

# Spraak en Impressie: De invloed van powerful speech en vloeiend taalgebruik op de eerste impressie

Kees Gort

## **Abstract**

In dit artikel doe ik onderzoek naar de invloed van accent en powerless speech op de eerste impressie. Hiertoe beoordeelden 15 proefpersonen 49 korte geluidsfragmenten van sprekers. Vijfentwintig van deze sprekers hadden een Engels accent en 24 van deze sprekers sprak accentloos Nederlands. Powerless speech werd geoperationaliseerd door het aantal pauze's en hedges te tellen binnen de geluidsfragmenten. Er werd een verband gevonden tussen accent en eerste impressie, waarbij de eerste impressie lager was als sprekers een accent hadden. Dit effect wordt echter gemedieerd door een powerless spreekstijl, waarbij een powerless spreekstijl gepaard ging met een lage eerste impressie.

## 1. Inleiding

Stel je bent aanwezig bij een borrel van je werk. Je bent er nieuw, deze week aangenomen. Natuurlijk wil je een goede indruk achterlaten, zodat je sneller wordt gepromoveerd of simpelweg omdat je graag je collega's te vriend houdt. Een eerste indruk is hierbij belangrijk. Zo wil je sociaal, betrouwbaar en zelfverzekerd overkomen. Volgens onderzoek hebben mensen slechts 0,1 seconde nodig om een impressie over iemand te vormen (Willis & Todorov, 2006). Ook taal speelt een belangrijke rol bij het vormen van een eerste impressie (Deprez-Sims & Morris, 2010).

Er is vooralsnog echter weinig onderzoek verricht naar de invloed van taalgebruik op de eerste impressie. Dat is jammer, want het formeren van een eerste impressie is niet alleen een buitengewoon interessant proces, het is ook een onderdeel van ons dagelijks leven. Wetenschappelijk onderzoek naar de eerste impressie kan ons wellicht helpen een goede indruk te maken bij een sollicitatiegesprek of wanneer we kennis maken met een nieuwe collega. In dit onderzoek probeer ik daarom de kennis over de invloed van taalgebruik en de eerste impressie uit te breiden.

## 2. Powerful speech

In het verleden is er veel onderzoek geweest naar de invloed van spreekstijl op boodschapsacceptatie en in mindere mate de impressie die de sprekers achterlieten. Hierbij is er al veel onderzoek gedaan naar de invloed van powerful en powerless speech. Powerless speech wordt in de literatuur gekenmerkt door aarzelingen ("ehh", "uhm"), hedges ("soort van," "beetje"), intensiveerders (super, enorm), beleefdheidsvormen ("alstublieft", "ja meneer"), deiktische elementen ("verderop," "gisteren") en tag questions ("toch?") (Smith, Siltanen & Hosman, 1998), terwijl powerful speech deze kenmerken (markers) niet of nauwelijks vertoont. Er zijn echter grote verschillen gevonden in de werking van de verschillende markers, terwijl het effect van andere markers nog onderzocht moet worden. Markers kunnen dan ook niet worden beschouwd als een homogene groep (Hosman & Siltanen, 2011).

Zo is de invloed van tag questions is anders dan die van hedges en aarzelingen, stellen Hosman en Siltanen in 2011. Uit onderzoek van Blankenship en Holtgraves (2005) blijkt namelijk dat de invloed van tag questions interactie vertoont met kwaliteit van de argumenten in een boodschap. Bij boodschappen met een lage relevantie voor ontvangers hebben tag questions een positief resultaat op de beoordeling van boodschap en spreker. Bij boodschappen met een hoge relevantie werkt dit juist averechts (Blankenship & Holtgraves, 2005). Verder blijkt dat tag questions alleen een negatief resultaat opleveren in combinatie met goede argumenten (Hosman & Siltanen, 2011), bij slechte argumenten is er geen verschil. Bovendien is er tot nu toe weinig onderzoek gedaan naar de invloed van deiktische elementen en beleefdheidsvormen op spreker en boodschap. De rol van deze markers is dan ook onduidelijk. Ook spreken sommige onderzoeksresultaten elkaar tegen. Zo blijkt uit onderzoek van Hosman (1989) dat intensiveerders geen enkele invloed hebben op vermeende autoriteit van de spreker (sprekersautoriteit), terwijl in later onderzoek van Hosman en Siltanen (2006) blijkt dat intensiveerders zelfs een positieve invloed hebben op sprekersautoriteit. Hosman en Siltanen beschouwen intensiveerders daarom ook als powerful markers.

Het effect van hedges en aarzelingen is daarentegen eenduidiger en bovendien goed onderzocht. Bij hoge boodschapsrelevantie (Blankenship & Holtgraves, 2005) of goede argumenten (Smith, Siltanen & Hosman) hebben hedges en aarzelingen een negatieve invloed op sprekersbeoordeling en overtuigingskracht, bij lage boodschapsrelevantie of slechte argumenten blijft dit effect uit.

Naast onderzoek naar de invloed van powerful speech op boodschap en overtuigingskracht is er ook onderzoek gedaan naar de invloed van powerful speech op de sprekersbeoordeling in de rechtszaal. In een onderzoek uit 1977 van Erickson, Lind, Johnson en O'Barr bleek dat respondenten een getuige betrouwbaarder en overtuigender vonden als hij/zij een powerful spreekstijl hanteerde.

Interessant hierbij is dat dit effect het sterkste optrad als respondenten een getuige van dezelfde sekse moesten beoordelen.

Hoewel er al veel onderzoek is gedaan naar de invloed van de verschillende markers en hun invloed op boodschapsacceptatie, is onderzoek naar powerless speech is vooralsnog erg gelimiteerd. Sprekersbeoordeling is in sommige van deze onderzoeken wel aan bod gekomen, maar dit ging dat zonder uitzondering over constructen die met overtuigingskracht te maken hadden. Wel is er onderzoek gedaan naar de invloed van powerless speech geweest in de rechtszaal. Hoewel sprekersbeoordeling hierbij een grote rol speelde, staat de rechtszaak hierbij centraal. Er is dus nog geen onderzoek geweest naar de invloed van powerful speech in een alledaagse setting, noch is er onderzoek geweest naar de invloed van powerless speech op de eerste impressie. Het is mijn doel om in dit onderzoek een stap te zetten om deze hiaten op te vullen.

## Powerless speech en het Elaboration Likelihood Model

Een interessante verklaring voor de vele verschillende effecten van markers van powerless speech wordt door Blankenship & Holtgraves (2005) gevonden in het Elaboration Likelihood Model (ELM) (Petty & Wegener, 1999). Petty en Wegener beschrijven in het ELM de manier waarop een persuasieve boodschap wordt verwerkt door de ontvanger. Dit kan via een centrale en perifere route. Bij de centrale verwerkingsroute wordt de boodschap aandachtig verwerkt en kan de boodschap een verandering van attitude teweegbrengen bij de ontvanger. Bij de perifere verwerkingsroute wordt de boodschap niet aandachtig verwerkt en is er dan ook geen kans op verandering van attitude. Of een boodschap centraal of perifeer verwerkt wordt is afhankelijk van een aantal factoren, zoals motivatie, afleiding en kennis.

Volgens Blankenship & Holtgraves (2005) oefenen markers van powerless speech invloed uit op de verwerking van een boodschap en de beoordeling van de spreker. Hedges en aarzelingen leiden de toehoorder namelijk af en hierdoor wordt de boodschap perifeer verwerkt. Een experiment van Blankenship & Holtgraves (2005) wijst uit dat er bij perifere verwerking van een boodschap geen onderscheid wordt gemaakt tussen goede en slechte argumenten. Bij tag questions is dit nog complexer. Een tag question motiveert de ontvanger juist om de boodschapper centraal te verwerken. Daarom werkt een tag question bevordelijk bij een publiek met weinig motivatie. Mocht het publiek echter goed gemotiveerd zijn om de boodschap te verwerken, dan is een tag question juist afleidend en leidt het net als hedges en aarzelingen tot een perifere verwerking van de boodschap (Blankenship & Holtgraves, 2005). Voor een effectief onderzoek naar de invloed van powerful speech is het dus van vitaal belang dat de deelnemers optimaal gemotiveerd en goed in staat zijn om de boodschap te verwerken.

## Vloeiend taalgebruik en powerful speech

Naast onderzoek naar powerful speech is er ook veel onderzoek verricht naar vloeiend taalgebruik, waarbij spreekvaardigheid van respondenten wordt gemeten. Opvallend hierbij is dat onderzoek naar vloeiend taalgebruik en powerful speech gedeeltelijk over dezelfde aspecten van spraak gaan. Bij onderzoek naar vloeiend taalgebruik wordt er veel gelet op gevulde (ehm) en ongepulde pauze's en totale pauzetijd (Ginther, Dimova & Yang, 2010), vaak met het doel om objectieve en betrouwbare spraakbeoordelingssoftware te ontwikkelen. Bij onderzoek naar powerful speech vallen gevulde en ongepulde pauze's beide onder het construct 'aarzelingen'. Ginther, Dimova en Yang (2010) vonden in hun onderzoek bij tweedetaal-(T2) sprekers dat het aantal ongepulde pauze's een belangrijke voorspeller is van oordelen over spreekvaardigheid. (T2) sprekers die laag worden beoordeeld bij een spreekvaardigheidsexamen laten relatief veel ongepulde pauze's vallen. Lage spreekvaardigheid gaat dus vaak gepaard met veel ongepulde pauze's, wat wordt beschouwd als een onderdeel van het construct powerless speech. Een logische conclusie hierbij is dat een lage taalvaardigheid gepaard gaat met powerless speech. Natuurlijk is spreekvaardigheid niet alleen in pauze's te meten. Spreekvaardigheid is een complex construct en kan niet enkel worden beoordeeld aan de hand van pauzes (Ginther, Dimova & Yang, 2010). Zo is niet alleen het aantal en de duur van

pauze's een belangrijke factor, maar ook spreesnelheid, vocabulaire en natuurlijk verstaanbaarheid. Omdat spreekvaardigheid een erg complex construct is bevelen Ginther, Dimova & Yang (2010) aan om dit construct door een mens te laten beoordelen.

In een ander onderzoek naar vloeiend taalgebruik bij T2 sprekers werd deze uitspraak bevestigd (De Jong, Groenhout, Schoonen & Hulstijn, 2013). Hoe vloeiend het taalgebruik was en spreesnelheid bleken namelijk niet alleen van spreekvaardigheid in de tweede taal af te hangen, maar ook van de spreekstijl in de moedertaal. Dit is een bijzonder interessant gegeven, aangezien dit suggereert dat powerful speech los staat van taalvaardigheid en per individu verschilt. Een persoon met een hoge taalvaardigheid kan dus een powerless speech stijl hebben. Hoewel deze twee constructen beide gebruik maken van het aspect pauze's, vertonen ze ook verschillende kenmerken. Zo gaat powerful speech ook over hedges en tag questions en gaat vloeiend taalgebruik ook over tempo verstaanbaarheid.

## Powerful speech, accent en sprekersoordeel

Er is al veel onderzoek geweest naar de invloed van powerless speech op boodschapsbeoordeling. De invloed van powerful speech op sprekersbeoordeling is echter minder gedetailleerd in kaart gebracht. Als er onderzoek gedaan is naar sprekersbeoordeling en powerful speech was dit altijd buiten de alledaagse context. Zo onderzochten Parton, Siltanen, Hosman & Langenderfer (2002) al eens de invloed van powerful speech op sprekersbeoordeling bij een sollicitatiegesprek. In dit onderzoek moesten studenten en professionals verschillende sollicitatiegesprekken beoordelen. Professionals beoordeelden powerful speakers als competentere dan powerless speakers. Ook bleek dat vrouwen powerless speakers minder aantrekkelijk vinden dan powerful sprekers (Parton et al. 2002). Uit een onderzoek van Deprez-Sims en Morris (2010) bleek dat ook accent een grote rol speelt bij de beoordeling van sollicitanten. Aan 63 Amerikaanse studenten werd gevraagd drie sollicitatiegesprekken te beoordelen op vermeende overeenkomst, begrijpelijkheid en of ze de spreker zouden aannemen. Het accent van de drie sprekers verschilde sterk. Eén spreker had een Midwestern accent, één spreker had een Columbiaans accent en één spreker had een Frans accent. De spreker met een Frans accent werd negatiever beoordeeld dan de andere sprekers, wat gepaard ging met een lage vermeende overeenkomst en begrijpelijkheid.

Deprez-Sims en Morris verklaarden deze resultaten aan de hand van de similarity-attraction hypothese. Volgens deze hypothese prefereren beoordelaars sollicitanten die op hen lijken. De spreker met het Franse accent leek het minst op de beoordelaars en werd daarom als slechtste beoordeeld. Hoewel de similarity-attraction hypothese een interessante theorie is die inzicht kan bieden in de beoordeling van T2 sprekers met duidelijk accent, is er nog geen onderzoek gedaan naar de invloed van accent op impressieformatie in een alledaagse setting. Verder onderzoek is daarom nodig.

## Eerste impressie

Zoals eerder vermeld richt ik me in dit onderzoek op de eerste impressie die sprekers achterlaten bij proefpersonen. Onder eerste impressie versta ik de impressie die tijdens de eerste seconden van een gesprek/kennismaking wordt gevormd. In onderzoek naar de eerste impressie is het de praktijk om proefpersonen voor een korte tijdsperiode bloot te stellen aan (opnamen) van een andere persoon. Hierna wordt er om een oordeel gevraagd. Uit eerder onderzoek naar vloeiendheid blijkt dat 20 seconden ruim voldoende zijn voor proefpersonen om een oordeel te vormen over de spreker (Bosker, Quené, Sanders & de Jong, 2014). Uit een ander onderzoek bleek dat zelfs videofragmenten van 10 seconden lang genoeg zijn voor proefpersonen om een impressie te vormen over het karakter en vaardigheden van leraren (Ambady, Bernieri & Richeson, 2000).

Voor dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in de impressie die proefpersonen vormen aan de hand van een geluidsfragment van 20 seconden. In dit onderzoek versta ik onder impressie de aspecten zelfverzekerdheid, betrouwbaarheid, autoriteit, behulpzaamheid, sociaal gedrag en vriendelijkheid (zie bijlage A).

## Onderzoeksvraag

De invloed van spreekstijl en accent is al veel onderzocht. Vooral de invloed van markers of powerlessness is in de afgelopen decennia duidelijk in kaart gebracht. Al deze onderzoeken besteden echter weinig aandacht aan sprekersbeoordeling. Onderzoekers die hier wel gedetailleerd onderzoek naar deden voerden hun onderzoek uit in een non-alledaagse context, zoals sollicitatiegesprekken en getuigenissen. Ook is het effect van powerful speech en accent op de eerste momenten van een ontmoeting weinig onderzocht, terwijl juist de eerste seconden tijdens een ontmoeting bepalend zijn voor het oordeel dat mensen vormen (Ambady, Bernieri & Richeson, 2000). In dit onderzoek zoek ik uit wat de invloed is van powerful speech en accent op de eerste impressie in een alledaagse setting. De volgende twee onderzoeksvragen staan hierbij centraal:

Wat is de invloed van powerless speech op de eerste impressie?

Wat is de invloed van accent op de eerste impressie?

## Hypotheses

In meerdere onderzoeken is aangetoond dat powerless speech een negatief effect heeft op sprekersautoriteit. Blankenship en Holtgraves (2005) legden daarbij een verband tussen het ELM en powerless speech, waarbij powerless speech als afleidend kan worden beschouwd waardoor goede argumenten een relatief lage beoordeling krijgen van respondenten. Ik verwacht dat dit effect ook voor spreker op kan treden:

H1: Een spreker zal een slechte impressie wekken bij beoordelaars als hij markers van powerless speech gebruikt.

Ook accent lijken invloed te hebben op sprekersbeoordeling. Volgens de similarity-attraction hypothese (Deprez-Sims & Morris, 2010) beoordelen respondenten sprekers het beste als ze veel gelijkenissen vertonen. Verder verwacht ik dat een T2 spreker minder vloeiend spreekt dan een moedertaalspreker. Minder vloeiende spraak kan afleidend werken en ertoe leiden dat een T2 spreker via de perifere route van het ELM wordt beoordeeld. Hierdoor zal de beoordelaar meer letten op het gebrekkige taalgebruik (vorm) van de spreker en minder op de inhoud van de boodschap van de spreker, wat zal leiden tot een slechtere impressie.

H2: Een T2 spreker zal een slechtere impressie wekken bij beoordelaars dan een moedertaalspreker.

Aangezien accent en powerless speech beide negatieve effecten hebben op de sprekersbeoordeling verwacht ik dat er een interactie-effect zal optreden:

H3: Powerless speech heeft een negatiever effect op de beoordeling in combinatie met een accent.

## 3. Methode

### Materiaal

Voor het onderzoek is er aan proefpersonen gevraagd om 50 audiofragmenten te beoordelen van 50 verschillende sprekers. 25 van deze sprekers spraken Nederlands als moedertaal, 25 andere sprekers spraken Engels als moedertaal en hadden een duidelijk merkbaar accent. De sprekers hadden de opdracht om een telefoongesprek te simuleren waarbij zij studieadvies gaven aan een fictieve zus die

de keuze had tussen een fulltime studie volgen van twee jaar of een werkplek waar de studie tijdens kantooruren zou plaatsvinden. Hier zou de zus voor betaald krijgen en de studie zou door het bedrijf worden betaald. Dit traject zou echter vier jaar duren in plaats van de twee jaar voor de fulltime studie. De sprekers werden vooraf geïnstrueerd om de twee optie (studie binnen kantooruren) aan te raden. Er is voor deze taak gekozen omdat dit effectief een alledaagse setting simuleert. De audiofragmenten waren ongeveer twee minuten lang, maar zijn in dit onderzoek ingekort tot fragmenten van 20 seconden. De gebruikte fragmenten zijn afkomstig uit een database van de Universiteit Utrecht die is ontstaan uit eerder onderzoek. De 25 fragmenten met autochtone Nederlandse sprekers zijn afkomstig uit een masterthesis (Davidse, 2014) en de 25 fragmenten met T2 sprekers zijn afkomstig uit onderzoek van De Jong, Groenhout, Schoonen & Hulstijn (2013).

Deze audiofragmenten zijn vervolgens verwerkt in een online vragenlijst ([www.thesistools.com](http://www.thesistools.com)), die vervolgens door de beoordelaars is ingevuld. De vragenlijst werd online afgenomen, waarbij respondenten telkens één geluidsfragment en een zestal vragen over dit fragment tegelijk kreeg. De vragen bestonden uit stellingen over onder andere de autoriteit en sociaalheid van de spreker, gevolgd door zes vragen met een zevenpunts Likertschaal. Omdat dit onderzoek om een eerste impressie gaat is er gekozen om de geluidsfragmenten kort te houden; Elk fragment duurde slechts 20 seconden. Uit eerder onderzoek is gebleken dat dit ruim voldoende is voor respondenten om een oordeel te vormen; volgens Ambady, Bernieri en Richeson (2000) hebben respondenten zelfs al genoeg aan twee seconden om een oordeel te vormen. Verder wordt er in onderzoek naar vloeiende spraak vaker gebruik gemaakt van geluidsfragmenten van 20 seconden. (Bosker, Quené, Sanders & de Jong, 2014) (Bhat, Hasegawa-Johnson & Sproat, 2010).

## Sprekers

De beoordelaars hebben in totaal 50 sprekers beoordeeld. 25 van deze spreker hadden Nederlands als moedertaal en 25 van deze sprekers hadden Engels als moedertaal. 21 van de sprekers was man, 29 was vrouw. Door een fout in de vragenlijst waren de resultaten van een Nederlandse man niet bruikbaar. Deze spreker is daarom voor verdere analyse buiten beschouwing gelaten. In tabel 1 staat de verdeling van geslacht en moedertaal over de sprekers aangegeven.

*Tabel 1. Verdeling van accent en geslacht over de sprekers (n=49)*

	Man	Vrouw
<b>Nederlands</b>	11	13
<b>Engels</b>	9	16
<b>Totaal</b>	20	29

Om te testen of geslacht gelijk is verdeeld over Nederlandse en Engelse sprekers heb ik een x2 toets uitgevoerd ( $x^2 = 0,49$ ;  $df = 1$ ;  $p = 0,48$ ). Hieruit bleek dat geslacht gelijk is verdeeld.

Ook is er getest of er een verschil was in spreekstijl tussen T1 en T2 sprekers. Na het uitvoeren van een meerweg ANOVA ( $F(1, 47) = 2,35$ ;  $p = 0,13$ ) bleek dat er geen verschil is in het aantal markers of powerlessness tussen T1 en T2 sprekers (zie tabel 2).

*Tabel 2. Gemiddeld (standaarddeviatie) aantal markers of powerless speech voor T1 en T2 sprekers*

	Gemiddelde (SD)	N
<b>T1</b>	6,83 (3,13)	24
<b>T2</b>	5,60 (2,48)	25
<b>Totaal</b>	6,20 (2,86)	49

## Procedure

Respondenten werden via e-mail en facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com)) benaderd voor deelname aan het onderzoek. Mensen die toezegden werd vervolgens via facebook of hun mail een link naar de vragenlijst toegestuurd, die ze vervolgens achter hun eigen computer in hun eigen tijd invulden. Het

invullen van de vragenlijst nam 20 tot 30 minuten in beslag. De beoordelaars werden geïnstrueerd om de vragenlijst al in te vullen terwijl het audiofragment nog speelde in om af te gaan op hun eerste impressie. Een aantal proefpersonen gaf aan de vragenlijst in twee sessies te hebben ingevuld of de vragenlijst te hebben afgewisseld met andere taken.

## Constructen

De onafhankelijke variabelen van dit onderzoek bestaan uit accent en powerless spreekstijl. Accent is geoperationaliseerd door geluidsfragmenten van 25 moedertaalsprekers en 25 T2 sprekers met een merkbaar accent op te nemen in de vragenlijst. Powerless spreekstijl is geoperationaliseerd door het tellen van het aantal aarzelingen en hedges per fragment. Er werden twee soorten aarzelingen opgemerkt: Gevulde (“ehh”) en ongevulde pauze’s (“...”); Voor dit onderzoek zijn beide soorten pauze’s meegeteld. Voor het tellen van de pauze’s zijn enkel de pauze’s meegenomen die abnormaal lang duurden of op een onnatuurlijke plek in het audiofragment voorkwamen. Ook telde ik gevulde aarzelingen die aan het eind van een woord vast zaten (“denkeh”). In sommige gevallen volgden meerdere soorten pauzes elkaar af, waarbij aarzelingen gecombineerd werden (“ehh...ehh”). In zulke gevallen is de totale gecombineerde aarzeling als één aarzeling geteld. Adempauze’s zijn bij het tellen niet meegerekend, evenals pauze’s die op een natuurlijke plek voorkwamen, zoals aan het eind van een zin of tijdens een opsomming.

De afhankelijke variabele bestaat uit de eerste impressie die de beoordelaars vormden naar aanleiding van de geluidsfragmenten. De eerste impressie is gemeten met zes stellingen bijvoorbeeld “de spreker is sociaal,” “de spreker is zelfverzekerd” met een zevenpunts Likertschaal (zie bijlage A). Het construct was onderverdeeld in twee categorieën: Vermeende autoriteit en vermeend sociaal gedrag. Bij vermeende autoriteit gingen de vragen over betrouwbaarheid, zelfverzekerdheid en autoriteit van de spreker, bij vermeend sociaal gedrag gingen de vragen over hulpvaardigheid, vriendelijkheid en sociaal gedrag van de spreker. De twee categorieën komen echter sterk met elkaar overeen. Na uitvoeren van een Cronbach’s alfa betrouwbaarheidsanalyse bleek de onderlinge betrouwbaarheid van het gehele construct 0,87 te zijn. Daarom is voor verdere analyse het gemiddelde van de zes vragen gebruikt.

## Beoordelaars

In totaal is de vragenlijst door 30 respondenten (beoordelaars) ingevuld. Van deze 30 respondenten hebben in totaal 15 respondenten de vragenlijst in zijn geheel afgemaakt. De overige respondenten zijn bij verdere analyse buiten beschouwing gelaten. De gemiddelde leeftijd van de vijftien overgebleven beoordelaars was 43,00 jaar, met een standaarddeviatie van 16,69. De jongste respondent was 21 jaar, de oudste respondent was 62 jaar. Zeven respondenten waren man, acht waren vrouw. Ook is er naar de laatstgevolgde opleiding gevraagd. Van de vijftien respondenten bleek één persoon VMBO als hoogste opleiding te hebben. Eén had HAVO als hoogste opleiding, één had VWO, één had MBO, zes hadden HBO en vijf hadden WO als laatstgevolgde opleiding. De onderlinge beoordelaarsbetrouwbaarheid is gemeten met een Cronbach’s alfa betrouwbaarheidsanalyse. De onderlinge betrouwbaarheid van de beoordelaars was 0,87. Daarom is voor verdere analyse het gemiddelde van de vijftien beoordelaars gebruikt.

## 5. Resultaten

In dit onderzoek zijn er in totaal 49 sprekers beoordeeld op het gemiddelde van zes zevenpunts Likertschaal op de eerste impressie ze achterlieten. Hoe hoger het gegeven cijfer, hoe negatiever de impressie. Het gemiddelde cijfer van de sprekers was 3,40, met een standaarddeviatie van 0,63. Het gemiddelde cijfer van autochtone sprekers was 3,13 met een standaarddeviatie van 0,59. De sprekers met een Engels accent kregen gemiddeld een 3,66 met een standaarddeviatie van 0,57.

Na het uitvoeren van een meerweg ANOVA bleek dat T2 sprekers een significant slechtere beoordeling kregen dan T1 sprekers ( $F(1, 47) = 10,20$ ;  $p = 0,003$ ;  $\eta^2 = 0,18$ ). Hieruit bleek dat accent

een negatief effect heeft op de eerste impressie. Nadat spreekstijl was meegenomen in de analyse bleek het effect van taal echter te zijn verdwenen ( $F(1, 45) = 1,74$ ;  $p = 0,19$ ). Spreekstijl bleek wel een significant effect te hebben op de eerste impressie ( $F(1, 45) = 9,95$ ;  $p = 0,003$ ;  $\eta^2 = 0,18$ ), waarbij een powerless spreekstijl leidde tot een slechtere beoordeling. Het effect van accent dat eerder werd gevonden blijkt dus te worden gemedieerd door spreekstijl.

Tot slot is er onderzoek gedaan naar de interactie van accent en powerless spreekstijl. Na het uitvoeren van een meerweg ANOVA bleek er echter geen interactie-effect te bestaan ( $F(1, 45) = 0,16$ ;  $p = 0,70$ ).

## 6. Conclusie en discussie

### Hypotheses

In dit onderzoek heb ik de relatie tussen spreekstijl, accent en de eerste impressie onderzocht, waarbij ik verwachtte dat een powerless spreekstijl evenals het hebben van een (Engels) accent gepaard zou gaan met een slechte eerste impressie. Na analyse bleek de relatie tussen accent, powerless speech en de eerste impressie echter gecompliceerder dan eerder in dit artikel voorgesteld.

Uit de analyse bleek namelijk dat accent een negatief effect heeft op de eerste impressie, maar dat dit effect echter gemedieerd wordt door spreekstijl. Hiermee is hypothese H2 slechts gedeeltelijk bevestigd. Spreekstijl bleek wel een rechtstreeks negatief verband te hebben op de eerste impressie, waarbij personen die een powerless spreekstijl vertoonden lager beoordeeld werden. Hiermee is hypothese H1 volledig bevestigd. Tot slot had ik in hypothese H3 voorspeld dat er een interactie-effect zou plaatsvinden tussen accent en spreekstijl, waarbij een combinatie van deze twee tot een extreem lage beoordeling zou leiden. Dit effect bleek echter uit. Hiermee is hypothese H3 ontkracht.

### Implicaties

Uit dit onderzoek blijkt dat sprekers met Engels accent een slechtere impressie achterlaten dan autochtone sprekers, zoals voorspeld aan de hand van de similarity-attraction hypothese (Deprez-Sims & Morris, 2010). Na verdere analyse bleek echter dat dit effect gemedieerd wordt door spreekstijl. Dit houdt in dat spreekstijl, en niet accent, een doorslaggevende rol speelt bij de eerste impressie. De similarity-attraction hypothese is echter gebaseerd op gelijkenis en verschillen tussen spreker en beoordelaar, en niet op spreekstijl. Dit houdt in dat de similarity-attraction hypothese geen goede verklaring geeft voor de gevonden resultaten en dat deze theorie mogelijk incorrect is. Om een beter beeld te krijgen van de band tussen een powerless spreekstijl, accent en de eerste impressie is meer en uitgebreider onderzoek nodig. Ook is er verder onderzoek nodig naar de similarity-attraction hypothese, waarbij powerless speech als verklarende factor onderzocht moet worden.

Tot slot blijkt uit dit onderzoek dat een powerless spreekstijl samengaat met een slechtere eerste impressie, zoals voorspeld in hypothese H1. Dit komt overeen met resultaten die gevonden zijn in eerder onderzoek naar powerless speech en sprekersimpressie in de rechtszaal (Erickson, Lind, Johnson & O'Barr, 1977) en powerless speech en sprekersautoriteit (Hosman, 1989). Wat echter nieuw is, is dat dit onderzoek strikt gefocust is op de eerste impressie bij een alledaagse conversatie. De resultaten van dit onderzoek duiden erop dat het construct powerless speech niet enkel van toepassing is op het overbrengen van overtuigende boodschappen, maar mogelijk ook op sociale interactie.

### Beperkingen aan dit onderzoek

Dit onderzoek is, in tegenstelling tot het meeste onderzoek naar powerless speech en accent, een correlatief onderzoek zonder manipulaties. Dit houdt in dat de gevonden resultaten goed



representatief zijn voor impressieformatie in een informele setting. Hierdoor zijn er echter ook enkele beperkingen aan de conclusies van dit onderzoek verbonden. Zo zijn de sprekers beoordeeld door mensen die achter hun computer een vragenlijst invulden, waardoor de vragenlijst mogelijk minder serieus is ingevuld.

Meerdere beoordelaars gaven aan dat het invullen van de vragenlijst lang duurde (tot wel 30 minuten) en dat de taak er saai was. Het is dan ook goed mogelijk dat beoordelaars weinig motivatie en concentratie hadden bij het beoordelen van de sprekers. Als dit het geval was, dan zijn de sprekers via de perifere route van het ELM (Petty & Wegener, 1999) beoordeeld, wat een grote invloed kan hebben op de gevonden resultaten. Het is goed mogelijk dat er met sterker gemotiveerde beoordelaars andere resultaten gevonden worden. Tot slot bleken de geluidsfragmenten die gebruikt zijn in het onderzoek sterk in geluidskwaliteit te verschillen. Dit kan een groot effect hebben gehad op de gevonden resultaten.

## Literatuur

Ambady, N., Bernieri, F. J. & Richeson, J. A. (2000). Toward a History of Social Behavior: Judgmental Accuracy from Thin Slices of the Behavioral Stream. *Advances in Experimental Social Psychology*, 32, 198-271.

Bhat, S., Hasegawa-Johnson, M. & Sproat, R. (2010). Automatic Fluency Assessment by Signal-Level Measurement of Spontaneous Speech. *2010 INTERSPEECH Satellite Workshop on Second Language Studies: Acquisition, Learning, Education and Technology*.

Blankenship, K. L. & Holtgraves, T. (2005). The Role of Different Markers of Linguistic Powerlessness in Persuasion. *Journal of Language and Social Psychology*, 24(1), 3-24.

Bosker, R. B., Quené, H., Sanders, T. & de Jong, N. H. (2014). The Perception of Fluency in Native and Nonnative Speech. *Language Learning*, 64(3), 579-614.

Davidse, J. (2014). Het meten van power markers en vloeiendheid: twee vakgebieden één maat? *Tijdschrift voor taalbeheersing*.

De Jong, N. H., Groenhout, R., Schoonen, R. & Hulstijn, J. H. (2013). Second language fluency: Speaking style or proficiency? Correcting measures of second language fluency for first language behaviour. *Applied Psycholinguistics*, preview online.

Deprez-Sims, A. & Morris, S. B. (2010). Accents in the workplace: Their effects during a job interview. *International Journal of Psychology*, 45(6), 417-426.

Erickson, B., Lind, E. A., Johnson, B. C. & O'Barr, W. M. (1977). Speech Style and Impression Formation in a Court Setting: The Effects of "Powerful" and "Powerless" Speech. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 266-279.

Ginther, A., Dimova, S. & Yang, R. (2010). Conceptual and empirical relationships between temporal measures of fluency and oral English proficiency with implications for automated scoring. *Language Testing*, 27(3), 379-399.

Hosman, L. A. (1989). The Evaluative Consequences of Hedges, Hesitations and Intensifiers: Powerful and Powerless speech styles. *Human Communication Research*, 15, 383-406.

Hosman, L. A. & Siltanen, S. A. (2006). Powerful and Powerless Language Forms: Their Consequences on Impression Formation, Attributions of Control of Self and Control of Others, Cognitive Responses, and Message Memory. *Journal of Language and Social Psychology, 25*, 33-46.

Hosman, L. A. & Siltanen, S. A. (2011). Hedges, Tag Questions, Message Processing, and Persuasion. *Journal of Language and Social Psychology, 30*(3), 341-349.

Parton, S. R., Siltanen, S. A., Hosman, L. A. & Langenderfer, J. (2002). Employment interview outcomes and speech style effects. *Journal of Language and Social Psychology, 21*(2), 144-161.

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* (pp. 41-72). New York: Guilford Press.

Smith, V., Siltanen, S. A. & Hosman, L. A. (1998). The effects of powerful and powerless speech styles on speaker expertise on impression formation and attitude change. *Communication Research Reports, 15*(1), 27-35.

Willis, J. & Todorov, A. (2006). First impressions: Making up your mind after 100 ms exposure to face. *Psychological Science, 17*, 592-598.

## Bijlage A. Vragenlijst over de eerste impressie

Het construct 'de eerste impressie' werd gevormd uit het samenvoegen van de volgende zes vragen:

### *De spreker is sociaal*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Een beetje mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Een beetje mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

### *De spreker is hulpvaardig*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Een beetje mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Een beetje mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

### *De spreker is zelfverzekerd*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Een beetje mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Een beetje mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

### *De spreker is betrouwbaar*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Een beetje mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Een beetje mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

### *De spreker is vriendelijk*

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Een beetje mee eens
- Niet eens/niet oneens
- Een beetje mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

*De spreker straalt autoriteit uit*

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| Helemaal mee eens     | <input type="radio"/> |
| Mee eens              | <input type="radio"/> |
| Een beetje mee eens   | <input type="radio"/> |
| Niet eens/niet oneens | <input type="radio"/> |
| Een beetje mee oneens | <input type="radio"/> |
| Mee oneens            | <input type="radio"/> |
| Helemaal mee oneens   | <input type="radio"/> |