

## University of Groningen

### Conversational Flow

Koudenburg, Namkje

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

*Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*

2014

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Koudenburg, N. (2014). *Conversational Flow*. s.n.

**Copyright**

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

**Take-down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*

# Nederlandse samenvatting

(Summary in Dutch)



## *De rol van gespreksflow in het ontstaan en handhaven van saamhorigheid*

Communicatie vormt de basis van elke sociale relatie. Door met elkaar te praten kunnen mensen gezamenlijke inzichten ontwikkelen en onderlinge relaties reguleren. Veel van het onderzoek naar communicatie richt zich op de inhoud van gesprekken: Wat wordt er gezegd? Begrijpt men elkaar? De centrale vraag in dit proefschrift richt zich vooral op *hoe* er wordt gecommuniceerd: Welke rol speelt de vorm van een gesprek in het ontstaan en reguleren van relaties?

Een gesprek wordt gekarakteriseerd door een complex patroon waarin spreken en luisteren elkaar afwisselen. De meeste mensen zijn zeer bedreven in het coördineren van hun spraak: ze voelen tot op een fractie van een seconde aan wanneer het hun beurt is om te spreken (Jefferson, 1986). Er zijn verschillende mechanismen die mensen helpen om een gesprek soepel te laten verlopen. Zo heeft men bijvoorbeeld een mentale representatie van de acties van de ander, die het mogelijk maakt om te voorspellen wanneer een ander klaar is met spreken (Sebanz & Knoblich, 2009; Clark, 1996). Daarnaast passen mensen het tempo, de toonhoogte en het taalgebruik aan elkaar aan om het onderlinge begrip te bevorderen (Giles, Coupland, & Coupland, 1991; Giles, Mulac, Bradac, & Johnson, 1987). De vorm van communicatie dient dus om informatie op een soepele manier uit te wisselen. In dit proefschrift laten we echter zien dat de soepelheid waarmee een gesprek verloopt op zichzelf ook een belangrijke communicatieve functie heeft.

In Hoofdstuk 2 presenteren we een overzicht van bevindingen over de invloed van de vorm van communicatie op het ontstaan en reguleren van sociale eenheid onder sprekers. Deze bevindingen komen zowel uit de sociaalpsychologische literatuur, als uit de sociologische en communicatie literatuur. In dit overzicht komen twee belangrijke conclusies naar voren. Ten eerste blijkt dat saamhorigheid zich kan ontwikkelen vanuit de vorm van communicatie, onafhankelijk van de inhoud. We kunnen stellen dat een gesprek een representatie is van een

sociaal systeem (een groepsverband of een sociale relatie) en dat de dynamiek van het gesprek daarmee een indicatie is voor de staat van saamhorigheid binnen dit systeem. Het blijkt dat in de vorm van een gesprek informatie verscholen zit over de hechtheid en aard van de onderlinge relaties. Hoofdstuk 3, 4, en 5 illustreren dit.

Ten tweede biedt de vorm van conversatie middelen waarmee saamhorigheid kan worden gereguleerd en geconserveerd. Wanneer een soepel lopend gesprek bijvoorbeeld wordt doorbroken door een stilte, dan wijst dit op een bedreiging van de saamhorigheid. In reactie op een dergelijke stilte kan men proberen de eenheid te herstellen, bijvoorbeeld door zich te conformeren aan de normen van de groep (Hoofdstuk 6). Ook status kan worden gereguleerd door middel van de vorm van communicatie. Groepsleden kunnen bijvoorbeeld andere sprekers onderbreken in een poging hun status in de groep te verhogen. Wanneer de normen voor hiërarchische communicatie echter nageleefd worden, kan dit de gevoelens van eenheid binnen de groep juist bevorderen (Hoofdstuk 7). Bovendien kan de vorm van communicatie helpen om een bestaande sociale realiteit te versterken (Hoofdstuk 8).

Tot slot onderzoeken we in Hoofdstuk 9 of de vorm van communicatie een rol speelt buiten de context van het gesprek.

## **Deel 1: Het Creëren van Saamhorigheid Door de Vorm van Communicatie**

### **Hoofdstuk 3: Het doorbreken van gespreksflow: hoe korte stiltes in groepsgesprekken sociale behoeften beïnvloeden.**

In Hoofdstuk 3 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2011a) richten we ons op een specifiek gesprekskenmerk met een grote impact: de stilte. Iedereen kent het ongemakkelijke gevoel van een stilte die de “flow” van een gesprek onderbreekt. In dit hoofdstuk onderzochten we of dit ongemakkelijke gevoel het gevolg is van een bedreiging van iemands sociale behoeften. Onze verwachting was dat een soepel lopend gesprek de sociale behoeften bevredigt. Eerder onderzoek liet al zien dat naarmate men vaker met elkaar communiceert de dynamiek van het gesprek soepeler wordt en tegelijkertijd de interpersoonlijke banden

versterken (Rabinowitz, 2008). Een soepel lopend gesprek kan daardoor (mogelijk onbewust) geassocieerd worden met het hebben van een goede onderlinge band.

Een stilte kan deze positieve dynamiek in het gesprek doorbreken. Zo laat onderzoek in Italiaans melodrama zien dat stiltes vaak gebruikt worden om confrontatie aan te geven en dus de sociale cohesie kunnen bedreigen (Piazza, 2006). Langdurige stiltes kunnen extreem pijnlijk zijn vanwege de gevoelens van afwijzing die ze oproepen (e.g., Williams & Zadro, 2001; Williams; 2001). In dit hoofdstuk laten we zien dat zelfs een enkele kortdurende stilte van 4 seconden (dat eenmalig optreedt in een gesprek van 6 minuten) een gevoel van afwijzing teweeg kan brengen. In twee studies, waarin we gebruik maakten van zowel scenario's als korte filmpjes, lieten we zien dat gespreksflow gepaard ging met een gevoel erbij te horen en een gevoel van positieve eigenwaarde. Een korte stilte doorbrak deze gespreksflow en bracht negatieve emoties en gevoelens van afwijzing teweeg. Daarnaast had men in een soepel gesprek het gevoel het eens te zijn en voelde men zich gesterkt in zijn of haar meningen. Dit onderzoek duidt op een impliciete route naar sociale validatie, waarin consensus afgeleid wordt uit de flow van het gesprek.

### **Hoofdstuk 4: Gespreksflow bevordert sociale eenheid.**

Hoofdstuk 4 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2013a) bouwt voort op deze bevindingen door te kijken naar de rol van gespreksflow in het ontstaan van een gevoel van saamhorigheid onder gesprekspartners. We testten dit zowel onder deelnemers die elkaar voor het onderzoek al kenden, als onder deelnemers die elkaar vooraf niet kenden. Onderzoeksdeelnemers voerden een 5-minuten durend gesprek via koptelefoons die met elkaar verbonden waren door een gesloten netwerkverbinding. In de helft van de gesprekken werd de verbinding na 2.5 minuten met een seconde vertraagd. Deze vertraging bemoeilijkte de coördinatie van de spraak waardoor er stiltes en interrupties ontstonden. Resultaten van de drie studies lieten zien dat soepel gecoördineerde gesprekken (vergeleken met gesprekken waarin de flow doorbroken werd of een controle conditie waarin deelnemers om

beurten een monoloog hielden) gevoelens van sociale eenheid versterken, onafhankelijk van de inhoud van het gesprek. Deze effecten werden gedreven door de subjectieve ervaring van gespreksflow. Bovendien vindt dit proces voornamelijk plaats buiten de controle van het individu. Dat wil zeggen: zelfs als deelnemers zich bewust waren van de oorzaak van de vertraging, waren ze niet in staat om het gevoel van gebrekkige sociale eenheid te compenseren.

Deze bevindingen hebben in het bijzonder implicaties voor audiovisuele communicatie. Hoewel geavanceerde vormen van communicatietechnologie steeds meer lijken op echte face-to-face interacties, kunnen deze ironisch genoeg de ontwikkeling van sociale relaties bemoeilijken. Omdat mensen zich vaak niet realiseren dat een gevoel van eenheid wordt bevorderd door een goede coördinatie met de gesprekspartner, kunnen zij hier niet voor corrigeren op het moment dat de lijn suboptimaal functioneert en vertragingen veroorzaakt. Hierdoor kunnen gesprekspartners een slecht gevoel aan het gesprek overhouden, zonder de reden hiervoor te kunnen achterhalen. Op deze manier kan technologie op een subtiele manier de ontwikkeling van een gevoel van saamhorigheid ondermijnen.

## **Hoofdstuk 5: Uniforme en Complementaire Sociale Interactie: Verschillende Routes naar Saamhorigheid**

In Hoofdstuk 5 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2014a) laten we zien dat de vorm van communicatie niet alleen informatie onthult over de sterkte van de saamhorigheid, maar ook over het type saamhorigheid dat gevormd is. We testten hoe verschillende sociale structuren kunnen ontstaan vanuit verschillende vormen van coactie. Daartoe vergeleken we uniforme actie (bijvoorbeeld spreken in synchronie) met complementaire actie (waarin sprekers van beurt wisselen). In de eerste studie vroegen we online respondenten naar hun ervaringen met deze beide types van coactie. In experiment 2 tot en met 5 lieten we deelnemers samen zingen of samen spreken in één van beide vormen. Resultaten van deze vijf studies lieten zien dat beide vormen een gevoel van saamhorigheid teweegbrachten. Echter, er werden verschillen gevonden met betrekking tot de positie van het individu in beide typen groepen. Waar de eenheid in uniforme groepen gebaseerd is op een

gevoel van gelijkheid en dus weinig ruimte laat voor individualiteit, valt of staat de eenheid in complementaire groepen bij de combinatie van de unieke contributies van elk individu aan de groep. Complementariteit van acties roept daarom een gevoel van saamhorigheid op dat gebaseerd is op de persoonlijke waarde die elk individu toevoegt aan de groep. Het bleek inderdaad dat in de complementaire condities, maar niet in de synchrone condities, de gevoelens van saamhorigheid werden gemedieerd door een gevoel van persoonlijke waarde voor de groep. Dit duidt erop dat de vorm van communicatie (uniform of complementair gecoördineerd) een representatie van de relatie tussen individuen vormt, waarin zowel de hechtheid als de aard van de relatie tot uiting komt.

## **Deel 2: Het Reguleren en Behouden van Saamhorigheid Door de Vorm van Communicatie.**

### **Hoofdstuk 6: Doorklinkende stiltes: subtiele regulatie van normen in alledaagse interacties**

In Hoofdstuk 6 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2013b) onderzochten we of de vorm van communicatie niet alleen een rol speelt bij het ontstaan van saamhorigheid, maar ook in het reguleren van deze saamhorigheid. We stellen dat normregulatie niet afhankelijk hoeft te zijn van expliciete informatieoverdracht of bekrachtiging, maar ook een gevolg kan zijn van de gevoeligheid van groepsleden voor sociale signalen in hun omgeving. We bouwen hierin voort op Hoofdstuk 3, waarin we aantonen dat stiltes een gevoel van afwijzing kunnen oproepen. In Hoofdstuk 6 testten we of deze bedreiging van iemands inclusie binnen de groep (d.m.v. een korte stilte) groepsleden kan motiveren om hun attitudes aan te passen aan de groepsnorm. In twee experimenten – waarin we gebruik maakten van zowel video's als echte gesprekken – lieten we een korte stilte vallen nadat groepsleden hun mening met betrekking tot een bepaald onderwerp (discriminatie van rokers in procedures rondom orgaandonatie) geuit hadden. Na het gesprek gaven deelnemers in een vragenlijst aan hoe ze op dat moment in de kwestie stonden. Het bleek dat deelnemers na een korte stilte hun



mening veranderden aan de hand van de groepsnorm. Deelnemers die gemotiveerd waren om bij de groep te horen verschoven hun mening in de richting van de groepsnorm, terwijl deelnemers met een lage motivatie om erbij te horen afstand namen van de groepsnorm. Wanneer er geen korte stilte was nadat deelnemers hun mening uitten, werd de mening niet beïnvloed door de motivatie om erbij te horen. De resultaten duiden erop dat sociale regulatie kan plaatsvinden door middel van subtiele signalen in de vorm van communicatie.

### **Hoofdstuk 7: Gespreksflow en entitativiteit: de rol van status**

Naast de regulatie van normen, speelt de vorm van communicatie ook een rol in de regulatie van status binnen groepen. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat mensen in positie kunnen stijgen naarmate zij meer spreektijd krijgen of claimen, bijvoorbeeld door anderen tijdens een gesprek te onderbreken (Willard & Strodbeck, 1972; Ng, Bell, & Brooke, 1993). In de meeste groepen zijn daardoor verschillende normen ontwikkeld voor communicatie met groepsleden van hoge of lage status. Het is bijvoorbeeld gebruikelijk om naar hoge status personen te luisteren en hen niet in de rede te vallen of tegen te spreken. Hoofdstuk 7 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2013c) laat zien dat het naleven van normen met betrekking tot status-gerelateerde communicatie de gevoelens van saamhorigheid in de groep waarborgt. We voorspelden dat wanneer gesprekken onderbroken worden door korte stiltes nadat iemand met een lage status in de groep heeft gesproken, dit door die persoon als storend wordt ervaren: voor groepsleden met een lage status kunnen stiltes vragen oproepen over respect en inclusie in de groep. Voor groepsleden met een hoge status kan een soortgelijke onderbreking van de gespreksflow echter geïnterpreteerd worden als een erkenning van zijn of haar bijzondere positie in de groep en daardoor de percepties van eenheid in de groep versterken. In twee experimenten waarin we gebruik maakten van zowel video's als echte gesprekken met zogenaamde proefpersonen werden deze hypothesen ondersteund. De studies laten tevens zien dat de effecten gemedieerd worden door het gevoel erbij te horen en gerespecteerd te worden. Dus, dezelfde gedragingen kunnen in gesprekken zowel positieve als negatieve effecten hebben op het gevoel

van saamhorigheid, afhankelijk van de status van de ontvanger in de groep.

### **Hoofdstuk 8: Meer dan woorden: sociale validatie in intieme relaties**

In Hoofdstuk 8 (Koudenburg, Gordijn, & Postmes, 2014b) onderzochten we de effecten van het onderbreken van gespreksflow in intieme relaties. Hoofdstuk 3, 4 en 6 lieten zien dat stiltes de goede verstandhouding bedreigen in conversaties tussen mensen die elkaar vooraf niet goed kennen. Maar bij mensen die elkaar wel goed kennen (omdat ze bijvoorbeeld een intieme relatie hebben) zijn stiltes mogelijk veel minder storend. Vaak hebben mensen die elkaar goed kennen het gevoel dat ze geen woorden meer nodig hebben om elkaar te begrijpen, maar kunnen vertrouwen op hun kennis over de ander: ze ervaren een gedeelde realiteit (Echterhoff, Higgins, & Groll, 2005). Wanneer de flow doorbroken wordt in een gesprek met zo'n intieme partner, is het waarschijnlijk dat men terugvalt op deze gedeelde realiteit om de leemtes in de conversatie te vullen. Een doorbreking van de gespreksflow zou dus paradoxaal kunnen leiden tot een sterker gevoel van sociale validatie dan wat men zou ervaren wanneer het gesprek tussen partners gewoon soepel zou lopen (en men rekening moet houden met de daadwerkelijke mening van de ander).

In lijn met de verwachtingen liet Studie 1 zien dat de ervaren stabiliteit van de onderlinge relatie gerelateerd is aan een minder negatieve interpretatie van flow-onderbrekingen. Een indirect effect laat zien dat partners met een stabiele relatie vaker een gevoel van gedeelde identiteit ontwikkelen, wat ertoe leidt dat men stiltes eerder interpreteert als bevestiging. In Studie 2 en 3 werden de hypothesen getoetst door de flow te doorbreken in gesprekken tussen mensen met een intieme relatie (romantische partners in Studie 2, verschillende typen relaties in Studie 3). Partners werd gevraagd 5 minuten met elkaar te spreken via headsets. Om de gespreksflow te doorbreken werd in de helft van de gesprekken na 2.5 minuut een vertraging in de lijn ingesteld. Het bleek dat partners die het gevoel hadden dat ze een sterke en stabiele relatie hadden, zich meer gevalideerd voelden wanneer de

flow in het gesprek werd doorbroken, dan wanneer het gesprek soepel verliep. In Studie 3 vonden we dezelfde effecten ook voor een gevoel van gedeelde cognitie. We concludeerden dat wanneer de daadwerkelijke meningen van de partner moeilijk te achterhalen zijn, bijvoorbeeld door een gebrek aan flow, partners terugvallen op hun gevoel van gedeelde realiteit. Op deze manier kunnen doorbrekingen in de vorm van het gesprek bijdragen aan een versterkt gevoel van eensgezindheid en sociale validatie.

## **Het Gesprek Voorbij...**

### **Hoofdstuk 9: Als zij zouden stemmen, zouden ze op ons stemmen**

Dat een gebrek aan informatie over de mening van anderen kan leiden tot validatie wordt bevestigd in Hoofdstuk 9 (Koudenburg, Postmes, & Gordijn, 2011b), maar nu in een geheel andere context. In Hoofdstuk 3-8 is onderzoek gedaan naar de vorm van communicatie in kleine groepen en dyades. De vorm van communicatie kan echter ook een rol spelen in grote groepen, of zelfs op maatschappijniveau. In Hoofdstuk 9 onderzochten we de rol van stilte tijdens de verkiezingen: Hoe kijken kiezers aan tegen mensen die niet stemmen? In twee veldstudies testten we hoe mensen de steun voor de partij waarop zij stemmen inschatten onder mensen die niet stemmen. In een eerste schatting vroegen we mensen op straat hoeveel procent van de stemmen de partij waarop zij zelf stemden zou krijgen in de volgende verkiezingen. Daarna vroegen we ze een schatting te maken over het percentage stemmen voor hun partij, wanneer iedereen, dus ook de niet-stemmers, zou stemmen. Het bleek dat stemmers dachten dat ze een hoger percentage van de stemmen zouden krijgen wanneer ook mensen die niet naar de stembus kwamen, toch mee zouden stemmen. De stilte van niet stemmers wordt dus opgevat als steun: *wie zwijgt stemt toe*. Vooral mensen die zich sterk verbonden voelden met hun partij, verwachtten de steun van niet-stemmers. Deze resultaten geven aan dat met name wanneer er veel ruimte is om de mening van anderen te interpreteren – zoals het geval is wanneer anderen niet stemmen – toegewijde stemmers hun eigen ideeën projecteren op die van anderen,

## Nederlandse samenvatting

om zo de steun voor hun partij te vergroten. Dit onderzoek geeft daarmee aan dat de vorm van communicatie ook buiten kleine groepen en dyades een signaal kan zijn voor eensgezindheid en saamhorigheid.

