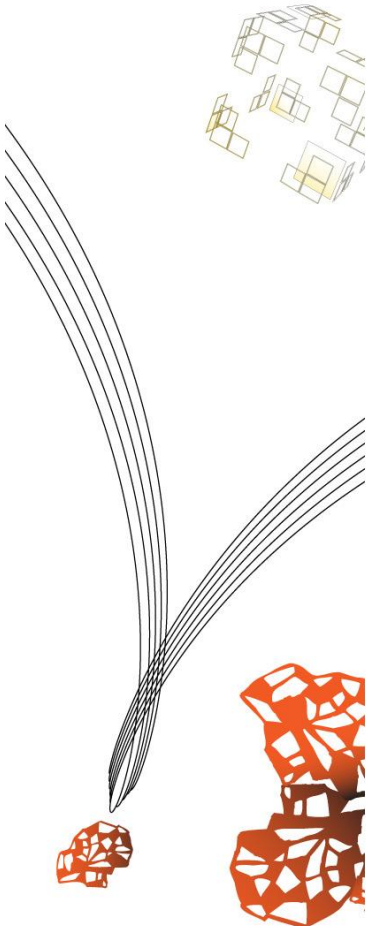




Hoe makkelijk ben jij te manipuleren?

Een online onderzoek naar de factoren die een rol spelen bij de door-in-the-face (DITF) techniek



Student: Rianne Schabos

1^e begeleider: J.M. Gutteling

2^e begeleider: P.W. De Vries

Datum: Augustus 2013

Masterthese Psychologie Conflict, Risico & Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.

Samenvatting

De door in the face (DITF) techniek is een effectieve techniek om meer instemming met een verzoek te behalen (compliance). Uit onderzoek is gebleken dat deze techniek voornamelijk werkt bij prosociale verzoeken. Het DITF-effect vindt plaats wanneer een groot verzoek, dat waarschijnlijk wordt geweigerd, gevolgd wordt door een substantieel kleiner verzoek dat wordt geaccepteerd. Onderzoekers kwamen met verschillende theorieën om het DITF effect te verklaren, zoals de sociale verantwoordelijkheidstheorie en de norm van reciprociteit. Voor deze theorieën is echter nog geen eenduidige ondersteuning gevonden in onderzoek. In dit onderzoek zijn verschillende nieuwe verklaringen getest die een rol zouden kunnen spelen in het DITF-effect, zoals Trait Guilt, Self Efficacy en de Relatie (vriend/vreemde) met degene die de verzoeken doet.

In totaal hebben 107 mensen een vragenlijst ingevuld die de trait guilt en self efficacy meet. Daarna is het grote verzoek (vrijwilligerswerk voor de dierenbescherming) gedaan, gevolgd door het kleinere daadwerkelijke verzoek (een vragenlijst invullen voor de dierenbescherming). Er is sprake van een 2x2 design met relatie (vriend/vreemde) en verzoektype (enkelvoudig/meervoudig verzoek) als factoren en compliance als afhankelijke variabele.

In de meervoudig verzoek conditie was er sprake van 85% compliance en in de enkelvoudig verzoek conditie was er sprake van 65% compliance. Er was sprake van een significante correlatie tussen compliance en verzoektype. Er was geen sprake van een interactie effect van verzoektype met relatie.

In dit onderzoek wordt opnieuw de effectiviteit van de DITF techniek bevestigd, zelfs als de verzoeken online gedaan worden en niet face-to-face. De nieuwe verklaringen die hier onderzocht zijn, worden niet ondersteund. Er worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek. Echter blijft de achterliggende theorie die het DITF effect kan verklaren nog onduidelijk.

Abstract

The door in the face (DITF) technique is an effective compliance gaining tactic in requests. Research showed this effect takes place namely with prosocial requests. The DITF effect occurs when a large request, likely to be rejected, is followed by a substantial smaller request that is granted. Researchers came up with different theoretical explanations for the effectiveness of the DITF, like the social responsibility theory and the reciprocal concessions theory. No clear evidence had been found for these theories. In this research different factors are tested that could play a role in the DITF effect, like trait guilt, self efficacy and the relationship (Friend/stranger) with the requester.

In total 107 participants filled out a questionnaire which measured trait guilt and self efficacy. Then the large request (voluntary work for the protection of animals) was made, followed by the smaller actual request (Filling out a questionnaire for the protection of animals). It was a 2x2 design with relationship (Friend/stranger) and request type (singular/plural) as factors and compliance as dependent variable.

In the plural request condition 85% of the participants complied and in the singular request condition only 65% complied. A significant correlation between request type and compliance was found. No interaction effect of request type with relationship was found.

This research again confirmed the effectiveness of the DITF technique even when the requests are made online and not face-to-face. The new explanations are not supported here. Recommendations for future research have been made.

Inleiding

Iedereen heeft wel eens iets dergelijks meegemaakt. Je partner zit op de bank en vraagt aan je of je naar de winkel wilt om bier voor hem/haar te halen. Jij hebt hier totaal geen zin in, en zegt nee. Dan zegt je partner lachend dat je niet naar de winkel hoeft, maar alleen maar een biertje voor hem/haar uit de koelkast hoeft te halen. De kans is groot dat je het dan moeilijk vindt om nee te zeggen en een biertje uit de koelkast haalt. Dit is een typisch voorbeeld van hoe de door-in-the-face techniek werkt.

De door-in-the-face (DITF) techniek is een effectieve techniek waarmee meer instemming met (compliance) een verzoek kan worden behaald. Bij deze techniek wordt eerst een substantieel groter verzoek gedaan, met een hoge kans om geweigerd te worden. Vervolgens wordt het kleinere “daadwerkelijke” verzoek gedaan. Op deze manier heeft het tweede verzoek een grotere kans om geaccepteerd te worden dan wanneer dit tweede verzoek alleen wordt gedaan (Cialdini, Vincent & Lewis, 1975).

Er is al veelvuldig onderzoek gedaan naar de DITF techniek (Gueguen, Jacob & Meineri, 2011; Chan & Au, 2011; Feeley, Anker & Aloe, 2012; Pascual & Gueguen, 2006). Deze studies wijzen uit dat DITF over het algemeen een goede techniek is om meer compliance te behalen bij een verzoek. Uit deze onderzoeken komt ook naar voren dat deze techniek het beste werkt bij prosociale verzoeken, echter bestaat er nog discussie over waarom deze techniek werkt en onder welke omstandigheden (bijvoorbeeld bij prosociale verzoeken het beste). In dit onderzoek is dan ook gepoogd om verder uit te zoeken wat de achterliggende variabelen zijn bij de door-in-the-face techniek, zodat deze techniek ook in de praktijk nog beter toegepast kan worden.

Verklaringen voor DITF

Er bestaan verschillende theoretische verklaringen voor deze compliance techniek in de bestaande literatuur. Deze worden door Feeley et. al. (2012) op een rijtje gezet in een meta-analyse. Er worden in totaal zes theorieën die DITF proberen te verklaren beschreven.

De zelfpresentatie theorie (Pendleton en Batson, 1979) houdt in dat wanneer een persoon het eerste verzoek afwijst, deze persoon bang zal zijn dat degene die het verzoek deed hem/haar zal zien als iemand die anderen niet helpt, waardoor hij/zij meer gemotiveerd is om wel met het tweede verzoek in te stemmen.

De beschikbaarheidshypothese (Fern, Monroe, en Avila, 1986) zegt dat de compliance toe zal nemen als er gunstige informatie beschikbaar is over het gedrag van de verzoeker of het gedrag van de ontvanger. Compliance zal afnemen als er ongunstige informatie beschikbaar is over het eigen gedrag of het gedrag van de ander.

Volgens de contrasttheorie (Shanab en Isonio, 1980) dient het eerste grote verzoek als een fixeerpunt die ertoe leidt dat het tweede verzoek minder groot lijkt dan wanneer dit tweede verzoek alleen wordt gedaan.

Deze drie theorieën die DITF proberen te verklaren worden al verworpen, omdat ze inconsistent zijn met eerdere meta-analytische bevindingen. De drie theorieën die volgens Feeley et. al. (2012) mogelijk nog een verklaring kunnen geven voor de DITF techniek, zijn: De norm van reciprociteit, schuldtheorie en de sociale verantwoordelijkheidstheorie.

De norm van reciprociteit was één van de eerste theorieën die de DITF techniek probeerde te verklaren. Deze theorie beweerde dat de DITF techniek werkt door het effect van de norm van reciprociteit (Cialdini, 1975; Cann, Sherman & Elkes, 1975). Degene die het verzoek maakt, doet namelijk een concessie door zijn of haar eisen bij te stellen na de weigering van het eerste verzoek. Hierdoor voelt degene die het verzoek ontvangt een psychologische verplichting om ook een concessie te doen, waardoor hij of zij toegeeft aan het tweede verzoek. Bij deze verklaring zien mensen de DITF techniek dus als een onderhandeling. De norm van reciprociteit krijgt echter niet veel empirisch bewijs in meerdere onderzoeken, echter is in meerdere onderzoeken al naar voren gekomen dat de norm van reciprociteit wellicht geen goede verklaring is, omdat er te veel andere mogelijkheden zijn voor het DITF effect (Goldman, McVeigh en Richterkessing, 1984; Miller, Seligman, Clark en Bush, 1976)

Tusing en Dillard (2000) beredeneerden dat de DITF interacties meer worden gezien als een hulpsituatie dan als een onderhandelingsituatie. Zij beweerden dat de sociale verantwoordelijkheidstheorie een betere verklaring zou zijn voor het DITF effect. Deze theorie gaat ervan uit dat individuen een sociale verantwoordelijkheid bezitten als een soort persoonlijke norm. Sociale verantwoordelijkheid is een interne staat die het gedrag van individuen leidt (Berkowitz & Daniels, 1963). Dit houdt in dat het zeggen van 'nee' tegen een waardevolle zaak bij iemand negatieve gevoelens oproept en ervoor zorgt dat iemand een grotere verplichting voelt om te gehoorzamen bij het tweede verzoek, omdat ze geen twee keer nee willen zeggen. De meeste mensen kunnen zich het wel permitteren om het eerste grote verzoek te weigeren, omdat ze de vaardigheid missen om een verzoek van die grootte te

vervullen. Het sociale verantwoordelijkheidsmodel gaat ervan uit dat de gevoelens van mensen een belangrijke rol spelen in de DITF situatie.

De schuldtheorie voor het DITF effect gaat ervan uit dat mensen zich schuldig voelen door het weigeren van het eerste verzoek en zich mede daarom bezwaard voelen om ook het kleinere tweede verzoek te weigeren (O'Keefe & Figg, 1997). Het accepteren van het tweede verzoek zorgt er dan voor dat de schuldgevoelens verminderen. De schuldtheorie kan ook verklaren waarom de DITF techniek voornamelijk werkt bij prosociale verzoeken. Het weigeren van een niet-prosociaal verzoek zal waarschijnlijk niet tot schuldgevoelens leiden. O'Keefe en Figg (1999) hebben in hun onderzoek gevonden dat individuen meer schuldgevoelens ervaren bij het weigeren van een prosociaal verzoek dan bij het weigeren van een niet-prosociaal verzoek. Millar (2002a) vond ook bewijs voor de schuldtheorie in zijn onderzoek voor zowel gedrags- als verbale compliance. De hoogste compliance werd gevonden wanneer de afwijzing van het eerste verzoek werd geassocieerd met een hoge mate van schuld en wanneer het tweede verzoek werd geassocieerd met een hoge mate van voorziene schuldvermindering. Turner (2007) vond geen bevestiging van de schuldtheorie. De bewijzen voor de schuldtheorie blijven dus niet overtuigend en er zal dus meer onderzoek nodig zijn om deze theorie te bevestigen of te ontkrachten.

De theorie dat schuldgevoelens ervoor zorgen dat de DITF techniek werkt, ligt in het verlengde van de sociale verantwoordelijkheidsverklaring, omdat bij de sociale verantwoordelijkheidstheorie ook sprake is van het oproepen van negatieve gevoelens bij het weigeren van het eerste verzoek.

Als de verwachte DITF-effecten niet plaatsvinden kunnen daar volgens O'Keefe et al. (1997) twee verklaringen voor zijn. Namelijk: 1. De weigering van het eerste verzoek heeft niet genoeg schuldgevoel opgeroepen, of 2. De acceptatie van het tweede verzoek zou niet voor voldoende afname van schuldgevoel geleid hebben. Dus in deze verklaring is het zo dat hoe meer schuldgevoel er bij de persoon opgeroepen wordt, hoe beter de DITF strategie werkt.

Randvoorwaarden voor een effectieve DITF

Uit de meta-analyse van Feeley et. al. (2012) komt naar voren dat DITF het beste werkt onder bepaalde omstandigheden en bij bepaalde mensen. Zo werkt de DITF beter bij studenten dan bij niet-studenten, en is de techniek effectiever wanneer er wordt gevraagd om iemands tijd dan om iemands geld. Ook is het DITF verzoek effectiever als compliance moeilijk is te bereiken met een gewoon enkelvoudig verzoek, verder komt naar voren dat de

DITF techniek niet goed werkt als er vertraging zit tussen het eerste en het tweede verzoek. Bij prosociale verzoeken werkt de DITF beter dan bij niet prosociale verzoeken. Het effect van DITF is ook succesvol gebleken bij verschillende communicatiekanalen, zoals face-to-face, telefonisch, geschreven en online.

Online onderzoek

In een artikel van Gueguen (2003) is online onderzoek gedaan naar het effect van de DITF techniek via internet. Er werden mensen gemaild met het verzoek om op een link te klikken naar een site. Deze site was geconstrueerd voor dit onderzoek en ging over kinderen die slachtoffer zijn geworden door het werken in de mijnen. In de DITF conditie werd eerst gevraagd om een aantal uren evaluatiewerk en dan een donatie en in de controleconditie werd alleen om een donatie gevraagd. Hieruit kwam ook naar voren dat de DITF techniek werkt. In het geval van verzoeken doen via internet, kan de verklaring van norm van reciprociteit geen verklaring zijn voor het effect van DITF, omdat er geen face to face contact is. Er is dan veel minder behoefte om concessies te doen. De schuldhypothese zou nog wel een verklaring kunnen zijn voor het effect. Dit omdat er sprake is van een sociaal verzoek dat wordt geweigerd, waardoor er schuldgevoelens kunnen ontstaan.

Aanpak in dit onderzoek

In dit onderzoek worden de volgende factoren meegenomen: Relatie, schuld (als karaktereigenschap) en self efficacy. Hieronder wordt verder toegelicht hoe deze factoren een rol spelen.

Relatie

Miller (2002b) beweert dat er te weinig bewijs is gevonden voor de zelfpresentatie theorie, omdat er altijd onderzoek gedaan wordt door vreemden. Miller (2002b) gaat ervan uit dat, hoewel er een sterk verlangen is om een positieve indruk te maken op vreemden en vrienden, zelfpresentatie een groter effect heeft op interacties met vrienden. Vrienden zouden een belangrijkere rol kunnen spelen in dit proces, omdat deze stabiele feedback verzorgen (Leary en Kowalski, 1990). Er zouden dus meer gevoelens van zelfpresentatie zijn als een vriend de verzoeken doet dan wanneer een vreemde de verzoeken doet.

Ook Turner et al. (2007) hebben onderzoek gedaan naar het effect van de relatie tussen degene die het verzoek doet en degene die het verzoek ontvangt. Als de norm van reciprociteit de verklaring is voor DITF, dan zal de mate van compliance hoger zijn bij

vreemden dan bij vrienden. Dit wordt verklaard door Clark en Mills (1979) die vrienden en vreemden met elkaar vergeleken in de norm van reciprociteit. Bij het geven aan vreemden wordt verwacht dat er iets teruggedaan wordt. Het principe van onmiddellijke reciprociteit ligt ten grondslag hieraan. Bij vrienden is het ontvangen van voordelen op behoefte gebaseerd en leidt het niet tot een onmiddellijke verplichting om wat terug te doen, omdat men dit ook later goed kan maken.

Als de DITF techniek effectiever is dan alleen een klein verzoek door de sociale verantwoordelijkheid of schuldtheorie, dan werkt de DITF techniek beter bij vrienden dan bij vreemden, want individuen stemmen eerder in met hulpverzoeken van vrienden dan van vreemden (Cialdini en Trost, 1998). Verder leidt het toestemmen met hulpverzoeken van vrienden tot het creëren van positieve gevoelens en het weigeren tot negatieve emoties door het falen om aan je verplichtingen naar je vrienden toe te voldoen. Een DITF effect is nog steeds aannemelijk, omdat het weigeren van het eerste verzoek ertoe leidt dat de hulpvraag opvallender wordt en de schuldgevoelens toenemen.

Schuld als karaktereigenschap (trait guilt)

Schuld die voortvloeit uit de situatie is het soort schuld waar onderzoek zich tot nu toe op heeft gefocust. Echter hebben sommige individuen een natuurlijke neiging om zich schuldig te voelen. Dit wordt ook wel trait guilt genoemd. Deze trait guilt is zeer relevant voor prosociale verzoeken. De meeste mensen zijn zo gesocialiseerd dat ze geloven dat ze zich altruïstisch moeten gedragen naar anderen toe. Ze helpen anderen in nood als een soort beloning voor henzelf (Krebs, 1970). Het niet voldoen aan de norm van altruïsme, zal zorgen voor verschillende levels van schuldgevoelens, afhankelijk van iemands natuurlijke neiging om zich schuldig te voelen. Eerder onderzoek heeft al aangetoond dat trait guilt inderdaad positief gerelateerd is aan prosociale offers (Quiles & Bybee, 1997; Basil et al., 2008). Er is verder echter nog weinig onderzoek gedaan naar het verband tussen trait guilt en prosociaal gedrag en de DITF techniek. In dit onderzoek zal daarom de trait guilt gemeten worden om uit te vinden of deze inderdaad een rol speelt in prosociaal gedrag in combinatie met het DITF effect.

Self efficacy

Onderzoek op verschillende gebieden wijst uit dat self efficacy een belangrijk element is in het overgaan tot actie. Voordat individuen een poging doen om een bepaalde actie uit te voeren, moeten ze vaak eerst waarnemen dat ze de juiste vaardigheid ook bezitten om die

actie uit te voeren. Verzoeken tot liefdadigheid zijn overduidelijk uit op een bepaalde actie van de lezer. In verzoeken tot liefdadigheid wordt dan ook vaak gebruik gemaakt van iemands self efficacy. Met zinnen als “slechts 5 cent per dag redt een kind” proberen goede doelen de self efficacy van hun lezers te verhogen (Basil, Ridgway & Basil, 2008).

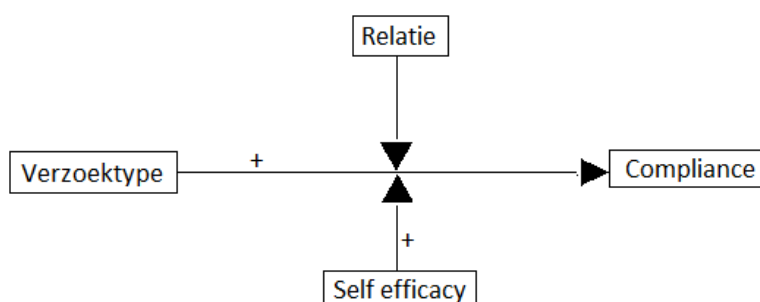
In het extended parallel process model (EPPM) uit de fear appeal literatuur, is efficacy een belangrijk element. Efficacy is gerelateerd aan de effectiviteit van een respons. Als de efficacy hoger is, zal er een adaptieve respons komen, is de efficacy laag, zal er eerder overgegaan worden tot een maladaptieve respons (Witte, 1992). Uit het artikel van Basil et al. (2008) kwam naar voren dat self efficacy een direct effect heeft op het doneren aan goede doelen. Hoe hoger de self efficacy, hoe meer er wordt gedoneerd aan goede doelen. De positieve relatie tussen self efficacy en donatie intentie werd deels gemedieerd door schuld. Self efficacy heeft dus een indirect effect op de donatie intentie doordat een hoge self efficacy zorgt voor het verhogen van iemands voorziene schuld in het vooruitzicht van niet helpen. Omdat in de literatuur naar voren komt dat self efficacy invloed kan hebben op schuldgevoelens, zal de algemene self efficacy van individuen gemeten worden om dit effect verder te onderzoeken.

Hypothesen

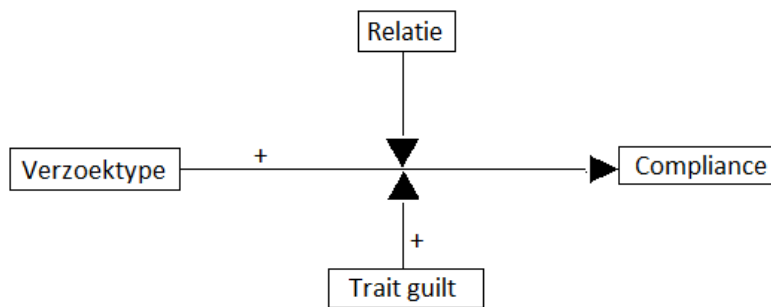
De volgende theoretische modellen zijn samengesteld op basis van de beschikbare literatuur. Er wordt onderzocht welke model beter passend is: het model A met self efficacy en relatie als factoren (figuur 1) of het model B met trait guilt en relatie als factoren (figuur 2). Als één van deze modellen beter passend is dan het andere, dan kan dit betekenen dat trait guilt of self efficacy een betere verklaring is voor de DITF dan eerdere verklaringen. De volgende onderzoeksvraag is daarom geformuleerd:

Welk model is een betere verklaring voor het Door In The Face effect, model A met self efficacy en relatie als factoren, of model B met trait guilt en relatie als factoren?

Figuur 1: Theoretisch model A met Relatie en Self Efficacy als factoren



Figuur 2: Theoretisch model B met Relatie en Trait Guilt als factoren



Om te onderzoeken of er daadwerkelijk sprake is van een DITF-effect in dit onderzoek, is hypothesen 1 geformuleerd:

H1: De compliance zal hoger zijn bij het meervoudige verzoek (DITF) dan bij het enkelvoudige verzoek.

Uit onderzoek (Millar, 2002b; Cialdini & Trost, 1998) komt naar voren dat het DITF-effect sterker is wanneer je het verzoek doet aan vrienden dan wanneer je deze doet aan vreemden. Hieruit volgt de volgende hypothese:

H2: Het effect genoemd in H1 is sterker wanneer het verzoek gedaan wordt door een vriend dan door een vreemde.

In veel onderzoeken naar het DITF fenomeen komt al naar voren dat het ervaren van schuldgevoelens zorgt voor een toename in prosociaal gedrag. De trait guilt is echter nog veel minder onderzocht, maar er is wel een relatie gevonden met prosociaal gedrag (Quiles & Bybee, 1997; Basil et al., 2008). In dit onderzoek wordt onderzocht of trait guilt ook effect kan hebben in de DITF-situatie als een interactie. Hieruit komt hypothese 3 naar voren:

H3: Het effect genoemd in H1 is sterker bij mensen die hoog scoren op trait guilt dan mensen die daar laag op scoren.

Basil et. al. (2008) vonden dat self efficacy een direct effect heeft op het doneren aan goede doelen. Hoe hoger de self efficacy hoe meer er gedoneerd werd. Dit kan betekenen dat self efficacy een belangrijke factor is in prosociaal gedrag van mensen. Dit leidt tot de volgende hypothese:

H4: Het effect genoemd in H1 is sterker bij mensen die hoog scoren op self efficacy dan mensen die laag scoren op self efficacy.

Methode

Design

Er is een experiment uitgevoerd om het door in the face effect verder te onderzoeken. Er is sprake van een 2x2 between subjects design, met 2 onafhankelijke variabelen, namelijk: Relatie (vriend of vreemde) en Verzoektype (meervoudig of enkelvoudig). De afhankelijke variabele in dit onderzoek is de compliance (of mensen wel of niet akkoord gaan met het kleine verzoek).

Deelnemers

De deelnemers aan dit onderzoek zijn geworven door middel van facebook en e-mail. Hierbij is er sprake van een convenience sample. De onderzoeker heeft de link naar de vragenlijst op facebook gezet en een e-mail gestuurd naar alle mensen uit haar contactpersonenlijst met het verzoek om de vragenlijst in te vullen. Deze e-mail is een week later nogmaals verstuurd. Uiteindelijk hebben 138 mensen de vragenlijst ingevuld. Hiervan hebben 23 mensen de vragenlijst niet compleet ingevuld en gaven er 8 aan vrijwilligerswerk te willen doen. De 23 mensen zijn onbruikbaar en verwijderd uit de sample. Het aantal van 8 vrijwilligers is een te kleine groep om betekenisvolle analyses over te doen en zijn daarom eveneens verwijderd. Hierdoor blijven er totaal 107 deelnemers over. Deze deelnemers zijn random toegewezen aan de 4 verschillende condities. In tabel 1 is de verdeling van de deelnemers te vinden.

Tabel 1: *Aantal Deelnemers per Conditie*

	Vriend	Vreemde
Enkelvoudig	30	25
Meervoudig	25	27

In tabel 2 zijn de demografische gegevens van de 107 respondenten samengevat.

Tabel 2: Demografische Gegevens van de Respondenten

	n	Percentage of gemiddelde (SD)
Geslacht		
Mannelijk	51	47.7%
Vrouwelijk	56	52.3%
Leeftijd		
		40.46 (13.44)
15-30	38	35.5%
31-45	27	25.2%
46-69	42	39.3%
Hoogst genoten opleiding		
LBO/VMBO/MAVO	6	5.6%
HAVO/VWO	4	3.7%
MBO	22	20.6%
HBO	38	35.5%
WO	37	34.6%

Meetinstrumenten

Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van de “Algemene Competentie Schaal” (ALCOS-12). Deze schaal is gebruikt voor het meten van verwachtingen van mensen van hun competenties en handelingsvermogen. De ALCOS is gebaseerd op de Self-Efficacy Scale (SES) van Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn, Jacob en Rogers (1982) en is in het Nederlands vertaald door Bosscher en Baardman (1989). De validiteit is in eerder onderzoek al vastgesteld en goed gebleken (Bosscher, 1997). De vragenlijst bestaat in totaal uit 12 items die beantwoord moesten worden met een 5-punts Likert schaal (1. *Mee oneens* - 5. *Mee eens*). Een voorbeeld van een item is: *Wanneer ik heb besloten iets te doen, dan doe ik het ook*. De schaal heeft een range van 12-60 en hoe hoger de score, hoe hoger het algemene competentieniveau. De schaal meet op ordinaal niveau. De interne consistentie van de schaal is goed met een Cronbach’s Alpha van .73 bij 12 items. De gehele ALCOS is te vinden in bijlage 2.

Om de ‘Trait guilt’ te meten, is gebruik gemaakt van de ‘Guilt proneness Scale’ (2 subschalen van de GASP (guilt and shame proneness scale) en de trait guilt subschaal van de Guilt Inventory.

Deze 2 schalen zijn beide Engelstalig en zijn voor dit onderzoek vertaald naar het Nederlands. De vertaling van deze items is gedaan door 3 onderzoekers. Deze vertalingen

zijn daarna met elkaar vergeleken om tot een zo goed mogelijke vertaling te komen, vervolgens zijn de items weer terugvertaald naar het Engels door iemand met Engels als moedertaal. Deze zijn vergeleken met de originele items en vervolgens is de Nederlandse vertaling weer aangepast (zie tabel 3 voor procedure).

Tabel 3: Procedure vertaling

Procedure vertaling Engelse vragenlijsten

1. Vertaling Engelse items naar het Nederlands door 3 personen
2. Vergelijken van de vertalingen om tot de beste vertaling te komen
3. Terugvertaling van de Nederlandse items naar het Engels door iemand die Engels als moedertaal heeft (native speaker)
4. Vergelijken van terugvertaling met de originele items
5. Aanpassing van de Nederlandse vertaling om tot een optimaal resultaat te komen

Uiteindelijk is er niet voor gekozen om een pilot te doen met de vertaalde vragenlijsten, omdat de vertaling naar het Nederlands goed te noemen is en de betekenis hetzelfde is als die van de items in het Engels. De vragenlijsten zijn in het Engels al zeer goed gevalideerd en de betrouwbaarheid is goed te noemen (Cohen, Wolf, Panter & Insko, 2011; Kugler & Jones, 1992). Het doen van een pilot heeft daarom geen toegevoegde waarde voor het onderzoek.

De ‘Guilt proneness scale’ bestaat uit 2 subschalen, namelijk de Guilt-Repair en Guilt- Negative Behaviour-Evaluation. Deze 2 subschalen bestaan beide uit 4 items waarbij antwoord wordt gegeven met een 7-punts Likert schaal (1. *Zeer onwaarschijnlijk* - 7. *Zeer waarschijnlijk*). Een voorbeeld van een item is: “*U onthult het geheim van een vriend, terwijl uw vriend hier niet achter komt. Hoe waarschijnlijk is het dat uw falen om dit geheim te bewaren zal leiden tot meer inspanning van uw kant om geheimen te bewaren in de toekomst?*”. De schaal meet op ordinaal niveau. Per subschaal wordt er een gemiddelde van de 4 items berekend. De minimale score is dus 1 en de maximale 7. De interne consistentie van deze schaal is goed te noemen met een Cronbach’s Alpha van .71. De gehele vragenlijst is te vinden in bijlage 3.

De trait guilt subschaal van de guilt inventory bestaat uit 20 items, waarbij antwoord moet worden gegeven op een 5-punts Likert schaal (1. *Mee oneens* - 5. *Mee eens*). Een voorbeeld van een item is: *Als ik bepaalde dingen opnieuw zou kunnen doen, zou een grote last van mijn schouders vallen*. De schaal meet op ordinaal niveau. Een aantal items moeten worden omgeschaald, zodat een hogere score grotere ‘Trait Guilt’ reflecteert. De interne

consistentie van deze schaal is zeer goed te noemen met een Cronbach's Alpha van .89. De gehele vragenlijst is te vinden in bijlage 4.

Omdat uit de betrouwbaarheidsanalyses naar voren komt dat de trait guilt subschaal van de guilt inventory een betere interne consistentie heeft dan de guilt proneness schaal, is besloten om in het verdere onderzoek alleen gebruik te maken van de trait guilt subschaal van de guilt inventory om de trait guilt te meten.

Procedure

Aan alle deelnemers in de vragenlijst werd eerst naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau gevraagd, daarna volgden de vragenlijsten om self efficacy en trait guilt te meten en vervolgens een beschrijving over wat de dierenbescherming allemaal doet. Vanaf hier werden de deelnemers willekeurig ingedeeld in 1 van de 4 condities. De helft van de mensen kwam in de meervoudige conditie. Zij ontvingen de vraag: *Als een goede vriend vraagt om een half jaar lang 10 uur per week te besteden aan dit vrijwilligerswerk, bent u daar dan toe bereid?* (Grote verzoek in de meervoudige conditie/vriend), of de vraag: *Als een vreemde u vraagt om een half jaar lang 10 uur per week te besteden aan dit vrijwilligerswerk, bent u daar dan toe bereid?* (Grote verzoek in de meervoudige conditie/vreemde), vervolgens (Als op deze vraag nee beantwoord werd) kregen deze mensen de vraag of ze dan wel bereid waren om een vragenlijst (10-15 min) voor deze persoon in te vullen. De andere helft van de mensen kwam in de enkelvoudige conditie. Zij ontvingen alleen één van de twee volgende vragen: *Als een vreemde u vraagt om een vragenlijst (10-15 min) voor de dierenbescherming in te vullen, bent u daar dan toe bereid?/ Als een vriend u vraagt om een vragenlijst (10-15 min) voor de dierenbescherming in te vullen, bent u daar dan toe bereid?*. Als op de vraag om een vragenlijst in te vullen ja werd beantwoord, volgden een aantal vragen over de dierenbescherming, waardoor er niet alleen sprake is van een intentie tot gedrag, maar ook daadwerkelijk gedrag. Uiteindelijk konden mensen nog opmerkingen plaatsen. Meer informatie over de manipulaties zijn te vinden in bijlage 1.

Resultaten

Om te onderzoeken of er variabelen met elkaar correleren is er eerst een correlatieanalyse uitgevoerd met de demografische variabelen en de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. Er is een significante negatieve correlatie gevonden tussen trait guilt

en self efficacy. Dit betekent dat een hoge trait guilt samenhangt met een lage self efficacy en andersom. Verder is een significante positieve relatie gevonden tussen verzoektype en compliance. Dit houdt in dat wanneer het verzoektype meervoudig is, er sprake is van meer compliance. De resultaten van deze correlatieanalyse zijn te vinden in tabel 4.

Tabel 4: Gemiddelden (M) en Standaardafwijkingen (SD) en correlaties tussen de variabelen.(N=107)

Variabelen	M	SD	Gesl	Leeft	Opl	Rel.	VT.	Com pl.	TG	SE
Geslacht	1.52	.50	-	-.3**	.18	-.12	.10	.11	.15	-.29**
Leeftijd	40.46	13.44		-	-.39**	.04	-.05	-.07	.02	.15
Opleiding	4.90	1.10			-	-.08	.07	.10	-.00	.04
Relatie						-	.07	-.06	-.08	-.00
Verzoektype							-	.20*	.06	-.13
Compliance	.74	.44						-	-.05	-.10
Trait Guilt	40.30	13.25							-	-.36**
Self Efficacy	49.33	6.09								-

** Significant ($p < 0.01$) * Significant ($p < 0.05$) N=107

In de meervoudige conditie ging bijna 86% van de deelnemers akkoord met het tweede verzoek en in de enkelvoudige conditie ging maar 65% van de deelnemers akkoord met het tweede verzoek. Dit suggereert dat een meervoudig verzoek inderdaad leidt tot meer compliance dan een enkelvoudig verzoek. Dit blijkt echter niet uit de regressieanalyses. In tabel 5 zijn de compliance percentages te vinden per experimentele groep.

Tabel 5: Percentages Compliance per Experimentele Conditie en het aantal ja's

	Enkelvoudig (n=55)		Meervoudig (n=52)	
	Vriend (n=30)	Vreemde (n=25)	Vriend (n=25)	Vreemde (n=27)
% compliance (Aantal keren ja)	73.30% (22)	56.00% (14)	80.00% (20)	85.20% (23)
Totaal	65.50% (36)		85.70% (43)	

Om de twee theoretische modellen te toetsen, zijn 2 binaire logistische regressie analyses uitgevoerd met allebei als afhankelijke variabele compliance. In de eerste analyse om model A te toetsen, zijn de variabelen verzoektype, relatie en self efficacy meegenomen, alsmede de interacties ‘verzoektype x self efficacy’ en ‘verzoektype x relatie’. Er werd hier geen hoofdeffect gevonden van verzoektype ($p = .69$). Hiermee is hypothese H1 verworpen. Verder werd er ook geen interactie effect gevonden tussen relatie en verzoektype ($p = .20$). Hiermee is ook hypothese H2 verworpen. Het interactie effect tussen self efficacy en verzoektype is ook niet significant ($p = .52$). Hiermee wordt ook hypothese H3 verworpen. De resultaten van deze regressieanalyse zijn te vinden in tabel 6.

Tabel 6: Resultaat van de Binaire Logistische Regressieanalyse om het Theoretische Model A te toetsen met Compliance als Afhankelijke Variabele

	B-Coëfficiënt	S.E.	p
Constant	.67	6.70	.92
Verzoektype	1.75	4.35	.69
Relatie	-1.99	1.38	.15
Self Efficacy	.04	.13	.75
Verzoektype X Self efficacy	-.05	.08	.52
Verzoektype X Relatie	1.21	.95	.20
<hr/>			
Nagelkerke Pseudo R ²	.10		

In de tweede regressieanalyse om model B te toetsen, zijn de variabelen verzoektype, relatie en trait guilt als variabelen getoetst, alsmede de interacties ‘verzoektype x trait guilt’ en ‘verzoektype x relatie’. Ook hier werd geen hoofdeffect gevonden van verzoektype ($p = .16$). Hiermee wordt opnieuw hypothese H1 verworpen. Het interactie effect tussen relatie en verzoektype is ook in dit model niet significant ($p = .18$), waardoor opnieuw hypothese H2 verworpen wordt. Hypothese H4 wordt ook verworpen, want het interactie effect tussen trait guilt en verzoektype is ook niet significant ($p = .16$). De resultaten van deze regressieanalyse zijn te vinden in tabel 7.

Tabel 7: Resultaat van de Logistische Regressieanalyse om het Theoretische Model B te toetsen met Compliance als Afhankelijke Variabele

	B-Coëfficiënt	S.E.	p
Constant	6.62	3.45	.06
Verzoektype	-3.07	2.19	.16
Relatie	-2.20	1.41	.12
Trait guilt	-.09	.06	.12
Verzoektype X Trait guilt	.052	.04	.16
Verzoektype X Relatie	1.29	.95	.18
<hr/>			
Nagelkerke Pseudo R ²	.12		

De proportie verklaarde variantie in model A is ongeveer 10% en de proportie verklaarde variantie in model B is ongeveer 12%. Geen van beide modellen is dus beduidend beter dan de ander met betrekking tot proportie verklaarde variantie.

Conclusie en Discussie

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat er sprake is van meer compliance bij een meervoudig prosociaal verzoek dan bij een enkelvoudig verzoek. Met regressieanalyses is gezocht naar de houdbaarheid van de verklaringen voor het door in the face verschijnsel, namelijk dat trait guilt, self efficacy en relatie een rol spelen, echter bieden de regressieanalyses geen ondersteuning voor deze verklaringen. Dat er met de regressieanalyses geen significant verband is gevonden tussen verzoektype en compliance, heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat er te weinig proefpersonen zijn gebruikt om alle variabelen goed te kunnen meten en omdat de correlatie bivariaat was, terwijl er bij de regressieanalyses gecorrigeerd is voor andere hoofd- en interactie-effecten.

Gebaseerd op de bestaande literatuur zijn er vier hypotheses en een onderzoeksvraag geformuleerd. Met betrekking tot compliance werd er verwacht dat er meer compliance zou zijn bij het meervoudige verzoek dan bij het enkelvoudige verzoek. In dit onderzoek is inderdaad gebleken dat er meer compliance is bij het meervoudige verzoek, alhoewel deze resultaten niet significant zijn gebleken in de regressieanalyses. De significante correlatie geeft echter wel aan dat er een verband bestaat tussen verzoektype en compliance.

De voorspelling met betrekking tot de relatie (Vriend/vreemde) hield in dat er meer compliance zal zijn als het verzoek wordt gedaan door een vriend dan door een vreemde, omdat mensen liever vrienden helpen dan vreemden. In dit onderzoek werd relatie (vriend/vreemde) echter niet gezien als een moderator van de relatie tussen verzoektype (enkel-/meervoudig) en compliance. Er werd dus geen sterker effect gevonden bij het vragen aan vrienden dan aan vreemden en ook niet andersom. Deze onverwachte resultaten zouden kunnen komen doordat de verzoeken niet daadwerkelijk gedaan zijn door een vriend of vreemde, maar dat deze hypothetisch van aard waren. In de vriend conditie werd bijvoorbeeld gezegd: “Als een goede vriend vraagt om een half jaar lang 10 uur per week te besteden aan dit vrijwilligerswerk, bent u daar dan toe bereid?”

Met betrekking tot de neiging tot schuldgevoelens werd verwacht dat er meer compliance zou zijn bij mensen die hoog scoren op trait guilt dan mensen die daar laag op scoren, omdat uit onderzoek blijkt dat er een relatie bestaat tussen trait guilt en het accepteren van prosociale verzoeken. Dit effect werd echter niet gevonden. Er lijkt geen verband te bestaan tussen trait guilt en de compliance. Deze onverwachte uitkomst zou kunnen komen doordat in eerder onderzoek vooral de intentie om een bepaald verzoek uit te voeren is onderzocht. Wellicht heeft de trait guilt alleen effect op de intentie tot gedrag uitvoeren en niet op het daadwerkelijke gedrag. Onderzoek dat zich heeft gefocust op het verband tussen schuldgevoelens en het geven aan goede doelen is ook vooral gericht op het geven van geld en het doen van vrijwilligerswerk. Op het invullen van een vragenlijst, wat in dit onderzoek het verzoek was, heeft trait guilt wellicht geen effect. In de meeste onderzoeken die zich hebben gericht op het verband tussen schuldgevoelens en DITF is de state guilt gemeten en niet de trait guilt. Wellicht speelt alleen state guilt een rol in het geval van DITF en niet de trait guilt.

De voorspelling met betrekking tot de self efficacy hield in dat er meer compliance zou zijn bij mensen die hoog scoren op self efficacy dan mensen die daar laag op, echter bleef dit effect ook uit bij de analyses. Dit zou kunnen komen doordat in dit onderzoek de algemene self efficacy van mensen is gemeten en niet de self efficacy specifiek op het moment. In eerdere onderzoeken waarin naar voren kwam dat self efficacy een effect heeft op prosociale verzoeken werd de self efficacy op dat moment verhoogd door bepaalde zinnen toe te voegen in de verzoeken, zoals ‘met slechts 5 cent per dag red je al een kind’.

De onderzoeksvraag heeft betrekking op de twee verschillende theoretische modellen die zijn getoetst. Model A met self efficacy en relatie als moderators en model B met trait guilt en relatie als moderators. De vraag was of één van beide modellen een hogere proportie

verklaarde variantie heeft dan het andere model. Dit om te onderzoeken of self efficacy wellicht een even grote rol speelt als schuldgevoelens. En dat hiermee een alternatieve verklaring gevonden wordt voor de werking van de DITF techniek. Het model B had een grotere portie verklaarde variantie dan model A, maar dit effect leek niet significant te zijn.

Dit onderzoek laat in ieder geval zien dat ook met een online onderzoek meer compliance behaald kan worden door gebruik te maken van een DITF verzoek. In onderzoek van Gueguen (2003) was ook al een DITF effect gevonden via een online onderzoek, maar hier ging het tweede verzoek echter over het doneren van geld. In dit onderzoek is compliance gevonden op een verzoek dat niet over geld gaat, maar over het invullen van een vragenlijst. Dit bevestigt weer dat de DITF techniek een goede compliance techniek is die zorgt voor meer instemming met een verzoek dan wanneer je alleen het daadwerkelijke verzoek maar doet.

In dit onderzoek wordt een bestaande theorie, die poogt om het DITF-effect te verklaren, enigszins ontkracht, namelijk de theorie over de norm van reciprociteit. Cialdini et. al. (1975) beweerde dat de DITF techniek een bepaalde psychologische verplichting creëert om te doneren. De proefpersoon zal het tweede verzoek van de onderzoeker zien als een concessie, omdat het eerste verzoek geweigerd is. Dit zou leiden tot een psychologische verplichting bij de proefpersoon om dan ook een concessie te maken door met het tweede verzoek akkoord te gaan. In dit onderzoek kan echter geen sprake zijn van deze norm van reciprociteit (Gouldner, 1960), omdat hiervoor een interactie nodig is tussen degenen die de verzoeken doet en de proefpersoon. Omdat dit onderzoek online is afgenomen, is er dus geen sprake van face-to-face contact.

De achterliggende theorie over waarom de DITF techniek zou werken is echter nog steeds niet duidelijk. Dit onderzoek laat in ieder geval geen significant verband zien met trait guilt, self efficacy of de relatie. In dit onderzoek is gepoogd om bewijs te vinden voor de sociale verantwoordelijkheids- of schuldtheorie door iemands trait guilt te meten en door te kijken of er een verschil bestaat tussen het vragen door een vriend en het vragen door een vreemde. Dit onderzoek heeft echter deze theorie niet kunnen bevestigen, wat zou kunnen komen door gebreken aan dit onderzoek zoals hierboven en hieronder worden beschreven.

Het doel van dit onderzoek was om de DITF compliance techniek verder te onderzoeken. Vooral om te proberen tot een eenduidigere verklaring te komen over hoe deze techniek nou precies werkt. Dit omdat in de bestaande literatuur heel veel tegenstrijdige resultaten zijn gevonden (Cialdini et. al. 1975; Miller et. al. 1976).

Een sterk punt van dit onderzoek is onder andere dat de DITF techniek is onderzocht via een online vragenlijst. Dit betekent dat ook online het DITF effect optreedt en dat er dus niet per se face to face contact hoeft te zijn om deze compliance techniek te laten werken. Online verzoeken zijn natuurlijk veel minder tijdrovend dan face to face verzoeken. Een ander positief punt is dat er ook daadwerkelijke gedragscompliance wordt gemeten en niet alleen de intentie tot bepaald gedrag (verbale compliance) door de mensen ook echt de vragenlijst in te laten vullen waarvan ze zeggen dat ze het zullen doen.

Dit onderzoek onderscheidt zich ook van andere onderzoeken die het DITF effect hebben onderzocht doordat het daadwerkelijke verzoek geen verzoek is om geld of om vrijwilligerswerk, maar alleen een verzoek om een vragenlijst in te vullen. Dus zelfs bij zoiets kleins als het invullen van een korte vragenlijst, kan er meer compliance behaald worden door eerst een substantieel groter verzoek te doen.

Wat verder nog positief is, is dat de vragenlijsten die vertaald zijn naar het Nederlands een heel hoge Alpha hebben en dus zeker goed meten wat ze moeten meten. Deze vragenlijsten zouden daardoor in volgend onderzoek ook heel goed gebruikt kunnen worden. Ook de vragenlijst die de self efficacy meet scoort goed op de Cronbach's Alpha en is dus ook betrouwbaar te noemen.

Een gebrekkig punt van dit onderzoek is dat er gebruik is gemaakt van een convenience sample. Dus dat er alleen gebruik is gemaakt van bekenden van de onderzoeker. Deze mensen zijn misschien eerder bereid om akkoord te gaan met het tweede verzoek, omdat ze de onderzoeker kennen en denken dat ze daarmee de onderzoeker helpen. Verder is het natuurlijk zo dat alleen maar mensen de vragenlijst hebben ingevuld, die daartoe bereid zijn. Als je face to face verzoeken doet door gewoon willekeurig bij mensen langs te gaan, heb je een veel grotere en verscheidenere onderzoeksgroep.

Verder is er gebruik gemaakt van weinig respondenten om goede resultaten te kunnen behalen. In vervolgonderzoek zou een soortgelijk onderzoek als dit herhaald kunnen worden, maar dan met veel meer respondenten.

Dit onderzoek roept nog heel veel vragen op met betrekking tot de achterliggende theorie van het DITF fenomeen. In veel onderzoeken is al naar voren gekomen dat er waarschijnlijk niet één theorie bestaat die het DITF effect zou kunnen verklaren. Ook dit onderzoek bevestigt dit. Het zou kunnen zijn dat de verklaring voor de DITF techniek afhankelijk is van de manier waarop de verzoeken worden gedaan. Online verzoeken zouden een andere impact kunnen hebben dan face to face verzoeken. Bij een online verzoek ben je wellicht toch minder geneigd om je schuldig te voelen als je de verzoeken weigert, omdat je

niemand voor je hebt staan die je moet teleurstellen. In dit onderzoek kon de vragenlijst anoniem ingevuld worden, waardoor mensen zich wellicht nog minder snel schuldig voelen, omdat niemand erachter komt dat men de verzoeken hebt geweigerd. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het onderzoeken van het verschil tussen face to face en niet face to face verzoeken. Verder zou onderzoek gedaan kunnen worden naar verschillende soorten verzoeken, zoals een gelddonatie, vrijwilligerswerk doen of iets kleineres zoals in dit onderzoek een vragenlijst invullen.

Referenties

- Basil, D.Z., Ridgway, N.M. & Basil, M.D. (2008). Guilt and giving: A process model of empathy and efficacy. *Psychology and marketing*, 25(1), 1-23. DOI: 10.1002/mar.20200
- Bosscher, R.J., Baardman, I. (1989). Het meten van gepercipieerde competentie bij psychiatrische patiënten. *Bewegen & Hulpverlening* 6, 312-322.
- Bosscher, R.J. (1997). Algemene competentieverwachtingen bij ouderen: Een onderzoek naar de psychometrische kenmerken van de algemene competentieschaal (ALCOS). *Nederlands tijdschrift voor de psychologie*, 52, 239-248.
- Cann, A., Sherman, S. J., & Elkes, R. (1975). Effects of first request size and timing of a second request on compliance: The foot in the door and the door in the face. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 774-782.
- Chan, A.C.-Y. & Au, T.K.-F. (2011). Getting children to do more academic work: Foot-in-the-Door versus Door-in-the-Face. *Teaching and Teacher Education*, 27(6), 982-985. DOI: 10.1016/j.tate.2011.04.007
- Cialdini, R. B., & Trost, M. R. (1998). Social influence: Social norms, conformity, and compliance. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (Vol. 2, 4th ed., pp. 151-192). Boston: McGraw-Hill
- Cialdini, R., Vincent, J., Lewis, S., Catalan, J., Wheeler, D. & Darby, B.L. (1975). Reciprocal concessions procedure for inducing compliance: the door-in-the-face technique. *Journal of personality and Social Psychology* 31, 206-215.
- Clark, M. S., & Mills, J. (1979). Interpersonal attraction in exchange and communal relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 2-24.

- Cohen, T. R., Wolf, S. T., Panter, A. T., & Insko, C. A. (2011). Introducing the GASP scale: A new measure of guilt and shame proneness. *Journal of Personality and Social Psychology, 100*(5), 947-966. DOI: 10.1037/a0022641
- Feeley, T.H., Anker, A.E. & Aloe, A.M. (2012). The door-in-the-face persuasive message strategy: A meta-analysis of the First 35 years. *Communication monographs, 79*(3), 316-343. DOI: 10.1080/03637751.2012.697631
- Fern, E. F., Monroe, K. B., & Avila, R. A. (1986). Effectiveness of multiple request strategies: A synthesis of research results. *Journal of Marketing Research, 23*, 144-152.
- Goldman, M., McVeigh, J.F. & Richter-kessing, Y.L. (1984). Door-in-the-face procedure: Reciprocal concession, perceptual contrast or worthy person. *The Journal of Social Psychology, 123*, 245-251.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review, 25*, 161-178.
- Gueguen, N. (2003). Fund-raising on the web: The effect of an electronic Door-in-the-face technique on compliance to a request. *Cyberpsychology & Behavior, 6*(2), 189-193. DOI: 10.1089/109493103321640383
- Gueguen, N., Jacob, C. & Meineri, S. (2011). Effects of the Door-in-the-Face technique on restaurant customers' behavior. *International Journal of Hospitality Management, 30*(3), 759-761. DOI: 10.1016/j.ijhm.2010.12.010
- Krebs, D. L. (1970). Altruism - An examination of the concept and a review of the literature. *Psychological Bulletin, 73*, 258-302.
- Kugler, K. & Jones, W.H. (1992). On conceptualizing and assessing guilt. *Journal of Personality and Social Psychology, 62*, 318-327.

- Leary, M., & Kowalski, R. (1990). Impression management: A literature review and two component model. *Psychological Bulletin*, *107*, 34–47.
- Millar, M. G. (2002a). Effects of a guilt induction and guilt reduction on Door in the Face. *Communication Research*, *29*(6), 666-680. DOI: 10.1177/009365002237831
- Millar, M.G. (2002b). The effectiveness of the door-in-the-face compliance strategy on friends and strangers. *The journal of social psychology*, *142*(3), 295-304.
- Miller, R.L., Seligman, C., Clark, N.T. & Bush, M. (1976). Perceptual contrast versus reciprocal concession as mediators of induced compliance. *Canadian Journal of Behavioural Science*, *8*(4), 401-409.
- O’Keefe, D. J. (1999). Three reasons for doubting the adequacy of the reciprocal-concessions explanation of Door-in-the-Face effects. *Communication Studies*, *50*(3), 211-220. DOI:10.1080/10510979909388488
- O’Keefe, D.J. & Figg, M. (1997). A guilt-based explanation of the door-in-the-face influence strategy. *Human Communication Research*, *24* (1), 64-81.
- Pascual, A. & Gueguen, N. (2006). Door-in-the-face technique and monetary solicitation: An evaluation in a field setting. *Perceptual and Motor Skills*, *103*(3), 974-978. DOI: 10.2466/PMS.103.3.974-978
- Pendleton, M., & Batson, D. (1979). Self-presentation and the door-in-the-face technique for inducing compliance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *5*, 77–81.
- Quiles, Z. N., & Bybee, J. (1997). Chronic and predispositional guilt: Relations to mental health, prosocial behavior, and religiosity. *Journal of Personality Assessment*, *69*, 104–126. DOI: 10.1207/s15327752jpa6901_6
- Shanab, M. & Isonio, S. (1980). The effects of delay upon compliance with socially undesirable requests in the Door-in-the-Face paradigm. *Bulletin of the Psychonomic Society* *15*, 76–78

Sherer, M., Maddux, J.E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacob, B., Rogers, R.W. (1982). The Self-efficacy Scale: construction and validation. *Psychological Reports*, 51, pp 663-671. DOI: 10.2466/pr0.1982.51.2.663

Turner, M.M., Tamborini, R., Limon, M.S. & Zuckerman-Hyman, C. (2007). The moderators and mediators of door-in-the-face requests: Is it a negotiation or a helping experience? *Communication Monographs*, 74(3), 333-356. DOI: 10.1080/03637750701543469

Tusing, K. J., & Dillard, J. P. (2000). The psychological reality of the door-in-the-face: It's helping, not bargaining. *Journal of Language and Social Psychology*, 19, 5-25.

Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: The Extended Parallel Process Model. *Communications Monograph*, 59, 329–349. DOI: 10.1080/03637759209376276

Bijlage 1: Manipulatie tekst + vragen

Beschrijvende tekst

De Dierenbescherming is met een achterban van bijna 200.000 mensen (leden, donateurs en vrijwilligers) de grootste organisatie in Nederland die opkomt voor de belangen van alle dieren: gezelschapsdieren, landbouwdieren, dieren in het wild en proefdieren. U kunt in meer dan 200 gemeenten in Nederland iets voor de Dierenbescherming betekenen. U leert verschillende mensen kennen, er is altijd wat te doen. Voor iedereen is er passend werk.

Als vrijwilliger kun je helpen door bijvoorbeeld te helpen in een asiel, chauffeur/bijrijder op de dierenambulance te worden, vrijwillig inspecteur te worden, voorlichter te worden of door te collecteren.

Hiermee kunt u zorgen dat dieren een beter leven krijgen.

Vraag 1:

1. Als een goede vriend vraagt om een half jaar lang 10 uur per week te besteden aan dit vrijwilligerswerk, bent u daar dan toe bereid? *(25% van de respondenten)*
2. Als een vreemde u vraagt om een half jaar lang 10 uur per week te besteden aan dit vrijwilligerswerk, bent u daar dan toe bereid? *(25% van de respondenten)*
3. Als een vreemde u vraagt om een vragenlijst (10-15 min) voor de dierenbescherming in te vullen, bent u daar dan toe bereid? *(25% van de respondenten)*
4. Als een vriend u vraagt om een vragenlijst (10-15 min) voor de dierenbescherming in te vullen, bent u daar dan toe bereid? *(25% van de respondenten)*

Bij 1 en 2 komt de vervolgvraag:

Vraag 2:

Bent u dan wel bereid om een vragenlijst (10-15 min) in te vullen voor de dierenbescherming als hij/zij dat vraagt?

Bijlage 2: Algemene competentieschaal (ALCOS-12)

1. Wanneer ik plannen maak, ben ik er ook van overtuigd dat ik ze met succes zal uitvoeren.
2. Wanneer iets mij de eerste keer mislukt, bijt ik mij er in vast totdat het beter gaat.
3. Wanneer ik iets beslist wil, gaat het meestal fout.
4. Wanneer ik de indruk heb dat iets ingewikkeld is, begin ik er niet aan.
5. Ook bij onplezierige taken houd ik vol totdat ik klaar ben.
6. Ik heb er moeite mee problemen in mijn leven goed op te lossen.
7. Wanneer ik heb besloten iets te doen, dan doe ik het ook.
8. Wanneer ik aan iets nieuws begin, moet ik snel het idee hebben dat ik op de goede weg ben, want anders houd ik er mee op.
9. Onverwachte problemen brengen mij snel uit mijn evenwicht.
10. Wanneer ik een fout maak, ga ik juist extra mijn best doen.
11. Ik begin niet aan het leren van nieuwe dingen wanneer zij mij te moeilijk lijken.
12. Ik twijfel aan mezelf

Antwoordkeuzes

1. Mee oneens, 2. Enigszins mee oneens, 3. Noch mee eens, noch mee oneens, 4. Enigszins mee eens, 5. Mee eens.

Bijlage 3: Guilt and shame proneness scale (GASP)

De subschalen guilt negative behaviour evaluation (NBE) en Guilt-Repair uit de GASP vertaald naar het Nederlands:

1. Nadat u zich realiseert dat u te veel wisselgeld hebt teruggekregen in een winkel, besluit u om het te houden, omdat de verkoper het niet opmerkt. Hoe waarschijnlijk is het dat u zich ongemakkelijk voelt door het houden van het geld?
2. U wordt individueel geïnformeerd over het feit dat u de enige bent uit uw groep die niet toegelaten wordt tot het “Honours program”, omdat u te veel dagen op school hebt gemist. Hoe waarschijnlijk is het dat dit ertoe leidt dat u zich meer verantwoordelijk voelt om naar school te gaan?
3. U onthult het geheim van een vriend, terwijl uw vriend hier niet achter komt. Hoe waarschijnlijk is het dat uw mislukking om een geheim te bewaren zal leiden tot meer inspanning van uw kant om geheimen te bewaren in de toekomst?
4. U pleegt stiekem een (ernstige) misdaad. Hoe waarschijnlijk is het dat u wroeging voelt over het breken van de wet?
5. U heeft tijdens een discussie een bepaalde visie op een sterke manier verdedigd, en hoewel niemand zich er bewust van was, heeft u zich gerealiseerd dat u fout zat. Hoe waarschijnlijk is het dat dit u aanzet tot het beter nadenken voordat u spreekt?
6. Tijdens de housewarming party van een collega knoeit u rode wijn op hun nieuwe crèmekleurige tapijt. U verbergt de vlek met een stoel, zodat niemand de vlek opmerkt. Hoe waarschijnlijk is het dat u het gevoel hebt dat de manier waarop je gehandeld hebt zielig is?
7. Terwijl u een verhitte discussie voert met vrienden, realiseert u zich plotseling dat u aan het schreeuwen bent, hoewel niemand het lijkt door te hebben. Hoe waarschijnlijk is het dat u probeert attenter te zijn naar uw vrienden toe?
8. U liegt tegen mensen, maar ze ontdekken dit nooit. Hoe waarschijnlijk is het dat u zich verschrikkelijk voelt over de leugens die u verteld heeft?

Antwoord categorieën:

1. Zeer onwaarschijnlijk, 2. Onwaarschijnlijk, 3. Beetje onwaarschijnlijk, 4. Neutraal, 5. Beetje waarschijnlijk, 6. Waarschijnlijk, 7. Zeer waarschijnlijk

Bijlage 4: Guilt inventory

De subschaal trait guilt uit de guilt inventory vertaald naar het Nederlands:

1. Ik heb veel fouten gemaakt in mijn leven
2. Als ik bepaalde dingen opnieuw zou kunnen doen, zou een grote last van mijn schouders vallen
3. Ik heb nog nooit grote wroeging of schuld gevoeld*
4. Er is iets in mijn verleden waar ik veel spijt van heb
5. Het is vaak zo dat ik mezelf haat voor iets dat ik heb gedaan
6. Mijn ouders waren erg streng voor me
7. Ik voel me vaak “Niet oké” met mezelf door iets wat ik heb gedaan.
8. Als ik mijn leven overnieuw zou kunnen doen, zijn er veel dingen die ik anders zou doen
9. Schuldgevoel en wroeging zijn al een deel van mijn leven voor zo lang ik me kan herinneren.
10. Soms, als ik denk aan bepaalde dingen die ik heb gedaan, word ik bijna misselijk
11. Ik geloof niet dat ik veel fouten heb gemaakt in mijn leven*
12. Ik heb vaak een sterk gevoel van spijt
13. Ik maak me veel zorgen over dingen die ik heb gedaan in mijn verleden
14. Er zijn weinig dingen in mijn leven waar ik spijt van heb*
15. Ik heb soms moeite met eten door dingen die ik heb gedaan in het verleden
16. Soms kan ik niet stoppen met aan dingen te denken die ik heb gedaan die volgens mij verkeerd zijn.
17. Ik heb nooit moeite met slapen*
18. Schuldgevoel is niet een bijzonder probleem voor mij*
19. Er is niets in mijn verleden waar ik grote spijt van heb*
20. Als ik mijn leven opnieuw zou moeten beginnen, zou ik heel weinig of niets veranderen

Antwoord categorieën:

1. Helemaal mee oneens, 2. Mee oneens, 3. Neutraal, 4. Mee eens, 5. Helemaal mee eens