



## Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam  
Zwolle • Utrecht • Arnhem • Amersfoort • Breda  
Eindhoven • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Ace! E-book



**Inhoudsopgave**

INHOUDSOPGAVE .....	1
ALGEMEEN .....	3
LEERPROCESSEN .....	6
MOTIVATIE .....	8
ATTITUDE .....	9
COMMUNICATIE .....	11
INTERPERSOONLIJKE ATTRACTIE .....	13
GROEPSPROCESSEN .....	14
LEIDERSCHAP EN LEIDING GEVEN .....	18
SOCIALE BEÏNVLOEDING .....	19
SOCIALE RELATIES EN SOCIALE STRUCTUUR .....	21
CULTUUR EN AFWIJKEND GEDRAG .....	23
SOCIALE ONGELIJKHEID .....	25
SOCIALE VERANDERING .....	27
DISCLAIMER .....	28

## Algemeen

Mensen kunnen van alles doen maar ook van alles laten. Daarnaast zijn er ook veel handelingen die wij onbewust doen. Mensen maken tevens fouten. Fouten die je onbewust maakt maar ook fouten als een afspraak vergeten. Deze laatste vorm van fouten maken noemt men ook wel Fehlleistungen of Freudiaanse vergissingen. Ons gedrag wordt bepaald door erfelijke factoren en door omgevingsfactoren. Ons gedrag wordt door allerlei invloeden bepaald:

- Fysieke factoren: deze zorgen ervoor hoe wij ons voelen. Wanneer je bijvoorbeeld honger hebt voel je je anders dan wanneer je net gegeten hebt. Het bepaalt in grote mate je stemming.
- Psychische factoren: er is een wisselwerking tussen fysieke en psychische factoren. Bij psychische factoren kan men denken aan persoonlijkheidskenmerken. Bijvoorbeeld iemand die zeer dominant is speelt graag de baas over andere mensen terwijl iemand die niet zo dominant is liever met mensen samenwerkt door goed te overleggen en niet zo'n behoefte heeft alles zelf te moeten doen. Je kan bij psychische factoren ook denken aan capaciteiten als intelligentie of muzikaliteit. Tenslotte moet gewezen worden op het zelfbeeld. Aan dit zelfbeeld koppelen wij onze waardering. Een negatief zelfbeeld kan leiden tot angst en onzekerheid.
- Sociale factoren: hierbij wordt gedacht aan factoren als vrienden, familie, collega's e.d.. Hoe belangrijker mensen voor jou zijn hoe meer je van hun aanneemt en hoe meer je je op hen zult richten. Soms fungeren ze dan als imitatiemodel. Je ontmoet mensen altijd in een bepaalde rol. Een directeur zal zich anders moeten gedragen dan een vuilnismans.
- Culturele factoren: vanaf onze kindertijd hebben wij te maken met bepaalde opvattingen, waarden en normen in deze Nederlandse samenleving. Dit zijn de culturele factoren waar wij mee te maken hebben. Binnen een cultuur zijn er ook vele subculturen. Dit zijn bijvoorbeeld de zigeuners en Turken in Nederland.
- Fysische en geografische factoren: fysische factoren zijn bijvoorbeeld jaargetijde en het klimaat. Op een zonnige dag voel je je lekkerder dan op een regenachtige dag. Dit beïnvloedt je gedrag. Ook geografische factoren beïnvloeden je gedrag.
- Spirituele factoren: deze hebben te maken met de geloofsovertuiging. Een christen gedraagt zich heel anders dan een Moslim.

De mens staat bloot aan vele invloeden. Het merendeel van de invloeden staan hierboven beschreven. De mens wordt gezien als een "open systeem". D.w.z. dat er een wisselwerking bestaat tussen mens en omgeving.

In de psychologie bedoelt men met persoonlijkheid het unieke in een individu, datgene wat hem/haar onderscheidt van andere mensen. De persoonlijkheid wordt gezien als een consistent en stabiel geheel; we nemen aan dat iemand zich in verschillende situaties over een langere periode op ongeveer dezelfde, kenmerkende manier zal gedragen.

Uit gedrag leiden wij persoonlijkheidskenmerken af. Aan het gedrag van iemand leiden wij zijn persoonlijkheid af.

Vanaf de jaren twintig spreekt men over iemands temperament of over iemands karakter. Men was van mening dat deze eigenschappen erfelijk waren. Tegenwoordig denken wij dat er maar een klein deel van het gedrag te wijten is aan erfelijke factoren. Veel eigenschappen ontstaan door een wisselwerking met de sociale en culturele omgeving van de mens. Mensen nemen dingen over van hun cultuur en van de mensen waarmee ze omgaan. Dit noemt men socialisatie. De definitie van socialisatie is als volgt: socialisatie is het overnemen en verinnerlijken van opvattingen en gedragsregels van mensen binnen een bepaalde gemeenschap (cultuur).

Een van de bekendste persoonlijkheidstheorieën is de psychoanalyse. De grondlegger van deze theorie was Sigmund Freud (1856-1939). Door hem zijn wij er bijvoorbeeld van overtuigd dat wij een onbewuste hebben en dat ons gedrag niet louter rationeel is. Wij worden ook beïnvloed door emotionele factoren. Termen van Freud die wij in het dagelijks leven gebruiken zijn bijvoorbeeld: 'verdringing', 'projectie', 'hysterisch', 'trauma', en 'complex'. Hoe ziet Freud de persoonlijkheid?

Volgens Freud bestaat de persoonlijkheid uit drie aspecten of instanties. Dit zijn het id of es, het ego of ich en het superego of überich. Er kunnen conflicten ontstaan tussen de verschillende instanties.

Onbewuste factoren als driften hebben een grote invloed op ons gedrag en op de ontwikkeling van de persoonlijkheid.

De mens wordt sterk bepaald door de vroege jeugdijaren. Na de eerste zes jaar is de persoonlijkheid gevormd. Essentiële veranderingen zijn daarna niet meer mogelijk.

Bij de geboorte heeft de mens alleen een id. Deze component van de persoonlijkheid kun je zien als een reservoir vol driften en lusten. Veel driften zijn volgens Freud van seksuele aard. Eerst beleeft het kind lust via de mond (orale fase), daarna door het spelen met de ontlasting (anale fase). Tenslotte ontdek je de geslachtsorganen.

Wanneer je meer controle begint te krijgen over de primitieve driften vorm je je ego. Het ego wordt het centrale, besturende deel van de persoonlijkheid. Het ego houdt het id onder controle. Je kunt het vergelijken met de ruiters (ego) die het paard bestuurt (id). Het paard levert de energie maar het heeft leiding nodig. 'Verkeerde' impulsen worden gesublimeerd ofwel omgezet in sociaal aanvaardbaar gedrag. Het ego is te zien als het realiteitsprincipe: het houdt contact met de realiteit. Het id kun je zien als het lustprincipe.

De derde instantie is het superego. Deze ontwikkelt zich langzamerhand uit het ego. Het superego is te beschouwen als een soort geweten.

Freud ziet de mens als een conflictwezen. Altijd ontstaan er weer conflicten omdat de mens zijn lusten wil bevredigen (hedonisme), en daardoor in botsing komt met zichzelf en andere mensen.

Oedipuscomplex: het kind ontwikkelt gevoelens van liefde voor de ouder van het andere geslacht en reageert met vijandigheid en ambivalentie op de ouder van hetzelfde geslacht. Dit complex speelt een belangrijke rol in de kleutertijd.

Bij een meisje speelt zich het omgekeerde Oedipuscomplex af. Dit wordt ook wel het Elektracomplex genoemd.

Belangrijk in Freuds theorie over de persoonlijkheid is te benadrukken dat er een onbewuste is. Hoe weet je nou dat je een onbewuste hebt? Freud wijst bijvoorbeeld op dromen en 'hysterische' verlammingen. Een ander bewijs zijn de Fehlleistungen of Freudiaanse vergissingen. Je kunt je bijvoorbeeld per ongeluk verspreken, zodat anderen merken dat je een hekel hebt aan een bepaald persoon. Freud stelt dat iedereen een persoonlijk onbewuste heeft. Andere psychoanalytici, zoals Jung, stellen dat er tevens een collectief onbewuste is.

Naast de visie van Freud bestaan er natuurlijk ook nog andere psychoanalytische visies. Freud had volgelingen maar ook vijanden. Enkele volgelingen zijn en waren Jung en Kosawa. Deze laatste beschrijft een alternatief complex, het ajasecomplex. Dit houdt het omgekeerde in van het Oedipuscomplex. Bij het Oedipuscomplex richt het jongetje zijn haat richting de vader en wil hij met de moeder "trouwen". Bij het ajasecomplex richt het jongetje zijn haat tegen de moeder en niet tegen de vader.

Ook de neofreudianen (onder wie Erikson en Horney) benadrukken het belang van culturele factoren bij de ontwikkeling van de persoonlijkheid. Erikson beschrijft vijf fasen tijdens de kindertijd. In elke fase staat een bepaalde thematiek centraal. Dit zijn achtereenvolgens:

- vertrouwen tegenover wantrouwen;
- zelfstandigheid tegenover schaamte en twijfel;
- initiatief tegenover schuldgevoel;
- vlijt tegenover minderwaardigheid;
- identiteit tegenover rolverwarring.

In elke fase moet een bepaalde "crisis" doorstaan worden. Naast de fasen in de kindertijd beschrijft Erikson ook de fasen tijdens de volwassenheid. Na de 'identiteitscrisis' in de adolescentieperiode volgen de drie fasen van de volwassenheid:

- het zoeken van intimiteit (twintigers);
- de fase van vruchtbaarheid of generativiteit (middenvolwassenheid);

- wanneer de ontwikkeling goed is verlopen en de mens allerlei moeilijkheden goed heeft opgelost of verwerkt, kan de laatste fase van het leven gekenmerkt worden door wijsheid.

Neofreudianen hechten evenals Freud belang aan onbewuste invloeden en geven ook aandacht aan de rol van afweermechanismen. Afweermechanismen zijn grotendeels onbewuste maatregelen die iemand neemt om zich te beschermen tegen te grote spanning, pijn of sterke emoties. Hieronder de belangrijkste afweermechanismen:

- Verdringing: dit treedt op bij pijnlijke en bedreigende gebeurtenissen als bijv. mishandeling en seksueel misbruik.
- Projectie: dit is het toeschrijven van eigen emoties, driften of behoeften aan andere mensen. Je denkt bijvoorbeeld dat andere mensen boos zijn terwijl je dat eigenlijk zelf bent.
- Regressie: dit betekent terugvallen in een kinderlijk of afhankelijk gedrag door emotionele gebeurtenissen.
- Reactieformatie: ook wel "overdekking door het tegendeel". Dit treedt op wanneer bepaalde impulsen of behoeften niet gevoeld of geuit mogen worden. Bijvoorbeeld een jongetje wat erg bang en verlegen is gaat extra stoer doen.
- Rationalisatie: dit heeft te maken met het wegpraten van twijfels en emoties.
- Verplaatsing: dit houdt in dat de emotie die in een bepaalde situatie opgeroepen wordt verplaatst of verschoven wordt naar een andere situatie (persoon). Bijvoorbeeld de woede op een leidinggevende op het werk wordt thuis afgereageerd.
- Vluchtgedrag: dit betekent afleiding of een andere prikkeling opzoeken om emoties te kunnen 'vergeten'. Bijvoorbeeld drugs of alcohol gaan gebruiken.

Een andere theorie is de trekentheorie ('trait-theory'). Deze theorie zegt dat mensen van elkaar zijn te onderscheiden doordat ze verschillen in persoonlijkheidsdimensies of karaktertrekken. Zo kan de ene persoon getypeerd worden als vriendelijk, extravert en zelfstandig en een andere persoon als vijandig, introvert en zelfstandig.

Socialisatie is het overnemen en verinnerlijken van opvattingen en gedragsregels van mensen binnen een bepaalde gemeenschap (cultuur).

Het socialisatieproces begint bij de geboorte en het duurt je leven lang. Steeds als je weer opnieuw lid wordt van een nieuwe groep begint eigenlijk een nieuw socialisatieproces. Socialisatie gaat uit van het verinnerlijken van opvattingen en gedragsregels. Dit 'verinnerlijken' wordt internalisatie genoemd.

Ouders zijn belangrijke socialisators. Van hen leer je de belangrijke maatschappelijke en persoonlijke waarden als zorgzaamheid en eerlijkheid.

Belangrijk bij het socialisatieproces is de aanwezigheid van ouders of andere identificatiefiguren. Van hen is het jonge kind erg afhankelijk.

Aangeboren is het vermogen tot imitatie. Vooral baby's imiteren door bijvoorbeeld het wijd open doen van de mond en het uitsteken van de tong. Dit gebeurt onbewust.

We spreken van identificatie als je je vereenzelvigd met een ander persoon. Bij identificatie is er een sterke band tussen twee mensen, waardoor gemakkelijk gedrag geïmiteerd kan worden.

## Leerprocessen

Leren kun je omschrijven als 'veranderingen in iemands gedrag of gedragspotentieel in een bepaalde situatie, als gevolg van herhaalde ervaringen in diezelfde situatie, mits deze verandering niet verklaard kan worden door natuurlijke instincten of reflexen, rijping of tijdelijke toestanden (zoals vermoeidheid of gewenning)'.

Voorbeelden van motorische vaardigheden zijn goochelen, dansen, auto's repareren en instrumenten bouwen.

Mensen die sociaal vaardig zijn, zijn handig in het omgaan met andere mensen.

Mensen verschillen ook in intellectuele vaardigheden. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld goed in het memoriseren terwijl andere weer goed zijn in het toepassen van regels.

Intelligentie is te beschouwen als een belangrijke capaciteit. Intelligentie wordt gemeten d.m.v. een intelligentietest. Er bestaan verschillende soorten van intelligentie. Je kunt bijvoorbeeld spreken van verbale intelligentie, logisch-mathematische intelligentie en ruimtelijke intelligentie.

Er zijn verschillende theorieën over leerstijlen. Ook de definitie van het begrip 'leerstijl' zal steeds verschillend zijn. Vermunt (1992) gebruikt de volgende omschrijving:

Leerstijl is het geheel van studentactiviteiten, ideeën over leren en motieven, dat hem of haar op een bepaald tijdstip kenmerkt.

Vermunt ziet de leerstijl als het resultaat van de interactie tussen persoonlijke factoren en contextfactoren. Persoonlijke factoren zijn: intelligentie, onderwijservaring en leeftijd; contextfactoren zijn: aard van de leertaak, het vakgebied, toetseisen en instructies in het algemeen. Bij het bepalen van de leerstijl hanteert Vermunt vier aandachtspunten:

- mentaal leermodel: studenten hebben impliciete theorieën over leren;
- leeroriëntatie: studenten zijn vanuit zichzelf geïnteresseerd;
- regulatiestrategieën: men kan zichzelf sturen;
- verwerkingsstrategieën: hierbij gaat het om de manier van aanpakken.

Tegenwoordig kan er een splitsing worden gemaakt in de leertheorieën. Dit zijn de behavioristische theorieën en de cognitieve theorieën.

De behavioristen houden zich vooral bezig met eenvoudige leerprocessen, zoals het conditioneren. Conditioneren betekent gedrag aanleren of afleren met behulp van beloningen of straffen. De behaviorist is erg optimistisch over leervermogens van de mens. In principe kan alles aangeleerd en ook weer afgeleerd worden.

De cognitieve psychologen hebben niet veel interesse voor het uiterlijk waarneembare gedrag. Hoe kom je tot weten, tot kennis? Dat vindt men veel belangrijker. Welke innerlijke processen spelen een rol bij leren? Hoe ontstaat zoets nieuws als inzicht? Via conditioneren is het krijgen van inzicht in de samenhang van een sociaal verschijnsel of een probleemsituatie niet te leren. De cognitieve psycholoog wijst op de noodzaak van andere, aanvullende leertheorieën om dit te kunnen verklaren.

De Rus Pavlov (1894-1936) ontdekte bij zijn studie naar de spijsvertering van honden bij toeval de geconditioneerde reflex (reactie). Bijvoorbeeld: de hond gaat kwijlen wanneer hij een stuk vlees in zijn bek krijgt. Het gedrag is niet aangeleerd, er is nu sprake van een ongeconditioneerde reflex. Later wordt de hond aangeleerd om te gaan kwijlen wanneer hij een zoemtoon hoort, dit is een geconditioneerde reflex (een aangeleerde reactie).

Hoe verloopt het leerproces bij klassiek conditioneren? Een 'oude' prikkel, die een natuurlijke reflex uitlokt, wordt gekoppeld aan een 'nieuwe' prikkel.

Hieronder een goed voorbeeld van klassiek conditioneren: het angstgevoel wat mensen hebben wanneer zij naar de tandarts moeten:

OS (pijn prikkel, bijv. injectie ) OR (angst/emotionele reactie)

CS (tandarts ) aanvankelijk geen reactie

CS + OS (tandarts & pijn ) OR (angst)

CS (tandarts ) CR (angst)

OS = ongeconditioneerde stimulus

OR = ongeconditioneerde reactie

CS = nieuwe stimulus

CR = geconditioneerde reactie

Uitdoving is het zwakker worden van de geleerde reactie op die bepaalde (geconditioneerde) stimulus. Tenslotte verdwijnt het gedrag helemaal.

Een andere vorm van conditioneren is operant conditioneren. Een van de hoofdfiguren die deze theorie heeft uitgewerkt is Skinner (1904-1994). Deze theorie werkt met beloningen. Je zegt bijvoorbeeld tegen je hond "ZIT", wanneer hij dan gaat zitten krijgt hij een koekje.

Naast beloningen bestaan er ook straffen. Vormen van straffen zijn uitlachen, bekeuringen, negeren of een pak slaag.

Het verschil tussen klassiek en operant conditioneren is als volgt: bij klassiek conditioneren is er sprake van een stimulusvervanging. Bij operant conditioneren gaat het om de selectie van de juiste response.

Een van de belangrijkste uitgangspunten van de cognitieve psychologie is het feit dat mensen actief met gegevens omgaan. Je brengt zelf structuur, ordening, aan en je geeft een bepaalde betekenis aan feiten of gegevens. Veel gedrag is doelgericht.

Parallel informatieverwerken is een globale, onbewuste activiteit waarbij veel prikkels tegelijkertijd worden verwerkt. Bijvoorbeeld praten als bestuurder van een auto tegen een medepassagier.

Wanneer er een gevaarlijke situatie ontstaat schakelt men over op serieel informatieverwerken. Dit is bijvoorbeeld ineens remmen en het gesprek in de auto afkappen. Dit proces verloopt bewuster en gericht, maar ook langzamer.

Cognitieve psychologen hebben veel aandacht voor de rol van het geheugen bij het leren. Wij kunnen drie soorten bewaarsystemen onderscheiden:

- sensorisch register: hier wordt de informatie heel kort vastgehouden maar nog niet verwerkt.
- kortetermijngeheugen (KTG): wanneer men de aandacht op de binnenkomende prikkel vestigt, wordt de informatie direct geïnterpreteerd en verzonden naar het KTG. De informatie blijft niet langer dan 30 seconden in het KTG tenzij de informatie herhaald wordt.
- langetermijngeheugen (LTG): onbepaalde duur en onbepaalde capaciteit. Nieuwe informatie kan de oude verdringen, ook wel interferentie genoemd. Het LTG codeert de binnenkomende informatie op betekenis (semantische codering). Het structureren en organiseren van informatie is ook belangrijk.

## Motivatie

Motivatie is het totaal van beweegredenen of motieven dat op een bepaald ogenblik werkzaam is binnen een individu. Hieruit volgt dat motivatie een innerlijk proces is.

Soms valt motivatie af te leiden uit het waarneembaar gedrag, soms is het echter verborgen achter verhullende gedragingen.

Emoties zijn psychische en lichamelijke reacties die ontstaan door interne of externe prikkels, die je als gunstig of schadelijk ervaart.

Voorbeelden van innerlijke prikkels zijn pijn, honger en andere behoeften of driften. Externe prikkels zijn bijvoorbeeld brand, complimenten van andere mensen, overvolle ruimtes en mooie muziek.

De moderne emotietheorie onderscheidt vier componenten bij emoties:

- cognitieve component: we nemen een gebeurtenis waar, die we op een bepaalde manier interpreteren.
- gedragscomponent (expressieve component): aan ons uiterlijk of aan ons gedrag is te zien dat we een bepaalde emotie ervaren.
- fysiologisch component: binnen in ons lichaam treden veranderingen op, bijvoorbeeld hartkloppingen.
- subjectief component: de emotie kunnen we bewust voelen, het gaat hier om de beleving van de emotie.

Emoties zijn vaak functioneel, ze hebben een functie voor het individu.

Bij interactiebenadering gaat men ervan uit dat er een wisselwerking is tussen persoon en situatie. De cognitieve benadering sluit aan bij de interactiebenadering en benadrukt de interpretatie van de situatie door een persoon.

Een belangrijke motivatietheorie is de theorie van Maslow. Hij is van mening dat de mens allerlei behoeften heeft, die vragen om bevrediging. Maslow onderscheidt vijf behoeften:

- fysiologische behoeften;
- veiligheidsbehoeften;
- sociale behoeften;
- erkenningsbehoeften;
- zelfactualiseringsbehoeften (zelfontplooiing).

Maslows theorie geeft een verklaring voor de zogenoemde intrinsieke motivatie. Hiermee bedoelen we het gedrag dat van binnenuit gemotiveerd is, als doel op zichzelf, en niet gericht op een externe beloning.

Naast de interne motivatie bestaat er natuurlijk ook zoiets als externe motivatie. Nu wordt je gemotiveerd door krachten (beloningen, straffen) uit je omgeving.

Motivatie door een combinatie van interne en externe krachten:

- interactiebenadering;
- interpretatieproces, hierbij wordt je niet passief geregeerd door situatiefactoren of door innerlijke, persoonlijke krachten.

Volgens de waardeverwachtingstheorie worden mensen gemotiveerd tot bepaald gedrag, wanneer ze verwachten daar aantrekkelijke opbrengsten mee te kunnen krijgen.

Bij de attributietheorie staat centraal hoe mensen hun gedrag en dat van hun andere mensen waarnemen, interpreteren, begrijpen en verklaren. Deze theorie is vooral toegepast bij het onderzoek naar prestatie-motivatie.



## Attitude

Een attitude is een soort 'houding' die je hebt tegenover een bepaald onderwerp. Aan een attitude zijn drie aspecten te onderscheiden:

- gevoelsmatige (of emotionele) aspect: dit is het eerste en meest centrale aspect van de attitude;
- cognitieve aspect: hiermee wordt bedoeld alle kennis of informatie die je hebt over het object van de attitude;
- handelingsaspect of de gedragsintentie: wanneer je positief denkt over iets zul je je anders gaan gedragen;

Attitude is dus als volgt te definiëren:

Een attitude is een consistente en voorspelbare manier waarop een persoon:

- denkt over een object van de attitude;
- voelt met betrekking tot een attitude-object;
- geneigd is zich te gedragen ten opzichte van een attitude-object.

Omdat attitudes vaak langdurig blijven bestaan kun je uit attitudes (min of meer) gedrag voorspellen. Toch leiden attitudes niet altijd tot gedrag. Ook sociale normen kunnen zeer belangrijk zijn. Attitudes zijn overigens aangeleerd en niet erfelijk. Je kan je op verschillende manieren een attitude aanleren:

- leren door klassiek conditioneren;
- leren door operant conditioneren (response - bekrachtiging);
- leren door imitatie (modellieren);
- leren door trial and error.

Attitudes spelen een belangrijke rol bij:

- interpersoonlijke relaties: je attitude t.o.v. een ander wordt gevormd door je perceptie van het gedrag van de ander;
- het beeld dat je over jezelf hebt.

Bij cognitieve dissonantie ontstaat een bewuste ervaring van spanning, wanneer bepaalde informatie strijdig is met andere informatie.

Met consonante cognitie wordt bedoeld: elke gedachte, elk idee of elke reden die helpt om het eigen gedrag goed te keuren.

Het gedragsintentiemodel zegt wat over de relatie tussen attitude en gedrag.

Attitudes kunnen ook met motivatie in verband worden gebracht.

## Perceptie

Perceptie is het proces waarbij de waarnemer prikkels (stimuli) vanuit de omgeving selecteert, organiseert en interpreteert, zodat er een zinvol en betekenisvol beeld van de werkelijkheid ontstaat.

Perceptie kan heel snel gaan, soms te snel om er bewust iets van te merken. Bij subliminale perceptie worden prikkels zo snel aangeboden dat je ze niet opmerkt; ze blijven onder je waarnemingsdrempel, en toch heb je ze wel waargenomen en onbewust verwerkt.

Mensen maken bewust en onbewust een keuze uit de hoeveelheid informatie, die op hen afkomt. Wat de waarnemer selecteert uit de binnenkomende prikkels hangt af van:

- kenmerken van de prikkels;
- kenmerken van de waarnemer;
- kenmerken van de sociaal-culturele omgeving.

Ad 1. Het kunnen waarnemen van prikkels heeft te maken met de grenzen en mogelijkheden van onze zintuigen. Ook de intensiteit en het contrast tussen de prikkels spelen een rol. Herhaling van prikkels kan ook de aandacht trekken. Er kan ook een verzadiging (habituatie) van prikkels optreden waardoor je ze niet meer hoort. Andere prikkelkenmerken zijn beweging en de mate van nieuwheid.

Ad 2. Lichamelijke factoren als vermoeidheid en pijn spelen een grote rol. Daarnaast ook de psychische factoren. De selectie van prikkels worden mede bepaald door iemands persoonlijkheid, door leerprocessen, door motivatie en door waarden en attitudes. Ook spelen verwachtingen een rol bij perceptie.

Ad 3. Naast psychologische factoren spelen ook sociaal-psychologische en sociologische factoren mee bij de perceptie.

We ordenen de informatie die binnenkomt; we brengen structuur aan in onze waarneming. We zien een gezicht, niet de losse onderdelen. Bij het organiseren van de waarneming spelen wetmatigheden een rol die voor alle mensen gelden. Deze wetmatigheden zijn ondergebracht door Gestaltpsychologen. Zij wijzen op twee soorten groeperingen:

- figuur-achtergrondrelatie;
- Gestaltwetten.

Voorbeelden van Gestaltwetten zijn:

- de wet van de gelijkheid;
- de wet van de nabijheid;
- de wet van de goede voortgang;
- de wet van de geslotenheid.

Bij het waarnemen orden je niet alleen, je geeft er vaak gelijk een bepaalde betekenis aan. Bij het interpreteren van je waarneming spelen vele psychologische factoren een rol. Naast deze factoren spelen ook sociaal-psychologische en sociale factoren een rol.

Bij het waarnemen van mensen doe je aan categoriseren. Daarnaast geven we meestal nog een oordeel over hen, dit is stereotypering.

Oorzaken toeschrijven aan het gedrag van mensen noemt men het attributieproces.

## Communicatie

Communicatie betekent de overdracht van verbale en non-verbale boodschappen (informatie) tussen twee of meer personen. Zenders en ontvangers voorzien de informatie van een persoonlijke betekenis.

Verbale communicatie kan zowel mondeling als schriftelijk worden uitgewisseld. Non-verbale signalen zijn bijvoorbeeld gebaren, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking en oogcontact, geluiden (zuchten, snuiven) en stemgebruik. De normen voor gewenst gedrag liggen in verschillende culturen heel anders. Zo hebben Amerikanen een directe spreekstijl en Japanners een indirecte spreekstijl.

Gebruikelijk is het om bij het communicatieproces te spreken over een zender of bron, die een boodschap stuurt naar een ontvanger. De ontvanger kan aangeven dat zij de boodschap heeft ontvangen, zij geeft feedback. Tevens geeft zij aan hoe zij de boodschap heeft begrepen.

Bij interpersoonlijke communicatie is er een directe wisselwerking tussen mensen en is er een snelle, directe feedback mogelijk.

De term circulariteit wijst op het rondgaan van de communicatie: er ontbreken een duidelijk begin en een duidelijk eind aan de communicatie. Beide personen zijn bezig met zenden en ontvangen.

Wanneer mensen langer met elkaar omgaan ontstaat er een vast interactiepatroon. Dit is een serie gedragingen of uitingen die kenmerkend is voor de subgroep. Sociologen noemen duurzame interactiepatronen sociale relaties. Problemen in relatie kunnen onder meer te maken hebben met interpunctie. Letterlijk betekent interpunctie: scheiding der woorden door punten. Figuurlijk betekent het dat ieder mens 'de punt' anders zet; ieder mens heeft een andere kijk op de werkelijkheid. Wat de een als oorzaak ziet, ziet de ander als gevolg.

Veel misverstanden ontstaan door selectieve perceptie. Het is helaas onmogelijk om een boodschap van de ander letterlijk 100% goed te horen en ook voor 100% goed te begrijpen.

Diskwalificaties zijn tactieken die mensen gebruiken om zaken te verhullen, om niet direct aan te geven wat ze bedoelen. Het kan een meer of minder bewuste strategie zijn.

Bij communiceren komen geregeld misverstanden voor. Deze ontstaan door bijvoorbeeld: het negeren van informatie die strijdig is met onze kennis en attitudes;

- gebrek aan vertrouwen;
- machts- en statusproblemen;
- milieuverschillen en verschillen in cultuur.

Binnen de communicatietheorie gebruikt men i.p.v. het woord relatie meestal het woord betrekking. Dit begrip is wat 'neutraler' dan het begrip relatie.

Naast het inhouds- en betrekkningsniveau is bij communicatie ook de context belangrijk. Hierbij gaat het om de situatie, de maatschappelijke en historische context.

Iedere communicatie heeft een doel. Een boodschap als 'Zet die muziek eens wat zachter!' kan geanalyseerd worden met behulp van vier aspecten:

- zakelijke aspect: de boodschap bevat feiten, heeft een zakelijke inhoud;
- expressieve aspect: de zender geeft informatie over zichzelf;
- relationele aspect: de zender maakt duidelijk hoe ze de relatie ziet tussen haar en de anderen;
- appellerende aspect: het effect wat de zender wil bereiken is het zodanig beïnvloeden van de ander dat de muziek zachter gaat.

Communicatie is effectief, wanneer de ontvanger niet alleen begrijpt wat de zender bedoelt, maar ook de reactie laat zien waar de zender op gerekend heeft. De socioloog Pinto noemt vier voorwaarden waaraan communicatie moet voldoen om effectief te zijn:

- technische voorwaarde: men moet elkaar kunnen verstaan;
- cognitieve voorwaarde: je moet elkaar kunnen begrijpen;
- interpretatieve voorwaarde: ook al spreek je dezelfde taal, dan kun je begrippen en informatie heel anders interpreteren;

- affectieve voorwaarde: hierbij gaat het om het begrijpen welke emoties opgeroepen kunnen worden door bepaald gedrag te vertonen.

Metacommunicatie kun je zien als een vorm van expliciet feedback geven.

## Interpersoonlijke attractie

Sympathie is een algemene positieve attitude. Dit is bij vriendschap het geval. Liefde is wat anders. Hier spelen nog drie andere kenmerken een belangrijke rol:

- afhankelijkheid en gehechtheid;
- wederzijdse zorg;
- intimiteit.

Een belangrijke factor die van invloed is op het ontstaan van aantrekkingskracht is de ruimtelijke nabijheid. Mensen sluiten makkelijker vriendschap als zij regelmatig in elkaars nabijheid vertoeven. Er zijn natuurlijk nog meer factoren van invloed:

- ruimtelijke nabijheid;
- fysieke aantrekkelijkheid;
- overeenstemming in opvattingen;
- overeenkomst in sociale kenmerken.

Ad 1. Mensen die dicht bij elkaar wonen, kunnen elkaar makkelijker tegen het lijf lopen. Hier zie je ook vaak het blootstellingseffect.

Ad 2. Mensen met een mooi uiterlijk worden in het algemeen nogal gunstig beoordeeld. Thorndike sprak in 1920 al over het halo-effect, ook wel het uitstralingseffect genoemd: iemand die vriendelijk overkomt, beoordelen we als intelligent of betrouwbaar.

Ad 3. Je kunt je tot een ander aangetrokken voelen doordat je in veel opzichten elkaars mening deelt.

Ad 4. Mensen die met elkaar bevriend raken verschillen vaak weinig als het om sociale kenmerken gaat.

Andere factoren die een rol spelen bij attractie zijn:

- affectieve dimensie: je beoordeelt de ander in termen van warmte en sympathie;
- statusdimensie: je beoordeelt de capaciteiten van je collega.

## Groepsprocessen

Onder een groep verstaan we een begrensde eenheid van twee of meer personen die in bepaalde opzichten van elkaar afhankelijk zijn, gemeenschappelijke uitgangspunten (waarden) hebben en elkaar wederzijds beïnvloeden.

Belangrijke kenmerken van een (duurzame) groep, die sociaal-psychologen en sociologen onderscheiden zijn:

- directe interactie;
- gezamenlijke waarden;
- groepsstructuur.

Je kunt deel uitmaken van een groep. Voorbeelden hiervan zijn: kamerbewoners, rokers, verzekeringsadviseurs etc. Deze groeperingen kun je sociale categorieën noemen. Mensen die deel uitmaken van zo'n categorie hebben slechts een bepaald kenmerk gemeenschappelijk, zoals leeftijd, beroep, politieke voorkeur of vrijetijdsbesteding. In tegenstelling tot de groep ken je de meeste mensen van deze groepering niet, er is dus geen directe interactie.

Een andere soort groepering is de collectiviteit. Bij deze groepering is meer dan alleen een toevallig gezamenlijk kenmerk aanwezig. Denk aan bijvoorbeeld Greenpeace en Amnesty International. Binnen een collectiviteit zijn ook weer groepen te onderscheiden aangezien het vaak heel veel personen omvat.

De laatste soort sociale situatie is de 'togetherness'-situatie. In deze situatie is een aantal mensen tijdelijk bij elkaar. Bijvoorbeeld in de wachtkamer van de dokter.

Groepen kun je op verschillende manieren indelen. Dat kan bijvoorbeeld naar leeftijd, grootte en naar hun structuur. Soms gebruikt men de indeling formele en informele groepen:

In formele groepen weet ieder wat van haar verwacht wordt. De belangrijkste zaken zijn expliciet en formeel vastgelegd. Er is een duidelijk doel waar men naar streeft en de onderlinge structuur (taakverdeling, posities) is formeel vastgesteld. Denk bij een formele groep aan een afdeling in een bedrijf.

In informele groepen zijn deze zaken niet expliciet geregeld. Mensen kunnen wisselende posities en rollen hebben. Informele groepen ontstaan vaak door spontane interacties en door gemeenschappelijke interesses. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een voetbalclub.

Binnen een formele groep kan een informele groep ontstaan. Zo'n groep heeft andere belangen dan de formele groep. Deze kan bijvoorbeeld streven naar flexibele werktijden, terwijl de formele afdeling juist naar vaste werktijden streeft.

Verder wordt er door sociologen een onderscheid gemaakt tussen primaire en secundaire groepen:

- Primaire groepen zijn meer bepalend voor je basiswaarden en meest essentiële attitudes. Je voelt je vaak emotioneel zeer betrokken bij dit soort groepen; er is een persoonlijke binding. Denk bijvoorbeeld aan het gezin en de vriendengroep.
- Bij secundaire groepen is de persoonlijke binding veel minder sterk. Denk bijvoorbeeld aan het afdelingsteam, de commissie of de werkgroep.

Verder zijn er nog taakgerichte groepen, deze groepen hebben een duidelijke taak of doelstelling. En de relatiegerichte groepen, hier staan de sociale en emotionele behoeften en banden van de groepsleden centraal.

Mensen kunnen verschillende behoeften hebben. Zoals de behoefte aan:

- veiligheid en geborgenheid;
- invloed en macht;
- status en erkenning;
- zelfontplooiing.

Groepen kunnen in deze behoeften voorzien. De primaire groep 'gezin' kan bijvoorbeeld in de behoefte naar gezelligheid voorzien.

Sommige groepen zijn niet vrijwillig gekozen. Hiervoor geldt het profijtbeginsel. Dit houdt in dat je lid blijft van de groep als je van mening bent dat de voordelen sterk opwegen tegen de nadelen. Je hebt er belang bij om een bepaald doel te bereiken.

Een bijzondere groep is de referentiegroep. Deze dient als een vergelijkingspunt bij het vormen van bepaalde algemene of specifieke waarden of attitudes en het ontwikkelen van bepaalde gedragingen. Je hoeft niet per se lid te zijn van een referentiegroep. Belangrijke referentiegroepen zijn het gezin en de vriendengroep.

Het gezin heeft een sterke normatieve functie; er worden duidelijk gedragsnormen gesteld. Andere (secundaire) referentiegroepen verschaffen je aanvullende waarden, normen en opvattingen. Dit soort groepen hebben meestal een vergelijkende functie.

Naast de tot nu toe besproken positieve referentiegroepen bestaan er ook de negatieve referentiegroepen. Je vergelijkt jezelf met mensen uit deze groep en je gaat ze vervolgens tegen hen afzetten.

Een aspiratiegroep is een groep waar je graag lid van wilt zijn. Wanneer mensen zich gaan richten op deze groep noemt men dit anticiperende socialisatie.

Referentiefiguren kunnen overigens dezelfde functie hebben als de referentiegroepen. Voordat een groep ontstaat, wordt er door verschillende mensen een behoefte gevoeld die in de bestaande situatie niet vervuld wordt. Bij taakgerichte groepen zie je de volgende fasen van groepsontwikkeling:

- Testfase: bij nieuwe groepen ontstaat eerst de testfase. Men is voorzichtig, tast af. Men stelt vragen als: "Welke tijdsplanning is er?", en "Wie doen er de voorstellen?".
- Stormfase: de rollen en posities zijn verdeeld maar toch zijn er nog allerlei conflicten binnen de groep. Meninge lopen uiteen en er ontstaat weerstand tegen de leider.
- Normfase: na verloop van tijd is er een bepaald patroon ontstaan en de conflicten zijn opgelost. Er is meer openheid en acceptatie. Tevens is er gekozen voor een bepaalde communicatiestructuur. De groepsnormen zijn geheel ontwikkeld.
- Uitvoeringsfase: langzamerhand komt er energie vrij voor de uitvoering van de taak. Emoties spelen geen grote rol. Er is ook een goed werkklimaat.
- Oplosfase: de groep gaat uit elkaar, omdat de taak is afgerond. Soms gaat men een nieuw doel zoeken.

In een nieuwe groep, tijdens de oriëntatiefase, proberen mensen op verschillende manieren invloed te krijgen. Bales heeft een techniek ontwikkeld om de interacties tussen groepsleden tijdens vergaderingen te observeren en te analyseren. Hij noemt dit de Interactie Proces Analyse (IPA).

Bales gebruikt een interactieprofiel om de interactie goed in kaart te kunnen brengen. Bales heeft zulke profielen gebruikt om verschillende leiderschapstijlen te beschrijven.

Een groepsstructuur is een netwerk van mensen die een bepaalde positie innemen (binnen de groep) en onderling met elkaar verbonden zijn. Deze structuur kan zowel formeel als informeel zijn.

In de sociologische literatuur wordt vaak melding gemaakt van twee soorten posities, die je in kunt nemen:

- De verworven ('achieved') positie verkrijgt je door eigen inspanning;
- De toegewezen ('ascribed') positie verkrijgt je door geboorte.

Aan een positie zit altijd een bepaalde status gekoppeld. Deze status kan hoog of laag zijn, of hij ligt er tussen.

Aan een positie zitten rollen verbonden. Rollen zijn verwachtingen die mensen hebben over gedrag dat iemand in een bepaalde positie moet vertonen. Als je gedrag laat zien dat past bij je rol, vertoon je 'rolgedrag'. Naast groepsrollen bestaan er ook maatschappelijke rollen.

Wat rolgrenzen zijn, merk je als je ze overtreedt of anderen ze overtreden. Bijvoorbeeld een ober die bij je aan tafel komt zitten eten; dit is een voorbeeld van overtreding van de rolgrenzen.

Wanneer je vervreemdt van je rol is er sprake van roldistantie. De rol is maar 'buitenkant', je kunt je er eigenlijk niet mee identificeren.

Soms dringt een rol te diep door in je persoonlijkheid en heb je de neiging om altijd zo te reageren, ook als de situatie zich daar niet zo voor leent. We zouden dit kunnen aanduiden als rol-overidentificatie. Bijvoorbeeld de docent die ook vrienden alles wil leren en uitleggen, en de clown die nooit meer serieus kan praten.

Groepsleden met taakrollen zijn mensen die een leiderschapsfunctie uitoefenen, initiatieven nemen etc.. Mensen met relatiegerichte rollen letten meer op de sfeer in de groep.

Bij rolconflicten zijn er tegenstrijdige eisen of verwachtingen met betrekking tot de rollen, die iemand heeft of moet vertonen. Er bestaan twee soorten rolconflicten:

- interne rolconflicten: dit is een rolconflict binnen een positie;
- externe rolconflicten: dit is bijvoorbeeld de vrouw die actie voert tegen parkeren in de binnenstad maar werknemer is bij een bedrijf dat graag wil parkeren in de binnenstad.

Rolconflicten zijn niet altijd even makkelijk op te lossen. Je kan ermee leren leven en soms heeft het zin steun te zoeken bij mensen in dezelfde positie.

Ook rolonduidelijkheid kan spanning opleveren. Het is dan niet duidelijk welk gedrag men van jou verwacht (in die rol of positie).

Bij rolpatronen kun je denken aan de gevestigde ideeën in de maatschappij over de rollen van mannen en vrouwen. Een goed voorbeeld van rolwisseling is de huisman.

Een groepsnorm is een ongeschreven regel, waaraan de groepsleden zich dienen te houden. De groepsleden hebben dus bepaalde opvattingen over gewenst gedrag. Deze opvattingen en normen kunnen op verschillende manieren ontstaan:

- de normen worden afgeleid van algemene maatschappelijke normen;
- normen worden door groepsleden ingebracht of van buitenaf worden gestimuleerd;
- normen kunnen toevallig ontstaan.

Er zijn verschillende soorten normen:

- taaknormen: hierbij gaat het om regels die helpen om de taak (doel) die de groep heeft, zo goed mogelijk uit te voeren;
- omgangsnormen: dit zijn regels met betrekking tot het onderlinge contact tussen de groepsleden;
- normen m.b.t. mode: deze bepalen de grenzen voor het dragen van bepaalde kledingstukken, attributen, haarstijlen etc.

Groepsnormen kunnen blokkerend of stimulerend werken. De mate van samenhang binnen een groep noemt men ook wel cohesie.

Hieronder drie factoren die de cohesie kunnen beïnvloeden:

- pressie van buitenaf;
- een taak succesvol afronden;
- moeizaam verkregen lidmaatschap.



Een groep kan zowel een hoge als een lage cohesie hebben. Bij een hoge cohesie spreken we van een soort 'wij-gevoel'. Bij een lage cohesie is er bijna geen sprake van saamhorigheid.

## Leiderschap en leiding geven

Naast een formeel aangestelde leider kan er een informele leider zijn. Deze 'runt' de zaak in de praktijk, terwijl een ander op papier de leider is.

Je kunt leiderschap zien als een vorm van persoonlijke besturing. Bij leiding geven hoort nl. een gezicht.

Naast persoonlijke besturing is ook onpersoonlijke besturing mogelijk. Dit zijn bijvoorbeeld spelregels, verkeersborden en vaste procedures.

- Leiding geven is een sociaal proces, waarbij het gedrag van een individu of een groep beïnvloed wordt om een bepaald doel te bereiken in een specifieke situatie. Het effect van leiding geven wordt bepaald door:
- de eigenschappen, de houding en het gedrag van de leider;
- de eigenschappen, de verwachtingen, en de houdingen van degenen, die geleid worden, de 'volgers';
- de kenmerken van de situatie.

Groepsfuncties zijn gedragingen die bijdragen tot het bereiken van de gewenste resultaten of groepsdoelen. Iemand die in hoge mate voorziet in belangrijke groepsfuncties zal sneller een leider worden dan een ander groepslid.

Leidinggevendens zorgen voor het in stand houden van de groep.

Effectieve leiders of managers combineren vaak taakgerichte activiteiten met relatiegerichte gedragingen.

Als de groep sterk heterogeen is met betrekking van taakvolwassenheid, is het verstandig de stijl van leiding geven zoveel mogelijk aan te passen aan de individuele medewerkers. Iedere organisatie heeft een eigen binnenkant, een kenmerkende organisatiestructuur en -cultuur.

Interne en externe factoren kunnen leiden tot organisatieveranderingen.

De situationele-leiderschapstheorie geeft aan dat er niet een bepaalde leiderschapstijl is die in alle situaties geschikt is.

## Sociale beïnvloeding

Beïnvloeding kan direct en indirect plaatsvinden. Bij indirecte beïnvloeding zijn er geen duidelijke personen aan te wijzen die iemands attitudes of gedrag beïnvloeden. Dit is bij directe beïnvloeding wel het geval.

Er zijn twee belangrijke oorzaken van beïnvloeding:

- informatieafhankelijkheid: je hebt kennis of informatie nodig om een situatie te kunnen beïnvloeden, om je mening te vormen en beslissingen te nemen.
- effect-afhankelijkheid: je kunt je laten beïnvloeden door anderen omdat daar een bepaald effect of beloning tegenover staat.

Conformereren is een vorm van indirecte sociale beïnvloeding. Een andere definitie van conformeren is het toegeven aan een bepaalde norm van anderen zonder dat die anderen daarom expliciet verzoeken. Conformereren is vaak nuttig en maakt sociaal contact mogelijk. We conformeren sterker:

- wanneer we geen goede informatie hebben of ons niet deskundig voelen;
- wanneer de andere groepsleden het sterk eens met elkaar zijn, sterk op een lijn blijken te zitten;
- wanneer de groep heel belangrijk voor ons is, en wanneer de ander(en) vriendschap met ons gesloten heeft/hebben?

Sherrif was de eerste die in 1936 een onderzoek deed naar het tot stand komen van 'sociale normen'.

Bij sociale controle gaat het om allerlei vormen van sancties (beloningen en straffen) die ingezet worden om gedrag van individuen af te stemmen op belangrijke sociale normen en waarden. Sociale controle gaat afwijkend gedrag tegen.

Om invloed te kunnen uitoefenen heb je macht nodig. Macht is de kracht waarmee een partij de opvattingen, gevoelens en/of het gedrag van een andere partij kan beïnvloeden (Veen, 1991).

Uit deze definitie blijkt dat er altijd twee partijen zijn; macht is dus een relationeel begrip. Potentiële macht betekent dat iemand de mogelijkheid heeft om macht te gebruiken. Er zijn verschillende soorten van macht:

- dwang: iemand kan ons dwingen dingen te doen;
- gezag: hier wordt macht uitgeoefend die geaccepteerd is door de mindermachtige partij;
- manipulatie: de macht is dan onzichtbaar, er wordt gehandeld zonder medeweten van de betrokkenen.

Coöperatief machtsgebruik houdt in dat je naast de overtuigingskracht om iets te bereiken, probeert de samenwerking met de ander goed probeert te houden.

Mensen kunnen verschillende middelen gebruiken om anderen te beïnvloeden. Voorbeelden van deze middelen zijn:

- economische middelen: de mogelijkheid om extra salaris, bonussen en betere financiële middelen toe te kennen;
- fysieke middelen: de mogelijkheid om de ander met lichamelijke kracht te beïnvloeden;
- informatieele middelen: het beschikken over bepaalde kennis;
- deskundigheid: het beschikken over bepaalde (specialistische) kennis, ervaring en vaardigheden;
- relationele middelen: het vermogen om goede relaties met anderen te onderhouden en een prettige werksfeer te scheppen.

Vormen van indirecte controle zijn conformeren en sociale controle. Een vorm van directe controle is bijvoorbeeld gehoorzaamheid. Milgram begon in 1963 met zijn studies naar 'gehoorzaamheid'. Bij dit experiment was de ene persoon de 'leraar' en de ander de 'leerling'. Wanneer de leerling een fout maakte moest de leraar hem een schok geven, die wel opliep tot 450 volt. Uit deze test bleek hoeveel leerlingen bereid waren een schok van 450 volt te accepteren; er was dus erg veel ophef over dit experiment.

Hoe komen mensen zo gehoorzaam?

- machtigingsrelatie: je staat macht af aan de wetenschapper;
- impliciet contract: je hebt beloofd mee te werken aan het experiment;
- cognitieve herinterpretatie: je ziet jezelf als werktuig, de ander wordt ontdaan van alle menselijkheid;

Macht kan legitiem zijn: mensen ervaren de macht die ze over elkaar hebben als juist, rechtvaardig of vanzelfsprekend.

## Sociale relaties en sociale structuur

De sociale relatie is een duurzaam interactiepatroon tussen mensen in bepaalde posities. Voorbeelden zijn man-vrouw-relatie, de relatie tussen arts en patiënt en de relatie tussen koper en verkoper.

Bij het bestuderen van sociale relaties tussen mensen wordt gelet op de volgende zaken:

- sociale afstand: "Hoe intensief is de relatie?" en "In welke mate is het mogelijk elkaar te ontmoeten?";
- sociale integratie: "Is de relatie conflictueus of meer in harmonie?";
- sociale rang: "Is er een verschil in rangorde tussen de mensen te constateren?".

Tussen de bovenstaande drie zaken bestaat een zekere samenhang. Bijvoorbeeld naarmate de sociale afstand groter wordt, zal de sociale integratie kleiner worden.

De sociale structuur is een netwerk van mensen of groeperingen die een bepaalde positie innemen (binnen dat netwerk) en onderling met elkaar verbonden zijn.

Een groepering is een verzameling mensen die op een of andere manier is te onderscheiden van andere mensen.

Iedere persoon of groepering krijgt een positie binnen een sociale structuur. Aan elke positie zit een bepaalde status verbonden.

Om zicht te krijgen op bepaalde sociale structuren kunnen we gebruik maken van de volgende kenmerken:

- centrale en minder centrale posities: aan de ene positie is meer macht verbonden dan aan de andere;
- vaste relaties tussen de posities: tussen bekleders van bepaalde posities is meer interactie en communicatie mogelijk dan tussen bekleders van andere posities;
- verdeling van taken, rechten en plichten over de verschillende posities: als je gaat werken binnen een organisatie, dan zijn aan je positie taken verbonden die je moet uitvoeren;
- hiërarchisering van posities: elke groep, organisatie of samenleving kent een rangschikking van lage naar hoge posities;
- integratie van posities: het sociale systeem vormt een eenheid, wanneer de posities op elkaar betrokken zijn;
- mate van mobiliteit binnen de structuur: in traditionele samenlevingen bijvoorbeeld heersen er strikte regels m.b.t. de toegankelijkheid van de posities.

In een bureaucratische organisatie zijn de relaties die je met andere mensen hebt vaak onpersoonlijk, afstandelijk en hiërarchisch geregeld.

Naast een formele structuur, die in bijvoorbeeld een organisatieschema wordt duidelijk gemaakt, is er ook de informele structuur. Hier loopt de communicatie niet langs allemaal formele lijnen.

Bij het begrip 'functie' gaat het om een maatschappelijk verschijnsel (gedragspatroon, systeem) dat een positieve bijdrage levert aan het instandhouden van de maatschappij. Zo heeft het gezin een maatschappelijke functie en de politie de functie om gevaren te bestrijden. Naast deze manifeste functie heeft de politie ook een latente (of onbewuste functie): die is niet beoogd.

Een disfunctie is een maatschappelijk verschijnsel dat een negatieve uitwerking heeft op het voortbestaan van de samenleving.

Conclusie: gedrag patronen en cultuur bepalen vooral de sociale structuur. Wanneer de maatschappelijke cultuur verandert, zal de hele samenlevingsstructuur veranderen.

Materialisme: de visie dat ideeën en opvattingen slechts het produkt zijn van de materiële omstandigheden waaronder mensen leven.

Idealisme: de visie dat maatschappelijke verschijnselen en sociale verandering primair wordt bepaald door ideeën en opvattingen van mensen (De Jager & Mok, 1983).

Karl Marx (1818-1883) ziet de samenleving gekenmerkt door conflicten tussen de klasse van 'bezitters' en de klasse van 'niet-bezitters'. In zijn theorie staat dus de klassenstrijd centraal. Het symbolisch interactionisme is 'bedacht' door de sociologen Cooley en M.H. Head. Deze stroming benadrukt het wederzijdse sociale handelen.

De self-fulfilling prophecy is ook wel de zichzelf waarmakende voorspelling. Bij een self-destroying prophecy verandert de situatie doordat men die op een bepaalde manier interpreteert en zich daarnaar gedraagt.

## Cultuur en afwijkend gedrag

Onder de cultuur van een gemeenschap verstaan we de waarden en normen, collectieve opvattingen (attitudes) en vormen van gestandaardiseerd gedrag die algemeen aanvaard zijn binnen die gemeenschap. Deze waarden, normen, opvattingen en gedragingen kun je cultuurelementen noemen.

We onderscheiden vier cultuurelementen:

- waarden: hierbij gaat het om datgene wat (bijna) iedereen goed of juist vindt nastreeft;
- normen: deze zijn meestal gekoppeld aan waarden; normen zijn concrete gedragsregels, ze schrijven voor wat je hoort te doen en te laten;
- opvattingen: dit begrip kan eigenlijk samenvallen met het begrip attitude;
- vormen van gestandaardiseerd gedrag: vormen hiervan zijn gewoonten tradities en rituelen.

Een ideologie is een geheel aan opvattingen die binnen een groep leeft ter rechtvaardiging of legitimering van zaken of doelen die de groep nastreeft.

Instituties zijn regels, procedures, handelingen enz., die betrekking hebben op centrale aspecten van het leven. Bijvoorbeeld het huwelijk, de kerk en het onderwijs.

Via socialisaties worden mensen gestimuleerd om de cultuur van de groep, organisatie of maatschappij over te nemen en te internaliseren. Er zijn twee vormen van socialisatie:

- primaire socialisatie: dit geldt voor iedereen en vindt in eerste instantie plaats in het gezin;
- secundaire socialisatie: hier worden meer specifieke rollen aangeleerd.

Sociologen spreken van enculturatie wanneer er een cultuuroverdracht plaatsvindt bij mensen die nog geen eigen cultuur bezitten.

Wanneer je al een cultuur hebt en je neemt een nieuwe (latere) cultuur over, spreekt men van acculturatie.

Een Nederlander heeft een sterke vorm van individualisme, sterker dan in andere landen. Dit heeft bijvoorbeeld gezorgd voor het goede stelsel van sociale voorzieningen.

De subcultuur van een maatschappelijke groepering is in bepaalde opzichten afwijkend van de dominante algemene cultuur en in andere opzichten verwant met deze algemene cultuur. De subcultuur heeft unieke waarden, normen en opvattingen.

De perceptie van mensen wordt sterk bepaald door de cultuur of subcultuur.

De omgang tussen mensen van een verschillende cultuur wordt vaak belemmerd door ethnocentrisme. Bij ethnocentrisme gaat het om het centraal stellen van de eigen gewoontes en opvattingen van de groepering of subcultuur.

Binnen een organisatie ontstaat een eigen cultuur, die verschillend is van de cultuur in andere (vergelijkbare) organisaties. De cultuur die ontstaat is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de persoon van de leider of stichter, het soort werk en tal van andere factoren.

We spreken van afwijkend of deviant gedrag bij overtreding van de regels (normen) of waarden die gelden voor een groep, groepering of samenleving. Dit afwijkende gedrag kan per cultuur anders gedefinieerd worden.

Afwijkend gedrag kan vele functies hebben:

- afwijkend gedrag maakt een individu of groep ervan bewust welke normen belangrijk zijn voor de groep of samenleving;
- afwijkend gedrag kan de saamhorigheidsgevoelens binnen de groep versterken;
- afwijkend gedrag kan een verstoring binnen het systeem tot gevolg hebben.

Sociale vernieuwing binnen een samenleving kan ontstaan, doordat individuen of groepen erin slagen om nieuwe normen door te voeren.

Durkheim is een belangrijke voorloper van het functionalisme. Hij ziet de maatschappij als een 'morele orde'. Een functionalist beschouwt de samenleving als een organisch systeem, waarbij allerlei subsystemen een belangrijke functie kunnen hebben voor het geheel.

Merton komt tot de beschrijving van vier typen afwijkend gedrag:

- ritualisme: de legitieme middelen, als hard werken, sparen of studeren worden wel aanvaard, maar men houdt weinig of geen rekening met maatschappelijke doelen. Een voorbeeld van ritualistisch gedrag is het bureaucratisch afhandelen van zaken; de cliënt wordt een nummer in plaats van een individu die hulp moet krijgen;
- innovatie: vernieuwers aanvaarden wel de maatschappelijke doelen, maar kiezen andere middelen dan de legitieme. Bijvoorbeeld geld verkrijgen door zwart te gaan werken;
- terugtrekking: voorbeelden zijn zwervers of leden van een sekte;
- rebellie: rebellen kiezen voor alternatieve doelen en middelen, bijvoorbeeld extreem linkse of rechtse actiegroepen.

Aanhangers van het symbolisch interactionisme zien afwijkend gedrag als afhankelijk van de situatie en de interpretatie van anderen (en jezelf) van het gedrag. Reacties van anderen maken gedrag tot afwijkend gedrag.

Een speciale theorie die onder het symbolisch interactionisme te plaatsen is, is de etiketteringstheorie.

Wanneer je een stigma hebt gekregen ben je bij wijze van spreken getekend voor het leven.



## Sociale ongelijkheid

Sociale ongelijkheid is de ongelijke verdeling van schaarse, maatschappelijk gewaardeerde zaken, als kennis, banen, macht en bezit, over verschillende groeperingen van mensen, en de ongelijke waardering en behandeling van (groeperingen) mensen op grond van hun maatschappelijke positie.

Sociale stratificatie is het verticaal rangschikken van verschillende sociale lagen binnen een samenleving, zodanig dat mensen in een bepaalde laag een min of meer gelijke statuspositie innemen. Mensen in andere lagen nemen een positie in die met meer of minder status gepaard gaat. Stratificeren kan volgens vele criteria, bijvoorbeeld:

- economische factoren (klassen);
- macht en machtsmiddelen (bijvoorbeeld de elite);
- status en levensstijl (statusgroeperingen).

Een kastensamenleving vind je bijvoorbeeld in India. Hierbij is de belangrijkste bron de status. Het kastensysteem is een gesloten systeem, iedereen heeft een toegewezen positie. De vier hoofdkasten zijn priesters, militairen, veetelers en handelaren, en arbeiders. De groep die niet tot een kaste behoren zijn kastelozen oftewel de paria's.

Bij het begrip stand gaat het ook om een hiërarchische ordening van sociale lagen. Belangrijke zaken zijn afkomst en maatschappelijke positie. Dit kwam overigens voor vanaf de middeleeuwen tot aan de Franse Revolutie. Drie belangrijkste standen zijn adel, geestelijkheid en hogere burgerij.

Wanneer mensen binnen een groepering een ongeveer gelijke economische positie innemen, spreekt men van een klasse. Het begrip is ontstaan bij de opkomst van het industrialisme en kapitalisme. Een statusgroepering bestaat uit een verzameling mensen die een status hebben die ongeveer gelijk is. Statusgroepering is een meer 'neutrale' term voor klasse.

We spreken over statusinconsistentie wanneer iemand een positie heeft die bepaald wordt door factoren van zeer verschillend (tegenstrijdig) niveau.

De laatste tijd zie je steeds meer belangstelling voor de studie van de levensstijl van statusgroeperingen. Men onderzoekt deze levensstijl door middel van drie vragen:

- de vraag naar hun activiteiten;
- de vraag naar hun interesse;
- de vraag naar hun opinies.

Becker beschrijft vijf verschillende generaties:

- de vooroorlogse generatie: geboren tussen 1910 en 1929. Deze mensen hebben de crisis van de jaren dertig doorgemaakt;
- de stille generatie: geboren tussen 1930 en 1940. Ze wordt gekenmerkt door conventionele waarden en verder door een hoog arbeidsethos;
- de protestgeneratie: geboren tussen 1940 en 1955. Deze zijn gericht op zelfontplooiing. Bij deze generatie zitten veel 'baby-boomers';
- de verloren generatie: geboren tussen 1955 en 1970. Heeft weinig kansen gehad door de economische recessie. Wordt ook wel de generatie X genoemd;
- de nieuwe generatie: geboren na 1970. Bij deze groep is er sprake van een 'baby-bust'. In deze generatie komt jeugdcentrisme voor.

Sociale sluiting is het streven van groeperingen om voordelen en privileges te reserveren voor de eigen kring en anderen de toegang te belemmeren. Zo kan bijvoorbeeld een werkende jongere geen kansen krijgen op grond van zijn dialect, eetgewoonten en andere gedragingen.

Sociologen hebben verschillende visies op ongelijkheid:

- functionalisten: zij vinden dat er in de maatschappij consensus is over ongelijkheid; sociale ongelijkheid kan zowel een positieve als negatieve functie hebben;
- conflictsociologen: voor hen is de ongelijkheid onrechtvaardig.

Sociale mobiliteit is de verandering van positie in een sociale structuur. Verkrijgt men een positie min of meer gelijkwaardig aan de vorige, dan spreekt men van horizontale sociale mobiliteit. Van verticale sociale mobiliteit is sprake als men een niet-gelijkwaardige nieuwe positie verkrijgt (Van Doorn & Lammers).

We spreken van intergeneratie-mobiliteit wanneer het beroep van het 'kind' hoger of lager geplaatst kan worden dan het beroep van de ouder(s).

Intrageratie-mobiliteit is het stijgen of dalen op de maatschappelijke ladder tijdens het leven (de loopbaan) van een persoon (binnen één generatie dus).

## Sociale verandering

De samenleving kan in een aantal opzichten veranderen:

- het aantal leden vermindert of neemt toe;
- de leeftijdsopbouw verandert;
- het bezit en het inkomen kunnen anders verdeeld raken;
- de verhouding tussen werkenden en werklozen kan veranderen.

Naast de hierboven genoemde factoren bestaan er natuurlijk nog een heleboel anderen.

Door veranderingen in de onderlinge (machts)verhoudingen tussen mensen en tussen groeperingen gaan mensen anders met elkaar om.

In de westerse landen zien we al jarenlang een toenemende individualisering. Door de Industriële Revolutie is er een scheiding gekomen tussen het werken en het privé-leven. Individualisering heeft te maken met grotere zelfstandigheid, meer keuzevrijheid en een grotere eigen verantwoordelijkheid. Sommige mensen hebben het over een ik-tijdperk.

Bij vervreemding gaat het om het niet meer kunnen overzien van de maatschappelijke relevantie van het eigen handelen. Je kunt je handelen niet meer goed afstemmen op het handelen van anderen.

In tegenstelling tot vroeger heeft het gezin nu een koesterende functie. Je zou kunnen spreken van het emotioniseren van de relaties (Hoeksema, 1989).

Oorzaken van sociale veranderingen kunnen van binnenuit maar ook van buitenaf ontstaan. Een sociale beweging is een groepering van mensen met een gemeenschappelijke ideologie die ontwikkelingen in de maatschappij willen beïnvloeden. Men wil veranderingen die men belangrijk acht realiseren of tegenhouden. Het karakter van een beweging is vaak duurzaam en dynamisch.

Het ontstaan van sociale bewegingen heeft te maken met de ontwikkeling van de maatschappij. Denk bijvoorbeeld aan de industrialisatie en de opkomst van een groot proletariaat in de grote steden.

Het ontwikkelen van een collectieve identiteit is heel belangrijk, en niet alleen voor het actie voeren.

Er zijn verschillende soorten sociale bewegingen:

- een revolutionaire beweging als de Rote Armee Fraktion (RAF) in Duitsland;
- Jehova-getuigen, Hare Krishna en 'new age'-groepen.
- Een pressiegroep is een groep of groepering die invloed wil uitoefenen op het overheidsbeleid en/of op het beleid van andere maatschappelijke groeperingen. Men tracht doelen te realiseren vanuit eigen belangen of uitgangspunten die gemeenschappelijk gedeeld worden. Wanneer je een sociale beweging vergelijkt met een pressiegroep kom je tot de conclusie dat een sociale beweging meer omvattend is want een pressiegroep heeft concrete eisen en belangen.

## Disclaimer

Tenzij anders vermeld berust het copyright van de artikelen en de e-books bij de uitgever Ace! Management Partners. Niets van deze informatie mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd bestand of openbaar gemaakt, op welke wijze en in welke vorm dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de auteurs.

De gebruiker mag de informatie op het scherm bekijken en afdrucken voor persoonlijk gebruik. Hoewel de inhoud met de grootste zorgvuldigheid is samengesteld, zijn de auteur en de uitgever niet aansprakelijk voor fouten en of schade die uit het gebruik of de (gedeeltelijke) toepassing van de informatie, direct of indirect, het gevolg zou kunnen zijn. De artikelen, crash courses en managementmodellen zijn niet bedoeld als een advies. Ace! Management Partners kan immers niet beoordelen of toepassing van de informatie in uw organisatie en in uw specifieke situatie, verstandig is.

De informatie kan op elk moment zonder voorafgaande aankondiging gewijzigd worden.