

Liegen met een lach, onbewust effectief:

De invloed van non-verbale signalen van duping delight en distressed deception op
instemming in een foot-in-the-door verkoopsituatie

Ilse A. Boers

Toegepaste communicatiewetenschappen

Universiteit Twente

Examencommissie

Dr. B.M. Fennis

Dr. Ir. P.W. de Vries

Enschede, september 2006

Samenvatting

In deze studie is de invloed van non-verbaal gedrag op instemming in een verkoopsituatie onderzocht. Verkopers maken soms gebruik van de foot-in-the-door techniek om hun product te verkopen. Dit zou opgevat kunnen worden als een vorm van misleiding. In het eerste experiment is onderzocht of mensen tijdens het liegen, naast schuldgevoelens en angst (distressed deception), ook gevoelens van pret en opwinding (duping delight) kunnen ervaren, en of zij de non-verbale signalen van deze gevoelens vertonen. Proefpersonen werden gevraagd een leugen te vertellen, waarbij het slagen van de leugen en het belang van de leugen gevarieerd werd. Proefpersonen die slaagden in hun leugen vertoonden meer non-verbale signalen van duping delight en waren positiever gestemd, dan proefpersonen die niet slaagden in hun leugen. Deze proefpersonen vertoonden meer signalen van distressed deception en waren negatiever gestemd. Van de proefpersonen die slaagden in hun leugen, vertoonden degenen waarbij het slagen van de leugen geen extra voordeel oplevert (kleine belangen), meer non-verbale signalen van duping delight en waren zij positiever gestemd, dan proefpersonen bij wie het slagen van de leugen wel extra voordeel oplevert (grote belangen). Van de proefpersonen die niet slaagden in hun leugen, vertoonden degenen in de grote belangen-conditie meer non-verbale signalen van distressed deception. In het tweede experiment is de invloed van non-verbaal gedrag op instemming in een foot-in-the-door verkoopsituatie onderzocht. Proefpersonen werden benaderd met een verzoek, waarbij het begeleidende non-verbale gedrag en het al dan niet uitvoeren van een foot-in-the-door gevarieerd werd. Proefpersonen doneerden meer uren wanneer zij een verzoek kregen waarbij non-verbale signalen van duping delight vertoond werden, dan wanneer zij met non-verbale signalen van distressed deception geconfronteerd werden.

Inleiding

Een substantieel deel van de literatuur met betrekking tot sociale beïnvloedingstechnieken richt zich op de identificatie van verbale beïnvloedingstechnieken die de kans op instemming met een verzoek vergroten. Een voorbeeld van een dergelijke verbale beïnvloedingstechniek is de foot-in-the-door techniek (hierna FITD) (Freedman & Fraser, 1966). De FITD-techniek wordt gekend door een klein initieel verzoek, waar bijna iedereen mee instemt, op een later punt gevolgd door een groter tweede verzoek. Dit tweede verzoek wordt het doelverzoek genoemd, omdat instemming met dit verzoek het uiteindelijke doel is van de procedure. Dergelijke beïnvloedingstechnieken worden verondersteld te werken onder de conditie dat het doelwit relatief gedachteloos is (Langer, 1992; Cialdini, 1993). Onder deze conditie vertrouwen mensen in het nemen van beslissingen op simpele heuristieken en shortcuts, zoals onder anderen het principe van reciprociteit, conformiteit en sympathie. Ondanks dat er in de literatuur diverse psychologische processen geïdentificeerd zijn die instemmingsgedrag kunnen beïnvloeden in een FITD situatie, zijn dit volgens Burger (1999) slechts gedeeltelijke verklaringen voor de effectiviteit van de FITD techniek, en kunnen er in de toekomst nieuwe processen aangetoond worden. Ondersteuning voor deze opvatting wordt gevonden in de inconsistente, kleine effecten en geringe percentages van verklaarde variantie die beschreven worden in meta-analyses van de effectiviteit van de FITD-techniek (Burger, 1999; Dillard, 1991; Dillard, Hunter & Burgoon, 1984). Het is dus reëel om te veronderstellen dat er nog andere belangrijke factoren een rol spelen bij het beïnvloeden van instemming in FITD-situaties.

De FITD is ontwikkeld om de kans op instemming met een verzoek te vergroten. Dit wetende zou een verkoper die een FITD gebruikt dit kunnen opvatten als een vorm van misleiding. Als een trucje om nietsvermoedende mensen in de val te laten lopen. Hierdoor kan een parallel getrokken worden met de literatuur met betrekking tot misleiding. Volgens deze

literatuur is de invloed van emoties belangrijk bij het slagen van leugens (cf. Ekman, 2000). Gevoelens die een leugenaar ervaart tijdens het liegen schemeren door in zijn non-verbale gedrag (Ekman & Friesen, 1969), en kunnen verraden dat de gevoelde emoties niet in overeenstemming zijn met wat verbaal beweerd wordt (Ekman, 2000). In de leugenliteratuur is overeenstemming gevonden ten aanzien van in elk geval twee gevoelens die leugenaars kunnen ervaren tijdens het liegen: schuldgevoelens en vrees om betrapt te worden. Naast deze twee meent Ekman (2000) dat een leugenaar ook gevoelens van pret en opwinding, door hem duping delight genoemd, kan ervaren. Hoewel dit nog niet getoetst is (DePaulo, 2003; Ekman, 2000), veronderstelt hij dat duping delight het sterkst zal zijn als de leugen een uitdaging vormt, het doelwit van de leugen een uitdaging vormt en/of als er derden aanwezig zijn, die op de hoogte zijn van de leugen en de leugenaar bewonderen om zijn listigheid.

Teruggrijpend op de verkoper die een FITD uitvoert, zou hij dus drie gevoelens kunnen hebben: schuldgevoelens, angst en duping delight. Een verkoper zou zich dus schuldig kunnen voelen omdat hij een onwetend persoon in de val laat lopen. Eveneens zou de verkoper vrees kunnen voelen dat aan het licht komt dat hij een trucje gebruikt om meer te verkopen. Deze schuldgevoelens en gevoelens van angst zullen hierna verder aangeduid worden als distressed deception. Anderzijds zou een verkoper ook duping delight kunnen ervaren, omdat het slachtoffer in de val loopt. Zoals gezegd schemeren gevoelens van een persoon door in hun non-verbale gedrag, en zouden verkopers die distressed deception ervaren, heel ander non-verbaal gedrag vertonen dan verkopers die duping delight ervaren. Zo worden onder anderen neplachen (Ekman & Friesen, 1982), het vermijden van oogcontact (Vrij, Akehurst, Soukara & Bull, 2004), het gebruiken van zelfmanipulaties (alle bewegingen waarbij het ene lichaamsdeel het andere krabt, pulkt, masseert etc.) (Ekman & Friesen, 1972; Wallbott, 1998) en zachter praten (Scherer, 1986) genoemd in de misleidingsliteratuur als non-verbale signalen van mensen die distressed deception ervaren. Van non-verbale signalen

als de gemeente lach (Ekman & Friesen, 1982), het vermeerderde gebruik van handgebaren (illustrators) (Ekman, 2000; Wallbott, 1998), het sneller en harder praten (Scherer, 1986) en het praten met een hogere stem (Scherer, 1986) wordt, volgens de misleidingsliteratuur, verwacht dat zij optreden bij mensen die duping delight ervaren. Uit de sociale beïnvloedingsliteratuur blijkt dat bepaalde vormen van non-verbaal gedrag, als gezichtsuitdrukkingen, stemhoogte, luidheid van de stem en spreektempo, overtuigingskracht en instemming kunnen beïnvloeden, met name in condities van lage betrokkenheid (Pittam, 1990; Smith & Shaffer, 1991; 1995). Opvallend hierbij is dat non-verbaal gedrag dat geassocieerd wordt met duping delight een faciliterende werking heeft op instemming en overtuigingskracht. Hoewel dit nog ongetoetst is, is het omgekeerde voor non-verbaal gedrag dat geassocieerd wordt met distressed deception wel te beredeneren. DePaulo, Lindsay, Malone, Muhlenbruck, Charlton & Cooper (2003) hebben aangetoond dat leugenaars gedrag vertonen dat hun bedrog verraadt, en dat wanneer de leugenaar gemotiveerd is te slagen in zijn leugen deze signalen van bedrog nadrukkelijker aanwezig zullen zijn. Een aantal van deze non-verbale signalen worden tevens geassocieerd met distressed deception. Bovendien vertonen leugenaars meer tekenen van spanning en wekken ze een onzekere en onprettige indruk (DePaulo et al., 2003). Deze non-verbale gedragingen kunnen de overtuigingskracht belemmeren, doordat zij de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van een persoon negatief beïnvloeden. Het non-verbale gedrag van de verkoper zou hiermee mogelijk van invloed kunnen zijn op instemming in FITD-situaties.

Verdere ondersteuning hiervoor is ook te vinden in het interactieve karakter van de FITD, waardoor gevoelens, en het non-verbale gedrag wat daarmee verband houdt, versterkt worden. Door instemming met het initiële verzoek krijgt de verkoper feedback van het doelwit dat de kansen op instemming met het verzoek vergroot zijn. Dit kan duping delight versterken, wat vervolgens doorwerkt in het non-verbale gedrag van de verkoper. Als het

initiële verzoek geweigerd wordt, krijgt de verkoper feedback van het doelwit dat de kansen op instemming met het verzoek in elk geval niet groter geworden zijn. Dit kan distressed deception versterken, en hiermee ook het non-verbale gedrag van de verkoper. Er ontstaat dus een soort van self-fulfilling prophecy. Dat de FITD invloed uitoefent onder de conditie van gedachteloosheid (Cialdini, 1993; Langer, 1992) biedt eveneens ondersteuning voor de hypothese dat non-verbaal gedrag een rol speelt bij instemming met een verzoek in een FITD-situatie. Ook non-verbaal gedrag beïnvloedt overtuigingskracht en instemming voornamelijk onder de conditie van gedachteloosheid (Pittam, 1990; Smith & Shaffer, 1991; 1995).

Om uiteindelijk de invloed van non-verbale signalen van duping delight en distressed deception op instemming met een verzoek te kunnen toetsen, wordt in het eerste experiment onderzocht of daadwerkelijk non-verbale signalen van duping delight en distressed deception vertoond worden tijdens het liegen. Daartoe wordt in de volgende sectie literatuur met betrekking tot liegen en non-verbaal gedrag besproken, gevolgd door de beschrijving en de resultaten van experiment 1. Vervolgens wordt de literatuur met betrekking tot sociale beïnvloeding en instemming besproken, gevolgd door de beschrijving en resultaten van experiment 2. In dit tweede experiment wordt de invloed van non-verbaal gedrag op instemming met een verzoek in een FITD situatie onderzocht. Tot slot volgt de algemene discussie.

Liegen & Non-verbaal gedrag

In het leeuwendeel van de literatuur (Ekman, 2000; DePaulo et al., 2003) worden de begrippen deceptie, misleiding en liegen afwisselend gebruikt, zo ook hier. Deceptie wordt gedefinieerd als “de opzettelijke poging, al dan niet succesvol, om feitelijke en/of emotionele informatie op verbale of non-verbale wijze te verbergen, te ontwikkelen en/of te manipuleren, om zo bij een ander persoon een opvatting te creëren of in stand te houden, die door de communicator als onjuist wordt beschouwd” (Masip, Garrido & Herrero, 2004, p.148). Dit is

geheel in overeenstemming met DePaulo (1988), die stelt dat leugens naast een verbale ook een non-verbale component hebben, en Ekman (2000), die stelt dat leugens opzettelijk zijn en dat het slachtoffer (degene die voorgelogen wordt) niet op de hoogte is van de misleidende intentie van de leugenaar (degene die liegt).

Volgens Ekman (2000) komen leugens aan het licht door een slechte voorbereiding van de leugen, of onder invloed van emoties. In zijn *neurocultural theory* (Ekman, 1972) stelt hij dat het opwellen van een emotie, onbewust, veranderingen in het non-verbale gedrag veroorzaken, *leakage* genoemd (Ekman & Friesen, 1969). En dat hoe sterker de emotie is die ervaren wordt, hoe sterker de verandering in het non-verbale gedrag waarneembaar is (Parkinson, 2005). Bovendien meent hij dat elke emotie een aantal onderscheidende non-verbale gedragsuitingen produceert in het gezicht (Parkinson, 2005), lichaam en stem (Ekman, 2000). Conform deze theorie is leugendetectie mogelijk doordat de veranderingen in het non-verbale gedrag opgemerkt kunnen worden en daarmee wellicht verraden dat de gevoelde emoties niet in lijn zijn met wat de leugenaar beweert. Fridlund (1994) heeft met zijn *behavioral ecology theory* een contrasterende visie op de herkomst van non-verbaal gedrag (Parkinson, 2005). Fridlunds theorie verschilt in twee aspecten van Ekman's theorie. Ten eerste hebben gezichtsbewegingen volgens Fridlund een functie: het communiceren van informatie naar anderen, en is het niet zoals Ekman beweert slechts een onbewuste gezichtsuitdrukking. Ten tweede, meent hij dat de inhoud van deze communicatie betrekking heeft op sociale motieven, en niet op emoties, zoals Ekman meent. Hoewel voor deze studie deze theorieën complementair gebruikt kunnen worden, zonder de een of de ander te weerleggen, is deze studie, uit oogpunt van het domein van de studie, voornamelijk gebaseerd op de veronderstellingen behorend bij de *neurocultural theory* van Ekman (1972).

Zoals gezegd in de inleiding kunnen leugenaars zowel positieve als negatieve gevoelens ervaren, respectievelijk *duping delight* en *distressed deception*. Ten aanzien van

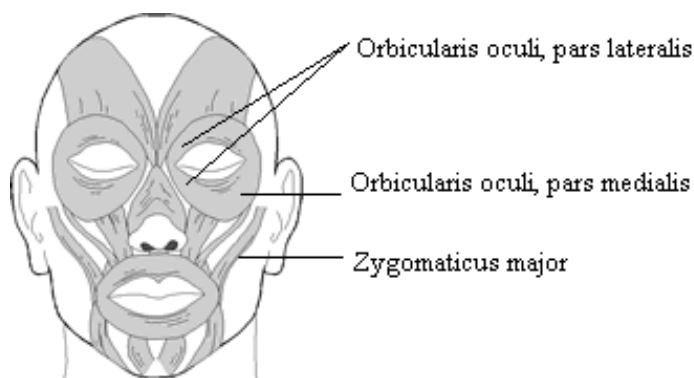
duping delight heeft Ekman (2000) een aantal verwachtingen over wanneer deze gevoelens het sterkst zullen zijn: als de leugen een uitdaging vormt, als het slachtoffer van de leugen een uitdaging vormt en/of als er derden aanwezig zijn, die op de hoogte zijn van de leugen en de leugenaar bewonderen om zijn listigheid. In overeenstemming met DePaulo et al. (2003) zou het belang van de leugen ook een rol kunnen spelen. Volgens DePaulo et al. (2003) zijn non-verbale signalen nadrukkelijker aanwezig als de leugenaar een groot belang heeft bij de leugen. Dit is in overeenstemming met Ekman & Friesen (1969) die stellen dat hoe sterker een emotie ervaren wordt, hoe sterker non-verbale signalen van emoties 'lekkers'. Op basis van het voorgaande wordt verwacht dat mensen die duping delight ervaren, deze gevoelens sterker ervaren als het hen extra voordeel oplevert. En dat mensen die distressed deception ervaren, deze gevoelens sterker ervaren als zij daarbij ook het extra voordeel mislopen. Deze sterkere gevoelens zouden conform de *neurocultural theory* van Ekman tot uiting komen in meer non-verbale signalen.

Eveneens in overeenstemming met de *neurocultural theory* zouden duping delight en distressed deception elk een aantal unieke non-verbale signalen hebben in het gezicht, de stem en het lichaam (Ekman, 2000; Ekman & Friesen 1969). Hieruit volgt de verwachting dat mensen die duping delight ervaren meer non-verbale signalen van duping delight zullen vertonen, en dat zij positiever gestemd zullen zijn dan mensen die distressed deception ervaren. Ook wordt omgekeerd verwacht dat mensen die distressed deception ervaren meer non-verbale signalen van distressed deception zullen vertonen, en dat zij negatiever gestemd zijn dan mensen die duping delight ervaren. Deze non-verbale signalen die geassocieerd worden met duping delight en distressed deception worden hierna beschreven, gecategoriseerd op basis van de locatie waar de uiting plaatsvindt.

Ekman en Friesen hebben een duidelijk, op anatomie gebaseerd, systeem ontwikkeld om bewegingen in het gezicht te meten en benoemen, genaamd het Facial Action Coding System

(hierna FACS genoemd). FACS beschrijft alle visueel te onderscheiden activiteiten in het gezicht aan de hand van 44 unieke actie gebieden (action units) (hierna AU genoemd) en diverse categorieën van hoofd- en oogbewegingen en –posities (Rosenberg, 2005). Met het FACS is het mogelijk gezichtsuitdrukkingen te definiëren op basis van de geactiveerde AU's. De non-verbale signalen die plaatsvinden in het gezicht zijn dan ook zoveel mogelijk aan de hand van de geactiveerde AU's beschreven.

Gezicht. Hoewel er veel verschillende soorten lachen zijn, is er één aspect dat een lach waarbij werkelijk plezier ervaren wordt onderscheidt van een lach waarbij geen plezier ervaren wordt. Bij een gemeende lach worden twee spieren geactiveerd: de zygomaticus major, die de mondhoeken omhoog trekt tot een glimlach, en de orbicularis oculi, zie figuur 1. Deze laatste bestaat uit twee delen: de orbicularis oculi pars lateralis, die de kraaienpootjes veroorzaakt en de orbicularis oculi pars medialis, die het oog kleiner maakt. Ekman, Roper & Hager (1980) vonden dat niemand opzettelijk de orbicularis oculi kan activeren. En dat met name de slechte beheersbaarheid van het buitenste deel van de spier (orbicularis oculi, pars medialis) daar de oorzaak van is.



Figuur 1. Locatie van zygomaticus major en orbicularis oculi

Een lach waarbij deze twee voornoemde spieren beiden geactiveerd worden is de Duchenne-lach (Ekman & Friesen, 1982; Ekman, 2004, Darwin, 2005). Een andere gemeende lach is de

gedempte lach (Ekman & Friesen, 1982). Hierbij worden de positieve emoties werkelijk ervaren, maar worden in de expressie afgezwakt om er minder blij uit te zien dan men werkelijk is. Dit afzwakken kan op de volgende manieren: de lippen op één persen, de onderlip omhoog drukken en de mondhoeken strak trekken. Doordat dit afzwakken het voorkomen van de lach verandert, is deze apart benoemd. Als bij het lachen de orbicularis oculi niet geactiveerd wordt, worden er geen gevoelens van plezier ervaren en is er dus sprake van een neplach (Ekman & Friesen, 1982; Ekman, 2004). Mehrabian (1971) denkt dat de neplach bij misleidende communicatie gebruikt wordt om wat te ontspannen bij gevoelens van ongemak. Dit ongemak kan zich volgens Vrij, Akehurst, Soukara en Bull (2004) ook uiten in onder andere wegstaren. Dit is in overeenstemming met Darwin (2005), die stelt dat mensen die gevoelens van schaamte ervaren hun lichaam, en in het bijzonder hun gezicht, afwenden van hun gesprekspartner.

Stem. Scherer (1986) vermeldt een overzichtstabel met vocale indicatoren van emotionele gemoedstoestanden. Uit deze tabel blijkt dat bij plezier de stem hoger en luider klinkt, en dat het spreektempo hoger is dan normaal. Dit is in overeenstemming met Ekman's (2000) verwachting voor veranderingen in de stem, wanneer iemand duping delight ervaart. Tevens blijkt uit deze tabel dat de stem van een bedroefd persoon lager en zachter is dan gewoonlijk. Dit is conform Ekman (2000), die stelt dat deze signatuur ook geldt voor schuldgevoelens en schaamte.

Lichaam. Ekman (2000) veronderstelt dat mensen die duping delight ervaren meer handgebaren gebruiken. Dit is in overeenstemming met de bevindingen van Wallbott (1998) voor uitingen van opwindings. Volgens Ekman en Friesen (1972) kunnen zelfmanipulaties optreden als mensen zich ongemakkelijk voelen. Zelfmanipulaties zijn alle bewegingen waarbij een lichaamsdeel een ander lichaamsdeel ordent, knijpt, pulkt of op een andere manier bewerkt. Volgens Wallbott (1998) treden zelfmanipulaties vooral op bij schaamte en angst.

Vrij et al. (2004) noemt, naast het ontwijken van de blik van de gesprekspartner, ook het nerveus draaien op de stoel (fidgeting) als een teken van vrees om betrapt te worden.

Experiment 1

In het eerste experiment is onderzocht of proefpersonen duping delight en distressed deception kunnen ervaren, en of het belang van het slagen van de leugen hierbij invloed uitoefent op de sterkte van de gevoelens die ervaren worden. Voor dit experiment wordt allereerst een hoofdeffect verwacht. Van proefpersonen die slagen in hun leugen wordt verwacht dat zij meer non-verbale signalen van duping delight vertonen en dat zij positiever gestemd zijn dan proefpersonen die niet slagen in hun leugen. Vice versa wordt verwacht dat proefpersonen die niet slagen in hun leugen meer non-verbale signalen van distressed deception vertonen en dat zij negatiever gestemd zijn dan proefpersonen die wel slagen hun leugen. Tevens wordt er een interactie-effect verwacht. Van proefpersonen die slagen in hun leugen in de grote belangen-conditie wordt verwacht dat zij meer non-verbale signalen van duping delight vertonen en positiever gestemd zijn, dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie. Vice versa wordt verwacht dat proefpersonen die niet slagen in hun leugen in de grote belangen-conditie minder non-verbale signalen van duping delight zullen vertonen en minder positief gestemd zijn, dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie. Ten aanzien van gevoelens en non-verbale signalen van distressed deception wordt verwacht dat proefpersonen die niet slagen in hun leugen in de grote belangen-conditie meer non-verbale signalen van distressed deception vertonen en dat zij negatiever gestemd zijn, dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie. Vice versa wordt verwacht dat proefpersonen die wel slagen in hun leugen in de grote belangen-conditie minder non-verbale signalen van distressed deception vertonen en minder negatief gestemd zijn, dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie.

Methode

Overzicht en deelnemers

De hypothesen zijn getest in een 2 (uitkomst van leugen: geslaagd/niet geslaagd) X 2 (belang: groot/klein) tussen-proefpersonen ontwerp. Proefpersonen werden gevraagd, voor een onderzoek naar overtuigingskracht, deel te nemen aan een rollenspel. Proefpersonen moesten zich voordoen als een medewerker van een café, die de laatste tijd de kantjes ervan af liep. Zij moesten redenen verzinnen voor hun matige prestaties, en daarmee een confederate, in de rol van leidinggevende, overtuigen hen niet te ontslaan. Het gedrag van de proefpersonen werd opgenomen met een verborgen camera, waarvoor voor aanvang van het experiment een instemmingsformulier is ondertekend. Dit formulier is te vinden in appendix A. In totaal werkten 85 studenten mee aan dit experiment (25 mannen en 60 vrouwen; $M_{\text{leeftijd}} = 20,87$ jaren, $SD_{\text{leeftijd}} = 2,25$). Het overgrote deel van deze studenten (85,9%) studeert psychologie of toegepaste communicatiewetenschappen aan de universiteit Twente. Deelname aan het onderzoek werd beloond met studiepunten.

Onafhankelijke variabelen

Uitkomst van de leugen. Omdat vooraf bepaald is of de leugen zal slagen of niet, voert een onderzoeksassistent (hierna confederate) het gesprek op basis van een antwoordscript. In de conditie waarin de leugen slaagt toont de confederate zich begripvol en probeert samen met de proefpersoon een oplossing te vinden voor de oorzaak die de proefpersoon aandraagt voor zijn matige presteren. Zoals een flexibeler rooster, als de proefpersoon aangeeft dat het slechte presteren komt doordat ze het te druk heeft. Het volledige antwoordscript van een slagende leugen is opgenomen in appendix B. In de conditie waarin de leugen niet slaagt toont de confederate zich sceptisch en ontslaat de proefpersoon. Het volledige antwoordscript van een falende leugen is opgenomen in appendix C.

Belang van de leugen. In de conditie waarbij het belang dat de leugen slaagt groot was, stond op het opdrachtformulier vermeld dat proefpersonen € 10,- euro kregen wanneer ze de confederate wisten te overtuigen (appendix D). Op het opdrachtformulier van de conditie waarbij het slagen van de leugen van klein belang was, ontbreekt deze vermelding (appendix E). Na het rollenspel werden proefpersonen verzocht een emotieschaal in te vullen en, wanneer zij ingedeeld waren in de grote belangen-conditie, konden zij hun rekeningnummer invullen wanneer de leugen geslaagd was (appendix F). In de kleine belangen-conditie ontbrak deze mogelijkheid (appendix G). Achteraf is aan de proefpersonen verteld dat het geld onderdeel van de manipulatie was.

Afhankelijke variabelen

Non-verbaal gedrag. In de literatuur over non-verbaal gedrag zijn uitingen van gevoelens via het gezicht sterk vertegenwoordigd, uitingen van gevoelens via de stem en het lichaam zijn echter in mindere mate aanwezig. In het merendeel van deze onderzoeken wordt slechts gekeken naar non-verbale communicatie via één kanaal. Verwacht wordt dat proefpersonen hun lichaamstaal enigszins proberen te controleren, ter voorkoming dat hun leugen uitkomt (conform DePaulo, 1988). Ekman (2000) meent dat het controleren van de uiting van gevoelens via non-verbale communicatie extreem moeilijk is. Een mogelijk gevolg hiervan is dat door de focus op het controleren van het ene kanaal, expressies in een ander kanaal aan de aandacht kunnen ontsnappen. Daarom wordt in dit onderzoek, in navolging van Ekman, O'Sullivan, Friesen en Scherer (1991), de non-verbale gedragsuitingen van proefpersonen via gezicht, stem, en lichaam beoordeeld in termen van duping delight en distressed deception.

De videobeelden werden onafhankelijk gecodeerd door vier observatoren, die in het codeerschema (appendix H) per proefpersoon aangaven of het non-verbale gedrag wel of niet vertoond werd. De non-verbale gedragingen die gesommeerd de maat vormen voor duping delight zijn: echte lach, gedempte lach, handgebaren, hogere stem, hardere stem en sneller

praten. De non-verbale gedragingen die gesommeerd de maat voor distressed deception vormen zijn: neplach, wegstaren, lichaamsverschuiving, zelfmanipulatie, zachtere stem en lagere stem. Beide maatstaven kunnen dus waarden aannemen variërend tussen 0 (wanneer geen non-verbale gedragingen vertoond werden) en 6 (wanneer alle non-verbale gedragingen vertoond werden). Het percentage van overeenstemming tussen de vier observatoren was naar tevredenheid ($K = .95$).

Emoties. Omdat volgens Ekman (2000) de non-verbale signalen een afspiegeling zijn van gevoelens die ervaren worden, werden proefpersonen na hun deelname aan het rollenspel verzocht een schaal in te vullen om hun gemoedstoestand te bepalen. Hiervoor is de Positive Affect and Negative Affect Schedule (PANAS) van Watson, Clark & Tellegen (1988) gebruikt, die de positieve en negatieve gemoedstoestand meet (appendix F en G).

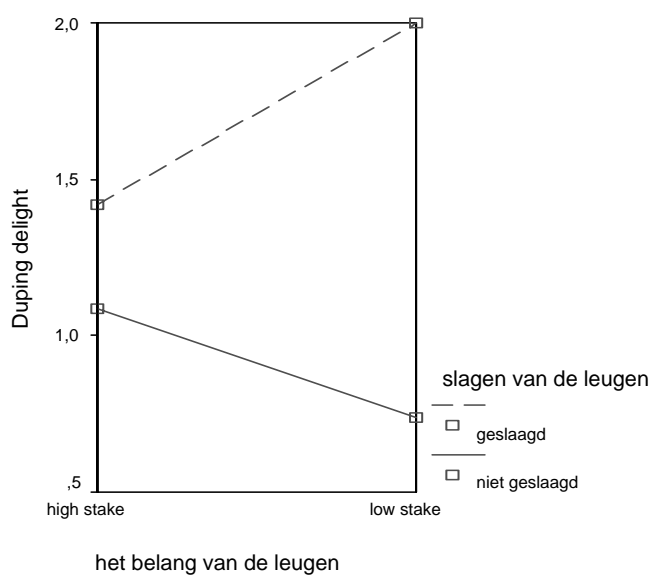
Proefpersonen werden gevraagd aan twintig gevoelens (tien positieve en tien negatieve) een score toe te kennen, op een schaal van 1 (helemaal niet van toepassing) tot 5 (helemaal wel van toepassing), representatief voor hun gemoedstoestand van dat moment. De scores voor de positieve items en de scores voor de negatieve items werden gesommeerd en vormden op deze manier achtereenvolgens de positive affect scale en de negative affect scale. Beide schalen bleken betrouwbaar (positive affect Cronbach's $\alpha = .77$ en negative affect $\alpha = .85$).

Tot slot werd een manipulatiecheck uitgevoerd, door proefpersonen te vragen wat volgens hen het doel van het experiment was. Twee proefpersonen meenden dat het onderzoek betrekking had op non-verbaal gedrag tijdens het liegen. Deze zijn verwijderd uit de data. Bovendien was er een proefpersoon die de verborgen camera opgemerkt had, ook deze is uit de data verwijderd.

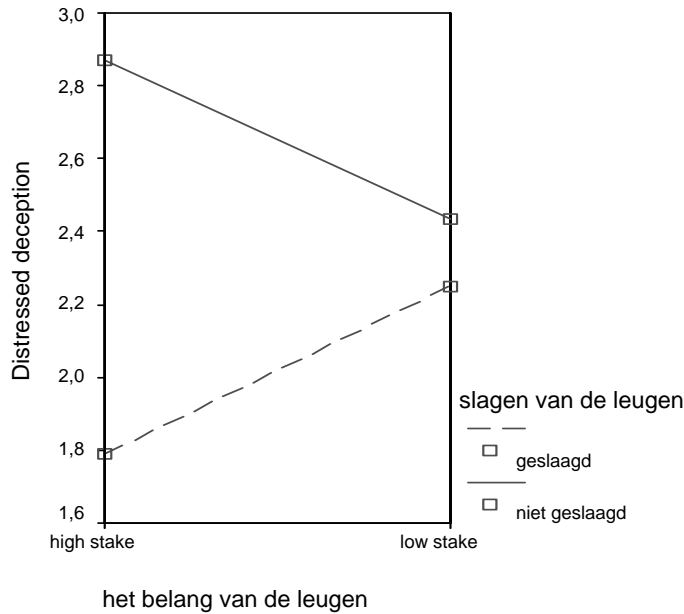
Resultaten & Discussie

De data werden geanalyseerd in een 2 (uitkomst leugen) x 2 (belang) ANOVA. Deze leverde voor het effect van het slagen van de leugen op non-verbale signalen van duping

delight een hoofdeffect op ($F(1, 81) = 15.33, p = .00$). Proefpersonen die slaagden in hun leugen vertoonden meer signalen van duping delight ($M = 1.71, SD = .15$), dan proefpersonen die niet slaagden ($M = .91, SD = .14$). Hieruit blijkt, geheel naar verwachting, dat er meer non-verbale signalen van duping delight vertoond worden wanneer een leugen slaagt. Ook een interactie-effect voor het slagen van de leugen en het belang van de leugen werd gevonden ($F(1, 81) = 5.18, p < .03$). Proefpersonen die slaagden in hun leugen, vertoonden in de kleine belangen-conditie meer tekenen van duping delight ($M_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = 2.00, SD_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = .21$), dan proefpersonen in de grote belangen-conditie ($M_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = 1.42, SD_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = .22$). Proefpersonen die niet slaagden in hun leugen, vertoonden in de kleine belangen-conditie minder tekenen van duping delight ($M_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = .74, SD_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = .20$), dan proefpersonen in de grote belangen-conditie ($M_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = 1.09, SD_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = .20$). In tegenstelling tot de verwachting blijkt dat, wanneer een leugen slaagt, er onder de conditie van kleine belangen meer non-verbale signalen van duping delight vertoond worden, dan onder de conditie van grote belangen. En dat, wanneer de leugen niet slaagt, er onder de conditie van grote belangen meer non-verbale signalen van duping delight worden getoond dan onder de conditie van kleine belangen. Dit is samengevat in figuur 2.



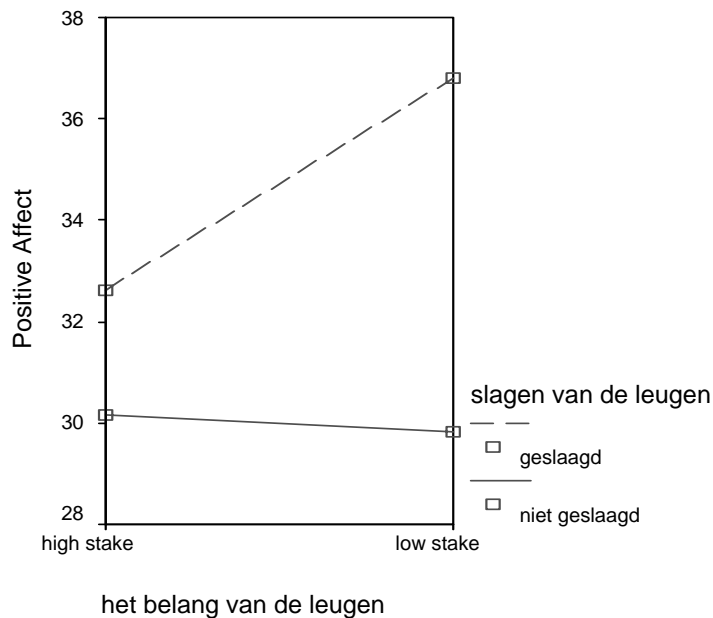
Figuur 2. Tekenend van duping delight bij slagen van de leugen en het belang van de leugen. Variantie-analyse voor het effect van het slagen van de leugen op signalen van distressed deception toonde een hoofdeffect aan ($F(1, 81) = 8.03, p < .01$). Proefpersonen die niet slaagden in hun leugen vertoonden meer signalen van distressed deception ($M = 2.65, SD = .15$), dan proefpersonen die wel slaagden in hun leugen ($M = 2.02, SD = .16$). Hieruit blijkt, volgens verwachting, dat er meer non-verbale signalen van distressed deception vertoond worden wanneer een leugen niet slaagt. Een hoofdeffect voor het belang van de leugen is niet gevonden ($F(1, 81) < .01, p = .95$). Wel leverde de analyse een interactie-effect op voor het slagen van de leugen en het belang van de leugen ($F(1, 81) = 4.02, p < .05$). Proefpersonen die niet slaagden in hun leugen vertoonden in de grote belangen-conditie meer signalen van distressed deception ($M_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = 2.87, SD_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = .21$), dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie ($M_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = 2.44, SD_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = .21$). Proefpersonen die wel slaagden in hun leugen vertoonden in de grote belangen-conditie minder signalen van distressed deception ($M_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = 1.79, SD_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = .24$), dan proefpersonen in de kleine belangen-conditie ($M_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = 2.25, SD_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = .23$). Zoals verwacht, blijkt dat wanneer een leugen niet slaagt, er onder de conditie van grote belangen meer non-verbale signalen van distressed deception vertoond worden, dan onder de conditie van kleine belangen. Tevens werd verwacht dat wanneer een leugen slaagt, er onder de conditie van kleine belangen meer non-verbale signalen van distressed deception vertoond worden, dan onder de conditie van grote belangen. Figuur 3 geeft een overzicht van deze resultaten. Samenvattend is er dus gemengd bewijs gevonden voor de hypothese ten aanzien van het interactie-effect: de resultaten voor non-verbale signalen van distressed deception zijn wel in lijn met de hypothese, maar de resultaten voor non-verbale signalen van duping delight niet.



Figuur 3. Teken van distressed deception bij slagen van de leugen en het belang van de leugen.

Variantie-analyse voor het effect van het slagen van de leugen op positieve emoties leverde een hoofdeffect op ($F(1, 81) = 17.89, p = .00$). Proefpersonen die slaagden in hun leugen voelden zich positiever ($M = 34.72, SD = .82$), dan proefpersonen die niet slaagden in hun leugen ($M = 30.00, SD = .76$). Hieruit blijkt, zoals verwacht, dat mensen positiever gestemd zijn wanneer de leugen slaagt. Voor het effect van het belang van de leugen werd geen hoofdeffect gevonden ($F(1, 81) = 2.94, p = .09$). Een interactie-effect voor het slagen van de leugen en het belang van de leugen op positieve emoties werd wel gevonden ($F(1, 81) = 4.10, p < .05$). Proefpersonen die slaagden in hun leugen in de kleine belangen-conditie waren positiever gestemd ($M_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = 36.80, SD_{\text{leugen geslaagd in low stake}} = 1.15$), dan proefpersonen in de grote belangen-conditie ($M_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = 32.63, SD_{\text{leugen geslaagd in high stake}} = 1.18$). Proefpersonen die niet slaagden in hun leugen voelden zich in de grote belangen-conditie iets positiever ($M_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = 30.17, SD_{\text{leugen niet geslaagd in high stake}} = 1.07$), dan in de kleine belangen-conditie ($M_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = 29.83, SD_{\text{leugen niet geslaagd in low stake}} = 1.07$). In tegenstelling tot de verwachting blijkt dat wanneer een leugen

slaagt onder de conditie van kleine belangen mensen positiever gestemd zijn, dan onder de conditie van grote belangen. En dat wanneer een leugen niet slaagt mensen onder de conditie van grote belangen positiever gestemd zijn, dan onder de conditie van kleine belangen. Dit is samengevat in figuur 4.



Figuur 4. Positieve gevoelens bij slagen van de leugen en het belang van de leugen.

Variante-analyse voor het effect van slagen van de leugen op negatieve emoties toonde een hoofdeffect aan ($F(1, 81) = 30.71, p = .00$). Proefpersonen die niet slaagden in hun leugen voelden zich negatiever ($M = 27.57, SD = .97$), dan proefpersonen die wel slaagden in hun leugen ($M = 19.61, SD = 1.06$). Hieruit blijkt, zoals verwacht, dat mensen negatiever gestemd zijn wanneer de leugen niet slaagt. Een hoofdeffect voor het effect van het belang van de leugen op negatieve emoties werd niet gevonden ($F(1, 81) = .06, p = .81$). Ook een interactie-effect werd niet gevonden ($F(1, 81) = 1.20, p = .28$).

Met deze bevindingen is steun gevonden voor Ekman's (2000) vermoeden dat leugenaars gevoelens van pret en opwinding kunnen ervaren tijdens het liegen. Niet alleen vertoonden leugenaars wier leugens slaagden meer non-verbale signalen van duping delight, ook hun gemoedstoestand was ook significant positiever. Het omgekeerde is ook gevonden: leugenaars

wier leugens faalden vertoonden meer non-verbale signalen van distressed deception, en ook bleek hun gemoedstoestand significant negatiever. Tevens bleek uit de resultaten, zoals verwacht, dat proefpersonen die niet slaagden in hun leugen meer non-verbale signalen van distressed deception vertoonden in de grote belangen-conditie, dan in de kleine belangen-conditie. Verder bleek uit de resultaten, in tegenstelling tot de verwachting, dat proefpersonen die slaagden in hun leugen meer non-verbale signalen van duping delight vertoonden en zich positiever voelden in de kleine belangen-conditie, dan in de grote belangen-conditie. Festinger & Carlsmith (1959) vonden in hun studie naar cognitieve dissonantie vergelijkbare resultaten. Proefpersonen ondergingen een saai experiment, waarna ze niets (controle conditie), 1 dollar (kleine belangen-conditie) of 20 dollar (grote belangen-conditie) betaald kregen om iemand te vertellen dat het experiment heel leuk en interessant was. Ook hier hadden de proefpersonen in de kleine belangen-conditie meer plezier ervaren in het liegen, dan proefpersonen in de grote belangen-conditie. Ook zijn de resultaten conform Ekman (2000), die stelt dat een voor de hand liggende beloning, zoals financieel voordeel, niet altijd de beloning is die het zwaarst weegt voor de misleider. Bewondering van anderen voor het slagen van de leugen, kan eveneens een beloning zijn. Een verklaring voor de resultaten kan gevonden worden in de *self-perception theory* (Bem, 1972). Volgens deze theorie zouden proefpersonen in de kleine belangen-conditie meer plezier hebben in het liegen, omdat er geen extra vergoeding tegenover staat die het liegen zou rechtvaardigen, dan in de grote belangen-conditie, waarbij de extra vergoeding het liegen rechtvaardigd. Proefpersonen waren in de veronderstelling dat zij meewerkten aan een onderzoek naar overtuigingskracht. Doordat proefpersonen slaagden in hun leugen, gingen zij zichzelf zien als een persoon die overtuigend, en dus niet leugenachtig, overkomt.

Dit experiment bevestigt de vermoedens van Ekman (2000) dat leugenaars niet alleen negatieve emoties kunnen ervaren, maar ook positieve. Eveneens is steun gevonden voor de

verwachte non-verbale signalen van duping delight en distressed deception. In het tweede experiment zijn de effecten van deze non-verbale signalen van distressed deception en duping delight op instemming onderzocht.

Sociale beïnvloeding

Een groot deel van de sociale beïnvloedingsliteratuur richt zich op de identificatie van, voornamelijk verbale, beïnvloedingstechnieken die de kans op instemming met een verzoek vergroten. De FITD (Freedman & Fraser, 1966) is een dergelijke verbale beïnvloedingstechniek. Bij het uitvoeren van een FITD wordt voorafgaand aan het doelverzoek, eerst een klein verzoek gedaan, waar nagenoeg iedereen mee instemt. Een beïnvloedingstechniek wordt verondersteld te werken onder de conditie van gedachteloosheid van het doelwit (Langer, 1992; Cialdini, 1993). Onder deze conditie vertrouwen mensen, bij het nemen van beslissingen, op simpele heuristieken en *shortcuts*, zoals de principes van reciprociteit, conformiteit en sympathie. Volgens Kardes (2003) werkt de FITD op basis van het principe van verbintenis en consistentie (commitment and consistency). Mensen hebben een voorkeur voor consistentie in hun opvattingen en hun handelen, daardoor zijn ze geneigd inconsistentie in hun opvattingen aan te passen zodat deze meer consistent zijn met overige opvattingen. De *self-perception theory* (Bem, 1972) is wetenschappelijk de meest geaccepteerde psychologische verklaring voor de FITD techniek. Deze stelt dat wanneer mensen instemmen met een klein verzoek (het innemen van een standpunt of het afleggen van een verklaring) zij zichzelf op een bepaalde manier gaan waarnemen, consistent met het standpunt of de verklaring, waarbij deze waarneming de kans op instemming vergroot.

Omdat de FITD ontwikkeld is om de kans op instemming te vergroten zou deze door de verkoper opgevat kunnen worden als een vorm misleiding. Volgens Ekman (1969) 'lekker' gevoelens uit via non-verbale signalen in het gezicht, de stem en het lichaam. In overeenstemming hiermee is in het eerste experiment is aangetoond dat leugenaars tijdens de

misleiding distressed deception en duping delight kunnen ervaren, en dat deze gevoelens via hun non-verbale gedrag 'lekker'. De non-verbale signalen die vertoond worden wanneer duping delight ervaren wordt, vertonen sterke overeenkomsten met non-verbaal gedrag dat volgens de beïnvloedingsliteratuur een stimulerende invloed heeft op overtuigingskracht en instemming (Pittam, 1990; Smith & Shaffer, 1991; 1995). Deze overeenkomsten zijn ook te vinden voor de non-verbale signalen van distressed deception en non-verbaal gedrag dat een belemmerende werking heeft op overtuigingskracht en instemming. DePaulo et al. (2003) hebben aangetoond dat leugenaars non-verbale signalen vertonen dat hun bedrog verraad en dat zij een onprettige en gespannen indruk wekken. Deze non-verbale signalen kunnen overtuigingskracht belemmeren, doordat zij de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van een verkoper negatief beïnvloeden. Naar aanleiding hiervan wordt verwacht dat verkopers die non-verbale signalen van duping delight vertonen meer instemming zullen genereren dan verkopers die non-verbale signalen van distressed deception vertonen.

Hoewel de literatuur diverse psychologische processen, zoals onder anderen reciprociteit, zelfperceptie en conformiteit, beschrijft die instemmingsgedrag kunnen beïnvloeden in een FITD situatie, zijn dit volgens Burger (1999) slechts gedeeltelijke verklaringen voor de effectiviteit van de FITD en kunnen er in de toekomst nog nieuwe processen aan het licht komen. Ondersteuning hiervoor wordt gevonden in de kleine effecten en subtiele percentages van verklaarde variantie die beschreven worden in meta-analyses van de effectiviteit van de FITD techniek (Burger, 1999; Dillard, 1991; Dillard, Hunter & Burgoon, 1984). Meta-analyse toonde tevens inconsistente effecten aan, waarbij het gebruik van een FITD het instemmingsgedrag soms positief en soms negatief beïnvloedt (Burger, 1999). Deze inconsistente effecten sluiten naadloos aan op de hypothese dat non-verbaal gedrag instemming modereert.

Het interactieve karakter van de FITD kan de invloed van non-verbaal gedrag versterken. Doordat een doelwit instemt met het initiële verzoek krijgt een verkoper feedback dat zijn kansen op instemming met het verzoek vergroot zijn. Dit kan gevoelens van duping delight versterken, en daarmee ook de non-verbale signalen van duping delight. Wanneer het doelwit het initiële verzoek weigert krijgt de verkoper feedback dat de kans op instemming in elk geval niet vergroot is. Dit kan distressed deception versterken, en daarmee ook de non-verbale signalen van distressed deception. Er ontstaat dus een soort van self-fulfilling prophecy. De veronderstelling dat de FITD mensen beïnvloedt onder de conditie van gedachteloosheid (Langer, 1992; Cialdini, 1993) biedt eveneens ondersteuning voor de rol van non-verbaal gedrag bij instemming met een verzoek in een FITD-situatie. Ook non-verbaal gedrag beïnvloedt overtuigingskracht en instemming voornamelijk onder de conditie van gedachteloosheid (Pittam, 1990; Smith & Shaffer, 1991, 1995). Op basis van het voorgaande wordt verwacht dat verkopers die non-verbale signalen van duping delight vertonen en een FITD uitvoeren meer instemming genereren, dan wanneer zij alleen het doelverzoek zouden doen. En, dat verkopers die non-verbale signalen van distressed deception vertonen en de FITD uitvoeren minder instemming genereren, dan wanneer zij alleen het doelverzoek zouden doen.

Experiment 2

In het tweede experiment zijn de effecten van non-verbale signalen van duping delight en distressed deception op instemming met een verzoek in een FITD-situatie onderzocht. Verwacht wordt dat proefpersonen die geconfronteerd worden met een confederate die non-verbale signalen van duping delight vertoont vaker instemmen met het verzoek, dan proefpersonen die geconfronteerd worden met een confederate die non-verbale signalen van distressed deception vertoont. Eveneens wordt een interactie-effect verwacht tussen non-verbaal gedrag en de FITD. Hierbij werd verwacht dat het uitvoeren van een FITD de invloed

van non-verbale signalen van duping delight of distressed deception versterkt, ten opzichte van het doen van alleen doelverzoek.

Methode

Overzicht en deelnemers

De hypothesen zijn getest in een 2 (non-verbaal gedrag: duping delight vs. distressed deception) X 2 (verzoekschrift: FITD vs. alleen doelverzoek) tussen-proefpersonen ontwerp. In diverse winkelcentra werden nietsvermoedende proefpersonen benaderd door een confederate die zich voordeed als vrijwilliger voor het “adopteer een oma”-project. De confederate vertelde de proefpersonen het volgende verhaal:

Uit onderzoek is gebleken dat senioren steeds eenzamer worden. Senioren zijn vaak slecht ter been, waardoor ze weinig buiten komen. De kinderen van senioren hebben het vaak druk met hun eigen kinderen en werk, en wonen soms ver weg. Thuiszorg en personeel in zorghuizen moeten het werk gedaan krijgen in steeds minder tijd, hierdoor schiet het persoonlijke contact er nogal eens bij in. Dit hebben wij als reden opgevat om het ‘adopteer een oma’-project te starten. Met dit project worden senioren gekoppeld aan vrijwilligers, die tijd met ze gaan doorbrengen. Dit kan in de vorm van samen theedrinken, een eindje wandelen, bloemstukjes maken, het maakt niet uit, zolang beide partijen er maar plezier aan beleven.

De proefpersonen in de FITD-conditie kregen een verzoek om een petitie te tekenen, met het doel de gemeente Enschede ervan te doordringen dat er behoefte is aan dit project, en om een kleine subsidie te ontvangen om het project op te zetten. Terwijl een proefpersoon zijn handtekening zette, vroeg de confederate of de proefpersoon vrijwilliger zou willen worden voor dit project. In de conditie waarin alleen het doelverzoek werd gedaan, werden proefpersonen alleen gevraagd of zij vrijwilliger zouden willen worden voor dit project. Deze procedures werden door een confederate uitgevoerd, terwijl deze non-verbale signalen van

duping delight of distressed deception simuleerde. In totaal namen 99 proefpersonen deel aan dit experiment, waarvan 44 mannen en 55 vrouwen. Iemand werd tot proefpersoon gerekend wanneer hij/zij de confederate zijn verhaal en een verzoek liet doen.

Onafhankelijke variabelen

Non-verbaal gedrag. De confederate vertoonde gedurende de interactie ofwel signalen van duping delight ofwel signalen van distressed deception. In de duping delight conditie simuleerde de confederate enkele signalen van duping delight zoals beschreven in experiment 1. Daar het volgens Ekman et al. (1980) nagenoeg onmogelijk is de Duchenne-lach of de gedempte lach te produceren zonder dat deze daadwerkelijk gevoeld wordt, en dit zichtbaar is in de betrouwbare gezichtsspieren, is er geen poging ondernomen om deze lachen te simuleren. In de conditie van distressed deception vertoonde de confederate enkele signalen van distressed deception zoals beschreven in experiment 1.

Verzoeksheets. In de FITD-conditie kregen proefpersonen een initieel verzoek om een petitie te tekenen. Terwijl een proefpersoon zijn handtekening zette, vroeg de confederate of de proefpersoon vrijwilliger zou willen worden voor dit project (doelverzoek). In de controle conditie kregen proefpersonen alleen het doelverzoek.

Afhankelijke variabelen

Instemming. Wanneer proefpersonen aangaven vrijwilliger te willen worden voor het project, en hun naam en telefoonnummer gaven, werden ze genoteerd als instemmend met het verzoek. Na instemming werd de proefpersonen gevraagd een indicatie te geven van de uren die zij per maand aan het project wilden doneren. Van proefpersonen die niet instemden met het doelverzoek werd genoteerd dat zij nul uren doneerden aan het project.

Resultaten & Discussie

Alle proefpersonen die gevraagd werden de petitie te tekenen deden dit. In totaal gaf 15,2% van de proefpersonen zich op als vrijwilliger. De data werden geanalyseerd in 2

(verzoekschrift: FITD vs. alleen doelverzoek) * 2 (non-verbaalgedrag: duping delight vs. distressed deception) logistische regressie. Voor het effect van non-verbaal gedrag op instemming ($Wald(1) = 2.37, p = .12$) werd geen hoofdeffect gevonden. Tevens werd er geen interactie-effect gevonden ($Wald(1) = .03, p = .86$).

In een 2 (verzoekschriften: FITD vs. alleen doelverzoek) * 2 (non-verbaal gedrag: duping delight vs. distressed deception) ANOVA zijn de data nader geanalyseerd op de hoeveelheid gedoneerde uren. Dit leverde een hoofdeffect voor non-verbaal gedrag op instemming ($F(1, 95) = 7.38, p < .01$). Proefpersonen die een gesprek hadden met een confederate die non-verbale signalen van duping delight vertoonde doneerden meer tijd ($M = 1.66, SD = .37$), dan proefpersonen die een gesprek hadden met een confederate die non-verbale signalen van distressed deception vertoonde ($M = .23, SD = .37$). Hieruit blijkt, zoals verwacht, dat mensen bereid zijn meer uren te doneren wanneer zij geconfronteerd worden met non-verbaal gedrag behorend bij duping delight, dan wanneer zij geconfronteerd worden met non-verbaal gedrag behorend bij distressed deception. Een interactie-effect werd niet gevonden ($F(1, 95) = .23, p = .63$).

Een mogelijke verklaring voor het ontbreken van significante effecten zoals er verwacht werd, kan gevonden worden in dat het doelverzoek een behoorlijk veeleisend verzoek is. Niet iedereen is in staat, of acht zichzelf in staat, om het verzoek in te willigen. Bovendien zou met het veeleisende karakter de gedachteloze toestand van degene die het verzoek ontvangt in het geding kunnen komen. En, zou hij in dat geval niet enkel meer op shortcuts en heuristieken vertrouwen bij het maken van beslissingen. Wellicht zou een minder veeleisend verzoek, waarbij het in principe voor iedereen mogelijk is om aan het verzoek te voldoen, uitgesprokener resultaten opleveren. Aanvullend onderzoek zou hierover uitsluitsel kunnen geven.

Algemene discussie

De literatuur met betrekking tot sociale beïnvloeding, leugens en non-verbaal gedrag suggereert dat het non-verbale gedrag van een verkoper stimulerend of belemmerend kan werken in een verkoopsituatie. Deze studie onderzoekt deze mogelijke invloed van non-verbaal gedrag in verkoopsituaties. Er zijn overeenkomsten tussen de non-verbale signalen die een belemmerende werking hebben op overtuigingskracht en de non-verbale signalen die geassocieerd worden met gevoelens van distressed deception. Tevens zijn er overeenkomsten tussen de non-verbale signalen die een stimulerende werking hebben op overtuigingskracht en de non-verbale signalen die verwacht worden bij gevoelens van duping delight. De veronderstellingen ten aanzien van duping delight zijn nog ongetoetst (Ekman, 2000; DePaulo et al., 2003). Volgens Ekman (1969) 'lekker' gevoelens uit via het lichaam, de stem en het gezicht. Daarom is in het eerste experiment onderzocht of een leugenaar gevoelens van duping delight en distressed deception kan ervaren, en hiervan de non-verbale signalen vertonen.

In dit eerste experiment is aangetoond dat leugenaars die slagen in hun leugen non-verbale signalen van duping delight vertonen, en positiever gestemd zijn. Ook is aangetoond dat leugenaars die niet slagen in hun leugen non-verbale signalen van distressed deception vertonen, en negatiever gestemd zijn. Deze resultaten geven ondersteuning voor de verwachting van de invloed van non-verbaal gedrag op instemming in verkoopsituaties. Het tweede experiment onderzoekt deze invloed van non-verbaal gedrag in een FITD verkoopsituatie. In het tweede experiment doneren proefpersonen meer uren wanneer de confederate non-verbale signalen van duping delight vertoont, dan wanneer non-verbale signalen van distressed deception vertoond worden.

Ondanks dat in het eerste experiment gevonden is dat slagende leugenaars meer non-verbale signalen van duping delight vertonen en positiever gestemd zijn en dat falende

leugenaars meer non-verbale signalen van distressed deception vertonen en negatiever gestemd zijn, is niet bewezen dat non-verbale signalen voortkomen uit de gevoelens van de misleider. Hiermee is geen ondersteuning gevonden voor de *neurocultural theory* van Ekman (1972) (Parkinson, 2005). Echter, onderzoek toont aan dat wanneer proefpersonen een universele expressie van een emotie simuleren, zij ook de bijbehorende emoties ervaren (Ekman, Levensen & Friesen, 1983; Levenson, Ekman & Friesen, 1990; Levenson, Ekman, Heider & Friesen, 1992). Aanvullend vonden Ekman en Davidson (1994) dat het maken van een echte glimlach veel van de veranderingen in de hersenen voortbrengt die ook worden aangetroffen bij plezier. En, hoewel dit niet getoetst is, meent Ekman (2004) dat de voornoemde resultaten ook verkregen kunnen worden wanneer mensen de stemklank van een emotie simuleren. Het voorgaande is geheel in overeenkomst met de bevindingen van Strack, Stepper & Martin (1988) ten aanzien van de *facial feedback hypothesis*. In deze studie moesten proefpersonen een oordeel geven over hoe grappig zij de getoonde cartoons vonden, terwijl zij een pen tussen hun lippen of tanden hielden. Op deze manier faciliteert of verhindert de pen het gebruik van spieren die typisch geassocieerd worden met lachen. Proefpersonen die de pen tussen hun tanden houden vinden de cartoons significant grappiger, dan proefpersonen die de pen tussen hun lippen houden. Op basis van het voorgaande is het aannemelijk dat de relatie tussen emoties en non-verbaal gedrag niet eenzijdig is, maar reciproque. Als er een reciproque relatie bestaat tussen emotie en non-verbaal gedrag voldoet de *neurocultural theory* van Ekman (1972) in zijn huidige vorm niet. Toekomstig onderzoek zal hierover uitsluitsel moeten geven. Eveneens geheel tegen verwachting is in het eerste experiment geen bewijs gevonden voor de verwachting dat wanneer de belangen voor het slagen van de leugen toenemen, de intensiteit van de gevoelens die worden ervaren ook toenemen. Een verklaring voor deze bevinding is te vinden in de *self-perception theory* van Bem (1972). Volgens deze theorie zouden proefpersonen in de kleine belangen-conditie meer

plezier hebben in het liegen, dan in de grote belangen-conditie, omdat er geen extra vergoeding tegenover staat die het liegen zou rechtvaardigen. In de grote belangen-conditie staat er wel een extra vergoeding tegenover die het liegen kan rechtvaardigen. Proefpersonen waren in de veronderstelling dat zij meewerkten aan een onderzoek naar overtuigingskracht. Doordat proefpersonen slaagden in hun leugen, gingen zij zichzelf zien als een persoon die overtuigend, en dus niet leugenachtig, overkomt. Toekomstig onderzoek moet uitwijzen of deze verklaring correct is. Tevens tegen verwachting, werd in het tweede experiment geen bewijs gevonden voor de versterkende rol van een FITD op de invloed van non-verbaal gedrag op instemming. Een verklaring hiervoor is mogelijk gelegen in dat het doelverzoek een behoorlijk veeleisend verzoek is. Niet iedereen is in staat, of acht zichzelf in staat, om het verzoek in te willigen. Bovendien zou met het veeleisende karakter de gedachteloze toestand van degene die het verzoek ontvangt in het geding kunnen komen. Wellicht zou een minder veeleisend verzoek, waarbij het in principe voor iedereen mogelijk is om aan het verzoek te voldoen, uitgesprokener resultaten opleveren. Nader onderzoek zal in de toekomst hierover uitsluitsel moeten geven.

Het eerste experiment heeft plaatsgevonden in een laboratorium. Ondanks dat de leugen-situatie zo realistisch mogelijk is nagebootst, is de omgeving waarin de leugen plaatsvindt niet realistisch. Dit doet afbreuk aan de generaliseerbaarheid van de resultaten. Hoewel in dit experiment de FITD in een non-profit situatie is gebruikt, worden in de literatuur diverse studies beschreven waarbij de FITD in een profit situatie gebruikt wordt (Cialdini, 1993; Kardes, 2003). Dit geldt ook voor de tijd die verstrijkt tussen het initiële en het doelverzoek. Volgens de literatuur (Cialdini, 1993; Kardes, 2003) veroorzaakt het instemmen met het initiële verzoek een langdurige verandering in de zelfperceptie (Freedman & Fraser, 1966). De resultaten zijn daarmee ook toepasbaar op FITD-situaties waarbij het doelverzoek niet direct volgt op het initiële verzoek, maar bijvoorbeeld een week later. De

invloed van non-verbaal gedrag op instemming is getest in een neutraal verzoekschrift en in FITD-verzoekschrift. Deze resultaten zijn daarmee slechts valide voor deze verkoopsituaties. Hoewel wordt verwacht dat non-verbaal gedrag ook bij andere beïnvloedingstechnieken een modererende rol speelt, moet toekomstig onderzoek dit uitwijzen.

Diverse onderzoeken hebben reeds aangetoond dat non-verbaal gedrag een stimulerende invloed kan hebben op instemming en overtuigingskracht (Pittam, 1990; Smith & Shaffer, 1991, 1995). Dit onderzoek heeft aangetoond dat met non-verbale signalen van duping delight meer instemming wordt gegenereerd, dan met non-verbale signalen van distressed deception. En geeft hiermee handvaten voor non-verbale signalen die een stimulerende invloed hebben op instemming, en handvaten voor non-verbale signalen die instemming kunnen belemmeren. Aan deze bevindingen zouden bijvoorbeeld fondsenwerfers en verkopers hun non-verbale gedrag kunnen spiegelen, om de kans op instemming met hun verzoek te stimuleren.

Literatuur

- Bem, D.J. (1972). Self-perception theory. In: L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 6, pp. 1-62). New York: Academic Press.
- Burger, J.M. (1999). The foot-in-the-door compliance procedure: a multiple-process analysis and review. *Personality and Social Psychology Review*, 3, 303-325.
- Cialdini, R.B. (1993). *Influence: science and practice* (3e druk). New York, NY: Harper Collins.
- Darwin, C. (2005). *The expression of emotion in man and animals*. Stilwell: Digireads.com Publishing.
- DePaulo, B.M. (1988). Nonverbal aspects of deception. *Journal of Nonverbal Behavior*, 12, 153-161.
- DePaulo, B.M., Lindsay, J.J., Malone, B.E., Muhlenbruck, L., Charlton, K. & Cooper, H. (2003). Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 129, 74-118.
- Dillard, J.P. (1991). The current status of research on sequential-request compliance techniques. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 283-288.
- Dillard, J.P., Hunter, J.E., & Burgoon, M. (1984). Sequential-request persuasive strategies: meta-analysis of foot-in-the-door and door-in-the-face. *Human Communications Research*, 10, 461-188.
- Ekman, P. (1972). Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. In J. Cole (Ed.), *Nebraska symposium on motivation* (pp. 207-283). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Ekman, P. (2000). *De leugen ontmaskerd. Over het doorzien van bedrog in zaken en politiek, op het werk en privé*. Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds.
- Ekman, P. (2004). *Gegrepen door emoties. Wat gezichten zeggen* (2^e druk). Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds.

- Ekman, P., & Davidson, R. (1994). *The nature of emotion: fundamental questions*. New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. & Friesen, W.V. (1969). Nonverbal leakage and clues to deception. *Psychiatry*, 32, 88-105.
- Ekman, P. & Friesen, W.V. (1972). Hand movements. *Journal of Communication*, 22, 353-374.
- Ekman, P. & Friesen, W.V. (1982). Felt, false, and miserable smiles. *Journal of Nonverbal Behavior*, 6, 238-252.
- Ekman, P., Levenson, R.W., & Friesen, W.V. (1983). Autonomic nervous system activity distinguishes between emotions. *Science*, 221, 1208-1210.
- Ekman, P., O'Sullivan, M., Friesen, W.V. & Scherer, K.R. (1991). Face, voice, and body in detecting deceit. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15, 125-135.
- Ekman, P., Roper, G., & Hager, J.C. (1980). Deliberate facial movement. *Child development*, 51, 886-891.
- Festinger, L., & Carlsmith, J.M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 58, 203-210.
- Freedman, J.L., & Fraser, S.C. (1966). Compliance without pressure: the foot-in-the-door technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 195-202.
- Fridlund, A.J. (1994). *Human facial expression: an evolutionary view*. San Diego, CA: Academic.
- Kardes, F.R. (2003). *Consumer behaviour and managerial decision making* (2e druk). New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Langer, E.J. (1992). Matters of mind: mindfulness/mindlessness in perspective. *Consciousness and Cognition*, 1, 289-305.

- Levenson, R.W., Ekman, P., & Friesen, W.V. (1990). Voluntary facial action generates emotion-specific autonomic nervous system activity. *Psychophysiology*, 27, 363-384.
- Levenson, R.W., Ekman, P., Heider, K., & Friesen, W.V. (1992). Emotion and autonomic nervous system activity in the Minangkabau of West Sumatra. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 972-988.
- Masip, J., Garrido, E. & Herrero, C. (2004). Defining deception. *Anales de psicología*, 20, 147-171.
- Mehrabian, A. (1971). Nonverbal betrayal of feeling. *Journal of Experimental Research in Personality*, 5, 64-73.
- Parkinson, B. (2005). Do facial movements express emotions or communicate motives? *Personality and Social Psychology Review*, 9, 278-311.
- Pittam, J. (1990). The relationship between perceived persuasiveness of nasality and source characteristics for Australian and American listeners. *Journal of Social Psychology*, 130, 81-87.
- Rosenberg, E.L. (2005). The study of spontaneous facial expressions in psychology. In E. L. Rosenberg & P. Ekman (Eds.), *What the face reveals. Basic and applied studies of spontaneous expression using the facial action coding system (FACS)* (2e druk) (pp. 3-18). New York: Oxford University Press.
- Scherer, K.R. (1986). Vocal affect expression: a review and a model for future research. *Psychological Bulletin*, 99, 143-165.
- Smith, S.M., & Shaffer, D.R. (1991). Celerity and cajolery: Rapid speech may promote or inhibit persuasion through its impact on message elaboration. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 663-669.
- Smith, S.M., & Shaffer, D.R. (1995). Speed of speech and persuasion: evidence for multiple effects. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 1051-1060.

- Strack, F., Stepper, S., & Martin, L.L. (1988). Inhibiting and facilitating conditions of the human smile: a nonobtrusive test of the facial feedback hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 768-777.
- Vrij, A., Akehurst, L., Soukara, S., & Bull, R. (2004). Detecting deceit via analysis of verbal and nonverbal behavior in children and adults. *Human Communication Research*, 30, 8-41.
- Wallbott, H.G. (1998). Bodily expression of emotion. *European Journal of Social Psychology*, 28, 879-896.
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.

Appendix A

Instemmingsformulier

INSTEMMINGSFORMULIER

Welkom in ons onderzoekslaboratorium! Elke keer als je meedoet aan onderzoek, vragen we je dit formulier te lezen.

In dit laboratorium wordt nooit een koppeling gemaakt tussen je naam en je, tijdens onderzoek verkregen, antwoorden en gedragingen.

Bij onderzoeken in dit laboratorium worden antwoorden op vragen en/of gedrag geregistreerd. Dit kan gebeuren d.m.v. één of meerdere van de volgende instrumenten: antwoorden op vragenlijsten, reactietijden, audio- of videoregistratie, of waarneming door proefleider. Deze gegevens worden vervolgens **anoniem** behandeld, samengevoegd met andere proefpersonen, aan statistische analyses onderworpen en eventueel in wetenschappelijke publicaties.

Je kunt op elk moment besluiten om te stoppen met een onderzoek, of je toestemming in te trekken voor het gebruik van je data.

Als je meer wilt weten over onderzoek waaraan je hebt meegedaan, kun je dat bij de proefleider melden. Het is mogelijk om de onderzoeksresultaten per email achteraf te ontvangen. Wanneer je hierin geïnteresseerd bent, laat dan aan het einde van het onderzoek je emailgegevens achter.

Aangezien het onderzoek waaraan je gaat deelnemen, bestaat uit verschillende rollenspelsituaties is het noodzakelijk dat je de opzet en inhoud van het onderzoek geheimhoudt voor je medestudenten. Met het zetten van je handtekening gaan we er vanuit dat je je aan deze afspraak zult houden.

Als je het bovenstaande begrijpt en ermee instemt, kun je op de **DEELNAMELIJST** je handtekening zetten en meedoen aan het onderzoek.

ALVAST HARTELIJK DANK VOOR JE MEDEWERKING!!!

Appendix B

Antwoordscript voor conditie waarbij de leugen slaagt

Confederate

Dit script wordt uitgevoerd door een begripvolle confederate. De confederate toont zich begripvol door middel van stimulators als knikken, hm-geluidjes en een vriendelijke, zachte stem, met als doel de proefpersoon het gevoel te geven dat zijn/haar leugen geloofd wordt.

Antwoordscript

Ik heb je laten komen omdat ik met je wil praten over je functioneren. Je leverde altijd goed werk en ik was heel tevreden over je. De laatste tijd zakken je prestaties af. Je bent minder vriendelijk tegen mensen, je vergeet bestellingen door te geven en je maakt halfgebakken schoon. Bovendien kom je de laatste tijd nogal eens te laat. Wat is er aan de hand? Hoe kan dit?

- *Reactie van de proefpersoon*

Doorvragen over reden die aangedragen word.

- *Reactie proefpersoon*

Hoe denk je dat we dit kunnen oplossen?

- *reactie proefpersoon*

Afspraak maken over de oplossing en gesprek afsluiten.

Appendix C

Antwoordscript voor conditie waarbij de leugen niet slaagt

Confederate

Dit script wordt uitgevoerd door een sceptische confederate. De confederate toont zich sceptisch door middel van het ontbreken van stimulators als knikken, hm-geluidjes, ongeïnteresseerde houding en een harde, kille stem, met als doel de proefpersoon het gevoel te geven dat zijn/haar leugen niet geloofd wordt.

Antwoordscript

Ik heb je laten komen omdat ik met je wil praten over je functioneren. Je leverde altijd goed werk en ik was heel tevreden over je. De laatste tijd zakken je prestaties af. Je bent minder vriendelijk tegen mensen, je vergeet bestellingen door te geven en je maakt halfgebakken schoon. Bovendien kom je de laatste tijd nogal eens te laat. Wat is er aan de hand? Hoe kan dit?

- *Reactie van de proefpersoon*

Doorvragen over redenen die aangedragen worden.

- *Reactie proefpersoon*

Ik heb het gevoel dat je smoesjes loopt te verzinnen.

- *reactie proefpersoon*

Ik wil geen mensen in dienst hebben van wie ik het gevoel heb dat ze me voorliegen. Ik denk dat het daarom beter is dat wij onze samenwerking beëindigen. Ik zal de fooienpot tellen en het samen met je loon overmaken. Gesprek beëindigen, geen discussie mogelijk.

Appendix D

Opdrachtformulier voor conditie waarbij het slagen van de leugen van groot belang is

Op het matje

In je loopbaan zul je mensen, die in diverse relaties tot jou staan, moeten overtuigen van je bedoelingen en je kunnen. In dit rollenspel word gekeken hoe goed je dit afaaat, bij iemand die je meerdere is.

Je hebt een bijbaantje in een café. De laatste tijd ga je met een beetje tegenzin naar je werk. Je bent al een paar keer te laat gekomen, en als je heel eerlijk bent weet je dat je het een beetje af hebt laten weten. Je bent niet altijd even vriendelijk meer tegen gasten, vergeet vaak bestellingen door te geven en je maakt niet netjes meer schoon. Ondanks dat je de laatste tijd niet veel lol hebt in je werk, wil je je bijbaantje niet kwijt. Ten eerste omdat je het geld hard nodig hebt om rond te komen en om af en toe eens iets leuks van te doen. Bovendien denk je dat de tegenzin van tijdelijke aard is en dat het niet lang meer duurt voordat je weer met plezier naar je werk gaat.

Je bazin heeft je gebeld en jullie hebben een afspraak gemaakt om hierover te praten. Je bent bang dat ze je gaat ontslaan, er zijn genoeg mensen die graag jou baantje zouden willen hebben.

Opdracht:

Bedenk een goede reden voor je matige presteren van de afgelopen tijd, en overtuig je bazin ervan je dienstverband voort te zetten.

Als je bazin je gelooft krijg je € 10,-.

Tips:

Welke reden(en) je opgeeft voor je matige prestaties wordt aan je eigen creativiteit overgelaten. Hieronder worden wel een aantal mogelijke redenen genoemd, voor als je er geen kunt bedenken:

- je voelt je niet zo lekker de laatste tijd;
- je hebt het heel druk met je studie;
- je hebt problemen thuis.

Appendix E

Opdrachtformulier voor conditie waarbij het slagen van de leugen van klein belang is

Op het matje

In je loopbaan zul je mensen, die in diverse relaties tot jou staan, moeten overtuigen van je bedoelingen en je kunnen. In dit rollenspel word gekeken hoe goed je dit afgaat, bij iemand die je meerdere is.

Je hebt een bijbaantje in een café. De laatste tijd ga je met een beetje tegenzin naar je werk. Je bent al een paar keer te laat gekomen, en als je heel eerlijk bent weet je dat je het een beetje af hebt laten weten. Je bent niet altijd even vriendelijk meer tegen gasten, vergeet vaak bestellingen door te geven en je maakt niet netjes meer schoon. Ondanks dat je de laatste tijd niet veel lol hebt in je werk, wil je je bijbaantje niet kwijt. Ten eerste omdat je het geld hard nodig hebt om rond te komen en om af en toe eens iets leuks van te doen. Bovendien denk je dat de tegenzin van tijdelijke aard is en dat het niet lang meer duurt voordat je weer met plezier naar je werk gaat.

Je bazin heeft je gebeld en jullie hebben een afspraak gemaakt om hierover te praten. Je bent bang dat ze je gaat ontslaan, er zijn genoeg mensen die graag jou baantje zouden willen hebben.

Opdracht:

Bedenk een goede reden voor je matige presteren van de afgelopen tijd, en overtuig je bazin ervan je dienstverband voort te zetten.

Tips:

Welke reden(en) je opgeeft voor je matige prestaties wordt aan je eigen creativiteit overgelaten. Hieronder worden wel een aantal mogelijke redenen genoemd, voor als je er geen kunt bedenken:

- je voelt je niet zo lekker de laatste tijd;
- je hebt het heel druk met je studie;
- je hebt problemen thuis.

Appendix F

Emotieschaal voor de grote belangen-conditie

Deze schaal bevat een aantal woorden dat een gevoel of emotie beschrijft. Lees de items door en vul het nummer van het antwoord in bij de woorden. Ga van uw huidige gevoel uit, zoals u zich nu voelt.

1	2	3	4	5
helemaal niet van toepassing	enigszins niet van toepassing	neutraal	enigszins wel van toepassing	helemaal wel van toepassing
_____ geïnteresseerd			_____ geïrriteerd	
_____ ontdaan			_____ alert	
_____ opgewonden			_____ beschaamd	
_____ overstuur			_____ geïnspireerd	
_____ sterk			_____ zenuwachtig	
_____ schuldig			_____ vastberaden	
_____ angstig			_____ oplettend	
_____ vijandig			_____ nerveus	
_____ enthousiast			_____ actief	
_____ trots			_____ bang	

Wat denk je dat het doel van dit experiment is?

.....

Noteer hieronder je bankrekeningnummer om de €10,- over te maken:

.....
 Ten name van:

Appendix G

Emotieschaal voor de kleine belangen-conditie

Deze schaal bevat een aantal woorden dat een gevoel of emotie beschrijft. Lees de items door en vul het nummer van het antwoord in bij de woorden. Ga van uw huidige gevoel uit, zoals u zich nu voelt.

1	2	3	4	5
helemaal niet van toepassing	enigszins niet van toepassing	neutraal	enigszins wel van toepassing	helemaal wel van toepassing
_____ geïnteresseerd			_____ geïrriteerd	
_____ ontdaan			_____ alert	
_____ opgewonden			_____ beschaamd	
_____ overstuur			_____ geïnspireerd	
_____ sterk			_____ zenuwachtig	
_____ schuldig			_____ vastberaden	
_____ angstig			_____ oplettend	
_____ vijandig			_____ nerveus	
_____ enthousiast			_____ actief	
_____ trots			_____ bang	

Wat denk je dat het doel van dit experiment is?

.....

