ik de proefpersonen een aantal open vragen.

6.2 Hypotheses:

- Als er meer hinderlijke feedback wordt gegeven, dan zullen de proefpersonen het gesprek minder vloeiend beoordelen.
- Als de feedback verkeerd getimed is, dan is dat hinderlijk voor de spreker.
- De spreker gaat makkelijker door met praten als er feedback wordt gegeven.

6.3 Materiaal

In totaal hebben er zes proefpersonen deelgenomen aan het experiment. Zij werden opgenomen door een camera om hun reactie op de feedback te registreren. Ook nam de camera het geluid van het gesprek op, waardoor er achteraf transcripten van het gesprek kon worden gemaakt. Mijn

feedbackknoppen bestonden uit ‘ja’, ‘nee’, ‘ok’ en ‘oh ja?’. Deze knoppen werden geproduceerd door de MyTobii, een eye-trackingsysteem om mee te communiceren.

Na elk gesprek kregen de proefpersonen de volgende vragenlijst met een 7-punt Likertschaal. De laatste vraag over het rapportcijfer betrof de keuzemogelijkheid van 1 t/m 10.

- Ik vond het verloop van het gesprek prettig.
- Ik kreeg het gevoel dat er naar me werd geluisterd.
- Mijn gesprekspartner was betrokken bij mijn verhaal.
- Ik werd aangespoord om door te vertellen.
- Ik vond het gesprek vloeiend.
- Rapportcijfer voor het verloop van het gesprek.

Achteraf werden de proefpersonen de volgende open vragen gesteld:

- Wat vond je ervan dat de MyTobii-gebruiker in het eerste/tweede gesprek steeds ‘ja’, ‘nee’, ‘ok’ en ‘oh ja?’ zei?
- Heb je dit als feedback ervaren?
- Wat vond je van de feedback?
- Wat moet er volgens jou beter of anders aan de feedback?
- Hoe heb je de timing van de feedback ervaren?

Hieronder staat de transcriptlegenda, zodat de getranscribeerde voorbeelden uit experiment goed kunnen worden begrepen:

PP1: proefpersoon 1

PP2: proefpersoon 2, etc.

MT: MyTobii-gebruiker

De namen van de proefpersonen zijn geanonimiseerd. In dit onderzoek worden ze genoemd als ‘proefpersoon 1’, ‘proefpersoon 2’, etc.

6.4 Resultaten

Allereerst worden de resultaten behandeld van de antwoorden die de proefpersonen hebben gegeven op de stellingen. Na elk gesprek, met of zonder feedback, werden dezelfde vragen gesteld. De proefpersonen konden antwoorden met een 7-punt Likertschaal:

Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal mee oneens

De laatste vraag over het rapportcijfer werd een schaal van 1 tot en met 10 gehanteerd.

Tabel 2: stellingen voor de proefpersonen

	Zonder feedback	Met feedback	Vershil
Ik vond het verloop van het gesprek prettig.	2,3	4,2	+ 1,9
Ik kreeg het gevoel dat er naar me werd geluisterd.	2,3	4,7	+ 2,4
Mijn gesprekspartner was betrokken bij mijn verhaal.	1,8	5	+ 3,2
Ik werd aangespoord om door te vertellen.	1,3	4,7	+ 3,4
Ik vond het gesprek vloeiend.	3	2,7	- 0,3
Rapportcijfer voor het verloop van het gesprek. (1t/m10)	4	6,2	+ 2,2

Het opvallende uit deze beoordeling is dat de proefpersonen het gesprek met feedback beter beoordeelden, want het rapportcijfer van het gesprek zonder feedback is een 4 en het gesprek met feedback is een 6,2. Ook vinden de proefpersonen dat de feedback een positieve invloed heeft op het verloop van het gesprek (+1,9), het gevoel dat er geluisterd wordt (+2,4), de betrokkenheid van de gesprekspartner (+3,2) en ten slotte dat men aangespoord wordt om door te vertellen (+3,4). Ondanks dat de proefpersonen al deze positieve invloeden van feedback kenbaar maken, geven ze toch aan dat het gesprek met feedback geen positieve invloed heeft op de vloeiendheid van het gesprek. De score van het gesprek zonder feedback ging van een 3 naar een 2,7 met feedback. De score van vloeiendheid blijft dus ongeveer gelijk. Dit is een opvallend resultaat, want je zou verwachten als een gesprek beter wordt beoordeeld, er betrokkenheid wordt getoond en je wordt aangespoord om door te vertellen, dat een gesprek daardoor ook vloeiender wordt. Het is dus interessant om dit resultaat van dichterbij te bekijken om te weten wat voor invloed feedback heeft op vloeiendheid.

Om te onderzoeken welk effect feedback op de vloeiendheid van een gesprek heeft, moet eerst de feedback in kaart worden gebracht. Feedback heeft namelijk te maken met timing. Als de feedback verkeerd wordt getimed, dan zou dit een negatief effect kunnen hebben op de vloeiendheid. Daarom wordt de feedback onderverdeeld in goede en foute feedback en zullen deze begrippen worden gedefinieerd.

Goede feedback is als de feedback wordt uitgesproken in een natuurlijke pauze van de spreker.

Foute feedback wordt gegeven terwijl de spreker bezig is zijn uiting uit te spreken. De foute feedback valt dus niet in een natuurlijke pauze, want de timing was verkeerd.

Ik heb de gesprekken met feedback geanalyseerd en heb elke feedback ingedeeld of deze goed of fout getimed was. Vervolgens heb ik deze goede of foute feedback gecategoriseerd of de spreker er hinder of geen hinder door ondervond. Hinderlijk wordt gedefinieerd als de spreker tijdens zijn uiting door de feedback wordt gestoord in zijn verhaal. Hij zal zich bijvoorbeeld moeten herpakken en is de draad van zijn verhaal kwijt. Ook kan er sprake zijn van een pauze, waar er normaal gesproken geen pauze of hapering verwacht zou worden als de feedback niet aanwezig was geweest. Wat ook onder hinderlijk wordt verstaan, is als de spreker geconfronteerd wordt met feedback tijdens zijn uiting en daardoor een stuk van zijn verhaal opnieuw moet vertellen, omdat de spreker gestoord werd door de feedback. De definitie van feedback dat niet hinderlijk wordt gevonden, is als een proefpersoon tijdens zijn uiting wordt geconfronteerd met feedback, maar er niet zichtbaar aandacht aan schenkt. De spreker gaat zonder haperingen door met zijn verhaal.

6.4.1. Plaatsing en hinder

Tabel 3: plaatsing en hinder door feedback

	Goed		Fout	
	Hinder	Geen hinder	Hinder	Geen hinder
Proefpersoon 1	1	7	2	12
Proefpersoon 2	0	8	9	3
Proefpersoon 3	0	10	4	4
Proefpersoon 4	0	2	2	18
Proefpersoon 5	0	7	7	3
Proefpersoon 6	0	4	4	18
Totaal Hinder vs. geen hinder	1 (2,6%)	38 (97,4%)	28 (32,6%)	58 (67,4%)
Totaal Goed vs. fout	39		86	

Uit tabel 3 blijkt dat er meer foute feedback (86 keer) werd gegeven dan goede feedback (39 keer). Hieruit kan worden opgemaakt dat het erg lastig is om via de MyTobii feedback te plaatsen. De

MyTobii-gebruiker moet namelijk voorspellen wanneer er ruimte is voor feedback, moet daarna de juiste feedbackknop selecteren en 0,5 seconde wachten voordat de feedback wordt uitgesproken. De kans is dus groot dat de feedback niet altijd succesvol wordt getimed. Dat blijkt dus nu ook uit de cijfers.

Daarnaast is er een groot verschil in de mate wanneer feedback hinderlijk wordt gevonden als feedback goed of fout wordt getimed. Als de feedback goed wordt getimed, dan is er slechts één geval waarbij de proefpersoon dit als hinderlijk heeft ervaren (1 van de 39). Dit kan overigens verklaard worden, omdat deze goed getimede feedback de eerste feedback van het gesprek was. De proefpersoon gaf achteraf aan dat ze in de lach schoot door de gecomputeriseerde MyTobii-stem. Ze was dus verrast door het geluid van het apparaat en niet zozeer van de feedback zelf. Je zou dus kunnen stellen dat alle gevallen waarin de proefpersonen serieus reageren op de goed getimede feedback, ze allemaal geen hinder hiervan ondervonden. Daarentegen hebben de proefpersonen beduidend meer hinder van foutief getimede feedback ervaren, namelijk 32,6%. Dit is ook logisch, aangezien goede feedback tijdens een natuurlijke pauze wordt gegeven en foute feedback inbreekt in de uiting van de spreker. Maar als je binnen de categorie foute feedback kijkt, dan wordt 67,4% van de foute feedback als niet hinderlijk beschouwd. Slechts in 32,6% van de gevallen wordt foute feedback als hinderlijk ervaren. Je zou verwachten dat foute feedback veel meer hinder veroorzaakt in plaats van geen hinder, maar dat blijkt niet uit dit onderzoek.

Tabel 4: Hoeveelheid hinder door fout geplaatste feedback

	Foute feedback hinder	Foute feedback Geen hinder	% hinder	Score vloeiend (1t/m7)
Proefpersoon 1	2	12	14,3	1
Proefpersoon 2	9	3	75,0	4
Proefpersoon 3	4	4	50,0	3
Proefpersoon 4	2	18	10,0	4
Proefpersoon 5	7	3	70,0	2
Proefpersoon 6	4	18	18,2	2

Het percentage hinder in combinatie met de beoordeling die de proefpersonen hebben gegeven aan de vloeiendheid lijkt geen onderling verband te hebben. Het spreekt elkaar tegen, omdat proefpersoon 1 een laag percentage hinder ondervindt (14,3%) en tegelijkertijd het gesprek absoluut niet vloeiend vond verlopen (score 1). Proefpersoon 4 heeft ook een laag percentage hinder (10%), maar heeft daarentegen een hogere score bij vloeiendheid ingevuld (score 4). Proefpersoon 2 heeft veel hinder ervaren (75%) en vond het gesprek juist wel vloeiend verlopen (score 4). Proefpersoon

5 geeft het tegenovergestelde aan: veel hinder (70%) en lage vloeiendheid (score 2). Het is dus per proefpersoon verschillend hoe zij de hinder in combinatie met de vloeiendheid hebben ervaren.

Wat goed zichtbaar is in de tabel, is dat er binnen de groep proefpersonen een groot verschil zichtbaar is in de mate waar hinder wordt ondervonden door de foute feedback. Proefpersonen 1, 4 en 6 hadden beduidend minder last van de foute feedback dan de overige proefpersonen. Het percentage van hinder lag bij deze proefpersonen laag, namelijk 14,3%, 10,0% en 18,2%. De andere proefpersonen hadden meer last van feedback, want het percentage hinder lag veel hoger: 75,0%, 50,0% en 70,0%. Een reden voor dit grote verschil zou kunnen zijn dat proefpersonen 1, 4 en 6 goede vertellers zijn. Ze hadden weinig moeite om vijf minuten vol te praten en kwamen steeds met nieuwe voorbeelden. Doordat ze een duidelijk en vaststaand verhaal vertelden, kan het zijn dat ze daardoor amper werden afgeleid door de foute feedback, omdat ze hun verhaal duidelijk voor ogen hadden. Proefpersonen 2, 3 en 5 hadden een minder vaststaand verhaal en kunnen dus sneller afgeleid zijn door de feedback. Om een duidelijker beeld te krijgen waaraan dit grote verschil gelegen heeft, moeten de interviews erbij gehaald worden.

Ik zal per vraag een samenvatting geven wat de zes proefpersonen antwoordden:

Wat vond je ervan dat de MyTobii-gebruiker in het eerste/tweede gesprek steeds ‘ja’, ‘nee’, ‘ok’ en ‘oh ja?’ zei?

Vijf proefpersonen vonden het vooral prettig als er feedback werd gegeven, behalve proefpersoon 1. Van deze vijf proefpersonen gaven er drie (pp2, pp3 en pp5) aan dat het wel een afleidende factor was. Dit komt dus ook overeen met de resultaten in tabel 4. Deze drie proefpersonen hebben ook de meeste hinder ondervonden. De feedback werd soms niet op het goede moment ingezet, waardoor de aandacht ergens anders heen ging. In het begin was de feedback even wennen, maar later ging het beter en kregen de proefpersonen het gevoel dat er geluisterd werd en er interesse wordt getoond. Proefpersoon 1 vond de feedback vervelend en ze vertelde dat ze zich er bewust voor afsloot, zodat ze er niet door gestoord werd. Hierdoor is het te verklaren dat ze maar weinig zichtbare hinder heeft ondervonden, maar dat het haar mogelijk wel energie heeft gekost om de feedback buiten te sluiten.

Heb je dit als feedback ervaren?

Elke proefpersoon heeft het als feedback ervaren. De woorden 'ja', 'nee', 'ok' en 'oh ja?' zijn reacties op wat je zegt. Je wordt aangespoord om door te vertellen. Het geeft aan de hoorder er nog is en dat hij luistert. Proefpersoon 1 kreeg het gevoel dat er niet geluisterd werd, omdat de feedback te laat

was. Zij sloot zich dus af voor de feedback. In de tabel staat dat proefpersoon 1 ook maar 14,3% van de foutieve feedback last heeft van hinderlijke feedback.

Wat vond je van de feedback?

Vier proefpersonen (pp1, pp2, pp3 en pp6) vinden de intonatie wat minder geslaagd. Wat je ook zegt, de intonatie blijft hetzelfde en is dus wat eentonig. Dezelfde proefpersonen vonden de stem van de MyTobii te robotachtig. Twee proefpersonen (pp3 en pp6) geven aan dat het een mooie oplossing is voor mensen met ALS, dus vinden ze het niet heel storend als de feedback niet helemaal optimaal is.

Wat moet er volgens jou beter of anders aan de feedback?

De opvallendste resultaten waren dat timing en intonatie beter moet. Nu is de feedback wat statisch en monotoon. De knop 'hmm mm' of 'hmm' moet erbij, dat is wat neutralere feedback en is makkelijker tussendoor te geven, omdat het een onopvallende uiting is. Bij 'ja' lijkt het alsof je een mening geeft en is een harde feedback. Opvallend was dat vijf proefpersonen aangaven dat de intonatie beter moet (behalve pp4), maar gaven ook aan dat de monotone intonatie niet storend was. Er zou dan bijvoorbeeld op minstens vier manieren van intonatie het woordje 'ok' in de computer moeten opslaan. Dit kun je niet van een computer en de gebruiker vragen, volgens de proefpersonen. Wel vonden ze dat er niet veel variatie in de feedback zat, slechts vier varianten: ja, nee, ok en oh ja?.

Hoe heb je de timing van de feedback ervaren?

Alle proefpersonen vonden de timing vaak slecht, maar vinden een gesprek met feedback prettiger dan zonder feedback. Je krijgt dan tenminste een reactie. De meningen over de foute feedback liepen uiteen. De ene proefpersoon vond dat de verkeerde timing wel mee viel en werd er niet door gestoord (pp3 en pp6). Dit komt overeen met de tabel, want proefpersonen 3 en 6 hadden allebei maar vier keer last van foute feedback. Als er een natuurlijke pauze viel, vonden de proefpersonen het prettig als er feedback werd gegeven, maar zodra ze op dreef waren met het verhaal dan vonden ze de foute feedback storend (pp2, pp4 en pp5). Proefpersonen 2 en 5 hebben ook een hoog percentage hinderlijke feedback (75% en 70%).

Opvallend was dat de helft van de proefpersonen zich erg inleefden in de communicatiehandicap. Een proefpersoon zei dat het erg irritant is als menselijke feedback te laat is, maar met de MyTobii minder, omdat deze proefpersonen rekening hielden met het feit dat het meer tijd kost om feedback

te laten klinken door middel van een computer. Twee andere proefpersonen gaven aan dat ze misschien wel moeten wennen aan slechte timing van de feedback of langzamer moeten praten.

De koppeling van de tabel met de interviews levert bruikbare antwoorden op. Niet alleen over de waarde die aan feedback wordt gegeven, maar ook over de timing en hinder van de feedback. Proefpersonen 1, 4 en 6 werden het minst gestoord door de feedback. Uit de interviews bleek dat proefpersoon 1 zich afsloot voor de feedback en daardoor weinig zichtbare hinder heeft ervaren. Het zal waarschijnlijk wel energie hebben gekost om de feedback weg te drukken. Ook proefpersoon 4 gaf aan het storend te vinden als de feedback te laat kwam, maar zij heeft slechts 10% hinder ondervonden. Ook zij heeft zich mogelijk afgesloten voor de feedback en in een vlot tempo haar verhaal verteld. Proefpersoon 6 geeft simpelweg aan dat ze de feedback niet storend vond en gewoon haar verhaal vertelde. Dit is dan ook een verklaring waarom deze drie proefpersonen veel minder hinder ondervonden van de foutieve feedback dan de andere proefpersonen.

6.4.2. Moment van hinder

Een opvallend resultaat is dat de proefpersonen vooral in het begin hinder ondervonden van de feedback en daarna bijna niet meer. Bij de eerste proefpersoon is er bij de goede en foute feedback drie keer hinder geconstateerd. Dit waren de eerste drie keer dat er feedback werd gegeven, de overige negentien keer dat hierna feedback werd gegeven, had ze geen last van de feedback. In het interview dat na het gesprek werd gehouden gaf ze aan dat ze zich in het begin stoorde aan de feedback vanwege de slechte timing en zich daarna ging afsluiten voor de feedback. Zo kon ze zich beter concentreren op het vertellen van haar verhaal.

Voorbeeld 17: proefpersoon is verrast door eerste keer feedback

1 PP1 Een keer dat ik compleet verdwaald was (1.5) uhm:: ((lacht)) uhm::
2 MT → ja

In voorbeeld 17 is de proefpersoon duidelijk verrast door de feedback. Het is de eerste keer dat ze feedback kreeg en moet erom lachen. De tweede keer dat ze feedback krijgt, zorgt ervoor dat ze hapert met haar verhaal. Ze is van slag door het woordje ‘ok’ in regel 6 en heeft drie seconden nodig om te weten waar ze ook alweer was gebleven met haar verhaal. Na ‘uhm uhm uhm’ in regel 3 en weer anderhalve seconde pauze kan ze pas doorgaan met haar verhaal. Deze feedback heeft dus gezorgd voor een hapering.

Voorbeeld 18: proefpersoon is van slag door feedback

5 PP1 Op vakantie was in Terschelling [volgens mij] en ehh:: (3) uhm uhm uhm
6 MT → [ok]
7 PP1 Toen:: (1,5) mijn ouders waren gewoon thuis gebleven

De derde proefpersoon had bij de eerste vier keer dat er feedback werd gegeven drie keer hinder ondervonden van de feedback. De veertien keer dat daarna feedback werd gegeven had ze geen hinder ondervonden. Deze proefpersoon gaf als reden aan dat ze even moest wennen aan de computerstem die feedback gaf. Na de eerste vier keer feedback heeft ze dus geen last meer gehad van de feedback.

De vierde proefpersoon had bij de eerste vijf keer feedback er maar twee keer last. De zeventien keren daarna waarop feedback werd gegeven had ze geen hinder meer ondervonden. Ook deze proefpersoon gaf aan dat ze in het begin even moest wennen aan de stem van de MyTobii en dat er ineens feedback werd gegeven. Ze keek er in het begin even van op en moest zich herpakken, daarna bleef ze ongestoord haar verhaal vertellen.

Ook de zesde proefpersoon had vooral in het begin hinder ondervonden van de feedback: bij de eerste zes keer van feedback had ze er vier keer last van. Het was erg opvallend dat ze vaak haar zin opnieuw uitsprak voordat ze verder ging als de feedback haar stoorde in haar uiting. In onderstaand voorbeeld werd de proefpersoon onderbroken met het woord 'ok' in regel 2. Ze had toen al de woorden 'en we hebben toen' uitgesproken. Maar door de feedback die werd gegeven terwijl ze het woord 'toen' uitsprak, ging ze deze zin opnieuw uitspreken in regel 1 en 3: '(0.5) en we hebben toen...'. De feedback zorgt er in dit geval voor dat de proefpersoon gestoord wordt, en terug moet schakelen naar wat ze al verteld had en een deel van het verhaal opnieuw gaat vertellen.

Voorbeeld 19: gedeelte van de uiting opnieuw uitspreken door feedback

1 PP6 En daar maakte we heel vaak wandelingen en we hebben [toen] (0.5) en
2 MT → [ok]
3 PP6 we hebben toen een keer een hele lange bergwandeling gemaakt

Proefpersonen twee en vijf hadden een regelmatige verdeling van hinder door het gehele gesprek heen. Opvallend genoeg zijn dat ook de enige twee mannelijke proefpersonen die in dit onderzoek voorkwamen. Bij de proefpersonen die juist alleen in het begin hinder ondervonden van feedback en daarna niet meer, waren vrouwelijke proefpersonen. Karien Docter (2010) heeft in haar scriptie 'Zeg, luister je eigenlijk wel?' onderzoek gedaan naar de verschillen tussen mannen en vrouwen die

te maken kregen met multitasken met de MyTobii. Terwijl de proefpersonen in haar scriptie aan het typen waren, werd er door de onderzoeker andere dingen doorheen gezegd. Mannen vonden het irritant dat er tijdens het typen werd gepraat, vrouwen veel minder. Er zou dus een koppeling kunnen zijn met het huidige onderzoek, aangezien mannen het hele gesprek door hinder ervaren van de gegeven feedback tijdens hun verhaal. Vrouwen hebben er alleen in het begin last van en moeten alleen even aan de MyTobii wennen, maar daarna ervaren ze amper een zichtbaar hinderlijk effect van de feedback.

6.4.3. Effecten van feedback

De manier waarop de gesprekken zonder feedback verliepen, ligt heel erg aan de vaardigheid die iemand heeft met verhalen vertellen. Sommige proefpersonen schudden zomaar een verhaal uit hun mouw en konden dit makkelijk vijf minuten volhouden. Andere proefpersonen hadden duidelijk moeite om door te blijven praten. Ik zal een vergelijking maken in hoeverre deze soorten gesprekken vervolgens met feedback verlopen. Zal een proefpersoon die moeite had met een verhaal vertellen zonder feedback wel goed door kunnen praten als er wel feedback wordt gegeven?

Proefpersonen 1, 4 en 6 hadden weinig moeite om vijf minuten vol te praten. Wat vooral interessant is, is om te kijken of de proefpersonen 2, 3 en 5 die moeite hadden met een verhaal te vertellen het gesprek met feedback beter kunnen volpraten. Dan is goed te vergelijken of de feedback de spreker aanspoort om door te vertellen.

Voorbeeld 20: proefpersoon heeft moeite om een verhaal te vertellen

1	PP5	Dit was dan nog maar voor vijf minuten, maar dan ehh:: ja dan heb je dat
2	MT	
3	PP5→	natuurlijk ehh:: (2.0) altijd. (4.0) ehh:: (3.0) ja (7.0) ehh:: (6.0) uhm (8.0) *

*Onderzoeker grijpt in en zegt dat hij ook over een erge nachtmerrie kan praten

In voorbeeld 20 zie je dat proefpersoon 5 duidelijk vastloopt met zijn verhaal. Er vallen grote pauzes, verschillend van twee tot acht seconde. De proefpersoon werd dus niet aangespoord door feedback en er werd ingegrepen door de onderzoeker om de proefpersoon de mogelijkheid te geven van gespreksonderwerp te veranderen. Vervolgens wordt het gesprek met feedback geanalyseerd van dezelfde proefpersoon. Er is met voorbeelden aan te wijzen dat de feedback ervoor zorgt dat proefpersoon 5 hierdoor aangespoord wordt en makkelijker zijn verhaal kan vertellen.

Voorbeeld 21: proefpersoon wordt aangespoord door feedback

1	PP5	Vanaf daar weer terug gegaan naar de camping	maar echt verdwaald kun je
2	MT		ja

3	PP5	Het niet noemen want ik bedoel, hoe groot is dat bos nou	ik bedoel
4	MT		nee
5	PP5	Je weet altijd wel dat je terugkomt (2.0) en ehh:: (1.0)	((lacht)) ja, t'is
6	MT →		Oh ja?
7	PP5	Niet zo'n groot bos, Texel is überhaupt niet zo groot.	

In voorbeeld 21 is te zien dat er in regel 2 en 4 feedback wordt gegeven door de MyTobii-gebruiker, maar dit kan door de spreker worden opgevat als 'ja, ik ben er nog en ik luister'. Vervolgens zie je dat proefpersoon 5 vastloopt met zijn verhaal in regel 5. Hij laat een pauze van twee seconde vallen en brengt 'en ehh::' uit, waarna weer een pauze van een seconde valt. De MyTobii-gebruiker geeft feedback met 'oh ja?' in regel 6, waardoor de proefpersoon weer wordt aangespoord om iets meer te vertellen. Hier zie je dus duidelijk dat 'oh ja?' feedback ervoor zorgt om, naast betrokkenheid te tonen, iemand aan te sporen om door te vertellen, waar zonder feedback waarschijnlijk een veel grotere pauze tot gevolg zou hebben.

Waarschijnlijk is dit de functie van 'oh ja?', want soms valt proefpersoon 5 toch in een grote pauze, ondanks dat er feedback wordt gegeven. 'Oh ja?' vraagt nadrukkelijk om meer uitleg en bevestiging, dus wordt de proefpersoon gedwongen om meer te vertellen, terwijl bij 'ja' meestal het effect heeft van 'ik luister' in plaats van 'vertel mij meer'. Zo zie je dat ook in onderstaand voorbeeld.

Voorbeeld 22: feedbackfunctie van 'ja'

1	PP5	Ga ik ehh:: reizen, maar daar zal het natuurlijk best wel voor gaan komen	
2	MT		ja
3	PP5	Dus dan zal ik waarschijnlijk over een paar maanden wel wat uitgebreider	
4	MT		
5	PP5	Antwoord kunnen geven (4.0) en ehh:: (2.0) even denken (5.0) nou..(5.0)	
6	MT →		ja
7	PP5	Ehm:: (4.0) gelukkig heb ik trouwens tegenwoordig, hoe heet dat, GPS op mijn	
8	MT		
9	PP5	Telefoon dus als ik verdwaald ben is dat een hele mooie oplossing.	
10	MT		ok

In bovenstaand voorbeeld is te zien dat er in regel 6 feedback wordt gegeven met 'ja'. De proefpersoon wordt echter niet aangespoord om door te vertellen, want er vallen daarna veel pauzes in regel 5 en in het begin van regel 7. Pas daarna snijdt de proefpersoon een ander onderwerp aan, namelijk over de GPS op zijn telefoon. De feedback in regel 6 heeft dus niet kunnen voorkomen dat er een stilte valt en de proefpersoon vastloopt met zijn verhaal. Gardner (2001) geeft aan dat 'oh

ja?’ een newsmarker groep is en ‘ja’ een acknowledgement token. Uit deze voorbeelden zou er gesteld kunnen worden dat een spreker eerder geneigd is om door ‘oh ja?’ dan door ‘ja’ het gesprek voort te zetten. Het is daarom interessant om de verschillen tussen de feedbackknoppen ‘ja’, ‘nee’, ‘ok’ en ‘oh ja?’ te analyseren, wat in de volgende paragraaf wordt uitgewerkt.

6.4.4. Standaardknop van feedback

Er is tot slot gekeken naar de standaardknoppen die feedback geven, namelijk ‘ja’, ‘nee’, ‘ok’ en ‘oh ja?’.

Tabel 5: gebruik en hinder door feedbackknoppen

Standaardknop	Hinder	Geen hinder	% hinder	Totaal gebruikt	% gebruikt
Ja	11	47	19,0	58	46,4
Nee	0	17	0,0	17	13,6
Ok	6	18	25,0	24	19,2
Oh ja?	12	14	46,2	26	20,8

Wat opvalt in tabel 5 is dat het woord ‘ja’ het meest gebruikt werd als feedback, namelijk 46,4%. De knoppen ‘ok’ (19,2%) en ‘oh ja?’ (20,8%) werden ongeveer even vaak gebruikt en de standaardknop ‘nee’ werd maar 13,6% keer gebruikt als er feedback werd gegeven.

Hoewel ‘ja’ maar liefst 58 keer werd gebruikt, werd het slechts 11 keer als hinder ervaren. Toch zou het een aanbeveling zijn om meerdere varianten van het woord ‘ja’ in de MyTobii te zetten. Je kan een bevestigende feedback als ‘ja’ op ontzettend veel verschillende manieren inzetten met intonatie, en vooral omdat ‘ja’ zo vaak werd gebruikt, kunnen hier verschillen in worden aangebracht. Dit zou de menselijkheid van de feedback ten goede kunnen komen. Vooral omdat de MyTobii een bevestigende intonatie heeft van het woord ‘ja’. Deze bevestigende ‘ja’ zal dus minder uitlokken om verder te vertellen, zoals een ‘oh ja?’ dat wel doet.

Het tweede dat opvalt is dat de knop ‘oh ja?’ ongeveer in evenwicht is of de feedback hinderlijk of niet hinderlijk wordt opgevat. ‘Oh ja?’ wordt 12 keer hinderlijk ervaren en 14 keer niet hinderlijk ervaren. Deze aantallen liggen vrij dicht bij elkaar en dat is niet het geval bij de overige knoppen. Vaak zorgt het uitspreken van ‘oh ja?’ voor een reactie van de spreker. De spreker is bezig met een verhaal te vertellen en dan zorgt de feedback ervoor dat er even wordt stil gestaan bij wat de spreker heeft gezegd. De spreker gaat dus niet door met zijn verhaal, maar reageert op de feedback door een aspect uit te diepen of te bevestigen van datgene dat hij al gezegd heeft. De ‘oh ja?’ feedbackknop geeft namelijk de verbazing weer die de MyTobii-gebruiker heeft over een aspect uit het verhaal. De knop zegt eigenlijk iets over de nieuwsgierigheid van de hoorder: “Oh ja? Vertel me daar wat meer over!” of zoekt bevestiging met “oh ja? Is dat zo?”.

Voorbeeld 23: functie van ‘oh ja?’

1	PP5	Ik was bang dat ik ze nooit meer zou zien, maar [ehh::] jaha, inderdaad. Maar
2	MT→	[oh ja?]
3	PP5	op ten duur ehh:: heb ik het op de een of andere manier toch terug gevonden.

In voorbeeld 23 is te zien dat proefpersoon 5 iets opmerkelijks zegt, waar de MyTobii-gebruiker zijn verbazing over laat blijken. “Ik was bang dat ik ze nooit meer zou zien!” en de MyTobii-gebruiker reageert in regel 2 met “oh ja?”, oftewel: echt? Is dat zo? De proefpersoon breekt zijn volgende uiting af, want hij was al bezig met ‘maar ehh::’ (regel 1), en bevestigt eerst de reactie van de feedback dat de situatie in het verhaal echt is voorgekomen: ‘jaha, inderdaad’ (regel 1). Hoewel deze vorm in dit onderzoek wordt opgevat als hinder, de spreker wordt immers gestoord tijdens zijn uiting, is dit toch het doel van ‘oh ja?’. De nieuwsgierigheid of de vraag naar een bevestiging die ‘oh ja?’ uitlokt, heeft een reactie van de spreker tot gevolg. Hierdoor gaat de spreker minder vloeiend door met zijn verhaal, omdat hij eerst een bevestiging of een uitleg moet geven. Dit zou een reden kunnen zijn waarom de feedbackknop ‘oh ja?’ in verhouding meer als hinderlijk voor de vloeiendheid wordt beschouwd.

7. Conclusie

Uit de transcriptanalyse is gebleken dat Hester op vier manieren initiatiefhandelingen kan inzetten. De eerste manier is door zelf een uiting te typen. De tweede manier is door een standaardknop te gebruiken die ruimte creëert voor een initiatiefhandeling. De derde manier is door vooraf ingestelde aanvulopties te selecteren. De laatste manier is dat gesprekspartners anticiperen op een uiting van Hester terwijl ze nog aan het typen is. De gesprekspartner vult het mogelijke einde van de uiting aan.

Responshandelingen worden door Hester op drie verschillende manieren ingezet. De eerste manier is door zelf een responshandeling te typen. De tweede manier is om door middel van een standaardknop te reageren. De laatste mogelijkheid is dat Hester reageert door een responshandeling te typen en de gesprekspartner vult haar onvoltooide uiting aan.

Joëlle van Rheeden (2010) heeft onderzocht dat Hester zonder standaardknoppen 67% initiatiefhandelingen produceerde en 33% responshandelingen. Uit de transcriptanalyse in dit onderzoek is geconcludeerd dat, door de komst van de standaardknoppen, Hester meer gebruik maakt van responshandelingen. Van alle uitingen waren 50% initiatiefhandelingen en 50% responshandelingen. Hester kan makkelijker tijdens het typen van een uiting reageren met een standaardknop, zonder haar getypte uiting eerst te wissen. Ook is het sneller om standaardknop te gebruiken dan een uiting zelf te typen. De responshandelingen zijn dus ook gestegen van 33% naar 50%. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er met standaardknoppen makkelijker en sneller een uiting kan worden geproduceerd en dat dit de snelheid van de beurtwisseling ten goede komt. Het feit dat Hester meer responshandelingen gebruikt, kan te maken hebben met de verdeling van de standaardknoppen. Hester heeft namelijk meer responsknoppen (15) ingesteld dan initiatiefknoppen (10).

Vervolgens is er in dit onderzoek gekeken in hoeverre Hester gebruik maakt van feedback. In het materiaal kwam dat slechts drie keer voor en niet altijd op een goede manier. Timing is belangrijk bij feedback en Hester ging haar feedback zelf typen in plaats van een standaardknop gebruiken. Hester moet ook voorspellen wanneer er ruimte is voor feedback, moet daarna de juiste feedbackknop kiezen en dan nog wachten totdat de MyTobii de feedback uitspreekt. Het is daardoor lastig om de feedback precies op het goede moment te plaatsen. Ook kwam uit de literatuur naar voren dat er vier manieren zijn om feedback in te zetten. Hester bleek niet de mogelijkheid te hebben bij haar standaardknoppen over één van die vier manieren, namelijk de *continuers* zoals 'hmm mm'.

Er is dus door middel van een experiment meer materiaal van feedback vergaard. Uit het experiment bleek dat alle proefpersonen het gesprek met feedback een hoger rapportcijfer gaven (6,2) dan het gesprek zonder feedback (4,0). Op de 7-punt Likertschaal werd het gesprek met feedback op bijna alle fronten beter beoordeeld door de proefpersonen: het verloop van het gesprek was prettiger (+1,9), ze kregen meer het gevoel dat er geluisterd werd (+2,4), gesprekspartner was meer betrokken bij het verhaal (+3,2) en ze werden meer aangespoord om door te vertellen (+3,4). Echter werd de vloeiendheid van het gesprek niet hoger beoordeeld als er feedback werd gegeven (-0,3). Dit cijfer bleef dus bijna gelijk. Concluderend kan er gesteld worden dat de feedback op bijna alle getoetste onderdelen gewenst is om in een gesprek te gebruiken.

Vervolgens is het effect van feedback op de vloeiendheid onder de loep genomen. Uit de analyse van het experiment bleek dat er meer foutieve feedback (86 keer) werd toegepast dan goede feedback (39 keer). Goede feedback valt in een natuurlijke pauze van de spreker. Foute feedback wordt geproduceerd tijdens de uiting van een spreker, zodat de spreker in zijn verhaal wordt gestoord en de timing dus verkeerd is. Er is dus aangetoond dat het lastig is om feedback goed te timen met de MyTobii. Daarna is er gekeken in hoeverre de proefpersonen hinder ondervonden van de feedback. Goede feedback wordt, op één verklaarbare uitzondering na, altijd als niet hinderlijk opgevat. De opvallendste conclusie is dat juist foute feedback veel vaker wordt opgevat als niet hinderlijk (67,4%) dan hinderlijk (32,6%). Hieruit kan geconcludeerd worden dat hoewel foute feedback niet goed geplaatst is, er meer dan twee derde geen zichtbare hinder door wordt ondervonden. Foute feedback hoeft dus niet per definitie als zichtbare hinderlijk worden ervaren. Wel bleek dat sommige proefpersonen de feedback onderdrukten en er geen aandacht aan probeerden te schenken. Het zal ongetwijfeld energie hebben gekost om de feedback weg te dringen en zich te focussen op het verhaal. Ook moesten sommige proefpersonen eerst aan de feedback wennen en daarna ondervonden ze geen hinder meer door fout geplaatste feedback.

De score die de proefpersonen aan de vloeiendheid gaven, heeft geen aantoonbaar verband getoond met de hoeveelheid hinder die werd ervaren door de feedback. Het moment waarop hinder werd ervaren is wel opvallend. Vrouwen hadden alleen in het begin even last van hinderlijke feedback, terwijl de mannelijke proefpersonen verdeeld over het gehele gesprek hinder hebben ervaren. Het zou dus mogelijk kunnen zijn dat mannen meer last hebben van foute feedback tijdens het vertellen van een verhaal, terwijl de vrouwen slechts even moeten wennen aan de foute feedback en de hinder vervolgens uit kunnen schakelen.

Feedback heeft positieve invloed op de stimulans om een verhaal door te vertellen. Vooral ‘oh ja?’ bleek een aanmoediging te zijn om het verhaal te bevestigen en meer uitleg te geven. ‘Ja’ gaf slechts

een bevestiging dat de hoorder nog aan het luisteren was. ‘Ja’ werd het meest gebruikt als feedback, maar heeft verhoudingsgewijs ook weinig hinder tot gevolg. ‘Oh ja?’ zorgt in verhouding voor de meeste hinder, maar dit is te verklaren doordat ‘oh ja?’ de verhaallijn van de spreker stoort en juist meer verdieping wil op een zojuist genoemd aspect uit het verhaal. De spreker stopt dat even met het verhaal, bevestigt de verbazing of diept even het aspect wat meer uit. Dit wordt in dit onderzoek gezien als hinder, omdat de spreker gestoord wordt in zijn verhaal, terwijl dit juist een functie van ‘oh ja?’ is.

8. Discussie

Door het experiment zijn er verschillende aanbevelingen om de MyTobii te verbeteren. Het gebruik van feedback door de MyTobii-gebruiker wordt dus erg gewaardeerd door de proefpersonen. Toch geven alle proefpersonen aan dat de feedback vrij hard en ingrijpend is. ‘Oh ja?’ laat de spreker bewust even stilstaan bij datgene wat hij zojuist gezegd heeft en ‘ja’, ‘nee’ en ‘ok’ zijn erg betekenisvolle vormen van feedback. Alle proefpersonen geven aan dat een knop als ‘hm’ of ‘hmm mm’ wat minder ingrijpend is, maar toch laat blijken dat de hoorder betrokken is bij het verhaal. Vervolgonderzoek kan deze ‘hmm’-knop erbij zetten om de effecten hiervan te toetsen.

In dit onderzoek is aangetoond dat ‘ja’ het meest werd ingezet als feedback, namelijk in 46,4% van de gevallen. Voor vervolgonderzoek zou het heel interessant zijn om bijvoorbeeld tien verschillende intonaties van ‘ja’ op te nemen en deze als feedback te gebruiken. Dan kun je onderzoeken welke nuance verschillen gewenst zijn om aan te brengen. Voor dit onderzoek was er maar één ‘ja’ beschikbaar en sommige proefpersonen vonden dit te weinig en vonden de intonatie eentonig. Er zou dus onderzocht kunnen worden welke intonaties van ‘ja’ van belang zijn om ze toe te voegen aan de MyTobii.

Tijdens de gesprekken zonder feedback heeft de MyTobii-gebruiker geen specifieke taak uitgevoerd. Hij moest alleen wachten tot dat de proefpersoon de vijf minuten vol had gepraat en deed zelf niet actief mee in het gesprek. Ook als hij in het tweede gesprek feedback moest inzetten, was dat zijn enige taak. Bij vervolgonderzoek zou bijvoorbeeld onderzocht kunnen worden in hoeverre feedback het typproces stoort van de MyTobii-gebruiker. Misschien is het een enorme belemmering om tijdens het typen van een uiting ook nog feedback te geven op datgene wat de gesprekspartner op dat moment zegt. Nu werd alleen gekeken naar wel of geen feedback, maar het kan heel zinvol zijn om te kijken naar normale gespreksomstandigheden waarbij de MyTobii-gebruiker actief mee communiceert. Nu was het een vrij statisch gesprek, omdat de MyTobii-gebruiker alleen mocht luisteren of feedback mocht geven.

In mijn experiment heb ik de proefpersonen twee verhalen laten vertellen. Beide verhalen hadden een verschillend onderwerp, namelijk over je grootste angst en over een keer dat je verdwaald was. Het zou voor kunnen komen dat een proefpersoon nog nooit was verdwaald en hier weinig over te vertellen had. Vervolgens ga ik bij het verhaal over zijn grootste fobie feedback inzetten. Wellicht begint de proefpersoon ineens veel beter te vertellen, omdat hij meer over dit onderwerp kan vertellen. Naast feedback moet dus rekening gehouden worden met de mogelijkheid dat het

gespreksonderwerp invloed kan hebben op het goed vertellen van een verhaal.

Vanuit de conversatieanalyse zou er kritiek kunnen komen op mijn gespreksanalyse, aangezien er te weinig materiaal voorhanden was van feedback om alomvattende conclusies te trekken. De experimentele onderzoekers zullen kritiek hebben op het feit dat er maar zes proefpersonen zijn gebruikt in het experiment. Maar het experiment is juist opgezet om meer materiaal te verkrijgen van feedback. Ik wilde een analyse maken van feedback en vanwege de kleine hoeveelheid beschikbare gevallen van feedback, heb ik ervoor gezorgd dat door middel van een experiment je beter conclusies kan trekken over feedback met de MyTobbi. Dit onderzoek levert een bijdrage aan het algemene debat over feedback, omdat er nog geen onderzoek is gedaan naar het geven van feedback via de MyTobii. Het onderzoek dient ervoor om met het geven van feedback via het eye-tracking-systeem een menselijk gesprek te benaderen. Vanuit dit onderzoek kan er nagedacht worden over vervolgonderzoeken, zodat de gecomputeriseerde vorm van feedback verder kan worden onderzocht en dit ten goede komt voor de MyTobii-gebruikers.

Literatuurlijst

Docter, K. *Zeg, luister je eigenlijk wel?* Eindscriptie communicatie: Utrecht, 2010.

Gardner, R. *When listeners talk: response tokens and listener stance*. John Benjamins Publishing Co: Amsterdam, 2001.

Houtkoop, H. en T. Koole. *Taal in Actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Uitgeverij Coutinho: Bussum, 2008.

Mazeland, H. *Inleiding in de conversatieanalyse*. Uitgeverij Coutinho: Bussum, 2003.

Müller, F. *Affiliating and disaffiliating with continuers: Prosodic aspects of reciprocity*. In Couper-Kuhlen en Selting (eds), 131-176. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

Rheeden, J. van. *Als je alleen met je ogen kunt spreken*. Eindscriptie communicatie: Utrecht, 2010.

Sacks, H., E.A. Schegloff en G. Jefferson, A simplest systematics for the organization of turn taking in conversation. *Language* 50, 1974.

Stichting ALS Nederland, <http://www.stichting-als.nl/>, geraadpleegd op 9 april 2011.