

'U' nog steeds de norm?!

Onderzoek naar de keuze tussen 'u' en 'jij' bij zenders

01-07-2012

Universiteit Utrecht

Master Communicatiestudies

Yvette van Toorn

3611744

1^e begeleider Dr. F. Jansen

2^e begeleider Dr. D.M.L. Janssen



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Theoretisch kader	6
3.	Methode	11
3.1	Vooronderzoek	11
3.2	Materiaal	11
3.3	Ecologische Validiteit	13
3.4	Proefpersonen	13
3.5	Instrumentatie	13
3.5.1	Interpersonal Affect	14
3.5.2	Emotionele staat respondent	14
3.5.3	Message Attitude	14
3.6	Procedure	15
3.6.1	Scoren van ongemak	15
3.7	Design	17
4.	Resultaten	18
4.1	Betrouwbaarheid van de constructen	18
4.2	Scenario's	19
4.3	Algemene resultaten	19
4.3.1	Gebruik van 'u' of 'jij'	19
4.3.2	Resultaten op de constructen	19
4.3.3	Hoe erg twifelen respondenten?	21
4.3.4	De combinatie van twijfelscores	22
4.3.5	Welke rol spelen bekendheid van situatie en ontvanger bij keuze voor aanspreekvorm?	23
4.3.6	Wat is het verband tussen de getoonde twijfel en de zelfrapportage?	24
4.3.7	Twijfel versus losse vragen op constructen	24
5.	Conclusie & Discussie	25
6.	Literatuurlijst	27
	Bijlage I	29
	Bijlage II	30
	Bijlage III	32
	Bijlage IV	36

1. Inleiding

Grezel sloeg in 2002 in Onze Taal met zijn artikel 'U of jij: wat moet je nou? aanspreekvormen in Nederland en Vlaanderen' de spijker op zijn kop. Hij schreef in dit artikel over de twijfel die tutoyeren of vovsoyeren met zich meebrengt. Een alledaags verschijnsel, want iedereen vindt het wel eens lastig om een keuze tussen 'u' en 'jij' te maken. De verkeerde aanspreekvorm kiezen kan namelijk voor ongemakkelijke situaties in een interactie zorgen.

"Het aardige van de u/jij-problematiek is dat iedereen erover mee kan praten.

Elke taalgebruiker hapert weleens bij de keuze en weet ook waarom. Het heeft niet zozeer met gebrek aan taalbeheersing te maken, als wel met onzekerheid over de relatie tot de aangesprokene en de situatie van het moment. Ook al heeft de gedistingeerde directeur je gemoedelijk gevraagd hem maar te tutoyeren, het u is je mond uit voor je er erg in hebt." (Grezel, 2002, p.264)

Ook Geert Wilders en zijn PVV doen een duit in het zakje. Zij proberen een leidraad te geven voor het gebruik van de verschillende aanspreekvormen. De PVV zou graag zien dat 'u' weer de norm wordt. Op 30 november 2011 maakte de PVV het volgende bekend:

"Leerlingen zouden hun leraar of lerares niet meer met je of jij moeten aanspreken. De PVV zal bij de bespreking van de onderwijsbegroting in de Tweede Kamer een 'zeg-maar-meneer-Jansen-motie' indienen. Volgens PVV-Kamerlid Harm Beertema moet het gezag van de docent in de klas hersteld worden. Daarbij past volgens hem een professionele afstand tussen leraar en leerling. 'Je en jij zeggen en voornamen gebruiken is zo jaren zeventig. Het geeft veel leerlingen een volstrekt verkeerd beeld van de verhoudingen.'"¹

Een laatste voorbeeld met betrekking tot de 'u' en 'jij'-problematiek is rapper Ali B. Op de avond van 18 oktober 2006 was Ali B. te gast bij de talkshow van Jeroen Pauw en Paul Witteman (Pauw & Witteman). In diezelfde uitzending was ook toenmalig minister-president Jan Peter Balkenende aanwezig. Ten tijde van de uitzending werd de premier door Ali B. voortdurend aangesproken met 'je' en/of 'jij'. Na de uitzending kwamen de reacties zoals onderstaande binnen:²

¹<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2824/Politiek/article/detail/3057542/2011/11/30/PVV-dient-motie-in-leerling-moet-u-tegen-meneer-Jansen-zeggen.dhtml>

² Quotes afkomstig van <http://www.alib.nl/>

Ha die Ali,

Ik heb veel waardering voor wat je doet en hebt bereikt. Ik ben er ook van overtuigd dat je dit met de beste bedoeling doet. Was het echter zo moeilijk voor je om de MP met "U" aan te spreken of had hij niet jouw "respect"?

Beste Ali B Ik vind de teksten die U schrijft HEEL goed rakend. (...) Ik vind het heel jammer dat u geen U zegt tegen andere mensen. Het zou u namelijk meer recht doen. Ik wens u veel geluk en succes toe. Groeten Monique

Toch vond niet iedereen het onbeschoft dat Ali B. de premier aansprak met 'jij' en 'je'. Paul Witteman (die de premier wel met 'u' aansprak) schreef in VARA TV Magazine naar aanleiding van al de ophef rondom het optreden van Ali B. in de talkshow het volgende:

"Vrijwel alle boze reacties gingen over Ali B. , die de premier met 'je' en 'jou' aansprak. Daaraan had Balkenende zich nu weer niet gestoord. Waarschijnlijk vond hij het, net als wij, vrijmoedig en ook wel grappig dat de rapper zo weinig afstand hield tot de belangrijkste man van het land". (Witteman, 2006)

Ook minister-president president Jan Peter Balkenende gaf in een reactie aan dat hij geen probleem zag in de aanspreekvorm die rapper Ali B. koos in het gesprek met hem.

Deze voorbeelden laten zien dat een spreker zelf vaak al moeite heeft om een keuze te maken en dat het men daarnaast ook niet altijd gemakkelijk wordt gemaakt door de maatschappij. Dit heeft dan ook vooral te maken met de weinige leidraad die er is met betrekking tot de keuze voor aanspreekvorm. Vooral het voorbeeld aangaande Ali B. en minister-president Jan Peter Balkenende laat zien dat de twijfel misschien niet zozeer wordt bepaald vanuit de spreker, maar de twijfel die (al dan niet door de omgeving of door de spreker zelf) wordt opgelegd. Zo wordt er over het algemeen kinderen van kleins af aan geleerd om de grootouders aan te spreken met 'u'. Zo blijkt uit onderzoek van Van Zalk & Jansen (2004) dat jongeren een 'u-tekst' als even goed of zelfs hoger waarderen dan de 'je-tekst' en voelen de ouderen zich meer aangesproken door de 'je-tekst'.

In dit onderzoek staat dan ook de volgende onderzoeksvraag centraal:

Hoe meer men van een ander weet, des te makkelijker de keuze voor 'u' of 'jij'? Of beïnvloedt de relatie van de zender tot de ontvanger de keuze niet en is de norm nog altijd 'u'?

Als je vervolgens kijkt naar het voorval van Ali B. en minister-president Jan Peter Balkenende, de druk die voornamelijk opgelegd wordt door de omgeving en het onderzoek van Van Zalk e.a. (2004) waaruit blijkt dat ouderen zich meer aangesproken voelen door 'je', kan je het volgende afvragen: *In hoeverre blijkt uit het taalgedrag van een spreker dat hij/zij de keuze voor een aanspreekvorm als belastend ervaart? Of is er geen probleem en is de norm daadwerkelijk nog steeds 'u'?*

De regels en/of voorschriften met betrekking tot het gebruik van 'u' en 'jij', dus ontstaan er problemen. De u/jij-kwestie zal nooit helemaal verdwijnen wanneer er dus geen duidelijke regels zijn die voorschrijven wanneer welke aanspreekvorm gekozen dient te worden. Zolang er dus geen (duidelijke) regels voor zijn en iedereen daardoor voor zich bepaalt wanneer welke aanspreekvorm gebruikt wordt, zal deze keuze dus meer een gevoelskwestie blijven. Dit maakt deze keuze een spel tussen zender en ontvanger. Ook dit noemde Grezel in 2002:

“De meeste Nederlanders tussen de dertig en zestig worden tegenwoordig als aangesprokene voortdurend tussen u en jij heen en weer geslingerd. Bij de supermarkt krijg ik u als ik me geschoren heb, maar met stoppels ben ik 'jij'. U lijkt bedoeld voor het maat- en mantelpak, jij past bij de joggingbroek. Op mijn werk ben ik, ongeacht mijn voorkomen, 'jij' voor de collega's en 'u' voor het kantinepersoneel. Mijn studenten bedienen zich van beide.”

2. Theoretisch kader

Zoals eerder in de inleiding al is genoemd, wordt kinderen aangeleerd om ouderen aan te spreken met 'u'. Dit is daardoor dan ook al generaties lang de norm. Van Zalk & Jansen (2004) toonden in hun onderzoek echter aan dat ouderen in persuasieve teksten een voorkeur hadden voor 'je' als aanspreekvorm, in tegenstelling tot de jongeren die de persuasieve beeldschermtekst met 'u' als aanspreekvorm beter waardeerden. Dit was een replicatie van het onderzoek van Van Zalk uit 2002.

Onderzoek van Jansen (2011) gaf echter een ander beeld. Zo deed Jansen in 2011 onderzoek naar de waardering van 'u' of 'jij' in zakelijke e-mailinteractie tussen klant en klantenservice, hij vond hierbij geen effecten op aanspreekvorm. Dit betekent dat men de tekst met 'je' niet beter waardeerde dan de tekst met 'u' of andersom.

Jansen & Janssen (2005) zijn stellen dan ook dat het onduidelijk is óf er wel een verband bestaat tussen aanspreekvorm en waardering van een tekst door de ontvanger.

Historisch gezien is er al veel gebeurd met aanspreekvormen. Vermaas (2002) schrijft in zijn boek *Verandering in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m twintigste eeuw* dat de aanspreekvormen 'u' en 'jij' zowel qua vorm als betekenis een grote transformatie hebben ondergaan. Zo waren er in de dertiende eeuw twee algemene aanspreekvormen *du* en *ghi*, *du* voor enkelvoud en *ghi* in het meervoud. Maar naarmate de eeuwen vorderen was er een afname van *du* en een toename van *ghi* merkbaar. Uiteindelijk bleek *du* helemaal te verdwijnen en kreeg *ghi* een algemene functie. Gedurende de Renaissance transformeerde *ghi* naar 'je', maar al in de zeventiende eeuw moest dat plaats maken voor 'u'. Als laatste stelt Vermaas (2002) dat uit de literatuur blijkt dat 'u' pas echt werd gebruikt vanaf de negentiende eeuw.

Aan het eind van de negentiende eeuw schijnt de aanspreekvorm 'je' en/of 'jij' pas in heel Nederland te zijn doorgedrongen (Vermaas, 2002, p. 52). *Gij* werd gebruikt tegen onbekenden en *je* voor familie en vrienden. Vervolgens ontstond er in de meervoudsvorm *jelui* en *jullie*.

Aan het begin van de twintigste eeuw is een duidelijk schifting te zien in het gebruik van 'u' en 'jij'. Vanaf dan wordt 'u' gebruikt voor hoger geplaatsten en 'jij' voor lager geplaatsten.

In de jaren '60 en '70 komen de eerste signalen van onvrede over het onderscheid tussen 'u' en 'jij' met betrekking tot rangen en standen als in die tijd het verschil tussen rangen, standen en klassen ook minder wordt.

Daarna zie je dat 'u' van norm naar het kiezen van 'u' als een middel om een bepaalde afstand te creëren tussen zender en ontvanger en niet zozeer betrekking heeft op rangen, standen en klassen.

De 'je'-vorm zou vooral worden gebruikt wanneer de afstand tussen zender en ontvanger juist klein is, of kleiner gemaakt wordt. Het boek de Algemene Nederlandsche Spraakkunst (druk 1997) stelt het volgende over het gebruik van 'u' en 'je':

“Het gebruik van je- dan wel u-vormen hangt af van de verhouding die er bestaat tussen spreker en de toegesprokene. De je- en u-vormen zijn complementair: voor sommige categorieën van toegesprokenen gebruikt men, mede afhankelijk van de omstandigheden, de eerste, voor andere de tweede.” (Algemene Nederlandsche Spraakkunst in: Vermaas, 2002, p.63)

Ook Van den Toorn (1984) heeft onderzocht dat 'u' van een beleefdheidsvorm is getransformeerd naar een vorm die gebruikt wordt om afstand te scheppen. Men gebruikt 'u' volgens Van den Toorn tegen een onbekende, iemand die geen naaste is van de zender. Naast voursvoyeren heeft Van den Toorn ook onderzoek gedaan naar tutoyeren. Van den Toorn stelt dat 'jij' dient als een onverhulde vorm van tutoyeren en dat men 'je' gebruikt in gevallen waarin de zender zich onzeker voelt.

Bijvoorbeeld in het geval dat de ontvanger een onbekende van de zender is.

Ook Grezel (2002) stelt dit:

“Wie geen 'u' of 'jij' wil zeggen, kan zijn toevlucht nemen tot het lichtvoetige 'je'. Dat is een voornaamwoord met twee gezichten. Het kan de onbeklemtoonde vorm van het zware 'jij' zijn, maar evengoed het prettige alternatief voor men. In die laatste gedaante heeft dit 'allemans-je' enorm opgang gemaakt.”

In theorie is het heel simpel, de zender van een boodschap moet een lexicale keuze maken. Hij spreekt de ontvanger van de boodschap aan met 'u' of 'je/jij'. Echter blijkt dit in de praktijk niet zo makkelijk. Een reden waarom deze keuze vaak moeilijk is, is omdat één van deze vormen verwijzen, weerspiegelen of creëren wat de *relatie* van de zender tot de aangesproken persoon is (Jansen, Janssen & De Pater, 2008).

Voorgaand onderzoek over aanspreekvormen gaf wisselende resultaten, in de meeste onderzoeken stond daarin veelal de rol van de lezer of luisteraar centraal (Jansen, 2011). Maar naast onderzoek naar de waardering van 'u' en 'je/jij' in schriftelijke communicatie is er ook onderzoek gedaan naar de waardering van aanspreekvorm monologische gesproken taal. Middelkoop (2007) heeft in haar masterscriptie onderzoek gedaan naar aanspreekvormen in gemanipuleerde Tell Sell-reclames.

Hierbij werden respondenten filmpjes van Tell Sell laten zien, filmpjes waarbij respondenten met 'u'

werden aangesproken en filmpjes waarbij respondenten met 'jij' werden aangesproken. Ook hier werden geen hoofdeffecten gevonden op waardering van aanspreekvorm. De ontvanger van de reclame had hier geen voorkeur voor aanspreekvorm.

Er is weinig tot geen onderzoek bekend waarin de spreker centraal staat, in onderzoek naar aanspreekvorm staat veelal de ontvanger centraal. In dit onderzoek zal er dan ook gekeken worden naar de rol van de zender bij de keuze en eventuele twijfel bij het kiezen van een aanspreekvorm. Is het zo dat het probleem met 'u' en 'jij' niet bij de ontvanger van informatie ligt, maar juist bij de zender van deze informatie? Daarnaast zal in dit onderzoek gesproken taal centraal staan.

Waarom is gesproken taal zo interessant? In tegenstelling tot geschreven taal komt er bij gesproken taal meer naar voren van de vaardigheden, oprechtheid en emotionele betrokkenheid van de zender. Sprekers hebben namelijk minder tijd om hun boodschap te genereren, te formuleren en te articuleren (Levelt, 1989). Crystal (2001; in Jansen & Janssen, 2011) legt dat mooi uit door te stellen dat gesproken en geschreven boodschappen elkaars tegenovergestelde zijn. De meest fundamentele reden daarvoor is dat gesproken boodschappen tijdgebonden zijn en geschreven boodschappen ruimtegebonden.

Wat Crystal (2001) daarmee bedoelt, is dat wanneer een spreker een fout opmerkt in het gesprokene hij deze kan corrigeren, maar dat de zender nooit een gedeelte van de boodschap zoals deze is uitgesproken kan verwijderen. Dit betekent dat zenders van gesproken boodschappen onvloeiende en imperfecte boodschappen genereren. Jansen e.a. (2011) beweren aan de hand van Crystal (2001) dat door middel van deze onvloeiendheden en imperfectie van de boodschap er kansen zijn dat deze boodschap allerlei soorten sporen kan bevatten van de zender zijn of haar persoonlijke moeilijkheden tijdens het brengen van de boodschap.

Daarentegen kunnen zenders van geschreven boodschappen perfect gegenereerde brieven, e-mails, columns en artikelen de wereld in brengen, omdat hierbij de mogelijkheid bestaat om over het geschrevene na te denken, te heroverwegen en te herschrijven.

Zoals Jansen e.a. (2008) eerder terecht aantekent, weerspiegelt of creëert de keuze voor een aanspreekvorm direct wat de relatie van de zender tot de aangesproken persoon is. Maar daarnaast kan de relatie van de zender tot de aangesproken persoon ook bepalen welke aanspreekvorm er wordt gebruikt. Jansen (2007) heeft onderzoek gedaan naar de waardering van teksten met betrekking tot machtsafstand. Uit dit onderzoek blijkt dat proefpersonen die hoog scoorden op de dimensie van machtsafstand een significant hogere waardering hadden voor de u-tekst. Daarentegen hadden de respondenten die laag scoorden op de machtsafstand-dimensie een significant hogere

waardering voor de je-tekst. Een goede verklaring hiervoor zou zijn dat de respondenten die hoog scoorden op de dimensie van machtsverhouding zich bewuster zijn van de relatie van hen tot de schrijver. De respondenten die laag scoorden op de dimensie van machtsverhouding zouden de afstand van hen tot de schrijver als minder ervaren.

Dit leidt dan ook tot de volgende hypothese (H1): Wanneer de zender een duidelijk beeld heeft van de situatie en de ontvanger zal deze niet twijfelen bij de keuze tussen 'u' en 'jij' en een eenduidige keuze maken.

Een vraag die je zo kunnen stellen naar aanleiding van wat Jansen e.a. (2008) en Jansen (2007) in voorgaande alinea stellen over het bewustzijn van de zender ten opzichte van de ontvanger, waarop bovenstaande hypothese is gebaseerd, is wat er gebeurt op het moment dat de zender geen duidelijk beeld heeft van de ontvanger. Uit deze vraag is op basis van bovenstaande theorie een tweede hypothese geformuleerd.

H2: Wanneer de zender weinig informatie heeft over de ontvanger van de informatie zal deze meer tekenen van twijfel vertonen met betrekking tot de keuze tussen 'u' en 'jij'.

Jansen e.a. (2008) en Jansen (2007) stellen dat machtsverhouding en/of afstand tot de ontvanger kan meespelen bij de keuze welke aanspreekvorm een zender zal gebruiken. Ook de 'politeness theory' van Brown & Levinson (1987) speelt een rol in dit keuzeprocess. Er bestaan verschillende synoniemen en betekenissen van 'politeness', ofwel beleefdheid. Mills (2003) geeft een duidelijke beschrijving van het begrip beleefdheid, namelijk: *Beleefdheid is de uitdrukking van de spreker, zijn of haar intentie om te verzachten of verlichten van 'face threats' als gevolg van 'face threatening acts' jegens een de ander* (p.6).

De 'politeness theory' van Brown en Levinson maakt onderscheid tussen een *positive face* en een *negative face*. Bij een positive face gaat het om het feit dat iedereen zich gewaardeerd wil voelen door de ander. Bij negative face gaat het om ieders wens om ongehinderd te kunnen acteren. Deze twee 'faces' lijken dus in het gedrang te komen wanneer je een keuze moet maken welke aanspreekvorm te gebruiken. Bij positive face wil je jezelf gewaardeerd voelen door de ander, wanneer je een verkeerde keuze maakt wat betreft aanspreekvorm kan dit je positive face schaden. Daarnaast maken de eventuele moeilijkheden en onzekerheden inbreuk op iemands negative face doordat de zender dan beperkt is in zijn wens om ongehinderd te kunnen acteren. Hier wordt ook rekening mee gehouden wanneer men een keuze maakt tussen 'u' en 'jij' en speelt politeness theory van Brown en Levinson (1987) dus een rol.

Hoewel er op het gebied van aanspreekvormen veel onderzoek is gedaan, zijn de resultaten niet eenduidig. Daarnaast is te zien dat veel van dit onderzoek zich heeft gericht op de tekstuele communicatie. Jansen (2011, p.33) stelt in zijn masterscriptie dan ook dat in zowel zijn onderzoek als in voorgaand onderzoek veelal de rol van de lezer bij geschreven taal of luisteraar bij gesproken taal centraal staat. Het is echter mogelijk dat de aanspreekvorm vooral een probleem is van de schrijver of spreker. Het maakt mensen nauwelijks uit hoe ze worden aangesproken, maar wel hoe ze zelf een ander moeten aanspreken. Men vindt het blijkbaar moeilijk om een keuze te maken tussen 'u' of 'je'. Het is zoals Grezel (2002) in zijn artikel in *Onze Taal* stelt: er is sprake van 'onzekerheid over de relatie tot de aangesprokene en de situatie van het moment'.

Kun je uit al het bovenstaande dan concluderen dat de beschreven u/jij-kwestie een kwestie is die gebaseerd is op emotie? In de zoektocht om de vinger op deze emotie te leggen staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Hoe meer men van een ander weet, des te makkelijker de keuze voor 'u' of 'jij'? Of beïnvloedt de relatie van de zender tot de ontvanger de keuze niet en is de norm nog altijd 'u'?*

3. Methode

3.1 Vooronderzoek

Om de onderzoeksvraag *Hoe meer men van een ander weet, des te makkelijker de keuze voor 'u' of 'jij'?* Of beïnvloedt de relatie van de zender tot de ontvanger de keuze niet en is de norm nog altijd 'u'? te onderzoeken is er eerst een beeld nodig van wanneer er problemen ontstaan met u en jij. Hiervoor zijn er oriënterende gesprekken gevoerd met vrienden, familie, collega's en studiegenoten. Doel van deze gesprekken was om in het kort te achterhalen wanneer men problemen ervaart met de keuze voor een aanspreekvorm. De vragen zijn in trechtersvorm gesteld, zodat niet gelijk duidelijk was wat het doel van de vragen en op deze manier sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. Voor deze oriënterende gesprekken is geen eis gesteld aan de leeftijd. Zowel jong als oud is gevraagd naar zijn of haar mening. Naar aanleiding van deze oriënterende gesprekken is een lijst met een zevental 'problemen' opgesteld waar men tegenaan loopt met betrekking tot het gebruik van u en/of jij. De complete lijst met de zevental probleemstellingen is te vinden in voorbeeld I.

Wat betreft het jij-gebruik bleken de oriënterende gesprekken eenduidig te zijn. Iedereen gaf aan dat mensen in de persoonlijke sfeer aangesproken werden met jij of je. Of dat nu de buurman was of een collega, de aanspreekvorm bleek altijd jij/je te zijn.

Voor het u-gebruik bleek dat anders te liggen. Het lijstje dat voortkwam uit de oriënterende gesprekken bleek voor een gedeelte overeen te komen met het lijstje dat Grezel (2002) geeft voor situaties waarin het duidelijk 'u' zou moeten zijn. In de praktijk bleek dit niet zo overduidelijk te zijn.

Situatie	Voorbeeld
Zakelijk	(externen of hooggeplaatsten)
Onbekenden	(op verjaardagen of op straat)
Ouderen	(leeftijd opa's en oma's)
Leraren	
'Eerste ontmoetingen'	
Bedienend personeel	
Gezaghebbenden	(politie/huisarts/artsen in het ziekenhuis)

Voorbeeld I. Lijst met probleemsituaties

3.2 Materiaal

De lijst zoals hierboven beschreven is een leidraad geworden voor het uitwerken van een achttal scenario's. Aan de hand van deze scenario's zullen proefpersonen een voicemail inspreken. Dit lijkt op de discourse completion test die in vele onderzoeken gebruikt wordt, waarbij respondenten een verhaal of vraag krijgen die moet worden afgemaakt (Billmyer & Varghese, 2000). In dit onderzoek

zal de respondent een taak moeten afmaken door middel van mondelinge communicatie. Op deze manier hebben de respondenten minder tijd om na te denken welke keuze er gemaakt moet worden. Bij schrijvende communicatie kan een respondent langer nadenken en ook nog aanpassingen doen in wat hij of zij heeft opgeschreven (Crystal, 2001). Dit kan niet bij een voicemail. Daarnaast is voicemail eenrichtingsverkeer, waardoor de invloeden en reacties die voortkomen uit meerzijdige communicatie, zoals non-verbale communicatie, kunnen worden uitgesloten.

Er is gekozen voor acht scenario's op basis van de probleemsituaties uit de lijst die in voorbeeld I te zien is (tevens te vinden in bijlage I). Er zijn vier scenario's opgesteld waarin respondenten de voicemail van iemand moeten inspreken. Voor deze vier scenario's is er een moeilijke en een makkelijke versie, een versie waarbij weinig informatie over de ontvanger wordt gegeven en een versie waarbij veel informatie over de ontvanger wordt gegeven. Dit brengt het totaal op acht scenario's. Een makkelijk scenario laat de leeftijd of een situatie waarin een persoon zich bevindt doorschemeren. Dit moet er voor zorgen dat de respondent sneller een keuze zal maken tussen 'u' en 'jij'. Bij het moeilijke scenario zal de respondent meer twijfelen over de persoon en dus twijfelen over de keuze tussen 'u' en 'jij'. Een voorbeeld van een makkelijk scenario is:

“Bij de uitgang van de supermarkt heeft de vorige klant een bos met sleutels laten vallen. Aan de sleutelbos zit een sleutelhanger zit met een grote 40 erop, een telefoonnummer en een achternaam, en een foto met een jongetje van ongeveer 12. De eigenaar zal die sleutels zeker missen. Misschien zit er wel een kleine beloning in! Bel het telefoonnummer om te vertellen dat de sleutels terecht zijn en af te spreken hoe ze bij hun rechtmatige eigenaar terug kunnen komen. Denk aan de eventuele beloning. De eigenaar neemt de telefoon niet op, dus spreek de voicemail in.”

Een voorbeeld van een moeilijk scenario:

“Bij de uitgang van de supermarkt is een bos met sleutels gevonden waaraan een sleutelhanger zit met telefoonnummer en naam. De eigenaar zal die sleutels zeker missen. Misschien zit er wel een kleine beloning in!

Bel het telefoonnummer om te vertellen dat de sleutels terecht zijn en af te spreken hoe ze bij hun rechtmatige eigenaar terug kunnen komen. Denk aan de eventuele beloning. De eigenaar neemt de telefoon niet op, dus spreek de voicemail in.”

De rest van de scenario's is te vinden in bijlage II.

3.3 Ecologische validiteit

De voicemail zal worden ingesproken in een echte telefoon om zo veel mogelijk de ecologische validiteit te waarborgen. Dit gebeurt door middel van een spraakopname-programma op mijn telefoon. Dit programma zal zonder de introductie van de persoon klinken, de introductie van de voicemail-eigenaar heeft al in het scenario plaatsgevonden. Ook is er geen pieptoon te horen zijn alvorens de respondent begint met zijn voicemail.

3.4 Proefpersonen

Aan dit onderzoek namen 40 respondenten deel (N=40), zij spraken allen twee voicemails in wat het totaal op 80 voicemails brengt. De verdeling van mannen en vrouwen in dit onderzoek was bijna gelijk. Aan dit onderzoek namen 19 mannen deel (N=19), dit was 47,5% en 21 vrouwen, wat een percentage van 52,5 vertegenwoordigden.

De gemiddelde leeftijd in dit onderzoek was 29,75 jaar. De jongste respondent was 15 jaar en de oudste respondent 70 jaar. Daarnaast was de ruime meerderheid van de respondenten hoogopgeleid, zo had 60% een HBO of WO-opleiding achter de rug, of was daar nog meer bezig. Slechts 7,6% van de respondenten had alleen middelbaar onderwijs gevolgd, of was daar nog mee bezig.

Tenslotte wijzen chikwadraattoetsen uit dat de geslacht ($X^2 (1) = 7.02; p= 0.01$), leeftijd ($X^2 (23) = 140; p= 0.01$) en opleidingsniveau ($X^2 (5) = 24.99; p= 0.01$) gelijkmatig over de condities verdeeld zijn. Het is daardoor niet nodig om in het verdere onderzoek rekening te houden, of onderscheid te maken tussen deze variabelen.

3.5 Instrumentatie

Na het inspreken van de voicemail zal de respondent een vragenlijst invullen. Deze vragenlijst bevatte in totaal 13 vragen. Omdat de totale taak van de respondent bestond uit het lezen van twee scenario's en het inspreken van twee voicemails, is dezelfde vragenlijst na het inspreken van de tweede voicemail herhaald. en deze zullen worden herhaald na het inspreken van de tweede voicemail.

Zoals in de inleiding en in het theoretisch kader is gesteld, is de keuze van aanspreekvorm een wisselwerking tussen zender en ontvanger en kan de keuze voor aanspreekvorm om verschillende redenen voor ongemak zorgen. Aan de hand van drie afhankelijke variabelen is in dit onderzoek geprobeerd te achterhalen waar dit ongemak vandaan komt. De drie afhankelijke variabelen die in dit onderzoek centraal staan zullen in 3.5.2, 3.5.3. en 3.5.4. aan bod komen.

3.5.1. Interpersonal affect

Interpersonal affect is de afhankelijke variabele die de affectie van de respondent (de zender) met degene die de respondent moet bellen (de ontvanger) gebeld moet worden meet. Interpersonal affect is een construct van vragen die gebaseerd zijn op het construct zoals dat is opgesteld in Mottet, Beebe, Raffled & Pausel (2004).

De respondent vult op een zevenpunts Likert-schaal in hoe zij over de stelling “*bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...*” denken. Het construct bestond uit vijf van zulk soort vragen waarbij alleen de antwoordopties steeds verschilden. Zo waren er bijvoorbeeld antwoordopties als *goed* en *slecht* en *aardig* en *onaardig*. Dit construct heeft aangetoond eendimensionaal te zijn en een goede interne consistentie te behalen (Mottet, 2002, in: Mottet e.a., 2004). Een voorbeeld van een vraag bij interpersonal affect is hieronder te zien.

Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...	
Aardig	0 0 0 0 0 0 0 Onaardig

Voorbeeld II. Vraag met betrekking tot interpersonal affect

3.5.2. Emotionele staat respondent

Naast vragen met betrekking tot het interpersonal affect is het ook van belang vast te stellen hoe de respondent zich voelt bij het inspreken van voicemail. Op deze manier kan er gekeken worden of de respondent zich bijvoorbeeld zenuwachtig voelt. Daarom zijn er aan de vragenlijst drie vragen toegevoegd die antwoord moeten geven op deze vraag. Ook deze vragen zijn beantwoord op een zevenpunts Likert-schaal. Een voorbeeld van een vraag met betrekking tot de emotionele staat van de respondent is hieronder te vinden. De vragen in dit construct zijn zelf ontworpen.

Als ik een bericht als deze moet inspreken ben/word ik ...	
Niet zenuwachtig	1 2 3 4 5 6 7 Zenuwachtig

Voorbeeld III. Vraag met betrekking tot emotionele staat

3.5.3. Message attitude

Message attitude is de afhankelijke conditie die meet wat de attitude van de respondent is ten opzichte van de taak en/of de persoon in het scenario. Deze vragen zijn gebaseerd op het construct die is opgesteld door McCroskey en Richmond (1989), de zogeheten Generalized Attitude Scale. Deze meetmethode kan gebruikt worden voor elke attitudevraag, als evaluatie van een algemeen idee (McCroskey e.a., 1989). Deze schaal heeft zijn waarde al bewezen in vele onderzoeken en een alpha tussen de .85 en .95 is onder de meeste omstandigheden te verwachten. Een voorbeeld van een

vraag op de Generalized Attitude Scale is hieronder te vinden. De totale vragenlijst is terug te vinden in bijlage III.

Het inspreken van zo'n bericht geeft me ...		
Geen goed gevoel	0 0 0 0 0 0	Heel goed gevoel

Voorbeeld IV. Vraag Generalized Attitude Scale

3.6 Procedure

De respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek kwamen veelal uit mijn omgeving. Zo heb ik familieleden, vrienden, buurtbewoners en collega's gevraagd mee te werken. De letterlijke instructie aan de respondenten is terug te vinden in bijlage III, bij de totale vragenlijst.

Na het lezen van de instructie begonnen de respondenten het onderzoek met een drietal demografische vragen met betrekking tot leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Vervolgens vulden de respondenten na ieder scenario, inclusief voicemail, de vragenlijst in.

Voor het eerste scenario werd de respondent random toegewezen aan één van de twee condities (moeilijk of makkelijk). Het tweede scenario kwam uit de tegenovergestelde conditie. Een respondent die bij het eerste scenario is toegewezen werd aan de 'makkelijke groep', kreeg bij het tweede scenario de 'moeilijke taak' en vice versa. Dit om volgorde-effecten uit te sluiten. De scenario's zijn in dit onderzoek de onafhankelijke variabelen.

3.6.1. Scoren van ongemak

Om de hypothese *wanneer de zender een duidelijk beeld heeft van de situatie en de ontvanger zal deze niet twijfelen bij de keuze tussen 'u' en 'jij'* goed te kunnen beantwoorden, moet er rekening gehouden worden met signalen van ongemak of twijfel bij de zender. De signalen die dit ongemak of twijfel met zich mee brengt zijn echter niet te meten door middel van een vragenlijst of het gestructureerde interview. Daarom zijn de voicemailberichten die werden ingesproken getranscribeerd. Hiermee zijn de signalen van ongemak of twijfel duidelijker zichtbaar.

De signalen van ongemak en twijfel die gebruikt werden in dit onderzoek moesten aan drie voorwaarden voldoen. Ten eerste moest het signaal duidelijk hoorbaar zijn, er mocht niet getwijfeld kunnen worden aan het feit of het er wel of niet was. Ten tweede moest het logisch te beredeneren zijn dat dit een signaal zou zijn van twijfel. Als laatste moest het signaal voldoen aan het feit dat het makkelijk te herleiden zou zijn, een leek zou moeten snappen wat er bedoeld wordt.

De signalen waar in dit onderzoek voor gekozen is, zijn *enclise* (of wel: een enclitisch woord), *zachtheid waarmee de aanspreekvorm wordt uitgesproken* (zachtheid), *snelheid waarmee aanspreekvorm wordt uitgesproken* (snelheid) en als laatste *pauze* (zowel gevuld, als ongevuld). Enclise, zachtheid en snelheid worden gezien als tekenen van ongemak. Pauze wordt daarentegen gezien als een vorm van twijfel bij de zender.

Enclitisch is het fenomeen dat een woord, in het geval van dit onderzoek de aanspreekvorm, wordt uitgesproken alsof het een deel is van het woord ervoor³. Een mooi voorbeeld dat daar wordt gegeven is *kepputal* als vervorming van *ik heb het al*.

Zachtheid, hierbij gaat het om het volume waarmee de aanspreekvorm wordt uitgesproken. Is deze opzettelijk zachter dan de rest van de zin?

Snelheid spreekt voor zich, wordt de aanspreek vorm sneller, haast overgeslagen, uitgesproken door de respondent?

Pauze. Hierbij gaat het om twee verschillende soorten pauzes. Een gevulde pauze is een pauze waarbij 'ehm', 'eehhh' en 'hmm' en andere geluiden worden gebruikt (Maclay & Osgood, 1959 in: Brennan & Williams, 1995). Met gevulde pauzes kan ook worden bedoeld dat een woord wordt uitgerekt. En daarnaast zijn er ook de ongevlude pauzes, waar een stilte wordt gelaten. Dit beide moet dan gebeuren voordat de aanspreekvorm genoemd wordt.

Het scoren van twijfel gebeurde aan de hand van een 'strafpuntensysteem', waarbij aan de respondent strafpunten werden gegeven wanneer hij of zij voldeed aan een of meerdere signalen van ongemak of twijfel zoals hierboven beschreven. Er werd één strafpunt toegekend aan de respondent wanneer hij of zij één signaal van twijfel of ongemak tentoonstelde, hoe meer signalen, des te meer strafpunten. Hoe meer punten een respondent scoorde, hoe meer ongemak of twijfel er waar te nemen was in het voicemailbericht dat is ingesproken aan de hand van één van de scenario's.

Er werd bij het scoren van twijfel bij de aanspreekvorm gekozen voor de eerste aanspreekvorm in het middendeel van de voicemail. Dit omdat de opening en de afsluiting redelijk standaard zinnen zijn en daardoor in het middendeel de meeste informatie te halen valt door zijn beschrijvende karakter. Als laatste is er ook nog bijgehouden hoeveel andere u/jij's de respondent noemde tijdens het inspreken van zijn of haar voicemailbericht.

³ Bron: www.wikipedia.nl

3.7 Design

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van in totaal acht scenario's. Deze scenario's waren verdeeld over vier versies. In deze vier versies zaten dus één makkelijk en één moeilijk scenario. De verdeling van de scenario's over de vier versies was als volgt:

- | | | |
|----------------------------|---|---------------------------------------|
| 1. Sleutelbos met info | – | reserveren van restaurant zonder info |
| 2. Sleutelbos zonder info | – | reserveren van restaurant met info |
| 3. Auto schade met info | – | reserveren groepsreis zonder info |
| 4. Auto schade zonder info | – | reserveren groepsreis met info |

Zowel de volgorde van de scenario's zijn afgewisseld, als ook de volgorde van versies. Zo was het mogelijk dat de ene respondent versie 1 kreeg te lezen en de respondent die volgde versie 4. Dit om volgorde-effecten te voorkomen. De volledige scenario's zijn te vinden in bijlage II.

4.0 Resultaten

In dit hoofdstuk zal ik de resultaten bespreken van het onderzoek. Zo zal ik ondermeer de betrouwbaarheid van de constructen bespreken, de manipulatiecheck en de resultaten met betrekking tot de onderzoeksvraag “Beïnvloedt de relatie van de zender tot de ontvanger en de bijbehorende situatie de keuze tussen het gebruik van ‘u’ of ‘jij’?” en de bijbehorende hypothese “Wanneer de zender een duidelijk beeld heeft van de situatie en de ontvanger zal deze niet twijfelen bij de keuze tussen ‘u’ en ‘jij’”.

4.1 Betrouwbaarheid van de constructen

De vragenlijst die is gebruikt in dit onderzoek bevatte drie onderdelen, namelijk *interpersonal affect*, *emotionele staat respondent* en *message attitude* (hoofdstukken 3.5.2, 3.5.3, en 3.5.4.).

Tabel I toont dat het construct interpersonal affect met vijf vragen hetzelfde meet. Het construct heeft een Cronbach’s α van .779. Dit is een hoog betrouwbaarheidsniveau. Ook de vragen in het construct message attitude meten hetzelfde (Cronbach’s α = .826).

Het construct onder de noemer emotionele staat van de respondent had echter een lage betrouwbaarheid met een Cronbach’s α van .291. Zelfs als er vragen uit het construct verwijderd zouden worden zou de maximale Cronbach’s α .517 zijn. Daarom is besloten het construct niet als geheel mee te nemen, daar was de betrouwbaarheid te laag voor, de drie vragen uit dit construct zullen wel los meegenomen worden in de rest van de analyses. Zoals in hoofdstuk 3.5.2. te lezen was zijn was het construct ‘emotionele staat’ zelf ontworpen op basis van verwachte samenhang. Dit bleek dus niet het geval te zijn.

Construct	Betrouwbaarheid	Vragen
Interpersonal affect	α = .779	Aardig - Onaardig
		Goed - Slecht
		Aangenaam - Onaangenaam
		Verstandig - Onverstandig
		Mchtig - Machteloos
Emotionele staat	α = .291	Zenuwachtig - Niet zenuwachtig
		Onzeker - Zeker
		Ontevreden - Tevreden
Message attitude	α = .826	Geen goed gevoel - Heel goed gevoel
		Nadelig - Voordelig
		Oneerlijk - Eerlijk
		Stom - Slim
		Negatief - Positief

Tabel I. Betrouwbaarheid en vragen per construct

4.2 Scenario's

Om de effecten van de verschillende onderwerpen van de scenario's op de data uit te sluiten is er een manipulatiecheck uitgevoerd. Door middel van een Anova kan worden bepaald of er effecten zijn van onderwerpen. Hoewel de scenario's op onderwerp natuurlijk wel van elkaar verschillen, bleek uit de Anova dat deze verschillen geen effect hebben op de data ($F(3, 76) = .68; p=.57$).

4.3 Algemene resultaten

4.3.1. Gebruik 'u' of 'je/jij'

De keuze die respondenten maken tussen 'u' en 'je/jij' is een belangrijk onderdeel van dit onderzoek. De voicemail van de respondenten werden gescoord aan de hand van drie aanspreekvormen, namelijk 'u', 'je/jij' of 'geen van beide'. Bij 'geen van beide' wist de respondent het gesprek zo te manipuleren dat er geen keuze gemaakt hoefde te worden tussen 'u' en 'je/jij' en bleef het gesprek op de vlakte wat betreft de aanspreekvorm.

In onderstaand tabel is de verdeling van de aanspreekvorm te zien. Zo is het opvallend dat maar liefst 91,3% van de respondenten voor 'u' gaat en nog eens 5% geen keuze maakt voor één van de twee aanspreekvormen. In de tabel hieronder is ook te zien dat er drie keer een keuze gemaakt werd voor 'je'. Dit betekent dat geen van de respondenten de keuze maakte om 'jij' te gebruiken. Overigens werd van de drie keer dat er is gekozen voor 'je' als aanspreekvorm, twee keer deze keuze gemaakt door dezelfde persoon, bij verschillende scenario's.

Aanspreekvorm	Aantal	Percentage
u	73	91,30%
je	3	3,70%
geen van beide	4	5%
totaal	80	100%

Tabel II. Gekozen aanspreekvorm

4.3.2. Resultaten op de constructen

Voordat er conclusies getrokken kunnen worden op basis van het ingesproken bericht, moet er eerst gekeken worden naar wat de respondenten zelf hebben ingevuld. Zo werd er op het construct interpersonal affect gemiddeld 2.83 gescoord op een schaal van één tot zeven. Deze schaal was zo omgepoold dat alle positieve stellingen bij één begonnen. Een gemiddelde score van 2.83 zegt dan ook dat de gevoelens van de respondent ten opzichte van degene waarbij ze een boodschap moesten inspreken redelijk tot erg positief is. Er waren echter ook uitschieters. Zo voelde men zich

erg aardig ($m=2.3$) en redelijk tot neutraal wat betreft het hebben van macht ($m=3.4$). Zie tabel III voor alle resultaten voor interpersonal affect. De standaard deviaties zijn erg hoog, daarom is er nog een Levine's test uit te voeren om te testen of er verschillen zijn tussen de scenario's. Dit bleek niet het geval te zijn.

Schaal	Gemiddelde (std)
Aardig - Onaardig	2.3 (1.3)
Goed - Slecht	2.6 (.95)
Aangenaam - onaangenaam	3.2 (1.4)
Verstandig - Onverstandig	2.7 (1.1)
Machtig - Machteloos	3.4 (.98)
Totaal gemiddelde	2.8

Tabel III. Gemiddelden interpersonal affect (standaard deviatie)

Omdat het construct emotionele staat een te lage betrouwbaarheid had om het als geheel te bekijken, zal ik de vragen los doornemen. In tabel IV is te zien dat de schaal van negatief naar positief liep. Een hoge score op een schaal van één tot zeven betekent dan ook een positief gevoel bij de respondent. De respondenten gaven bij alle vragen erg positieve antwoorden. Dat wil zeggen dat ze erg zeker, tevreden en niet zenuwachtig waren. Zo kan er geconcludeerd worden dat de manipulatie van dit construct niet is gelukt.

Schaal	Gemiddelde (std)
Onzeker – Zeker	4.8 (1.3)
Ontevreden – Tevreden	4.6 (1.5)
Zenuwachtig - Niet zenuwachtig	4.9 (1.7)

Tabel IV. Gemiddelden emotionele staat (standaard deviatie)

Als laatste het construct generalized attitude. Deze schaal is verdeeld van negatief naar positief. Ook hier betekent een hoge score op een schaal van één tot zeven een positieve attitude bij de respondent. In tabel V is te zien dat dit cluster gemiddeld erg hoog scoort met 5.25. De schaal *oneerlijk – eerlijk* scoorde enorm hoog met 5.8, dit betekent dat de respondenten het erg eerlijk vonden om een voicemail zoals gedaan in te spreken.

Schaal	Gemiddelde (std)
Geen goed gevoel - Erg goed gevoel	4.9 (1.3)
Stom - Slim	5.4 (1.3)
Oneerlijk - Eerlijk	5.8 (1.2)
Negatief - Positief	5.5 (1.4)
Nadelig - Voordelig	4.6 (1.3)
Totaal	5.25 (.99)

Tabel V. Gemiddelden Generalized Attitude (standaard deviatie)

4.3.3. Hoe erg twijfelen de respondenten?

Een ander belangrijk onderdeel van dit onderzoek is *twijfel*. Zoals ook al in het methodehoofdstuk beschreven is, zijn de voicemailen van de respondenten gescoord aan de hand van vier criteria met betrekking tot twijfel. In tabel VI is de verdeling van punten getoond. Zoals in deze tabel te zien is, is er maximaal drie punten behaald, door in totaal zeven respondenten. De maximale score van vier is dus door geen één respondent gehaald.

Twijfel strafpunten	Aantal respondenten	Percentage respondenten
0	18	22,50%
1	31	38,75%
2	24	30%
3	7	8,75%
4	0	0%
Totaal	80	100,00%

Tabel VI. Verdeling aantal strafpunten met betrekking tot twijfel

Hieronder zullen een aantal voorbeelden volgen van de vier afzonderlijke criteria van twijfel die de respondenten hebben laten horen. Daarna zullen voorbeelden volgen van gecombineerde criteria van twijfel.

Voorbeeld 1: Enclitisch

Repondent 1.2

Een tafel reserveren voor vijf personen, eeehmm, en ik vroeg me af of ur (.) offu >mij kunt laten weten< of dat eehh ge↑lukt is

Voorbeeld 2: Zachtheid

Respondent 8.2*

Groepsreizen.nl gelezen dat °↑u° een groepsreis: eh naar Florida organiseert

* Er was geen één respondent die alleen op zachtheid punten scoorde, vandaar dat deze samen met snelheid is genoteerd.

Voorbeeld 3: Snelheid

Respondent 4.1

Ehm ik heb ↑u >sleutel gevonden bij de< supermarkt

Voorbeeld 4: Pauze

Respondent 8.1

Goedenavond: (.) met ANONIEM (0.4) u heeftuuh↑kort geleden bij mijuuuh

Voorbeeld 5: Combinatie 2 strafpunten

Respondent 18.1

Ik wil het graag oplossen vandaar dat ik:: eh u (.)↑even bel

Voorbeeld 6: Combinatie 3 strafpunten

Respondent 16.1

Goe↑de::middag eehh (.) spreekt met ANONIEM (.)°↑u° ↑hee↓ft mijn >auto< geraakt

4.3.4. De combinatie van twijfelscores

Om te kijken hoe de twijfelscores verdeeld zijn is er van iedere twijfelscore een combinatie gemaakt met een andere twijfelscore. In totaal waren er zes combinaties mogelijk:

- Enclitisch – Zachtheid
- Enclitisch – Snelheid
- Enclitisch – Pauze
- Zachtheid – Snelheid
- Zachtheid – Pauze
- Snelheid – Pauze

Het totale overzicht van de combinaties is te vinden in bijlage IV. Hieronder zal ik er één bespreken die de meeste combinaties bevatte.

Zoals in tabel VII te zien is, is enclitisch het meest gebruikt door respondenten bij het inspreken van de voicemail.

	Snelheid		Totaal
	nee	ja	
Enclitisch	20	18	38
	28	14	42
Totaal	48	32	80

Tabel VII. Kruistabel enclitisch versus snelheid

4.3.5. Welke rol spelen bekendheid van situatie en ontvanger bij keuze voor aanspreekvorm?

Met behulp van dit onderzoek willen we meer te weten komen over aanspreekvormen en de eventuele twijfel in keuze voor een vorm. Om de hypothese “Wanneer de zender een duidelijk beeld heeft van de situatie en de ontvanger, zal deze niet twijfelen bij de keuze tussen ‘u’ en ‘jij’ te testen is er een regressieanalyse uitgevoerd met *twijfel* als afhankelijke variabele en het type scenario (makkelijk of moeilijk) als onafhankelijke variabele. Uit deze regressieanalyse bleek niet dat respondenten minder twijfelde welke aanspreekvorm ze zouden gebruiken wanneer zij een scenario lazen waarin veel bekend werd gemaakt over de ontvanger ($F(1,78) = .639, p=.426$).

Zoals in tabel II op pagina 17 te zien was, waren er ook vier respondenten die geen keuze hadden gemaakt tussen ‘u’ en ‘jij’, deze respondenten hadden gekozen voor algemene termen. Deze respondenten scoorden vervolgens op de vier criteria voor twijfel een totaalscore van 0. Dit is logisch, omdat er dus geen enclise, zachtheid, snelheid en pauze rondom een aanspreekvorm te traceren was. Om met zekerheid een conclusie te kunnen trekken over de hypothesen waarin het verschil tussen ‘u’ en ‘jij’ wordt aangekaart, is er nog een regressieanalyse uitgevoerd waarin deze respondenten niet zijn meegenomen. Echter bleken ook de resultaten uit deze regressieanalyse niet significant te zijn ($F(1, 74) = .951, p=.333$).

Als laatste is er nog een regressieanalyse uitgevoerd waarbij alle respondenten die nul strafpunten hadden niet meegenomen werden. Dit omdat de hypothese is dat respondenten minder twijfelen wanneer ze meer weten over de keuze tussen ‘u’ en ‘jij’ wanneer ze meer over de ontvanger weten. En dus meer twijfelen wanneer ze weinig informatie hebben over de ontvanger. Omdat in de analyse de variabele *scenario* is gedefinieerd als *scenario zonder informatie* worden alle nul scores eruit gefilterd. De uitkomst van de regressieanalyse bleek niet significant te zijn ($F(1, 60) = 1.815, p=.183$).

4.3.6. Wat is het verband tussen de getoonde twijfel en de zelfrapportage?

Naast het feit dat de voicemails zijn gescoord op twijfel, hebben de respondenten ook door middel van zelfrapportage aangegeven hoe zij zich op het moment van inspreken voelden. Om te zien of er enig verband was tussen deze zelfrapportage en de score van twijfel op de voicemails is er een correlatieanalyse uitgevoerd. Hierbij werden de afzonderlijke constructen tezamen met het totaal aantal punten op twijfel in een analyse gedaan.

Het resultaat van deze correlatieanalyse is dat het construct *interpersonal affect* niet significant correleert met het punten totaal op twijfel ($p=.595$). Ook het construct *generalized attitude* correleerde niet significant ($p=.775$). Dan blijft er als laatste het construct *emotionele staat* over. Omdat dit construct niet de gewenste Cronbach's α behaalde werden de vragen van dit construct los meegenomen in de correlatieanalyse. Geen van deze vragen bleek significant te correleren met twijfel (zenuwachtigheid $p=.167$, onzekerheid $p=.669$, ontevredenheid $p=.232$). Onzekerheid bleek echter wel positief te correleren met zenuwachtigheid ($p=.001$).

	Niet zenuwachtig
Onzekerheid	-.359

4.3.7. Twijfel versus losse vragen op construct.

Als laatste zijn de vragen van het construct *interpersonal affect* en *generalized attitude* ook los meegenomen in een correlatieanalyse. Ook op deze vragen bleek er geen significante correlatie met twijfel te bestaan.

5.0 Conclusie & Discussie

Dit onderzoek diende om de onderzoeksvraag *Beïnvloedt de relatie van de zender tot de ontvanger en de bijbehorende situatie de keuze tussen het gebruik van 'u' of 'je/jij' als zender?*

De hypothesen die daarbij hoorden waren dan ook:

1. Wanneer de zender een duidelijk beeld heeft van de situatie en de ontvanger zal deze niet twifelen bij de keuze tussen 'u' en 'jij'.
2. Wanneer de zender weinig info heeft over de ontvanger van de informatie zal deze meer twifelen over de keuze tussen 'u' en 'jij'.

Uit onderzoek naar de relatie van de zender tot de ontvanger en bijbehorende situatie bleek niet dat zenders makkelijker, of een andere, keuze maakten tussen 'u' en/of 'je'. In 91,3% van de gevallen koos men voor 'u'. Aan de hand van de vuistregel dat groter dan 85% de norm is, kun je stellen dat men onbekenden nog altijd aan zou spreken met 'u'.

Daarnaast bleek uit de resultaten dat geen van de respondenten meer dan drie (met een maximum van vier) punten had op de twijfelscore. Hieruit kun je concluderen dat het de respondenten niet uit maakten of zij veel of weinig van de te bellen persoon wisten, maar dat zij altijd voor één aanspreekvorm (in dit geval dus over het algemeen 'u') kiezen. Dit zorgt er dan ook voor dat zij weinig tekenen van twijfel vertonen.

De zelfrapportage van de respondenten bevestigt dit. Zij gaven aan bijna niet onzeker, ontevreden en zenuwachtig te zijn bij het uitvoeren van de taak. Daarnaast waren de respondenten over het algemeen extreem positief op de generalized attitude scale (McCroskey e.a., 1989). Dit betekent dat respondenten een heel erg goed gevoel hadden, het heel erg slim vonden, heel erg eerlijk, heel erg positief en het heel erg voordelig beoordeelden. Een aantekening daarbij is wel dat de respondenten dit zouden hebben kunnen ervaren als een klopje op hun eigen schouder. Bijvoorbeeld: "Wat eerlijk dat ik die persoon heb gebeld om te vertellen dat ik zijn sleutels heb gevonden". Dit onderzoek heeft de attitude van de respondenten alleen achteraf gemeten. Om daadwerkelijk de attitude van de respondent te meten zou men in vervolgonderzoek deze vragenlijst ook af moeten nemen vóórdat de respondent de taak uitvoert.

Dit onderzoek heeft dus niet meer duidelijkheid kunnen verschaffen naar aanleiding van de hypothesen. Er is totaal geen verschil gevonden in de keuze van aanspreekvorm. Men twijfelt dus niet minder welke aanspreekvorm ze zouden gebruiken wanneer zij een scenario lazen waarin veel

bekend werd gemaakt over de ontvanger. Men twijfelt dus niet meer of minder tussen een aanspreekvorm wanneer ze niets over een onbekende weten dan wanneer ze meer over een onbekende weten.

Men toonde wel tekenen van twijfel in hun voicemail. Deze hingen echter niet significant samen met de verschillende scenario's. Dit zou kunnen komen omdat er maar vier punten te halen viel.

Daarnaast is het scoren van deze punten maar door één persoon gedaan. Dit zou de resultaten hebben kunnen beïnvloeden door eventueel te streng beoordelen of een andere kijk hebben op het te scoren criterium. Een andere onderzoeker had het scoren eventueel anders kunnen aanpakken.

Als laatste kan het uitblijven van resultaten er mee te maken hebben dat de respondenten zijn opgevoed met het idee om onbekenden aan te spreken met 'u'. Dit zou overeen komen met de stelling van Vermaas (2005) dat we *u* zeggen, omdat we denken dat het van ons verwacht wordt. Toch komen de resultaten van dit onderzoek ook overeen met Grezel (2002): al heeft 'u' de laatste eeuw terrein prijsgegeven, het behoudt een belangrijke plaats in onze taal en heeft zelfs bescheiden winst geboekt in specifieke situaties. Een laatste aanname op basis van dit onderzoek is dat 'u' als veilige haven gezien kan worden voor zenders. Hiermee stoot je men, in dit geval onbekenden, het minst voor het hoofd.

6.0 Literatuurlijst

Billmyer, K. en Varghese, M. (2000) *Investigating instrument-based pragmatic variability: effects of enhancing discourse completion tests*. *Applied Linguistics* 21(4): 517-552

Brown, P. en Levinson, S.C. (1987) *Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge Universal Press.

Crystal, David (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: CUP.

Grezel, J.E. (2002). U of jij: wat moet je nou? aanspreekvormen in nederland en vlaanderen. *Onze Taal*, 71(10) p. 264 - 267, Retrieved from <http://www.onzetaal.nl/nieuws/ujij.php>

Jansen, F. (2007). Ik ben overigens niet het vriendinnetje van Toine Braet. Impliciete en expliciete beoordeling van de aanspreekvormen. In K. Korevaart & H. Jansen (Eds.), *Het woud van de retorica* (pp. 75-88). Leiden: SNL.

Jansen, S. (2011). *Aanspreken en e-mailinteractie. Een onderzoek naar aanspreekvormen in meerszijdige communicatie*. Masterscriptie Communicatiestudies. Universiteit Utrecht.

Jansen, F. en Janssen, D. (2005). U en je in Postbus51-folders. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 3, 214-229.

Jansen, F. en Janssen, D. (2012). *Effects of structural directness in bad news e-mails and voice mails*. JBC.

Janssen, D., Jansen, F. en De Pater, G. (2008). Wel moge het U bekomen. Hoe waarderen bevindelijke Nederlanders aanspreekvormen in teksten? *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 30(2), 157-173.

Levelt, Willem J. (1989), *Speaking. From Intention to Articulation*. Cambridge (MA) etc. The MIT Press.

Mills, S. (2003), *Gender and politeness*. Cambridge: Cambridge Universal Press.

Van Middelkoop, B. (2005). *U of Je, het maakt mij niet uit... Onderzoek naar de waardering van de aanspreekvormen u en je in monologische gesproken taal*. Masterscriptie Communicatiestudies. Universiteit Utrecht.

Van den Toorn, M.C. (1984). *Woordleer. Nederlandse grammatica*. Retrieved Jan 17, 2012, from http://www.dbnl.org/tekst/toor004nede01_01/toor004nede01_01_0008.php

Van Zalk, F. en Jansen, F. (2004). Ze zeggen nog je tegen me. leeftijdgebonden voorkeur voor aanspreekvormen in een persuasieve webtekst. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 26(4), 265-277.

Vermaas, J.A.M. (2002). *Veranderingen in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m de twintigste eeuw*. Utrecht, LOT.

Bijlage I

Lijst met probleemsituaties

- Zakelijk (externen of hooggeplaatsten)
- Onbekenden (op verjaardagen of op straat)
- Ouderen (leeftijd opa's en oma's)
- Leraren
- 'Eerste ontmoetingen'
- Bedienend personeel
- Gezaghebbenden (politie/huisarts/artsen in het ziekenhuis)

Bijlage II

SCENARIO I a

Bij de uitgang van de supermarkt heeft de vorige klant een bos met sleutels laten vallen. Aan de sleutelbos zit een sleutelhanger zit met een grote 40 erop, een telefoonnummer en een achternaam, en een foto met een jongetje van ongeveer 12.

De eigenaar zal die sleutels zeker missen. Misschien zit er wel een kleine beloning in!

Bel het telefoonnummer om te vertellen dat de sleutels terecht zijn en af te spreken hoe ze bij hun rechtmatige eigenaar terug kunnen komen. Denk aan de eventuele beloning. De eigenaar neemt de telefoon niet op, dus spreek de voicemail in.

SCENARIO I b

Bij de uitgang van de supermarkt is een bos met sleutels gevonden waaraan een sleutelhanger zit met telefoonnummer en naam. De eigenaar zal die sleutels zeker missen. Misschien zit er wel een kleine beloning in!

Bel het telefoonnummer om te vertellen dat de sleutels terecht zijn en af te spreken hoe ze bij hun rechtmatige eigenaar terug kunnen komen. Denk aan de eventuele beloning. De eigenaar neemt de telefoon niet op, dus spreek de voicemail in.

SCENARIO II a

Met een vriendengroep van vijf gaan jullie vanavond eindelijk weer eens samen uit eten in Utrecht. Erg leuk! Maar met vijf personen is reserveren is wel nodig. Meteen maar doen dus. Het restaurant is nog niet open, maar reserveren kan ook via de voicemail.

Spreek de voicemail van het restaurant in om een plek voor vijf personen te reserveren. Zorg dat de kans op bevestiging zo groot mogelijk wordt

SCENARIO II b

Er komen vijf belangrijke zakenrelaties voor twee dagen naar Nederland. Op de avond van de eerste dag heeft het bedrijf besloten om ze te trakteren op een diner in het sterrenrestaurant van Karel V in Utrecht. Het is wel belangrijk dat de avond zonder strubbelingen verloopt dus reserveren is noodzakelijk. Meteen maar doen dus. Het restaurant nog niet open, maar reserveren kan ook via de voicemail.

Spreek de voicemail van het restaurant in om een plek voor zeven personen te reserveren. Zorg dat de kans op bevestiging zo groot mogelijk wordt

SCENARIO III a

Vervelend. Er zit opeens een deuk in de achterbumper van de auto. Gelukkig zit lig er een briefje onder de ruitenwisser waarin Mevrouw Mr. E. Boetselaer - Van Gils zich verontschuldigt. Het is gebeurd bij het inparkeren van haar auto. Mr. Boetselaer heeft gelukkig haar telefoonnummer onderaan het briefje gezet, zodat de schade snel geregeld kan worden.

Bel mevrouw mr. E. Boetselaer - Van Gils op zodat jullie de schade zo snel mogelijk kunnen regelen. Helaas neemt mevrouw mr. E. Boetselaer - Van Gils de telefoon niet op, maar er kan wel een voicemail worden achtergelaten. Doe dat.

SCENARIO III b

Bij het terugkomen bij de auto ligt er een briefje onder de ruitenwisser. De persoon die het briefje heeft geschreven is per ongeluk tegen de auto aangekomen tijdens het inparkeren van zijn of haar auto. Het briefje voorziet van verontschuldiging en een telefoonnummer waarop contact opgenomen kan worden zodat de schade snel geregeld kan worden. Helaas neemt de persoon in kwestie niet op, op het moment dat er gebeld wordt, maar er bestaat wel de mogelijkheid om de voicemail in te spreken. Spreek de voicemail in.

SCENARIO IV a

De kerstvakantie nadert snel. Wat zullen we nu eens gaan doen? Op www.groepsreizen.nl staat een interessante groepsreis naar Florida .

Aanmelden voor deze reis is alleen telefonisch mogelijk. Bel www.groepsreizen.nl om deelname aan de Floridareis voor 2 personen te reserveren. Helaas is het bedrijf gesloten, maar de voicemail wordt iedere dag afgeluisterd, dus er kan gerust een bericht achtergelaten worden. Spreek de voicemail van www.groepsreizen.nl in en zorg dat de reis zo goed mogelijk wordt geregeld.

SCENARIO IV b

De kerstvakantie nadert snel. Wat zullen we nu eens gaan doen? Op www.groepsreizen.nl staat een interessante groepsreis naar Florida onder leiding van Sem Beerens (zie foto). Aanmelden voor deze reis is alleen telefonisch mogelijk.

Bel Sem Beerens om de deelname aan de Floridareis voor twee personen te reserveren. Helaas is Sem Beerens niet in staat de telefoon op te nemen, maar hij verzekerd dat hij zijn voicemail iedere dag afluistert, dus er kan gerust een bericht bij hem achtergelaten worden. Spreek de voicemail van Sem Beerens in en zorg dat de reis zo mogelijk wordt geregeld.

Bijlage III

Beste deelnemer,

Alvast heel erg bedankt voor je deelname aan mijn onderzoek. In de komende 15 minuten zul je twee scenario's lezen waarna je na ieder scenario een voicemail moet inspreken. Je kunt de voicemail maar één keer inspreken, maar ik wil benadrukken dat er geen goed of fout is. Mocht je voor je gevoel toch een 'foutje' hebben gemaakt, dan kan dit gewoon hersteld worden ten tijde van het inspreken.

Naast het inspreken van de voicemail zal ik ook nog een vragenlijst afnemen. Het is een kleine vragenlijst met maar 13 vragen. Deze vragenlijst zal ik zowel na het eerste scenario als na het tweede scenario afnemen.

Als laatste wil ik nog benadrukken dat deelname aan dit onderzoek geheel anoniem is. Mochten er nog vragen zijn naar aanleiding van deze instructie, dan kun je ze nu nog stellen.

We beginnen met een aantal demografische vragen.

Succes!

Yvette

1. Ik ben een man / vrouw *

2. Mijn leeftijd is

3. Mijn hoogst genoten opleiding is ... *

a. MAVO

b. HAVO

c. VWO

d. MBO

e. HBO

f. WO

g. Anders, namelijk

* Omcirkelen wat van toepassing is

SCENARIO

Hieronder staan 5 stellingen. Geef bij iedere stelling de richting aan die het beste bij je past.

1. Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...

Aardig 0 0 0 0 0 0 Onaardig

2. Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...

Goed 0 0 0 0 0 0 Slecht

3. Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...

Aangenaam 0 0 0 0 0 0 Onaangenaam

4. Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...

Verstandig 0 0 0 0 0 0 Onverstandig

5. Bij telefoongesprekken als deze voel ik me ...

Machtig 0 0 0 0 0 0 Machteloos

Hieronder staan 3 stellingen. Geef bij iedere stelling de richting aan die het beste bij je past.

1. Als ik een bericht als deze moet inspreken ben/word ik ...

Niet zenuwachtig 1 2 3 4 5 6 7 Zenuwachtig

2. Als ik een bericht als deze moet inspreken ben/word ik ...

Onzeker 1 2 3 4 5 6 7 Zeker

3. Als ik een bericht als deze moet inspreken ben/word ik ...

Ontevreden 1 2 3 4 5 6 7 Tevreden

Hieronder staan 6 stellingen. Geef bij iedere stelling de richting aan die het beste bij je past.

1. Het inspreken van zo'n bericht geeft me ...

Geen goed gevoel 0 0 0 0 0 0 0 Heel goed gevoel

2. Ik vind het ... om een bericht als deze te brengen

Voordelig 0 0 0 0 0 0 Nadelig

3. Ik vind het ... om een bericht als deze te brengen

Oneerlijk 0 0 0 0 0 0 Eerlijk

4. Ik vind het ... om een bericht als deze te brengen

Stom 0 0 0 0 0 0 Slim

5. Ik vind het ... om een bericht als deze te brengen

Positief 0 0 0 0 0 0 Negatief

* Vervolgens kwam het tweede scenario en dezelfde vragenlijst

Bijlage IV

Kruistabellen van de twijfelscores

		Pauze		
		nee	ja	Totaal
Snelheid	nee	41	7	48
	ja	28	4	32
	Totaal	69	11	80

		Pauze		
		nee	ja	Totaal
Enclitisch	nee	32	6	38
	ja	37	5	42
	Totaal	69	11	80

		Pauze		
		nee	ja	Totaal
Zachtheid	nee	59	6	65
	ja	10	5	15
	Totaal	69	11	80

		Snelheid		
		nee	ja	Totaal
Zachtheid	nee	42	23	65
	ja	6	9	15
	Totaal	48	32	80

		Zachtheid		
		nee	ja	Totaal
Enclitisch	nee	31	7	38
	ja	34	8	42
	Totaal	65	15	80