

De gevolgen van het ontvangen van communicatiefouten in politie-burger interacties

Auteur : Angelique Haghuis (s0090905)
Datum : 20-01-2014
Plaats : Enschede
1^{ste} begeleider : M.S.D. Oostinga, MSc
2^{de} begeleider : Prof. Dr. E. Giebels

Bachelorthese Conflict, Risico en Veiligheid
Opleiding Psychologie
Universiteit Twente

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	5
2.1. Politiewerk en communicatie	6
2.2. Herstelstrategieën	7
3. Methoden	9
3.1. Design en respondenten	9
3.2. Procedure	9
3.3. Variabelen	10
3.4. Statistische analyse	12
4. Resultaten	12
4.1. Respondenten	12
4.2. Beschrijvende resultaten	12
4.3. Onafhankelijke t-toetsen	14
5. Conclusie	16
5.1. Discussie	16
5.2. Limitaties	17
Literatuurlijst	18
Appendix	20

1. Samenvatting

In dit onderzoek is gekeken naar het ontvangen van communicatiefouten in politie-burger interacties. Communicatiefouten worden dagelijks gemaakt. In dit onderzoek is vooral gekeken naar communicatiefouten die gemaakt werden in een verhoorsituatie. De vraag was of het maken van een communicatiefout effect zou hebben op het vertrouwen dat de ontvanger (burger) in de zender (politie) heeft. Verder werd er gekeken welke herstelstrategie het beste toegepast kon worden (excuses aanbieden, ontkennen en zwijgen) na het maken van een communicatiefout.

Met behulp van een online vragenlijst met 88 respondenten van de Universiteit Twente kon gemeten worden of het wel of niet maken van een communicatiefout effect had op het vertrouwen in de zender en welke herstelstrategie het beste werkt na het maken van een communicatiefout. Om de inleving te bevorderen is een ondervragingssituatie geënceneerd. Uit de analyse kwam naar voren dat het maken van een communicatiefout een verminderend effect heeft op het vertrouwen in de zender. Dit komt overeen met de eerste hypothese. We vonden geen effect voor het type herstelstrategie wanneer een communicatiefout wordt gemaakt.

Deze uitkomst was opvallend, in die zin dat de maatschappij ons voorschrijft dat excuses aanbieden na het maken van een fout het “juiste” is om te doen. Voor een politieverhoor impliceert dat het geen verschil maakt of men nu wel of geen excuses aanbiedt, de coöperatie blijft hetzelfde.

This study took a look at receiving communication errors in police-civilian interactions. Communication errors are made on a daily base. This research focuses mainly on communication errors that were made in an interview situation. The question was whether

making a communication error, would effect the amount of trust the receiver (civilian) has in the transmitter (police). It also looked at, when a communication error was made, which recovery strategy would be best to implement.

Using an online survey with 88 respondents from the University of Twente we would measure when a communication error was made, if it would have a effect upon trust in the transmitter and which recovery strategy would work best after making an communication error. To help student visualize the situation an interrogation situation is staged. The statistical analysis showed that making a communication error has a reducing effect upon trust in the transmitter. This corresponds to the first hypothesis. We found no effect for the recovery strategy when a communication error was made.

This outcome was striking in a way that we are usually taught that offering an excuse after making a mistake is the "right" thing to do. For a police interview this implies that it makes no difference whether one is apologizing or not, the cooperation remains the same.

2. Inleiding

In alle situaties waar mensen communiceren komen communicatiefouten voor. Zo zijn er communicatiefouten als iemand aanspreken met een verkeerde titel of iemands naam vergeten. In veel dagelijkse interacties kunnen deze communicatiefouten vaak eenvoudig worden recht gezet. De zender zal meestal zijn of haar excuses aanbieden en de fout is hopelijk vergeven. In politie-burger interacties ligt dat mogelijk gevoeliger, zeker wanneer er sprake is van highstake situaties, zoals een politieverhoor. In deze situatie waar men veel risico loopt of waar veel vanaf hangt (Bastiaansen, 2014), is onderling vertrouwen niet vanzelfsprekend en kwetsbaar.

In de kern komt vertrouwen in de politie neer op de overtuiging dat de politie er is als men haar nodig heeft, dat de politie vanuit de juiste motieven opereert, dat zij competent is en zich in haar optreden laat leiden door het algemene belang. Vertrouwen kan betrekking hebben op de politie als instituut of op het optreden van de politie en persoonlijke ervaringen met de politie. Het vertrouwen in het optreden van de politie of de persoonlijke ervaringen met de politie zijn kwetsbaarder dan het vertrouwen in de politie als instituut (van der Veer, van Sluis, van der Walle & Ringeling, 2013). Wanneer er in een dergelijke situatie fouten worden gemaakt is het mogelijk dat het vertrouwen in de politie verdwijnt of vermindert. Het kan zijn dat er getwijfeld wordt aan de capaciteiten van de politie. Dit zou mogelijk het uiteindelijke doel van de zender (politie) kunnen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken.

Het doel in een politieverhoor, zowel bij getuigen als bij verdachten, is complete en betrouwbare informatie inwinnen (Bull & Milne, 2004). Dit zou waarschijnlijk voorspoediger verlopen wanneer men vertrouwen heeft in de kunde van de politie. Vertrouwen ontstaat als de politie doet wat er van haar wordt verwacht. Zo ontstaat legitimiteit. Burgers accepteren dan de autoriteit van de politie en zijn eerder geneigd tot medewerking (van der Veer et al; 2013). De politie zou mede op haar interviewtechnieken kunnen letten zoals actief luister

gedrag vertonen en het gebruik van rationele argumenten om coöperatie te verkrijgen van de ondervraagde (Beune, Giebels, Adair, Fennis & van der Zee, 2011).

Dit onderzoek heeft als doel meer inzicht te krijgen in de gevolgen van communicatiefouten op de ontvanger (burger) in politie-burger interacties. Aangezien er nog weinig onderzoek is gedaan naar dit thema en er geen wereldwijd geaccepteerde definitie van een communicatiefout bestaat, definiëren wij het proces als volgt:

De zender uit een boodschap;

De ontvanger beoordeelt de boodschap als foutief;

De ontvanger geeft (in) direct de fout aan; en

De zender wordt zich bewust van de fout en reageert daar, al dan niet, op.

Het is van belang dit nader te bekijken opdat de politie realiseert wat voor een impact de verschillende communicatiefouten hebben op de ontvanger en hier mogelijkwijs haar reactie op kan aanpassen. Daarom kijken we niet alleen naar de gevolgen van het ontvangen van communicatiefouten in politie-burger interactie, maar ook naar herstelstrategieën die de mogelijke negatieve gevolgen van het ontvangen van fouten verkleinen of laten verdwijnen. Op basis van de literatuur gaan we uit van de volgende drie soorten herstelstrategieën: excuses aanbieden, ontkennen en zwijgen (Ferrin, Kim, Cooper, & Dirks, 2006). Deze worden verderop nader besproken.

2.1 Politiewerk en communicatie

De hoofdtaak van de Nederlandse politie is hulpverlening en openbare-orde handhaving. Deze taak probeert de politie zo goed mogelijk te vervullen. De beroepsideologie van de politie gaat uit van samenspel met een zelfstandige burger en aanpak van problemen met andere organisaties (Boorsma, 2009). Hier is vertrouwen in de politie voor nodig. Vertrouwen is de

bereidheid om je kwetsbaar op te stellen (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Juist in situaties waar de burger al behoorlijk kwetsbaar is, is vertrouwen van belang. Bepaalde communicatiefouten zouden mogelijk dit vertrouwen kunnen beschadigen of doen wegnemen. Uit onderzoek van Vignovic en Thompson (2010) blijkt dat grammatica en spellingfouten het beeld van de zender negatief beïnvloeden bij de ontvanger. Men schat de intelligentie, het bewustzijnsniveau en de cognitieve betrouwbaarheid lager in. Het ging hier om e-mailverkeer waarbij men geen expliciete situationele informatie had over de zender. Er kan ook breder gekeken worden naar de gevolgen van het maken van fouten. Managers (leiders) bijvoorbeeld die fouten maken, worden gezien als minder taak- en relatie competent, minder aantrekkelijk om voor te werken en minder effectief dan leiders die geen fouten maken (Thoroughgood, Sawyer, & Hunter, 2013). In dit onderzoek is er gekeken naar hoe studenten (proefpersonen) reageren op communicatiefouten in een ondervragingssituatie. Er werd geprobeerd een situatie te ensceneren waarin studenten ondervraagd werden door een examencommissielid omdat zij verdacht werden van tentamenfraude. Zal dit effect hebben op het vertrouwen of niet? Onze eerste hypothese luidt daarom als volgt:

Hypothese 1 : Het maken van een communicatiefout tijdens een ondervragingssituatie leidt tot minder vertrouwen in de foutenmaker dan wanneer deze geen communicatiefout maakt.

2.2 Herstelstrategieën

Om de negatieve gevolgen van communicatiefouten bij de zender te verkleinen of te doen laten verdwijnen wordt er gekeken naar herstelstrategieën. Een herstelstrategie is een manier om een eerder gemaakte fout te herstellen of de schade ervan te beperken. Gaat de burger nog meewerken na het maken van een communicatiefout van de politie? Vindt zij de politie nog bekwaam of is zij het vertrouwen kwijt? Het kwijtraken van vertrouwen na het maken van een

fout is een gevolg dat lastig is om weer te herstellen. Het is moeilijk aan te geven hoe een zender na het kwijtraken van vertrouwen zal reageren (Ferrin et al., 2007). Dit kan leiden tot vijandigheid en een verminderd rapport. Onder rapport kan men onder andere verstaan: een harmonieuze, empathische of sympathieke verbinding of relatie met een andere persoon (Newberry & Stubbs, 1990, p. 14).

In dit onderzoek gaan we uit van de volgende 3 herstelstrategieën:

De fout toegeven en excuses aanbieden

De fout ontkennen

Over de fout zwijgen

De fout toegeven en excuses aanbieden lijkt een hele logische handeling. Hier geeft de zender aan spijt te hebben van de fout. Hierdoor zou mogelijkwerwijs het vertrouwen kunnen herstellen, omdat het maken van excuses aangeeft dat iemand verantwoordelijkheid neemt voor de gemaakte fouten (Ferrin et al., 2006). Dit zou als een empathische actie gezien kunnen worden, de zender voelt zich schuldig en verplaatst zich in de gevoelens van de ontvanger. Dit zou het vertrouwen ten goede kunnen komen.

De fout ontkennen is een andere herstelstrategie. Hier neemt de zender geen verantwoordelijkheid voor zijn boodschap. Dit zou het vertrouwen kunnen schaden en zelfs boosheid kunnen veroorzaken volgens Ferrin et al (2006). Niet toegeven aan de fout, en dus geen schuld bekennen, zou mogelijkwerwijs de ontvanger het gevoel geven dat deze niet serieus wordt genomen en dat er weinig begrip is vanuit de zender.

De fout verzwijgen is een derde optie. Hier wordt de communicatiefout noch bevestigd noch ontkend. Hier is dus nooit sprake van schuld. De laatste herstelstrategie werd volgens Ferrin et al (2006) gezien als de minst effectieve optie, omdat deze herstelstrategie getuigt van weinig empathie. Het zou op de ontvanger als egoïstisch kunnen overkomen en voor

boosheid/irritatie kunnen zorgen. Men zou kunnen stuiten op onbegrip en dat draagt niet bij aan het vertrouwen in degene die de communicatiefout maakt. Op basis van bovenstaande literatuur verwachten we dat:

Hypothese 2: Wanneer een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een ondervragingssituatie, leidt het aanbieden van excuses tot een meer coöperatieve houding van de ontvanger dan wanneer deze de fout ontkent (a) of hierover zwijgt (b).

3. Methode

3.1 Design en respondenten

Deze scenario-studie is uitgevoerd onder psychologie studenten van de Universiteit Twente. Hen werd gevraagd deel te nemen aan een onderzoek over tentamenfraude en daarvoor een online vragenlijst in te vullen. Voor het toetsen van de hypothesen hebben we gebruik gemaakt van een 1 (communicatiefout: feitelijk) x 3 (herstelstrategie: excuses, ontkennen en zwijgen) design met een controleconditie (geen fout, geen herstel). In welke conditie de student zat werd random door de online vragenlijst toegewezen.

De steekproef (N=88) bestond uit 68 vrouwen en uit 20 mannen waarvan 42 Duitse en 46 Nederlandse respondenten, met een gemiddelde leeftijd van 20 jaar (M= 20,07, range 17-28).

3.2 Procedure

De benadering van de respondenten vond plaats via flyer en op de campus, een oproep op de UT Psychologie facebook community en via het SONA Systems proefpersonensysteem. De studenten ontvingen hiervoor 0,5 punt voor hun studie. Via een mail ontvingen de studenten een link waarmee zij toegang hadden tot het onderzoek. Het onderzoek is opgesteld via

Qualtrics. De studenten kregen eerst een inleiding te lezen van het onderzoek gevolgd door een informed consent. Het invullen van het onderzoek duurde ongeveer 30 minuten.

Er werd aan de studenten gevraagd zich in te leven in een situatie die eerder heeft plaats gevonden. Om dit scenario kracht bij te zetten werd een video toegevoegd, gefilmd vanuit het gezichtspunt van de student. Het is hier zeer belangrijk dat de studenten psychologie studenten zijn en zich dat ook kunnen “inbeelden”. De video laat zien hoe de student een kamer binnenkomt voor deelname aan een persoonlijkheidsonderzoek. Tijdens het onderzoek komt de student erachter dat er een tentamen ligt, wat deze nog moet maken, op het bureau tegenover hem/haar. De student kijkt het tentamen vluchtig door en gaat daarna weer verder met het persoonlijkheidsonderzoek.

De student wordt na het zien van de video gevraagd zich in te leven in de volgende situatie : het is een week later en de student wordt beschuldigd van tentamenfraude. Een lid van de examencommissie neemt contact op om te zien hoe hij of zij zal reageren op de beschuldiging. Omdat het helaas niet lukt via een videosessie om contact te krijgen, begint men met een chatgesprek. De student heeft een gesprek met Anne Bruinsma van de Examencommissie, een fictief personage. Wanneer Anne Bruinsma vraagt of de student de fraude heeft gepleegd waarvan hij of zij beschuldigd wordt en vraagt daar meer over te vertellen, krijgt de student al dan niet te maken met een communicatiefout van Anne Bruinsma. Dat kunnen de volgende communicatiefouten zijn:

Feitelijke communicatiefout: Ok. Dus je bent een sociologie student.

Geen communicatiefout: Ok. Dus je was aanwezig bij het onderzoek.

Wanneer de student hier op antwoord zal er een van de drie herstelstrategieën toegepast worden, namelijk excuses maken, fout ontkennen of geen herstelstrategie (zie bijlage voor specifieke manipulaties).

Na het chatgesprek met de examencommissie werden er een aantal vragen gesteld, werd er bedankt voor deelname aan het onderzoek en werden de punten uitgedeeld.

3.3 Variabelen

In de post-chat vragenlijst zijn de volgende constructen gemeten: affectief vertrouwen, cognitief vertrouwen, negatief affect-vijandigheid, rapport en informatie voorziening.

Affectief vertrouwen. Er werden stellingen gegeven als: “Ik zou vrij kunnen praten over mijn problemen met Anne Bruinsma”. De items zijn gebaseerd op onderzoek van Colquitt, Piccolo, Lepain, Zappata en Rich (2012). De items werden gemeten aan een de hand van een 5-punt Likert schaal (1= helemaal mee oneens, 2 = beetje mee oneens, 3 = neutraal, 4 = beetje eens en 5 = helemaal mee eens). Het bestond uit 3 items met een interne consistentie van $\alpha = .76$.

Cognitief vertrouwen. Er werden stellingen gegeven als: “Anne Bruinsma is betrokken bij zijn/haar baan”. De items zijn gebaseerd op onderzoek van Colquitt, Piccolo, Lepain, Zappata en Rich (2012). De items werden gemeten aan een de hand van een 5-punt Likert schaal (1= helemaal mee oneens, 2 = beetje mee oneens, 3 = neutraal, 4 = beetje eens en 5 = helemaal mee eens). Na verwijdering van een item bestond het construct uit 4 items met een interne consistentie van $\alpha = .67$.

Negatief affect vijandigheid. Er is gebruik gemaakt van de PANAS Scales (Watson, Clark, & Tellegen, 1988). Gegeven werden stellingen als: “tijdens dit gesprek voelde ik mij boos”. De items werden gemeten aan een de hand van een 5-punt Likert schaal (1 = helemaal niet, 2 = niet, 3 = neutraal, 4 = veel, 5 = erg veel). Dit construct bestond uit 5 items met een interne consistentie van $\alpha = .85$

Rapport. Hier werden vragen gesteld over het karakter van de fictieve interviewer, Anne Bruinsma. De items zijn gebaseerd op het onderzoek van Vallano en Schreiber Compo

(2011). De items werden gemeten aan een de hand van een 5-punt Likert schaal (1 = helemaal niet, 2 = niet, 3 = neutraal, 4 = veel, 5 = erg veel). Dit werd getest aan de hand van 9 items met een interne consistentie van $\alpha = .80$.

Informatievoorziening. Stellingen die werden gegeven waren bijvoorbeeld: “Aan Anne Bruinsma zou ik alles vertellen”. De items zijn gebaseerd op het onderzoek van Beune et al; (2011). De items werden gemeten aan een de hand van een 5-punt Likert schaal (1= helemaal mee oneens, 2 = beetje mee oneens, 3 = neutraal, 4 = beetje eens en 5 = helemaal mee eens). Dit werd getest aam de hand van 3 items met een interne consistentie van $\alpha = .82$.

3.4 Statistische analyse

De data is geanalyseerd met SPSS. Bij de demografische gegevens werden de gemiddelde scores en frequenties berekend. De betrouwbaarheidsanalyses zijn ook met het SPSS programma uitgevoerd. Van iedere schaal zijn apart gemiddelde scores berekend. Met deze scores zijn de correlaties tussen de schalen en de gemiddelde scores per subschaal berekend. Tevens zijn er onafhankelijke t-toetsen uitgevoerd.

4. Resultaten

4.1 Respondenten

Het aantal respondenten dat de vragenlijst had ingevuld was 96. Hiervan waren 8 vragenlijsten niet bruikbaar, omdat de respondenten de manipulatie niet goed hadden begrepen. Er werd bijvoorbeeld de vraag gesteld: “ok. Dus je bent een student sociologie”. Dit werd positief beantwoord door psychologie studenten. Deze zijn uit de dataset gehaald. Na verwijdering bleven er 88 bruikbare respondenten over voor het onderzoek (N=88).

4.2 Beschrijvende resultaten

De gemiddelde scores en de standaarddeviatie van de constructen zijn weergegeven in tabel 1. Op de constructen affectief vertrouwen, negatief affect vijandigheid en rapport wordt over het algemeen middelmatig gescoord. Op de constructen cognitief vertrouwen en informatievoorziening wordt hoger gescoord.

Tabel 1. *Gemiddelde scores en standaarddeviatie per construct (N=88).*

	Gemiddelde (M)	Standaarddeviatie (SD)
Affectief vertrouwen*	2.07	.87
Cognitief vertrouwen*	3.41	.77
Negatief affect vijandigheid**	2.51	.78
Rapport**	2.24	1.03
Informatievoorziening*	2.96	.55

Opmerking: * 5-punt Likertschaal (1= helemaal mee oneens, 2= beetje mee oneens, 3= neutraal, 4= beetje mee eens, 5= helemaal mee eens)

** 5-punt Likertschaal (1= helemaal niet, 2= niet, 3= neutraal, 4= veel, 5= erg veel)

Tabel 2 laat de correlaties tussen de constructen zien. Er zijn hoge positieve correlaties tussen cognitief en affectief vertrouwen (.59). Dit zelfde geldt voor affectief vertrouwen en rapport (.61) en voor affectief vertrouwen en informatievoorziening (.65). Er is een middelmatig

positieve correlatie tussen rapport en cognitief vertrouwen (.43), tussen informatievoorziening en cognitief vertrouwen (.43) en tussen rapport en informatievoorziening (.45). Zoals verwacht correleren alle constructen negatief met het construct negatief affect vijandigheid.

Tabel 2. *Correlaties de tussen constructen.* (N=88).

	Affectief vertrouwen	Cognitief vertrouwen	Negatief affect vijandigheid	Rapport	Informatie- voorziening
Affectief vertrouwen					
Cognitief vertrouwen	.59				
Negatief affect vijandigheid	-.34	-.29			
Rapport	.61	.43	-.36		
Informatie- voorziening	.65	.43	-.36	.45	

4.3. Onafhankelijke t-toetsen

Om een uitspraak te kunnen doen over de beide hypothesen werden onafhankelijke t-toetsen uitgevoerd. Allereerst werd er bij de eerste hypothese gekeken hoe de respondenten scoorden op de constructen affectief vertrouwen en cognitief vertrouwen. Bij het construct affectief

vertrouwen bleek dat wanneer er geen fout werd gemaakt door de zender ($M= 2.57$), het gemiddelde hoger lag dan wanneer er wel een fout gemaakt werd door de zender ($M= 2.07$). Voor het construct cognitief vertrouwen gold hetzelfde, het gemiddelde lag hoger wanneer er geen communicatiefout ($M= 3.78$) werd gemaakt dan wanneer er wel een communicatiefout ($M= 3.4$) werd gemaakt. De t-toetsen ondersteunen dit $t= (47) -1.85, p < 0.05$ en $t= (47) -1.76, p < 0.05$. Dit is in lijn met hypothese 1.

Bij de tweede hypothese werd er gekeken naar de constructen negatief affect vijandigheid, rapport en informatievoorziening. Het ging hier om de verschillen tussen de condities van herstelstrategieën; excuses, ontkennen en zwijgen. Uit de resultaten bleek dat bij het construct negatief affect vijandigheid respondenten het hoogst scoorden bij de conditie ontkennen ($M= 2.48$) gevolgd door zwijgen ($M=2.20$) en excuses aanbieden ($M= 2.05$). Een systematische vergelijking van de condities gaf aan dat alleen het verschil tussen ontkennen en excuses aanbieden marginaal significant was: $t= (19) -1.32, p = 0.10$.

Bij het construct informatievoorziening scoorden de respondenten het hoogst op conditie zwijgen ($M= 2.73$) gevolgd door excuses ($M= 2.15$) en ontkennen ($M= 2.00$). Een vergelijking van de condities gaf aan dat alleen het verschil tussen zwijgen en excuses aanbieden marginaal significant was: $t= (19) 1.54, p= 0.07$.

Bij het construct rapport scoorden de respondenten het hoogst op zwijgen ($M= 3.24$) gevolgd door excuses ($M= 3.04$) en ontkennen ($M= 2.71$). Een vergelijking van de condities gaf aan dat alleen het verschil tussen excuses en ontkennen marginaal significant was: $t= (19) 1.31, p= 0.10$. Dit is niet in lijn met de tweede hypothese.

5. Conclusie

In dit onderzoek werd verwacht dat het maken van een communicatiefout zou leiden tot minder vertrouwen in de foutenmaker dan wanneer deze geen communicatiefout zou maken. Hier is ondersteuning voor gevonden. Ook verwachtte men dat wanneer er een fout gemaakt zou worden tijdens een ondervragingssituatie het aanbieden van excuses zou leiden tot een meer coöperatieve houding van de ontvanger dan wanneer deze de fout zou ontkennen of verzwijgen. Hier is helaas geen bewijs voor gevonden. De uitkomsten worden hier besproken.

5.1. Discussie

Hypothese 1: Het maken van een communicatiefout tijdens een ondervragingssituatie leidt tot minder vertrouwen in de foutenmaker dan wanneer deze geen communicatiefout maakt.

Bovenstaande hypothese werd aangenomen. Hier werd gekeken naar de constructen affectief vertrouwen en cognitief vertrouwen. Er kwam bij de resultaten naar voren dat wanneer er een communicatiefout werd gemaakt door de zender er minder gescoord werd door de ontvanger op cognitief en affectief vertrouwen en dat er een significant verschil was in vertrouwen, tussen het wel of geen communicatiefout maken, op de zender. Dit geeft aan dat vertrouwen een belangrijke factor is in een ondervragingssituatie. Mocht het vertrouwen geschaad worden door een communicatiefout, dan bestaat de kans dat het vertrouwen zal afnemen.

Hypothese 2: Wanneer er een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een ondervragingssituatie, leidt het aanbieden van excuses tot een meer coöperatieve houding van de ontvanger dan wanneer deze de fout ontkent (a) of hierover zwijgt (b).

Er werd bij bovenstaande hypothese gekeken naar de constructen negatief affect vijandigheid, rapport en informatievoorziening. Er waren drie condities qua herstelstrategie; excuses

aanbieden, fout ontkennen en zwijgen. Er werd gekeken naar de verschillen tussen de verschillende condities. Uit de resultaten kwam naar voren dat excuses niet perse leidt tot een meer coöperatieve houding in een ondervragingssituatie. Alleen bij het construct negatief affect kwam excuses maken naar voren als het meest leidend tot een coöperatieve houding, gevolgd door zwijgen en ontkennen. Alleen was het verschil vervolgens niet groot genoeg om de hypothese te weerleggen.

Opvallend was dat bij de resultaten van de constructen informatievoorziening en rapport, de herstelstrategie zwijgen het hoogst scoorde, gevolgd door excuses en ontkennen. De vraag blijft hoe kan het dat de strategie zwijgen bij twee constructen een hogere score kreeg dan de herstelstrategie excuses? Excuses maken mag dan een empathische actie zijn, er is wel sprake van erkenning van schuld. Dat is bij zwijgen niet het geval. Het zou ook kunnen zijn dat de communicatiefout niet ernstig genoeg was. Deze bevinding zou een reden kunnen zijn voor vervolgonderzoek.

5.2. Limitaties

Er zijn enige beperkingen ten aanzien van dit onderzoek. Omdat alleen studenten de vragenlijst ingevuld hebben, is de doelgroep specifiek. Dat betekent dat alle respondenten een hoog opleidingsniveau hebben, relatief jong zijn en in een bepaalde regio wonen. De gevonden resultaten zijn dus niet naar andere bevolkingsgroepen en andere culturen generaliseerbaar.

Helaas hebben een aantal studenten de manipulatie niet begrepen waardoor zij verwijderd moesten worden uit het onderzoek. Hierdoor is een kleinere steekproef ontstaan. Het was voor de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek beter geweest wanneer er meer respondenten hadden deelgenomen.

Literatuurlijst

- Bastiaansen, C. (2014). *Van Dale Groot Woordenboek Engels-Nederlands*. Utrecht: Van Dale Lexicografie.
- Beune, K., Giebels, E., Adair, W., Fennis, B., & van der Zee, K. (2011). Strategic Sequences in Police Interviews and the Importance of Order and Cultural Fit. *Criminal Justice and Behaviour*, 38(9), 934-954.
- Boorsma, J. (2009). *Actoren in de strafrechtpleging, een inleiding*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Bull, R., & Milne, R. (2004). Attempts to improve the police interviewing of suspects. In G. D. Lassiter, *Interrogations, confessions, and entrapment* (pp. 181-196). New York: Springer US.
- Colquitt, J., LePine, J., Piccolo, R., Zappata, C., & Rich, B. (2012). Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 1-15.
- Ferrin, D., Kim, P., Cooper, C., & Dirks, K. (2006). Silence speaks volumes: The effectiveness of reticence in comparison to apology and denial for responding to integrity- and competence-based trust violations. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 893-908.
- Hess Jr., R., Ganesan, S., & Klein, N. (2011). Service Failure and Recovery: The Impact of Relationship Factors on Customer Satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 127-145.

- Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Newberry, J. S. (1990). *Advanced Interviewing Techniques*. Georgia: Bureau of Alcohol Tobacco and Firearms National Academy.
- Thoroughgood, C., Sawyer, K., & Hunter, S. (2013). Real men don't make mistakes: Investigating the effects of leader gender, error type, and the occupational context on leader error perceptions. *Journal of Business and Psychology*, 28(1), 31-48.
- Vallano, J., & Schreiber Compo, N. (2011). A Comfortable Witness Is a Good Witness: Rapport-Building And susceptibility to Misinformation in an Investigative Mock-Crime Interview. *Applied Cognitive Psychology*, 25(6), 960-970.
- van der Veer, L., van Sluis, A., van de Walle, S., & Ringeling, A. (2013). *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*. Amsterdam: Reed Business.
- Vignovic, J., & Thompson, L. (2010). Computer-mediated cross-cultural collaboration: Attributing communication errors to the person versus the situation. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 265-276.
- Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070.

Appendix

Inhoud

Block 1: Introductie.....	21
Block 2: Informed consent	22
Block 3: Scenario	23
Block 4: Examencommissie	24
Block 5: Deel 1 interview.....	25
Block 6-13: Deel 2.1-2.8 manipulatie	28
Block 14: Vragen na het gesprek	31
Block 15: Vragen over gevoelens.....	33
Block 16: Vragen over lid examencommissie.....	34
Block 17-22: Communicatiefouten	37
Block 23: Demografische kenmerken	39
Block 24: Check survey	40
Block 25: Credits.....	42
Block 26: Debriefing	43

Block 1: Introductie

1 Introductie

Fijn dat je mee wilt werken aan het onderzoek: Afkijken: ben jij te pakken? Dit onderzoek gaat over afkijken bij een tentamen op de Universiteit Twente. Afkijken bij een tentamen valt onder de noemer ‘tentamenfraude’ en is het opzettelijk beïnvloeden van het tentamenproces met als doel een ander resultaat uit het tentamen te verkrijgen. Tentamenfraude op de UT kent de volgende sancties (Regels en Richtlijn, art. 3.19 lid 5):

Uitsluiting van één tentamen met in kennisstelling van de examencommissie;

Hoogstens één jaar uitsluiting van deelname aan alle tentamens; of

Beëindiging van inschrijving voor de opleiding.

In dit online onderzoek willen wij te weten komen hoe jij om zal gaan met de situatie waarin jij verdacht wordt van tentamenfraude. We vragen je aan het begin om je in te leven in een fictief scenario waarbij we gebruik maken van een filmpje. Daarna zal er contact worden opgenomen met een lid van de examencommissie. Deze zal over de verdenking een aantal vragen stellen. Tot slot, zullen we je vragen nog wat meer algemene vragen te beantwoorden.

Het onderzoek zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen en er kan alleen worden deelgenomen op werkdagen tussen 08.00-17.00 uur in verband met het directe contact met een lid van de examencommissie van de UT. Het onderzoek is onderdeel van het promotieonderzoek van Miriam Oostinga. Zij wordt hierin begeleid door prof.dr. Ellen Giebels en prof.dr. Paul Taylor en voert dit onderzoek uit in samenwerking met bachelorstudent Angelique Haghuis.

Block 2: Informed consent

1 Informed consent

‘Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek, zoals uiteengezet in de voorgaande uitleg. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven en besef dat ik op elk moment mag stoppen met het experiment. Indien mijn onderzoeksresultaten gebruikt zullen worden in wetenschappelijke publicaties, dan wel op een andere manier openbaar worden gemaakt, zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. Mijn persoonsgegevens zullen niet door derden worden ingezien zonder mijn uitdrukkelijke toestemming. Als ik nog verdere informatie over het onderzoek zou willen krijgen, nu of in de toekomst, kan ik me wenden tot Miriam Oostinga, m.s.d.oostinga@utwente.nl.’

Voor eventuele klachten over dit onderzoek kunt u zich wenden tot de secretaris van de Commissie Ethiek van de faculteit Gedragwetenschappen van de Universiteit Twente, mevr. J. Rademaker (telefoon: 053-4894591; e-mail:j.rademaker@utwente.nl, Postbus 217, 7500 AE Enschede). Aldus in tweevoud getekend:

2 Handtekening student (kopieer onderstaande tekst)

.....

3 ‘Ik heb toelichting verstrekt op het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.’

Miriam Oostinga

Block 3: Scenario

4 Scenario

We willen je vragen om je in te leven in de volgende situatie:

Je bent psychologie student aan de Universiteit Twente. Je doet mee aan een persoonlijkheidsonderzoek op de UT. Tijdens het onderzoek zie je opeens het tentamen liggen wat je binnenkort moet maken. Je wilt eigenlijk niet kijken, maar door het overlijden van een naast familielid heb je nog weinig tijd gehad om te leren. Je kijkt daarom toch.

Bekijk onderstaand filmpje om te kijken hoe het precies is gegaan. Het is vanuit de eerste persoon gefilmd. Beeld je dus in dat dit is wat je ziet.

5 Video <http://youtu.be/cB7Qgq2- UU>

[Volgende pagina](#)

6 Stel je het volgende vervolgsenario voor. Nu is het een week later..

De onderzoekster heeft je beschuldigd van tentamenfraude en is naar de examencommissie gestapt. Zij stelt dat ze kan bewijzen dat jij in het tentamen hebt gekeken, omdat de zijkanten van het stencil zijn omgebogen terwijl het net geprint was. De examencommissie heeft deze beschuldiging genoteerd, maar is benieuwd naar jouw kant van het verhaal. Aangezien de commissie het nogal druk heeft, zal een lid van de examencommissie via een videosessie met je spreken. Dit is de eerste keer dat je van een dergelijk delict verdacht wordt.

Block 4: Examencommissie

7 Examencommissie

We willen graag weten hoe jij reageert wanneer je verdacht wordt van frauderen en het daadwerkelijk gedaan hebt. Je hebt er geen belang bij om toe te geven, omdat dit tot uitsluiting van het tentamen of zelfs de opleiding kan leiden. We zullen je nu doorverbinden met de examencommissie. Deze zal je een aantal vragen stellen om te beoordelen of je de waarheid spreekt en of je al dan niet een straf dient te ontvangen. Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, heeft iedereen een willekeurig nummer gekregen.

Jouw nummer is 150

Het kan enkele minuten duren voordat we contact hebben gemaakt met een lid van de examencommissie.

8 *Plaatje draaiende cirkel.*

9 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Block 5: Deel 1 interview

- 10 Helaas is het niet gelukt om videocontact met de examencommissie te maken. Daarom zullen jullie enkel via de chat met elkaar kunnen praten. Anne Bruinsma stuurt je het volgende bericht:

Beste student,

Zojuist heb ik te horen gekregen dat je beschuldigd wordt van tentamenfraude. Graag zou ik jouw verhaal willen aanhoren. Binnenkort heb ik een maandelijks overleg met de examencommissie en hierin zou ik het meteen willen meenemen. Voordat we hier aan beginnen, zou ik wat algemene informatie van je willen noteren. Wat is je naam, studentnummer en geboortedatum?

Tijd

- 11 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina:

- 12 Respondent 150 zegt: *Kopie bericht student*

Tijd

- 13 Anne Bruinsma is aan het typen...

- 14 *Tijd gependend op deze pagina.*

Volgende pagina:

- 15 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

Ben je wel eens eerder verdacht van het plegen van tentamenfraude?

Tijd

- 16 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina:

17 Respondent 150 zegt: *Kopie bericht student*
Tijd

18 Anne Bruinsma is aan het typen...

19 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Volgende pagina:

20 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

Heb je de fraude gepleegd waarvan je wordt beschuldigd?
Tijd

21 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina:

22 Respondent 150 zegt: *Kopie bericht student*
Tijd

23 Anne Bruinsma is aan het typen...

24 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Volgende pagina:

25 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

Kun je daar nog wat meer over vertellen?
Tijd

26 Vul hieronder het antwoord in.

Volgende pagina:

27 Respondent 150 zegt: *Kopie bericht student*

Tijd

28 Anne Bruinsma is aan het typen...

29 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Block 6-13: Deel 2.1-2.8 manipulatie

Volgende pagina:

30 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

a. FEIT: Ok. Dus je bent een student Sociologie.

b. REL: Ok. Dus je bent een niet gemotiveerde student.

c. GEEN: Ok. Dus je was aanwezig bij het onderzoek.

Tijd

31 Vul hieronder het antwoord in.

..

Volgende pagina:

32 Respondent 150 zegt: Kopie bericht student

Tijd

33 Anne Bruinsma is aan het typen...

34 *Tijd gependend op deze pagina.*

Volgende pagina:

35 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

a. EXC: Ik heb het verkeerd, excuus.

b. ONTK: Ik heb het niet verkeerd.

c. GEEN: Ik heb alles genoteerd.

Tijd

36 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina:

37 Respondent 150 zegt: Kopie bericht student

Tijd

38 Anne Bruinsma is aan het typen...

39 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Volgende pagina:

40 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

We moeten bijna gaan afronden. Heb je hier nog iets aan toe te voegen?

Tijd

41 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina:

42 Respondent 150 zegt: Kopie bericht student

Tijd

43 Anne Bruinsma is aan het typen...

44 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Volgende pagina:

45 Anne Bruinsma heeft het volgende bericht gestuurd:

Ok. Ik denk dat ik voldoende informatie heb. Ik neem binnenkort opnieuw contact met je op om je verder te informeren over de procedure. Tot ziens.

Tijd

46 Vul hieronder het antwoord in.

...

Volgende pagina

47 Respondent 150 zegt: Kopie bericht student

Tijd

48 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Volgende pagina

49 Bericht van de onderzoeker:

Bedankt voor het beantwoorden van de vragen. Jullie gaan nu automatisch verder met het invullen van de vragenlijst.

Tijd

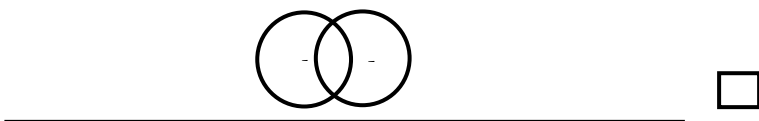
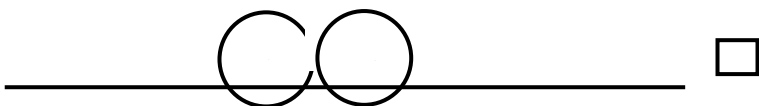
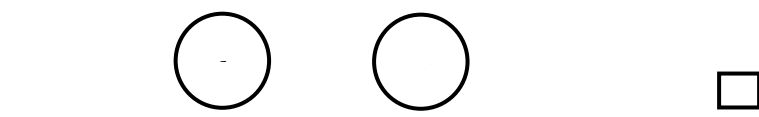
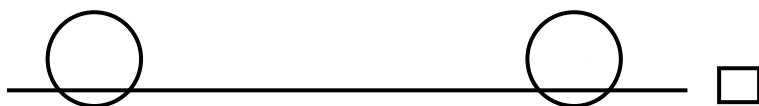
50 *Tijd gespendeerd op deze pagina.*

Block 14: Vragen na het gesprek

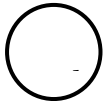
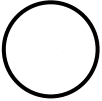
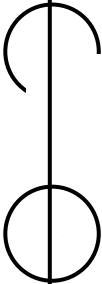

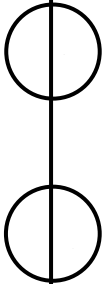
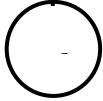
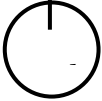
51 Vragen na het gesprek

Je hebt zojuist gesproken met Anne Bruinsma van de examencommissie. We willen graag weten hoe jij over hem/haar denkt en hoe jij het gesprek vond gaan.

Allereerst willen we jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen positie ten opzichte van de ander weergeeft. Hoe nabij of ver weg zie je jezelf en de ander?



52 We willen jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen machtspositie ten opzichte van de ander weergeeft. Met betrekking tot macht, in hoeverre voel je je boven, gelijk of onder de ander?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				
				
				

Block 15: Vragen over gevoelens

- 1 De volgende vragen gaan over hoe jij je voelde tijdens het gesprek. Tijdens dit gesprek.. (PANAS-X – NA = negative affect – hostility, Watson et al., 1994)

	Helemaal niet	Niet	Neutraal	Veel	Erg veel
voelde ik mij boos (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
was ik vijandelijk (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
was ik geïrriteerd (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
voelde ik minachting (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
voelde ik walging (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
voelde ik verafschuwing (NA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
was ik gemotiveerd (ctr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Block 16: Vragen over lid examencommissie

2 Vragen over lid van de examencommissie

De volgende vragen gaan over Anne Bruinsma. Hoe goed passen de volgende uitspraken bij Anne Bruinsma? (*rapport* = R met interviewer; Vallano et al., 2011)

	Helemaal niet	Niet	Neutraal	Erg	Heel erg
Oplettend (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betrokken (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vriendelijk (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actief (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positief (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vlot (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verveelt (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tevreden (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongemakkelijk (R)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Beoordeel je Anne Bruinsma als betrouwbaar? En waarom?

...

4 Beoordeel je Anne Bruinsma als competent? En waarom?

...

Volgende pagina

5 De volgende uitspraken gaan over Anne Bruinsma. Geef aan in hoeverre jij het met de volgende uitspraken eens bent. (IP = information provision – Beune et al., 2011, AT = affective trustworthiness, CT = cognitive trustworthiness - McCallister et al., 2005; Colquitt et al., 2012)

	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal mee eens
Aan Anne Bruinsma zou ik alles vertellen (IP1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aan Anne Bruinsma zou ik veel informatie geven (IP2)	0	0	0	0	0
Aan Anne Bruinsma zou ik geneigd zijn de waarheid te vertellen (IP3)	0	0	0	0	0
Anne Bruinsma en ik zouden beiden onze ideeën en gevoelens delen (AT1)	0	0	0	0	0
Ik zou vrij kunnen praten over mijn problemen met Anne Bruinsma (AT2)	0	0	0	0	0
Als ik mijn problemen met Anne Bruinsma zou delen, zou deze constructief en betrokken reageren (AT3)	0	0	0	0	0
Anne Bruinsma is betrokken bij zijn/haar baan (CT1)	0	0	0	0	0
Ik zie geen reden waarom ik de competentie van Anne Bruinsma in twijfel moet trekken (CT2)	0	0	0	0	0
Als mensen meer van Anne Bruinsma zouden weten, zouden ze eerder geneigd zijn zijn/haar functioneren te monitoren (CT3)	0	0	0	0	0
Anne Bruinsma neemt verantwoordelijkheid	0	0	0	0	0
Anne Bruinsma schaamt zich	0	0	0	0	0
Anne Bruinsma voelt zich schuldig	0	0	0	0	0

- 6 De volgende vragen gaan over de examencommissie in het algemeen. Geef aan in hoeverre jij het met de volgende uitspraken eens bent.

	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal mee eens
De meeste mensen respecteren leden van de examencommissie (CT5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn medestudenten beoordelen leden van de examencommissie als betrouwbaar (CT5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Block 17-22: Communicatiefouten

- 7 We willen graag nog wat specifiekere vragen stellen over hetgeen gezegd is tijdens het gesprek.
Wat vind je goed aan wat Anne Bruinsma zei?
...
- 8 Wat zou je Anne Bruinsma adviseren een volgende keer niet te zeggen?
...
- 9 Anne Bruinsma zei tijdens dit gesprek ‘Ok. Dus je bent een student sociologie’ OF ‘Ok. Dus je bent een niet gemotiveerde student’ OF ‘Ok. Dus je was aanwezig bij dit onderzoek.’ OF ‘Ik heb het verkeerd, excuus’ OF ‘Ik heb het niet verkeerd.’ OF ‘Ik heb het genoteerd’. Wat vind je hiervan?
...
- 10 **GEEN herstel > dan:** De volgende vragen gaan over de opmerking ‘Ok. Dus je bent een student sociologie’ OF ‘Ok. Dus je bent een niet gemotiveerde student’ OF ‘Ok. Dus je was aanwezig bij dit onderzoek’. Deze opmerking was...(CF = controllability of failure; SE = severity of failure; Hess et al., 2003)

	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal mee eens
te voorkomen (CF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beheersbaar (CF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ernstig (SE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onbelangrijk (SE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
feitelijk onjuist (controle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gepast (controle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beledigend (controle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 4 **WEL herstel > dan:** De volgende vragen gaan over de opmerking **'Ik heb het verkeerd, excuus'** **OF 'Ik heb het niet verkeerd' OF 'Ik heb het genoteerd'**. Deze opmerking was.. (SF = satisfaction; Oliver et al., 1989)

	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal mee eens
bevredigend (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
goed gekozen (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ongelukkig (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
paaierend (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ongepast (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
goed gedaan (SF)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verontschuldigd (ctr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verantwoordelijkheid nemend (ctr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Block 23: Demografische kenmerken

5 Tot slot

Graag willen we je nog wat vragen stellen over jezelf.

6 Hoe oud ben je?

.. jaar

7 Wat is je geslacht?

Man

Vrouw

8 Welke nationaliteit heb je?

Nederlands

Duits

Anders, namelijk

9 Welk jaar van de opleiding zit je?

Eerste bachelorjaar

Tweede bachelorjaar

Derde bachelorjaar

Master

Block 24: Check survey

10 Ten slotte willen we je nog een aantal vragen stellen over de deelname aan deze studie. We verzoeken je om deze vragen zo eerlijk mogelijk te beantwoorden, omdat dit ons helpt de waarde van dit onderzoek beter in te schatten.

	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal mee eens
Ik kon me goed inleven in de tentamenfraude die in dit onderzoek gepleegd werd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan me voorstellen dat ik een vergelijkbare situatie op de Universiteit Twente zou meemaken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk niet dat de tentamenfraude zou kunnen gebeuren in het echte leven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 Heb je het filmpje dat bij het scenario hoorde, bekeken?

Ja

Nee

12 Hoe zorgvuldig heb je de vragen gelezen?

Zeer onzorgvuldig | | Zeer zorgvuldig

13 Hoeveel energie heb je in het inleven van het scenario gestopt?

Zeer weinig | | Zeer veel

14 Werd je tijdens het invullen van deze vragenlijst afgeleid? Geef hieronder a.j.b. aan welke afleidingen van toepassing waren.

Geen afleiding

Televisie stond op de achtergrond aan

Het lezen van E-mail

Muziek stond op de achtergrond aan

Bezoek van een Sociale Media website

Gestoord door een andere persoon

Bezoek van een andere website

Er was een andere afleiding die hier niet bij

Telefoon gecheckt en/of beantwoord

staat

- 15** (Optioneel) We zouden het waarderen als je nog feedback hebt over deze studie. Als je een reactie wilt geven over het onderwerp van de studie, de studie zelf, of het scenario kun je dat hieronder doen.

...

Block 25: Credits

16 Credits

Hartelijk bedankt voor je deelname! Vergeet niet onderstaande vragen nog even in te vullen om jouw credits te ontvangen.

Vul hier je SONA-registratienummer in. Anders kunnen we je geen punten geven voor het invullen van de vragenlijst! N.b. je proefpersoon nummer van SONA en dus niet je studentnummer.

...

Block 26: Debriefing

17 Debriefing

Vul hieronder je emailadres in zodat we je, zodra de dataverzameling afgerond is, een email kunnen sturen met extra informatie over het onderzoek. We zullen jouw emailadres alleen hiervoor gebruiken!

...

- 18** Aangezien de dataverzameling van dit onderzoek nog niet is afgerond willen we je vragen niet met andere studenten over dit onderzoek te praten.

Wanneer je op ‘verder’ klikt worden je antwoorden opgeslagen en is de vragenlijst afgerond.

