

# U bent 'eh' helaas ontslagen

Experimenteel  
onderzoek naar de  
interpretatie en effecten van  
'eh' in slechtnieuwsberichten



*Auteur*

*Project*

*Begeleider*

*Datum*

*Studie*

*Studierichting*

*Paul Vaneveld*

*Eindwerkstuk*

*Frank Jansen*

*07-04-2014*

*CIW*

*C&O*

## ABSTRACT

Er is veel onderzoek gedaan naar de oorsprong en intentie van de gevulde pauze 'eh' bij de spreker. Echter, de interpretatie van 'eh' zou de sterk kunnen afwijken van de intentie. 'Eh' wordt namelijk veelal gezien als symptoom, i.e. als onvermijdelijk deel van spraak of oprechte moeite met spraak, maar kan evengoed worden geuit met een achterliggende reden. Dit onderzoek richt zich daarom op de interpretatie van 'eh' in slechtnieuwsberichten. Middels experimenteel onderzoek ( $N = 100$ ) in vijf condities, waarin de natuurlijkheid van 'eh' geleidelijk verschuift, wordt de interpretatie van 'eh' en het effect hiervan blootgelegd. Een gebruikelijke 'eh' in slechtnieuwsberichten werd geïnterpreteerd als symptoom, i.e. als een oprecht of onvermijdelijk deel van spraak. Deze symptomatische perceptie beïnvloedde verschillende effecten van 'eh'. Zo resulteerde een minder symptomatische perceptie in een lagere waardering van het bericht, minder instemming met het bericht en een lager beoordeelde communicatieve adequaatheid van de spreker. De kleine schaal en ambigue resultaten maken dit onderzoek vooral een aansporing tot vervolgonderzoek – waarin meer aandacht wordt besteed aan de invloedrijke interpretatie van 'eh'.

## 1.0 Inleiding

Slecht nieuws rolt bijna zelden moeiteloos over de lippen. Ivo Opstelten toont dit geregeld aan in interviews. Zijn ernstige zinnen worden onderbroken door langdurige ‘eh’s’. ‘Eh’ is een frequente gevulde pauze in spraak (Kasl & Mahl, 1965) en is daarom veelvuldig onderwerp van wetenschappelijk onderzoek. Er zijn verscheidene definities van ‘eh’ gegeven: ‘eh’ als symptoom, als niet-talig symbool of als woord (Clark & Fox Tree, 2002). Ook over de functie van ‘eh’ bestaat veel debat. Zo toont ‘eh’ volgens Goffman (1981) aan dat de spreker nog verder wilt spreken, terwijl Kasl & Mahl (1965) ‘eh’ beschouwen als een symptoom van angst.

‘Eh’ geniet dus veel wetenschappelijke aandacht. Toch bestaat er een lacune in deze verzameling experimenten: ‘eh’ wordt niet onderzocht vanuit de toehoorder. De vraag hoe ‘eh’ wordt geïnterpreteerd en werkt op de toehoorder is namelijk minstens even relevant als de functie en oorsprong bij de spreker. Een discrepantie tussen de werkelijke intentie of oorsprong en de interpretatie van ‘eh’ is immers goed denkbaar. Zo kun je ‘eh’ bij Ivo Opstelten beschouwen als teken van weerzin om het slechte nieuws te brengen, terwijl hij ‘eh’ gebruikt als denkpauze in het gesprek. De vraag rijst hoe ‘eh’ wordt geïnterpreteerd en op welke wijze deze interpretatie de effecten van ‘eh’ beïnvloedt. Deze vraag zal onderzocht worden binnen het kader van slechtnieuwsberichten, omdat voor dit soort berichten reeds heldere effecten van ‘eh’ zijn gevonden (Janssen & Jansen, 2013a).

### 1.1 ‘Eh’ als symptoom

Allereerst is het dus nodig om te bepalen hoe ‘eh’ wordt geïnterpreteerd. Wat denken mensen over een spreker die ‘eh’ gebruikt? Uit meerdere onderzoeken is af te leiden dat ‘eh’ wordt beschouwd als een symptoom, i.e. een onvermijdelijk deel, van spraak. Wanneer mensen direct wordt gevraagd wat zij van ‘eh’ vinden, blijkt dat zij de spreker ondermeer beschouwen als minder welbespraakt en slechter voorbereid (Christenfeld, 1995). Daarnaast toont experimenteel onderzoek aan dat een radiobERICHT door gebruik van ‘eh’ stijlozer overkomt (Christenfeld, 1995). Als laatste wijst onderzoek van Sparks & Areni (2008) uit dat gebruikers van machteloze taal, waaronder ‘eh’ wordt geschaard, minder competent, intelligent en sociaal vaardig overkomen. ‘Eh’ lijkt dus te worden bestempeld als iets oprechts, onvermijdelijks: de spreker komt incompetent over omdat hij de ‘eh’s’ niet kan verhelpen. Retorische voorschriften staven dit symptomatische beeld. Zo duidt radiomaker Schonenberg (1986) ‘eh’ in een stijlguide aan als een te vermijden *neiging*: “Als we spontaan spreken, hebben we de neiging om “... eh ...” te zeggen tijdens denkpauses. Slik dat “... eh ...” in. Laat de denkpauze een pauze zijn. (p. 57)”

Aan de hand van dit vermoeden over de interpretatie van ‘eh’ kan de algemene onderzoeksvraag worden opgesteld: *wordt ‘eh’ in slechtnieuwsberichten symptomatisch geïnterpreteerd door de toehoorder en hoe beïnvloedt deze interpretatie effecten van ‘eh’?* Deze tweeledige onderzoeksvraag mondt uit in vier deelvragen. Het eerste deel van de onderzoeksvraag zal worden toegespitst in hoofdstuk 1.2, het tweede deel wordt uitgediept in hoofdstuk 1.3.

### 1.2 ‘Eh’ in de semiotiek

‘Eh’ wordt dus ogenschijnlijk beschouwd als symptoom. Echter, de complexiteit van het begrip ‘symptoom’ noodzaakt nuance en een wetenschappelijk fundament. Wat is een symptomatische interpretatie?

Omdat een symptoom ergens naar verwijst, is het een teken. Grondlegger van de semiotiek Charles Peirce verschaft dan ook meer inzicht in het begrip. Volgens Peirce (1985) bestaat een teken altijd in een noodzakelijke driehoeksrelatie met het object en de interpretant. Zo zijn vuur (het object), rook (het teken) en een mens (interpretant) noodzakelijk om de rook te zien als teken van vuur. Verder onderscheidt Peirce drie soorten

tekens: indexen, symbolen en iconen. Een index is een teken dat een dynamische relatie heeft met zijn object en interpretant. Deze dynamische relatie draagt twee betekenissen in zich. Ten eerste is een teken een index als het noodzakelijk wordt beïnvloed door het object en ook zo wordt herkend door de interpretant. Zo is rook voor de mens een noodzakelijk teken van vuur. Daarnaast is een teken ook een index wanneer het niet noodzakelijk, maar wel werkelijk in verbinding staat met het object en ook zo wordt herkend. Zo is een fietsbel geen noodzakelijk, maar wel een werkelijk teken van gevaar – en het gerinkel wordt ook zo aangemerkt door verkeersdeelnemers. Het gerinkel is werkelijk omdat het direct voortkomt uit echte angst en daarbuiten geen betekenis heeft (Peirce, 1985). Symbolen en iconen wijken af van indexen omdat zij respectievelijk een arbitraire of vergelijkbare relatie hebben met hun object en de interpretant. Zo is een getekende voetbal een icoon omdat hij in een vorm en kleur vergelijkbaar is met de echte voetbal. Een fluitsignaal aan het begin van de wedstrijd is daarentegen een symbool, omdat dit teken het begin conventioneel aanduidt.

Van de drie soorten tekenen komt de index het meest overeen met het begrip ‘symptoom’. De eerste uitleg van index, i.e. de noodzakelijke beïnvloeding van het teken door het object, raakt een breed gedragen betekenis van symptoom. Zo is een hogere temperatuur een symptoom van koorts omdat de verhitting het onvermijdelijke gevolg is. Ook de tweede uitleg van index komt overeen met de algemene betekenis van symptoom. Deze tweede uitleg bevat namelijk geen noodzakelijkheid, maar wel oprechtheid, echtheid. Zo is bellen niet noodzakelijk bij een gevaarlijke situatie, maar wel oprecht: de bel verwijst naar echt gevaar en niemand zal de bel een betekenis toekennen buiten zijn alarmerende functie. Deze oprechtheid die in de tweede uitleg ligt besloten, is kenmerkend voor een symptoom. Symptomen contrasteren met symbolen: een symptoom is noodzakelijk of oprecht, terwijl een symbool arbitrair is (Peirce, 1985). De connectie tussen een symbool, het object en de interpretant is dus volledig conventioneel, waardoor de dynamische, werkelijke relatie verloren gaat. Concluderend volgt uit Peirce uiteenzetting over indexen de volgende definitie van symptoom: een symptoom is een teken dat noodzakelijk en werkelijk of louter werkelijk in verbinding staat met zijn object en ook zo wordt geïnterpreteerd. De tegenhanger van een symptoom is een symbool. Een symbool is een teken dat volledig gebaseerd is op conventie.

Deze aan Peirce ontleende definitie leidt tot een tweeledige betekenis van de symptomatische interpretatie van ‘eh’. Ten eerste kan ‘eh’ symptomatisch worden opgevat, omdat de onderbreking wordt geïnterpreteerd als noodzakelijk gevolg van moeite hebben met spreken. Zoals koorts een hogere temperatuur veroorzaakt, brengt een incompetent of moeizame spreker ‘eh’ met zich mee. Daarnaast kan ‘eh’ symptomatisch worden opgevat omdat de onderbreking wordt beschouwd als een werkelijk, oprecht doch vrijwillig teken van moeizaam praten. Deze uiteenzetting van de symptomatische perceptie van ‘eh’ leidt tot de volgende onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag 1: *wordt ‘eh’ in slechtnieuwsberichten als een symptoom van spraak geïnterpreteerd?*

In lijn met Peirces theorie verwacht ik dat ‘eh’, mits ‘eh’ natuurlijk, oprecht overkomt, leidt tot een een meer symptomatische perceptie van het bericht. De bijbehorende hypothesen zijn dan ook:

*Hypothese 1.1:* ‘Eh’ in slechtnieuwsberichten zorgt voor een meer symptomatische perceptie van het bericht.

*Hypothese 1.2:* Een slechtnieuwsbericht met een natuurlijke, gebruikelijke ‘eh’ wordt meer symptomatisch gepercipieerd dan een slechtnieuwsbericht met onnatuurlijke ‘eh’s’.

### 1.3 Politeness Theory

Nu voorondersteld is hoe ‘eh’ wordt geïnterpreteerd, kan worden onderzocht hoe deze interpretatie de effecten van ‘eh’ beïnvloedt. Waarom en op welke wijze zou de interpretatie voor ‘eh’ bepalend zijn voor de effecten?

De Politeness Theory van taalwetenschappers Brown & Levinson beantwoordt deze vraag. Volgens Brown en Levinson (1987) zijn sprekers rationeel gericht op het behoud van *face*. Face is het publieke zelfbeeld en is valt uiteen in twee delen: positieve en negatieve face. Negatieve face is de wil tot vrij handelen, oftewel de wil niet beperkt te worden door anderen. Positieve face refereert aan het zelfbeeld, oftewel de persoonlijkheid, en de behoefte aan bevestiging van dit zelfbeeld door anderen. Zo willen slimme mensen ook als intelligent worden bestempeld. Gesprekken worden dus rationeel vormgegeven door het doel te worden bevestigd en vrijgelaten door de ander (Brown & Levinson, 1987).

Dit permanente doel wordt zelden probleemloos bereikt. Er bestaan namelijk *face-threatening acts* (FTAs). Jouw wil tot vrijheid beperkt op lange termijn immers de vrijheid van anderen. Als ik mijn broertje vraag om boodschappen te doen, vergroot ik mijn vrijheid, maar beperk ik zijn mogelijkheden. Hierdoor wordt de kans kleiner dat we er samen uitkomen. Daarnaast wordt je zelfbeeld veelal niet bevestigd als gevolg van onhandigheden of bekentenissen. FTAs zijn dus onvermijdelijk. Volgens Brown en Levinson (1987) is het daarom zaak om het risico van een FTA te minimaliseren. Deze risicobeperking komt in de vorm van beleefdheidsstrategieën, wiens invloed op het gesprek navenant is aan de grootte van het risico.

‘Eh’ kan fungeren als beleefdheidsstrategie voor het behoud van negatieve en positieve face. In slechtnieuwsberichten, i.e. berichten die veelal mogelijke handelingen of het zelfbeeld van de ander ondermijnen, veroorzaakt ‘eh’ een empathischer beeld van de spreker. Tegelijkertijd komt de spreker door gebruik van ‘eh’ minder communicatief vaardig over. Deze effecten worden waarschijnlijk veroorzaakt doordat ‘eh’ aantoont dat de spreker het moeilijk vindt het slechte nieuws te brengen (Janssen & Jansen, 2013a). De onderbreking in het slechte nieuws duidt dus de weerzin aan om de FTA uit te voeren. Dit vertoon van weerzin beperkt het risico van de FTA. Immers, als de toehoorder merkt dat de spreker het naar vindt om een FTA uit te voeren, vermindert het risico voor de face van de spreker. Zo is de kans op een compromis over de boodschappen met mijn broertje groter, als ik aantoon dat ik het echt vervelend vindt dat hij naar de winkel moet.

De werking van ‘eh’ als beleefdheidsstrategie is naar mijn mening grotendeels afhankelijk van een symptomatische interpretatie van ‘eh’. Het empathische effect dat ‘eh’ bewerkstelligt lijkt namelijk afhankelijk van de noodzakelijkheid of oprechtheid van ‘eh’ – zoals duidelijk werd uit de theorie van Peirce. Waar ‘eh’ in ‘normale’ gesprekken dus slechts leidt tot irritatie en een incompetent beeld van de spreker, wordt dit onvermogen in slechtnieuwsberichten opgevat als empathie, i.e. oprechte moeite met de boodschap. Daarnaast maakt de symptomatische interpretatie ‘eh’ eenvoudig inpasbaar. Een onvermijdelijk deel van spraak heeft namelijk geen vaste plaats in een zin. Het verbaast bijvoorbeeld niemand als ‘eh’ in plaats van voor, achter het werkwoord staat. Door deze vrijheid is ‘eh’ bottum up, i.e. naar de onverwachte ontwikkelingen van het gesprek, plaatsbaar (Hayashi, 1996). De symptomatische perceptie maakt ‘eh’ als beleefdheidsstrategie dus ook flexibeler. Al met al lijkt ‘eh’ als beleefdheidsstrategie zijn kracht grotendeels te ontleenen aan de symptomatische perceptie.

Nu duidelijk is hoe een symptomatische perceptie van ‘eh’ de effecten van ‘eh’ zou kunnen beïnvloeden, kunnen er concrete verwachtingen worden opgesteld. Ten eerste verwacht ik dat een symptomatische interpretatie van ‘eh’ de bekende effecten - die Janssen & Jansen (2013a) vonden - van ‘eh’ versterkt. Wanneer ‘eh’ niet wordt opgevat als symptoom, maar als symbool, zullen de effecten veranderen. Deze verwachting test ik specifiek voor de effecten van ‘eh’ in slechtnieuwsberichten, omdat slecht nieuws aansluit bij de hiervoor aangehaalde Politeness Theory. Daarbij is er voor slechtnieuwsberichten gekozen omdat, zoals al eerder genoemd, Janssen & Jansen (2013a) duidelijke effecten vonden van ‘eh’ in dit type bericht - waardoor de invloed van de interpretatie controleerbaar is.

Onderzoeksvraag 2: *In hoeverre zijn de bekende communicatieve effecten van ‘eh’ in slechtnieuwsberichten afhankelijk van de symptomatische interpretatie van ‘eh’?*

Janssen & Jansen (2013a) vonden effecten van ‘eh’ op de toegeschreven empathie en communicatieve adequaatheid. Ik verwacht dat een de interpretatie van ‘eh’ als symbool de toegeschreven empathie en communicatieve adequaatheid verlaagt. Immers, een onoprechte ‘eh’ is minder empathisch. Daarbij wordt de onoprechtheid waarschijnlijk herkend aan de afwijkende vorm van ‘eh’, waardoor de spreker minder communicatief vaardig overkomt. De bijbehorende hypothesen zijn dan ook:

*Hypothese 2.1:* De mate waarin de spreker als empathisch wordt beschouwd in slechtnieuwsberichten vermindert naarmate de toehoorder ‘eh’ meer als symbool kenmerkt.

*Hypothese 2.2:* De mate waarin de spreker als communicatief adequaat wordt beschouwd vermindert naarmate de toehoorder ‘eh’ meer als symbool kenmerkt.

Daarnaast wil ik in dit onderzoek ook niet bevestigde hypothesen van Janssen & Jansen (2013a) meenemen. Janssen & Jansen vonden geen effect van ‘eh’ in slechtnieuwsberichten op retentie van inhoudselementen of instemming met de boodschap. Echter, een effect van de interpretatie van ‘eh’ op de inhoudsretentie en instemming is goed denkbaar. Wanneer de toehoorder ‘eh’ immers niet meer beschouwt als noodzakelijk of oprecht, kan dit gevolgen hebben voor zijn verwerking van de boodschap. Vooral een effect op instemming is voor de hand liggend. Wanneer ‘eh’ namelijk als symbool wordt opgevat en dus niet fungeert als beleefdheidsstrategie, zou dit kunnen resulteren in minder instemming. Deze verwachting mondt uit in de volgende onderzoeksvraag:

Onderzoeksvraag 3: *In hoeverre beïnvloedt een symptomatische interpretatie van ‘eh’ inhoudsretentie van en instemming met slechtnieuwsberichten?*

De bijbehorende hypothesen zijn:

*Hypothese 3.1:* De mate waarin de toehoorder inhoudselementen kan herproduceren verandert naarmate de toehoorder ‘eh’ meer als symbool kenmerkt.

*Hypothese 3.2:* De mate waarin de toehoorder instemt met het slechte nieuws vermindert naarmate de toehoorder ‘eh’ meer als symbool kenmerkt.

Als laatste verwacht ik dat een interpretatie van ‘eh’ als symbool de waardering van het slechtnieuwsbericht verlaagt. Omdat een symptomatische ‘eh’ moeite met het slechte nieuws uitdrukt, zal de toehoorder bij een symptomatische interpretatie het bericht in zijn geheel hoger waarderen dan bij een interpretatie als symbool. Deze verwachting mondt uit in de volgende onderzoeksvraag:

Onderzoeksvraag 4: *In hoeverre beïnvloedt de symptomatische interpretatie de algehele waardering*

De hieraan gekoppelde hypothese is:

*Hypothese 4.1:* De algemene waardering van het slechtnieuwsbericht verlaagt naarmate de ‘eh’s’ worden geïnterpreteerd als symbool.

# 6

## 2.0 Methode

In deze sectie worden het materiaal en de meetinstrumenten verantwoord. Vervolgens wordt de pre-test beschreven. Als laatste worden het design en de experimentele procedure uiteengezet.

### 2.1 Materiaal

#### *Thematiek van het slechtnieuwsbericht*

Dit onderzoek richt zich op de interpretatie van ‘eh’ en de effecten hiervan van in slechtnieuwsberichten. In veel voorgaand onderzoek staat slecht nieuws centraal (e.g. Groenbroek, 2003; Janssen & Jansen, 2013a, 2013b; Sussman, 1999). In dergelijke onderzoeken varieert de persoonlijkheid en de ernst van het slechte nieuws. Zo poneert Groenbroek een relatief persoonlijke en ernstige afwijzing van een bruiloft, maar staat in Janssen & Jansen (2013a) ondermeer een minder ernstig en persoonlijk bericht centraal over een kapot horloge.

In dit onderzoek is het slechtnieuwsbericht een afwijzing op een sollicitatie [bijlage 1]. Er zijn verschillende redenen voor deze keuze. Ten eerste is een mislukte sollicitatie vrij ernstig. In de introductie staat namelijk beschreven dat de toehoorder de baan sterk ambieerde en al lange tijd zocht naar werk, waardoor de afwijzing extra vervelend is. De ernst van het bericht maakt het dus waarschijnlijk dat de afwijzing ook daadwerkelijk wordt opgevat als slecht nieuws. Daarnaast gebruikten Janssen & Jansen (2013a) eerder een reactie op een sollicitatie als slechtnieuwsbericht. Deze afwijzing leverde dezelfde resultaten op als andersoortige slechtnieuwsberichten in het onderzoek, wat de werkzaamheid dit type bericht plausibeler maakt. Als laatste laten meer onpersoonlijke en persoonlijke aspecten van slecht nieuws zich makkelijk verenigen en in een afwijzing op een sollicitatie. Hoewel het bericht afkomstig is van een onbekend bedrijf, wordt het namelijk ingesproken door de gesprekspartner tijdens de sollicitatie. De afwijzing draagt daardoor zowel een meer zakelijk, afstandelijk, als een persoonlijk deel in zich. Deze combinatie maakt het bericht completer en dus geschikter voor onderzoek.

#### *Voicemail*

Het slechtnieuwsbericht wordt in dit onderzoek gepresenteerd als voicemail. Ten eerste is voor voicemail gekozen omdat het medium past bij de meest frequente toepassingen van ‘eh’. ‘Eh’ komt namelijk bij uitstek voor in gesproken taal en wordt veelal gezien als symptoom van spreken of als een denkpauze in spraak (Kasl & Mahl, 1965; Rochester, 1972). Voicemail is daarom geschikter dan tekstuele media om effecten van ‘eh’ te onderzoeken. Daarnaast gebruikten Janssen & Jansen (2013a) al eerder voicemail in een onderzoek naar de effecten van ‘eh’. Uit dit onderzoek kwamen duidelijke effecten van

*Tabel 1*

Gemiddelden en standaarddeviaties van de wenselijkheid van media voor het slechtnieuwsbericht (op een schaal van 1 tot 7)

<i>Medium</i>	<i>Wenselijkheid M (SD)</i>
Telefoon	5.98 (0.17)
Voicemail	1.86 (0.13)
Brief	4.02 (0.21)
Email	3.40 (0.21)
Whatsapp	1.43 (0.92)

‘eh’ naar voren, wat een argument is voor het gebruik van voicemail. Als laatste is voor voicemail gekozen uit praktisch oogpunt. Omdat een gesproken medium voorkeur geniet, maar het ondoenlijk is om alle proefpersonen experimenteel te bellen of face-to-face te spreken, is voicemail het beste medium voor slechtnieuwsberichten.

De keuze voor voicemail heeft ook een nadeel. Het medium wordt namelijk niet geschikt geacht voor een afwijzing op een sollicitatie [tabel 1]. In een serie vragen over de wenselijkheid van media voor dit soort bericht, i.e. een afwijzing voor een baan, werd louter Whatsapp lager beoordeeld. Echter, de voordelen van voicemail in het onderzoeken van ‘eh’ wegen op tegen de ongepastheid van het medium voor deze boodschap.

### *Inhoud*

De keuze voor voicemail als medium en een sollicitatie als thema beperkt de mogelijkheden van de inhoud. Om het bericht passend te maken, is er rekening gehouden met conventies van het medium en het soort bericht. Zo introduceert de spreker zich formeel door zijn naam en functie te noemen en noemt hij e-mailadressen voor eventuele vragen naar aanleiding van de voicemail.

Naast deze meer algemene inhoudelijke invulling, is er ook op zins- en woordniveau nagedacht over de inhoud. Ten eerste is er gekozen het fictieve bedrijf ‘Eurogenics’ omdat dit vooroordelen uitsluit. Daarnaast zijn er doorheen de tekst relatief zeldzame woorden gebruikt, e.g. ‘biomedische sector’, opdat hier inhoudsvragen over gesteld kunnen worden. Als laatste is het slechte nieuws indirect gepresenteerd, i.e. de argumenten staan voor het slechte nieuws zelf. Deze keuze wordt gestaafd door een onderzoek van Janssen & Jansen (2013b) waaruit blijkt dat indirecte berichten hoger worden gewaardeerd. De indirecte presentatie draagt dus bij aan de algehele kwaliteit van het bericht en verkleint zo de kans op ruis van het bericht in de effecten van ‘eh’.

### *De stem*

Stemgeluid heeft een enorme invloed op de toehoorder. Geslacht, toonhoogte, emotie en intonatie van de stem beïnvloeden alle de perceptie van een bericht (Scherer, 2003). Om te voorkomen dat een effect van ‘eh’ wordt verdrongen door de stem, is een zo neutraal mogelijk stemgeluid dus belangrijk. Daarom spreekt in dit onderzoek een accent- en dialectloze volwassen mannenstem het bericht in. Verder is het een vrij lage stem, wiens autoritaire karakter bij de functie als manager past.

### *Onafhankelijke variabelen*

De weloverwogen constructie van het materiaal staat in dienst van de onafhankelijke variabelen. Om effecten te vinden van de interpretatie van ‘eh’, moet de gevulde pauze gevarieerd worden. Ik verwacht namelijk dat ‘eh’ door variaties in plaats en lengte niet meer wordt opgevat als onvermijdelijk of oprecht symptoom. Een afwijkende ‘eh’ is niet langer een organisch, onopvallend deel van spraak en komt daardoor eerder als symbool over. Voor een succesvolle variatie is dus kennis nodig van een gebruikelijke, natuurlijke ‘eh’. In de komende alinea’s wordt dan ook ingegaan op de gebruikelijke plaats en vorm, i.e. de lengte en pauze tussen naburige woorden, van ‘eh’.

Over de gebruikelijke plaats van ‘eh’ bestaat weinig consensus. Uit de diverse opvattingen over de rol van ‘eh’ valt geen logische plaats te destilleren. Omdat dit onderzoek slechtnieuwsberichten betreft, is de rol van ‘eh’ binnen slechtnieuwsberichten leidend bij de plaatsing. De opvatting dat de spreker middels ‘eh’ aantoont het slechte nieuws ook vervelend te vinden, stoelt op wetenschappelijk onderzoek (Janssen & Jansen, 2013a). ‘Eh’ is in de deze tekst daarom geplaatst voor argumenten voor het slechte nieuws en voor de

afwijzing zelf. Daarnaast is de theorie over ‘eh’ als tijdwinnaar van invloed geweest. Volgens verschillende theoretici komt ‘eh’ vaker voor naarmate woorden of woordgroepen minder sterk zijn geassocieerd (Rochester, 1972). In lijn met deze theorie is ‘eh’ daarom niet geplaatst tussen eenvoudige verbindingen als het onderwerp en de persoonsvorm [bijlage 1].

Over de gebruikelijke, natuurlijk vorm van ‘eh’ bestaat evenmin consensus. Toch is een effectieve variatie van ‘eh’ essentieel voor dit onderzoek. Om de kans te vergroten op een succesvolle variatie, zijn er daarom vijf condities opgesteld: een controleconditie waarin ‘eh’ afwezig is, en vier condities waarin ‘eh’ geleidelijk ongebruikelijker, onnatuurlijker wordt [tabel 2]. Hierin wordt de plaatsing, i.e. de pauze tussen ‘eh’ en naburige woorden, en lengte van ‘eh’ gevarieerd. Het veelvoud aan condities heeft verschillende voordelen. Ten eerste vergroten de vele condities de kans dat ‘eh’ in één van de condities als symbool overkomt zonder te ongebruikelijk of afleidend te zijn. Daarnaast kunnen er zowel effecten van de lengte als de plaatsing van ‘eh’ worden ontdekt; of een interactie-effect. Als laatste zou de verschuiving in natuurlijkheid de grens bloot kunnen leggen tussen een interpretatie van ‘eh’ als symptoom en symbool.

Concreet mondde dit uit in de volgende condities: De eerste controleconditie bevat geen ‘eh’. In de tweede, meest natuurlijke conditie volgt een korte ‘eh’ direct na een woord. In de derde, minder natuurlijke conditie, is de ‘eh’ gelijk in lengte, maar afgebakend door een seconde rust aan beide zijden. In de vierde conditie is de ‘eh’ onnatuurlijk lang, i.e. >0.5 seconde, maar niet afgebakend. In de vijfde conditie is ‘eh’ zowel afgebakend als lang.

Er is gecontroleerd of de variaties van ‘eh’ niet leiden tot verschuivingen in begrijpelijkheid en duidelijkheid van het bericht. Er wordt immers gezocht naar de invloed van de symptomatische interpretatie, niet naar het effect van algehele onduidelijkheid of onbegrijpelijkheid. Er is daarom een variabele ‘duidelijkheid’ ( $\alpha = .69$ ) ontworpen, bestaande uit twee vragen over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het bericht. Uit een ANOVA bleek dat de duidelijkheid niet verschilde tussen condities. Alle condities kunnen daarom worden gebruikt in de verdere analyse.

Tabel 2

Conditionele weergave van de lengte van ‘eh’ in miliseconden en de plaatsing van ‘eh’

Conditie	Lengte	Afgebakend/aansluitend
2	200-300	aansluitend
3	200-300	afgebakend
4	500-700	aansluitend
5	500-700	afgebakend

## 2.2 Meetinstrumenten

De effecten van de onafhankelijke variabelen worden getest middels de afhankelijke variabelen. Deze krijgen in dit onderzoek vorm in een gedachten- en vragenlijst.

### Thought Listing

Direct na de voicemail worden respondenten gevraagd om hun *thoughts*. Dit gebeurt aan de hand van een *thought list* naar het model van Brock (1967). Echter, waar Brock geïnteresseerd is in gedachten voor het experiment, worden respondenten nu gevraagd naar hun gedachten direct na de voicemail. Gedachten over de voicemail zijn immers interessant voor dit onderzoek. De thought list fungeert in dit onderzoek als vorm van triangulatie. De gedachten en resultaten van de vragenlijst kunnen namelijk met elkaar worden vergeleken. Daarnaast vervult de thought list nog een andere rol: de lijst meet spontane gedachten. De gedachten die mensen opschrijven zijn ongestuurd door vragen en daarmee realistischer dan door de vragenlijst aangewakkerde meningen. De gedachten tonen dus ook aan welke opinies over het bericht zwaar wegen voor een respondent.

Omdat ik niet op zoek ben naar specifieke gedachten, krijgen de proefpersonen



een vel met één groot kader [bijlage 2]. Hierdoor worden het aantal en de vorm van de gedachten minimaal gestuurd. Om compleet irrelevante gedachten te voorkomen, zoals opmerkingen over het weer, stuurt de instructie aan op gedachten over de voicemail.

### Vragenlijst

Na de thought list vullen respondenten een vragenlijst in [bijlage 3]. Deze bestaat uit een rapportcijfervraag en 36 zevenpunts Likertschaal-vragen, waarvan van vraag 2-26 als extremen ‘oneens’ en ‘eens’ hebben en vraag 26-37 semantische differentiaalvragen zijn. Verder wordt er in vraag 38-40 gevraagd naar demografische gegevens en beslaan vraag 40-46 open inhoudsvragen. De inhoudsvragen vormen het slot om de tijd te maximaliseren tussen het horen en bevragen van de inhoud. Dit maakt de inhoudsvragen lastiger, wat de kans op een plafondeffect, i.e. een verdoezelt effect door de eenvoud van de vragen, verkleint.

Tabel 3  
Clusters van de afhankelijke variabelen en de bijbehorende stellingen en betrouwbaarheid

Cluster “voorbeeldvraag”	stellingen	Chronbach’s alpha
Instemming met de boodschap “Als ik eric was zou ik dezelfde beslissing hebben genomen.”	2, 7, 30, 36	.83
Empathie “Eric voelt zich bij mij betrokken.”	4, 10, 12, 24	.74
Symptomatische perceptie “Eric praat kunstmatig .”	20, 22, 25	.73
Communicatieve adequaatheid “Eric presenteert het bericht zoals het hoort.”	3, 5, 6, 33	.80*

\*Betrouwbaarheid van de vragen, zonder principal component analyse.

Middels een principal component analyses met varimax rotatie zijn er elf dimensies gedestilleerd uit de vragenlijst. Echter, slechts vier dimensies hadden stellingen met een factorlading groter dan .50. Clustervorming is gebaseerd op deze vier dimensies, omdat deze minimumlading vereist is voor de vorming van homogene clusters. Dit mondde uit in de volgende clusters: instemming met de boodschap, gepercipieerde empathie van de spreker en de symptomatische perceptie van het bericht [tabel 3].

Daarnaast zijn er nog drie afhankelijke variabelen ontworpen zonder principal component analyses: de communicatieve adequaatheid van de spreker, de algehele waardering van het bericht en de inhoudsretentie. De communicatieve adequaatheid wordt gemeten middels vier vragen die zich richten op de netheid en gepastheid van het bericht. Hoewel deze vragen geen homogeen cluster vormden – en daarmee dus minder valide zijn – is deze variabele wel noodzakelijk om mijn hypothesen te testen. ‘Eh’ in slecht-nieuwsberichten heeft namelijk een bekend effect op de communicatieve adequaatheid van de spreker (Janssen & Jansen, 2013a). Deze variabele is daarom ontworpen op basis van een betrouwbaarheidsanalyse. De tweede variabele, i.e. de algehele waardering van het bericht, wordt uitgedrukt in totale hoeveelheid positieve gedachten uit de thought list minus het aantal negatieve gedachten. De inhoudsretentie is de som aan inhoudsvragen, waarbij vragen voor en na ‘eh’ worden onderscheiden. Hierdoor kan specifiek de invloed van ‘eh’ op inhoudsretentie worden blootgelegd.

## 2.3 Pre-test

Voor het werkelijke experiment is er in elke conditie een pre-test afgenomen bij één proefpersoon. De pre-test verliep hetzelfde als het werkelijke experiment, met uitzondering van een uitgebreid gesprek na afloop. In dit gesprek werd het doel kenbaar gemaakt van het experiment en de relevante conditie. Vervolgens werd het volledige onderzoek doorgeno-

men, waarbij de proefpersoon eigenaardigheden aankaarte.

Op basis van de pre-test zijn er verschillende veranderingen doorgevoerd. De voornaamste hiervan is de heropname van de voicemail. De proefpersonen bestempelden de stem als opvallend monotoon. Omdat het bericht natuurlijk moet aandoen, zijn er nieuwe berichten opgenomen met meer toonvariatie. Verder werden er een dubbele vraag en een aantal spellingfouten verwijderd.

## 2.4 Design

In dit experiment is gekozen voor een 1x5 tussen-proefpersoon ontwerp. Hierdoor werd besmetting tussen condities vermeden. De onafhankelijke variabelen waren het verschil in lengte en plaatsing van 'eh' in de slechtnieuwsberichten. Deze variatie vond plaats binnen het medium voicemail. Er was een controleconditie waarin 'eh' afwezig was en er waren vier condities waarin de 'eh' geleidelijker langer en geïsoleerder werd. De afhankelijke variabelen waren de symptomatische perceptie van het bericht, de gepercipieerde empathie van de spreker, de gepercipieerde communicatieve adequaatheid van de spreker, de instemming met het bericht, de retentie van inhoudselementen en de algehele waardering van het bericht.

## 2.5 Deelnemers

Aan dit onderzoek deden 100 proefpersonen mee. De proefpersonen werden gelijk verdeeld over de condities, i.e. 20 proefpersonen per conditie. Deze werden geworven op middelbare scholen, in de trein en uit mijn kennissenkring. Het experiment werd altijd individueel aan een tafel in een stille omgeving afgenomen. Van de 100 respondenten waren er 60 vrouw en 40 man. De gemiddelde leeftijd was 40 jaar ( $SD = 15$ ). Verder waren 15 proefpersonen laag opgeleid, i.e. mbo of lager, en 85 hoog opgeleid, i.e. Havo of hoger. Uit een randomisatietest bleek dat het proefpersonen voor geslacht en leeftijd gelijk waren verdeeld over de condities.

## 2.6 Experimentele procedure

Proefpersonen kregen allereerst mondelinge uitleg over het verloop van het experiment. Er werd verteld dat zij eerst een instructie te lezen kregen en vervolgens een voicemailbericht te horen kregen, waarover vragen volgden. Na deze mondelinge instructie deelde ik de formulieren uit. De instructie besloeg pagina één, waar de duur en het puntsgewijze verloop stonden aangegeven. Op pagina twee stond een scenario, waardoor de proefpersonen zich beter in het komende bericht konden inleven – dit vergrootte de kans dat het slechte nieuws ook daadwerkelijk werd ontvangen als slecht nieuws [bijlage 3]. In dit scenario werd de proefpersoon gevraagd zich voor te stellen al lang werkeloos te zijn. Het komende bericht werd gepresenteerd als een reactie op een sollicitatie naar een felbegeerde baan. Na het lezen van het scenario kregen de proefpersonen het bericht te horen via een koptelefoon. Ik gaf aan dat zij het onbeperkt mochten luisteren, totdat zij begonnen met de vragen.

Na het bericht volgde er een thought list, waar allerhande gedachten konden worden geuit over de voicemail. Als proefpersonen terughoudend waren, stimuleerde ik ze (door bijvoorbeeld te zeggen dat er geen foute gedachten waren). Na het uiten van de gedachten volgde er een vragenlijst, die bestond uit oneens-eens stellingen (vraag 1-26), semantische differentiaal (vraag 27-40) en open inhoudsvragen (vraag 40-46).

### 3.0 Resultaten

In deze sectie worden de verschillende hypothesen getest. Dit gebeurt in drie fasen. Ten eerste wordt de invloed van de aanwezigheid van 'eh' getest.

Zo wordt onderzocht of de bekende effecten van 'eh' in slechtnieuwsberichten worden hervonden in dit onderzoek. Vervolgens worden er effecten getest van de lengte en plaatsing van 'eh'. Hiertoe worden er dus telkens twee condities samengenomen en vergeleken met elkaar [tabel 4]. Zodra de effecten zijn bepaald van de lengte en plaatsing van 'eh', wordt er getest in welke individuele condities deze doorwerken. Dit onderzoek richt zich immers op verschillende interpretaties en effecten van een verscheidenheid aan 'eh's'. Effecten van elke soort 'eh' moeten dan ook individueel worden getest.

Tabel 4

Overzicht van de condities gegroepeerd op lengte en plaats van 'eh'

	lengte		plaats	
	kort	lang	aaneen	afgebekaned
conditie	2,3	4,5	2,4	3,5

Tabel 5

Overzicht van de onderzoeksvragen en bijbehorende hypothesen

Onderzoeksvragen	hypothesen
1: Wordt 'eh' in slechtnieuwsberichten symptomatisch geïnterpreteerd?	1.1: 'Eh' in slechtnieuwsberichten zorgt voor een meer symptomatische perceptie van het bericht. 1.2: Een slechtnieuwsbericht met een natuurlijke, gebruikelijke 'eh' wordt meer symptomatisch gepercipieerd dan een slechtnieuwsbericht met onnatuurlijke 'eh's'.
2: In hoeverre zijn de bekende communicatieve effecten van 'eh' in slechtnieuwsberichten afhankelijk van de symptomatische interpretatie van 'eh'?	2.1 De mate waarin de spreker als empathisch wordt beschouwd in slechtnieuwsberichten vermindert naarmate de spreker 'eh' meer als symbool kenmerkt 2.2 De mate waarin de spreker als communicatief vaardig wordt beschouwd vermindert naarmate de spreker 'eh' meer als symbool kenmerkt.
3: Verandert de mate van inhoudsrentie en instemming met de boodschap naarmate 'eh' in slechtnieuwsberichten meer wordt opgevat als symbool?	3.1 De mate waarin de toehoorder inhoudselementen kan herproduceren verandert naarmate de toehoorder 'eh' meer als symbool kenmerkt. 3.2 De mate waarin de toehoorder instemt met het slechte nieuws vermindert naarmate de toehoorder 'eh' meer als symbool kenmerkt.
4: Wordt het gehele bericht lager gewaardeerd naarmate 'eh' meer wordt geïnterpreteerd als symbool?	4. De algemene waardering van het slechtnieuwsbericht vermindert naarmate de 'eh's' worden geïnterpreteerd als symbool.

#### Effectgrootte:

Alvorens de individuele hypothesen worden behandeld, wil ik kort ingaan op de grootte van gevonden effecten. Veel van de onderzoeksvragen richten zich op *de mate* waarin de interpretatie van 'eh' invloed heeft. Om de effectgrootte te verhelderen, is het effect van de onafhankelijke variabelen op alle afhankelijke variabelen tezamen getest middels een MANOVA. De plaatsing ( $F(5,95) = 2.85, p < .05$ ) bleek een effect te hebben op alle afhankelijke variabelen tezamen. Dit effect verklaart 14% van de variatie tussen de condities ( $\eta^2 = 0.135$ ). De grootte van dit effect is de illustratief voor de proportie van alle effecten in dit onderzoek. Hoewel 'eh' in veel gevallen een invloed zal blijken te hebben, is deze niet enorm. Zo zal er vaak een verschuiving plaatsvinden van één punt op een zevenpuntschaal. De komende resultaten moeten dan ook worden gelezen in dit licht.

Tabel 6

Gemiddelden en standaarddeviaties van de som van gedachten over 'eh' en de symptomatische perceptie van het bericht (op een schaal van 1 tot 7) per conditie.

Variabele	controle conditie	conditie 2	conditie 3	conditie 4	conditie 5
	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
Som van gedachten*	-0.70 (1.89)	0.15 (.37)	0.70 (0.47)	0.80 (0.52)	0.70 (0.57)
Symptomatische perceptie	2.95 (1.47)	3.78 (1.35)	2.68 (.95)	2.58 (1.20)	2.50 (0.98)

\*Positieve minus negatieve gedachten uit de thought list

1.1/1.2: Een ANOVA toonde geen effect van de aanwezigheid van 'eh' op de symptomatische perceptie van het bericht. Een MANOVA toonde wel een effect zowel de plaatsing ( $F(1,76) = 5.47, p < .05$ ) als de lengte ( $F(1,76) = 7.47, p < .05$ ) van 'eh' op de symptomatische perceptie van het bericht. De aaneengesloten en korte 'eh's' zorgden voor een meer symptomatische perceptie van het bericht dan de afgebakende en lange 'eh's' [tabel 7]:  $M_{\text{verschil}} = 0.59$ ;  $M_{\text{verschil}} = 0.69$ . Ook werd een interactie-effect ( $F(1,76) = 4.03, p < .05$ ) gevonden van de plaatsing en lengte van 'eh'. Hieruit bleek dat korte, aaneengesloten 'eh's' de symptomatische perceptie versterkten.

Tabel 7

Gemiddelden en standaarddeviaties van de symptomatische perceptie van het bericht, de communicatieve adequaatheid (op een schaal van 1 tot 7) en de som van gedachten over 'eh'; op lengte en plaatsing van 'eh'

variabele	controle cond.	lengte		plaatsing	
		kort	lang	aaneen	los
symptomatische perceptie	2.95 (1.47)	3.23 (1.28)	2.54 (1.08)	3.18 (1.40)	2.59 (0.96)
comm. adequaatheid	3.05 (1.54)	3.05 (1.32)	2.51 (1.11)	3.16 (1.33)	2.41 (1.02)
som van gedachten*	-0.70 (1.89)	-1.30 (2.15)	-2.43 (1.68)	-1.40 (2.15)	-2.33 (1.75)

Middels een ANOVA en post hoc test ( $F(4,95) = 3.74, p < .05$ ) is vervolgens vastgesteld welke afzonderlijke condities meer symptomatisch werden geïnterpreteerd. Het bericht met de meest natuurlijke 'eh' (conditie 2) werd meer als symptoom beschouwd dan de meer onnatuurlijke 'eh's' in conditie 4 ( $M_{\text{verschil}} = 1.20, p < .05$ ) en conditie 5 ( $M_{\text{verschil}} = 1.28, p < .05$ ) [tabel 6]. Omdat de aanwezigheid van 'eh' de symptomatische perceptie niet beïnvloedde, is hypothese 1.1 weerlegd. De meer onnatuurlijke condities 4 en 5 zorgde wel voor een minder symptomatische perceptie, waarmee hypothese 1.2 is bevestigd. Conditie 4 en 5 worden bij de behandeling van volgende hypothesen dan ook beschouwd als minder symptomatisch.

2.1/2.2: Uit een ANOVA bleek dat de aanwezigheid van 'eh' geen effect had op de gepercipieerde empathie en communicatieve adequaatheid. Geen van de resultaten van Janssen & Jansen (2013a) zijn hier dus hervonden. Hypothesen 2.1 en 2.2 kunnen dus bij voorbaat al niet meer volledig worden bevestigd.

2.1: Een MANOVA toonde geen effect de lengte en plaatsing van 'eh' op de gepercipieerde empathie van de spreker. Er werd ook geen interactie-effect van plaatsing en lengte gevonden. Hypothese 2.1 is hiermee verworpen.

2.2: Een MANOVA toonde een effect van de plaatsing ( $F(1,76) = 8.17, p < .05$ ) en lengte ( $F(1,76) = 4.20, p < .05$ ) van 'eh' op de gepercipieerde communicatieve adequaatheid. Conditie met een aaneengesloten of korte 'eh' leidden tot een hogere communicatieve adequaatheid dan de condities met een afgebakende of lange 'eh' [tabel 7]:  $M_{\text{verschil}} = 0.75$ ;  $M_{\text{verschil}} = 0.54$ .

Middels een ANOVA ( $F(4,95) = 2.89, p < .05$ ) en post hoc test is vervolgens

een effect getoetst van de afzonderlijke condities op de communicatieve adequaatheid. In de conditie met de natuurlijke 'eh' (conditie 2) werd de sprekers communicatieve adequaatheid lager beoordeeld dan in de conditie met de meest onnatuurlijke 'eh' (conditie 5) [tabel 6]:  $M_{\text{verschil}} = 1.29$ ,  $p < .05$ . Hiermee is hypothese 2.2 deels bevestigd. Immers, conditie 4 en 5 werden als minder symptomatisch beoordeeld, maar louter conditie 5 werd bestempeld als minder communicatief adequaat.

3.1: Middels een ANOVA werd er geen effect gevonden van de aanwezigheid van 'eh' op de inhoudsretentie. Daarbij toonde een MANOVA geen effect van de lengte en plaatsing van 'eh' op inhoudsretentie. Ook werd er geen interactie-effect gevonden van de plaatsing en lengte. Hypothese 3.1 is hiermee verworpen.

3.2: Een ANOVA toonde geen effect van de aanwezigheid van 'eh' op de instemming met het bericht. Een MANOVA ( $F(1,95) = 6.39$ ,  $p < .05$ ) toonde wel een effect van de plaatsing van 'eh' op de instemming met het bericht. Een symptomatische aaneengesloten 'eh' leidde tot meer instemming dan een afgebakende 'eh':  $M_{\text{verschil}} = 0.74$ .

Middels een ANOVA en post hoc test is vervolgens een effect getoetst van de afzonderlijke condities op de instemming met het bericht. Deze test toonde wel een algemeen effect van 'eh' op de instemming ( $F(4,95) = 2.48$ ,  $p < .05$ ), maar geen effect tussen de condities. Louter de plaatsing van 'eh' heeft dus effect op de mate van instemming. Dit effect werkt niet door tussen individuele condities. Hiermee is hypothese 3.2 deels bevestigd.

4: Een ANOVA ( $F(1,98) = 5.52$ ,  $p < .05$ ) toonde een effect van de aanwezigheid van 'eh' op de som van gedachten, i.e. de positieve minus de negatieve gedachten, over het bericht. De aanwezigheid van 'eh' resulteerde in een lagere som aan gedachten,  $M_{\text{verschil}} = 1.16$ . Een MANOVA toonde zowel een algemeen effect van de plaatsing ( $F(1,76) = 4.84$ ,  $p < .05$ ) als de lengte ( $F(1,76) = 7.16$ ,  $p < .005$ ) van 'eh' op de som van gedachten over het bericht. Hieruit bleek dat zowel de berichten met een lange 'eh' ( $M_{\text{verschil}} = 1.73$ ,  $p < .05$ ) als de berichten met een afgebakende 'eh' ( $M_{\text{verschil}} = 1.63$ ,  $p < .05$ ) een negatievere som aan gedachten opleverden dan de controleconditie [tabel 7]. Ook riepen korte ( $F(1,95) = 7.14$ ,  $p < .05$ ) en aaneengesloten ( $F(1,95) = 4.84$ ,  $p < .05$ ) 'eh's' minder negatieve gedachten op dan lange en afgebakende 'eh's' [tabel 7]:  $M_{\text{verschil}} = 0.93$ ,  $M_{\text{verschil}} = 1.13$ .

Middels een ANOVA ( $F(4,95) = 4.84$ ,  $p < .05$ ) en post hoc test is vervolgens een effect getest van de afzonderlijke condities op de som van gedachten over het bericht. Hieruit bleek dat de controleconditie zonder 'eh' minder negatieve gedachten opriep dan de conditie met de meest onnatuurlijke 'eh' (conditie 5) [tabel 6]:  $M_{\text{verschil}} = 1.95$ ,  $p < .05$ . Daarnaast riep de conditie met de meest natuurlijke 'eh' (conditie 2) minder negatieve gedachten op dan de conditie met de meest onnatuurlijke 'eh' (conditie 5):  $M_{\text{verschil}} = 2.05$ ,  $p < .05$ . Hypothese 4 is hiermee deels bevestigd. Immers, er werd slechts voor één van de twee minder symptomatische condities een effect gevonden van 'eh' op algehele waardering.

## Discussie

In deze sectie worden de gevonden resultaten geïnterpreteerd en teruggekoppeld op de theorie en onderzoeksvraag. Hierbij worden ook beperkingen aangehaald van het onderzoek.

Dit experiment verkende onontgonnen terrein. Hier stond namelijk niet de intentie of oorsprong van 'eh' - zoals in veel voorgaand onderzoek - maar de interpretatie van 'eh' centraal. Deze focus mondde uit in de volgende algemene on-

derzoeksvraag: wordt 'eh' in slechtnieuwsberichten symptomatisch geïnterpreteerd door de toehoorder en hoe beïnvloedt deze interpretatie de effecten van 'eh'? Vanuit de semiotiek werd het begrip 'symptoom' uitgediept: een symptoom is een teken dat een noodzakelijke of werkelijke, oprechte relatie heeft met het object en ook zo word geïnterpreteerd. 'Eh' zou dus worden beschouwd als een noodzakelijk gevolg van moeizaam spreken, of als een oprechte uiting van deze moeite. Deze uitleg van 'eh' werd vervolgens gekoppeld aan de Politeness Theory: de interpretatie van 'eh' als oprechte moeite, lijkt noodzakelijk voor het functioneren als beleefdheidsstrategie. De toehoorder moet immers geloven dat de spreker de FTA met tegenzin uitvoert. Middels een puntsgewijze behandeling van de hypothesen zal duidelijk worden in hoeverre deze verwachtingen zijn uitgekomen.

Hypothesen 1.1 en 1.2 [tabel 8] richtten zich op het eerste deel van de onderzoeksvraag: wordt 'eh' symptomatisch geïnterpreteerd? Alleen hypothese 1.2 is bevestigd, waarmee de symptomatische interpretatie van 'eh' onzeker blijft. De aanwezigheid van 'eh' zorgde niet voor een meer symptomatische perceptie, maar de lengte en plaatsing - als hoofd- en interactie-effect - van 'eh' beïnvloedden wel de symptomatische interpretatie. De meer onnatuurlijke lange en afgebakende 'eh's' bleken dus inderdaad minder symptomatisch te worden bestempeld.

Er zijn verschillende mogelijke oorzaken van het uitblijven van een effect van de aanwezigheid van 'eh'. Zo is het denkbaar dat de 'eh's' niet erg symptomatisch overkomen vanwege de experimentele setting. De spreker, zoals veel proefpersonen ook aangaven in de thought list, blijft toch altijd voorlezen. Ook kan het effect uitblijven vanwege het geringe aantal proefpersonen. Grootschaliger vervolgonderzoek zou naar mijn mening dan ook uitkomst kunnen bieden.

De volgende drie onderzoeksvragen en bijbehorende hypothesen richtten zich op de invloed de symptomatische perceptie op de effecten van 'eh' [tabel 8]. Hypothesen 2.1 en 2.2 vooronderstelden een effect van de symptomatische perceptie op bekende communicatieve effecten van 'eh' in slecht nieuws. Er werd een effect gevonden op communicatieve adequaatheid: langere en afgebakende 'eh's' werden beschouwd als minder adequaat. Zoals verwacht bleek de meest symptomatische conditie (2) adequater dan minder symptomatische conditie (5). Zodra de 'eh' dus niet meer als symptoom wordt opgevat, i.e. geen noodzakelijk of oprecht deel meer is van de spraak, resulteerde dit in een negatievere communicatieve beoordeling van de spreker. Echter, omdat er louter een effect werd gevonden in de meest ongebruikelijke conditie (5) rijst de vraag of dit effect volgt uit de minder symptomatische perceptie of louter uit de excentriciteit van de 'eh'. Verder werd dit resultaat afgezwakt om twee redenen: Ten eerste had de aanwezigheid van 'eh' geen effect op de toegeschreven adequaatheid en empathie. De bekende communicatieve effecten uit

*Tabel 8*  
*Hypothesen en bevestiging*

<i>hypothesen</i>	<i>bevestigd</i>
1.1: 'Eh' in slechtnieuwsberichten zorgt voor een meer symptomatische perceptie van het bericht.	nee
1.2: Een slechtnieuwsbericht met een natuurlijke, gebruikelijke 'eh' wordt meer symptomatisch gepercipieerd dan een slechtnieuwsbericht met onnatuurlijke 'eh's'.	ja
2.1 De mate waarin de spreker als empathisch wordt beschouwd in slechtnieuwsberichten vermindert naarmate de spreker 'eh' meer als symbool kenmerkt	nee
2.2 De mate waarin de spreker als communicatief vaardig wordt beschouwd vermindert naarmate de spreker 'eh' meer als symbool kenmerkt.	deels
3.1 De mate waarin de toehoorder inhoudselementen kan herproduceren verandert naarmate de toehoorder 'eh' meer als symbool kenmerkt.	nee
3.2 De mate waarin de toehoorder instemt met het slechte nieuws vermindert naarmate de toehoorder 'eh' meer als symbool kenmerkt.	deels
4. De algemene waardering van het slechtnieuwsbericht vermindert naarmate de 'eh's' worden geïnterpreteerd als symbool.	ja

Janssen & Jansen (2013a) werden dus niet hervonden. Ten tweede werd er geen effect gevonden van lengte of plaatsing van 'eh' op de toegeschreven empathie. De invloed van de symptomatische interpretatie op de bekende effecten van 'eh' is dus onzeker.

Hypothesen 3.1 en 3.2 kwamen voort uit onbevestigde effecten uit eerder onderzoek van Janssen & Jansen (2013a). Deze hypothesen richtten zich op de invloed van de symptomatische perceptie op inhoudsretentie en instemming. Er werd geen effect gevonden van de symptomatische perceptie en aanwezigheid van 'eh' op de inhoudsretentie. De veelvuldig fout beantwoorde vragen sluiten een plafond-effect uit. De interpretatie van 'eh' beïnvloedt de retentie van de inhoud dus simpelweg niet. Er werd wel een effect gevonden van de plaatsing van 'eh' op de instemming met het bericht: de symptomatische aaneengesloten 'eh' leidde tot meer instemming dan de minder symptomatische afgebakende 'eh'. Dit effect werd verwacht vanuit de Politeness Theory. De symptomatische perceptie, oftewel de oprechtheid van 'eh', lijkt namelijk noodzakelijk voor het functioneren als beleefdheidsstrategie. De moeite met het bericht moet oprecht overkomen om de kans op instemming te vergroten. Wel is het opmerkelijk dat zowel de lengte als de plaatsing de symptomatische perceptie beïnvloedden, maar louter de plaatsing een effect heeft op de instemming.

Als laatste richtte hypothese 4 zich op de invloed van de symptomatische perceptie op de algehele waardering. De aanwezigheid van 'eh' leidde op zichzelf al tot een lagere waardering van het bericht. Verder resulteerden korte en afgebakende 'eh's' in een negatievere som aan gedachten. De symptomatische conditie (2) riep daardoor meer negatieve gedachten op dan de minst symptomatische conditie (5). Deze resultaten bevestigen de verwachting dat een minder symptomatische, oprecht 'eh' leidt tot een lagere waardering.

Alvorens de algemene onderzoeksvraag kan worden beantwoord, moeten er enkele beperkingen en opmerkelijkheden worden aangestipt. Ten eerste was de hoeveelheid proefpersonen per conditie minimaal ( $n = 20$ ). Dit doet af aan de criteriumvaliditeit van de resultaten. Verder waren proefpersonen voornamelijk hoogopgeleid, wat afdoet aan de ecologische validiteit. Ook is het opmerkelijk dat de meeste effecten werden gevonden in de meest onnatuurlijke conditie (5). In deze conditie zijn de 'eh's' ongebruikelijk in lengte en plaats. Omdat dergelijke 'eh's' in normale spraak zeldzaam zijn, rijst de vraag of de gevonden effecten generaliseerbaar zijn. Grootschaliger vervolgonderzoek zou kunnen uitwijzen in hoeverre de gevonden effecten opgaan voor minder excentrieke 'eh's'. Ook zijn er vrijwel geen effecten van de aanwezigheid van 'eh' gevonden. De aanwezigheid van 'eh' leidde louter tot een algehele lagere waardering. Er werden daarentegen geen bekende effecten gevonden van 'eh' in slechtnieuwsberichten. De aanwezigheid van 'eh' bleek evenmin de symptomatische perceptie te beïnvloeden. Omdat er in eerder onderzoek al talloze effecten zijn gevonden van 'eh' (e.g. Areni & Sparks, 2008; Janssen & Jansen, 2013a; Christenfeld, 1995), is de afwezigheid hier naar mijn mening te verklaren door beperkingen van het onderzoek. Zo zouden de schaal, de invloed van de stem of de opbouw van het bericht verstoring kunnen werken. De negatieve invloed van 'eh' op de algehele waardering staft de opvatting dat specifiekere invloeden van 'eh' zijn versluierd.

Aan de hand van de geïnterpreteerde resultaten en de opgesomde beperkingen kan de hoofdvraag worden beantwoord. 'Eh' in slechtnieuwsberichten wordt inderdaad symptomatisch geïnterpreteerd. Uit Peirces semiotiek volgde de verwachting dat toehoorders onnatuurlijke 'eh's' niet langer als symptoom interpreterden. Deze verwachting klopte. De verschuivende interpretatie is het gevolg van een hoofd- en interactie-effect van de lengte en plaatsing van 'eh'. Daarbij beïnvloedt de symptomatische interpretatie op verschillende manieren de effecten van 'eh' in slechtnieuwsberichten. Zo neemt, in lijn met de Politeness Theory, de communicatieve adequaatheid en instemming met het bericht af naarmate 'eh' meer

wordt opgevat als symbool. Ook verlaagt een minder symptomatische interpretatie de algehele waardering. De werking van 'eh' als beleefdheidsstrategie is dus tenminste deels afhankelijk van de symptomatische interpretatie. Concluderend richtte dit onderzoek zich dus op de effecten van de - tot nu toe onbekende - interpretatie van 'eh' in slechtnieuwsberichten. De interpretatie bleek symptomatisch en daarbij van invloed op de effecten van 'eh'. De geringe omvang en veelal onvolledig bevestigde hypothesen maken dit experiment voornamelijk een aansporing tot vervolgonderzoek waarin niet de oorsprong of intentie, maar de interpretatie van 'eh' centraal staat.



## Literatuurlijst

17

- Brock, T. C. (1967). Communication discrepancy and intent to persuade as determinants of counterargument production. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3(3), 296-309.
- Brown, P. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge University Press.
- Christenfeld, N. (1995). Does it hurt to say um?. *Journal of Nonverbal Behavior*, 19(3), 171-186.
- Clark, H. H., & Fox Tree, J. E. (2002). Using uh and um in spontaneous speaking. *Cognition*, 84(1), 73-111.
- Goffman, E. (1981). Radio talk. *Forms of talk*, 197-327.
- Groenbroek, D (2013). Slecht nieuws? Liever per voicemail dan via e-mail. *Igitur*
- Hayashi, T. (1996). Politeness in conflict management: A conversation analysis of dispreferred message from a cognitive perspective. *Journal of pragmatics*, 25(2), 227-255.
- Jansen, F., & Janssen, D (2013a). Uw reservering is eh komen te vervallen. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 35(3), 237-253.
- Jansen, F., & Janssen, D. (2013b). Effects of Directness in Bad-News E-Mails and Voice Mails. *Journal of Business Communication*, 50(4), 362-382.
- Kasl, S. V., & Mahl, G. F. (1965). Relationship of disturbances and hesitations in spontaneous speech to anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(5), 425.
- Peirce, C. S. (1985). *Logic as semiotic: The theory of signs*. In Innis, R. E. (Ed.) *Semiotics: An introductory anthology*. Indiana University Press.
- Rochester, S. R. (1972). The significance of pauses in spontaneous speech. *Journal of Psycholinguistic Research*, 2(1), 51-81.
- Scherer, K. R. (2003). Vocal communication of emotion: A review of research paradigms. *Speech communication*, 40(1), 227-256.
- Sussman, S. W., & Sproull, L. (1999). Straight talk: Delivering bad news through electronic communication. *Information Systems Research*, 10(2), 150-166.