

‘De cliënt als expert’

01-07-2019

Het toepassen van compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking



Afstudeeropdracht
Toegepaste Psychologie

Opdrachtgever
Koninklijke Visio & Saxion

Begeleiders
Mijke Hartendorp & Marit Alblas

Locatie
Saxion te Deventer

Door
Maarten van Nijkerk (349770)

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'De cliënt als professional: het toepassen van compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking'. Het onderzoek voor deze scriptie is uitgevoerd door Maarten van Nijkerk, 4^e jaar student Toegepaste Psychologie aan het Saxion te Deventer. Deze scriptie is geschreven in samenwerking tussen het Saxion en Koninklijke Visio. Mijn scriptie heb ik geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Saxion Deventer. Van februari 2019 tot juli 2019 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van mijn scriptie.

Nadat ik gesolliciteerd had op de scriptie-vacature aangeboden door Mijke Hartendorp, ben ik begonnen aan mijn scriptie bij het lectoraat 'Brain & Technologie'. De gedachte die ik wilde vasthouden tijdens het onderzoek was dat cliënten zelf in hun kracht staan. Het onderzoek bouwde verder op de bevindingen in het onderzoek van mijn medestudent Olivia Teich-Bunin. Samen met haar is het mogelijk gemaakt om de surveyafname uit te voeren op de ZieZo-beurs in maart 2019. Tijdens het gehele proces heeft mijn begeleider Mijke Hartendorp mij bij gestaan in het maken van de juiste keuzes. Daarnaast heeft Jan-Willem de Graaf mij geholpen met het kiezen van de juiste analyses in het verwerken van de resultaten. Vanuit Koninklijke Visio heeft Marit Alblas het mogelijk gemaakt om de survey-afname uit te voeren op de Visio-stand tijdens de ZieZo-beurs. Ook heeft zij er voor gezorgd dat alle deelnemers een presentje mee kregen na de afname.

Bij deze wil ik mijn begeleiders bedanken voor de waardevolle begeleiding en de fijne steun tijdens het traject. Met name de begeleiding van Mijke Hartendorp heb ik ontzettend gewaardeerd.

Daarnaast wil ik Olivia Teich-Bunin bedanken voor de samenwerking tijdens het opzetten van de survey, en de hulp tijdens de afname op de ZieZo-beurs.

Tot slot wil ik mijn medestudenten van het lectoraat bedanken voor de gezellige en zinnige bootcamps. Als ik ergens tegenaan liep stonden zij altijd klaar om feedback te geven.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Maarten van Nijkerk

Bunschoten, 01 juli 2019

Inhoud

Samenvatting	4
Hoofdstuk 1: aanleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksvraag	5
1.3 Doelstelling van het onderzoek	7
Hoofdstuk 2: theoretisch kader	8
2.1 Non-verbale communicatie	8
2.1.1 Non-verbale aanwijzingen volgens Oomkes	8
2.1.2 Overige informatie over non-verbale communicatie	10
2.2 Doelgroep.....	10
2.3.1 Visuele beperking.....	10
2.3.2 Sociale competentie.....	11
2.3 Gegevens uit onderzoek Teich (2019)	12
2.3.1 Compensatiestrategieën voor 1-op-1 contact	12
2.3.2 Compensatiestrategieën voor groepsgesprekken	13
2.3.3 Overige relevante informatie.....	14
2.4 Conceptueel model	15
Hoofdstuk 3: Onderzoeksdesign	17
3.1 Surveyonderzoek	17
3.2 Persoonlijkheidsonderzoek.....	19
3.3 Doelgroep.....	20
3.4 Analyses	20
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit	21
3.6.1 Betrouwbaarheid	22
3.6.2 Validiteit.....	23
Hoofdstuk 4: resultaten	25
4.1 Uitvoering.....	25
4.1.1 Surveyafname	25
4.1.2 Persoonlijkheidsonderzoek.....	25
4.2 Respons	26
4.3 Analyses deelvraag 1.....	26

4.4 Analyses deelvraag 2 en 3	28
4.5 Analyses deelvraag 4.....	29
4.6 Analyses onderdeel B3.....	29
Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	30
5.1 Conclusie	30
5.1.1 Bevindingen deelvraag 1 en 2	30
5.1.2 Bevindingen deelvraag 3	31
5.1.3 Bevindingen deelvraag 4 & overige analyses.....	32
5.2 Beperkingen	33
5.3 Discussiepunten	34
5.4 Aanbevelingen	34
Literatuurlijst.....	35
Bijlage 1: Eigenwerk verklaring	38
Bijlage 2: Verloop onderzoek	39
Bijlage 3: Eerste versie vragenlijst	40
Bijlage 4: Definitieve Qualtrics-versie vragenlijst	45
Bijlage 5: instructie afname	74
Bijlage 6: Belschema	76
Bijlage 7: Compensatiestrategieën	78
Bijlage 8a: Neuroticisme	80
Bijlage 8b: Extraversie.....	81
Bijlage 8c: Openheid	82
Bijlage 8d: Altruïsme	83
Bijlage 8e: Consciëntieusheid	84
Bijlage 9: Analyses deelvraag 2 en 3	85
Bijlage 10: Stem-training.....	86

Samenvatting

De titel van dit kwantitatieve surveyonderzoek is 'De cliënt als expert'. De gedachte achter deze titel is dat mensen met een visuele beperking experts zijn in het compenseren voor hun aandoening. Om deze reden kunnen zij als professional het beste advies geven aan andere visueel beperkten. Door bij hen na te gaan hoe zij omgaan met bepaalde problemen in non-verbale communicatie, kunnen deze methodes worden overgebracht aan andere cliënten. Uit onderzoek komt naar voren dat mensen met een visuele beperking een verminderde sociale competentie kunnen ontwikkelen mede dankzij het missen van bepaalde non-verbale signalen. Daarentegen blijkt dat veel visueel beperkten juist wél sociaal bekwaam zijn, omdat ze gedurende hun leven superieure verbale vaardigheden ontwikkelen. Zij leren zichzelf veel strategieën aan om te compenseren voor het missen van non-verbale communicatie. Teich (2019) heeft in haar onderzoek een groep cliënten geïnterviewd over deze compensatiestrategieën. Daaruit kwam naar voren dat er veel verschillende strategieën zijn die zij toepassen om beter te kunnen functioneren in communicatie. Koninklijke Visio is op dit moment bezig binnen het expertiseprogramma Kennen & Kunnen met het project 'Non-verbale communicatie' voor het ontwikkelen van een leerlijn voor kinderen en jongeren van 0 tot 20 jaar. Dit onderzoek bouwt mee aan de leerlijn door onderzoek te doen naar de compensatiestrategieën.

Het onderzoek is opgesteld om de volgende hoofdvraag te kunnen beantwoorden: *'Welke compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking zijn bruikbaar voor het creëren van een leerlijn?'.* Als eerste stap in het onderzoek is er een survey ontwikkeld gebaseerd op het onderzoek van Teich (2019) en is er literatuur onderzoek gedaan. Gebaseerd op de bevindingen van Teich is er vastgesteld dat er ook een persoonlijkheidsonderzoek moet worden gedaan. Deze is aanvullend op het surveyonderzoek uitgevoerd om zo een gedifferentieerd beeld te creëren van de cliënten. De individuele verschillen tussen cliënten hebben namelijk een effect op de toegepaste compensatiestrategieën, en zijn daarom waardevol voor de leerlijn van Koninklijke Visio.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat voornamelijk de stem een belangrijke compensatiestrategie is voor mensen met een visuele beperking. Zij pikken hieruit veel signalen op, en gebruiken dit om sociaal contact beter te laten verlopen. Dit is een kracht van de cliënten, en om deze reden is er aanbevolen om cliënten nog meer te trainen in het lezen van de stem. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een groepstraining. In deze groepstraining komen onderwerpen aanbod zoals het analyseren van de stem, de sociale psychologie, communicatie en de kracht van de cliënt. Zo gaan de cliënten van visueel beperkt, naar communicatief expert.

Hoofdstuk 1: aanleiding

In dit hoofdstuk zal de aanleiding voor het uitvoeren van dit onderzoek beschreven worden. Daarnaast worden de onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen opgesteld. Tot slot zal de doelstelling van het onderzoek omschreven worden.

1.1 Aanleiding

Volgens Robyn Carston (2000) is communicatie het totale effect van linguïstische, paralinguïstische, vocale en gezichtsgebaren, die functioneren als een signaal ontvangende uniforme interpretatie (Soria & Romero, 2010). Goed functionerende sociale communicatie bestaat uit verbale en non-verbale informatie (Moriaka et al., 2016). Non-verbale communicatie vaardigheden zijn even belangrijk als verbale communicatie vaardigheden in interpersoonlijke relaties (Uzun, 2017). Volgens McCoy et al. (2011) bestaat het grootste deel van menselijke communicatie uit non-verbale aanwijzingen zoals gebaren en gezichtsuitdrukkingen. Ook lichaamshoudingen en bewegingen zijn belangrijke signalen in het overbrengen van emoties (Koppensteiner & Siegle, 2017). McCoy et al. geven aan dat blinde mensen door het missen van deze non-verbale aanwijzingen gehinderd zijn in hun sociale interactie mogelijkheden. Deze non-verbale aanwijzingen bevatten namelijk belangrijke informatie met betrekking tot de spreker zijn emoties, gevoelens en intenties (Sak-Wernicka, 2014). Het gevolg hiervan is dat zij problemen ervaren in het contact met anderen, en hierdoor minder actief zijn in sociale activiteiten (Wagner, 2004). Volgens Wagner kan hierbij worden gedacht aan sociale interactie op het werk, publieke sociale interacties (uitgaan, naar de bioscoop of een restaurant gaan) en persoonlijk contact met vrienden of een partner. Wagner geeft aan dat problemen in sociale interactie als effect hebben dat mensen met een visuele beperking verminderde sociale vaardigheden en mogelijkheden ontwikkelen. Deze verminderde sociale competentie kan weer een negatief effect hebben op mensen hun zelfbeeld en eigenwaarde (Wagner, 2004).

Volgens de Koninklijke Visio & Bartiméus (2016) is de mate waarin iemand met een visuele beperking problemen ervaart met functioneren mede afhankelijk van de compensatiemogelijkheden of compensatiestrategieën. Zij beschrijven een compensatiestrategie als volgt: 'een compensatiemogelijkheid is de manier waarop de resterende zintuiglijke en verstandelijke vermogens in samenhang kunnen worden gebruikt of gestimuleerd.' (Koninklijke Visio & Bartiméus, 2016). Doordat mensen met een visuele beperking hun compensatiestrategieën toepassen in het dagelijks leven, kunnen zij activeren en participeren in de samenleving (Koninklijke Visio & Bartiméus, 2016).

Bij de Koninklijke Visio is er vraag naar een leerlijn voor het ondersteunen van mensen met een visuele beperking met non-verbale communicatie. Zij geloven dat juist de cliënten zelf het beste weten hoe zij kunnen compenseren voor hun problematiek. Daarom wil de Koninklijke Visio een leerlijn creëren die compensatiestrategieën overbrengt aan jongere cliënten (0 tot 20 jaar).

1.2 Onderzoeksvraag

Op basis van de vraag van de Koninklijke Visio is er de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *'Welke compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking zijn bruikbaar voor het creëren van een leerlijn?'.* Om te kunnen meten in welke mate de compensatiestrategieën bruikbaar zijn, zullen meerdere factoren moeten worden onderzocht. In tabel 1

op de volgende pagina staan alle vragen in een overzicht, en hieronder staan ze individueel onderbouwd.

In het onderzoek van Teich (2019) wordt er onderscheid gemaakt tussen compensatiestrategieën in 1-op-1 contact, en in groepsverband. Zij vraagt in de interviews naar de verschillende gebruikte strategieën in de verschillende contact vormen, en het is om deze reden ook waardevol hier onderscheid in te maken in de vragenlijst voor dit onderzoek. Met betrekking tot strategieën in 1-op-1 contact wordt de volgende deelvraag opgesteld: *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?’*. Om een beeld te krijgen van de toegepaste strategieën in groepsverband wordt de volgende deelvraag opgesteld: *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en heeft de voorkeur in groepsverband?’*. Er wordt bij beide deelvragen ook onderscheid gemaakt tussen ‘voorkeur’ en ‘meest toegepast’. Deze keuze is gemaakt op basis van het onderzoek van Teich (2019), aangezien zij hier in aangeeft dat er een groot verschil in zit. Sommige strategieën kunnen bijvoorbeeld vaak gebruikt worden, maar de keerzijde hebben dat ze niet de voorkeur hebben i.v.m. de sociale context. Ter illustratie: ze beschrijft een strategie met dit probleem die betrekking heeft op het woord nemen binnen een groep. Iemand neemt bij deze strategie het woord zonder rekening met anderen te houden, wat als consequentie heeft dat anderen hier negatief op reageren. Deze strategie is natuurlijk effectief in het kader van de beurt nemen, maar wordt niet gezien als een fijne strategie om toe te passen. Het is daarom waardevol om in dit onderzoek onderscheid te maken tussen de hoeveelheid dat bepaalde strategieën worden toegepast, en de voorkeur die mensen hebben voor de strategieën.

Boshuizen et al. (2014) geven aan dat belangrijk is dat er wordt gewerkt naar persoonsgerichte zorg. Het is daarom ook waardevol om te onderzoeken of er een verband bestaat tussen individuele verschillen en het succesvol aanleren en toepassen van verschillende strategieën. Zo kan er een persoonsgerichte leerlijn worden ontwikkeld door de Koninklijke Visio. In het onderzoek van Sathe & Sathe (2015) komt ook naar voren dat persoonlijkheid van grote invloed is op interpersoonlijke communicatie. Dit betekent dat persoonlijkheid dus ook van invloed is op de compensatiestrategieën, aangezien de strategieën een vorm van communicatie zijn. Daarnaast beschrijft Teich (2019) in haar aanbevelingen dat het waardevol is onderzoek te doen naar het effect van persoonlijkheid op het toepassen van verschillende compensatiestrategieën. Daaruit ontstaan de volgende deelvraag: *‘Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?’*.

In het onderzoek van Teich (2019) vraagt zij aan deelnemers hoe zij de strategieën zichzelf hebben aangeleerd. Zij krijgt een aantal verschillende antwoorden: door zelfstudie, opvoeding, trainingen en (levens)ervaring. Om er achter te komen welke manier mensen met een visuele beperking het vaakst toepassen, zal dit ook meegenomen worden in de vragenlijst voor het onderzoek. Hieruit ontstaat de volgende deelvraag: *‘Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?’*.

Tabel 1: overzicht hoofdvraag en deelvragen

HV	<i>Welke compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking zijn bruikbaar voor het creëren van een leerlijn?</i>
DV1	<i>Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?</i>
DV2	<i>Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en heeft de voorkeur in groepsverband?</i>
DV3	<i>Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?</i>
DV4	<i>Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?</i>

1.3 Doelstelling van het onderzoek

De Koninklijke Visio is een landelijk expertisecentrum voor blinden en slechtzienden. Zij bieden informatie, advies, begeleiding, revalidatie, onderwijs en wonen. Daarnaast voeren zij ook verschillende vormen van onderzoek uit. Hun doelgroep bestaat uit mensen die blind of slechtziend zijn, eventueel ook met een verstandelijke, lichamelijke of andere zintuiglijke beperking. Dit onderzoek is deel van het project Kennen & Kunnen wat is gestart in september 2018 en eindigt in 2020. Met het project Kennen & Kunnen wil Visio bereiken dat alle kinderen van 0 tot 20 jaar met een visuele beperking een goede, gelijkwaardige, kansrijke plek hebben in de samenleving ('Visio: Kennen en Kunnen', z.d.)

Dit onderzoek bouwt verder op de bevindingen van Teich (2019) in haar onderzoek over compensatiestrategieën. In het onderzoek heeft zij een groep cliënten van 20 tot 65 jaar met een visuele beperking geïnterviewd over welke strategieën zij gebruiken in verschillende situaties. Gebaseerd op haar resultaten zal er in dit onderzoek worden onderzocht welke strategieën relevant zijn voor de leerlijn van de Koninklijke Visio.

Het doel van dit onderzoek is een bijdrage te leveren aan het creëren van een leerlijn door de Koninklijke Visio. Het gaat om een leerlijn voor visueel beperkte kinderen van 0 t/m 20 jaar, hun ouders en professionals (ambulante begeleiders, docenten in het speciaal onderwijs, etc). Gebaseerd op de uitkomsten van dit onderzoek kan de Koninklijke Visio beginnen met het vormgeven aan de leerlijn voor non-verbale communicatie.

Hoofdstuk 2: theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de hoofdbegrippen van het onderzoek door literatuur onderbouwd. Er wordt in de eerste paragraaf ingegaan op non-verbale communicatie, en hoe bepaalde signalen worden aangeleerd. In paragraaf 2.2 wordt er dieper ingegaan op visueel beperkten en hun sociale vaardigheden. Tot slot worden de resultaten van het onderzoek door Teich (2019) omschreven in de derde paragraaf.

2.1 Non-verbale communicatie

In deze paragraaf wordt het begrip ‘non-verbale communicatie’ verder uitgediept aan de hand van het boek ‘Communicatieleer’ door Oomkes (2013) en aangevuld door overige literatuur.

2.1.1 Non-verbale aanwijzingen volgens Oomkes

Om een beeld te geven van welke aanwijzingen mensen met een visuele beperking missen, wordt er eerst in kaart gebracht welke non-verbale aanwijzingen er zijn. Zo wordt er een duidelijk beeld gevormd van de signalen waar mensen met een visuele beperking voor moeten compenseren. Volgens Oomkes (2013) in het boek ‘communicatieleer’ zijn er zeven verschillende vormen van non-verbale aanwijzingen. In deze paragraaf worden eerst deze zeven vormen volgens Oomkes beschreven, waarna er nog op basis van andere literatuur wordt ingegaan op het begrip non-verbale communicatie.

Uiterlijk

De eerste is het uiterlijk van de spreker. Daarbij wordt gedacht aan de lichaamsbouw en het gezicht, maar ook aan de haardracht, kleding en versierselen. Iemand kan het uiterlijk beïnvloeden en vorm geven, meestal is het een wisselwerking tussen eigen invloed en vaste factoren. Dit zegt iets over de persoon, en is handige informatie in gespreksvoering. Informatie zoals de leeftijd en het geslacht kan direct worden afgelezen aan het uiterlijk. Deze factoren kunnen worden beïnvloed door de eigenaar, maar over het algemeen kan er wel een goede inschatting van worden gemaakt. Factoren zoals haardracht, de gedragen kleding en versierselen zijn geheel beïnvloed door de eigenaar. Wij kiezen zelf bewust hoe we ons presenteren in de buitenwereld. Ons zelfbeeld is ook een belangrijke factor bij het maken van die keuzes.

Lichaamshouding

Ook de lichaamshouding zegt veel over de gevoelens van de spreker en het verloop van het contact. Zo worden er bijvoorbeeld veel signalen afgegeven door het aannemen van een dominerende houding of een onderdanige houding. Er zijn houdingen die aangeven dat iemand ergens bij hoort of juist niet. Zo zal een stel eerder een gelijke houding aannemen om aan te geven dat ze een relatie hebben.

Lichaamsbewegingen

Alle lichaamsbewegingen zijn deel van de lichaamstaal. Als iemand traag beweegt betekent dit bijvoorbeeld vaak dat iemand terneergeslagen is. Er zijn bepaalde bewegingen die worden beschreven als embleemgebaren. Dit zijn aangeleerde gebaren met een bepaalde betekenis. De betekenis van deze gebaren is cultuur gebonden. Zo is het liftersignaal in Afrikaanse landen een belediging.

Gezichtsuitdrukking

Het meest sprekende gedeelte van het lichaam is het gezicht. Met de ogen en mond zijn mensen in staat om subtielere nuances van emoties uit te drukken. Met name het oogcontact is een belangrijk gedeelte van menselijk contact. Het oogcontact wordt gebruikt voor 3 processen tussen mensen: (h)erkenning, invloed en genegenheid. Herkenning en erkenning gebeurt bij elk contact tussen mensen. Als men oogcontact maakt, (h)erkent hij/zij in dat contact het bestaan van de ander. Oogcontact kan dus een vorm van respect betekenen naar de ander. De persoon waar de meeste mensen naar kijken in een groepsgesprek is het meest invloedrijk. Het oogcontact kan ook gebruikt worden in een machtsstrijd, waarbij degene die de ander niet in de ogen kijkt het machtigst is. Door de ander wel in de ogen te kijken kan de machtsstrijd worden uitgevochten. Genegenheid in menselijk contact wordt ook sterk beïnvloed door het oogcontact. Als er meer oogcontact is wordt een gesprek vaak persoonlijker. Mensen die elkaar aardig vinden, iets prettigs tegen elkaar zeggen of van elkaar houden kijken elkaar meer aan.

Taal

Taalgebruik bevat ook veel boodschappen die worden overgedragen, los van de letterlijke verbale boodschap. Dit is het enige onderdeel van non-verbale communicatie waar mensen met een visuele beperking volledig toegang tot hebben. Mensen kunnen onderscheid maken tussen mannen en vrouwen en iemand zijn/haar afkomst aan de hand van de manier van spreken. Dit kan bijvoorbeeld op basis van de grammaticale correctie of woordkeuze. Zo kunnen mensen ook een ander zijn/haar status op basis van stemklank inschatten, denk hierbij bijvoorbeeld aan zinsritme of zinslengte. Onder taal valt ook metataal. Dit zijn bepaalde woorden en zinnen die de werkelijke betekenis/bedoeling verhullen. Het is een belangrijk deel van de taal, aangezien het functioneert als een soort 'smeermiddel'.

Daarnaast kan de stem ook op verschillende manieren een boodschap overbrengen. Stemtaal kan bijvoorbeeld worden geuit in de geluidsterkte, toonhoogte, duidelijkheid, stemkwaliteit, melodieuzeheid of eentonigheid van zinnen, spreek snelheid, ritme en wisselingen in deze aspecten. Ook hebben zuchten, keelschrapen, snuiven, lachen, huilen en geeuwen, hummen, aarzelingen, pauzes en klemtonen betekenis. Er kan gesteld worden dat de stem een uitgebreide informatiebron voor non-verbale communicatie is. Mensen kunnen ook op basis van de stem al een indruk van de persoonlijkheid krijgen. Eveneens is het laten vallen van stiltes betekenisvol in gespreksvoering.

Aanraken en nabijheidsgedrag

Aanraking is de meest algemene vorm van communicatie. Ook dit onderdeel van de non-verbale communicatie is sterk cultureel gebonden. Er zijn bepaalde sociale voorschriften in welke aanraking wordt toegestaan of geaccepteerd. Aanraking kan worden gebruikt om genegenheid te tonen, maar ook om agressie en overheersing te uiten.

Ruimtelijke oriëntatie

Tot slot is er nog de afstand die iemand in neemt tijdens een gesprek. Deze afstand verschilt per situatie, maar met name per soort relatie. Als een onbekende te dichtbij staat kan dat als intimiderend worden

gezien, of een overtreding van de persoonlijke ruimte. Dit wordt niet zo ervaren als het om een partner of familielid gaat. Ruimtelijke oriëntatie in menselijk contact is relationeel, situatie en cultuurgebonden.

2.1.2 Overige informatie over non-verbale communicatie

Non-verbale communicatie is alomtegenwoordig. Dat betekent dat alle bovengenoemde factoren samen deel zijn van de totale communicatie (Burgoon, Guerrero & Floyd 2010). Er kunnen in communicatie tegenstrijdigheden optreden tussen verbale signalen en non-verbale signalen, wat er voor zorgt dat een spreker minder geloofwaardig op de luisteraar overkomt (Gillis & Nilsen 2017). Er kan worden gesteld dat het voor iemand met een visuele beperking lastig is om op basis van uitsluitend verbale signalen te bepalen wat de spreker probeert over te brengen, en of de spreker hierin eerlijk is. Volgens Theobald et al. (2009) zijn non-verbale visuele signalen belangrijk bij het ondersteunen van gesproken woorden, geven ze een indicatie van de emotionele status van de spreker, geven ze informatie over de posities van beide partijen in het gesprek en geven ze feedback op de spreker over wat er wordt gezegd.

2.2 Doelgroep

In deze paragraaf wordt op basis van literatuur de doelgroep omschreven, en welk effect een visuele beperking op de sociale competentie heeft. Dit is naar aanleiding van het onderzoek door Wagner (2004) waarin wordt gesteld dat een visuele beperking zorgt voor problemen in sociale interactie (zie paragraaf 1.1).

2.3.1 Visuele beperking

Ongeveer 250.000 mensen hebben last van ernstig zichtverlies in Nederland. Hiervan zijn 150.000 mensen chronisch blind of slechtziend en daarvan hebben 100.000 mensen een niet-gecorrigeerde refractieafwijking (Oogfonds & Specsavers, 2018). Een refractie afwijking is een afwijking in het optische systeem van het oog, waardoor het vormen van een scherp beeld op bepaalde afstanden niet mogelijk is (Optelec, z.d.). Het aantal blinden en slechtzienden is de afgelopen jaren gestegen, en zal de komende jaren blijven stijgen (Keunen et al., 2011).

In een leerplan handleiding voor leerlingen met een visuele beperking (Alberta Dept. of Education E., 1982) wordt de groep visueel beperkten opgedeeld in twee groepen. De eerste groep is letterlijk vertaald 'gedeeltelijk ziend', of in andere woorden 'slechtziend'. Deze groep leerlingen heeft naast alle mogelijke visuele correcties, speciale hulpmiddelen of services nodig om mee te kunnen komen in de klas. Mensen die slechtziend zijn zien minder dan 10 procent (Alberta Dept. of Education E., 1982). Naast het percentage van de visus maakt het aantal graden dat iemand ziet ook uit. Zo valt iemand die minder dan 30 graden gezichtsveld heeft in de groep slechtziend en minder dan 10 graden in de groep maatschappelijk blind (Oogfonds, 2019). Onder de tweede groep 'blind' vallen leerlingen die met alle mogelijke visuele correcties, alsnog afhankelijk zijn van leren met behulp van hun andere zintuigen. In het onderzoek van Agarwal et al. (2018) worden mensen met een visus van minder dan 10 procent geclassificeerd als ernstig slechtziend en mensen met een visus van minder dan 5 procent als blind. Op de site van Bartimeus wordt er nog onderscheid gemaakt tussen blind (geen lichtwaarneming), blind (tussen lichtperceptie en een gezichtsscherpte van 2 procent) en maatschappelijk blind (gezichtsscherpte tussen de 2 en 5 procent) (Bartiméus, 2019). Maatschappelijk blind betekent dat iemand nog wel

lichtperceptie heeft en de omtrek van grote voorwerpen zoals mensen ziet, maar de visuele beperking van grote invloed is op het functioneren in de maatschappij (Oogvereniging, 2016).

De oorzaken van slechtziendheid of blindheid zijn uiteenlopend. Zo kan slechtziend veroorzaakt worden door een aangeboren aandoening (zoals de cerebraal visuele stoornis of albinisme), door ouderdom (zoals staar of diabetes) of door plotselinge slechtziendheid (zoals bij een netvliesloslating of het afsluiten van bloedvaten in het netvlies door een bloedprop) (Visio, z.d.). Blindheid kan veroorzaakt worden door een aangeboren factor (corticale blindheid), een erfelijke progressieve afwijking aan het oog (zoals retinitis pigmentosa), acute blindheid na een ongeval (zoals niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of trauma in/aan het oog) of door ouderdom (zoals staar) (Visio, z.d.). Naast deze oorzaken zijn er ook nog verscheidene andere oogziekten die blindheid of slechtziendheid ten gevolge kunnen hebben. Twee veel voorkomende oogziekten zijn glaucoom (bij 10 % van de gevallen) en macula degeneratie (bij 7% van de gevallen) (Eye Care Foundation, z.d.). Glaucoom is een aandoening die ontstaat door een te hoge oogdruk, en schade richt aan de oogzenuw (OMC HanzeKliniek, z.d.). Macula degeneratie komt in verschillende vormen voor, zoals droge/natte maculadegeneratie en leeftijdsgebonden maculadegeneratie. Bij maculadegeneratie sterven kegeltjes in de macula langzaam af waardoor de macula (gebied in het midden van het netvlies waar men scherp mee ziet) minder goed werkt (Vision Direct, z.d.).

2.3.2 Sociale competentie

Bartiméus Sonneheerdt (2011) stelt het volgende: 'Het hebben van een visuele beperking raakt veel levensterreinen en heeft grote gevolgen voor het dagelijks leven, variërend van hele praktische, technische problemen tot psychosociale problemen.'. Deze stelling wordt ook ondersteund in het onderzoek door Chia et al. (2004). In het onderzoek wordt er geconcludeerd dat mensen met een visuele beperking een verminderde functionele status en welzijn hebben. Volgens het onderzoek ervaren visueel beperkte mensen meer lichamelijke, emotionele en sociale problemen (Chia et al., 2004). Schölvink, Pittens, & Broerse (2017) geven in hun onderzoek naar de effecten van een visuele beperking op verschillende levensgebieden een voorbeeld van een cliënt over de problemen die hij/zij ervaart op sociaal gebied:

'Als er bijvoorbeeld een feest is, met een aantal mensen die je kent en andere die je niet kent, dan is het lastig om in contact te komen. Wie staat waar? Want ik herken geen gezichten meer. Wanneer ik met iemand heb gesproken, en iemand spreekt mij later aan, dan ben ik bang om het zelfde verhaal nog een keer te vertellen. Dat komt omdat ik mij niet kan herinneren met wie ik heb gesproken, en ik herken hem/haar niet....Soms als ik twijfel, zeg ik liever niets.'

In het artikel *Teaching social skills to visually impaired students* omschrijft Jennifer Stockley (1994) een studie uit 1992 waarbij een groep visueel beperkte studenten een programma volgde om sociale vaardigheden te verbeteren. In het artikel benoemt Stockley dat er uit psychologisch onderzoek en klinische observatie is gebleken dat de studenten weinig zelfvertrouwen en een verminderd ontwikkeld sociaal bewustzijn hebben. Het doel van het onderzoek was om de sociale vaardigheden en zelfvertrouwen van de studenten te verbeteren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het

programma (Rinaldi's Social Use of Language) een positief effect heeft op de sociale vaardigheden, en dat soortgelijke programma's waardevol zijn om op jonge leeftijd toe te passen (Stockley, J., 1994).

Er moet wel worden benoemd dat mensen met een visuele beperking in het algemeen niet sociaal zwak zijn, maar moeite hebben met bepaalde componenten van sociaal contact (Van Hasselt et al., 1985). In het onderzoek door Van Hasselt et al. (1985) staat beschreven dat blinde kinderen superieure verbale vaardigheden hebben, waaronder betere expressie van waardering en een minder defensieve toon naar anderen. De problemen die zij wel ervaarden in verbale gedragingen hadden te maken met spraakduur, latentie en spraakverstoringen. Volgens Van Hasselt et al. (1985) wordt dit veroorzaakt door sociale angst. Wat betreft de non-verbale gedragingen hadden zij meer moeite met glimlachen, fysieke gebaren en houding (Van Hasselt et al., 1985).

2.3 Gegevens uit onderzoek Teich (2019)

In het onderzoek van Teich (2019) zijn 15 cliënten met behulp van een semigestructureerd interview ondervraagd over compensatiestrategieën. Hieruit zijn verschillende strategieën naar voren gekomen en die kunnen worden opgedeeld in twee hoofdcategorieën: strategieën voor 1-op-1 contact en voor een groepsgesprek. Per categorie worden er verschillende situaties benoemd waarin strategieën worden toegepast. In deze paragraaf zullen de genoemde strategieën per categorie en situatie worden beschreven, en wordt er aandacht besteedt aan overige relevante informatie vanuit de interviews. In bijlage 7 staan alle compensatiestrategieën in een overzicht.

2.3.1 Compensatiestrategieën voor 1-op-1 contact

De compensatiestrategieën voor 1-op-1 contact kunnen worden onderverdeeld in verschillende groepen. De strategieën staan hieronder beschreven in de volgende groepen: het eerste contact, interesse van de gesprekspartner en emoties bij de gesprekspartner.

Het eerste contact

Tijdens de interviews geven cliënten aan dat zij veel kunnen afleiden uit het eerste contact met een onbekende. Zij beschrijven verschillende factoren die bijdragen aan het creëren van het karakterbeeld. De manier waarop iemand een hand geeft kan een waardevolle indicatie zijn, waarbij een stevige hand slaat op een 'sterke persoonlijkheid' en een slappe hand op een 'zwakke persoonlijkheid'. Ook geven zij aan dat iemand zijn stem(klank) een duidelijk beeld kan geven van de persoonlijkheid. Iemand die bijvoorbeeld met een zachtere stem spreekt, zou mogelijk ook een 'zachtere' persoonlijkheid hebben. Daarnaast kan het woordgebruik ook belangrijk zijn, als iemand bijvoorbeeld een uitgebreide vocabulaire heeft wordt hij/zij hoger opgeleid ingeschat dan iemand met een minder uitgebreide woordenschat. De cliënten benoemen ook dat de lichaamshouding kan bijdragen aan het vormen van een karakterbeeld. Zij geven aan dat ze kunnen horen aan de manier waarop iemand spreekt, wat zijn/haar lichaamshouding is. Als iemand bijvoorbeeld meer naar beneden gericht spreekt betekent dit een gebogen houden, en meer omhoog een rechte houding. Ze geven aan dat een gebogen houding kan slaan op onzekerheid, en een rechte houding op zelfverzekerdheid.

Interesse

In de interviews beschrijven de cliënten dat zij het snel merken als iemand desinteresse in hen heeft tijdens een gesprek. Ook hierbij zijn er verschillende factoren die een indicatie kunnen geven. Zo letten cliënten veel op de praatrichting van de gesprekspartner. Hieruit kunnen zij namelijk afleiden of de gesprekspartner oogcontact maakt, wat duidt op interesse door de gesprekspartner. Ook letten zij op de lengte van de antwoorden die de gesprekspartner geeft. Als iemand veel kortaf reageert kan dit betekenen dat er sprake is van desinteresse. Ook letten de cliënten op de reactiesnelheid van hun gesprekspartner. Als zij bijvoorbeeld een verhaal vertellen en de gesprekspartner reageert hier vertraagd op, dan kan dit duiden op weinig interesse door de gesprekspartner. Zij geven wel aan dat dit niet altijd zo hoeft te zijn, maar toch soms wel een indicatie is. Tot slot letten zij op de afstand die de gesprekspartner inneemt tijdens het gesprek. Zij geven aan dat geïnteresseerde mensen vaak dichterbij komen staan dan ongeïnteresseerde mensen.

Emoties

De cliënten beschrijven een aantal factoren die een indicatie voor bepaalde emoties bij de gesprekspartner kunnen geven. Als de gesprekspartner bijvoorbeeld verdrietig is kan dit vaak worden afgeleid uit het trillen van de stem. Ook kan het spreken op een zacht volume of het laten vallen van stiltes een indicatie zijn van somberheid/verdriet bij de gesprekspartner. Daarnaast noemen zij ook hier weer de lichaamshouding, waarbij een gebogen lichaamshouding kan betekenen dat de gesprekspartner terneergeslagen is.

Zij geven ook aan dat ze het snel opmerken wanneer iemand bijvoorbeeld zenuwachtig is aan de hand van de lichaamsbeweging. Ze horen iemand dan bijvoorbeeld tikken met de vingers of onrustig bewegen. Het spreektempo kan ook een indicatie geven, waarbij een snel of onregelmatig tempo duidt op zenuwachtigheid/onrust. Ook een trillende stem of afwijkende/aparte woordkeuze kan duiden op spanning bij de gesprekspartner.

Ook geven de cliënten aan dat ze bijvoorbeeld vrolijkheid kunnen opmerken op verschillende manieren. Zij kunnen dit afleiden uit de woordkeuze of de toonhoogte van de stem, waarbij een hoger stemgeluid een indicatie kan geven van vrolijkheid. Een opvallende strategie die wordt benoemd is dat zij ook de 'gezichtsuitdrukking in de stem' kunnen horen aan het stemgeluid. Als iemand met een vrolijke gezichtsuitdrukking spreekt kan dit worden opgemerkt in de toon van de stem. Tot slot wordt er nog benoemd dat een vrolijk persoon vaak druk beweegt, dus dat de lichaamsbeweging ook een indicatie kan zijn.

2.3.2 Compensatiestrategieën voor groepsgesprekken

De compensatiestrategieën voor groepsgesprekken kunnen ook worden onderverdeeld in verschillende groepen. De strategieën staan hieronder beschreven in de volgende twee groepen: *nemen van de beurt* en *aangesproken worden*.

Nemen van de beurt

Als cliënten in groepsverband de beurt moet nemen, kan dit soms lastig zijn aangezien zij de non-verbale signalen missen. Toch hebben ze ook voor deze situatie verschillende methodes om hier mee om te gaan. De belangrijkste strategie is hierbij het letten op de praatrichting van de mensen in de groep. Als iemand bijvoorbeeld de kant van de cliënt op spreekt, dan betekent dit vaak dat er ruimte is om hierop te reageren, en zo de beurt te nemen. Een andere methode is het wachten totdat iemand zijn naam genoemd wordt; cliënten geven aan dat dit een handige manier is om vervelende situaties te vermijden. Ook wachten zij wel eens op het vallen van een stilte, zodat er ruimte is om de beurt te nemen. Tot slot wordt er benoemd dat een andere strategie is om gewoon het woord te nemen, en dan de reactie af te wachten. Deze strategie is niet wenselijk aangezien andere mensen in de groep dit als antisociaal gedrag kunnen ervaren.

Aangesproken worden

In de interviews gaven cliënten ook aan dat het in groepsverband soms onduidelijk is wanneer zij wel of niet aangesproken worden. Wederom hebben zij hier wel verschillende strategieën voor aangeleerd zodat zij hier beter mee om kunnen gaan. De genoemde strategieën komen vaak overheen met de toegepaste strategieën bij het nemen van de beurt. De cliënten benoemen dat het ook in deze situatie waardevol is om te letten op de praatrichting. De cliënten geven aan dat dit handig is om te weten of iets aan hen is gericht of aan iemand anders. Daarnaast benoemen ze ook bij deze situatie het genoemd worden van hun naam. Zij geven aan dat dit een fijne indicatie is die ervoor zorgt dat er geen onduidelijkheid ontstaat. Een ander signaal die zij als compensatiestrategie gebruiken is het letten op aanraking. Als iemand hen bijvoorbeeld aantikt betekent dit vaak dat zij worden aangesproken. Tot slot benoemen zij dat navragen ook een andere strategie is om toe te passen. Bij onduidelijkheid vragen zij dit gewoon na ter bevestiging, om er zeker van te zijn dat het voor hen bedoeld was.

2.3.3 Overige relevante informatie

Teich haalt naast de strategieën nog meer informatie uit de interviews. Deze informatie is ook waardevol om in dit onderzoek te benoemen, aangezien het iets zegt over het toepassen van de compensatiestrategieën. Teich (2019) vraagt aan de cliënten op welke manier zij groepen benaderen. Ze vraagt hierover waar een cliënt het meest op let wanneer hij/zij zich aansluit bij een groep. De cliënten benoemen dat ze op *de groepsdynamiek*, *de setting* en *de sfeer* in de groep letten. Met *groepsdynamiek* bedoelen zij de manier waarop de groep in elkaar zit en wat voor rolverdeling daar bij hoort. Met *setting* bedoelen zij de ruimtelijke verdeling/oriëntatie van de groepsleden op de locatie waar de groep zich bevindt. Tot slot bedoelen zij met *sfeer* de emotie die in de groep aanwezig is, bijvoorbeeld gespannen/ontspannen of gezellig/ongezellig. Teich (2019) vraagt ook naar de soort rol die iemand aanneemt in groepsverband. Cliënten beschrijven *een afwachterende (passieve/observerende) rol*, *een assertieve (actieve/participerende) rol* en *een aangepaste houding*.

Zoals eerder beschreven in hoofdstuk 1 vraagt Teich (2019) tijdens de interviews ook naar het leerproces achter de compensatiestrategieën. Zij vraagt aan de cliënten op welke manier zij zichzelf de strategieën hebben aangeleerd. Hieruit kwam naar voren dat zij de strategieën op basis van *zelfstudie*, *opvoeding*, *trainingen* en *(levens)ervaring* hebben geleerd. Met *zelfstudie* wordt er bedoeld het leren

van strategieën op basis van feedback van anderen over situaties of het terugluisteren van geluidsopnames van gesprekken. Cliënten vragen dan bijvoorbeeld aan een bekende of zij juist hebben gereageerd in een situatie, en zo niet; waar het probleem lag en hoe zij dit in het vervolg anders kunnen doen. Met trainingen worden communicatietrainingen bedoeld, gegeven door een instantie als Koninklijke Visio. Opvoeding is wat de ouders de cliënt hebben meegegeven gedurende zijn/haar leven over communicatie, en (levens)ervaring is de kennis die hij/zij heeft opgedaan door ervaringen in zijn/haar leven.

Teich beschrijft dat het waardevol is te onderzoeken welk effect persoonlijkheidskenmerken hebben op de toegepaste strategieën. Zij geeft aan dat het gebruik van bepaalde strategieën afhankelijk is van welk type persoonlijkheid de betreffende heeft. Door te onderzoeken welke strategieën aansluiten bij verschillende persoonlijkheidskenmerken, kan er in de leerlijn door Koninklijke Visio meer individueel/persoonsgericht te werk worden gegaan. Zij raadt aan dit te doen door gebruik te maken van een vragenlijst die de Big Five meet (zoals de NEO-PI-R). Naast de vragenlijst kan er doormiddel van een survey een inventarisatie worden gemaakt van de compensatiestrategieën. Na het afnemen van de survey en de vragenlijst worden de resultaten met elkaar te vergelijken doormiddel van een samenhang analyse. Zij raadt aan om een steekproef van minimaal van 80 respondenten te doen.

2.4 Conceptueel model

In deze paragraaf staat het conceptueel model behorend bij dit onderzoek beschreven. Op de volgende de pagina in figuur 1 staat het conceptueel model behorende bij dit onderzoek beschreven.

Compensatiestrategieën

In het gele kader staan de compensatiestrategieën als middelpunt van dit onderzoek. De compensatiestrategieën zijn het belangrijkste onderdeel van dit onderzoek, wat kan worden teruggevonden in hoofdstuk 1. Het inventariseren van de compensatiestrategieën staat centraal gedurende het onderzoek. Aan het einde van het onderzoek zal de hoofdvraag worden beantwoord met één van de compensatiestrategieën uit het onderzoek van Teich (2019). Alle strategieën staan zoals eerder genoemd in het overzicht in bijlage 7 en zijn rechtstreeks uit de interviews van het onderzoek door Teich gehaald. Alle andere factoren in het conceptueel model staan in verband met het element 'compensatiestrategieën'. Deze verbanden kunnen worden teruggeleid naar de deelvragen, en staan hieronder verder toegelicht.

Karakter

In het lichtblauwe kader staat de variabele 'karakter' en deze meet effect meet van persoonlijkheidskenmerken op de toegepaste compensatiestrategieën. Deze variabele zal gebruikt worden om de eerste deelvraag 'Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?' te kunnen beantwoorden, en is ontstaan uit de informatie verkregen vanuit het onderzoek van Teich (2019) (zie paragraaf 2.3.3).

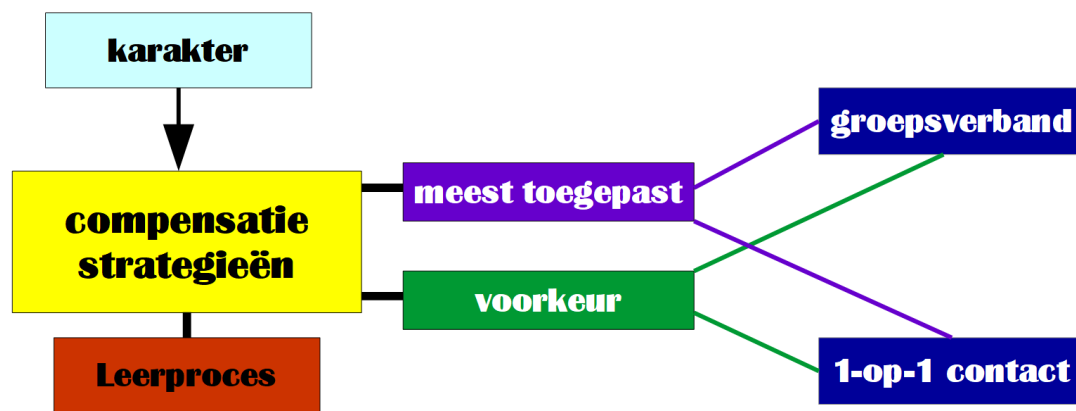
Leerproces

In het roodgekleurde kader staat de variabele 'leerproces'. Dit meet de manier waarop cliënten zich de compensatiestrategieën hebben aangeleerd. Deze variabele zal gebruikt worden om de deelvraag

‘Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?’ te kunnen beantwoorden, en is ontstaan vanuit de data verzameld door Teich (2019) zoals omschreven in paragraaf 2.3.3.

Meest toegepast & voorkeur

In het paarse kader staat ‘meest toegepast’ en in het groene kader ‘voorkeur’. Het gaat hier om welke strategieën veel worden toegepast en welke strategieën meestal de voorkeur hebben. Deze worden onderverdeeld in de twee categorieën (zoals omschreven in paragraaf 2.3.1 en 2.3.2): in de donkerblauwe kaders ‘groepsverband’ en ‘1-op-1 contact’. Deze variabelen worden gebruikt om de deelvragen *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?’* en *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in groepsverband?’* te kunnen beantwoorden.



Figuur 1: conceptueel model

Hoofdstuk 3: Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de onderzoeksmethode, het meetinstrument en de procedure. Deze worden besproken per onderdeel in paragraaf 1 (surveyonderzoek) en paragraaf 2 (persoonlijkheidsonderzoek). In de daaropvolgende paragrafen wordt de doelgroep, analyses en de betrouwbaarheid en validiteit besproken.

3.1 Surveyonderzoek

In deze paragraaf wordt er ingegaan op de onderzoeksmethode, het meetinstrument en de procedure van het surveyonderzoek.

Methode

Voor het vergaren van data voor dit onderzoek is er een survey afgenomen bij een groep deelnemers. Daarom valt dit onderzoek onder de noemer 'surveyonderzoek' (Verhoeven, 2011). Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van cijfermatige informatie over personen, die statistisch zal worden geanalyseerd en gebaseerd op deze statistische analyses worden er uiteindelijk conclusies getrokken. Om deze reden is dit ook een kwantitatief onderzoek (Verhoeven, 2011). De surveys zijn afgenomen op de ZieZo beurs op 15 en 16 maart 2019. De ZieZo beurs is een evenement voor iedereen met een visuele beperking, familie, vrienden, begeleiders en iedereen die hiermee beroepsmatig te maken heeft (Oogfonds, z.d.). Op de ZieZo beurs had de Koninklijke Visio een stand waar de onderzoekers gebruik van konden maken tijdens de afname. Doordat er veel cliënten op de beurs aanwezig waren, was dit de uitgelezen mogelijkheid om veel respons te krijgen voor het onderzoek.

Meetinstrument

Voor het vergaren van statistische gegevens over de compensatiestrategieën is er een survey afgenomen bij de onderzoeksdoelgroep. Deze survey bestaat uit verscheidene vragen gebaseerd op de resultaten uit het onderzoek van Teich (2019). De compensatiestrategieën staan in een overzicht in bijlage 7. De eerste versie van de vragenlijst is terug te vinden in bijlage 3. De vragenlijst is overgezet in Qualtrics; een programma voor het creëren van een online survey. Na een aantal tests met de vragenlijst is deze ingekort omwille van de afname duur. Het streven was maximaal 20 minuten, en de eerste versie was circa 40 minuten. Om de vragenlijst in te korten zijn de compensatiestrategieën die er dubbel in stonden weggehaald. Daarnaast is er een voorbeeld opgave en een privacy overeenkomst bijgevoegd. Tot slot is er aan het einde van de survey een vraag bijgevoegd voor het deelnemen aan het persoonlijkheidsonderzoek (ja/nee) en een vraag voor het invoeren van het identificatienummer. De definitieve versie uit Qualtrics is terug te vinden in bijlage 4.

Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand boos is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Door te letten op de stem. (stemverheffen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Figuur 2: voorbeeld opgave

Elk onderdeel bestaat uit een voorbeeldsituatie, met daarna een aantal mogelijke compensatiestrategieën. Aan de deelnemer wordt dan gevraagd hoe vaak ze elke strategie toepassen in de gegeven situatie, en hoe goed deze strategie voor hen werkt. Zij kunnen antwoord geven op een 4-punts Likertschaal bestaande uit 'nooit', 'soms', 'vaak' en 'altijd' (zie figuur 2). Een Likertschaal bestaat uit een aantal oplopende antwoord mogelijkheden waaruit de respondent kan kiezen (Swanborn, 2015).

De eerste onderdelen A1 t/m 5 van de vragenlijst hebben betrekking op 1-op-1 contact, en de onderdelen B1 t/m 2 op contact in groepsverband. Daarnaast is er nog onderdeel B3 toegevoegd om te vragen naar de manier waarop een deelnemer groepscontact aangaat. Tot slot is er nog onderdeel C1 bijgevoegd waarin wordt gevraagd naar het leerproces achter de compensatiestrategieën (zie bijlage 4).

Procedure

De surveys zijn mondeling afgenomen op de ZieZo-beurs op 15 en 16 maart 2019. Dit is gedaan door de onderzoekers Maarten van Nijkerk en Teich; zij waren aanwezig op beide dagen van 9 uur tot half 6. Om 9 uur hebben de onderzoekers eerst overlegt over de details van de afname. Er is van te voren een afname-instructie opgesteld, waar beide onderzoekers zich in grote lijnen aan hebben gehouden (zie bijlage 5). Deelnemers zijn ondervraagd in een setting met veel ruis, aangezien het druk was op de beurs. Als een deelnemer een vraag niet goed begreep hebben de onderzoekers daar toelichting bij gegeven. Deze toelichting is gebaseerd op de steekwoorden die achter elke strategie stonden (zie bijlage 4). De onderzoekers hebben aan het einde van elke survey een identificatiecode beginnend met hun voorletter ingevoerd. Dit is gedaan om zo het overzicht te houden in de aantallen, aangezien er dan geen dubbele cijfers in komen te staan. De belangrijkste afwijking van de instructie is dat er geen afnames zijn gedaan voor de ingang van de workshops. Er liepen namelijk voldoende deelnemers langs de Visio stand, waardoor dit niet noodzakelijk bleek te zijn. Beide onderzoekers hebben zich tactisch gepositioneerd aan één kant van de Visio-stand. Zo konden de meeste mensen worden aangesproken, en stonden zij de medewerkers van Visio niet in de weg. Als er sprake was van een deelnemer op leeftijd, of als daar om een andere reden behoefte aan was, was er de mogelijkheid om plaats te nemen op één van de stoelen bij de stand. Aan het einde van elke afname kregen deelnemers een chocolade-reep, en dit werd ook vóór de afname aan hen verkondigd. Er is voor het gebruik van een beloning gekozen om zoveel mogelijk deelnemers te trekken.

Vanuit Qualtrics onder het kopje 'Data & Analysis' zijn de resultaten per identificatiecode overgenomen in SPSS. De gegevens verzameld door onderzoeker O. Teich-Bunin hebben de identificatie code O1 t/m O31. De gegevens verzameld door onderzoeker M.A. van Nijkerk hebben de identificatiecode M1 t/m M30.

3.2 Persoonlijkheidsonderzoek

In deze paragraaf wordt er ingegaan op de onderzoeksmethode, het meetinstrument en de procedure van het persoonlijkheidsonderzoek.

Methode

De NEO-FFI-3 is niet tijdens de ZieZo beurs afgenomen. Het is namelijk niet wenselijk om respondenten persoonlijke vragen te stellen in het bijzijn van meerdere mensen. Om de privacy van de cliënten te beschermen is de NEO-FFI-3 op een andere dag telefonisch afgenomen. Respondenten kregen na de afname van de survey de mogelijkheid hier aan deel te nemen. Als zij hier mee instemden werd het telefoonnummer van de respondent opgeschreven, en gelinkt aan het identificatienummer van de ingevulde survey. Na gebruik van het telefoonnummer, is deze informatie vernietigd door de onderzoeker. Op deze manier konden de resultaten met elkaar worden vergeleken aan de hand van het identificatienummer, zonder de privacy van de deelnemer te schenden.

Meetinstrument

Doormiddel van een persoonlijkheidsvragenlijst is het construct 'karakter' gemeten (zie figuur 1). Er is telefonisch contact opgenomen met deelnemers die hebben ingestemd met deelname aan het persoonlijkheidsonderzoek. Aangezien de afname telefonisch was, ging de voorkeur uit naar een korte persoonlijkheidsvragenlijst. Daarnaast moest de vragenlijst een algemeen beeld schetsen van de persoonlijkheid en niet gespecificeerd zijn op bepaalde facetten. Tot slot is er voor gekozen om een vragenlijst te vinden die de Big Five meet. Het Big Five persoonlijkheidskenmerken model overlapt perfect met ander studie die meer of minder persoonlijkheidskenmerken meten (Kirkagac & Öz, 2017). Ondanks wat meningsverschillen over de Big Five is het een algemeen geaccepteerde benadering van de persoonlijkheid (Atli, 2017). De vragenlijst die op deze factoren het voordeligst uitkwam is de NEO-FFI-3. De NEO-FFI-3 is een brede Big Five persoonlijkheidsvragenlijst die kan worden gebruik om uitspraken over de persoonlijkheid te doen. De afname duur van deze vragenlijst is 10 minuten, en de vragenlijst meet de vijf domeinen van persoonlijkheid: neuroticisme, extraversie, openheid, altruïsme en consciëntieusheid (Hogrefe, z.d.).

Procedure

De telefonische afname van de NEO-FFI-3 is uitgevoerd door de onderzoeker Maarten van Nijkerk. De onderzoeker heeft alle ingeschreven deelnemers telefonisch gecontacteerd met een privé nummer. De reden hiervoor is dat deelnemers anders terug zouden kunnen bellen, wat had kunnen zorgen voor ongewenste situaties. Als een deelnemer niet opnam, is er nog getracht contact op te nemen op een ander moment. Wanneer de deelnemer nog steeds niet opnam, verviel de afname. Het is namelijk niet gewenst deelnemers telefonisch lastig te vallen. Wanneer een deelnemer aangaf op dat moment geen tijd te hebben, is er een afspraak gemaakt om terug te bellen op een ander moment. Op elk formulier is het identificatienummer van de respondent genoteerd, zodat deze later aan zijn/haar respons op de survey kon worden gelinkt.

Alle persoonlijkheidsvragenlijsten zijn individueel met de hand gescoord, en voor elk domein (neuroticisme, extraversie, openheid, altruïsme en consciëntieusheid) is een variabele aangemaakt in het data-bestand van SPSS. De resultaten zijn daarna per domein ingevoerd bij het juiste identificatienummer.

3.3 Doelgroep

De onderzoeksdoelgroep zijn kinderen met een visuele beperking van 0 tot 20 jaar in behandeling bij de Koninklijke Visio. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen aangeboren of niet-aangeboren visuele beperkingen. Het is niet bekend hoeveel cliënten er exact profijt zullen hebben van de leerlijn, maar er zijn wel algemene cijfers bekend uit 2017. In 2017 waren er 14.067 extramurale cliënten exclusief cliënten van de dagactiviteiten. Er waren 202 cliënten van de dagactiviteiten en 588 (intramurale) cliënten met zorg en verblijf (Koninklijke Visio, 2017).

3.4 Analyses

In deze paragraaf staan alle analyses gedaan in hoofdstuk 4 per deelvraag omschreven. De analyses zijn gedaan met behulp van het statistiek programma SPSS (Statistical Products and Service Solutions). SPSS is één van de meest gebruikte softwareprogramma's voor het invoeren en statistisch analyseren van gegevens (Baarda, de Goede, & van Dijkum, 2010).

Elk domein van de NEO-FFI-3 is vergeleken met de vragen op onderdeel A1 t/m A5 en B1 t/m B2 met behulp van Pearsons r . Er is sprake van een significante correlatie als de bijbehorende p -waarde kleiner is dan 0,05 (Baarda, de Goede, & van Dijkum, 2010).

Deelvraag 1: 'Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?'

Om vast te stellen welke compensatiestrategieën het meest worden toegepast en welke compensatiestrategieën de voorkeur hebben in 1-op-1 contact zijn onderdelen A1 t/m A5 geanalyseerd met behulp van SPSS. Deze deelvraag bestaat uit twee gedeeltes: de meest toegepaste strategieën en de strategieën die de voorkeur hebben. Per strategie kon de respondent voor beide gedeeltes kiezen tussen 'nooit', 'soms', 'vaak' en 'altijd'. Doormiddel van SPSS worden de gemiddeldes per strategie met elkaar vergeleken, de strategieën met de hoogste scores zijn het antwoord op deze deelvraag. Het antwoord op deze deelvraag bestaat uit één strategie voor het gedeelte 'meest toegepast' en één strategie voor het gedeelte 'voorkeur'. In SPSS is er per compensatiestrategie op beide punten het gemiddelde berekend. Daarna zijn de gemiddeldes met elkaar vergeleken, en de strategieën die het hoogst scoorden geven antwoord op deze deelvraag.

Deelvraag 2: 'Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in groepsverband?'

Om te achterhalen welke compensatiestrategieën het meest worden toegepast en welke compensatiestrategieën de voorkeur hebben in groepsverband zijn onderdelen B1 t/m B2 geanalyseerd met behulp van SPSS. Deze deelvraag bestaat uit twee gedeeltes: de meest toegepaste strategieën en de strategieën die de voorkeur hebben. Per strategie kon de respondent voor beide gedeeltes kiezen tussen 'nooit', 'soms', 'vaak' en 'altijd'. Doormiddel van SPSS worden de gemiddeldes per strategie met elkaar vergeleken, de strategieën met de hoogste scores zijn het antwoord op deze deelvraag. Het antwoord

op deze deelvraag bestaat uit één strategie voor het gedeelte ‘meest toegepast’ en één strategie voor het gedeelte ‘voorkeur’. In SPSS is er per compensatiestrategie op beide punten het gemiddelde berekend. Daarna zijn de gemiddeldes met elkaar vergeleken, en de strategieën die het hoogst scoorden geven antwoord op deze deelvraag.

Deelvraag 3: ‘Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?’

Om te kunnen achterhalen wat de relatie is tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategie, is er gebruik gemaakt van de NEO-FFI-3 en een survey. De resultaten op de NEO-FFI-3 zijn vergeleken met de antwoorden op de onderdelen A1 t/m 5, B1 t/m 3 en C1 van de survey. Dit is gedaan met een samenhanganalyse in SPSS. Aangezien er sprake is van variabelen op rationiveau, is er gebruik gemaakt van Pearsons productmoment correlatiecoëfficiënt. Pearsons r geeft aan in hoeverre er een lineair verband bestaat tussen twee variabelen die zijn gemeten op interval- of ratio niveau (Baarda, de Goede, & van Dijkum, 2010). Alle verbanden die significant zijn geven antwoord op deze deelvraag.

Deelvraag 4: ‘Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?’

Om vast te stellen op welke manier de compensatiestrategieën worden aangeleerd, is onderdeel C1 geanalyseerd met SPSS. Bij dit onderdeel werd er gevraagd aan de respondent op welke manier hij/zij de compensatiestrategieën heeft aangeleerd. Zij konden dan kiezen uit zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring. Doormiddel van een frequentieanalyse in SPSS kon de modus worden achterhaald. De modus is de score die het meest voorkomt uit een reeks antwoordmogelijkheden (Baarda, de Goede, & van Dijkum, 2010). Op deze manier kon de deelvraag worden beantwoord met één van de mogelijke leerprocessen: zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring.

Overige analyses

Uit de resultaten van het onderzoek door Teich (2019) kwam ook naar voren dat mensen verschillende rollen aannemen tijdens groepsgesprekken, of deze op een andere manier benaderen. Zo ontstonden de vragen op onderdeel B3, maar deze zijn niet meegenomen in de deelvragen. Toch is het waardevol dit onderdeel te analyseren, om te kijken of er bijzonderheden zijn. Onderdeel B3 bestaat uit twee vragen, elk met 3 antwoord mogelijkheden. De eerste vraag B3.1 gaat over waar men het eerste op let bij het vormen van een beeld van de groep. De antwoord mogelijkheden zijn: de groepsdynamiek (hoe steekt de groep in elkaar), de setting (wie staat waar) en de sfeer in de groep (wat voor gevoel krijgt de betreffende van de groep). De tweede vraag B3.2 gaat over welke houding of rol iemand meestal aanneemt in een groep. De antwoordmogelijkheden zijn: een afwachtende houding (passieve/observerende rol), een assertieve houding (actieve/participerende rol) of een aangepaste houding (het ligt aan de groep). Doormiddel van een frequentie-analyse met SPSS zal de modus worden berekend per vraag. Zo komt er één antwoord per vraag naar voren als meest geselecteerd.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Aan de hand van het boek ‘Wat is onderzoek?’ door Verhoeven (2011) is de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek onderzocht. Validiteit is de hoeveelheid systematische fouten in een onderzoek en betrouwbaarheid is de mate van toevallige fouten in een onderzoek (Verhoeven, 2011).

3.6.1 Betrouwbaarheid

De volgende methodes omtrent betrouwbaarheid worden hieronder besproken: omvang, interbeoordelaarsbetrouwbaarheid, het inzetten van een getrianguleerd ontwerp, standaardisering, test-hertest bij kwantitatief onderzoek, proefinterview, peer examination, rapportage en verantwoording (Verhoeven, 2011).

Steekproefomvang

Het is belangrijk om een zo groot mogelijke steekproef uit te voeren in verhouding tot de populatie van het onderzoek. Op basis van de cijfers uit het rapport van Koninklijke Visio (2017) zal de populatie uit circa 14.857 cliënten bestaan. Bij een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% zal de steekproef uit minimaal 375 respondenten bestaan, wil er sprake zijn van een hoge betrouwbaarheid (Checkmarket, z.d.). De steekproef voor dit onderzoek bedroeg 59 cliënten, dus er kan worden gesteld dat de steekproefomvang niet ten goede is voor de betrouwbaarheid.

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

Deze maat wordt alleen gebruikt in observatie onderzoek, en is dus niet van toepassing op dit onderzoek.

Het inzetten van een getrianguleerd ontwerp

Triangulatie is het combineren van kwalitatieve en kwantitatieve dataverzamelingsmethoden in één onderzoeksoptzet (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek is er alleen gebruik gemaakt van de kwantitatieve dataverzamelingsmethode, en is het toepassen van triangulatie dus niet mogelijk.

Standaardisering

Standaardisatie kan worden toegepast door standaardvragenlijsten te gebruiken of het gebruik van de Likertschaal toe te passen (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van een zelfgemaakte survey met een Likertschaal. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde persoonlijkheidsvragenlijst, de NEO-FFI-3. Er kan worden gesteld dat de standaardisering in dit onderzoek meedraagt aan de betrouwbaarheid.

Test-hertest bij kwantitatief onderzoek

Door bijvoorbeeld twee keer dezelfde schaal te herhalen op een vragenlijst, kan de test-hertestbetrouwbaarheid worden nagekeken. Als de samenhang tussen deze vragen hoog is, is er sprake van een hoge betrouwbaarheid (Verhoeven, 2011). Bij dit onderzoek worden verschillende strategieën één keer voorgelegd aan de respondent, aangezien de afname duur anders te lang zou zijn. Er is dus geen sprake van test-hertestbetrouwbaarheid bij dit onderzoek.

Proefinterview

De samengestelde survey is meerdere keren afgenomen bij een proefpersoon, om zo de survey te kunnen verbeteren. Zo is er ook geconstateerd dat de vragenlijst te lang was, en deze is daarom ingekort. De persoonlijkheidsvragenlijst is ook eenmalig afgenomen bij een proefpersoon, om te achterhalen of er onduidelijkheden zijn in de afname. Tijdens de proefafname kwamen er geen problemen naar voren. De

afname duur was minder dan 10 minuten, en alle vraagstellingen kwamen duidelijk over op de proefpersoon.

Peer examination

De keuzes die zijn gemaakt in het onderzoek zijn overlegd met onderzoeker Teich. Aangezien zij het voorgaande onderzoek naar compensatiestrategieën heeft geleid, kon zij waardevolle input leveren voor dit onderzoek.

Rapportage en verantwoording

Alle onderzoekshandelingen zijn in het onderzoeksverslag verwerkt. Ook wanneer er foute keuzes zijn gemaakt, zijn deze opgenomen in het verslag (zie hoofdstuk 5).

3.6.2 Validiteit

De validiteit van een onderzoek betekent de mate waarin het onderzoek vrij is van systematische fouten. Deze fouten kunnen zich uitten in interne validiteit, externe validiteit en begripsvaliditeit (Verhoeven, 2011).

Interne validiteit

Tijdens de afname van de survey zijn respondenten willekeurig uitgekozen door de onderzoekers, en dit draagt bij aan een hogere interne validiteit. Daarnaast is er geen sprake van een verandering over tijd in de onderzoeksdoelgroep, dus de interne validiteitsfactor 'groei' maakt hierbij niet uit. Er zijn ook geen externe voorvallen geweest die het onderzoek hadden kunnen beïnvloeden. De instrumenten gebruikt voor de afname zijn van tevoren zorgvuldig opgesteld, en niet aangepast gedurende de afname. Er is wel sprake van uitval van deelnemers bij het persoonlijkheidsonderzoek. Sommige deelnemers zijn namelijk niet gecontacteerd in verband met vergeefse pogingen hen telefonisch te bereiken. Het is lastig te bepalen of er sprake is van een testeffect. Een test effect houdt in dat mensen anders reageren omdat ze mee doen aan een onderzoek (Verhoeven, 2011). Het kan goed mogelijk zijn dat dit wel het geval was bij de afname van de NEO-FFI-3, aangezien er vrij persoonlijke vragen werden gesteld. Deelnemers zouden mogelijk sociaal gewenst hebben geantwoord. Sociaal wenselijk reageren betekent de neiging om op zelf-evaluatieve vragen op een maatschappelijke gewaarde wijze te reageren, waardoor mensen in een sociaal opzicht gunstiger naar voren komen voor zichzelf en/of anderen (Reber, 2004).

Externe validiteit

Een ander woord voor externe validiteit is de populatievaliditeit. Hiermee wordt de reikwijdte van het onderzoek bepaald (Verhoeven, 2011). De steekproef bedraagt respondenten die slechtziend of blind zijn. De respondenten zijn van verschillende leeftijden (tussen 19 en 87 jaar) en er zijn zowel mannelijke als vrouwelijke respondenten. Op deze manier is er sprake van een goede externe validiteit.

Begripsvaliditeit

Begripsvaliditeit of constructvaliditeit heeft betrekking op de meetinstrumenten die in het onderzoek worden gebruikt. Begripsvaliditeit betekent of het onderzoek meet wat het zou moeten meten (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek wordt gemeten welke compensatiestrategieën het meest worden

toegepast en welke de voorkeur hebben. De compensatiestrategieën staan beschreven in paragraaf 2.3, en zijn op deze manier goed onderbouwd.

Hoofdstuk 4: resultaten

In dit onderzoek staan de onderzoeksresultaten geanalyseerd en beschreven. In de eerste paragraaf staat de uitvoering van het onderzoek beschreven en in de tweede paragraaf staat de respons voor de survey afname en de telefonische persoonlijkheidsafname beschreven. In de derde paragraaf staan de resultaten van het persoonlijkheidsonderzoek beschreven in relatie tot de eerste deelvraag. In de vierde paragraaf staan de resultaten van het surveyonderzoek beschreven in relatie tot de tweede en derde deelvraag. Verder staan in de vijfde paragraaf de resultaten van onderdeel C1 met betrekking tot de vierde deelvraag beschreven. Tot slot worden de resultaten op onderdeel B3 besproken in de zesde paragraaf.

4.1 Uitvoering

In deze paragraaf staat de uitvoering van het surveyonderzoek en het telefonische persoonlijkheidsonderzoek omschreven.

4.1.1 Surveyafname

Om zoveel mogelijk mensen te werven voor de surveyafname, is er voor gekozen om deze uit te voeren op de ZieZo-beurs op 15 en 16 maart 2019. De afname is uitgevoerd door onderzoekers M. A. van Nijkerk en O. Teich-Bunin. De projectleider van Koninklijke Visio (Marit Alblas) heeft ervoor gezorgd dat de onderzoekers gebruik konden maken van de Visio stand op de beurs. Daarnaast heeft zij chocoladerepen, voorzien van een Visio-logo, geregeld als presentje voor de deelnemers. Tijdens de afname waren er geen bijzonderheden. Beide onderzoekers hebben zich aan de instructie gehouden en de marge van 30 respondenten gehaald. De enige afwijking van de instructie is dat er geen surveys zijn afgenomen voor de ingang van de workshops. Op de eerste afname dag bleek dat dit niet noodzakelijk was, en dat er juist meer respondenten konden worden benaderd bij de Visio stand. De gegevens van de respondenten die mee wilden doen aan het persoonlijkheidsonderzoek zijn zorgvuldig opgeschreven, en steeds afgesloten en veilig bewaard. De privacy van deelnemers werd hiermee gewaarborgd. Er waren een aantal mogelijke respondenten die aangaven op dat moment geen tijd te hebben voor de afname. Hun gegevens zijn genoteerd, en zij zijn op een later moment telefonisch gecontacteerd.

4.1.2 Persoonlijkheidsonderzoek

De telefonische afname van het persoonlijkheidsonderzoek is in mei en juni uitgevoerd. De deelnemers zijn gebeld in het weekend op zaterdag, of doordeweeks op woensdag of donderdag. Er is gebruik gemaakt van een privé-nummer om de deelnemers te bellen. De reden hierachter was dat deelnemers anders de onderzoeker zouden kunnen terugbellen, en dit zou het afname-proces kunnen verstoren. Als een deelnemer op het moment van bellen geen tijd had voor de afname, werd er een terugbelafpraak gemaakt. Deelnemers die niet opnamen zijn op een andere dag nog een keer gebeld. Als zij dan nog steeds niet opnamen, verviel de afname in eerste instantie. Het is namelijk niet gewenst om deelnemers telefonisch lastig te vallen. Aangezien er te weinig respondenten waren gecontacteerd, is toch besloten hen nog een derde keer te bellen. Er was een mogelijkheid dat sommige respondenten niet opnamen, omdat er werd gebeld met een privé-nummer. Bij de derde belpoging is er met een onbeschermd nummer gebeld. Dit resulteerde in nog 8 extra afnames (zie bijlage 6).

Er was wel één vraagstelling die sommige deelnemers niet goed konden beantwoorden. Dit had te maken met een onhandige formulering van item 43: *‘Wanneer ik een gedicht lees of naar een kunstwerk kijk, voel ik soms een koude rilling of een golf van opwindning’*. Aangezien de doelgroep blind of slechtziend is, kwam deze vraag niet goed over. Om deze reden heeft de onderzoeker dit tijdens de afname verandert naar: *‘Wanneer ik een gedicht hoor of een andere vorm van kunst ervaar, voel ik soms een koude rilling of een golf van opwindning.’*

Na de telefonische afnames zijn alle vragenlijsten gescoord met behulp van de NEO-PI-3 handleiding. Er is gebruik gemaakt van de normtabel F: bevolkingsnormen naar leeftijd (Hoekstra & De Fruyt, 2014). Bepaalde respondenten waren ouder dan de maximum weergegeven leeftijd in de normtabel. In dat geval werden zijn gescoord aan de hand van de maximum leeftijd van 75 jaar. Na het scoren zijn de resultaten gekoppeld aan het identificatienummer ingevoerd in SPSS.

4.2 Respons

In totaal zijn 61 respondenten aangesproken op de ZieZo-beurs. Hiervan zijn uiteindelijk 59 afnames opgenomen in de data van het onderzoek (zie bijlage 6). Van de 59 respondenten hebben 27 respondenten deelgenomen aan het persoonlijkheidsonderzoek (zie tabel 2).

Tabel 2: respons

	Deelnemers
ZieZo-beurs	61
Survey	59
NEO-FFI-3	27

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 57 jaar ($M=57,37$, $SD=14,34$). De jongste respondent is 19 jaar en de oudste respondent is 87 jaar. Aan het onderzoek deden 39 vrouwen en 20 mannen mee. Er waren 30 respondenten slechtziend, 10 maatschappelijk blind en 17 volledig blind (twee missing values). Hiervan is de visuele beperking bij 18 respondenten aangeboren en bij 39 respondenten op een latere leeftijd ontstaan (één missing value). Bij de cliënten waar de visuele beperking niet was aangeboren, is de gemiddelde leeftijd van het ontstaan van de afwijking 37 jaar.

4.3 Analyses deelvraag 1

Deelvraag 1: ‘Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?’

Om te achterhalen of er sprake is van een relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën, is er gebruik gemaakt van Pearsons productmoment correlatiecoëfficiënt. Elk persoonlijkheidsdomein van de NEO-FFI-3 is vergeleken met de individuele vragen. Daarbij is ook onderscheid gemaakt tussen de antwoorden op ‘meest toegepast’ (mt) en op ‘voorkeur’ (v). Er wordt steeds gesproken over het nummer van de vraag plus de afkorting (bv: A1.1mt of A1.1v). Hieronder worden de uitslagen per domein besproken. Alle tabellen met correlaties zijn terug te vinden in bijlage 8a t/m 8e.

Neuroticisme

Het eerste domein 'Neuroticisme' meet de emotionele stabiliteit en labiliteit. Iemand die hoog scoort op 'Neuroticisme' zal eerder negatieve gevoelens ervaren zoals angst, frustratie en somberheid (Hoekstra & De Fruyt, 2014).

Er is geen sprake van een significante correlatie tussen 'Neuroticisme' en één van de 'meest toegepast'-items (zie tabel 3a). De sterkste (niet-significante) correlatie is met item *Stem verdriet* A3.1mt ($r=-0,257$, $p=0,206(>0,05)$). Daarnaast is de Pearsons r ook toegepast om 'Neuroticisme' te vergelijken met de mate van voorkeur per strategie ('voorkeur') (zie tabel 3b). Er is geen sprake van een significante correlatie tussen 'Neuroticisme' en één van de 'voorkeur'-items. De sterkste (niet-significante) correlatie is met item *Reactiesnelheid* A2.3v ($r=0,330$, $p=0,100(>0,05)$).

Extraversie

Het tweede domein 'Extraversie' meet de mate waarin iemand graag socialiseert met anderen. Extraverte mensen zouden assertiever, actiever en spraakzamer zijn dan introverte mensen (Hoekstra & De Fruyt, 2014).

Er is één significante correlatie tussen 'Extraversie' en één van de 'meest toegepast'-items gevonden (zie tabel 4a). Het gaat om een positieve correlatie met item *Aanraking* B1.2mt ($r=0,437$, $p=0,025(<0,05)$). Daarnaast is de Pearsons r ook toegepast om 'Extraversie' te vergelijken met de mate van voorkeur per strategie ('voorkeur') (zie tabel 4b). Er zijn positieve correlaties met item *Afstand* A2.4v ($r=0,418$, $p=0,033(<0,05)$) en item *Navragen* B1.3v ($r=0,450$, $p=0,021(<0,05)$) gevonden.

Openheid

Het derde domein 'Openheid' meet de mate waarin iemand open staat voor de wereld. Iemand die hoog scoort op 'Openheid' zou nieuwsgierig zijn, en een rijke belevingswereld ervaren (Hoekstra & De Fruyt, 2014).

Er zijn drie significante correlaties tussen 'Openheid' en de 'meest toegepast'-items gevonden (zie tabel 5a). Het gaat om een sterke positieve correlatie met item *Woordgebruik* A1.3mt ($r=0,507$, $p=0,008(<0,05)$). Daarnaast zijn er negatieve correlaties met item *Stem verdriet* A3.1mt ($r=-0,415$, $p=0,035(<0,05)$) en item *Woordnemen* B2.2mt ($r=-0,474$, $p=0,015(<0,05)$). Daarnaast is de Pearsons r ook toegepast om 'Openheid' te vergelijken met de mate van voorkeur per strategie ('voorkeur') (zie tabel 5b). Er is geen significante correlatie met één van de items gevonden. De sterkste (niet-significante) correlatie is met item *Gezichtsuitdrukking* A5.1v ($r=-0,369$, $p=0,064(>0,05)$).

Altruïsme

Het vierde domein 'Altruïsme' meet de oriëntatie van een individu op de ervaringen, belangen en doelen van anderen. Altruïstische mensen zijn hulpvaardig, vriendelijk en eerder geneigd tot samenwerken (Hoekstra & De Fruyt, 2014).

Er is geen significante correlatie tussen 'Altruïsme' en één van de 'meest toegepast'-items gevonden (zie tabel 6a). De sterkste (niet-significante) correlatie is met item *Lichaamshouding* A3.2mt ($r=0,310$, $p=0,124(>0,05)$). Daarnaast is de Pearsons r ook toegepast om 'Altruïsme' te vergelijken met de mate van

voorkeur per strategie ('voorkeur') (zie tabel 6b). Er is een positieve correlatie gevonden met item *Woordnemen* B2.2v ($r=0,483$, $p=0,012$ ($<0,05$)).

Consciëntieusheid

Het vijfde domein 'Consciëntieusheid' meet de mate waarin het geweten van een individu sturend is voor het eigen gedrag. Een consciëntieus persoon wordt gekarakteriseerd door kenmerken zoals ambitieus, gewetensvol en betrouwbaar (Hoekstra & De Fruyt, 2014).

Er is geen significante correlatie tussen 'Consciëntieusheid' en één van de 'meest toegepast'-items gevonden (zie tabel 7a). De sterkste (niet-significante) positieve correlaties zijn met item *Klank stem* A1.2mt ($r=0,338$, $p=0,091$ ($>0,05$)) en met item *Woordnemen* B2.2mt ($r=0,338$, $p=0,091$ ($>0,05$)). Daarnaast is de Pearsons r ook toegepast om 'Consciëntieusheid' te vergelijken met de mate van voorkeur per strategie ('voorkeur') (zie tabel 7b). Er is een significante negatieve correlatie gevonden met item *Gezichtsuitdrukking* A5.1v ($r=-0,405$, $p=0,040$ ($<0,05$)).

4.4 Analyses deelvraag 2 en 3

Alle tabellen met de scores behorende bij deze analyses zijn terug te vinden in bijlage 9.

Deelvraag 2: 'Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?'

Om te achterhalen welke strategie het meest wordt toegepast in 1-op-1 contact, is er met SPSS een frequentie-analyse uitgevoerd voor de 'meest toegepast'-items van A1 t/m A5 (zie tabel 8a). Het item waar gemiddeld het hoogst op werd gescoord is item *Stem verdriet* A3.1mt ($M=3,48$, $SD=0,843$). Het item dat op de tweede plaats komt is item *Praatrichting interesse* A2.1mt ($M=3,18$, $SD=1,037$). Om het tweede gedeelte van de deelvraag te kunnen beantwoorden, is er met SPSS een frequentie-analyse uitgevoerd voor de 'voorkeur'-items van A1 t/m A5 (zie tabel 8b). Het item waar gemiddeld genomen het hoogst op werd gescoord is item *Stem verdriet* A3.1v ($M=3,18$, $SD=0,805$). Het item dat op de tweede plaats komt is item *Praatrichting interesse* A2.1v ($M=3,00$, $SD=1,000$).

Deelvraag 3: 'Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in groepsverband?'

Om te achterhalen welke strategie het meest wordt toegepast in groepsverband, is er met SPSS een frequentie-analyse uitgevoerd voor de 'meest toegepast'-items van B1 en B2 (zie tabel 9a). Het item waar gemiddeld het hoogst op werd gescoord is item *Praatrichting groep* B1.1mt ($M=2,88$, $SD=1,255$). Het item dat op de tweede plaats komt is item *Naam* B2.3mt ($M=2,62$, $SD=1,073$). Om het tweede gedeelte van de deelvraag te kunnen beantwoorden, is er met SPSS een frequentie-analyse uitgevoerd voor de 'voorkeur'-items van B1 en B2 (zie tabel 9b). Het item waar gemiddeld genomen het hoogst op werd gescoord is item *Naam* B2.3v ($M=3,26$, $SD=1,069$). Het item dat op de tweede plaats komt is item *Navragen* B1.3v ($M=2,98$, $SD=1,162$).

4.5 Analyses deelvraag 4

Deelvraag 4: 'Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?'

Om te kunnen achterhalen op welke manier de compensatiestrategieën meestal worden aangeleerd, is er een frequentie-analyse uitgevoerd met SPSS. Door de modus te berekenen op item C1, kwam er naar voren dat de compensatiestrategieën meestal worden aangeleerd door (levens)ervaring (zie tabel 10). Op de tweede plaats kwam er naar voren dat veel cliënten zich strategieën hebben aangeleerd door opvoeding.

Tabel 10: leerproces

Leerproces	Modus
<i>Zelfstudie</i>	17
<i>Opvoeding</i>	33
<i>Trainingen</i>	22
<i>Levenservaring</i>	52

4.6 Analyses onderdeel B3

Om te achterhalen op welke manier mensen omgaan met groepen, is er een frequentie-analyse uitgevoerd met SPSS waarbij de modus is berekend van item B3.1 (zie tabel 11a) en item B3.2 (zie tabel 11b). Bij item B3.1 kwam naar voren de respondenten meestal eerst op de sfeer in de groep letten (MD=40, PCT=65,6).

Tabel 11a: item B3.1

B3.1: eerste indruk groep	Modus	Percentage
<i>Groepsdynamiek</i>	10	16,9
<i>Setting</i>	9	14,8
<i>Sfeer in de groep</i>	40	65,6

Uit de frequentie-analyse van item B3.2 kwam naar voren dat de respondenten meestal een aangepaste houding aannemen in groepsverband (MD=24, PCT=40,7). Er zijn ook veel respondenten die een afwachtende houding aannemen (MD=23, PCT=39,0).

Tabel 11b: item B3.2

B3.2: rol in groepsverband	Modus	Percentage
<i>Afwachtende houding</i>	23	39,0
<i>Assertieve houding</i>	12	20,3
<i>Aangepaste houding</i>	24	40,7

Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden er gebaseerd op de resultaten conclusies getrokken. De conclusies staan in de eerste paragraaf beschreven, waarin ook antwoord wordt gegeven op de deelvragen. Daarnaast worden de beperkingen van het onderzoek in paragraaf twee besproken, en wordt het onderzoek bediscussieerd in paragraaf drie. Tot slot worden er in de laatste paragraaf aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

5.1 Conclusie

Voor het beantwoorden van de deelvragen zijn er analyses uitgevoerd met SPSS (zie hoofdstuk 4). In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de deelvragen, en daarmee ook op de hoofdvraag: *‘Welke compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking zijn bruikbaar voor het creëren van een leerlijn?’*.

5.1.1 Bevindingen deelvraag 1 en 2

De eerste deelvraag *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in 1-op-1 contact?’* kan worden beantwoord op basis van de analyse van onderdeel A1 t/m A5 van het surveyonderzoek. Hieruit kwam naar voren dat respondenten strategie A3.1 (stem verdriet) het meest toe passen. Dit betekent dat cliënten voornamelijk op de stem letten om te kunnen achterhalen hoe het met de ander gaat. Verder gebruiken veel respondenten ook strategie A2.1 (praatrichting interesse). Dit duidt erop dat veel cliënten het belangrijk vinden dat de spreker hen aankijkt tijdens een gesprek, aangezien ze bewust letten op de praatrichting.

Om het tweede gedeelte van de deelvraag te beantwoorden, is er onderzocht welke strategieën de voorkeur hebben in 1-op-1 contact. Hieruit kwam ook op de eerste plaats strategie A3.1 (stem verdriet) en op de tweede plaats strategie A2.1 (praatrichting interesse). Wederom speelt de stem hier een belangrijke rol, aangezien deze het hoofdcomponent is van beide strategieën.

De tweede deelvraag luidt als volgt: *‘Welke compensatiestrategie wordt het meest toegepast en welke compensatiestrategie heeft de voorkeur in groepsverband?’*. Uit de analyses van onderdeel B1 en B2 van het surveyonderzoek, kwam naar voren dat cliënten voornamelijk letten op de praatrichting in groepsverband (B1.1). Daarnaast letten ook veel cliënten op het noemen van hun naam (B2.3). Zij ervaren strategie B2.3 (naam) als de meest effectieve compensatie voor non-verbale communicatie. Op de tweede plaats hebben zij de voorkeur voor strategie B1.3 (navragen). Deze strategieën verschillen van de andere strategieën in dat zij niet beïnvloedbaar zijn door de cliënt. Het is om deze reden lastig om hier uit te concluderen dat dit bruikbare strategieën zijn, want deze kunnen niet worden aangeleerd en liggen buiten de macht van de cliënt.

Op basis van deze resultaten kan worden gesteld dat cliënten voornamelijk de stem gebruiken ter compensatie voor het missen van non-verbale signalen in 1-op-1 contact en groepsverband. King (2015) ondersteunt dit resultaat: in zijn onderzoek beschrijft King dat mensen met een visuele beperking meer afgaan op hun gehoor, aangezien zij geen andere keuze hebben dan steunen op hun intacte zintuigen. Oomkes (2013) beschrijft dat de stem, en daarbij de taal, een veelzijdig instrument is voor het

overbrengen van een boodschap (zie paragraaf 2.1.1). Aangezien deze auditief van aard is, kan er worden gesteld dat de stem een belangrijke auditieve informatiebron is. Verder komt er uit het onderzoek van Goddard & Pring (2001) dat mensen met een visuele beperking beter zijn in het onthouden en terughalen van verbale informatie.

5.1.2 Bevindingen deelvraag 3

De derde deelvraag klinkt als volgt: *‘Wat is de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën?’*. Uit de vergelijking van de resultaten van de survey en het persoonlijkheidsonderzoek kwam naar voren dat er een relatie bestaat tussen bepaalde persoonlijkheidskenmerken en de toegepaste compensatiestrategieën. Er zijn verbanden gevonden met de persoonlijkheidsdomeinen: extraversie, openheid, altruïsme en consciëntieusheid.

Extraversie

Bij het domein ‘extraversie’ kwam een verband naar voren met het toepassen van compensatiestrategie B1.2 (aanraking). Dit betekent dat extraverte cliënten vaker afgaan op aanraking in het contact met anderen dan introverte cliënten. Daarnaast kwam er naar voren dat er een verband bestaat met de voorkeur voor compensatiestrategie A2.4 (afstand). Dit duidt erop dat extraverte cliënten de afstand die iemand inneemt tijdens een gesprek als een goede indicator ervaren voor interesse. Tot slot kwam er nog naar voren dat er een relatie is tussen de voorkeur voor compensatiestrategie B1.3 (navragen) en extraversie. Dit betekent dat extraverte cliënten minder moeite hebben met het navragen of iets voor hen bedoeld was in groepsverband. Zij ervaren deze strategie als een fijnere methode dan introverte cliënten.

In het onderzoek van Schreckenbach et al. (2018) komt naar voren dat medische studenten die meer extravert en beter in emotieherkenning zijn, door patiënten worden ervaren als meer empathisch in de communicatie. Dit kan een verklaring geven voor bovenstaande resultaten, aangezien alle strategieën (aanraking, afstand, navragen) betrekking hebben op interpersoonlijk contact. Zo zullen cliënten die meer extraversie ervaren, ook eerder als meer empathisch worden ervaren door anderen. Dit maakt het voor hen gemakkelijker om bovengenoemde strategieën uit te voeren.

Openheid

Bij het domein ‘openheid’ kwam er een sterk verband naar voren met het toepassen van compensatiestrategie A1.3 (woordgebruik). Dit betekent dat cliënten die een meer open staan voor de wereld eerder geneigd zijn te letten op het woordgebruik van de spreker. Daarnaast kwam er een negatief verband naar voren met het toepassen compensatiestrategie A3.1 (stem verdriet). Dit betekent dat cliënten met een meer ‘open’ persoonlijkheid minder snel letten op het trillen van de stem wanneer de spreker bijvoorbeeld emotioneel is. Dit is een opvallend verband, aangezien er logischerwijs eerder verwacht zou worden dat zij juist méér op de stem zullen letten door hun nieuwsgierige aard (Kirkagac & Öz, 2017). Tot slot kwam er naar voren dat er een negatieve relatie bestaat tussen openheid en het toepassen van compensatiestrategie B2.2 (woordnemen). Dit impliceert dat de meer ‘open’ cliënten minder geneigd zijn zomaar het woord te nemen zonder rekening te houden met anderen.

In het onderzoek van Özdemir & Dalkiran (2017) komt naar voren dat mensen die meer openheid ervaren, minder last hebben van prestatie-angst. Dit kan een verklaring geven voor het opvallende resultaat dat cliënten met een meer ‘open’ persoonlijkheid minder op de stem letten. Er bestaat namelijk een kans dat de mindere prestatie-angst ervoor zorgt dat zij zelfverzekerder zijn in gesprekvoering. Hierdoor zijn zij wellicht minder geneigd na te gaan hoe de ander in het gesprek staat, door aandacht te besteden aan het stemgeluid. Er kan niet met zekerheid worden gesteld dat dit zo is, maar er zijn geen andere verklaringen gevonden voor dit opvallende verband.

Altruïsme

Bij het domein ‘Altruïsme’ kwam een negatief verband naar voren met de voorkeur voor strategie B2.2 (woordnemen). Gebaseerd op dit verband kan er gesteld worden dat altruïstische cliënten minder snel zomaar het woord zullen nemen, zonder daarbij rekening te houden met anderen. In het onderzoek van Karmakar, Chatterjee & Dogra (2017) komt naar voren dat altruïsme een bepalende factor is voor pro-sociaal gedrag, en dit bevestigt het negatieve verband tussen ‘Altruïsme’ en de strategie ‘Woordnemen’.

Consciëntieusheid

Tot slot kwam er bij het domein ‘Consciëntieusheid’ naar voren dat er een negatief verband bestaat met de voorkeur voor compensatiestrategie A5.1 (gezichtsuitdrukking). Dit kan betekenen dat consciëntieuze cliënten de gezichtsuitdrukking in het stemgeluid geen goede indicator vinden voor het inschatten van de spreker zijn emotie. Hier zijn geen verklaringen voor gevonden.

5.1.3 Bevindingen deelvraag 4 & overige analyses

De laatste deelvraag ‘*Worden compensatiestrategieën aangeleerd doormiddel van zelfstudie, opvoeding, trainingen of (levens)ervaring?*’ kan worden beantwoord op basis van de analyse van onderdeel C1 van het surveyonderzoek. Hieruit kwam naar voren dat cliënten voornamelijk strategieën hebben aangeleerd door ervaringen in het leven. De meeste cliënten zijn waarschijnlijk door trial-and-error gedurende hun leven tot deze strategieën gekomen. Deze manier van leren is niet optimaal, want andere methodes van leren blijken veel effectiever te zijn (Mohr, Zwosta, Markovic, Bitzer, Wolfensteller & Ruge, 2018). Deze conclusie versterkt de relevantie van het ontwikkelen van een leerlijn door Koninklijke Visio.

Tot slot zijn onderdeel B3.1 (indruk groep) en B3.2 (rol groep) geanalyseerd. Hieruit kwam naar voren dat het merendeel van de respondenten eerst let op de sfeer in een groep, voordat zij zich richten op de groepsdynamiek of setting. Verder kan er uit de analyse worden opgemaakt dat cliënten eerder geneigd zijn zich aan te passen aan een groep of zich afwachtend op te stellen, in plaats van dat zij een leidende rol aannemen. In het onderzoek van Wagner (2004) wordt beschreven dat mensen met een visuele beperking minder sociale competentie ervaren. Aansluitend geven Haber-Curran, Allen & Shankman (2015) aan dat sociale competentie een belangrijk onderdeel is van het ontwikkelen van leiderschapskwaliteiten.

5.2 Beperkingen

Het is belangrijk om realistisch en kritisch naar het onderzoek te kijken, zodat Visio hier rekening mee kan houden bij het gebruik van de resultaten. Daarnaast is dit ook waardevol voor eventuele vervolgonderzoeken. In deze paragraaf staan de beperkingen van het onderzoek beschreven.

Verloop onderzoek

In verband met de datum van de ZieZo-beurs is het onderzoek te vroeg van start gegaan. Ten tijde van het begin van het onderzoek was het onderzoek van Teich (2019) nog niet geheel afgerond. Daarom is het onderzoek in een minder logische volgorde uitgevoerd (zie bijlage 8). Dit heeft uiteindelijk niet voor cruciale problemen gezorgd, maar het is wel een punt van kritiek. Als er namelijk tijdens het literatuuronderzoek zaken naar voren waren gekomen die de survey hadden beïnvloed, was er geen mogelijkheid meer geweest dit nog te wijzigen. Dankzij overleg met Teich over de resultaten van haar (lopende) onderzoek is het toch mogelijk gemaakt, maar dit is geen wenselijke aanpak voor het uitvoeren van een onderzoek.

Survey vragen

Tijdens de afname op de ZieZo-beurs kwam er naar voren dat sommige respondenten het lastig vonden de vragen te beantwoorden. Dit had vaak te maken met het feit dat zij veel van de voorgeschotelde strategieën niet bewust uitvoeren, maar wel toepassen. Zij vonden het om deze reden lastig om in te schatten in welke mate zij de strategieën exact gebruiken, en in hoeverre zij de genoemde strategieën effectief vonden.

Wat verder opviel tijdens de survey afname is dat cliënten moeite hadden om een correct antwoord te geven op items B1.2 (aanraking) en B2.3 (naam). Veel cliënten gaven aan dat het altijd heel goed werkt als iemand hem/haar aantikt of zijn/haar naam noemt, maar dat ze eigenlijk niet kunnen aangeven ‘hoe vaak’ ze de strategie toepassen. Dit zijn strategieën die worden beïnvloed door de omgeving, en daarom buiten de macht van de cliënt liggen. De gedachte achter het onderzoek is het bekrachtigen van de doelgroep door het overbrengen van eigen strategieën, en deze items sluiten hier niet bij aan. Het is daarom waardevol om bij een eventueel vervolg onderzoek nóg meer te richten op strategieën vanuit het individu, en hulpmiddelen uit de omgeving daar los van te zien.

Contacteren vragenlijst

In eerste instantie is er twee maal op verschillende dagen/tijden gebeld met een privé-nummer naar deelnemers voor het persoonlijkheidsonderzoek. Dit bleek niet effectief, waardoor de onderzoeker verplicht was nog een 3e keer te bellen met een onbeschermd nummer. Bij de laatste poging namen veel meer deelnemers op, wat heeft meegedragen aan een hogere respons. Toch is het niet gelukt 7 cliënten te contacteren, wat een misser is voor het onderzoek. De onderzoeker had vanaf de 1e belpoging met een onbeschermd nummer moeten bellen, zodat alle deelnemers waren gecontacteerd. Het is algemeen bekend dat mensen zich kunnen storen aan het ontvangen van telefoontjes door een privénummer, derhalve de lage respons bij de eerste twee belpogingen.

5.3 Discussiepunten

In deze paragraaf worden de discussiepunten omtrent de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van het onderzoek.

Betrouwbaarheid

De afnameduur voor zowel de survey als het persoonlijkheidsonderzoek heeft geleidt tot een kleine steekproef. Zoals besproken in paragraaf 3.6.1 was een steekproef van minimaal 375 respondenten beter geweest om te kunnen spreken van betrouwbare resultaten. Om een steekproef van soortgelijke omvang te kunnen halen, hadden meer onderzoekers moeten worden ingezet.

Validiteit

Tijdens de afname van de survey bleek dat sommige vragen lastig waren om te beantwoorden. Dit had te maken met de soort compensatiestrategieën die er werden gemeten (zie paragraaf 5.2). Dit heeft mogelijk meegedragen aan een lagere validiteit.

Bruikbaarheid

Er kan worden gesteld dat de steekproef representatief voor de doelgroep van visueel beperkten. Er zijn namelijk cliënten van diverse leeftijden en geslacht ondervraagd. Daarnaast bestaat de steekproef uit zowel slechtzienden als blinden, waarbij de aandoening op verschillende leeftijden is ontstaan.

5.4 Aanbevelingen

De stem wordt door cliënten ervaren als een waardevolle informatiebron voor communicatie. Zij geven aan het beste te kunnen compenseren voor het missen van non-verbale communicatie door te letten op de stem. Uit onderzoek kwam ook naar voren dat cliënten goed op hun gehoor af kunnen gaan en beter in staat zijn in het opslaan en terughalen van verbale informatie (Goddard & Pring, 2001; King, 2). Daarnaast hebben mensen met een visuele beperking sterke verbale vaardigheden (Van Hasselt et al., 1985).

Een aanbeveling die hieruit voortvloeit is om cliënten nóg meer te trainen in het lezen van de stem. Het gaat hierbij niet alleen om het leren van het lezen van de stem, maar ook om de bewustwording van hun eigen sterke verbale capaciteiten en het vergaren van kennis over communicatie. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een wekelijkse groepstraining, die per keer maximaal twee uur duurt en een looptijd heeft van 10 weken. Deze kan worden opgezet en gegeven worden door een TP-psycholoog. Ter illustratie staat er een voorbeeldtraining uitgewerkt in bijlage 10.

In de training komen onderwerpen aanbod zoals het achterhalen van de intentie van de spreker, uitwerken van een casus en het analyseren van het stemgeluid. Er wordt ingegaan op de kracht van de overige zintuigen van cliënt, wat kan bijdragen aan meer zelfvertrouwen en eigenwaarde. Daarnaast wordt er een bewustwordingsproces ingang zetten, waarin cliënten zich meer realiseren op welke manier zij al compenseren. Tot slot wordt er ook kennis gedeeld over de sociale psychologie en communicatie. Door deze kennis met hen te delen zijn zij nog beter uitgerust voor interpersoonlijke communicatie (zie bijlage 10).

Literatuurlijst

- Agarwal P, Maan V, Omaer M, Gupta K, Chauhan L, Khurana A. Clinical profile of childhood blindness and inappropriate enrolment of children in schools for visually impaired in Uttar Pradesh, India. *Indian Journal Of Ophthalmology*. 2018;66(10):1456-1461. doi:10.4103/ijo.IJO_1251_17.
- Alberta Dept. of Education E. (1982). Visually Impaired: Curriculum Guide. *Alberta Dept. of Education E*.
- Atli, A. (2017). Five-Factor Personality Traits as Predictor of Career Maturity. *Eurasian Journal of Educational Research*, (68), 151–165. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.saxion.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1148904&site=ehost-live&scope=site>
- Baarda, B., de Goede, M., & van Dijkum, C. (2010). *Basisboek Statistiek met SPSS* (Herz. ed.). Groningen/Houten: Noordhof Uitgevers.
- Bartiméus. (2019, 28 maart). *Visuele beperkingen*. Geraadpleegd 12 mei 2019, van <https://www.bartimeus.nl/visuele-beperkingen>
- Bartiméus Sonneheerdt Vereniging. (2011). Feiten & cijfers over blind of slechtziend zijn. *Bartiméus Sonneheerdt*.
- Boshuizen, D., Engels, J., Versleijen, M., Vlek, H., Rebel, M., & Driessen, S. (2014, oktober). persoonsgerichte zorg. *White Paper*, pp. 1–44.
- Burgoon, J., Guerrero, L., Floyd, K. (2010). *Nonverbal Communication*. New York: Routledge, <https://doi.org/10.4324/9781315663425>
- Checkmarket. (z.d.). *Steekproefcalculator*. Geraadpleegd 28 mei 2019, van <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>
- Chia, E. M., Wang, J. J., Rochtchina, E., Smith, W., Cumming, R. R., & Mitchell, P. (2004). Impact of bilateral visual impairment on health-related quality of life: The Blue Mountains Eye Study. *Investigative Ophthalmology and Visual Science*, 45(1), 71–76. Retrieved from <http://doi.org/10.1167/iovs.03-0661>
- Eye Care Foundation. (z.d.). *Oogaandoeningen*. Geraadpleegd 13 mei 2019, van <https://eyecarefoundation.nl/blindheid-slechtziendheid/oogaandoeningen/>
- Gillis RL, Nilsen ES. Consistency between verbal and non-verbal affective cues: a clue to speaker credibility. *Cognition & Emotion*. 2017;31(4):645-656. doi:10.1080/02699931.2016.1147422.
- Goddard, L., & Pring, L. (2001). Autobiographical memory in the visually impaired: initial findings and impressions. *British Journal of Visual Impairment*, 19(3), 108–113. <https://doi.org/10.1177/026461960101900306>
- Haber-Curran, P., Allen, S. J., & Shankman, M. L. (2015). Valuing Human Significance: Connecting Leadership Development to Personal Competence, Social Competence, and Caring. *New Directions For Student Leadership*, 2015(145), 59–70. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1002/yl.20124>
- Hoekstra, H., & De Fruyt, F. (2014). *NEO-PI-3 persoonlijkheidsvragenlijst handleiding*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers B.V.
- Hogrefe. (z.d.). *NEO-PI-3 en NEO-FFI-3 - NEO-PI-3 en NEO-FFI-3 Persoonlijkheidsvragenlijsten (klinisch) – Hogrefe, psychologische, testuitgeverij, boeken, tests, psychologie, psychotherapie*. Geraadpleegd 19 mei 2019, van <https://www.hogrefe.nl/shop/neo-pi-3-en-neo-ffi-3-klinisch-nl-nl-53633.html>
- Karmakar, A., Chatterjee, P., & Dogra, A. K. (2017). Does relationship between agreeableness and empathy vary considering other personality factors?: An empirical study. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 8(8), 826–831. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.saxion.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=125143066&site=ehost-live&scope=site>

- King, A. J. (2015). Crossmodal plasticity and hearing capabilities following blindness. *Cell And Tissue Research*, 361(1), 295–300. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/s00441-015-2175-y>
- Kirkagac, S., & Öz, H. (2017). The Role of Big Five Personality Traits in Predicting Prospective EFL Teachers' Academic Achievement. *Online Submission*, 4, 317–328. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.saxion.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=ED577943&site=ehost-live&scope=site>
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Boston, Amerika: Cengage Learning.
- Koninklijke Visio & Bartiméus. (2016). Kijk, zo kan het ook! Geraadpleegd op 8 februari 2019, van https://www.visio.org/visio.org/media/Visio/Downloads/Rapporten%20webshop/Kijk-zo-kan-het-ook_vernieuwede-uitgave-dec2016.pdf
- Koninklijke Visio. (2017). *Visio jaardocument 2017* (Deel 1). Geraadpleegd van https://www.visio.org/visio.org/media/Visio/Downloads/tg_jaarbericht_visio_-2017.pdf
- Koppensteiner, M., & Siegle, G. (2017). Speaking through the body. *Politics & the Life Sciences*, 36(2), 104–113. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1017/pls.2017.23>
- McCoy, K. F., International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility, Yesilada, Y., & Association for Computing Machinery-Digital Library. (2011). *ASSETS'11: Proceedings of the 13th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility, 24-26 October 2011, Dundee, Scotland*. New York, Amerika: ACM.
- Mohr, H., Zwosta, K., Markovic, D., Bitzer, S., Wolfensteller, U., & Ruge, H. (2018). Deterministic response strategies in a trial-and-error learning task. *PLoS Computational Biology*, 14(11), 1–19. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1371/journal.pcbi.1006621>
- Morioka, S., Osumi, M., Shiotani, M., Nobusako, S., Maeoka, H., Okada, Y., ..., Hiyaizumi, M. (2016). Incongruence between Verbal and Non-Verbal Information Enhances the Late Positive Potential. *PLOS ONE*, 11(10), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164633>
- OMC HanzeKliniek. (z.d.). *Glaucoom | OMC HanzeKliniek*. Geraadpleegd 14 mei 2019, van <https://www.omc-hanzekliniek.nl/oogheekunde/oogaandoeningen-behandelingen/glaucoom>
- Oogfonds & Specsavers. (2018). Zicht op ogen. *Nationale Rapportage Oogzorg 2018*. Keunen, J. E. E., Anton Verezen, C., Imhof, S. M., van rens, G. H. M. B., Asselbergs, M. B., & Limburg, J. J. H. (2011, 20 juli). Toename in de vraag naar oogzorg in Nederland 2010-2020. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, 155(A3461).
- Oogfonds. (z.d.). Veelgestelde vragen - ZieZo-beurs 2019 - 15 en 16 maart 2019. Geraadpleegd op 8 februari 2019, van <http://www.ziezo.org/informatie-voor-bezoekers/veelgestelde-vragen/>
- Oogfonds. (2019, 16 mei). *Visuele beperking*. Geraadpleegd 10 mei 2019, van <https://oogfonds.nl/visuele-beperking/>
- Oogvereniging. (2016, 11 oktober). *Maatschappelijk blind*. Geraadpleegd 12 mei 2019, van <https://www.oogvereniging.nl/oogaandoeningen/oogaandoeningen-overzicht/blind-doofblind-of-slechtziend/maatschappelijk-blind/>
- Oomkes, F. R. (2013). *Communicatieleer: een inleiding* (9^e druk). Den Haag, Nederland: Boom Lemma
- Optelec. (z.d.). *Refractie afwijkingen*. Geraadpleegd 10 mei 2019, van <https://nl.optelec.com/oogaandoeningen/refractie-afwijkingen.html>
- Özdemir, G., & Dalkiran, E. (2017). Identification of the Predictive Power of Five Factor Personality Traits for Individual Instrument Performance Anxiety. *Journal of Education and Training Studies*, 5(9), 109–114. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.saxion.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1151680&site=ehost-live&scope=site>
- Reber, A. S. (2004). *Woordenboek van de psychologie: termen, theorieën en verschijnselen* (10de editie). Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.

- Sak-Wernicka, S. (2014) The Effect of Nonverbal Cues on the Interpretation of Utterances by People with Visual Impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness*. (March-April) 133-143
- Sathe, K., & Sathe, R. (2015). Personality Traits Influencing Effective Communication in Clinical Practice. *Indian Pediatrics*, 52(5), 433–434. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.saxion.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=mnh&AN=26061934&site=ehost-live&scope=site>
- Schölvinck, A. F. M., Pittens, C. A. C. M., & Broerse, J. E. W. (2017). The Research Priorities of People with Visual Impairments in the Netherlands. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, May-June, 201–217.
- Schreckenbach, T., Ochsendorf, F., Sterz, J., Rüsseler, M., Bechstein, W. O., Bender, B., & Bechtoldt, M. N. (2018). Emotion recognition and extraversion of medical students interact to predict their empathic communication perceived by simulated patients. *BMC Medical Education*, 18(1), 237. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1186/s12909-018-1342-8>
- Soria, B., & Romero, E. (2010). *Explicit Communication: Robyn Carston's Pragmatics*. Londen, Engeland: Palgrave Macmillan.
- Stockley, J. (1994). Teaching social skills to visually impaired students. *British Journal of Visual Impairment*, 12(1), 11–13. doi:10.1177/026461969401200104
- Swanborn, P. G. (2015). *Basisboek sociaal onderzoek* (6de editie). Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Theobald B, Mathews I, Mangini I, et al. Mapping and manipulating facial expression. *Language & Speech*. 2009;52(2/3):369-386.
- Uzun, T. (2017). Development of the nonverbal communication skills of school administrators scale (NCSSAS): Validity, reliability and implementation study. *Academic Journals*, 12(7), 442–455. <https://doi.org/10.5897/ERR2017.321>
- Van Hasselt, V. B., Kazdin, A. E., Hersen, M., Simon, J., & Mastantuono, A. K. (1985). A behavioral-analytic model for assessing social skills in blind adolescents. *Behaviour Research and Therapy*, 23(4), 395–405. doi:10.1016/0005-7967(85)90167-6
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4^e druk). Den Haag, Nederland: Boom Lemma
- Visio. (z.d.). *Slechtziend zijn: de oorzaken en advies over slecht zien - Visio - Koninklijke Visio*. Geraadpleegd 13 mei 2019, van <https://www.visio.org/nl-nl/slechtziend-of-blind/slechtziend>
- Visio: Kennen en Kunnen. (z.d.). Geraadpleegd op 5 februari 2019, van <https://www.visio.org/nl-nl/expertise/expertiseprogramma-s/kennen-en-kunnen>
- Vision Direct. (z.d.). *Eye Problems*. Geraadpleegd 17 mei 2019, van <https://www.visiondirect.nl/oogproblemen-en-aandoeningen>
- Wagner, E. (2004). Development and Implementation of a Curriculum to Develop Social Competence for Students with Visual Impairments in Germany. Practice Report. *Journal of visual impairment and blindness*, 98(11), 703-709.

Bijlage 1: Eigenwerk verklaring

Ondergetekende(n): (Naam student/en)

Maarten van Nijkerk, 349770

verklaart/verklaren ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en derhalve geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander.
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding.
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.
- 4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Blackboard (SafeAssign).

Plaats: Deventer

Datum: 01-07-2019

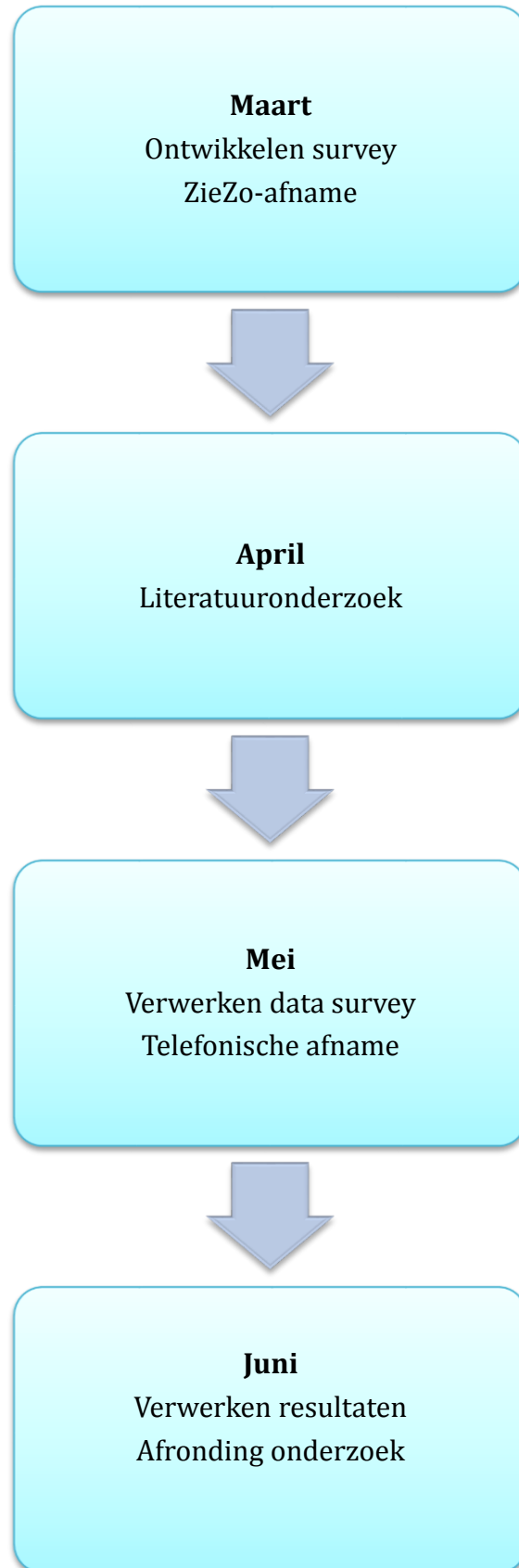
Handtekening:



Maarten van Nijkerk

N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werk verklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.

Bijlage 2: Verloop onderzoek



Bijlage 3: Eerste versie vragenlijst

Vragenlijst compensatiestrategieën

Nummer:

Leeftijd:

Gezichtsvermogen:%

Geslacht: Man Vrouw

Voordat we beginnen aan de vragenlijst zal ik u kort uitleggen hoe de vragen zijn opgebouwd. Ik zal verschillende situaties beschrijven waar u zich in kan begeven, en vraag daarna op welke manier u met bepaalde dingen binnen deze situatie omgaat. Ik geef dan een aantal opties, en daar mag u er één van kiezen. U kiest dus per vraag één strategie. Daarna vraag ik u hoe vaak u de gekozen strategie gebruikt, waarbij u kunt kiezen tussen: nooit, soms, vaak, altijd. En tot slot vraag ik u hoe vaak deze strategie goed werkt, waarbij u weer kunt kiezen tussen: nooit, soms, vaak, altijd.

Heeft u verder nog vragen?

Deel A: 1-op-1 Gesprekken

A1. Als u iemand voor het eerst ontmoet, en u wilt een beeld van iemands karakter krijgen, dan let u met name op:

De manier waarop iemand een hand geeft. (stevige hand, slappe hand)

De klank van de stem. (hoe iemand zijn stem klinkt)

Het woordgebruik.

De lichaamshouding. (staat iemand zelfverzekerd recht op, of onzeker gebogen)

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

A2. Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dat uw gesprekspartner geïnteresseerd is?

Door te letten op de praatrichting. (kijkt iemand u wel aan)

Door te letten op de lengte van de antwoorden die iemand geeft. (een kort antwoord duidt op weinig\interesse)

Door te letten op de reactiesnelheid. (hoe snel reageert iemand)

Door te letten op de afstand die iemand neemt. (dichtbij duidt op meer interesse)

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

A3. Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dat iemand verdrietig is?

Door te letten op de stem. (een trillende stem)

Door te letten op de lichaamshouding. (gebogen)

Door te letten op het volume waarop iemand spreekt. (zacht praten)

Door te letten op het vallen van stiltes. (verdrietig persoon wordt stil)

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

A4. Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand zenuwachtig is?

Door te letten op de lichaamsbeweging. (bijvoorbeeld zenuwachtig tikken)

Door te letten op het spreektempo.

Door te letten op de stem. (een trillende stem)

Door de woordkeuze.

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

A5. Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand vrolijk is?

Door te letten op de gezichtsuitdrukking in de stem. (als iemand lacht is dat terug te horen in de stem)

Door te letten op de woordkeuze.

Door te letten op de lichaamsbeweging. (bijvoorbeeld druk bewegen)

Door te letten op de toonhoogte van de stem.

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
---------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

Deel B: Contact in groepsverband

B1. Als u zich bij een groep aansluit, waar let u dan het meest op?

De groepsdynamiek. (hoe steekt de groep in elkaar)

De setting (wie staat waar, wie staat er naast u)

De sfeer in de groep.

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
-------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

B2. Als u zich in een groep begeeft, hoe weet u dat u wordt aangesproken?

Door te letten op de praatrichting.

Doordat uw naam genoemd wordt.

Door een aanraking van iemand.

Door na te vragen of het voor u was bedoeld.

Anders, namelijk;

.....

Hoe vaak gebruikt u deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
-------------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

Hoe vaak werkt deze strategie?	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
--------------------------------	--------------	-------------	-------------	---------------

B3. Als u zich in een groep begeeft, hoe weet u dat u aan de beurt bent om te spreken?

Door te letten op de praatrichting.

Doordat uw naam genoemd wordt.

Doordat er een stilte valt.

Door zelf het woord te nemen, en dan de reactie af te wachten.

Anders, namelijk;

.....

B4. Als u zich in een groep begeeft, dan neemt u een:

- ☐ Afwachtende houding aan. (passieve/observerende rol)
- ☐ Assertieve houding aan. (actieve/participerende rol)
- ☐ Aangepaste houding aan. (ligt aan de groep)

Deel C: Overig

C1. Hoe heeft u zich deze strategieën aangeleerd?

- ☐ Zelfstudie (ervaringen, navragen of een geluidsopnames terugluisteren)
- ☐ Opvoeding.
- ☐ Trainingen.
- ☐ Anders, namelijk;
- ☐

Survey compensatiestrategieën

Start of Block: Introductie

Voorblad **Vragenlijst voor het inventariseren van compensatiestrategieën**

Deze survey is deel van het onderzoek naar compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking. Het onderzoek is opgezet door Koninklijke Visio in samenwerking met Hogeschool Saxion.

Deze vragenlijst is bedoeld voor mensen met een visuele beperking vanaf 14 jaar. De resultaten zullen gebruikt worden door Koninklijke Visio om kinderen met een visuele beperking (0 tot 20 jaar) compensatiestrategieën aan te leren.

Druk om de pijl naar rechts om te starten met de introductie van de survey.

Page Break

Onderzoeker Onderzoeker:

- ☐ O. Teich-Bunin (4)
- ☐ M.A. van Nijkerk (5)

Page Break



Toestemming Voordat we kunnen beginnen met de vragenlijst ben ik wettelijk verplicht u toestemming te vragen:

- ☐ U geeft toestemming om uw gegevens te gebruiken, voor de doelen die ik eerder omschreven heb. (4)
- ☐ Het is voor u duidelijk wat het onderzoek inhoudt, en uw vragen zijn voldoende beantwoord. (7)
- ☐ U weet dat meedoen geheel vrijwillig is, en bent zich ervan bewust dat u op ieder moment kan beslissen om te stoppen met het onderzoek. (8)

Page Break



Leeftijd Leeftijd

Page Break

Gesl Geslacht

- ☐ Man (1)
- ☐ Vrouw (2)
- ☐ Genderneutraal (3)

Page Break

Gez Bent u:

- ☐ Blind (1)
- ☐ Slechtziend (2)

Display This Question:

If Gez = Slechtziend



Gez% Gezichtsvermogen in %

Page Break

GezGeb Bent u blind/slechtziend vanaf de geboorte?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

Display This Question:

If GezGeb = Nee



GezGebLft Vanaf welke leeftijd is er sprake van blindheid/slechtziendheid?

Page Break

Uitleg Voordat we beginnen aan de vragenlijst zal ik u kort uitleggen hoe de vragen zijn opgebouwd. Ik zal verschillende situaties beschrijven waar u zich in kan begeven, en vraag daarna op welke manier u met bepaalde dingen binnen deze situatie omgaat. Ik geef dan verschillende opties, en vraag u per optie of u deze gebruikt. Daarna vraag ik u hoe vaak u de strategie gebruikt, waarbij u kunt kiezen tussen: **nooit, soms, vaak en altijd**. Tot slot vraag ik u hoe vaak deze strategie goed werkt, waarbij u kunt kiezen tussen: **nooit, soms, vaak en altijd**. Ik zal u over 10 situaties vragen stellen.

Er volgt nu een voorbeeldopgave.

Page Break

VB Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand boos is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
Door te letten op de stem. (stemverheffen) (1)								

Page Break

Vr Dat was de voorbeeldopgave.

Heeft u hier nog vragen over?

Druk op de pijl naar rechts om te beginnen met de survey.

Page Break

A1 Als u iemand voor het eerst ontmoet, en u wilt een beeld van iemands karakter krijgen, let u dan met name op:

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
De manier waarop iemand een hand geeft. (stevige hand, slappe hand) (1)								
De klank van de stem. (hoe iemand zijn stem klinkt) (2)								
Het woordgebruik. (welke woorden iemand gebruikt) (3)								

End of Block: A1

Start of Block: A2

A2 Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dat uw gesprekspartner geïnteresseerd is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)

Door te letten
op de
praatrichting
van de spreker.
(kijkt iemand u
wel aan) (1)

Door te letten
op de lengte
van de
antwoorden die
iemand geeft.
(een kort
antwoord duidt
op weinig
interesse) (2)

Door te letten
op de
reactiesnelheid.
(hoe snel
reageert
iemand) (3)

Door te letten
op de afstand
die iemand
neemt. (dichtbij
duidt op meer
interesse) (4)

Page Break

End of Block: A2

Start of Block: A3

A3 Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dat iemand verdrietig is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
Door te letten op de stem. (een trillende stem, zacht volume) (1)								
Door te letten op de lichaamshouding. (gebogen) (2)								
Door te letten op het vallen van stiltes. (verdrietig persoon praat minder) (4)								

Page Break

End of Block: A3

Start of Block: A4

A4 Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand zenuwachtig is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
Door te letten op de lichaamsbeweging. (bijvoorbeeld zenuwachtig tikken) (1)								
Door te letten op het spreektempo. (de snelheid waarop iemand spreekt) (2)								

Page Break

End of Block: A4

Start of Block: A5

A5 Als u een 1-op-1 gesprek voert, hoe weet u dan dat iemand vrolijk is?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
Door te letten op de gezichtsuitdrukking in de stem. (als iemand lacht is dat terug te horen in de stem) (1)								
Door te letten op de toonhoogte van de stem. (een hoge of juist lage stem) (4)								

Page Break

End of Block: A5

Start of Block: B0

B0 De volgende 4 vragen gaan over non-verbale communicatie in groepsverband.

Page Break

B1 Als u zich in een groep begeeft, hoe weet u dat u wordt aangesproken?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)
Door te letten op de praatrichting van de spreker. (als mensen uw richting op spreken) (1)								
Door een aanraking van iemand. (als iemand u bijvoorbeeld zacht aantikt) (3)								
Door zelf na te vragen of het voor u was bedoeld. (te vragen om bevestiging) (4)								

Page Break

End of Block: B1

Start of Block: B2

B2 Als u zich in een groep begeeft, hoe weet u dat u aan de beurt bent om te spreken?

	Hoe vaak gebruikt u deze strategie?				Hoe vaak werkt deze strategie?			
	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)	Nooit (1)	Soms (2)	Vaak (3)	Altijd (4)

Doordat
er een
stilte valt.
(de stilte
is een
aanwijzing
om te
spreken)
(3)

Door zelf
het woord
te nemen,
en dan de
reactie af
te
wachten.
(door een
leidende
rol aan te
nemen)
(4)

Doordat
uw naam
genoemd
wordt.
(het
horen van
uw naam
is een
teken om
te
spreken)
(6)

End of Block: B2

Start of Block: B3

B3 Bij de volgende twee vragen mag u één antwoord kiezen uit 3 opties.

Page Break

B3.1 Als u zich bij een groep mensen aansluit, waar let u als eerst op om een beeld van de groep te krijgen?

- ☐ De groepsdynamiek. (hoe steekt de groep in elkaar) (1)
- ☐ De setting. (wie staat waar, wie staat er naast u) (2)
- ☐ De sfeer in de groep. (wat voor gevoel krijgt u van de groep, bijvoorbeeld gezellig of gespannen) (3)

Page Break

B3.2 Wat voor houding of rol neemt u meestal in een groep aan?

- ☐ Afwachtende houding aan. (passieve/observerende rol) (1)
- ☐ Assertieve houding aan. (actieve/participerende rol) (2)
- ☐ Aangepaste houding aan. (ligt aan de groep) (3)

Page Break

End of Block: B3

Start of Block: C1



C1

We naderen het einde van de vragenlijst. Ik heb nog één vraag voor u over alle strategieën die wij net besproken hebben.

Hoe heeft u zich al deze strategieën aangeleerd?

- ☐ Zelfstudie. (navragen of een geluidsopnames terugluisteren) (1)
- ☐ Opvoeding. (2)
- ☐ Trainingen. (3)
- ☐ Ervaring. (onbewust/automatisch) (4)

Page Break

End of Block: C1

Start of Block: Deelname

Deelname Bedankt voor uw deelname!

U heeft ons al heel erg geholpen, maar ik heb toch nog één vraag voor u. Koninklijke Visio vindt het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de individuele verschillen tussen hun cliënten. Zo kan de zorg veel beter op maat gemaakt worden. Daarom heb ik nog een aanvullende vragenlijst die gaat over karaktereigenschappen, zodat er kan worden onderzocht of er een verband bestaat tussen karakter en compensatiestrategieën. Deze vragenlijst wordt op een later moment telefonisch afgenomen, zou u hier ook aan deel willen nemen?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

Page Break

End of Block: Deelname

Start of Block: Mail

Mail Bent u geïnteresseerd in de bevindingen van het onderzoek?

Zo ja, dan zet ik u op een maillijst.

U krijgt dan aan het einde van het onderzoek een mail met de resultaten!

Page Break

Ident Respondent-nummer:

End of Block: Mail

Bijlage 5: instructie afname

Instructie survey-afname op de ZieZo-beurs 2019

Plaats: **het Beatrixgebouw in Utrecht**

Tijd: **9:00 tot 17:00**

Datum: **15 en 16 maart 2019**

Onderzoekers: **Olivia Teich & Maarten van Nijkerk**

Voorbereiding

Om 9:00 zullen de onderzoekers zich eerst bij Koninklijke Visio-stand verzamelen en daar een badge ontvangen. Zo is het duidelijk dat zij voor Koninklijke Visio onderzoek doen. Beide tablets van de onderzoekers worden nagelopen om er zeker van te zijn dat er geen technische problemen ontstaan. Beide onderzoekers zullen ook een powerbank meekrijgen om te voorkomen dat de batterij leeg raakt. Er zal gebruik gemaakt worden van het aanwezige WiFi-netwerk. Als er verbindingsproblemen zijn hebben beide onderzoekers een draagbare hotspot voor het internet (mobiel). De onderzoekers zullen beiden een tas met 30 Toblerone-repen mee krijgen, deze krijgen deelnemers als dank voor deelname aan het onderzoek. Ook zullen zij beide een formulier krijgen met deze instructie en met een lijst voor de respondentnummers:

Checklist

1. Toblerone-repen
2. Opgeladen tablet
3. Powerbank met passende kabel
4. Mobiel
5. Instructieformulier
6. Respondentenformulier
7. Pen

Het is belangrijk dat de onderzoekers zich eerst bekend maken met de omgeving, zodat zij mogelijke vragen van deelnemers kunnen beantwoorden (bijvoorbeeld: ‘Waar is het toilet?’ of ‘Waar kan er koffie worden gehaald?’). Daarna wordt er besproken wat de beste vaste posities zijn voor de onderzoekers om te gaan staan, of dat de onderzoekers beter rond kunnen lopen zonder vaste posities. Dit ligt aan de locatie, en kan pas op de afname dag zelf worden besproken.

De onderzoekers zullen gedurende de gehele dag surveys afnemen, dit houdt in: vóór/na de workshops, tussen de workshops door en tijdens de workshops. De verwachting is namelijk dat er ook tijdens de workshops deelnemers zullen rondlopen die kunnen worden benaderd. Tot hoe laat er precies wordt afgenomen, ligt aan de aanwezigheid van deelnemers. Er zullen **tot maximaal 17:00** surveys worden afgenomen, maar wellicht zal de eindtijd dus vroeger liggen.

Structuur afname

De onderzoekers dienen alleen survey onderzoek te doen bij deelnemers van minimaal 14 jaar oud. Er is geen leeftijdsmaximum voor deelname.

De onderzoeker zal als volgt te werk gaan. Eerst zal een potentiële deelnemer worden aangesproken met de vraag:

‘Goedemiddag mevrouw/meneer, mag ik u wat vragen?’

Als het antwoord ‘Nee’ is zal de onderzoeker de betreffende een fijne dag wensen, en de volgende deelnemer aanspreken. Als het antwoord ‘Ja’ is zal de onderzoeker verder gaan met een korte uitleg over het onderzoek. Deze kan er als volgt uitzien:

‘Mijn naam is, ik doe onderzoek voor Koninklijke Visio naar compensatiestrategieën voor non-verbale communicatie door mensen met een visuele beperking. In andere woorden: hoe gaat iemand met een visuele beperking om met het missen van visuele signalen die wel belangrijk zijn voor de communicatie? Dus welke methodes heeft iemand zichzelf aangeleerd om hiervoor te compenseren? Het doel is om kennis over te dragen van oudere visueel beperkten, naar kinderen met een visuele beperking. De resultaten zullen Koninklijke Visio helpen om kinderen beter aan te leren hoe zij kunnen compenseren voor het missen van non-verbale communicatie. Zou ik bij u een vragenlijst over dit onderwerp af mogen nemen? Het zal ongeveer 15 minuten duren, is geheel anoniem en als u meedoet krijgt u een kleinigheidje. Dit zou ons heel erg helpen!’

Hier geldt ook: bij het antwoord ‘Nee’ wordt er afgebroken, en bij antwoord ‘Ja’ wordt de afname voortgezet. De onderzoeker reageert dan positief op de deelnemer, en kan nog een keer benoemen hoe waardevol het is dat de deelnemer wil deelnemen. De onderzoeker zal de eerste gegevens in de tablet invoeren, en het volgende aan de deelnemer melden:

‘Ik gebruik een tablet om de vragen uit op te lezen, en om uw antwoorden in op te schrijven. Als u merkt dat ik naar beneden praat, dan heeft dat daar mee te maken. Ik luister natuurlijk wel!’

De vragenlijst wordt nu afgenomen. Zie hieronder aanvullende aandachtspunten voor de afname.

1. De gedeeltes tussen haakjes achter elke strategie zijn ter aanvulling als er moet worden toegelicht. Als een deelnemer aangeeft dat een strategie onduidelijk is, zal de onderzoeker gebruik maken van de informatie tussen de haakjes.
2. De onderzoekers zullen per situatie aan de deelnemer vragen of zij nog een andere strategie in gedachten hadden bij de vraag: ‘anders, namelijk;’. Een deelnemer die nog kan zien zal wellicht een visuele strategie geven. Noteer het antwoord beknopt.
3. Bij de laatste vraag over het aanleren van strategieën kunnen meerdere antwoorden geselecteerd worden.

Afsluiting

Na het afnemen van de vragenlijst zal de onderzoeker het volgende zeggen:

‘Bedankt voor uw deelname! U heeft ons al heel erg geholpen, maar ik heb toch nog één vraag voor u. De Koninklijke Visio vindt het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de individuele verschillen tussen hun cliënten. Zo kan zorg veel beter op maat gemaakt worden. Daarom heb ik nog een aanvullende vragenlijst die gaat over karaktereigenschappen, deze wordt op een later moment telefonisch afgenomen. Het is niet verplicht om hier ook aan deel te nemen, maar u zou wel heel erg waardevol zijn voor ons onderzoek.’

Als er **niet** mee wordt ingestemd geeft de onderzoeker aan dat dit geen enkel probleem is. De onderzoeker zal dan vragen of de deelnemer nog op de maillijst wilt komen voor de resultaten. Daarna zal de onderzoeker het presentje geven, de deelnemer bedanken en hem/haar een prettige dag wensen. Er wordt een kruist genoteerd bij het respondentnummer op het formulier, en het nummer wordt daarna genoteerd in de survey. De survey kan worden afgesloten.

Als er **wel** mee wordt ingestemd zal de onderzoeker vragen om het telefoonnummer van de deelnemer. Het is hierbij erg belangrijk dat de onderzoeker aangeeft dat het nummer alleen wordt gebruikt om de deelnemer terug te bellen, en daarna zal worden verwijderd. **Het is en blijft een anoniem onderzoek.** Hier moet extra aandacht aan worden besteedt door de onderzoeker. De onderzoeker zal het telefoonnummer op het respondentformulier schrijven naast het bijbehorende afnamenummer. De onderzoeker zal dan vragen of de deelnemer nog op de maillijst wilt komen voor de resultaten. Zo ja, dan wordt het email-adres genoteerd op het respondent-formulier. De onderzoeker zal dan het presentje geven, de deelnemer bedanken en hem/haar een prettige dag wensen. Het respondentnummer wordt in de survey genoteerd, en kan daarna worden afgesloten.

Bijlage 6: Belschema

Ident.nr.	Doel	Status	1e belpoging	2e belpoging	3e belpoging niet privé
M2*	Persoonlijk	Vervalt	Terugbellen	Neemt niet op	Neemt niet op
M4**	Persoonlijk	Voldaan	Terugbellen	Afname	X
M5	Persoonlijk	Voldaan	Terugbellen	Afname	X
M6***	Persoonlijk	Vervalt	Wenst niet gebeld te worden	X	X
M7	Persoonlijk	Vervalt	Neemt niet op	Neemt niet op	Neemt niet op
M8	Persoonlijk	Vervalt	Nummer niet in gebruik	X	X
M9	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
M11	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
M13	Persoonlijk	Voldaan	Terugbellen	Afname	X
M15	Persoonlijk	Voldaan	Terugbellen	Afname	X
M16	Persoonlijk	Vervalt	Neemt niet op	Neemt niet op	Neemt niet op
M17	Persoonlijk	Vervalt	Neemt niet op	Neemt niet op	Neemt niet op
M18	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
M20	Persoonlijk	Vervalt	Ligt in ziekenhuis	X	X
M24	Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
M25	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
M26	Persoonlijk	Vervalt	Nummer niet in gebruik	X	X
M29	Persoonlijk	Voldaan	Terugbellen	Neemt niet op	Afname
M30	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O3	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O4	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O8	Persoonlijk	Vervalt	Neemt niet op	Neemt niet op	Neemt niet op
O11	Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
O14	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O15	Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Afname	X
O16	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O17	Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
O18	Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
O20	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O23	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X
O24	Persoonlijk	Vervalt	Verkeerd nummer	X	X
O25	Persoonlijk	Vervalt	Neemt niet op	Terugbellen	Neemt niet op
O29	Persoonlijk	Voldaan	Afname	X	X

O30	Persoonlijk	Vervalt	Nummer niet in gebruik	X	X
M10	Survey & Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
M12	Survey & Persoonlijk	Vervalt	Terugbellen	Neemt niet op	Neemt niet op
M14	Survey & Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Afname	X
O10	Survey & Persoonlijk		Neemt niet op	Neemt niet op	Afname
O22	Survey & Persoonlijk		Neemt niet op	Respondent vindt afname duur te lang	X
O28	Survey & Persoonlijk	Voldaan	Neemt niet op	Neemt niet op	Afname

*paars = respondent neemt niet op na vergeefse pogingen

**groen = afname voldaan

***rood = afname vervalt

Bijlage 7: Compensatiestrategieën

Code	Compensatiestrategie	Afkorting
A1.1	Als ik iemand voor het eerst ontmoet, let ik op de manier waarop iemand een hand geeft. Zo krijg ik direct een beeld van de persoonlijkheid. Een stevige hand betekent dan vaak ook een sterk karakter.	Handgeven
A1.2	Als ik iemand voor het eerst ontmoet, let ik eerst op de klank van de stem. Zo krijg ik gelijk een indruk van iemand zijn karakter.	Klank stem
A1.3	Als ik iemand voor het eerst ontmoet, let ik eerst op het woordgebruik. Zo krijg ik gelijk een beeld van de persoonlijkheid.	Woordgebruik
A2.1	Als ik wil weten of iemand geïnteresseerd is, let ik op de praatrichting. Als iemand mij aankijkt merk ik dat.	Praatrichting interesse
A2.2	Als ik wil weten of iemand geïnteresseerd is, let ik op de lengte van de antwoorden die iemand geeft. Als iemand kortaf reageert, betekent dat vaak dat hij/zij niet geïnteresseerd is.	Lengte antwoord
A2.3	Als ik wil weten of iemand geïnteresseerd is, let ik op de reactiesnelheid. Iemand die steeds snel op mij reageert, is vaak meer geïnteresseerd.	Reactiesnelheid
A2.4	Als ik wil weten of iemand geïnteresseerd is, let ik op de afstand die iemand inneemt. Mensen die geïnteresseerd zijn gaan namelijk dichterbij staan.	Afstand
A3.1	Stel iemand is emotioneel, dan hoor ik dat direct aan de stem. Deze is bijvoorbeeld aan het trillen, of iemand praat zachtjes.	Stem verdriet
A3.2	Ik merk het wanneer iemand een timide gebogen houding heeft of een opgewekte rechte houding, dit kan ik horen. Daaruit kan ik afleiden hoe iemand zich voelt.	Lichaamshouding
A3.3	Als mensen verdrietig zijn, dan valt het mij op dat zij meer stiltes laten vallen.	Vallen van stiltes
A4.1	Als iemand zenuwachtig is, dan hoor ik dat aan het tikken met de vingers of het trillen van het been.	Lichaamsbeweging
A4.2	Mensen die zenuwachtig zijn praten vaak sneller, of in ieder geval in een ander tempo. Daaruit kan ik afleiden dat iemand zenuwachtig is.	Spreektempo
A5.1	Ik kan het terug horen in het stemgeluid als iemand vrolijk is.	Gezichtsuitdrukking

A5.2	Ik let wel eens op de toonhoogte waarop iemand spreekt. Als iemand praat met een hoger stemgeluid, kan dat bijvoorbeeld betekenen dat hij/zij vrolijk is.	<i>Toonhoogte</i>
B1.1	Als ik in een groep ben let ik op de praatrichting om te weten of ik word aangesproken.	<i>Praatrichting groep</i>
B1.2	Als ik in een groep ben, dan word ik wel eens aangetikt als iets voor mij bedoeld was.	<i>Aanraking</i>
B1.3	Als ik in een groep ben dan vraag ik soms na of iets voor mij bedoeld was.	<i>Navragen</i>
B2.1	Als ik iets wil zeggen in een groep, wacht ik vaak op het vallen van een stilte om te beginnen met praten.	<i>Stilte</i>
B2.2	Als ik in een groep iets wil zeggen, begin ik soms gewoon met praten. De rest volgt maar.	<i>Woordnemen</i>
B2.3	Als ik in een groep ben, let ik erop dat mijn naam wordt genoemd.	<i>Naam</i>

Bijlage 8a: Neuroticisme

Tabel 3a: neuroticisme & meest toegepast

	Correlatie met 'Neuroticisme'	Significantie
Handgeven (A1.1mt)	-0,220	0,281
Klank stem (A1.2mt)	-0,037	0,857
Woordgebruik (A1.3mt)	0,131	0,522
Praatrichting interesse (A2.1mt)	0,038	0,857
Lengte antwoord (A2.2mt)	0,055	0,791
Reactiesnelheid (A2.3mt)	0,221	0,278
Afstand (A2.4mt)	0,052	0,801
Stem verdriet (A3.1mt)	-0,257	0,206
Lichaamshouding (A3.2mt)	0,053	0,797
Vallen van stiltes (A3.3mt)	0,009	0,966
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	-0,113	0,582
Spreektempo (A4.2mt)	0,060	0,771
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	-0,038	0,855
Toonhoogte (A5.2mt)	-0,034	0,869
Praatrichting groep (B1.1mt)	0,063	0,760
Aanraking (B1.2mt)	-0,106	0,607
Navragen (B1.3mt)	0,171	0,403
Stilte (B2.1mt)	0,214	0,305
Woordnemen (B2.2mt)	-0,088	0,669
Naam (B2.3mt)	0,099	0,629

Tabel 3b: Neuroticisme & voorkeur

	Correlatie met 'Neuroticisme'	Significantie
Handgeven (A1.1v)	-0,300	0,137
Klank stem (A1.2v)	-0,198	0,333
Woordgebruik (A1.3v)	0,194	0,342
Praatrichting interesse (A2.1v)	0,107	0,611
Lengte antwoord (A2.2v)	-0,013	0,950
Reactiesnelheid (A2.3v)	0,330	0,100
Afstand (A2.4v)	-0,101	0,624
Stem verdriet (A3.1v)	-0,055	0,788
Lichaamshouding (A3.2v)	0,074	0,718
Vallen van stiltes (A3.3v)	0,174	0,395
Lichaamsbeweging (A4.1v)	-0,138	0,502
Spreektempo (A4.2v)	-0,052	0,803
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)	0,003	0,990
Toonhoogte (A5.2v)	-0,080	0,699
Praatrichting groep (B1.1v)	-0,035	0,864
Aanraking (B1.2v)	0,093	0,651
Navragen (B1.3v)	0,045	0,828
Stilte (B2.1v)	0,187	0,371
Woordnemen (B2.2v)	-0,188	0,358
Naam (B2.3v)	0,288	0,153

Bijlage 8b: Extraversie

Tabel 4a: Extraversie & meest toegepast

	Correlatie met 'Extraversie'	Significantie
Handgeven (A1.1mt)	-0,005	0,982
Klank stem (A1.2mt)	-0,144	0,482
Woordgebruik (A1.3mt)	0,188	0,359
Praatrichting interesse (A2.1mt)	0,085	0,686
Lengte antwoord (A2.2mt)	0,041	0,842
Reactiesnelheid (A2.3mt)	-0,187	0,362
Afstand (A2.4mt)	0,293	0,146
Stem verdriet (A3.1mt)	-0,090	0,660
Lichaamshouding (A3.2mt)	-0,083	0,686
Vallen van stiltes (A3.3mt)	0,208	0,309
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	0,351	0,079
Spreektempo (A4.2mt)	-0,076	0,713
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	-0,136	0,507
Toonhoogte (A5.2mt)	0,216	0,289
Praatrichting groep (B1.1mt)	0,363	0,068
Aanraking (B1.2mt)*	0,437	0,025
Navragen (B1.3mt)	0,368	0,065
Stilte (B2.1mt)	0,315	0,126
Woordnemen (B2.2mt)	0,124	0,547
Naam (B2.3mt)	0,255	0,209

Tabel 4b: Extraversie & voorkeur

	Correlatie met 'Extraversie'	Significantie
Handgeven (A1.1v)	0,211	0,300
Klank stem (A1.2v)	0,367	0,065
Woordgebruik (A1.3v)	0,186	0,363
Praatrichting interesse (A2.1v)	-0,083	0,693
Lengte antwoord (A2.2v)	0,137	0,503
Reactiesnelheid (A2.3v)	-0,068	0,742
Afstand (A2.4v)*	0,418	0,033
Stem verdriet (A3.1v)	-0,006	0,975
Lichaamshouding (A3.2v)	-0,046	0,824
Vallen van stiltes (A3.3v)	-0,004	0,983
Lichaamsbeweging (A4.1v)	0,360	0,071
Spreektempo (A4.2v)	0,241	0,236
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)	-0,057	0,783
Toonhoogte (A5.2v)	0,132	0,519
Praatrichting groep (B1.1v)	0,317	0,115
Aanraking (B1.2v)	-0,111	0,588
Navragen (B1.3v)*	0,450	0,021
Stilte (B2.1v)	0,254	0,221
Woordnemen (B2.2v)	0,180	0,378
Naam (B2.3v)	-0,016	0,938

Bijlage 8c: Openheid

Tabel 5a: Openheid & meest toegepast

	Correlatie met 'Openheid'	Significantie
Handgeven (A1.1mt)	-0,049	0,813
Klank stem (A1.2mt)	0,028	0,894
Woordgebruik (A1.3mt)*	0,507	0,008
Praatrichting interesse (A2.1mt)	0,255	0,219
Lengte antwoord (A2.2mt)	-0,029	0,887
Reactiesnelheid (A2.3mt)	-0,169	0,409
Afstand (A2.4mt)	-0,125	0,542
Stem verdriet (A3.1mt)*	-0,415	0,035
Lichaamshouding (A3.2mt)	0,014	0,945
Vallen van stiltes (A3.3mt)	0,247	0,225
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	-0,251	0,216
Spreektempo (A4.2mt)	-0,156	0,447
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	-0,221	0,277
Toonhoogte (A5.2mt)	-0,162	0,430
Praatrichting groep (B1.1mt)	-0,017	0,933
Aanraking (B1.2mt)	0,179	0,383
Navragen (B1.3mt)	-0,200	0,328
Stilte (B2.1mt)	0,102	0,626
Woordnemen (B2.2mt)*	-0,474	0,015
Naam (B2.3mt)	-0,083	0,688

Tabel 5b: Openheid & voorkeur

	Correlatie met 'Openheid'	Significantie
Handgeven (A1.1v)	-0,111	0,590
Klank stem (A1.2v)	-0,131	0,524
Woordgebruik (A1.3v)	0,344	0,086
Praatrichting interesse (A2.1v)	0,310	0,131
Lengte antwoord (A2.2v)	-0,240	0,238
Reactiesnelheid (A2.3v)	-0,188	0,358
Afstand (A2.4v)	-0,149	0,468
Stem verdriet (A3.1v)	-0,178	0,384
Lichaamshouding (A3.2v)	0,076	0,713
Vallen van stiltes (A3.3v)	0,258	0,203
Lichaamsbeweging (A4.1v)	-0,252	0,214
Spreektempo (A4.2v)	-0,373	0,061
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)	-0,369	0,064
Toonhoogte (A5.2v)	-0,209	0,305
Praatrichting groep (B1.1v)	-0,113	0,583
Aanraking (B1.2v)	0,315	0,117
Navragen (B1.3v)	-0,255	0,209
Stilte (B2.1v)	0,079	0,707
Woordnemen (B2.2v)	-0,239	0,240
Naam (B2.3v)	-0,019	0,927

Bijlage 8d: Altruïsme

Tabel 6a: Altruïsme & meest toegepast

	Correlatie met 'Altruïsme'	Significantie
Handgeven (A1.1mt)	0,063	0,761
Klank stem (A1.2mt)	-0,047	0,818
Woordgebruik (A1.3mt)	-0,233	0,274
Praatrichting interesse (A2.1mt)	0,115	0,583
Lengte antwoord (A2.2mt)	-0,018	0,930
Reactiesnelheid (A2.3mt)	0,077	0,709
Afstand (A2.4mt)	0,257	0,205
Stem verdriet (A3.1mt)	-0,016	0,937
Lichaamshouding (A3.2mt)	0,310	0,124
Vallen van stiltes (A3.3mt)	0,101	0,623
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	0,246	0,225
Spreektempo (A4.2mt)	-0,170	0,406
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	0,057	0,783
Toonhoogte (A5.2mt)	0,295	0,143
Praatrichting groep (B1.1mt)	0,085	0,680
Aanraking (B1.2mt)	-0,079	0,701
Navragen (B1.3mt)	-0,096	0,641
Stilte (B2.1mt)	0,103	0,623
Woordnemen (B2.2mt)	0,129	0,531
Naam (B2.3mt)	-0,134	0,514

Tabel 6b: Altruïsme & voorkeur

	Correlatie met 'Altruïsme'	Significantie
Handgeven (A1.1v)	0,152	0,460
Klank stem (A1.2v)	-0,082	0,692
Woordgebruik (A1.3v)	-0,268	0,186
Praatrichting interesse (A2.1v)	0,157	0,453
Lengte antwoord (A2.2v)	0,162	0,428
Reactiesnelheid (A2.3v)	-0,077	0,708
Afstand (A2.4v)	0,148	0,472
Stem verdriet (A3.1v)	0,137	0,506
Lichaamshouding (A3.2v)	0,274	0,175
Vallen van stiltes (A3.3v)	0,065	0,751
Lichaamsbeweging (A4.1v)	0,202	0,322
Spreektempo (A4.2v)	-0,087	0,674
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)	-0,177	0,387
Toonhoogte (A5.2v)	0,343	0,086
Praatrichting groep (B1.1v)	-0,118	0,564
Aanraking (B1.2v)	0,101	0,624
Navragen (B1.3v)	-0,111	0,591
Stilte (B2.1v)	-0,075	0,722
Woordnemen (B2.2v)*	0,483	0,012
Naam (B2.3v)	-0,008	0,970

Bijlage 8e: Consciëntieusheid

Tabel 7a: Consciëntieusheid & meest toegepast

	Correlatie met 'Consciëntieusheid'	Significantie
Handgeven (A1.1mt)	0,329	0,101
Klank stem (A1.2mt)	0,338	0,091
Woordgebruik (A1.3mt)	0,069	0,738
Praatrichting interesse (A2.1mt)	0,096	0,649
Lengte antwoord (A2.2mt)	0,051	0,804
Reactiesnelheid (A2.3mt)	-0,064	0,756
Afstand (A2.4mt)	0,243	0,231
Stem verdriet (A3.1mt)	-0,047	0,821
Lichaamshouding (A3.2mt)	0,053	0,799
Vallen van stiltes (A3.3mt)	0,038	0,853
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	0,277	0,171
Spreektempo (A4.2mt)	-0,252	0,213
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	-0,211	0,300
Toonhoogte (A5.2mt)	0,207	0,311
Praatrichting groep (B1.1mt)	-0,298	0,139
Aanraking (B1.2mt)	0,057	0,784
Navragen (B1.3mt)	-0,313	0,120
Stilte (B2.1mt)	0,040	0,850
Woordnemen (B2.2mt)	0,338	0,091
Naam (B2.3mt)	-0,058	0,777

Tabel 7b: Consciëntieusheid & voorkeur

Item	Correlatie met 'Consciëntieusheid'	Significantie
Handgeven (A1.1v)	0,285	0,158
Klank stem (A1.2v)	-0,073	0,713
Woordgebruik (A1.3v)	0,026	0,900
Praatrichting interesse (A2.1v)	0,008	0,968
Lengte antwoord (A2.2v)	-0,038	0,852
Reactiesnelheid (A2.3v)	-0,318	0,114
Afstand (A2.4v)	0,190	0,353
Stem verdriet (A3.1v)	-0,067	0,744
Lichaamshouding (A3.2v)	0,108	0,600
Vallen van stiltes (A3.3v)	-0,044	0,830
Lichaamsbeweging (A4.1v)	0,304	0,131
Spreektempo (A4.2v)	-0,016	0,938
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)*	-0,405	0,040
Toonhoogte (A5.2v)	0,218	0,285
Praatrichting groep (B1.1v)	-0,268	0,185
Aanraking (B1.2v)	0,126	0,538
Navragen (B1.3v)	-0,025	0,904
Stilte (B2.1v)	0,018	0,932
Woordnemen (B2.2v)	0,378	0,057
Naam (B2.3v)	-0,022	0,915

Bijlage 9: Analyses deelvraag 2 en 3

Tabel 8a: meest toegepast in 1-op-1 contact

Item	Gemiddelde	SD
Handgeven (A1.1mt)	2,56	1,236
Klank stem (A1.2mt)	3,17	1,132
Woordgebruik (A1.3mt)	2,85	1,271
Praatrichting interesse (A2.1mt)	3,18	1,037
Lengte antwoord (A2.2mt)	2,52	1,173
Reactiesnelheid (A2.3mt)	2,57	1,186
Afstand (A2.4mt)	2,39	1,273
Stem verdriet (A3.1mt)*	3,48	0,843
Lichaamshouding (A3.2mt)	2,16	1,197
Vallen van stiltes (A3.3mt)	2,50	1,064
Lichaamsbeweging (A4.1mt)	2,41	1,124
Spreektempo (A4.2mt)	2,55	1,202
Gezichtsuitdrukking (A5.1mt)	3,07	1,041
Toonhoogte (A5.2mt)	2,95	1,146

Tabel 8b: voorkeur in 1-op-1 contact

Item	Gemiddelde	SD
Handgeven (A1.1v)	2,25	1,027
Klank stem (A1.2v)	2,68	0,973
Woordgebruik (A1.3v)	2,41	1,116
Praatrichting interesse (A2.1v)	3,00	1,000
Lengte antwoord (A2.2v)	2,45	1,187
Reactiesnelheid (A2.3v)	2,43	1,110
Afstand (A2.4v)	2,17	1,117
Stem verdriet (A3.1v)*	3,18	0,805
Lichaamshouding (A3.2v)	2,16	1,152
Vallen van stiltes (A3.3v)	2,33	0,962
Lichaamsbeweging (A4.1v)	2,33	1,098
Spreektempo (A4.2v)	2,29	1,026
Gezichtsuitdrukking (A5.1v)	2,93	0,989
Toonhoogte (A5.2v)	2,74	1,052

Tabel 9a: meest toegepast in groepsverband

Item	Gemiddelde	SD
Praatrichting groep (B1.1mt)*	2,88	1,255
Aanraking (B1.2mt)	2,39	1,051
Navragen (B1.3mt)	2,36	0,950
Stilte (B2.1mt)	1,95	1,007
Woordnemen (B2.2mt)	2,48	0,755
Naam (B2.3mt)	2,62	1,073

Tabel 9b: voorkeur in groepsverband

Item	Gemiddelde	SD
Praatrichting groep (B1.1v)	2,30	0,963
Aanraking (B1.2v)	2,88	1,190
Navragen (B1.3v)	2,98	1,162
Stilte (B2.1v)	1,91	1,005
Woordnemen (B2.2v)	2,81	0,926
Naam (B2.3v)*	3,26	1,069

Bijlage 10: Stem-training

1	Uitleg doel training ->	Inzicht in kracht in verbale capaciteiten & leren lezen van de stem
2	Kennis ->	Kennis over verbale en non-verbale communicatie (Wat is metataal?) & Inzicht compensatiestrategieën (Welke strategieën passen ze al toe?)
3	Kennis ->	Verdieping kennis communicatie (Wat voor signalen beïnvloeden het verbale bericht wat iemand afgeeft? Hoe kan een boodschap hierdoor veranderen? Hoe kan de intentie van de spreker afwijken van een verbale boodschap?)
4	Verbale capaciteiten ->	Verdieping in krachten van de visueel beperkte (Waarom werken andere zintuigen beter? Hoe maak ik hier al op slimme wijze gebruik van?)
5	Kennis ->	Algemene lezing over sociale psychologie (Bestaande uit relevante componenten voor trainingen zoals menselijk gedrag in groepen, culturele taalverschillen, etc)
6	Lezen van de stem ->	Analyse van voorbeeld situatie waarin de intentie van de spreker niet overeenkomt met de verbale boodschap (geluidsopname of geacteerd door trainers) & zelf soortgelijke situatie naspelen in duo-vorm (daarna nabespreken ervaringen,
7	Lezen van de stem ->	Zinnen/woorden/uitspraken die vaak een afwijkende betekenis hebben (Taalkundig interpreteren) & manieren waarop zinnen/woorden worden uitgesproken (Interpreteren van de tonatie)
8	Lezen van de stem ->	Oefenen met interpreteren van stem (Aan de slag met het juist interpreteren van voorbeeldsituaties) & Koppeling naar kennis (Strategieën, sociale psychologie, etc)
9	Lezen van de stem ->	Toetsen van aangeleerde vaardigheden (Individuele auditieve toets waarbij de cliënten verschillende gesprekken horen, en deze op een juiste manier moeten interpreteren)
10	Afsluiting ->	Samenvatting training (Wat is er geleerd de afgelopen weken? Hoe gaan ze het toepassen in de praktijk? Welke inzichten hebben de cliënten opgedaan?)