

# Eén momentje alstublieft

De invloed van affect intensiteit, justice sensitivity, en zelfvertrouwen  
op de effecten van een informatief rechtvaardige boodschap

Onderzoek bachelorthese psychologie  
Thema: Veiligheid & Gezondheid (V&G)

Door: Peter Kemper (s0043516)  
Eerste begeleider: M. Galetzka  
Tweede begeleider: C.H.C. Drossaert

Datum: 13-8-2007

## Samenvatting

In het hier beschreven onderzoek zijn de effecten getest die een informatief rechtvaardige boodschap heeft in vergelijking tot een onrechtvaardige boodschap op de beleving van de wachttijd en de wachttijdacceptatie. Hierbij is verder gekeken naar de mogelijk modererende werking van een drietal persoonlijkheidseigenschappen, te weten affect intensiteit, 'justice sensitivity' en zelfvertrouwen. Om dit te testen is een onderzoek gehouden waarbij proefpersonen geconfronteerd werden met een wachttijd van 10 minuten. Hierbij kregen ze voorafgaand aan de wachttijd een informatief rechtvaardige boodschap of informatief onrechtvaardige boodschap. Het bleek dat de personen in de rechtvaardige conditie, in vergelijking tot de onrechtvaardige conditie, de wachttijd rechtvaardiger vonden, de wachttijd positiever beoordeelden en de wachttijd in hogere mate accepteerden. Van de persoonlijkheidseigenschappen bleek alleen 'justice sensitivity' het effect van (on)rechtvaardigheid te modereren. Dit gevonden moderatie effect hield in dat mensen met een hoge 'justice sensitivity' gevoeliger waren voor een onrechtvaardige boodschap. Verder had 'justice sensitivity', net als zelfvertrouwen, een hoofdeffect op de beoordeling van de wachttijd en de wachttijdacceptatie.

## 1. Introductie

In een hectische omgeving als de gezondheidszorg is wachttijd vaak onvermijdelijk. In een ziekenhuis zitten de wachtkamers soms zeer vol. Gezien het feit dat wachttijd ontevredenheid oproept bij de wachtende (Antonides, Verhoef, & Van Aalst, 2002), ligt het voor de hand om te proberen deze wachttijd te verkorten. Helaas is dit niet altijd mogelijk, daarom zal in dit onderzoek gekeken worden naar de wachttijdbeleving. Een betere wachttijdbeleving leidt tot een hogere tevredenheid (Hui, Tse, & Zhou, 2006) en een tevreden en rustige patiënt is een beter begin voor een afspraak met een arts of behandeling dan een ontevreden en onrustige patiënt.

Dit onderzoek heeft zich gericht op de invloed die het geven van informatie heeft op de beleving van een wachttijd van 10 minuten. Doordat informatieverstrekking eenvoudig en makkelijk is in te zetten, maakt dit het een uiterst geschikt middel voor de vaak koortsachtige omgeving van de gezondheidszorg. Het is bekend dat het geven van informatie de perceptie van de wachttijd kan beïnvloeden (e.g. Hui & Tse, 1996; Antonides et al., 2002; Hui et al., 2006). Het is echter onbekend aan welke eisen dergelijke wachttijdinformatie moet voldoen om effectief te zijn. Daarom is in dit onderzoek de informatie gemanipuleerd naar de principes van informatieve rechtvaardigheid (Colquitt, 2001). Deze principes zouden een verklaring kunnen geven waarom bepaalde informatie werkt. Daarnaast kunnen ze als richtlijn dienen voor de inhoud van de informatie om een zo optimaal resultaat te krijgen. Een voorbeeld van een principe van informatieve gerechtigheid is dat de informatie oprecht moet zijn.

Onderzoek naar de effecten van rechtvaardigheid geeft echter aan dat de resultaten wisselend zijn (e.g. Krehbiel & Cropanzano, 2000). Een verklaring hiervoor zou de rol van affectieve persoonlijkheidseigenschappen kunnen zijn (Van den Bos, Maas, Waldring, & Semin, 2003). Zo vonden Van den Bos et al. (2003) bijvoorbeeld dat de mate van affect intensiteit de werking van rechtvaardigheid modereert. Deze moderatie hield in dat mensen met een hoge affect intensiteit een sterkere affectieve reactie gaven na een procedureel rechtvaardige ervaring. Met betrekking tot de beleving van de wachttijd wordt echter nog maar weinig rekening gehouden met deze persoonlijkheidsvariabelen.

Het huidige onderzoek heeft in navolging van de bevindingen van Van den Bos et al. (2003) zich gericht op de rol van persoonlijkheid, echter in een geheel andere setting. Deze andere setting volgt uit de focus op wachttijd en het gebruik van informatieve rechtvaardigheid.

Deze twee concepten zijn nog niet eerder met elkaar verbonden. Net als Van de Bos et al. (2003) is getest of affect intensiteit ook invloed heeft op de effecten in deze context. Naast deze eigenschap is ook naar de invloed van ‘justice sensitivity’ gekeken, aangezien dit een soort affect intensiteit specifiek voor rechtvaardigheid is. Tot slot is zelfvertrouwen ook meegenomen, omdat hiervan ook bekend is dat het bij andere vormen van gerechtigheid de effecten heeft beïnvloed (e.g. De Cremer, Van Knippenberg, Van Dijke, & Bos, 2004). Deze drie eigenschappen zijn nog niet eerder onderzocht op hun effect in combinatie met informatieve rechtvaardigheid.

### *1.1 Wachtijdbeleving en informatieverstrekking*

Wachtijdbeleving is een functie van de perceptie van de wachttijd en emotie tijdens het wachten (Pruyn & Smidts, 1998). De meest effectieve manier om de beleving van wachttijd te verkorten is om de absolute wachttijd te verkorten. Helaas is dit lang niet altijd mogelijk, met name in de gezondheidszorg is dit moeilijk omdat men hier bijvoorbeeld met spoedgevallen zit. Als wachttijd niet absoluut verkort kan worden, kan de perceptie van deze tijd wel verkort worden. Hui en Zhou (1996) onderscheiden twee methoden om de tijdsbeleving van het wachten te verminderen. De eerste methode is om de consument bezig te houden tijdens het wachten (e.g. Katz, Larson & Larson, 1991). De tweede methode is om de wachtende de wachttijd te laten accepteren (e.g. Hui et al., 2006).

In het huidige onderzoek is nagegaan of het geven van informatie bijdraagt aan de tweede methode, de acceptatie van de wachttijd. Het is niet de eerste keer dat de invloed van informatieverstrekking wordt onderzocht (e.g. Katz et al., 1991). Volgens Hui en Tse (1996) schuilt de werking van het geven van informatie in het versterken van de mate van controle die iemand voelt over de situatie. Hui & Zhou (2001) vonden in navolging van deze theorie dat het geven van informatie tijdens het wachten het gevoel van persoonlijke controle versterkte.

Een lacune op het gebied van onderzoek naar informatieverstrekking is dat niet wordt ingegaan op algemene definities waar de informatie aan moet voldoen om doeltreffend te zijn. De aandacht ligt veelal op het psychologische proces dat schuilgaat na het aanbieden van informatie en maar oppervlakkig op voorwaarden waaraan de boodschap moet voldoen. Hui et al. (2006) geven bijvoorbeeld als omschrijving van de informatie dat deze wel of niet een reden bevat en gaan in de overige verslaglegging alleen in op de rol van controle. De vraag die hier dus op speelt

is aan welke eisen de aangeboden informatie moet voldoen om de mate van acceptatie van de wachttijd te verhogen.

Voor het invullen van de eisen waaraan wachttijdinformatie moet voldoen kunnen principes van gerechtigheid gebruikt worden. Gerechtigheid houdt zich simpelweg bezig met de vraag of iets terecht of onterecht was. Door het juist inzetten van de principes van gerechtigheid wordt deze rechtvaardigheidsvraag op een zo positief mogelijke wijze beïnvloed (e.g. Colquitt, Colon, Wesson, Porter, & Ng, 2001). In de sociaal-wetenschappelijke context worden vier vormen van gerechtigheid onderscheiden, te weten informatief, interpersoonlijk, distributief en procedureel (Colquitt, 2001). De laatste twee vormen hebben betrekking op de uitkomsten van een situatie en de daarbij doorlopen procedures. Hiervoor lenen zij zich niet voor een boodschap die gegeven wordt voorafgaand aan een wachtperiode en zullen buiten beschouwing gelaten worden. Interpersoonlijke gerechtigheid is het met respect en beleefdheid een boodschap overbrengen aan de betrokkenen (Greenberg, 1993). Informatieve gerechtigheid is het geven van voldoende informatie en verklaringen aan de betrokkenen (Greenberg, 1993). Rubb en Spencer (2006) voegen hieraan toe dat de geboden informatie waar moet zijn. Aangezien het in het huidige onderzoek gaat om een korte wachttijdboodschap kunnen niet beide vormen van gerechtigheid meegenomen worden. Omdat interpersoonlijke gerechtigheid meer gaat over de houding van de boodschapper is gekozen voor informatieve gerechtigheid omdat deze laatste over de inhoud van de informatie gaat.

In een literatuurstudie heeft Colquitt (2001) vijf voorwaarden opgesteld waarmee een informatief rechtvaardige boodschap gemeten kan worden. Deze voorwaarden kunnen gebruikt worden als eisen waaraan een informatief rechtvaardige boodschap moet voldoen. De eisen zijn dat de boodschap oprecht moet zijn. Het moeten een zorgvuldige uitleg van de gevolgde procedures bevatten. Verder moet de informatie redelijk zijn. Tot slot moet de timing van het geven van informatie perfect zijn en moet het aangepast zijn naar de wensen van de persoon in kwestie. Wanneer wordt voldaan aan deze eisen zullen de effecten van een informatief rechtvaardige boodschap duidelijk zichtbaar en verklaarbaar moeten zijn en zal de persoon de wachttijd eerder accepteren.

Idealiter zou de aangeboden informatie welke voldoet aan de principes van informatieve gerechtigheid de wachtende ertoe bewegen in te stemmen met de wachttijd. Instemming, of 'compliance', is een bekend begrip uit de gezondheidspsychologie. Bij 'compliance' wordt met

name onderzoek gedaan naar twee specifieke vormen, te weten instemming met medicijngebruik en gedragsmatige instemming in de context van gezondheidsvoorlichting (Marks, Murray, Evans, & Willig, 2000). Eerder onderzoek heeft aangetoond dat het gebruik van rechtvaardigheid leidde tot een hogere instemming. In een onderzoek van Greenberg (1994) werd bijvoorbeeld de mate van instemming gemeten om te stoppen met roken op de werkvloer. Hij vond dat wanneer werd voldaan aan principes van informatieve en interpersoonlijke gerechtigheid, dat de mate van instemming steeg. Ook in andere gebieden dan gezondheid is ‘compliance’ gemeten met behulp van de gerechtigheidsprincipes. Wenzel (2006) onderzocht ‘regulated voluntary compliance’ met het al dan niet reageren op aanmaningen van de belasting. Hij vond dat wanneer de gestuurde boodschap voldeed aan de principes van gerechtigheid, dat de instemming met het verzoek hoger werd. Als deze resultaten in de context van het huidige onderzoek worden gezet kan worden aangenomen dat wanneer wordt voldaan aan deze principes van gerechtigheid, dat de instemming (‘compliance’) met de wachttijd toeneemt.

*HI:* Wanneer de geboden wachttijdinformatie voldoet aan de eisen van informatieve rechtvaardigheid, zal de wachtende de wachttijd in hogere mate accepteren en positiever beoordelen dan wanneer er niet voldaan wordt aan deze eisen.

## *1.2 Persoonlijkheid*

Persoonlijkheid in relatie met rechtvaardigheid heeft nog relatief weinig aandacht gekregen (Brockner et al., 1998). Er zijn echter enkele uitzonderingen, zoals de studies van Van den Bos et al. (2003) en Schmitt, Eid, en Meas (2003). Van den Bos et al. (2003) onderzochten in hoeverre de rechtvaardigheidsbeoordeling gezien moet worden als een rationeel-cognitief concept of meer als een subjectief-affectief construct. Zij vonden ondersteuning voor het affectieve construct. Uit hun onderzoek bleek namelijk dat affect intensiteit een modererende invloed had op de reactie volgend op de rechtvaardigheidbeoordeling van de situatie. Affect intensiteit is het consequente verschil in intensiteit van affectieve reacties tussen individuen (Larsen & Diener, 1987). De moderatie die Van de Bos et al. (2003) vonden was dat mensen met een hoge affect intensiteit sterker reageerden na zowel een distributieve als een procedureel rechtvaardige ervaring. De

invloed van de mate van affect intensiteit geeft aan dat affectie een rol speelt en levert daarmee bewijs voor het subjectieve-affectieve construct. In het licht van de bevinding dat rechtvaardigheid een affectief construct is kan gesteld worden dat persoonlijkheid een grotere rol speelt in de rechtvaardigheidsbeoordeling dan tot dusver gedacht werd. Persoonlijkheid is namelijk een belangrijke determinant van affectieve reacties (e.g. Epstein & O'Brien, 1985). Persoonlijkheid vormt volgens Van den Bos et al. (2003) zelfs de oplossing op de vraag waarom rechtvaardigheidseffecten soms zo wisselend kunnen zijn.

Voor de rol van persoonlijkheid geven Schmitt et al. (2003) een theorie die ook opgaat voor het onderzoek van Van den Bos et al. (2003). Schmitt et al presenteren zogenaamde 'synergistic interactions' (vrij vertaald: synergie interacties) als verklaring voor de invloed van persoonlijkheid op rechtvaardigheidsprincipes, maar deze gelden in feite ook voor gedrag in het algemeen. De term synergie ontleen zij uit de systeemtheorie en staat voor het product van oorzaken om non-lineaire verandering te verklaren. Met andere woorden, synergie vormt een verklaring waarom het geheel meer kan zijn dan de som der delen. Schmitt et al. vertalen deze synergie naar de sociaal-wetenschappelijke context door te stellen dat de interactie tussen persoonlijkheid en de situatie meer verklaart dan deze twee afzonderlijk van elkaar doen. In navolging van deze theorie vonden Schmitt et al. inderdaad dat de interactie tussen rechtvaardigheid attitude (persoonlijke factor) en verantwoordelijkheid (situationele factor) een significante invloed uitoefende op de afhankelijke variabele. Ook buiten de context van rechtvaardigheid zijn voorbeelden dat de synergie interactie theorie lijkt te kloppen, bijvoorbeeld bij agressie (Bushman, 1995).

Om meer inzicht te krijgen in deze nieuwe rol van persoonlijkheid en om aanvullende empirische steun voor de 'synergistic interactions' te vinden is meer onderzoek nodig. Daarom verdiept dit onderzoek zich in de rol van persoonlijkheid en zullen een drietal persoonlijkheidseigenschappen getest worden op hun invloed op de effecten van rechtvaardigheid, te weten affect intensiteit, 'justice sensitivity' en zelfvertrouwen. De eerste twee eigenschappen zijn meegenomen vanwege de aangetoonde rol van affectie door Van de Bos et al. (2003). Zelfvertrouwen is een tweede tak waar meer rechtvaardigheidsonderzoek in is gedaan, echter nog niet bij informatieve rechtvaardigheid.

### *1.2.1 Affect intensiteit*

Het is aangetoond dat mensen consequent verschillen in de intensiteit van hun affectieve reacties (Larsen, Diener, & Cropanzano, 1987). Nader onderzoek door Larsen en Diener (1987) toonde aan dat er een algemene affect intensiteit dimensie bestaat. Deze dimensie bepaalt de globale mate van alle affectieve reacties, zowel positief als negatief. Verder vonden ze dat individuele verschillen in deze mate van affect intensiteit stabiel over tijd was en constant optrad in verschillende situaties.

Van den Bos et al. (2003) hebben onderzoek gedaan naar de rol van de affect intensiteit in relatie tot rechtvaardigheid. Zij deden dit om aan te tonen dat rechtvaardigheid gezien moet worden als een subjectief-affectief construct. In hun onderzoek werden procedurele en distributieve rechtvaardigheid in twee studies gemanipuleerd en werd gecontroleerd op de invloed van affect intensiteit. In beide studies kwam naar voren dat bij mensen met een hoge affect intensiteit een sterkere affectieve reactie gemeten werd na een rechtvaardige behandeling.

De bevindingen van Van de Bos et al. (2003) kunnen worden doorgetrokken naar dit onderzoek met betrekking tot de te verwachten effecten van informatieve rechtvaardigheid. De hypothese is dan dat mensen met een hoge affect intensiteit, sterkere verschillen laten zien in acceptatie en beoordeling van de wachttijd na een rechtvaardige of onrechtvaardige behandeling.

*H2:* Het effect van een rechtvaardige of onrechtvaardige boodschap op de mate van acceptatie en de beoordeling van de wachttijd, zal bij mensen met een hoge affect intensiteit zich extremer voordoen dan bij mensen met een lage affect intensiteit.

### *1.2.2 Justice sensitivity*

Verwant aan affect intensiteit is 'justice sensitivity', vrij vertaald rechtvaardigheid gevoeligheid. In feite is deze gevoeligheid een specifiekere vorm van affect intensiteit. In plaats van de intensiteit van affect in het algemeen, gaat het bij 'justice sensitivity' om de gevoeligheid voor rechtvaardigheid. Er zijn drie verschillende perspectieven van waaruit de gevoeligheid voor rechtvaardigheid bekeken kan worden (Gollwitzer, Schmitt, Schalke, Meas, & Bear, 2006). Dit zijn het slachtofferperspectief, deze ondergaat de (on)rechtvaardigheid, het veroorzakerperspectief, deze handelt (on)rechtvaardig, en het neutraal observerende perspectief,



deze is getuige van (on)rechtvaardigheid. In dit experiment gaat het om het slachtofferperspectief, aangezien de wachtende proefpersoon het slachtoffer is van de (on)rechtvaardigheid.

‘Justice sensitivity’ is al vaker punt van onderzoek geweest in relatie met verschillende vormen van rechtvaardigheid (e.g. Schmitt & Dörfel, 1999; Schmitt et al., 2003; Schmitt & Mohiyeddini, 1996). Uit al deze studies blijkt dat mensen die gevoelig zijn voor rechtvaardigheid sterker reageren wanneer zij rechtvaardig behandeld worden dan mensen die hier minder gevoelig voor zijn. Zo vonden Schmitt en Dörfel (1999) bijvoorbeeld dat mensen met een hoge gevoeligheid voor rechtvaardigheid een hogere werktevredenheid hadden wanneer zij procedureel rechtvaardig werden behandeld.

Informatieve gerechtigheid is echter nog niet onderzocht in relatie met ‘justice sensitivity’. Daarom is de gevoeligheid voor rechtvaardigheid meegenomen in dit onderzoek. Verwacht wordt dat er dezelfde effecten op zullen treden als bij de andere vormen van gerechtigheid zijn gevonden.

*H3:* Het effect van een rechtvaardige of onrechtvaardige boodschap op de mate van acceptatie en de beoordeling van de wachttijd, zal bij mensen met een hoge gevoeligheid voor rechtvaardigheid zich extremer voordoen dan bij mensen met een lage gevoeligheid hiervoor.

### *1.2.3 Zelfvertrouwen*

Naast de bovenstaande twee affectieve eigenschappen is zelfvertrouwen een karaktertrek welke relatief veel aandacht heeft gekregen in de rechtvaardigheids context (e.g. Brockner et al., 1998; Vermunt, Van Knippenberg, Van Knippenberg, & Blaauw, 2001). Zelfvertrouwen was in rechtvaardigheidsonderzoek in eerste instantie een uitkomstmaat in plaats van een moderator (e.g. Koper, Van Knippenberg, Bouhuijs, Vermunt, & Wilke, 1993). De bevindingen hierbij waren dat zelfvertrouwen werd versterkt wanneer iemand een rechtvaardige behandeling kreeg.

Brockner et al. (1998) beargumenteerden echter dat zelfvertrouwen ook de effecten van een rechtvaardige behandeling kan beïnvloeden. Brockner en zijn collega’s deden onderzoek naar het geven van input, een vorm van procedurele gerechtigheid. Zelfvertrouwen bleek de werking van deze vorm procedurele rechtvaardigheid te modereren. Mensen met een hoog zelfvertrouwen

gaven namelijk meer input en reageerden hiermee dus sterker op procedurele rechtvaardigheid. Uit ander onderzoek bleek ook dat zelfvertrouwen een modererende rol had met betrekking tot interpersoonlijke gerechtigheid, alleen waren hier de effecten omgekeerd (De Cremer et al., 2004). De Cremer et al vonden namelijk dat juist wanneer sociaal zelfvertrouwen laag was, dat de effecten van interpersoonlijke rechtvaardigheid sterker werden.

Het is nu de vraag welk verband er bestaat tussen informatieve rechtvaardigheid en zelfvertrouwen. Informatieve rechtvaardigheid is qua definitie meer verwant aan interpersoonlijke gerechtigheid dan aan de procedurele variant (Colquitt, 2001). Daarom is het aannemelijk dat er vergelijkbare resultaten zullen worden gevonden als in het onderzoek van De Cremer et al. (2004) en niet als bij Brockner et al. (1998). In ieder geval zal het meenemen van zelfvertrouwen in dit onderzoek meer inzicht verschaffen in de precieze rol van deze karaktertrek in deze context.

*H4:* Het effect van een rechtvaardige of onrechtvaardige boodschap op de van acceptatie en de beoordeling van de wachttijd, zal bij mensen met een laag zelfvertrouwen zich extremer voordoen dan bij mensen met een hoog zelfvertrouwen.

## 2. Methode

### *2.1 Design en Participanten*

In dit onderzoek werden de participanten opgedeeld in twee condities waarvan elk een verschillende boodschap kreeg alvorens te moeten wachten. Deze twee boodschappen komen voort uit de dichotome manipulatie met betrekking tot wel of geen rechtvaardige boodschap. Deze manipulatie bestond uit het wel of niet voldoen aan de regels van informatieve rechtvaardigheid opgesteld door Colquitt (2001).

Het onderzoek bestond uit drie delen. Het eerste deel was een persoonlijkheidsvragenlijst. Hierin werden de drie persoonlijkheidseigenschappen gemeten. Daarna volgde als tweede deel de experimentele manipulatie waarin de proefleider onder wel of geen rechtvaardige voorwendselen de proefpersoon 10 minuten liet wachten. Er is gekozen voor een wachttijd van deze lengte omdat dit het midden houdt tussen 5 en 15 minuten. Vijftien minuten is volgens Hui en Zhou (1996) een lange wachttijd. Na een kwartier beginnen mensen te morren en eisen uitleg. 5 Minuten wordt daarentegen volgens Hui en Zhou gezien als kort. Deze wachttijd wordt geaccepteerd en de persoon verwacht geen nadere uitleg. Om tussen de korte en lange wachttijd in te zitten is gekozen voor 10 minuten. Door de wachttijd in het experiment te integreren bleef het onderzoek zeer dicht bij de realiteit. Bij terugkeer van de proefleider volgde een experiment waarin de proefpersoon een lange en een korte tijd diende in te schatten en over deze tijd een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst had als oogmerk het meten van de affectieve en cognitieve beoordeling van deze in te schatten tijd. Voor de lange periode werd de voorafgaande wachttijd gebruikt, waarmee dus de reactie van de wachttijd gemeten werd. Dit was het eigenlijke doel van dit deel van het experiment. De in te schatten korte periode diende slechts als verhulling van dit. Het onderzoek eindigde met het derde deel waarin een evaluatie van het onderzoek als geheel moest worden ingevuld. Dit had als doel om een gehele beoordeling van het onderzoek te krijgen. En had als functie om te kijken in hoeverre de manipulatie effecten had in de algemene beschouwing.

Voorafgaand aan het onderzoek was de volgorde van het aanbieden van de condities bepaald. De participanten werden willekeurig ingedeeld in de verschillende condities al naar

gelang welke conditie aan de beurt was ten tijde van de afspraak. In totaal hebben 80 personen (42 vrouwen en 38 mannen; gemiddelde leeftijd: 21.7, SD: 3.3) deelgenomen aan het onderzoek.

## *2.2 Procedure*

Het onderzoek vond plaats op de Universiteit Twente (UT). De participanten werden geworven in kantines van de UT, via mond-tot-mond reclame, en via de proefpersonenpool van de faculteit Gedragwetenschappen. In ruil voor deelname konden de deelnemers kiezen tussen een vergoeding van vier euro of één proefpersooncredit. De afname van het onderzoek werd uitgevoerd door één onderzoeker.

Bij binnenkomst van de proefpersoon diende deze als eerste een deelnameformulier te ondertekenen. Het onderzoek werd gepresenteerd als drie afzonderlijke onderzoeken met elk een aparte opdrachtgever. De drie fictieve onderzoeken waren een bachelor onderzoek ter validering van een set persoonlijkheidsvragenlijsten, een master experiment naar het mentale verstrijken van tijd, en een evaluatie van intern onderzoek door de Universiteit Twente.

Na het uitvoeren van het eerste onderzoek, de persoonlijkheidsvragenlijsten, volgde de experimentele manipulatie. In alle gevallen liep de proefleider eerst naar de tafel met de vragenlijsten. Vervolgens kreeg de participant een korte boodschap, waarna de proefleider de onderzoeksruijme verliet. Tijdens het wachten was er gelegenheid om een kopje koffie of thee te nuttigen. Verder bleef de afleiding tot het minimum beperkt.

Exact tien minuten later kwam de proefleider terug met in zijn hand vragenlijsten. Zonder verder stil te staan bij de wachttijd werd het onderzoek hervat met het tweede onderzoek. Dit werd gepresenteerd als een experiment naar het mentale verstrijken van tijd, maar had als werkelijk doel bepaalde aspecten van de wachttijd te meten. Het werkelijke doel moest nog verhuld blijven, omdat de beoordeling van het onderzoek (het derde deel) nog moest volgen.

Na afronding van het tweede onderzoek moest de proefpersoon tot slot nog de evaluatie ten behoeve van de kwaliteitswaarde van intern onderzoek van de Universiteit Twente invullen. De proefleider bleef bij het invullen hiervan op ruime afstand om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. De evaluatie werd ingeleverd in een envelop die de deelnemers zelf konden dichtplakken. Tot slot volgde een debriefing en was er ruimte voor vragen.

### *2.3 Manipulatie: Informatieve rechtvaardigheid*

Rechtvaardigheid werd gevarieerd door het wel of niet voldoen aan de eisen die Colquitt (2001) hieraan stelt. Deze eisen zijn dat de informatiegever, hier dus de proefleider, oprecht en openhartig is. Verder geeft hij een zorgvuldige uitleg met redelijke argumenten. Hij geeft deze informatie precies wanneer de getroffene, hier dus de proefpersoon, die wil horen en zegt precies datgene wat de betrokkene wil horen. Het tegenovergestelde hiervan is dat de informatiegever oneerlijk en gesloten is. Geen of een zwakke uitleg geeft met zwakke argumenten. Dat hij zijn informatievoorziening op een verkeerd moment brengt en dat de informatie niet overeenkomt met wat de betrokkene wil horen.

In de rechtvaardige conditie van het experiment lijkt eerst niets aan de hand wanneer de proefleider na het afronden van de persoonlijkheidsvragenlijst de volgende set vragenlijsten pakt. Echter wanneer hij wil beginnen met de uitleg komt hij erachter dat de gepakte vragenlijst een misdruk is. Dit alles kan duidelijk gezien worden door de proefpersoon. Vervolgens zei de proefleider tegen de participant: “Ik kom er net achter dat er een belangrijke drukfout staat in deze vragenlijst. Zo kan je deze helemaal niet invullen. Ik ga even een nieuwe versie uitprinten. Er staat daar koffie en thee, daar mag je wel wat van pakken. Tot zo!”

In de onrechtvaardige conditie van het experiment liep de proefleider na het afronden van de persoonlijkheidsvragenlijst naar de tafel om de volgende set vragenlijsten te pakken. Bij de tafel aangekomen bleef hij even staan. Daarna zei de proefleider ‘één momentje’ en liep de deur uit. Vervolgens keerde hij na 10 seconden terug in de deuropening en zei: “Ik moet even weg. Daar staat koffie en thee, daar mag je wel wat van pakken. Tot zo!”

Om te kijken of de manipulatie met betrekking tot informatief rechtvaardige behandeling had gewerkt is een manipulatiecheck uitgevoerd. Deze check bestond uit de items uit de vragenlijst van Colquitt (2001) om informatieve gerechtigheid te meten. De proefpersoon kon de aspecten van deze vorm van gerechtigheid becijferen van één (slecht) tot en met vijf (goed). Items die bijvoorbeeld gewaardeerd moesten worden waren de manier van uitleg en de redelijkheid van de argumenten voor de handelswijze van de proefleider. De schaal was zeer betrouwbaar ( $\alpha = .87$ ).

## 2.4 Meetinstrumenten

### 2.4.1 Afhankelijke variabelen

*Wachttijdbeleving.* Om de wachttijdbeleving te meten is gebruik gemaakt van het affectieve component ter waardering van de wachttijd van Pruyn en Smidts (1998). Deze component bestond uit vijf begrippen die in stellingvorm gewaardeerd konden worden op een 6-punts schaal die varieerde van ‘zeer mee eens’ tot ‘zeer mee oneens’. Deze vijf begrippen waren irritatie, ergernis, saaiheid, geestdodendheid en gerechtigheid. Hieraan is nog redelijkheid van het wachten toegevoegd. Deze is ontleend uit het onderzoek van Hui en Zhou (1996). De stellingen waren bijvoorbeeld ‘ik vond de periode zeer irritant’ en ‘de aangegeven periode was redelijk’. De Cronbach’s alfa van de schaal is .77.

*Acceptatie wachttijd.* De acceptatie van de wachttijd is gemeten met een directe vraag naar de acceptabelheid van wachttijd. Deze vraag luidde ‘de aangegeven periode was acceptabel’ en kon worden beantwoord op een 6-puntsschaal die varieerde van ‘zeer mee eens’ tot ‘zeer mee oneens’. Dit item is ontleend uit het onderzoek van Hui en Zhou (1996).

### 2.4.2 Onafhankelijke variabelen

*Affect intensiteit.* Affect intensiteit is gemeten met een Nederlandse vertaling (Van den Bos et al, 2003) van de verkorte versie (Geuens & De Pelsmacker, 2002) van de originele affect intensiteit vragenlijst (Larsen & Diener, 1987). De vragenlijst bestond uit 20 items die de intensiteit van de reactie mat onder verschillende situaties (e.g. ‘ik raak zeer ontroerd door verdrietige films’ en ‘als ik me blij voel, is dat een rustig gevoel van tevredenheid’). De antwoorden konden gegeven worden op een 6-punts schaal, variërend van ‘nooit’ tot ‘altijd’. De gemiddelde score op de schaal was 3.79 ( $SD = .52$ ) en de scores waren verdeeld van 2.6 tot 4.8. Waarbij hoe hoger de score op de schaal, hoe hoger de mate van affect intensiteit. De schaal was betrouwbaar met een Cronbach’s alfa van .81.

*Justice sensitivity.* In dit onderzoek is de ‘justice sensitivity’ schaal voor het slachtofferperspectief van Schmitt, Gollwitzer, Meas, en Arbach (2005) gebruikt. Deze vragenlijst bestond uit een tiental stellingen over rechtvaardigheidsituaties (e.g. ‘ik kan het niet uitstaan als anderen van mij profiteren en ik niet van hen’, en ‘het maakt me kwaad wanneer ik slechter behandeld word dan anderen’). De antwoorden konden gegeven worden op een 6-punts

schaal, variërend van ‘volledig niet waar’ tot ‘volledig waar’. De gemiddelde score op de schaal was 3.77 ( $SD = .77$ ) en de scores waren verdeeld van 2 tot 5.6. Hierbij gold dat hoe hoger was, hoe hoger de mate van rechtvaardigheidsgevoeligheid. De Cronbach’s alfa voor deze schaal bedroeg .86.

*Zelfvertrouwen.* Zelfvertrouwen is gemeten met de ‘Rosenberg Self-Esteem Scale’ (Rosenberg, 1965). De vragenlijst bestaat uit 10 stellingen over hoe iemand over zichzelf denkt (e.g. ‘over het algemeen ben ik tevreden met mezelf’, en ‘soms denk ik dat ik niets waard ben’). Het antwoord kon op een 4-punts antwoordschaal worden gegeven die varieerde van ‘zeer eens’ tot ‘zeer oneens’. De gemiddelde score op de schaal was 3.06 ( $SD = .42$ ) en de scores waren verdeeld van 2.1 tot 4. De scores kunnen als volgt uitgelegd: hoe hoger het gemiddelde, hoe hoger het zelfvertrouwen. De Cronbach’s alfa van de schaal was .87.

## 2.5 Statistische analyse

De verkregen data is verwerkt met behulp van het computerprogramma ‘Statistical Program for Social Sciences’ (SPSS), versie 12.0.1 en 14.0. Als eerste is gekeken of de manipulatie had gewerkt. Hiervoor werd een ‘one-way ANOVA-toets’ uitgevoerd. Vervolgens is de betrouwbaarheid van de gebruikte meetinstrumenten bepaald door middel van het berekenen van de Cronbach’s alfa. Voor het toetsen van hypothese 1 is gebruik gemaakt van een univariate ANOVA-toets, aangezien dit een dichotome variabele is. Voor de overige hypothesen is steeds een regressieanalyse uitgevoerd. Er is voor deze analyse gekozen omdat dit de beste methode is voor het aantonen van moderatie effecten met continue variabelen, welke alle persoonlijkheidseigenschappen zijn. Verder is in een additionele analyse gekeken naar het zelfstandige effect van de persoonlijkheidseigenschappen op de afhankelijke variabelen, wederom met behulp van een regressieanalyse.

### 3. Resultaten

In dit gedeelte zullen de uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd. Er wordt begonnen met de manipulatiecheck om te kijken of de manipulatie daadwerkelijk geslaagd is. Vervolgens zullen aan de hand van de in de introductie gestelde hypothesen de resultaten behandeld worden. Als eerste zal hierbij gekeken worden of informatieve gerechtigheid daadwerkelijk tot een positievere wachttijdbeleving en een hogere wachttijdacceptatie leidt. Vervolgens zullen de drie persoonlijkheidseigenschappen worden besproken. De regressieanalyses zijn uitgevoerd volgens de methode van Muller, Judd, en Yzerbyt (2005) waarbij de onafhankelijke variabelen zijn gecentreerd op hun gemiddelde.

#### 3.1 Manipulatiecheck

Met een 'one-way ANOVA' is gemeten of rechtvaardig behandelde proefpersonen ( $M= 3.96$ ,  $SD= .63$ ) de uitleg rechtvaardiger beoordeelden op de informatieve rechtvaardigheidsschaal van Colquitt (2001) dan de onrechtvaardig behandelde ( $M= 3.16$ ,  $SD= .72$ ). Deze twee condities bleken inderdaad significant te verschillen,  $F(1,49)= 17.25$ ,  $p< .01$ . Hieruit mag geconcludeerd worden dat de manipulatie geslaagd was.

#### 3.2 Informatieve gerechtigheid (H1)

Met behulp van een univariate ANOVA-toets is gekeken of een informatief rechtvaardige boodschap tot een hogere mate van acceptatie en een betere beoordeling van de wachttijd leidde dan een onrechtvaardige boodschap. In tabel 1 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties weergegeven. Het verschil tussen de waarde van de gemiddelde scores van de beide condities bleek significant te zijn bij de wachttijdacceptatie,  $F(1, 78)= 9.85$ ,  $p< .01$ . Ook bij de beoordeling van de wachttijd bleek het gemiddelde van de rechtvaardige groep significant te verschillen van de onrechtvaardige groep,  $F(1,78)= 7.02$ ,  $p= .01$ . Dus de groep die de rechtvaardige informatie kreeg gaf een hogere mate van acceptatie aan en beleefde de wachttijdbeleving positiever.



Tabel 1

Overzicht gemiddelden ( $M$ ) en standaarddeviaties ( $SD$ ) van de wachttijdacceptatie en de beoordeling van de wachttijd in de rechtvaardige en onrechtvaardige conditie ( $n = 80$ )

	Rechtvaardige		Onrechtvaardige	
	<u>wachttijdinformatie</u>		<u>wachttijdinformatie</u>	
	$M$	$SD$	$M$	$SD$
Wachttijdacceptatie	5.05	.45	4.5	1.01
Beoordeling wachttijd	4.45	.70	3.99	.85

### 3.3 Affect intensiteit (H2)

Om de hypothese te testen is een regressieanalyse uitgevoerd. Hierbij golden rechtvaardigheid en affect intensiteit als onafhankelijke variabelen. Beide factoren werden gecentreerd op hun gemiddelde (Muller et al., 2005). Rechtvaardigheid werd hierbij gecodeerd als ‘-1’ voor de onrechtvaardige conditie en ‘1’ voor de rechtvaardige conditie. De wachttijdbeleving en de wachttijdacceptatie waren de afhankelijke factoren. In deze analyse werd gekeken naar het hoofdeffect van affect intensiteit en naar het interactie effect van affect intensiteit met rechtvaardigheid op de beide afhankelijke variabelen en. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2

Overzicht uitkomsten regressieanalyse met affect intensiteit

Variabele en type effect		Waardes uit de regressievergelijkingen			
		$\beta$	$t$	$p$	$R^2$
Beoordeling	Hoofdeffect	.11	.64	.53	.10
wachttijd	Interactie effect <sup>a</sup>	-.12	-.72	.48	.10
Wachttijd-	Hoofdeffect	.01	.08	.93	.11
acceptatie	Interactie effect <sup>a</sup>	-.07	-.40	.69	.11

<sup>a</sup> Het interactie effect is met de rechtvaardigheidcondities.

Uit tabel 2 is af te leiden dat affect intensiteit als een zelfstandige voorspeller geen significantie behaalde. In de hypothese werd verwacht dat affect intensiteit de relatie tussen de vorm van rechtvaardigheid en de beleving en acceptatie van de wachttijd zou modereren. Uit de uitgevoerde regressieanalyse zijn echter geen significante resultaten gevonden voor deze interactie (zie tabel 2).

Tabel 3

Overzicht uitkomsten regressie analyse met ‘justice sensitivity’

Variabele en type effect		Waardes uit de regressievergelijkingen			
		$\beta$	$t$	$p$	$R^2$
Beoordeling	Hoofdeffect	-.35	-3.15	.00*	.19
wachttijd	Interactie effect <sup>a</sup>	.02	.15	.88	.19
Wachttijd-	Hoofdeffect	-.31	-2.93	.01*	.26
acceptatie	Interactie effect <sup>a</sup>	.29	2.72	.01*	.26

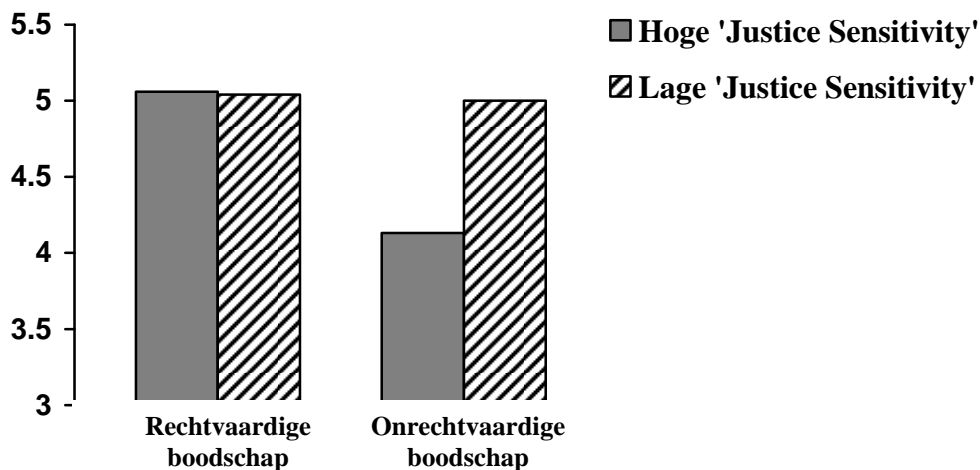
<sup>a</sup> Het interactie effect is met de rechtvaardigheidcondities.

\*  $p \leq .01$ .

### 3.4 Justice sensitivity (H3)

Voor de gevoeligheid voor rechtvaardigheid zijn dezelfde analyses uitgevoerd als bij affect intensiteit. In tabel 3 is te zien dat ‘justice sensitivity’ een significant hoofdeffect heeft op de beoordeling van de wachttijd alsmede op de mate van wachttijdacceptatie. Het hoofdeffect van ‘justice sensitivity’ op de beoordeling van de wachttijd houdt in dat naarmate mensen gevoeliger zijn voor rechtvaardigheid dat zij negatiever oordelen over de wachttijd. Anders geldt dit ook, namelijk naarmate mensen minder gevoelig zijn voor rechtvaardigheid, dan wordt de beoordeling van de wachttijd positiever. Dit negatieve verband geldt ook voor de invloed op de mate van wachttijdacceptatie. Dus hoe hoger de score op ‘justice sensitivity’ hoe lager de mate van wachttijdacceptatie en andersom. Verder is in tabel 3 te zien dat er een interactie effect is tussen de rechtvaardigheid van de boodschap en ‘justice sensitivity’ op de wachttijdacceptatie. Om te kijken hoe dit effect uitgelegd kon worden is de score van ‘justice sensitivity’ gesplitst op zijn mediaan (*Mediaan*= 3.75, *SD*= .77). Hierdoor ontstonden twee groepen, te weten een groep

met scores onder de mediaan, de lage score groep, en een groep met scores boven de mediaan, de hoge score groep. Vervolgens zijn de berekend, welke zijn weergegeven in figuur 1. Hieruit valt op te maken dat het effect van ‘justice sensitivity’ alleen optreedt indien er onrechtvaardige informatie wordt verstrekt.



*Figuur 1:* Overzicht gemiddelden van wachttijdacceptatie gesplitst op het type ontvangen informatie en op de score op ‘justice sensitivity’, waarbij een hoge score ligt boven de mediaan en een lage score ligt onder de mediaan.

### 3.5 Zelfvertrouwen (H4)

Ook bij zelfvertrouwen zijn dezelfde regressieanalyses uitgevoerd als bij affect intensiteit en ‘justice sensitivity’. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 5. In deze tabel is te zien dat zelfvertrouwen een hoofdeffect heeft op zowel de beoordeling van de wachttijdbeleving alsmede op de mate van wachttijdacceptatie. Het hoofdeffect op de beoordeling van de wachttijd houdt in dat mensen met veel zelfvertrouwen de wachttijd minder negatief beoordeelden dan mensen met weinig zelfvertrouwen. Deze uitleg gaat ook op voor de mate van wachttijdacceptatie. Wanneer het zelfvertrouwen toeneemt, dan neemt de mate van acceptatie ook toe. Er zijn geen interactie effecten gevonden.

Tabel 5

Overzicht uitkomst regressie analyse met zelfvertrouwen

Variabele en type effect		Waardes uit de regressievergelijkingen			
		$\beta$	$t$	$p$	$R^2$
Beoordeling	Hoofdeffect	.58	2.88	.01*	.18
wachttijd	Interactie effect <sup>a</sup>	.10	.48	.63	.18
Wachttijd-	Hoofdeffect	.48	2.35	.02**	.18
acceptatie	Interactie effect <sup>a</sup>	-.20	-.99	.33	.18

<sup>a</sup> Het interactie effect is met de rechtvaardigheidcondities.

\*  $p \leq .01$ . \*\*  $p < .05$ .

## 4. Discussie

Het eerste doel van het huidige onderzoek was om te achterhalen wat het effect van informatief gerechtigde wachttijdinformatie was. Om dit effect te testen werden twee verschillende boodschappen gegeven aan aparte groepen voorafgaand aan een wachttijd van tien minuten. Eén boodschap was informatief rechtvaardig en de andere informatief onrechtvaardig. Vervolgens is er gekeken wat voor effect de verschillende boodschappen hadden op de beleving van de wachttijd en de mate van wachttijdacceptatie. Het tweede doel was om te kijken of dit effect van (on)rechtvaardige wachttijdinformatie werd gemodereerd door drie persoonlijkheidseigenschappen, te weten affect intensiteit, ‘justice sensitivity’ en zelfvertrouwen. Dit heeft geleid tot het formuleren van een viertal hypotheses, welke zijn getoetst in dit onderzoek. Hieronder zullen de resultaten besproken en geïnterpreteerd worden (§4.1). Vervolgens zullen de resultaten meer algemeen beschouwd worden (§4.2). Daarna volgen de praktische implicaties van dit onderzoek (§4.3) en er zal besloten worden met de beperkingen van dit onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek (§4.4).

### *4.1 Interpretatie en beschouwing van de resultaten*

Uit de resultaten valt op te maken dat de eerste hypothese ondersteund wordt. Proefpersonen die een rechtvaardige boodschap ontvingen beleefden de wachttijd positiever dan degenen die een onrechtvaardige boodschap hadden gekregen. Ook bij de acceptatie van de wachttijd bleek dat een rechtvaardige boodschap leidde tot een hogere score dan een onrechtvaardige boodschap.

Deze bevindingen zijn in lijn met hetgeen werd verwacht. In navolging van eerder onderzoek waarbij rechtvaardigheidsprincipes werden gebruikt om de instemming te verhogen (e.g. Greenberg, 1994; Wenzel, 2006) zijn in het huidige onderzoek wederom positieve resultaten gevonden. Dit zou kunnen betekenen dat de principes van informatieve rechtvaardigheid opgesteld door Colquitt (2001) kunnen dienen als richtlijnen voor optimale wachttijdinformatie. Er zijn echter ook alternatieve verklaringen mogelijk. Zo zou het ook kunnen zijn dat proefpersonen zich gerespecteerd voelen door de rechtvaardige behandeling en hierdoor positiever op de wachttijd reageren. Of dat proefpersonen alleen al door de extra aandacht die bij de informatieve gerechtigheid hoorde een betere beoordeling gaven. Hieruit blijkt dat nader

onderzoek vereist is om de precieze werking van informatieve gerechtigheid aan het licht te brengen en de aspecten naar voren te brengen die tot het daadwerkelijk effect leiden.

Vervolgens is gekeken naar de rol die de drie persoonlijkheidseigenschappen in deze context hebben. In het algemeen kan hierover gesteld worden dat persoonlijkheid wel een rol speelt bij wachttijd, echter niet zozeer in combinatie met informatieve gerechtigheid zoals werd verwacht in de hypothesen. Alleen bij de wachttijdacceptatie werd een moderatie gevonden tussen informatieve rechtvaardigheid en de mate van 'justice sensitivity'. Deze interactie hield in dat wanneer een proefpersoon hoog scoort op 'justice sensitivity', dat de acceptatie lager was na een onrechtvaardige behandeling. De rol van persoonlijkheid lijkt echter meer te liggen in de zelfstandige effecten van 'justice sensitivity' en zelfvertrouwen op de beoordeling van de wachttijd en de wachttijdacceptatie.

Het uitblijven van een interactie van affect intensiteit met de rechtvaardigheidconditie is opmerkelijk omdat in eerder onderzoek van Van den Bos et al. (2003) duidelijke resultaten zijn behaald. Dit was echter wel met andere vormen van gerechtigheid, te weten procedurele en distributieve rechtvaardigheid. Het feit dat de resultaten van Van den Bos in het huidige onderzoek niet zijn gevonden zou daarom kunnen liggen aan de gebruikte vorm van rechtvaardigheid. Hoewel alle rechtvaardigheidsvormen elkaar deels overlappen (Colquitt, 2001) is informatieve rechtvaardigheid toch een zeer andere, meer specifieke, vorm. Procedurele rechtvaardigheid heeft betrekking op doorlopen procedures en distributieve gerechtigheid is de rechtvaardigheid van de uitkomst van een geheel. Dit zijn meer algemene en grotere concepten dan de vorm van informatieve gerechtigheid zoals gebruikt in dit onderzoek. De korte wachttijdboodschap in het huidige onderzoek zou te specifiek kunnen zijn voor een effect met affect intensiteit. Dit wordt te meer ondersteund omdat affect intensiteit op zichzelf ook een globale maat is van de affectieve reacties (Larsen & Diener, 1987). Het is daarom aannemelijk dat de omstandigheden naast de wachttijdinformatie de algemene affectieve reactie met betrekking tot rechtvaardigheid van een proefpersoon heeft geneutraliseerd, bijvoorbeeld de wachttijd zelf.

Zoals in het theoretisch kader al werd aangegeven kan 'justice sensitivity' gezien worden als een specifieke maat van affect intensiteit met betrekking tot rechtvaardigheid. Deze mate van specificiteit heeft er waarschijnlijk toe geleid dat deze eigenschap wel tot een interactie leidde bij wachttijdacceptatie. Blijkbaar vinden rechtvaardigheidsgevoelige mensen ongerechtigde

informatie dermate aanstootgevend dat ze de wachttijd in mindere mate accepteren. De vraag die vervolgens opspeelt is waarom er wel een interactie bij acceptatie is gevonden en niet bij de beoordeling van de wachttijd. Een verklaring hiervoor zou kunnen dat beoordeling van de wachttijd uit meer facetten bestaat dan bij acceptatie het geval is. Hierdoor zou het kunnen zijn dat de reactie volgend op de combinatie van ‘justice sensitivity’ en informatieve rechtvaardigheid geen significante rol meer speelt.

Er is ook naar hoofdeffecten gekeken bij affect intensiteit en ‘justice sensitivity’. Een hoofdeffect houdt in dat er een significant verschil in reactie zit tussen mensen die hoog en laag op een bepaalde eigenschap scoren. Gezien de overeenkomende achtergrond van affect intensiteit en ‘justice sensitivity’ is het aannemelijk dat de effecten van affect intensiteit en ‘justice sensitivity’ overeen zouden komen. Dit is echter niet het geval. Affect intensiteit heeft geen hoofdeffecten, waar ‘justice sensitivity’ zowel op de beoordeling van de wachttijd als op de acceptatie ervan een effect heeft. Wederom kan hierbij de mate van specificiteit aangedragen worden als verklaring voor het verschil in resultaat. Waarschijnlijk is een wachttijd van 10 minuten niet extreem genoeg om een verschil te creëren tussen mensen met een hoge affect intensiteit en mensen met een lage affect intensiteit. Bij ‘justice sensitivity’ is dit wel het geval, omdat het zich juist richt op rechtvaardigheid. In de resultaten is te zien dat ‘justice sensitivity’ de beoordeling van de wachttijd en de mate van acceptatie negatief blijkt te beïnvloeden. Dit verband houdt in dat naarmate de gevoeligheid voor rechtvaardigheid hoger is, dat de beleving van de wachttijd negatiever wordt en de mate van acceptatie afneemt. De wachttijd is in de ogen van rechtvaardigheidsgevoelige mensen een dusdanige vorm van onrecht dat het de uitkomsten, in de zin van beleving en acceptatie, direct beïnvloedt.

Het ontbreken van effecten bij affect intensiteit zou ook te maken kunnen hebben met de steekproef. Deze zou namelijk niet verdeeld genoeg kunnen zijn. In de beschrijving van de deze variabele in het methode gedeelte (p. 13) is te zien dat de verdeling (de ‘range’) van de schaal 2.2 is op een 6-punts schaal. Hierdoor zou het kunnen dat effecten niet te zien zijn, omdat alle scores te dichtbij elkaar liggen.

Bij zelfvertrouwen werd ook geen interactie met rechtvaardigheid gevonden, maar wel een hoofdeffect op zowel de beoordeling van de wachttijd als op de acceptatie ervan. Deze hoofdeffecten houden in dat mensen met een hoog zelfvertrouwen de wachttijd positiever beleven en meer accepteren. Andersom geldt dat mensen met een laag zelfvertrouwen negatiever

zijn over de wachttijd en deze ook minder accepteren. Het uitblijven van een interactie effect van rechtvaardigheid en zelfvertrouwen duidt erop dat in het geval van informatieve gerechtigheid zelfvertrouwen geen moderator is. Dit is opmerkelijk want in eerder onderzoek met andere vormen van gerechtigheid kwam zelfvertrouwen wel als moderator naar voren (e.g. Brockner et al., 1998; De Cremer et al., 2004). Een mogelijke verklaring voor deze bevindingen zou kunnen zijn dat de geboden wachttijdinformatie een te kleine rol heeft gespeeld om in combinatie met zelfvertrouwen tot effect te leiden. Zelfvertrouwen wordt namelijk gedefinieerd als een attitude betreffende de reflectie van de zelf, welke tot stand komt doordat iemand zichzelf als een object ziet dat geëvalueerd dient te worden (Campbell & Lavalley, 1993). Mensen met een laag zelfvertrouwen hebben een negatieve attitude ten opzichte van zichzelf, zijn daarom onzeker en vragen zich in hogere mate af wat anderen van hen vinden (Heatherton & Polivy, 1991). In het huidige onderzoek wordt de wachttijd veroorzaakt doordat de proefleider blijkbaar zich niet goed heeft voorbereid. Ongeacht de wachttijdinformatie kan dit gezien worden als een belediging naar de proefpersoon, aangezien de proefleider blijkbaar niet het respect heeft gehad zich degelijk voor te bereiden. Iemand met een laag zelfvertrouwen zou dit zich meer kunnen aantrekken dan iemand met een hoog zelfvertrouwen. Als gevolg hiervan beoordeelt iemand met een laag zelfvertrouwen de wachttijdbeleving negatiever en accepteert de wachttijd ook in mindere mate. De wachttijdinformatie kan het effect van de wachttijd op zich niet meer veranderen en heeft derhalve geen gecombineerde invloed. Deze theorie verklaart zowel het uitblijven van een interactie effect alsmede waarom zelfvertrouwen wel een hoofdeffect heeft.

#### *4.2 Algemene beschouwing van de resultaten*

Ten eerste blijkt dat informatieve gerechtigheid leidt tot een positievere beoordeling van de wachttijd en een hogere mate van wachttijdacceptatie. Nader onderzoek zal moeten aantonen in hoeverre deze resultaten zijn toe te schrijven aan de richtlijnen voor informatieve gerechtigheid of meer bijvoorbeeld aan interpersoonlijke aspecten. De persoonlijkheidseigenschap ‘justice sensitivity’ kan deze relatie nog modereren voor de acceptatie van de wachttijd in het geval van een onrechtvaardige boodschap. Op zichzelf blijkt ‘justice sensitivity’ ook een voorspeller van de beoordeling van de wachttijdbeleving en de wachttijdacceptatie. Dit geldt ook voor zelfvertrouwen. Persoonlijkheid blijkt dus wel een rol te spelen bij wachttijd, echter niet zozeer in



combinatie met informatieve gerechtigheid. Affect intensiteit heeft in het huidige onderzoek helemaal geen rol van betekenis.

Hoe komt het dat persoonlijkheidseigenschappen bijna geen interactie effecten laten zien hoewel dit wel verwacht werd? Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van een interactie zou gezocht kunnen worden in de ‘synergistic interactions’ van Schmitt et al. (2003). Deze theorie geeft aan waarom persoonlijkheid in combinatie met situationele factoren tot effect kan leiden. Volgens Schmitt et al. komt dit bijvoorbeeld doordat persoonlijkheid aandacht, motivatie en geheugen kan sturen. Een voorbeeld hiervan is dat een depressief persoon negatieve gebeurtenissen beter onthoudt dan een niet-depressief persoon (Williams, Watts, McLeod, & Matthews, 1997). Er worden echter geen concrete verklaringen gegeven waarom er soms ook juist geen sprake is van een interactie tussen persoon en situatie. Globaal zou volgens de ‘synergistic interactions’ het uitblijven van een interactie verklaart kunnen worden doordat de persoonlijkheid bijvoorbeeld geen aandacht besteed aan de wachttijdinformatie of doordat er geen motivatie is om de informatie te verwerken. Door het niet verwerken van de informatie zou er geen effect van rechtvaardigheid ontstaan. In het huidige onderzoek heeft het type rechtvaardigheid van de wachttijdinformatie echter wel een effect. Dit houdt in dat het dus wel degelijk moet zijn verwerkt door de proefpersoon. De verklaringen van de ‘synergistic interactions’ bieden voor het huidige onderzoek dus geen oplossing waarom de interactie effecten zijn uitgebleven. Het verklaart overigens wel waarom het interactie effect van rechtvaardigheid en ‘justice sensitivity’ op de wachttijdacceptatie is ontstaan. Een persoon met een hoge gevoeligheid voor rechtvaardigheid zou bijvoorbeeld structureel meer aandacht kunnen besteden aan kenmerken van rechtvaardigheid, of deze persoon kan zich achteraf deze kenmerken beter herinneren. Daarom ontstond er bij deze persoonlijkheidseigenschap wel een interactie met rechtvaardigheid. Toch blijft de vraag waarom in de andere gevallen er geen moderatie effect is gevonden.

Een andere, misschien betere, verklaring is dat de rechtvaardigheidsbeoordeling in het geval van informatieve gerechtigheid geen subjectief-affectief construct is, zoals Van den Bos et al. (2003) wel voor procedurele en distributieve rechtvaardigheid aantoonde. Een maatstaf voor een subjectief-affectief construct is de persoonlijkheidseigenschap affect intensiteit. Bij een affectief construct zou deze eigenschap effect moeten hebben, aldus Van den Bos et al. (2003). Affect intensiteit heeft echter geen effect in het huidige onderzoek. Daarom lijkt het aannemelijk

dat informatieve gerechtigheid een meer rationeel-cognitief concept is. Van persoonlijkheid is het bekend dat het een belangrijke determinant is van affectieve reacties (e.g. Epstein & O'Brien, 1985), bij meer rationeel-cognitieve kwesties zou dit minder het geval kunnen zijn. Daarom zouden interactie effecten tussen rechtvaardigheid en de getoetste persoonlijkheidseigenschappen uitblijven.

Tot slot is er nog een verklaring waarom er in het geheel geen positieve moderaties zijn ontstaan. In het huidige onderzoek ontstaan door moderatie van de persoonlijkheidseigenschappen in het geheel geen positievere reacties na het horen van een rechtvaardige boodschap. Dit werd wel verwacht. Het uitblijven van deze reacties is beter te verklaren dan het uitblijven van de negatievere reacties bij affect intensiteit en zelfvertrouwen. In het algemeen leidt de rechtvaardigheid namelijk tot minder effect dan de onrechtvaardigheid (e.g. Van den Bos, Lind, Vermunt, & Wilke, 1997). Als gevolg hiervan spreken Folger en Cropanzano (1998) over de psychologie van onrechtvaardigheid in plaats van rechtvaardigheid.

#### *4.3 Praktische implicaties*

Hoewel het artikel met name een theoretische invalshoek had was het uitgangspunt voor om een instrument te ontwikkelen ter verbetering van de wachttijdbeleving in de gezondheidszorg. In setting van de gezondheidszorg is het vaak niet mogelijk om ingrijpende veranderingen van de wachtkamer of wachttijd te realiseren, simpelweg omdat deze setting daarvoor te onvoorspelbaar en te hectisch is. Dit onderzoek geeft echter wel een instrument welke makkelijk inzetbaar is, namelijk het geven van een korte wachttijdboodschap. Wanneer deze boodschap wordt ingericht naar de richtlijnen van informatieve gerechtigheid (Colquitt, 2001) neemt de beoordeling van de wachttijd positief toe en wordt de acceptatie van de wachttijd hoger. Wat dit onderzoek verder heeft aangetoond dat het effect van deze informatie redelijk onaangetast blijft door persoonlijkheid. Alleen de specifiek op rechtvaardigheid toegespitste eigenschap 'justice sensitivity' kan het effect van de informatie met betrekking tot acceptatie nog modereren. Dit houdt in dat het een redelijk stabiel instrument is.

De vijf richtlijnen voor een dergelijke boodschap zijn dat de informatie oprecht moet zijn. Oftewel de informatieverstrekker moet eerlijk zijn en open kaart spelen. Verder moet de informatie redelijk zijn. Hiermee wordt bedoeld dat de argumentatie voor de wachttijd gestoeld

moet zijn op goede argumenten. Verder moet de informatieverstrekker de tijd nemen om een zorgvuldige uitleg over het ontstaan van de wachttijd. Ook moet de timing perfect zijn. Dit houdt in dat de informatie gegeven wordt wanneer de wachtende hier het meest aan heeft. In het geval van de gezondheidszorg, waarbij de patiënt zich toch vaak even moet melden voor een afspraak kan van deze interactie gelijk gebruik gemaakt worden om persoon in kwestie op de hoogte te stellen van de wachttijd. Tot slot moet de wachttijdinformatie aangepast zijn naar wat hij of zij wil horen. Dit betekent dat de informatie ‘to-the-point’ moet zijn en niet een lang verhaal over aspecten die niets met de wachttijd hebben te maken.

#### *4.4 Beperkingen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek*

Eén beperking van dit onderzoek is het gebruik van studenten als proefpersonen. Studenten hebben vaak ervaring met onderzoek van medestudenten. Hierdoor kunnen ze gewend zijn geraakt aan het feit dat er wel eens is mis gaat in een dergelijk onderzoek. Dit kan de reactie die volgt op de wachttijd doen verminderen in vergelijking met wat in werkelijkheid het geval zou zijn. Dit minpunt is echter ook weer een pluspunt. Als er namelijk een effect gevonden wordt bij deze mildere proefpersonen, dan zal dit in werkelijkheid zich waarschijnlijk nog duidelijker aftekenen. Nader onderzoek zou dit moeten aantonen.

Een tweede beperking van dit onderzoek is dat de proefpersonen niet zijn gescreend op de persoonlijkheidseigenschappen. Met name in het geval van affect intensiteit heeft dit geleid tot een zeer smalle verdeling van de scores. Dit kan de resultaten hebben beïnvloedt.

Vervolgonderzoek zou door middel van vooronderzoek proefpersonen kunnen indelen in extremere groepen, waardoor verschillen duidelijker worden. Bij vervolgonderzoek zou de aandacht met name moeten uitgaan naar ‘justice sensitivity’, aangezien deze eigenschap in dit onderzoek als enige naar voren komt als relevante persoonlijkheidstrekk.

In de praktische implicaties worden de resultaten gegeneraliseerd naar een ziekenhuissetting. Hoewel er weinig reden is om aan te nemen dat de resultaten zich in de praktijk niet laten terug zien is dit wel een gewaagde stap, simpelweg omdat de onderzoekssetting anders was dan een ziekenhuis. In een vervolgonderzoek zou het hier beschreven onderzoek in een echte ziekenhuisomgeving gerepliceerd moeten worden om deze stelling extra kracht bij te

zetten. Bovendien zouden de aspecten van informatieve rechtvaardigheid afzonderlijk moeten worden gemanipuleerd en zouden interpersoonlijke zijdes ook moeten worden meegenomen.

Er zijn ook andere situaties waarbij de resultaten van dit onderzoek relevant kunnen zijn, met name wanneer gekeken wordt naar de rol van ‘justice sensitivity’. Dit zijn situaties waarbij rechtvaardigheid op zichzelf al voorop staat. Dit zou bijvoorbeeld de rechtbank kunnen zijn of wachtkamers bij uitkeringsinstanties. Deze eigenschap blijkt gedrag te kunnen modereren. Het is dan interessant om te kijken welk effect dit heeft in situaties waarbij dit gevoel op scherp staat.

Wat in dit vervolgonderzoek verder meegenomen dient te worden is de rol van emotie. In het huidige onderzoek is hieraan geen aandacht besteed, maar het is bekend dat emotie de effecten van rechtvaardigheid kan beïnvloeden (Krehbiel & Cropanzano, 2000). Met name in een ziekenhuissetting zullen emoties hoog op kunnen lopen en daarmee de resultaten kunnen beïnvloeden.

Tot slot zou in vervolgonderzoek informatieve gerechtigheid gekoppeld kunnen worden aan andere vormen van gerechtigheid. Het lijkt aannemelijk dat een combinatie van interpersoonlijke, procedurele en informatieve gerechtigheid meer impact heeft dan alleen de laatstgenoemde. Deze vergrote impact zou misschien de rol van persoonlijkheid ook weer vergroten.

## Referenties

- Antonides, G., Verhoef, P.C., & Van Aalst, M. (2002). Consumer perception and evaluation of waiting time: a field experiment. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 193-202.
- Bettencourt, B.A., Talley, A., Benjamin, A.J., & Valentine, J. (2006). Personality and aggressive behaviour under provoking and neutral conditions: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 132(5), 751-777.
- Bos, K. van den, Maas, M., Waldring, I.E., & Semin, G.R. (2003). Toward understanding the psychology of reactions to perceived fairness: the role of affect intensity. *Social Justice Research*, 16(2), 151-168.
- Bos, K. van den, Lind, E.A., Vermunt, R., & Wilke, H.A.M. (1997). How do I judge my outcome when I do not know the outcome of others? The psychology of the fair process effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(5), 1034-1046.
- Brockner, J., Heuer, L., Siegel, P.A., Wiesenfeld, B., Martin, C., Grover, S., Reed, T., & Bjogvinsson, S. (1998). The moderating effect of self-esteem in reaction to voice: converging evidence from five studies. *Journal of personality and social psychology*, 75(12), 394-407.
- Bushman, B.J. (1995). Moderating role of trait aggressiveness in the effects of violent media on aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 950-960.
- Campbell, F.D. & Lavalley, L.F. (1993). Who am I? The role of self-concept confusion in understanding the behavior of people with low self-esteem. In: Baumeister, R.F. (Ed) (1993). *Self-esteem: The Puzzle of Low Self-regard (pp.3-20)*. New York: Plenum.
- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Colquitt, J.A., Colon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H., & Ng, K.Y. (2003). Justice at the millennium: a Meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Cremer, D. de, Knippenberg, D. van, Dijke, M. van, & Bos, A.E.R. (2004). How self-relevant is fair treatment? Social self-esteem moderates interactional justice effects. *Social Justice Research*, 17(4), 407-419.

- Epstein, S. & O'Brien, E.J. (1985). The person-situation debate in historical and current perspective. *Psychological Bulletin*, 98(3), 513-537.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. Thousand Oaks: Sage.
- Geuens, M. & Pelsmacker, P. de. (2003). Developing a short affect intensity scale. *Working Paper Universiteit Gent –Ffaculteit Economie en Bedrijfskunde*, 02(161).
- Gollwitzer, M., Schmitt, M., Schalke, R., Meas, J., & Bear, A. (2006). Assymetrical effects of justice sensitivity perspectives on prosocial and antisocial behavior. *Social Justice Research*, 18(2), 183- 201.
- Greenberg, J. (1994). Using socially fair treatment to promote acceptance of a work-site smoking van. *Journal of Applied Psychology*, 79, 288-297.
- Heatherton, T.F. & Polivy, J. (1991). Development and validation of a scale measuring state self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60( ), 895-910.
- Hui, M.K., & Tse, D.K. (1996). What to tell consumers in waits of different lengths: an integrative model of service evaluation. *Journal of Marketing*, 60(2), 81-90.
- Hui, M.K., Tse, A.C., & Zhou, L. (2006). Interaction between two types of information on reactions to delays. *Marketing Letters*, 17(2), 151-162.
- Hui, M.K., & Zhou, L. (1996). How does waiting duration information influence customers' reactions to waiting for services? *Journal of Applied Social Research*, 26(19), 1702-1717.
- Koper, G., Knippenberg, D. van, Bouhuijs, F., Vermunt, R., & Wilke, H. 1993. Procedural fairness and self-esteem. *European Journal of Social Psychology*, 23, 313-325.
- Krehbiel, P.J. & Cropanzano, R. (2000). Procedural justice, outcome favorability and emotion. *Social Justice Research*, 13(4), 339-360.
- Larsen, R.J. & Diener, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21(1), 1-39.
- Larsen, R.J., Diener, E., & Cropanzano, R.S. (1987). Cognitive operations associated with individual differences in affect intensity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(4), 767-774.
- Marks, D.F., Murray, M., Evans, B., & Willig, C. (2000). *Health psychology. Theory Research and Practice*. London: Sage publications

- Muller, D., Judd, C.M., & Yzerbyt, V.Y. (2005). When moderation is mediated en mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 852-863.
- Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15(4), 321-334.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the Adolescent Self-image*. Princeton, NJ: Princeton.
- Rubb, D.E. & Spencer, S. (2006). When customers lash out: the effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 271-278.
- Schmitt, M. & Dörfel, M. (1999). Procedural injustice at work, justice sensitivity, job satisfaction, and psychosomatic well-being. *European Journal of Social Psychology*, 29(4), 443-454.
- Schmitt, M., Eid, M., & Meas, J. (2003). Synergistic person x situation interaction in distributive justice behaviour. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(1), 141-147.
- Schmitt, M., Gollwitzer, M., Meas, J., & Arbach, D. (2005). Justice sensitivity: Assessment and location in the personality space. *European Journal of Psychological Assessment*, 21(3), 202-211.
- Schmitt, M. & Mohiyeddini, C. (1996). Sensitivity to befallen injustice and reactions to a real life disadvantage. *Social Justice Research*, 9(3), 223-238.
- Vermunt, R., Knippenberg, D. van, Knippenberg, B. van, & Blaauw, E. (2001). Self-esteem and outcome fairness: differential importance of procedural and outcome considerations. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 621-628.
- Wenzel, M. (2006). A letter form the tax office: Compliance effects of informational and interpersonal justice. *Social Justice Research*, 19(3), 345-364.
- Williams, J.M.G., Watts, F.N., McLeod, C., & Matthews, A. (1997). *Cognitive Psychology and Emotional Disorders*. Chichester: Wiley.