

Eindwerkstuk Communicatiekunde

Het effect van argumentkwantiteit en explicietheid van de presentatie
op de beoordeling van claimafwijzingsbrieven

Naam: Krista Eikelboom
Studentnummer: 3354202

Instelling: Universiteit Utrecht
Opleiding: Nederlandse taal en cultuur

Begeleider: Frank Jansen
Datum: April 2012

Samenvatting

In dit onderzoek is nagegaan wat het effect is van argumentkwantiteit en explicietheid van de presentatie op de beoordeling van een claimafwijzingsbrief van een verzekering. Om dat te kunnen testen, zijn brieven opgesteld waarin het aantal argumenten en de explicietheid van de signaalwoorden werd gemanipuleerd. De resultaten tonen dat het toevoegen van zwakke argumenten een positievere beoordeling van het slecht-nieuwsbericht tot gevolg heeft. Het effect is echter beperkt: alleen het toevoegen van een derde argument aan een briefversie met twee argumenten heeft een positieve uitwerking. Er is geen verschil gevonden in de beoordeling tussen de expliciete en de impliciete briefversie.

Inhoudsopgave

Introductie	4
1. Theoretisch kader	5
2. Methode	8
2.1 Materiaal	8
2.1.1 Instructie	8
2.1.2 Scenario	9
2.1.3 Brieven	9
2.1.4 Gedachten	13
2.1.5 Beoordelvingsvragen	13
2.1.6 Inhoudsvragen	13
2.2. Meting	13
2.3 Proefpersonen	14
2.4 Procedure	14
3. Resultaten	15
3.1 Argumentenkwantiteit	15
3.2 Expliciteitheid van de presentatie	17
4. Conclusie en discussie	18
Literatuurlijst	21
Bijlagen	22
Bijlage 1: Enquêtes van de verschillende condities	
Bijlage 2: Invloed van educatie op afhankelijke variabelen	
Bijlage 3: Enquêtes van de pretest	
Bijlage 4: Alle afgenomen enquêtes	

Introductie

Hoe breng je een slecht-nieuwsbericht op de beste manier? Een doel van zakelijke communicatie is het zo duidelijk mogelijk overbrengen van berichten. Daar komt bij dat bij de overdracht de verstandhouding tussen zender en ontvanger zo goed mogelijk behouden moet blijven. Bij een positief bericht gaat het tevreden houden van beide partijen redelijk vanzelf. Bij het overbrengen van slecht nieuws is dat echter lastiger. Als een bedrijf slecht nieuws moet berichten aan een klant, moet het op verschillende dingen letten. Enerzijds moet het zijn eigenbelang in de gaten houden zonder dat het zijn reputatie in gevaar brengt. Anderzijds moet het bedrijf rekening houden met het aanzien van de klant.

Onderzoek naar dit vraagstuk is erop gericht te begrijpen hoe schrijvers tot dit doel komen en welke tekstfuncties daartoe bijdragen. Brown en Levinson (1984) hebben vele manieren geopperd om de verstandhouding tussen verzender en ontvanger van een slecht-nieuwsbericht zo optimaal mogelijk te houden. Jansen en Janssen (2010) hebben enkele van deze strategieën onderzocht en kwamen tot de conclusie dat alleen het geven van argumenten leidt tot meer acceptatie van het slecht-nieuwsbericht, in hun geval de afwijzing van een claim door een verzekeraar. In hun vervolgonderzoek (aangeboden) testten ze het effect van kwaliteit en kwantiteit van argumenten op de beoordeling van lezers van de afwijzingsbrief. Uit het onderzoek bleek dat sterke argumenten meer gewaardeerd worden dan zwakke argumenten. Voor het aantal argumenten geldt het principe van de verminderde meeropbrengst: elk argument heeft effect, maar dat effect wordt bij elk nieuw toegevoegd argument minder.

In dit onderzoek wordt om de externe validiteit te waarborgen een deel van het experiment van Jansen en Janssen (aangeboden) herhaald. Mijn eerste vraag is:

1. Heeft de kwantiteit van argumenten in een afwijzingsbrief invloed op de beoordeling van de lezer van de brief?

Ik richt me daarbij alleen op zwakke argumenten, omdat ik heb ondervonden dat verzekeraars veelal zwakke argumenten in hun brieven gebruiken. De vermoedelijke reden hiervoor is dat ze de claims van hun klanten wel behoren uit te keren, maar dat ze eronderuit proberen te komen. In dat geval zijn ze aangewezen op zwakke argumenten.

Mijn tweede vraag heeft te maken met het leesproces van de lezers van de brief. Om meer inzicht te krijgen in het leesproces, stel ik de vraag:

2. Heeft explicietheid van de presentatie invloed op de beoordeling van de lezers van de brief?

In de volgende paragraaf geef ik een overzicht van de theoretische context van dit onderzoek. Aan de hand van die context stel ik een aantal hypotheses op. Dan volgen de beschrijving en de resultaten van het experiment. Ik eindig met de conclusie en discussie.

1. Theoretisch kader

Een van de theorieën die relevant zijn voor een goede communicatie tussen verzender en ontvanger van slecht-nieuwsberichten is de *Politeness Theory* van Brown en Levinson (1984). Brown en Levinson stellen dat het onvermijdelijk is dat de 'face' (aanzien, reputatie, waardigheid) van personen in het geding komt bij het communiceren met anderen. Zij onderscheiden twee soorten aanzien: positief en negatief. Positief aanzien houdt in dat het gedrag van een persoon wenselijk is voor anderen; negatief aanzien houdt in dat een persoon niet gehinderd wil worden door anderen, door bijvoorbeeld afhankelijk van ze te zijn. Slecht-nieuwsberichten gaan hier recht tegenin: de verzender van een slecht-nieuwsbericht geeft iets door wat in strijd is met de wensen van de ontvanger. Om dit negatieve effect op te vangen adviseren Brown en Levinson verscheidene strategieën. Positieve strategieën zijn erop gericht solidariteit tussen de communicatiepartners te vergroten en een vriendelijke sfeer te creëren; de lezer heeft door dat de schrijver een positieve relatie met hem of haar probeert te onderhouden. De beste positieve strategie is het geven van argumenten (Jansen & Janssen, aangeboden). Toevoeging van argumenten of verklaringen laat de rationaliteit achter een beslissing zien. Toch kan het geven van argumenten ook juist het tegenovergestelde effect hebben. Soms hebben argumenten een beschuldigend karakter, waardoor ze zelf een gezichtsbedreiging vormen.

In het *Elaboration Likelihood Model* van Petty en Cacioppo (Petty & Cacioppo, 1984; Petty & Wegener, 1999; Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2009) en het *Heuristic-Systematic Model* van Chaiken (Hoeken e.a., 2009) worden twee routes van tekstverwerking onderscheiden: een centrale of systematische verwerking en een perifere of heuristische verwerking. De centrale lezing is een grondige lezing van de tekst; bij een centrale lezing worden door de lezer alle relevante argumenten zorgvuldig afgewogen, waarbij gebruik gemaakt wordt van de voorkennis over de informatie en de tekst. Als een persoon de perifere route volgt, leest hij de tekst oppervlakkig. De lezer weegt in dat geval niet alle argumenten zorgvuldig af, maar maakt gebruik van vuistregels of heuristieken; bij de heuristische verwerking richt de lezer zich alleen op het deel van de tekst dat hem of haar mogelijk maakt om met behulp van eenvoudige vuistregels vast te stellen of het standpunt correct is of niet. Een voorbeeld hiervan is het tellen van het aantal argumenten. Mogelijk is dat een perifere lezer uitgaat van het principe: hoe meer argumenten hoe beter. Een andere manier om op een snelle manier tot een oordeel te komen is om, in een tekst met meerdere argumenten, alleen het eerste argument te bestuderen. Uiteraard is de grens tussen centrale en perifere verwerking niet zo strikt als hier wordt weergegeven. Centrale en perifere verwerking sluiten elkaar niet uit. In de meeste gevallen zullen personen een tekst deels centraal en deels perifeer verwerken.

Of een lezer in meer of mindere mate de centrale of perifere route neemt, is afhankelijk van een aantal factoren. Als de motivatie en de mogelijkheid er zijn om de tekst grondig te lezen, dan zal de lezer de centrale route nemen. Is de motivatie en/of mogelijkheid er niet, dan zal de perifere route genomen worden. Motivatie hangt grotendeels samen met de persoonlijke gerelateerdheid van de informatie. Als de relatie tussen de informatie en de persoon sterker wordt, wordt de interessantheid van het bericht ook groter. Dit geldt in het bijzonder als mensen het idee hebben dat ze belangrijke informatie missen, ongeacht of het een positieve of negatieve boodschap betreft.

Het doel van het onderzoek van Petty en Cacioppo (1984) is om empirisch bewijs te verkrijgen voor het idee dat zowel het nemen van een centrale route als het nemen van

een perifere route kan leiden tot dezelfde beoordeling van een tekst wat betreft het aantal argumenten. In hun onderzoek manipuleerden ze de betrokkenheid van de lezers, de kwaliteit en de kwantiteit van de argumenten. Uit hun onderzoek bleek inderdaad dat een lage mate van betrokkenheid leidt tot een oppervlakkigere verwerking van de tekst dan een hoge mate van betrokkenheid. Laag betrokkenen maken namelijk nauwelijks onderscheid tussen zwakke en sterke argumenten, terwijl dat verschil bij hoog betrokkenen wel aanwezig is. Ook bleek dat personen met een lage betrokkenheid een tekst met veel argumenten meer waarderen dan een tekst met weinig argumenten, ongeacht of de argumenten zwak of sterk zijn. Bij personen met een hoge betrokkenheid ligt dat anders. In het geval van een centrale lezing waarderen de lezers de tekst met veel argumenten alleen meer dan de versie met weinig argumenten als de argumenten sterk zijn. Als de gegeven argumenten zwak zijn, geldt juist het tegenovergestelde: de versie met veel argumenten wordt minder gewaardeerd dan de versie met weinig argumenten. Het lijkt erop dat hier geldt: hoe meer zwakke argumenten, hoe minder de tekst gewaardeerd wordt. Dit resultaat is in strijd met de resultaten van Jansen en Janssen (aangeboden). In hun onderzoek werd geen interactie gevonden tussen argumentkwaliteit en -kwantiteit.

De vermoedelijke oorzaak van het verschil in resultaat tussen het onderzoek van Petty en Cacioppo en het onderzoek van Jansen en Janssen is het verschil in de manier waarop argumenten als zwak beoordeeld worden. Petty en Cacioppo gebruiken een empirische methode. Dat houdt in dat ze een lijst van argumenten maken en die aan proefpersonen voorleggen met de vraag de meest aantrekkelijke en de minst overtuigende argumenten eruit te halen. Die eerste noemen zij sterke, de tweede zwakke argumenten. Jansen en Janssen hanteren een analytische methode. Zij menen dat een sterk argument aan de volgende eisen moet voldoen:

1. De rechtvaardiging van het argument is expliciet gemaakt. De rechtvaardiging verbindt een argument met het standpunt. Dat gebeurt meestal in de formulering 'als A, dan B', waarbij A het argument is en B het standpunt.
2. De rechtvaardiging verwijst direct naar de polisvoorwaarden van de verzekering.
3. De lezer kan de regel strikt toepassen. Dat houdt in dat hij niet gedwongen wordt om een interpretatiestap te zetten.

Als aan een of meerdere van deze eisen niet voldaan wordt, noemen Jansen en Janssen het argument zwak. Het verschil in methoden die de onderzoekers hanteren, leidt tot een verschil in de mate van argumentzwakte. De argumenten van Jansen en Janssen zijn zwak, maar wel redelijk. De argumenten van Petty en Cacioppo zijn vaak niet relevant en daarom een stuk zwakker.

Volgens Sanders en Spooren (2002) houdt de samenhang in een tekst verband met de mentale afbeelding die lezers van de woorden in een tekst maken. Samenhang in die representatie wordt coherentie genoemd. Relationele coherentie is samenhang die ontstaat doordat lezers betekenisrelaties leggen tussen tekstdelen. Connectieven kunnen die relaties tussen tekstdelen expliciteren. In de praktijk zijn connectieven echter regelmatig afwezig en blijven coherentierelaties impliciet. Toch lukt het de lezer dan vaak een verband te leggen tussen de tekstdelen. De lezer maakt gebruik van de kennis die hij heeft over het type tekst of over de structuur van teksten.

Er wordt veel onderzoek gedaan naar de rol van connectieven en signaalzinnen. Een voorbeeld daarvan is het onderzoek van Sanders (2001). Van een tekst zijn drie verschillende versies gemaakt en met elkaar vergeleken: een impliciete versie, een relationeel expliciete versie en een inhoudelijk én relationeel expliciete versie. Er werd een

verschil in leessnelheid gevonden (de expliciete versies werden sneller gelezen dan de impliciete versie), maar geen verschil in reproductie. In een tweede experiment werd ook een snellere verificatie van beweringen aangetroffen bij de expliciete conditie.

Het lijkt erop dat lezers tijdens het leesproces direct gebruik maken van expliciete signalen om een coherentie representatie van een tekst te maken, maar dat het effect van de structuursignalen meteen daarna flink afneemt. De vraag is of dit voor alle type teksten geldt. Sanders richt zich op informerende teksten. Dat houdt in dat het primaire doel van de tekst is de lezer te informeren en niet te vermaken of te overtuigen. Hoewel er in claimafwijzingsbrieven ook geïnformeerd wordt, kunnen we ons afvragen of er niet ook een ander doel is: overtuigen. De zender wil immers dat de lezer zich neerlegt bij de beslissing en dat doet hij door het geven van argumenten.

Sanders en Spooren (2002) noemen contextuele factoren die invloed hebben op het onthouden van tekst. Een factor is het aantal connectieven dat in een tekst staat. Als dat er niet te veel zijn, dan hebben de connectieven een positieve invloed op het onthouden van de tekst. Ook voorkennis en de moeilijkheidsgraad van de tekst spelen een rol. Bij weinig voorkennis en een gemiddeld moeilijke tekst kunnen connectieven helpen de tekst beter te onthouden. Wanneer lezers echter genoeg voorkennis hebben, hebben ze geen connectieven nodig om de tekst goed te kunnen begrijpen en onthouden. Ook bij een makkelijke tekst zijn connectieven overbodig. Connectieven kunnen zelfs een negatief effect hebben op tekstbegrip. Als een lezer genoeg voorkennis heeft en een tekst met weinig connectieven leest, dan zal hij zijn voorkennis inschakelen om relaties tussen tekstdelen te kunnen leggen. Bij een tekstversie met veel connectieven is het activeren van de voorkennis niet nodig, omdat de relaties al door de connectieven gelegd worden. Dat heeft een oppervlakkigere lezing tot gevolg.

Genoemd moet worden dat bovenstaande van toepassing is op causale connectieven. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen causale en additieve connectieven. Causale connectieven verbinden relaties die een oorzakelijk verband hebben, additieve connectieven hebben betrekking op opsommende relaties. Er is niet met zekerheid te stellen dat dit ook voor additieve connectieven geldt.

De invloed van explicietheid van de tekst kan ook in verband gebracht worden met het *Elaboration Likelihood Model*. Volgens dat model wegen lezers, als ze min of meer centraal verwerken, de argumenten zorgvuldig af. Hoewel volgens Sanders (2001) signaalwoorden kunnen bewerkstelligen dat lezers een stuk van een tekst grondiger zullen lezen, kunnen signaalwoorden ook als perifere cues gezien worden. Als lezers perifeer verwerken letten ze op simpele signalen die iets zouden kunnen zeggen over de kwaliteit van de tekst. Als ze de vuistregel 'hoe meer argumenten hoe beter' zouden toepassen, zou dat betekenen dat ze op zoek gaan naar signalen die daarop wijzen. In de expliciete versie zijn die signaalwoorden duidelijk aanwezig. In de impliciete versie is het voor lezers een stuk moeilijker gemaakt om aan de hand van de signaalwoorden snel na te gaan om hoeveel argumenten het gaat. Wanneer lezers de impliciete versie minder waarderen dan de expliciete versie, zou er van uitgegaan kunnen worden dat de lezers de perifere route hebben genomen.

Mijn verwachting is dat de proefpersonen van dit onderzoek relatief centraal zullen verwerken. De personen krijgen namelijk de mogelijkheid zoveel tijd te nemen als ze wensen om de tekst grondig te kunnen lezen. Hoewel het slecht-nieuwsbericht, een claimafwijzing van een verzekering, niet werkelijk aan hun gericht is, zullen de

proefpersonen zich waarschijnlijk wel goed kunnen inleven in die situatie, omdat nagenoeg iedereen enigszins ervaring heeft met verzekeringen. Bovendien worden de proefpersonen in de instructie extra aangespoord om zich te verplaatsen in de ontvanger van de brief.

Wat betreft de invloed van het aantal argumenten in de tekst heb ik de volgende hypothese:

1. Toevoeging van zwakke argumenten hebben een beperkt positief effect op de beoordeling van de lezers van de brief.

Deze hypothese sluit aan bij de resultaten van Jansen en Janssen (aangeboden): elk argument heeft effect, maar dat effect wordt bij elk nieuw toegevoegd argument minder.

De afwijzingsbrief is relatief kort en gemakkelijk, en alle proefpersonen hebben een verzekering en dus voorkennis. Zodoende heeft de brief nauwelijks signaalwoorden nodig. Wat betreft explicietheid van de tekst verwacht ik daarom het volgende:

2. Er is geen verschil in waardering door de lezers van de tekst tussen de impliciete en expliciete versie.

2. Methode

Als type slecht-nieuwsbericht is gekozen voor claimafwijzingsbrieven van een verzekering. Een reden hiervoor is dat claimafwijzingsbrieven alomtegenwoordig zijn en daarom vrijwel iedereen ervaring heeft met het lezen van zulke brieven. Deze ervaring kan een positieve werking hebben op het inleven in de persoon aan wie de brief geschreven is. Een andere reden om voor claimafwijzingsbrieven te kiezen is dat dit soort brieven doorgaans kort zijn, waardoor het gemakkelijk gebruikt kan worden als stimulusmateriaal.

2.1 Materiaal

Ik heb gebruik gemaakt van het materiaal van Jansen en Janssen (aangeboden). Dat materiaal bestaat uit een voorblad met instructie, een scenario, de afwijzingsbrief en een lijst met schaalvragen. Voor dit onderzoek is het materiaal wat aangepast en zijn er twee elementen aan toegevoegd: een blad met lege boxen om gedachten in op te schrijven en een lijst met inhoudsvragen. (Zie bijlage 1 voor de verschillende versies van de enquêtes.)

2.1.1 Instructie

In de instructie krijgt de proefpersoon te lezen wat hem of haar te wachten staat: het lezen van een kort scenario en een zakelijke brief, gevolgd door vragen. Op dit laatste punt wijkt de instructie van dit onderzoek af van die van Jansen en Janssen (aangeboden). In het eerste experiment van Jansen en Janssen kregen de proefpersonen alleen schaalvragen; de instructie was daar dan ook op gericht. In dit onderzoek kregen de proefpersonen naast schaalvragen ook andere soorten vragen. De zin 'Vervolgens vraag ik u een zakelijke brief te lezen en deze te beoordelen aan de hand van een aantal stellingen' is daarom veranderd in 'Vervolgens vraag ik u een zakelijke brief te lezen. Over de brief krijgt u verschillende soorten vragen.' Er is opzettelijk niet vermeld om wat voor soort vragen het

gaat. Als mensen dat wel weten, zouden ze hoogstwaarschijnlijk op andere dingen gaan letten dan ze normaal gesproken doen. Dat zou een aantasting van de validiteit zijn.

Uit een pretest bleek dat het voor sommige proefpersonen niet duidelijk genoeg was dat zij zich in de ontvanger van de brief moesten inleven. Daarom is dat in de nieuwe instructie meer benadrukt door de zin: 'Het is de bedoeling dat u zich voorstelt dat u de ontvanger van deze brief bent.'

2.1.2 Scenario

In het scenario staat alle nodige achtergrondinformatie om de brief te kunnen begrijpen:

In maart 2009 bent u op vakantie geweest naar Sri Lanka. Voordat u op vakantie ging, heeft u een reisverzekering afgesloten bij Solar Reisverzekeringen NV.

Tijdens de twee weken durende vakantie is uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop op 14 maart 2009, bij het zwembad, gestolen.

In de versie van Jansen en Janssen volgt nog een alinea waarin vermeld wordt wanneer de verzekerde het schadeformulier heeft opgestuurd en welke waarde de laptop volgens hem of haar had. Deze alinea is in dit onderzoek achterwege gebleven, omdat die informatie ook terug te vinden is in de brief zelf. Bovendien legt dat deel van het scenario de nadruk op het feit dat de verzekerde meer dan een jaar gewacht heeft met het indienen van de schadeclaim, waardoor de lezers al voordat ze beginnen met het lezen van de brief in een bepaalde richting geduwd worden.

2.1.3 Brieven

De afwijzingsbrieven die in dit onderzoek gebruikt zijn, zijn gebaseerd op brieven van bestaande verzekeringsmaatschappijen. Ze hebben opmaak en de stijl van een zakelijke brief, inclusief logo en adresgegevens. De naam van de verzekeringsmaatschappij is echter fictief, zodat het imago van een maatschappij geen invloed kan hebben op de beoordeling van de lezers.

De kern van de brief verschilt per conditie, maar de inleiding en de afsluiting van de brief zijn per conditie gelijk:

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 juni van 2010 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 maart 2009, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1329,-.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. [één argument, twee argumenten, drie argumenten expliciet/impliciet]

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 juli 2010 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solarreisverzekeringen.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B.H.C. van Kolk
Directeur Solar Reisverzekeringen

De inleiding en de afsluiting van de brief zijn op een paar punten aangepast. Uit een pretest bleek dat de oorspronkelijke prijs van de laptop, €1475,69, uit verhouding was met het type laptop, de Acer Aspire 9301awsmi. Daarom is het type laptop gewijzigd in Acer Aspire S3-951 2634 G25iss en is de prijs daarop aangepast. Ook de naam van de website is aangepast. In de oorspronkelijke versie stonden in de brief twee verschillende webadressen. Ik heb ervoor gekozen beide websites dezelfde naam te geven.

Ik onderzoek het effect van de kwantiteit van zwakke argumenten op de beoordeling van een afwijzingsbrief. Daarvoor moesten zwakke argumenten opgesteld worden. Ik heb twee argumenten uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden) overgenomen:

1. Er is in onze opinie meer geclaimd dan de geleden schade, omdat uit onze informatie blijkt dat de nieuwwaarde van de betreffende laptop €678,30 is.
2. Uit onze gegevens blijkt dat u dit jaar al driemaal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend.

Aan beide argumenten zijn kleine aanpassingen gedaan. In het onderzoek van Jansen en Janssen is het eerste argument in verschillende condities net iets anders geformuleerd. In de conditie met één argument is door een andere formulering het argument wat langer gemaakt. Zo is de lengte van de brief per conditie redelijk gelijk gebleven en kan een verschil in beoordeling van de brieven niet aan lengte van de brief toegeschreven worden. De verschillen in formulering kunnen echter ook negatief uitpakken. Als er een verschil wordt gevonden tussen de condities, is niet duidelijk of dat verschil komt door het verschil in het aantal argumenten of door het verschil in formulering van het eerste argument. Om die reden heb ik besloten om in alle condities bovenstaand argument hetzelfde te houden.

Bij het tweede argument stond er in plaats van 'eigendom' oorspronkelijk 'laptop'. Omdat het erg ongeloofwaardig is dat een persoon vier keer in een jaar een laptop verliest en het argument daarom te sterk is, is het woord 'laptop' vervangen door 'eigendom'.

Het derde zwakke argument is:

3. Wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal.

Alle bovengenoemde argumenten zijn geselecteerd uit een tiental afwijzingsbrieven van verzekeringen die door de verzekeringen ook daadwerkelijk gebruikt zijn. Het zijn dus bestaande argumenten, enigszins aangepast aan de criteria voor zwakke argumenten.

De vraag is wanneer een argument zwak genoemd kan worden. In het theoretisch kader zijn twee manieren genoemd om zwakke van sterke argumenten te onderscheiden: de empirische en de analytische methode. Het gevaar van de empirische methode is dat de argumenten weliswaar zwak, maar ook irrelevant zijn. Deze methode heeft daarom niet mijn voorkeur. Toetsend aan de voorwaarden die Jansen en Janssen hebben opgesteld, zijn de bovengenoemde argumenten inderdaad zwak. De rechtvaardiging is in geen van de argumenten expliciet gemaakt. Er wordt in geen van de gevallen direct verwezen naar de polisvoorwaarden. Alle argumenten hebben een uiting die laat zien dat er sprake is van een interpretatie van de verzekering: 'in onze opinie', 'uit onze gegevens' en 'wij menen'. Ook is er in de meeste gevallen een interpretatiestap nodig. Over argument 1 kan bijvoorbeeld afgevraagd worden waarom dan niet de €678,30 die de verzekering noemt uitgekeerd wordt.

Het model van Toulmin is een veelgebruikt model voor het analyseren van redeneringen (Schellens en Verhoeven, 1991). Volgens het model bestaat een redenering uit een standpunt, dat ondersteund wordt door een gegeven. In de redenering van de brieven van dit onderzoek is het standpunt: 'wij kunnen uw claim niet inwilligen'. De ondersteuning voor dat standpunt zijn de argumenten. Het gegeven heeft een aanvulling nodig in de vorm van een premisse. De premisse, ook wel rechtvaardiging genoemd, maakt het verband duidelijk tussen het gegeven en het standpunt. Dit deel van het model is de eerste voorwaarde van Jansen en Janssen wat betreft de kwaliteit van argumenten. Het model van Toulmin kan echter nog worden uitgebreid. De rechtvaardiging kan vergezeld gaan van een ondersteuning of een voorbehoud. Aan het voorbehoud kan op zijn beurt een concessie toegevoegd worden. Bovendien kan er een kansaanduiding aan de redenering toegevoegd worden. Deze toevoegingen zijn niet aanwezig in de afwijzingsbrieven. De vraag die gesteld moet worden is of dat terecht is. De redeneringen zouden namelijk een stuk sterker worden als er ten minste een rechtvaardiging en een ondersteuning daarvoor aanwezig is. In dat geval zou de redenering met argument 2 er zo uit zien:

Standpunt: Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. Gegeven: Uit onze gegevens blijkt dat u dit jaar al driemaal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend. Rechtvaardiging: Als iemand al driemaal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend, dan kan de claim niet ingewilligd worden. Ondersteuning: Dat staat geschreven in de polisvoorwaarden.

Schellens en Verhoeven maken een onderscheid tussen descriptieve en normatieve uitspraken. Descriptieve uitspraken zijn empirisch controleerbare uitspraken. Normatieve uitspraken geven in eerste instantie niet een beschrijving van de werkelijkheid, maar bevatten een (waarde)oordeel. De uitspraak 'Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen' is normatief. De ontvanger van de mededeling moet beslissen of hij de uitspraak aanvaardt of niet. Dat kan door de uitspraak te toetsen aan de rest van de informatie in de brief en/of door na te gaan of degene die de uitspraak doet te vertrouwen is. De informatie die in de brief staat, bestaat voor een belangrijk deel uit zwakke argumenten. Het is dus de vraag of lezers die argumenten acceptabel genoeg vinden om het standpunt te accepteren. Ook de

betrouwbaarheid van degene die de uitspraak doet is twijfelachtig, omdat een verzekering er natuurlijk baat bij heeft zo min mogelijk schadeclaims uit te betalen.

De drie argumenten zijn op zichzelf staande argumenten. Bij de eerste twee argumenten wordt de verantwoordelijkheid vooral bij de verzekerde zelf gelegd: de verzekerde heeft een te hoog bedrag opgegeven en heeft al te vaak een schadeclaim ingediend. Het derde argument is iets neutraler; dat er geen getuigen waren bij de diefstal, kan de verzekerde weinig aan doen. De toevoeging dat niet met zekerheid vast te stellen is dat er sprake is geweest van diefstal kan echter impliceren dat de verzekerde slordig is en telkens zijn spullen kwijtraakt of dat hij de verzekering oplicht. De combinatie van de argumenten kunnen twee tegengestelde effecten teweegbrengen: óf de lezer kan zich vinden in de beredenering van de verzekering óf de lezer zal er tegen protesteren. Hoewel een deel van de proefpersonen inderdaad zal protesteren, verwacht ik nog steeds een licht positief effect door de toevoeging van de argumenten, omdat ik vermoed dat de meeste mensen met de beredenering mee zullen gaan.

Er zijn drie brieven opgesteld die verschillen in het aantal argumenten. Er is een briefversie met één argument, een versie met twee argumenten en een met drie argumenten. De brief met één argument bestaat uit de beslissing en argument 1. De brief met twee argumenten bestaat uit de beslissing, argument 1 en 2 en de brief met drie argumenten bestaat uit de beslissing, argument 3, 1 en 2.

Het verschil in aantal argumenten per conditie is op twee manieren benadrukt: door vooraf aan te geven hoeveel argumenten er gaan komen: '(...) niet kunnen inwilligen om X redenen' en door het toevoegen van expliciete signaalwoorden die het aantal argumenten aangeven: 'de eerste reden is', 'de tweede reden is' en 'de derde reden is'. De kern van de langste briefversie ziet er zo uit:

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen om drie redenen. De eerste reden is dat wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal. De tweede reden is dat er in onze opinie meer geclaimd is dan de geleden schade, omdat uit onze informatie blijkt dat de nieuwwaarde van de betreffende laptop €678,30 is. De derde reden is dat uit onze gegevens blijkt dat u dit jaar al drie maal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend.

Om inzicht te krijgen in het leesproces van de proefpersonen is er van de langste expliciete conditie, de brief met drie argumenten, ook een impliciete conditie gemaakt. De argumenten van de impliciete briefversie zien er als volgt uit:

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. Wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal. Ook is er in onze opinie meer geclaimd dan de geleden schade, omdat uit onze informatie blijkt dat de nieuwwaarde van de betreffende laptop €678,30 is. Daarnaast blijkt uit onze gegevens dat u dit jaar al drie maal een schadeformulier voor de vermissing van een eigendom heeft ingediend.

In de impliciete conditie is de vooraankondiging van het aantal argumenten verwijderd en zijn de expliciete signaalwoorden vervangen door 'ook' en 'daarnaast'. Op die manier is niet in één oogopslag te zien hoeveel argumenten er in de tekst staan. Ik heb ervoor gekozen de signaalwoorden niet helemaal te verwijderen, omdat dat de tekst kunstmatig en onleesbaar zou maken. De impliciete signaalwoorden staan net als de expliciete signaalwoorden vooraan in de zin. Zo kan een mogelijk effect niet worden toegeschreven aan de woordvolgorde.

2.1.4 Gedachten

Aan de proefpersonen wordt gevraagd om hun gedachten tijdens of na het lezen van de brief op te schrijven. De gedachten kunnen ze kwijt in vijf lege boxen. In de instructie staat dat er niet gelet wordt op taal- of spelfouten om de proefpersonen aan te moedigen alles op te schrijven wat ze denken. Ook wordt gevraagd om zoveel mogelijk boxen te vullen. Uit een pretest bleek dat de proefpersonen anders te snel zouden doorbladeren naar de volgende vragen.

2.1.5 Beoordelvingsvragen

De beoordelvingsvragen bestaan uit de vraag naar het cijfer voor de brief in het algemeen, twee open vragen en vijfendertig 7-puntsschaalvragen. Om het gevaar voor sociaal gewenste antwoorden te verkleinen en te voorkomen dat proefpersonen door de ogen van de wetenschapper zouden kijken, dat wil zeggen: lettend op het aantal argumenten en de explicietheid van de presentatie, zijn er niet alleen vragen gesteld die direct met die onderdelen te maken hebben, maar ook vragen die in een breder verband iets zeggen over verhouding tussen verzekering en verzekerde.

2.1.6 Inhoudsvragen

In de enquête zijn negen, grotendeels open, inhoudsvragen opgenomen. Twee daarvan zijn vragen over de argumenten, de rest van de vragen gaat over andere onderdelen van de tekst. Geprobeerd is om de vragen niet te gemakkelijk te maken, zodat er verschillen in resultaat tussen proefpersonen gevonden kunnen worden.

2.2 Meting

De gedachten van de proefpersonen zijn in verschillende categorieën ingedeeld: gedachten over de inhoud, argumenten, afzender of tekst. Binnen elke categorie werden de gedachten als negatief of niet-negatief (neutraal of positief) beoordeeld. Daarbij werd gekeken naar de verhouding tussen verzekering en verzekerde. Alle gedachten die niet direct leidden tot een negatieve verstandhouding met de verzekering zijn als niet-negatief beoordeeld.

Veel beoordelvingsvragen trachtten hetzelfde te meten; die vragen zijn tot clusters gevormd.

1. Vriendelijkheid, bijv. *De schrijver is behulpzaam* (Cronbach's $\alpha = 0,8$)
2. Relatie, bijv. *De schrijver is arrogant* (Cronbach's $\alpha = 0,66$)
3. Betrokkenheid, bijv. *De schrijver toont betrokkenheid* (Cronbach's $\alpha = 0,74$)
4. Kwaliteit onderbouwing, bijv. *De argumenten zijn vergezocht* (Cronbach's $\alpha = 0,75$)
5. Instemming, bijv. *Ik leg mij neer bij deze beslissing* (Cronbach's $\alpha = 0,78$)
6. Toon, bijv. *De toon van de brief is afstandelijk* (Cronbach's $\alpha = 0,72$)

7. Positie, bijv. *De schrijver leeft zich in in mijn situatie* (Cronbach's $\alpha = 0,71$)
8. Imago, bijv. Ik ben tevreden over Solar (Cronbach's $\alpha = 0,81$)

De vragen over de opbouw van de tekst gaven niet hetzelfde resultaat. Die vragen zijn dus niet samengevoegd. Sommige beoordelingsvragen waren positief geformuleerd, andere negatief om het gevaar van automatische antwoorden te voorkomen. De negatief geformuleerde vragen heb ik omgepoold.

Er waren in totaal negen inhoudsvragen. Een vraag kon alleen goed of fout beantwoord worden; antwoorden die slechts gedeeltelijk goed waren, zijn fout gerekend. Vraag 3, over de naam van de schrijver werd goed gerekend als het woordje 'Kolk' in het antwoord aanwezig was. Wat betreft de prijs van de laptop werd alles tussen de €1300,- en €1400,- goedgekeurd. Vraag 2: 'Noem het eventuele argument of de argumenten kort, in de volgorde waarin ze in de brief voorkomen' was goed voor twee punten. Eén punt voor het noemen van de argumenten en een tweede punt voor de juiste volgorde. Op die manier kon er een rapportcijfer van 0 tot 10 gegeven worden voor de inhoudsvragen.

2.3 Proefpersonen

In totaal deden er 125 proefpersonen mee aan het onderzoek. Twee daarvan hebben de enquête voor een groot deel niet ingevuld en zijn daarom uit de datalist verwijderd. De verdeling van de deelnemers over de condities is als volgt: 25 deelnemers in de conditie met één argument, 40 in de conditie met twee argumenten, 39 in de expliciete conditie met drie argumenten en 39 in de impliciete conditie met drie argumenten.

Onder de proefpersonen waren 58 mannen (40,6 procent) en 60 vrouwen (42 procent). Van de overige proefpersonen zijn geen gegevens beschikbaar. De gemiddelde leeftijd van de personen uit alle condities behalve de eerste is 37 (sd: 15,2). Twee personen hebben hun leeftijd niet opgegeven. De jongste deelnemer was 17 en de oudste 66. Voor zover bekend heeft 40,6 procent van de proefpersonen een vorm van hoger onderwijs afgerond en 41,3 procent lager onderwijs, voortgezet onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs. Een eenweg-ANOVA laat alleen een verschil in educatie zien op het totaal aantal gedachten ($F_{(1, 115)} = 8,3$; $p < 0,01$). Er is geen significant verschil op een van de andere afhankelijke variabelen ($p > 0,05$). (Zie bijlage 2 voor een overzicht van de resultaten.) Gezien de leeftijd van de proefpersonen kan ervan uit worden gegaan dat ze allemaal ervaring hebben met verzekeringen. Een kleine meerderheid (57,6 procent) geeft aan zelf eens een claim voor een (reis)verzekering te hebben ingediend.

Alle proefpersonen spreken en lezen vloeiend Nederlands. Niemand werd betaald om mee te doen. De meeste personen die meededen kwamen uit kennissenkringen, sommige mensen werkten op kantoren waar enquêtes afgenomen zijn en nog weer andere proefpersonen werden tijdens treinritten gevraagd mee te doen.

2.4 Procedure

De proefpersonen kregen eerst een instructie te lezen. Vervolgens lazen ze het scenario en de afwijzingsbrief. Op de brief volgden de vragen. Aan de lezers werd eerst gevraagd de gedachten die ze hadden tijdens of net na het lezen van de brief op te schrijven, daarna vulden ze de beoordelingsvragen en wat persoonlijke gegevens in. Ten slotte

beantwoordden ze de inhoudsvragen. Het afnemen van de enquête nam ongeveer vijftien minuten in beslag.

Door eerst naar de gedachten te vragen, wordt voorkomen dat de gedachten van de lezers beïnvloed worden door de andere vragen. De inhoudsvragen zijn bewust achteraan geplaatst. Op die manier zit er wat tijd tussen het lezen van de brief en het beantwoorden van de inhoudsvragen, wat ervoor zorgt dat niet iedereen alle antwoorden nog weet en er geen verschillen zijn in antwoorden tussen de proefpersonen.

3. Resultaten

3.1 Argumentkwantiteit

In het experiment is de invloed van argumentkwantiteit op de waardering van een claimafwijzingsbrief getest. Tabel 1 toont de gemiddelden en de standaarddeviaties op het totaalcijfer en op de clusters van de beoordelingsvragen.

Tabel 1: Gemiddelden en standaarddeviaties (sd) van het totaalcijfer en de clusters van de beoordelingsvragen (1 = negatieve beoordeling, 7/10 = positieve beoordeling). Betreft: argumentkwantiteit.

	Een argument	Twee argumenten	Drie argumenten
Totaalcijfer	6,8 (0,9)	6,3 (1,4)	6,7 (1,3)
Vriendelijkheid	4,5 (0,8)	3,9 (1,3)	4,1 (1,2)
Relatie	5,1 (1,0)	4,4 (1,3)	4,4 (1,2)
Betrokkenheid	3,1 (1,0)	3,4 (1,2)	3,4 (1,1)
Kwaliteit onderbouwing	4,2 (0,9)	4,2 (1,2)	4,8 (1,1)
Instemming	3,5 (1,3)	3,1 (1,3)	3,8 (1,3)
Toon	4,7 (1,0)	4,1 (1,2)	4,4 (1,3)
Positie	3,9 (1,1)	3,6 (1,3)	3,5 (1,2)
Imago	3,9 (1,1)	3,7 (1,3)	4,1 (1,1)

De onafhankelijke variabele argumentkwantiteit heeft alleen invloed op de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing ($F_{(2, 101)} = 3,4$; $p = 0,04$) en op instemming ($F_{(2, 101)} = 3,4$; $p = 0,04$). Op de andere variabelen is geen effect gevonden ($p > 0,05$). Het significante effect op de kwaliteit van de onderbouwing kan alleen door eenzijdige toetsing aan een bepaalde conditie toegeschreven worden. Dan geldt dat drie argumenten meer gewaardeerd wordt dan twee argumenten, maar niet significant meer dan één argument (p eenz. = 0,03). Voor instemming geldt ook dat de personen bij een afwijzingsbrief met drie argumenten meer akkoord gaan dan bij een brief met twee argumenten, maar niet meer dan bij de brief met maar één argument. ($p = 0,04$) De beoordeling van de brief met twee argumenten en de brief met één argument laat geen verschil zien. Dit is een opmerkelijke uitkomst. Te verwachten is dat het verschil tussen de brief met twee argumenten en drie argumenten ook te zien is tussen de brief met één argument en drie argumenten. De mogelijke oorzaak van deze uitkomst zal ik in de discussie bespreken.

Aan de proefpersonen is gevraagd de gedachten die ze hadden tijdens of net na het lezen van de tekst op te schrijven. De gemiddelden en standaarddeviaties van de hoeveelheid gedachten per categorie zijn te zien in tabel 2.

Tabel 2: Gemiddelden en standaarddeviaties (sd) van het aantal gedachten. Betreft: argumentkwantiteit.

	Twee argumenten	Drie argumenten
Argumenten neg.	0,5 (0,8)	0,6 (0,8)
Argumenten niet neg.	0,7 (0,8)	0,6 (0,8)
Inhoud neg.	0,5 (0,8)	0,1 (0,4)
Inhoud niet neg.	1,1 (1,1)	1,2 (1,2)
Afzender neg.	0,2 (0,5)	0,4 (0,7)
Afzender niet neg.	0,1 (0,2)	0,1 (0,3)
Tekst neg.	0,1 (0,4)	0,3 (0,5)
Tekst niet neg.	0,1 (0,3)	0,2 (0,5)
Totaal aantal gedachten	3,2 (0,9)	3,4 (1,2)

Er is geen significant effect van argumentkwantiteit op het totaal aantal gedachten, het totaal aantal negatieve gedachten, het totaal aantal positieve gedachten en het aantal gedachten per categorie ($p > 0,05$). Wel is er een significant effect van argumentkwantiteit op het totaal aantal gedachten over de tekst ($F_{(1, 77)} = 5,3$; $p = 0,02$). Voorbeelden van zulke gedachten zijn: 'goede opbouw' en 'lange inleiding'. Mensen die de brief met drie argumenten lazen hadden meer gedachten over de tekst dan degenen die de brief met twee argumenten lazen. Geeft het beschikken over meer argumenten aanleiding tot meer gedachten over tekstuele zaken? De relatie tussen die twee is voor mij onduidelijk. Ook hierover zal ik in de discussie verder uitweiden.

Om meer te weten te komen over het beoordelingsproces van de lezers heb ik gekeken of er een correlatie is tussen de gedachten over de argumenten en de beoordeling van de clusters 'kwaliteit van de onderbouwing' en 'instemming'. Ik vond zowel een correlatie tussen niet-negatieve gedachten over de argumenten en de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing ($r = 0,22$; $p = 0,016$) als tussen negatieve gedachten over de argumenten en de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing ($r = -0,31$; $p = 0,001$). De eerste is een positieve correlatie, dat wil zeggen: hoe meer niet-negatieve gedachten over de argumenten, hoe hoger de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing. De relatie tussen negatieve gedachten en de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing is logischerwijs een negatieve correlatie: hoe meer negatieve gedachten over de argumenten van de tekst, hoe minder hoog er gescoord wordt op cluster 'kwaliteit van de onderbouwing'. Ik vond geen correlatie tussen niet-negatieve gedachten over de argumenten en de instemming van de proefpersonen ($r = 0,06$; $p > 0,05$). Wel correleren de negatieve gedachten over de argumenten met de cluster 'instemming' ($r = -0,28$; $p = 0,002$). Hier geldt dus weer: hoe meer negatieve gedachten over de tekst, hoe minder hoog de schaalvragen over instemming beoordeeld werden.

De proefpersonen schreven direct na het lezen van de brief hun gedachten op. Pas daarna maakten zij de beoordelingsvragen. In de meeste gevallen komt de inhoud van de gedachten overeen met de beantwoording van de vragen. Het lijkt er dus op dat de gedachten de lezers sturen bij het beantwoorden van de beoordelingsvragen. Beide

negatieve correlaties zijn significant op 0,01-niveau, terwijl de correlatie tussen niet-negatieve gedachten over argumenten en de beoordeling op kwaliteit van de onderbouwing op 0,05-niveau significant is en er helemaal geen correlatie tussen niet-negatieve gedachten over argumenten en instemming is. Blijkbaar hebben de negatieve gedachten over de gelezen brief een sturendere werking dan de positieve gedachten.

3.2 Explicietheid van de presentatie

Wat is de invloed van explicietheid van de presentatie op de waardering van een afwijzingsbericht? Tabel 3 toont de gemiddelden en de standaarddeviaties op het totaalcijfer en op de clusters van de beoordelingsvragen.

Tabel 3: Gemiddelden en standaarddeviaties (sd) van het totaalcijfer en de clusters van de beoordelingsvragen (1 = negatieve beoordeling, 7/10 = positieve beoordeling). Betreft: explicietheid van de presentatie.

	Expliciet	Impliciet
Totaalcijfer	6,7 (1,3)	6,6 (1,4)
Vriendelijkheid	4,1 (1,2)	4,3 (1,2)
Relatie	4,4 (1,2)	4,6 (1,2)
Betrokkenheid	3,4 (1,1)	3,4 (1,2)
Kwaliteit onderbouwing	4,8 (1,1)	4,4 (1,0)
Instemming	3,8 (1,3)	3,4 (1,1)
Toon	4,4 (1,3)	4,6 (1,1)
Positie	3,5 (1,2)	3,7 (1,0)
Imago	4,1 (1,1)	3,9 (1,1)

Een eenweg-ANOVA laat op geen van de bovenstaande afhankelijke variabelen een significant effect zien ($p > 0,05$). Dat houdt in dat de afwijzingsbrieven met de expliciete signaalwoorden hetzelfde beoordeeld werden als de afwijzingsbrieven met de impliciete signaalwoorden. Dit resultaat komt overeen met mijn tweede hypothese. Het lijkt erop dat de proefpersonen inderdaad relatief centraal gelezen hebben. De verwachting was immers dat indien de lezers geen moeite nemen om de tekst grondig te lezen, ze zouden letten op perifere cues die hen snel meer zouden kunnen vertellen over de kwaliteit van de tekst. Expliciete signaalwoorden zijn zulke aanwijzingen. Omdat de expliciete versie van de brief niet beter beoordeeld is dan de impliciete ga ik ervan uit dat de tekst grondig is gelezen.

Ook bij de impliciete versie van de brief is aan proefpersonen gevraagd hun gedachten over de tekst op te schrijven. Tabel 4 geeft een overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties van de hoeveelheid gedachten ingedeeld in categorieën.

Tabel 4: Gemiddelden en standaarddeviaties (sd) van het aantal gedachten. Betreft: explicietheid van de presentatie.

	Expliciet	Impliciet
Argumenten neg.	0,6 (0,8)	0,5 (0,6)
Argumenten niet neg.	0,6 (0,8)	0,7 (1,0)
Inhoud neg.	0,1 (0,4)	0,1 (0,3)
Inhoud niet neg.	1,2 (1,3)	1,1 (1,0)
Afzender neg.	0,4 (0,7)	0,3 (0,6)
Afzender niet neg.	0,1 (0,3)	0,1 (0,3)
Tekst neg.	0,3 (0,5)	0,2 (0,4)
Tekst niet neg.	0,2 (0,5)	0,2 (0,5)
Totaal aantal gedachten	3,4 (1,2)	3,3 (1,3)

Wederom is er geen significant effect van explicietheid van de presentatie op de afhankelijke variabelen ($p > 0,05$). Mensen die de expliciete briefversie lazen hadden evenveel gedachten over de brief als de mensen die de impliciete briefversie lazen.

Een andere manier om een indicatie te geven van het leesproces van de proefpersonen is te kijken naar de antwoorden op de inhoudsvragen. Bij een grondige lezing van de tekst is de verwachting dat veel vragen goed beantwoord worden. Het gemiddelde cijfer op de inhoudsvragen is een 4,6. De proefpersonen hadden dus minder dan de helft van de vragen goed. Tussen de verschillende condities is geen verschil in resultaat gevonden ($p > 0,05$). Deze uitkomst lijkt niet in overeenstemming met mijn verwachting.

Onder de onderzoeksvragen zijn er vragen over de argumenten en vragen over andere onderdelen van de tekst. Bij vraag 2 werd er aan de proefpersonen gevraagd de in de tekst genoemde argumenten op te schrijven. De verwachting is dat wanneer mensen centraal verwerken ze onderdelen uit de tekst goed afwegen. In dat geval zouden ze vraag 2 goed moeten hebben gemaakt. Van de 118 proefpersonen had bijna 60% (70) het antwoord op vraag twee goed. Hoewel een meerderheid van de proefpersonen een onvoldoende heeft voor het totaal aan inhoudsvragen, heeft een ruime meerderheid van de proefpersonen het antwoord op vraag twee wel goed. Daaruit blijkt dat de personen het deel van de tekst over de argumenten grondiger hebben gelezen dan de rest van de tekst.

4. Conclusie en discussie

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat het geven van argumenten effect heeft op de beoordeling van een afwijzingsbrief; ook als het gaat om zwakke argumenten. Toevoeging van zwakke argumenten heeft een positief gevolg voor de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing en op de acceptatie van de afwijzing. Dit effect heeft echter zijn beperkingen. Uit de resultaten kwam dat alleen het toevoegen van een derde argument aan een brief met twee argumenten effectief is. Er werd geen verschil gevonden tussen de briefversie met één argument en de briefversie met drie argumenten. Ook vulde een tweede argument de briefversie met één argument niet aan.

Een mogelijke verklaring voor het feit dat er geen verschil is in de beoordeling tussen de briefversie met één argument en de briefversie met twee argumenten en wel tussen de briefversie met twee en de briefversie met drie argumenten is het verschil in argumentkwaliteit. Het is theoretisch mogelijk dat het als laatst toegevoegde argument ('wij menen dat door gebrek aan getuigen niet met zekerheid vastgesteld kan worden dat er

werkelijk sprake is geweest van diefstal') sterker is dan de twee andere argumenten. Het gevonden effect zou dan niet veroorzaakt worden door de kwantiteit van de argumenten, maar door de kwaliteit ervan. Er zijn twee redenen om aan te nemen dat dit hier niet het geval is. Ten eerste omdat in de gedachten van de proefpersonen een aantal keer naar voren komt dat zij het argument erg zwak vinden; bij een diefstal zijn immers vrijwel nooit getuigen aanwezig. De tweede reden is dat het niet verklaart waarom er tussen de conditie met één argument en met drie argumenten geen verschil in beoordeling is gevonden. Als het derde argument sterker is dan de andere twee, dan zou de brief met drie argumenten ook beter beoordeeld moeten worden dan de brief met één argument.

Wat volgens mij wel de vermoedelijke oorzaak is, is het volgende: de briefconditie met één argument is overgenomen uit het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden). In dit onderzoek zijn er een aantal dingen aan het materiaal aangepast. Zo is het scenario een beetje aangepast, de formulering van het eerste argument iets veranderd en is het type laptop en de prijs van de laptop gewijzigd. Deze veranderingen hebben waarschijnlijk een effect gehad op de beoordeling van de brieven. Daar komt bij dat de enquêtes van de eerste conditie zijn afgenomen door een andere persoon, in waarschijnlijk een andere plaats, bij misschien een ander type mensen. Dat zijn allemaal aspecten die mee kunnen spelen.

Het toevoegen van zwakke argumenten aan de brief heeft weinig effect op het aantal gedachten dat mensen hebben tijdens of net na het lezen van de brief. Meer argumenten betekent dus niet automatisch meer gedachten over de argumenten. Ook worden de lezers door het toevoegen van de zwakke argumenten er niet toe aangezet meer na te denken over de inhoud of de afzender van de tekst. Het enige significante effect dat gevonden is, is het effect van argumentkwantiteit op het totaal aantal gedachten over de tekst. Het is een opmerkelijk resultaat, dat het toevoegen van argumenten ertoe leidt meer na te denken over tekstuele aspecten. De enige verklaring die ik kan bedenken voor het gevonden effect is deze: de deelnemers hebben weinig gedacht aan tekstuele zaken bij het lezen van de brief. Omdat er zo weinig gedachten zijn over de tekst, is een verschil al snel een significant verschil. Als er in een bepaalde conditie één of twee personen zijn die iets meer tekstgericht zijn dan andere mensen, dan kunnen die een groot effect teweegbrengen.

De beoordeling van de brieven hangt grotendeels samen met het aantal gedachten dat mensen over een bepaald deel van de tekst hebben. Dat blijkt uit het resultaat dat het aantal niet-negatieve en negatieve gedachten over de argumenten correleert met de beoordeling van de kwaliteit van de onderbouwing en dat negatieve gedachten over de argumenten samengaat met minder instemming. Er kan dus gezegd worden dat de gedachten over de brief de beoordeling ervan sturen.

Er was een duidelijker significant effect op de correlatie met negatieve gedachten dan met niet-negatieve gedachten. Daaruit concludeerde ik dat negatieve gedachten meer dan niet-negatieve een sturende werking hebben. Deze uitkomst is goed te verklaren. Negatieve gedachten bevatten alleen gedachten die op een of andere manier de verstandhouding met de verzekering in de weg staan. De niet-negatieve gedachten bestaan niet alleen uit positieve, maar ook uit neutrale gedachten. Voor neutrale gedachten zal hoogstwaarschijnlijk niet gelden: hoe meer neutrale gedachten, hoe beter de beoordeling van de brief. De correlatie tussen niet-negatieve gedachten en een positieve beoordeling van de brief wordt dus enigszins belemmerd door de neutrale gedachten die het de categorie bevat. Mijn verwachting is dat als de niet-negatieve gedachten opgesplitst

zouden worden in positieve en neutrale gedachten, de correlatie tussen positieve gedachten en een positieve beoordeling van de brief zou versterken.

Lezers waarderen de impliciete versie van de afwijzingsbrief evenveel als de expliciete versie. Explicietheid van de presentatie heeft dus geen effect op de beoordeling van de brief. Ook is er geen verschil in aantal gedachten tussen de impliciete en expliciete versie van de brief. Deze resultaten ondersteunen mijn gedachte dat de proefpersonen de tekst relatief diep hebben verwerkt. De expliciete signaalwoorden hadden kunnen worden gebruikt als perifere cues om op een snelle en makkelijke manier te achterhalen wat de kwaliteit van de tekst is. In dat geval zou de expliciete versie meer gewaardeerd zijn dan de impliciete versie. Dat het niet gebeurt is, is een indicatie dat de lezers min of meer de centrale route genomen hebben.

De verwachting dat de lezers veel inhoudsvragen goed zouden beantwoorden werd niet ingelost. Dat kan erop wijzen dat de lezers minder centraal hebben verwerkt dan vooraf gedacht. Een andere mogelijkheid is dat de vragen te moeilijk waren of dat er teveel tijd zat tussen het lezen van de brief en het stellen van de inhoudsvragen.

De proefpersonen maakten vraag 2 van de inhoudsvragen beter dan ze de test gemiddeld maakten. Volgens het Elaboration Likelihood Model van Petty en Cacioppo wegen de lezers bij een centrale lezing de argumenten in de tekst goed af. Bij het afwegen van de argumenten is de kans groter dat de argumenten onthouden worden dan wanneer de lezers minder gronding naar de argumenten hebben gekeken. Er kan echter niet zonder meer gezegd worden dat personen grondig gelezen hebben als ze de inhoud van de argumenten nog wel weten, maar de inhoud van de rest van de brief niet. Wel kan gezegd worden dat de proefpersonen bepaalde delen van de tekst beter hebben gelezen dan andere delen.

Dit onderzoek heeft een aantal beperkingen. Hoewel de proefpersonen geïnstrueerd zijn om zich zoveel mogelijk in te leven in de ontvanger van de brief, kan er niet gegarandeerd worden dat de personen in hun dagelijks leven hetzelfde reageren. Er blijft altijd een onderscheid tussen experiment en werkelijkheid.

Ook kunnen er vragen gesteld worden over de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten, aangezien er maar één type slecht-nieuwsbericht in één context getest is. Het zou waardevol zijn om ook andere typen slecht-nieuwsberichten te onderzoeken. Dit onderzoek is gericht op een geschreven bericht, wellicht dat een mondeling bericht tot andere conclusies leidt. Ook kan er gekeken worden naar andere manieren om slecht nieuws schriftelijk te berichten, bijv. via e-mail of sms. Er zijn dus genoeg mogelijkheden voor vervolgonderzoek.

Literatuurlijst

- Hoeken, H., Hornikx, J. & Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho.
- Jansen, F. & Janssen, D. (aangeboden). Quantity cannot match quality.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of Pragmatics*, 42, p. 2531-2548
- Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1984). The effects of involvement on responses on argument quantity and quality: Central and peripheral routes to persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology* 46, 1, p. 69-81.
- Petty, R.E. & Wegener, D.T. (1999). The Elaboration Likelihood Model: Current status and controversies. In: S. Chaiken & Y. Trope (Eds.), *Dual process theories in social psychology*. New York: Guilford Press. p. 41-72.
- Sanders, T. (2001). Structuursignalen in informerende teksten: Over leesonderzoek en tekstadviezen. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 23, 1, p. 1-21.
- Sanders, T.J.M. & Spooren, W. (2002). Tekst en cognitie. In: T. Janssen (red.), *Taal in gebruik*. Den Haag: SDU Uitgevers, p. 111-129.
- Schellens, P.J. & Verhoeven, G. (1991). *Argument en tegenargument. Een inleiding in de analyse en beoordeling van betogende teksten*. Groningen: Nijhoff.

Bijlagen

Bijlage 1: Enquêtes van de verschillende condities

Bijlage 2: Invloed van educatie op afhankelijke variabelen

Bijlage 3: Enquêtes van de pretest

Bijlage 4: Alle afgenomen enquêtes

Bijlage 1

Bijlage 2

Tabel 1: Invloed van educatie op de beoordeling van de afwijzingsbrief.

		df	F	Sig.
Imago	Tussen groepen	1	0,7	0,4
	Binnen groepen	115		
Vriendelijkheid	Tussen groepen	1	0,3	0,6
	Binnen groepen	115		
Betrokkenheid	Tussen groepen	1	0,6	0,5
	Binnen groepen	115		
Relatie	Tussen groepen	1	0,7	0,4
	Binnen groepen	115		
Kwaliteit onderbouwing	Tussen groepen	1	2,6	0,1
	Binnen groepen	115		
Instemming	Tussen groepen	1	0,1	0,8
	Binnen groepen	115		
Toon	Tussen groepen	1	0,0	0,8
	Binnen groepen	115		
Positie	Tussen groepen	1	1,5	0,2
	Binnen groepen	115		

Tabel 2: Invloed van educatie op het aantal gedachten:

		df	F	Sig.
Argument neg.	Tussen groepen	1	2,2	0,1
	Binnen groepen	115		
Argument niet neg.	Tussen groepen	1	0,1	0,7
	Binnen groepen	115		
Inhoud neg.	Tussen groepen	1	0,8	0,4
	Binnen groepen	115		
Inhoud niet neg.	Tussen groepen	1	3,8	0,1
	Binnen groepen	115		
Afzender neg.	Tussen groepen	1	0,3	0,6
	Binnen groepen	115		
Afzender niet neg.	Tussen groepen	1	0,0	1,0
	Binnen groepen	115		
Tekst neg.	Tussen groepen	1	0,1	0,8
	Binnen groepen	115		
Tekst niet neg.	Tussen groepen	1	0,8	0,4
	Binnen groepen	115		
Totaal aantal gedachten	Tussen groepen	1	8,3	0,0
	Binnen groepen	115		

Bijlage 3

Bijlage 4
