

# Acceptatie, afwijzing en non-verbale communicatie

Een onderzoek naar gezichtsexpressies bij acceptatie en afwijzing



# **Acceptatie, afwijzing en non-verbale communicatie**

**Een onderzoek naar gezichtsexpressies bij acceptatie en afwijzing**

Pascal van Houten  
160206  
Januari 2009

Masterthesis  
Universiteit van Tilburg  
Faculteit Geesteswetenschappen  
Opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen  
Specialisatie Bedrijfscommunicatie en Digitale Media

Begeleidster: dr. J. Schaafsma  
Tweede lezer: dr. P. J. van der Wijst

## Voorwoord

In groep 8 van de basisschool kreeg ik van mijn toenmalige leraar het studieadvies om voor het lager beroepsonderwijs te kiezen. Mijn weerstand tegen dit voorstel was groot, ik wilde niet de rest van mijn leven timmeren en metselen. Ik ben niet *that sort of boy*. Mijn ouders hebben ervoor gezorgd dat ik op de MAVO aan de slag kon en nu, 14 jaar later, studeer ik af aan de Universiteit van Tilburg. In de periode op de Universiteit te Tilburg kreeg ik college van Juliette Schaafsma en Per van der Wijst. Met deze docenten bouwde ik een fantastische band op. Eerlijk, respect en vertrouwen zijn de eerste woorden die in me opkomen wanneer ik onze band beschrijf. De keuze voor het onderwerp van mijn afstudeerscriptie stond voor mij vast; deze moest samen met hen gekozen worden en zij zouden mijn begeleiders zijn. In het najaar van 2006 schreef ik mijzelf samen met Mark Riemslag Baas en Stefan Matena in voor een afstudeeronderwerp; namelijk afwijzing. Ik heb samen met hen prettig samengewerkt aan de afname van het experiment en de totstandkoming van de filmpjes en de vele zaterdagen in de bibliotheek van de Universiteit. Graag wil ik Juliette Schaafsma in dit voorwoord bedanken. Op momenten waarop ik het niet zag zitten kon ze me na een gesprek enthousiasmeren en voorzien van nieuwe inzichten. Haar geduld, humor en inzet om de studie met succes af te ronden sleepten me er doorheen. Verder wil ik mijn tweede lezer Per van der Wijst bedanken voor zijn deelname aan de examencommissie en de vele prettige gesprekken. Daarnaast wil ik mijn ouders en mijn lieve oma bedanken voor hun geduld en ruimte die ik nodig had om mijn Universitaire opleiding af te ronden.

Roosendaal, 11-11-2008

Pascal van Houten.

## **Inhoudsopgave**

Samenvatting.....	5
2 Theoretisch kader.....	7
2.1 Acceptatie en afwijzing in groepen.....	7
2.2 Reacties bij acceptatie of afwijzing .....	8
2.3 Expressies bij acceptatie of afwijzing.....	9
2.3.1 Oogcontact bij acceptatie en afwijzing .....	10
2.3.2 (Glim-) lachen bij acceptatie en afwijzing.....	11
2.4 Individuele verschillen bij acceptatie en afwijzing.....	12
3 Methode .....	15
3.1 Proefpersonen .....	15
3.2 Design en Procedure .....	15
3.3 Meetinstrument (materiaal).....	17
3.4 Analyse .....	18
4 Resultaten.....	19
4.1 Herkennen van acceptatie en afwijzing .....	19
4.2 Oogcontact bij acceptatie en afwijzing .....	19
4.3 Glimlachen bij acceptatie en afwijzing.....	19
4.4 Individuele verschillen en acceptatie en afwijzing .....	20
5 Conclusie en beperkingen .....	21
Literatuur.....	26
Bijlagen .....	31
Bijlage A - Beoordeling Experts.....	32
Bijlage B - Beoordeling Beoordelaars .....	34
Bijlage C – Impressie filmpjes.....	36

## **Samenvatting**

In dit onderzoek is onderzocht hoe proefpersonen non-verbaal op afwijzing en acceptatie reageren. Er is onderzocht of afwijzing en acceptatie door andere personen werd herkend. Ook is onderzocht of bij een afwijzing personen minder lachen en minder oogcontact hebben dan bij een goedkeuring. Als laatste is bekeken of de angst om negatief beoordeeld te worden en mate van extraversie van invloed zijn op het non-verbale gedrag.

Het experiment bestond uit twee delen. Aan het eerste deel, het vergaren van het beeldmateriaal, deden 48 proefpersonen mee. Deze proefpersonen waren in de veronderstelling dat zij meededen met de selectie van de Nationale Onderhandelings Game 2006. De Nationale Onderhandelings Game 2006 was een fictief programma welke als doel had om de proefpersonen zich te laten presenteren. De selectie bestond uit een gesprek met een interviewer. Hierna werd de proefpersoon geaccepteerd of afgewezen door een onderzoeksleider. De acceptaties en afwijzingen, die gefilmd werden, verliepen willekeurig en waren niet afhankelijk van het verloop van het interview. Aan het tweede deel van het experiment deden 3 experts mee en 25 beoordelaars. De experts beoordeelden de afgewezen of geaccepteerde personen op oogcontact, type lach en het aantal maal dat een proefpersoon lacht. De 25 beoordelaars hebben de films beoordeeld op acceptatie of afwijzing.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat iets meer dan de helft (53,4%) van de beoordelaars juist beoordeelt of een proefpersoon is geaccepteerd of afgewezen. Omdat dit percentage niet boven de gokkans ligt kan er niet van een significant verschil gesproken worden. Wel blijkt dat wanneer een persoon een grote angst had voor een negatieve beoordeling, hij of zij bij de beoordelaars de indruk wekte geaccepteerd te worden. Er werd geen verschil gevonden tussen extraverte- en introverte proefpersonen bij de beoordeling van acceptatie of afwijzing. Extraverte mensen worden dus niet automatisch als geaccepteerd beoordeeld. Bij een acceptatie had een proefpersoon ook niet meer oogcontact en hij of zij lachte niet vaker of op een andere manier dan bij een afwijzing.

## 1 Inleiding

Een sollicitatie, je wilt deze baan en gaat ervoor. Je hebt een positief gesprek gehad en je denkt deze baan binnen te halen. Je voelt je hart bonzen wanneer je het nieuws te horen krijgt... Nee, je past toch niet bij de organisatie, is de mededeling. Stoïcijns kijk je voor je uit, maar je bloed kookt van woede en je hartslag gaat tekeer. Je laat echter niets merken aan de interviewer, dat plezier gun je hem niet. Jij vindt ergens anders een veel betere baan.

Met afwijzing gaan mensen verschillend om. Zij kunnen hun emoties tonen of afschermen zoals in bovenstaand voorbeeld (Buckley, Winkel & Leary, 2004). De vraag die in dit onderzoek centraal staat is of non-verbaal gedrag afhankelijk is van een acceptatie of afwijzing. Is het bijvoorbeeld zo dat het non-verbale gedrag op het gebied van oogcontact, frequentie en type lach bij een afwijzing anders is dan bij een acceptatie? En wat is bij acceptatie of afwijzing de invloed van angst voor een negatieve beoordeling en extravertie?

In dit onderzoek werden studenten aan de Universiteit van Tilburg geïnterviewd. Zij maakten kans om mee te doen aan een onderhandelingsquiz. De selectie voor deze fictieve televisiequiz bestond uit drie delen. Het eerste deel bestond uit een interview met de student. Tijdens het interview werd onder andere gevraagd of de student ervaring had met onderhandelen. Hierna werd de student geaccepteerd of afgewezen. Na het experiment werden de videobeelden van het moment van afwijzing of acceptatie door twee groepen beoordeeld. Een kleine groep experts beoordeelde de gezichtsexpressies op frequentie van oogcontact en glimlachen. Ook werden verschillende typen glimlach beoordeeld. De beoordeling van acceptatie of afwijzing werd door een grotere groep beoordelaars gedaan.

Deze scriptie is in een aantal onderdelen verdeeld. Het eerste hoofdstuk is het theoretisch kader, waarin de onderliggende literatuur, theorieën en hypothesen besproken worden. Het tweede hoofdstuk beschrijft de methode van het onderzoek. Daarna worden de resultaten besproken. In het laatste hoofdstuk zullen de conclusies en eventuele aanbevelingen behandeld worden.

## 2 Theoretisch kader

In dit onderzoek wordt de reactie van mensen bij acceptatie of afwijzing onderzocht. Dit onderzoek is beperkt tot oogcontact, (glim-) lachen en het verschil in persoonlijkheid (angst voor een negatieve beoordeling en extraversie). In paragraaf 2.1 wordt het belang van groepen besproken. In paragraaf 2.2 volgen reacties op acceptatie en afwijzing. Hoe emoties bij acceptatie of afwijzing tot uiting komen in de vorm van expressies staat omschreven in paragraaf 2.3. Natuurlijk reageert niet iedereen hetzelfde op acceptatie of afwijzing. Deze individuele verschillen worden in paragraaf 2.4 toegelicht.

### 2.1 Acceptatie en afwijzing in groepen

John Donne (1624) is vaak geciteerd met de volgende uitspraak: *“No (person) is an Island”*. Mensen hebben de behoefte om ergens bij te horen en streven respect, acceptatie en (liefdes-) relaties met anderen na (Baumeister en Leary, 1995). De behoefte om ergens bij te horen vindt volgens Axelrod en Hamilton (1981) zijn oorsprong in de evolutie van de mens. Volgens hen leven mensen van oudsher in groepen omdat deze bescherming bieden en overlevingskansen vergroten. De overlevingskansen in een groep zijn groter omdat mensen in een groep eten kunnen delen, elkaar kunnen helpen bij het opvoeden van kinderen en zich voort kunnen planten. Gebeurtenissen die gevaarlijk zijn zoals ziekte, rampen, gevaar en duisternis vergroten de behoefte om bij een groep te horen (Rofe, 1984).

Wanneer een persoon wil toetreden tot een groep is acceptatie of afwijzing mogelijk. Wanneer iemand afgewezen of uitgesloten wordt, is dit een teken dat hij of zij niet ‘er bij’ hoort; er is dan geen sprake van een interpersoonlijke relatie. Afwijzing wordt door mensen vaak als onplezierig ervaren. Met een MRI scan toonden Eisenberger, Liebermann en Williams (2003) aan dat uitsluiting dezelfde uitwerking heeft als fysieke pijn. Bij afwijzing worden dezelfde delen in de hersenen geactiveerd als wanneer iemand zich bijvoorbeeld met een hamer op zijn vingers slaat. Ook Craighead, Kimball en Rehak (1979) deden een onderzoek naar de effecten van afwijzing. Zij lieten vrouwelijke psychologie studenten inbeelden dat zij afgewezen werden. Op basis van hartslag, ademhaling en mate van zweten concludeerden zij dat dezelfde lichamelijke processen optreden als bij echte pijn. Afwijzing zal dus negatieve emoties en zelfs pijn opwekken die mensen proberen te ontwijken.

## **2.2 Reacties bij acceptatie of afwijzing**

In dit onderzoek wordt verwacht dat acceptatie positieve, en afwijzing negatieve emoties zal opwekken. Bij afwijzing zal een emotie het signaal geven dat interpersoonlijke relaties worden bedreigd (Frijda, 1984; Leary, 2001). Emoties die bij een afwijzing kunnen worden opgewekt kunnen in veel gevallen vertaald worden in het non-verbale gedrag. In deze paragraaf worden eerst de verschillende soorten reacties bij acceptatie en afwijzing toegelicht. In paragraaf 2.3 wordt verder ingegaan op expressies die het gevolg zijn van acceptatie of afwijzing

Onderzoek toont aan dat personen na afwijzing niet altijd hun gedrag aanpassen zodat zij de volgende keer wel geaccepteerd worden. Afwijzing kan er toe leiden dat een persoon zich terugtrekt of zelfs agressief reageert (Baumeister, 2002). In het onderzoek van Baumeister (2002) kregen proefpersonen bijvoorbeeld te horen dat zij de rest van hun leven alleen zouden blijven of dat niemand uit een groep deze persoon als partner wilde. Het vooruitzicht van deze negatieve ervaring zorgde er voor dat mensen agressief werden. Buckley, Winkel en Leary (2004) sloten proefpersonen bij het spelen van een online spelletje uit en ondervonden dat ook bij relatief 'kleine' uitsluitingen afgewezen personen zich terugtrokken of agressief reageerden naar beoordelaars. De mate van agressiviteit is volgens Parkhurst en Asher (1992) onder andere gerelateerd aan de leeftijd. Jongere proefpersonen met een gemiddelde leeftijd van 14 jaar bleken meer agressief dan oudere proefpersonen wanneer zij een negatieve beoordeling (minder te vertrouwen, niet leuk, verlegen) ontvingen van medestudenten.

Andere onderzoeken laten zien dat proefpersonen bij uitsluiting zich terugtrekken en helemaal geen emoties tonen. Bij onderzoek van bijvoorbeeld DeWall & Baumeister (2006) en Twenge, Catanese & Baumeister (2003) toonden proefpersonen geen emoties nadat zij werden uitgesloten bij het vormen van een groep. Wanneer iemand zich afsluit worden mensen in de omgeving niet met de negatieve emotie geconfronteerd. Andere mensen zullen hier dus ook geen aandacht aan schenken of interesse tonen. Wanneer iemand geen emoties toont wordt hij of zij dus niet door de omgeving herinnerd aan de negatieve ervaring die de oorzaak is van deze negatieve emotie. Twenge, Catanese en Baumeister (2003) concluderen aan de hand van dit onderzoek bovendien dat personen die een negatieve emotie voelden een langere reactietijd hebben, minder zelfbewust zijn en vaker een negatieve kijk op het leven hebben. De kans bestaat echter dat het ophopen van emoties door ze niet te



tonen op lange termijn psychische problemen oplevert (Bancroft, Skrimshire, & Simkins 1976).

### **2.3 Expressies bij acceptatie of afwijzing**

Bij acceptatie of afwijzing kunnen emoties op verschillende manieren worden getoond. Het tonen van deze emoties verloopt deels via non-verbale communicatie. In dit onderzoek beoordelen we non-verbale communicatie bij de proefpersonen die via gezichtsexpressies verloopt. Door deze gezichtsexpressies tijdens het moment van acceptatie of afwijzing op te nemen en te laten beoordelen, kan bepaald worden of beoordelaars herkennen of een persoon is afgewezen of geaccepteerd. Een drietal experts beoordelen type en frequentie van de lach inclusief oogcontact. Hierna beoordeelt een grote groep beoordelaars proefpersonen op acceptatie of afwijzing.

Freud (1856 – 1939) is een van de eerste auteurs die de aandacht gevestigd heeft op de rol van expressies in interpersoonlijke contacten. Freud stelt: *‘Wie ogen heeft om te zien en oren om mee te horen, kan zich ervan overtuigen dat stervelingen geen geheim kunnen verbergen. Wie met zijn lippen zwijgt, babbelt met zijn vingertoppen. Uit al zijn poriën dringt het verraad naar buiten’*. Freud suggereert hierbij dat mensen enkel uit non-verbale communicatie (expressies) kunnen opmaken wat er echt in andere personen omgaat. Darwin deed in 1872 als eerste onderzoek naar non-verbale communicatie in *‘The expressions of emotions in man and animals’*. Een persoon heeft volgens Darwin weinig controle over negatieve emoties en de vertaling van emoties in het gedrag. Volgens Darwin (1965) verloopt non-verbale communicatie dus veelal onbewust. Omdat expressies volgens Darwin en Freud waarheidsgetrouw zijn en tussen de 60% en 90% van de communicatie non-verbaal verloopt (Burgoon & Hoobler, 2002) zullen gezichtsexpressies als uitgangspunt voor dit onderzoek worden genomen.

Aangenomen kan worden dat non-verbale communicatie, doordat het veelal onbewust verloopt, waarheidsgetrouw is. Gevoelens van agressie, vrolijkheid of teleurstelling zullen zich vertalen in het gedrag waaruit afgeleid kan worden hoe een persoon zich voelt. Of dit gedrag te zien is bij acceptatie of afwijzing is voor dit onderzoek de vraag. Op basis van bovenstaande aannamen wordt er in dit onderzoek verwacht dat beoordelaars juist beoordelen of een persoon is geaccepteerd of afgewezen.

### **2.3.1 Oogcontact bij acceptatie en afwijzing**

*“Through the window of the eye the soul regards the world's beauty”*. Deze uitspraak werd door Leonardo Da Vinci (1452 – 1519) gedaan. In de 20<sup>ste</sup> eeuw hebben vele onderzoeken laten zien dat ogen meer zijn dan een middel om alleen de “schoonheid van alles om ons heen te aanschouwen”. Inmiddels weten we dat ogen ook worden gebruikt om bijvoorbeeld oogcontact te maken of om iemand anders te verleiden door middel van een knipoog. Oogcontact vindt plaats wanneer personen elkaar aankijken en kan, indien een ander geen contact wil, als opdringerig overkomen (Schneider & Josephs; 1991).

In dit onderzoek wordt verwacht dat mensen bij acceptatie oogcontact maken en bij afwijzing het oogcontact verbreken. Uit het onderzoek van Exline en Winters (1966) blijkt dat er een relatie bestaat tussen positieve emoties en oogcontact. Zij onderzochten of goed en slecht nieuws tijdens een gesprek effect had op het oogcontact tussen interviewer en geïnterviewde. Zij lieten een docent zijn mening geven over de prestaties van een student tijdens een gesprek. Uit het onderzoek bleek dat studenten die te horen kregen dat hun prestaties slecht waren minder oogcontact maakten met de docent dan een andere groep studenten die te horen kregen dat de docent zeer tevreden over hen was. Ook bleek dat studenten die goed nieuws kregen de docent meer aankeken dan een andere groep studenten die helemaal niets te horen kregen over hun prestaties.

De relatie tussen emoties en oogcontact werd door Harrigan en O'Connell (1995) verder onderzocht. In hun onderzoek vertelden proefpersonen over een negatieve ervaring uit het verleden. Het bleek dat proefpersonen oogcontact verbraken wanneer zij een situatie beschreven waarin zij negatieve emoties voelden. Het ontwijken van het oogcontact is in het onderzoek van Harrigan en O'Connell (1995) een resultaat van het niet willen laten zien van de negatieve emotie. Ander onderzoek bewijst dat het verbreken van oogcontact juist ervoor zorgt dat negatieve emoties sneller herkend worden. Het blijkt dat negatieve emoties eerder herkend worden wanneer oogcontact verbroken wordt dan wanneer er wél sprake is van oogcontact (Adams en Kleck, 2003). Wanneer we het onderzoek van Adams en Kleck (2003) vergelijken met het onderzoek van Harrigan en O'Connell (1995) blijkt dat negatieve emoties minder snel herkend worden bij oogcontact. Mensen verbreken bij negatieve emoties echter wél oogcontact. Schaamte, schuld en verdriet (resultaten van een uitsluiting) leiden dus tot een vermindering van oogcontact (Argyle en Cook, 1976),

omdat het voor de persoon die de negatieve emotie ervaart te ongemakkelijk voelt om het oogcontact vol te houden.

### **2.3.2 (Glim-) lachen bij acceptatie en afwijzing**

Een andere gezichtsexpressie die mogelijk kan laten zien of een persoon is goedgekeurd of afgewezen is (glim-) lachen. De glimlach wordt door bijna alle volkeren en culturen gezien als een uiting van positieve emoties (Darwin, 1965). Deze positieve uiting kan ontstaan wanneer mensen plezier hebben, vrolijk zijn of goed nieuws te horen krijgen. Volgens Darwin zal een positieve emotie dus een glimlach opwekken. Rosenfeld (1966) ziet lachen als een vriendelijke- of bevestiging zoekende emotie, waarbij hij een glimlach als een afgezwakte vorm van lachen beschouwt. De glimlach wordt door Brannigan en Humphries (1972) een gesloten lach (mondhoeken naar buiten en boven en geen tanden zichtbaar) genoemd. Zij benoemen ook de bovenlach (mondhoeken naar buiten en boven en bovenlip naar boven zodat de bovenste rij tanden te zien is) en de brede lach (idem als bovenlach en zowel tanden op boven- als onderkaak zichtbaar) als lachvormen. De gesloten lach wordt volgens hen getoond wanneer een persoon zonder anderen (geen sociale interactie) plezierige emoties ervaart. Bij een sociale interactie die positieve emoties opwekt, in dit onderzoek acceptatie, zal een persoon een bovenlach tonen en bij meer positieve emoties een brede lach. Op basis van bovenstaande onderzoeken kan verondersteld worden dat acceptatie een herkenbare (bovenlach of brede) lach opwekt welke goed te herkennen is door anderen. De verwachting in dit onderzoek is dan ook dat proefpersonen bij acceptatie eerder een boven- of brede lach laten zien dan een gesloten- of geen lach.

Frank, Ekman en Friesen (1993) onderzochten de duur van een lach na een positieve emotie. Deze bleek gemiddeld tussen de 3 en 4 seconden te zijn. Uit onderzoek van Schmidt, Cohn en Tian (2003) blijkt dat een persoon meer positieve emoties ervaart wanneer hij vaker lacht. Bij dit onderzoek werd er door de onderzoeksleider aan de proefpersonen een grap verteld. De reactie van de proefpersonen werden opgenomen en geanalyseerd. Het bleek dat proefpersonen die vaker lachten de grap leuker vonden. In dit onderzoek wordt er vanuit gegaan dat acceptatie zorgt voor meer positieve emoties en het vaker tonen van de lach.

Een lach is echter niet altijd het resultaat van positieve emoties. Gregory (1924) concludeerde dat lachen ook de functie kan hebben van spanningsontlading.

Hij voerde een onderzoek uit waarbij in een conflictsituatie de spanning werd doorbroken door middel van een opmerking. Na de opmerking werd door de proefpersonen opgelucht gelachen. Sroufe en Waters (1976) kwamen tot een vergelijkbare conclusie en bewezen dat lachen vaak een einde maakt aan bewegingsinhibitie (verstijven van het lichaam) bij concentratie en waakzaamheid. Bij lachen of glimlachen valt de spanning dus weg. Als reactie op afwijzing is het dus mogelijk dat een persoon lacht. Hij heeft immers geen invloed op de situatie en het moment van de afwijzing is een spannend moment. Door te lachen laat hij de werkelijkheid niet bij hem doordringen; hij schermt de werkelijkheid af (Gregory, 1924). Lachen bij afwijzing kan dus ook een manier zijn om de spanning te doorbreken en zich te distantieren.

In onderzoek van Zaalberg, Manstead en Fischer (2004) konden observanten het verschil zien tussen een 'echte' lach (positieve emoties) en een niet 'echte' lach (spanningsontlader, negatieve emoties). Een echte lach wordt ook wel Duchenne lach genoemd. De Duchenne lach is een lach waarbij de mondhoeken worden opgetrokken en waarbij er kraaienvoetjes rond de ogen ontstaan. Observanten beoordeelden de Duchenne lach als oprecht en eerlijk en de niet-Duchenne lach als onoprecht. In dit onderzoek wordt dan ook verwacht dat een 'echte' lach onderscheiden kan worden van een 'onoprechte' lach. Deze verwachting ondersteunt de hypothese in paragraaf 2.3; namelijk dat de beoordelaars proefpersonen juist beoordelen op acceptatie of afwijzing.

#### **2.4 Individuele verschillen bij acceptatie en afwijzing.**

Volgens de eerder gestelde hypothesen zal bij acceptatie of afwijzing het expressieve gedrag verschillen. Acceptatie wordt geassocieerd met positieve emoties en afwijzing met negatieve. Het is echter niet zo dat mensen emoties in dezelfde mate laten zien. Er bestaan mogelijk individuele verschillen bij het beoordelen van de afwijzing.

Een afwijzing die niet belangrijk gevonden wordt (je bent misselijk en krijgt geen traktatie) zal minder emoties opwekken dan wanneer er aan de afwijzing waarde wordt gehecht (je krijgt bij een traktatie niets terwijl anderen wel iets krijgen). De waarde die mensen hechten aan afwijzing heeft dus invloed op de emotionele reactie. Iemands emotionele reactie hangt ook af van de omgeving waarin afwijzing plaatsvindt en de frequentie van afwijzing. Wanneer afwijzing voorkomt in dezelfde of vergelijkbare omgeving zullen er stabiele emotionele reacties optreden (Lazarus; 1991).

Welke emoties iemand ervaart is ook afhankelijk van hoe belangrijk iemand het vindt geaccepteerd of afgewezen te worden. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld een grotere angst om negatief beoordeeld te worden. Deze mensen scoren hoog op de Fear Of Negative Evaluation schaal (angst voor een negatieve beoordeling). Levy, Ayduk en Downey (2001) deden een onderzoek naar afwijzing en de angst om negatief beoordeeld te worden. Zij gaven proefpersonen een willekeurig gekozen beoordeling van een derde. Deze beoordeling gaf de mate aan waarin deze derde met de proefpersoon samen wilde werken. Deze beoordeling verliep van een extreme afwijzing (ik wil absoluut niet met deze persoon werken) naar extreme acceptatie (ik wil zeker weten met deze persoon werken). Uit het onderzoek bleek dat personen die een grotere angst hadden om negatief beoordeeld te worden meer negatieve emoties voelden bij een afwijzing dan mensen die een kleine angst hebben voor een negatieve beoordeling.

Zoals eerder aangestipt voelen mensen die een grotere angst om negatief beoordeeld te worden meer negatieve emoties bij afwijzing. Een logisch gevolg is dat de gevoelde negatieve emotie door deze mensen eerder getoond wordt dan mensen met een kleine angst voor een negatieve beoordeling. Op basis van deze aanname kan gesteld worden dat proefpersonen met een hogere angst voor afwijzing eerder als afgewezen worden beoordeeld dan proefpersonen met een lagere angst voor afwijzing.

In dit onderzoek wordt ook verwacht dat persoonlijkheid van invloed is op de reactie bij acceptatie of afwijzing. Persoonlijkheid bestaat volgens Thurstone (1934) uit 5 dimensies: Neuroticisme, extraversie, consciëntieusheid, vriendelijkheid en openheid (voor nieuwe dingen). In dit onderzoek wordt gekeken welke invloed extraversie heeft op de beoordeling van de proefpersonen bij acceptatie of afwijzing. Eysenck (1965) benoemde in zijn persoonlijkheidstheorie extraversie tot een van de twee fundamentele factoren van persoonlijkheid. Watson en Clark (1992b, 1994) stellen dat mensen die hoog scoren op extraversie de omgeving op een positieve en energieke manier benaderen en een sterke motivatie tonen om actief iets te maken van hun leven. Er kan gesteld worden dat bij extraverte mensen de energie naar buiten is gericht; bijvoorbeeld op gezelschap en gebeurtenissen. Een persoon kan in plaats van extravert ook introvert zijn. Introverte mensen richten de energie meer naar binnen; bijvoorbeeld op eigen gedachten en gevoelens.

Extraverte personen beschouwen zichzelf als vrolijker, hebben meer zelfvertrouwen en zijn socialer (Wessman & Ricks, 1966). De Neve en Cooper (1998) deden een literatuuronderzoek waarbij zij onderzochten hoe mensen met verschillende persoonlijkheden hun eigen leven beoordeelden (Subjective Well Being). Mensen die hun leven positief beoordeelden scoorden hoog op de graad van vrolijkheid (happyness) en scoorden hoog op extraversie. Niet alleen literatuuronderzoek van De Neve en Cooper (1998) bewijst dat extraverte mensen hun leven positief beoordelen, ook ander onderzoek laat zien dat extraverte personen aangeven gelukkiger in het leven te staan en meer zelfvertrouwen hebben. Chan en Joseph (1999) lieten 107 studenten van 18 tot 37 jaar de Eysenck Personality Questionnaire, de 29-item Oxford Happiness Inventory en Rosenberg's self-esteem scale invullen. Proefpersonen die hoger scoorden op de schaal van extraversie gaven aan gelukkiger te zijn en meer zelfvertrouwen te hebben dan proefpersonen die lager op de schaal van extraversie scoorden.

Uit bovenstaande onderzoeken blijkt dat extraverte mensen de omgeving en zichzelf positief beoordelen. Zij zijn positiever en krijgen energie van de dingen die om hen heen gebeuren. Ook zijn ze, in vergelijking met introverten, naar buiten gericht en zijn ze niet in zichzelf gekeerd. In dit onderzoek wordt aangenomen dat beoordelaars deze positiviteit herkennen en proefpersonen die extravert zijn eerder als geaccepteerd worden beoordeeld dan mensen die laag scoren op extraversie.

### **3 Methode**

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal: is een acceptatie of afwijzing door middel van non-verbale communicatie te herkennen? Het experiment dat aan de basis stond van het beantwoorden van deze vraag is in twee delen gesplitst. Bij het eerste deel werd er filmmateriaal van de afwijzing en acceptatie verzameld. In het tweede deel werd dit filmmateriaal beoordeeld. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het experiment is uitgevoerd, welke materialen nodig waren en welke analyses zijn uitgevoerd. In paragraaf 3.1 wordt beschreven hoe de verdeling van de proefpersonen op het filmmateriaal was. Hoe het experiment is afgenomen staat in paragraaf 3.2. Welke meetinstrumenten nodig zijn om het experiment uit te voeren is beschreven in paragraaf 3.3 en in paragraaf 3.4 wordt de analyse van het experiment beschreven.

#### ***3.1 Proefpersonen***

Aan het eerste deel van het experiment, het interview en de afwijzing of acceptatie, hebben 48 1<sup>ste</sup> jaars studenten van de Universiteit van Tilburg deelgenomen. Iedere proefpersoon kreeg voor zijn bijdrage aan het experiment één proefpersoonuur. Het interview inclusief het moment van afwijzing of acceptatie werd gefilmd. Van de 48 proefpersonen zijn 43 films gemaakt. Bij de eerste drie proefpersonen verliep de afname niet goed. De interviewer was tijdens deze eerste drie proefpersonen niet consequent bij het stellen van de interviewvragen en de onderzoeksleider voerde de acceptatie en afwijzing op verschillende manieren uit. Na deze drie proefpersonen was het proces gestandaardiseerd en herhaalden interviewer en onderzoeker de procedure zonder afwijkende vragen tijdens het interview en afwijkend gedrag bij acceptatie en afwijzing. Bij twee personen waren er problemen met de camera. Van het totale aantal gebruikte proefpersonen in de film, waren er 28 vrouw (65,1%) en 15 man (34,9%). Er werden evenveel vrouwen geaccepteerd als afgewezen. Bij de mannen werden er 7 afgewezen (46,7%) en 8 geaccepteerd (53,3%). De leeftijd van de proefpersonen lag tussen de 17 en 46 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 20,7 jaar ( $SD = 4,2$ ).

#### ***3.2 Design en Procedure***

In de opzet van het experiment is gebruik gemaakt van een tussen proefpersoon ontwerp. Dit betekent dat proefpersonen werden geaccepteerd of werden afgewezen. Proefpersonen werden random afgewezen of geaccepteerd. Aan de proefpersonen werd voorafgaand aan het experiment verteld dat zij een plaats in de Nationale

Onderhandelingsgame 2006 konden verdienen. Deze onderhandelingsgame werd georganiseerd door het LOCO (Locale Organisatie Competitief Onderhandelen); een fictieve organisatie. Alle informatie over de onderhandelingsgame 2006 kon nagelezen worden op een speciale website met informatie en voorwaarden ([www.locotilburg.nl](http://www.locotilburg.nl)). Bij acceptatie won de student 50 euro en mocht de student mee doen aan de onderhandelingscompetitie tussen de Radboud Universiteit Nijmegen, de Universiteit van Utrecht en de Universiteit van Tilburg. Door middel van de selectie zouden 5 studenten gekozen worden. Het LOCO en de onderhandelingsgame 2006 zijn verzonden om de proefpersonen te motiveren om zichzelf positief te presenteren.

Het onderzoek bestond uit twee interviews die gescheiden werden door een gesprek waarbij de proefpersoon werd afgewezen of geaccepteerd. Het interview had als onderwerp 'onderhandelen' en aan de proefpersoon werden meerdere vragen gesteld met betrekking tot dit onderwerp. Voorbeeldvragen waren: *“Koop of verkoop je wel eens iets via het internet?”* en *“Moet je in het dagelijks leven wel eens onderhandelen?”* Meer informatie over de afname van het experiment kan gevonden worden in Riemsdag Baas (2008). Na het eerste gesprek werd de proefpersoon alleen gelaten en werd verteld dat de interviewer en onderzoeksleider zich terugtrokken om samen met de producers van de onderhandelingsgame te bepalen of de proefpersoon mee mocht doen. Na 2 à 3 minuten kwam de onderzoeksleider terug. Deze onderzoeksleider wees in dit gesprek de proefpersoon af of accepteerde hem of haar. Bij acceptatie vertelde de onderzoeksleider: *“De interviewer is heel enthousiast, maar om zeker te weten dat we echt de beste mensen selecteren, wil hij in een tweede interview een aantal aanvullende vragen stellen. Hier is een tweede vragenlijst”*. Bij een afwijzing vertelde de onderzoeksleider: *“De interviewer is helaas niet overtuigd van je kwaliteiten en hij twijfelt serieus of je hier geschikt voor bent. Om zeker te weten dat we echt de beste mensen selecteren, wil hij in een tweede interview een paar aanvullende vragen stellen. Hier is een tweede vragenlijst.”*

Het hele interview werd opgenomen door middel van twee camera's. Één camera nam de interviewer en geïnterviewde op vanaf de zijkant. Deze camera had als doel het 'spiegelen vast te leggen'. Deze beelden zijn tijdens het onderzoek niet gebruikt. De tweede camera filmde de proefpersoon van de voorzijde (het gezicht). De beelden van acceptatie of afwijzing van de tweede camera werden in dit onderzoek gebruikt. Op het moment dat de onderzoeksleider de kamer binnen komt voor het gesprek met de acceptatie of afwijzing start de film. De onderzoeksleider



accepteert de proefpersoon of wijst hem of haar af. Hierna geeft hij een nieuwe vragenlijst aan de proefpersoon. Op het moment dat de vragenlijst ontvangen wordt stopt de film. Deze film die gebruikt wordt bij de analyse van de reactie van de proefpersonen duurt ongeveer 40 seconden per proefpersoon. Na deze 40 seconden is er 20 seconden de tijd om de vragenlijst in te vullen. Het geluid van de afwijzing of acceptatie is weg gefilterd en ontbreekt.

De beoordeling van de film door experts en beoordelaars wordt behandeld in paragraaf 3.5. Meer informatie over de onderhandelingsgame en het interview kan gevonden worden in het onderzoek van Matena (2008) en Riemsdag Baas (2008).

### **3.3 Meetinstrument (materiaal).**

In paragraaf 2.4 werd verwezen naar het persoonlijkheidskenmerk extraversie. De persoonlijkheid is gemeten met de ‘Ten Item Personality Inventory’ van Gosling (2003). Dit instrument heeft 10 items en er worden 2 items per persoonlijkheidsfactor gebruikt. Er zijn 5 items positief en 5 items negatief geformuleerd. Voor extraversie betekent dit: ‘extravert, enthousiast’ als positief item en ‘gereserveerd, stil’ als negatief item. Voor het persoonlijkheidskenmerk extraversie zijn de negatieve items omgepoold. Voor extraversie was de correlatie tussen de twee items goed:  $r = .47, p < .05$ .

De angst voor een negatieve beoordeling is gemeten aan de hand van de ‘Brief version of the Fear of Negative Evaluation subscale’ (Leary, 1983b). De antwoorden worden gegeven door middel van een 7-punts Likert schaal. Deze schaal loopt van “helemaal mee oneens” (1) tot “helemaal mee eens” (7). Enkele voorbeeldvragen in de Fear of Negative Evaluation subscale zijn: “*Ik vind het makkelijk om met onbekenden te praten*” en “*Wat anderen denken over mijn gedrag, maakt me niets uit*”. De interne consistentie van deze schaal was goed (Cronbach’s  $\alpha = .87$ ).

De experts hebben de films van de proefpersonen beoordeeld op frequentie van wegstijgen, lachen en type lach. De betrouwbaarheid van de beoordelingen (Inter-rater reliability) is laag tot gemiddeld. Voor wegstijgen is dit 0.11, lachen 0.61 en type lach 0.67. De vragenlijst is bijgesloten in bijlage A.

Door een groep beoordelaars wordt beoordeeld of een persoon is geaccepteerd of afgewezen. Bovenaan de vragenlijst wordt leeftijd, geslacht en naam van de beoordelaar gevraagd. De betrouwbaarheid van de beoordeling was 0.60. De vragenlijst is bijgesloten in bijlage B.

### **3.4 Analyse**

De analyse van de film bestond uit twee verschillende onderdelen. Experts en beoordelaars beoordeelden de films van de afgewezen en goedgekeurde personen. De periode waarin de beoordelingen plaatsvonden liep van maart 2008 tot en met september 2008. In deze paragraaf wordt de rol van beide groepen toegelicht, beginnend met de rol van de experts.

Deel één van de analyse bestond uit het labelen van de filmpjes door een drietal experts. Deze experts waren drie afgestudeerde studenten aan de opleiding Bedrijfscommunicatie en Digitale media (Communicatie- en Informatiewetenschappen) aan de Universiteit van Tilburg. Zij waren 24, 25 en 27 jaar oud. De beoordeling vond plaats in een afgesloten ruimte van 3 x 2 meter. De filmpjes werden “blind voor conditie beoordeeld”; de experts wisten niet of de persoon was goedgekeurd of afgewezen. De experts labelden het aantal keer dat een proefpersoon lacht en oogcontact verbrak. Ook beoordeelden zij het type lach. Het type lach is gedefinieerd als geen lach of één van de drie lachen (gesloten-, open- en brede lach) die Brannigan en Humphries (1972) gedefinieerd hebben (paragraaf 2.3). Ogen afwenden en ergens anders heen kijken werd door de experts gelabeld als het verbreken van het oogcontact. Er werd alleen gelabeld wanneer er geen twijfel is. De eerste 3 filmpjes zijn samen door de experts bekeken zodat het protocol door beide experts zo vergelijkbaar mogelijk geïnterpreteerd werd.

Behalve experts hebben in totaal 25 personen de film beoordeeld op acceptatie of afwijzing. De beoordeling vond ook plaats in een afgesloten ruimte van 3 x 2 meter. De beoordelaars werden tijdens de afname niet gestoord en er bestond de mogelijkheid tot procedurele vragen waarbij de film stil werd gezet. Van de 25 beoordelaars waren 9 personen man (36%) en 16 personen vrouw (64%). De leeftijd van groep varieerde van 20 tot 51 jaar, met een gemiddelde van 28,6 (SD = 9,4) jaar. De personen zijn via mond tot mond communicatie geworven.

## **4 Resultaten**

Dit onderzoek heeft als doel te onderzoeken of proefpersonen verschil laten zien in non-verbale communicatie bij acceptatie of afwijzing. Bij dit onderzoek wordt ook rekening gehouden met extraversie en de angst om negatief beoordeeld te worden. In dit hoofdstuk worden de resultaten opgesomd en de hypothesen, die in het theoretische kader gesteld zijn, getoetst.

### ***4.1 Herkennen van acceptatie en afwijzing***

Het beoordelen van de conditie (acceptatie of afwijzing) van de proefpersonen werd door de grote groep beoordelaars gedaan. In dit onderzoek wordt aangenomen dat herkend wordt of proefpersonen worden geaccepteerd of afgewezen. Uit de resultaten blijkt dat het percentage juist herkende proefpersonen dicht bij de gokkans ligt, namelijk 53,4%.

### ***4.2 Oogcontact bij acceptatie en afwijzing.***

Drie experts waren tijdens dit onderzoek verantwoordelijk voor de beoordeling van het oogcontact. Zij beoordeelden het aantal maal dat oogcontact verbroken werd. De algemene verwachting met betrekking tot oogcontact en acceptatie, was dat er na afwijzing minder oogcontact tussen proefpersoon en interviewer was dan bij een acceptatie. Om deze hypothese te analyseren, zijn de gemiddelde scores van de beoordeling van experts met betrekking tot het oogcontact van de afgewezen en goedgekeurde proefpersonen met elkaar vergeleken door middel van een t-toets voor onafhankelijke variabelen. Uit de analyse blijkt dat er voor oogcontact geen significant verschil bestaat tussen acceptatie en afwijzing:  $t(41) = -.53, p = .59$ .

### ***4.3 Glimlachen bij acceptatie en afwijzing***

Tijdens dit onderzoek werd de glimlach van de proefpersonen door drie experts beoordeeld. Verwacht werd dat bij een acceptatie een herkenbare (bovenlach of brede) lach opgewekt wordt. Om deze hypothese te analyseren, is de beoordeling (7 puntsschaal) door experts met betrekking tot type lach van de afgewezen en goedgekeurde groep met elkaar vergeleken door middel van een t-toets voor onafhankelijke variabelen. Uit de analyse blijkt dat er voor de type glimlach geen significant verschil bestaat tussen acceptatie en afwijzing:  $t(41) = -.51, p = .60$ . In dit onderzoek was de verwachting dat bij een afwijzing het aantal keer dat een proefpersoon lacht naar beneden ging. Om deze hypothese te analyseren, zijn de

gemiddelde scores van de beoordeling door experts met betrekking op de frequentie van glimlachen van de afgewezen en goedgekeurde groep met elkaar vergeleken door middel van een t-toets. Uit de analyse blijkt dat er voor het aantal glimlachen geen significant verschil bestaat tussen acceptatie en afwijzing:  $t(41) = -.20, p = .84$ .

#### ***4.4 Individuele verschillen en acceptatie en afwijzing***

In het theoretisch kader is gesteld dat de angst voor een negatieve beoordeling en persoonlijkheid van invloed zijn op de non-verbale reactie van de proefpersonen. Uit de analyse blijkt dat er een negatief verband bestaat tussen de angst om negatief beoordeeld te worden en het bepalen van afwijzing of acceptatie door beoordelaars:  $r = -.34, p < .05$ . Dit resultaat wil zeggen dat proefpersonen met een hogere angst voor een negatieve evaluatie door anderen eerder als geaccepteerd worden beoordeeld. Om het verband tussen extraversie en beoordeling te analyseren is de correlatie berekend tussen extraversie en de gemiddelde beoordeling van de beoordelaars. Uit de analyse blijkt dat er geen verband bestaat tussen extraversie en de beoordeling van acceptatie of afwijzing:  $r = .07, p = .67$ .

## **5 Conclusie en beperking**

Mensen hebben de natuurlijke behoefte om geaccepteerd te worden en bij een groep te horen. De aanname aan het begin van dit onderzoek was dat geaccepteerde proefpersonen anders non-verbaal communiceren dan afgewezen proefpersonen. Bij dit onderzoek zijn de reacties van proefpersonen bij acceptatie of afwijzing gefilmd. Deze videobeelden (zonder geluid) zijn door experts beoordeeld op mate van oogcontact en lachen inclusief het type lach. Beoordelaars beoordeelden op basis van videobeelden of een proefpersoon werd geaccepteerd of afgewezen. In het onderzoek werd ook onderzocht of persoonlijkheid (angst voor een negatieve beoordeling en extravertie) van invloed waren op de beoordeling. In dit hoofdstuk wordt besproken of de resultaten in lijn zijn met de verwachtingen die vooraf zijn gesteld en hier worden conclusies aan verbonden. Daarnaast worden er beperkingen van dit onderzoek besproken.

De algemene verwachting in dit onderzoek was dat beoordelaars acceptatie of afwijzing zouden herkennen. Uit de resultaten blijkt echter dat 53,4% van de beoordelingen juist zijn. Dit resultaat ligt niet boven de gokkans. Een mogelijke verklaring is dat de beloning bij acceptatie (meedoen aan de onderhandelingsquiz en €50,-) in de ogen van de proefpersonen te weinig waarde heeft. Mensen reageren sterker wanneer de afwijzing of acceptatie directe gevolgen heeft. In het onderzoek kreeg een student altijd een beloning; namelijk zijn proefpersoonuren. Deze proefpersoonuren waren afhankelijk van deelname aan het interview en niet van acceptatie of afwijzing. De kans bestaat dus dat proefpersonen helemaal niet meededen om de uiteindelijke acceptatie, maar om de proefpersoonuren. Om exact de reden te achterhalen van het gebrek aan het tonen van de emotie zou de emotionele staat bij acceptatie en afwijzing van de proefpersonen gemeten moeten worden.

In dit onderzoek werd verwacht dat de geaccepteerde proefpersonen vaker oogcontact zouden hebben dan afgewezen personen. Een drietal experts heeft de proefpersonen beoordeeld op het aantal keer dat oogcontact voorkwam. Het blijkt echter dat de mate van oogcontact niet afhankelijk is van acceptatie of afwijzing. Dit resultaat is in tegenspraak met andere onderzoeken, zoals dat van Argyle en Cook (1976) waaruit blijkt dat negatieve emoties zorgen voor minder oogcontact bij het beschrijven van vervelende ervaringen uit het verleden. Het resultaat is ook in tegenspraak met het onderzoek van Exline en Winters (1966), waarbij personen die goed nieuws kregen meer oogcontact hadden dan mensen die geen nieuws of slecht

nieuws kregen. In het onderzoek van Exline en Winters (1966) was er echter sprake van een hechte relatie tussen proefpersoon en afwijzer. Dit in tegenstelling tot dit onderzoek waarbij er sprake was van een nieuwe relatie tussen proefpersoon, onderzoeksleider en interviewer. Als personen met duurzame relaties elkaar teleurstellen zal er mogelijk een andere emotie opgewekt worden dan wanneer zij van een vreemde dezelfde boodschap horen.

De algemene verwachting met betrekking tot glimlachen en acceptatie was dat mensen bij acceptatie eerder een boven- of brede lach laten zien dan een gesloten of geen lach. Een mogelijke oorzaak dat het type lach niet afhankelijk was van acceptatie of afwijzing is dat proefpersonen ook bij een afwijzing een boven- of brede lach laten zien. Uit onderzoek van Patterson (2003) blijkt dat wanneer iemand negatieve emoties ervaart hij ook zal glimlachen als hij de intentie heeft om goed met de ander op te schieten. In dit onderzoek volgde na de acceptatie of afwijzing altijd een tweede gesprek met de interviewer. Het is dus mogelijk dat proefpersonen met het oog op het behoud van de relatie met de interviewer ook bij een afwijzing glimlachen.

De verwachting was dat het aantal lachen bij acceptatie omhoog zouden gaan. De frequentie van het aantal glimlachen blijkt in dit onderzoek echter niet afhankelijk te zijn van afwijzing of acceptatie. Het resultaat van dit onderzoek is in tegenstrijd met eerder onderzoek van Schmidt et al. (2003) waaruit blijkt dat een langere lach, of meerdere herhalingen, staan voor meer positieve emoties. Het verschil tussen dit onderzoek en het onderzoek van Schmidt et al. (2003) is dat bij het laatstgenoemde onderzoek proefpersonen aan het lachen werden gebracht door middel van een grap. Deze grap is in tegenstelling met de onderzoeksopzet uit dit onderzoek vrijblijvend en heeft geen invloed op het verdere leven van de proefpersoon. Bij afwijzing val je in dit onderzoek buiten de succesvolle geaccepteerde groep. De afwijzing of acceptatie is dus van invloed op het verloop van het traject en dit zorgt ervoor dat mensen anders reageren dan bij het onderzoek van Schmidt et al. (2003), waarbij er sprake is van een positieve emotie zonder verdere consequenties voor de proefpersoon.

De verwachting dat proefpersonen met een hogere angst voor een negatieve beoordeling als afgewezen worden beoordeeld, is in dit onderzoek niet bevestigd. Dit onderzoek laat namelijk een tegengesteld resultaat zien; personen met een hoge angst voor een negatieve beoordeling worden als goedgekeurd beoordeeld. De angst die een persoon voelt voor een afwijzing (Levy, Ayduk en Downey; 2001) vertaalt zich in dit onderzoek niet in non-verbaal gedrag dat geassocieerd wordt met een afwijzing.

De reden dat deze proefpersonen zich positiever presenteren is dat zij meer gemotiveerd zijn om geaccepteerd te worden en eerder vrezen voor een eventuele afwijzing (Leary, Springer, Negel, Ansell, en Evans; 1998). Uit onderzoek van Nezlek en Leary (2002) blijkt dat een beoordeling beïnvloed kan worden door de indruk die een persoon maakt. Wanneer iemand een slechte indruk maakt heeft hij een grotere kans om afgewezen te worden dan wanneer hij een goede indruk maakt (ook al is verteld dat er in een andere kamer beoordelaars meekijken). Proefpersonen met een hogere angst om afgewezen te worden wilden mogelijk, ook na een eventuele afwijzing, een positieve indruk wekken omdat zij na het eerste interview nog een vervolgesprek hadden.

Extraversie bij de proefpersonen heeft in dit onderzoek geen invloed gehad op de beoordeling van de beoordelaars. Tijdens het onderzoek beoordeelden proefpersonen zichzelf op extraversie. Deze zelfbeoordeling werd op dezelfde manier afgenomen als de angst voor een negatieve beoordeling, namelijk door middel van een vragenlijst. Het blijkt dat extraverte proefpersonen niet automatisch eerder als geaccepteerd worden beoordeeld. Dit resultaat is in tegenspraak met andere onderzoeken, zoals dat van Watson en Clark (1994) en De Neve en Cooper (1998), waaruit blijkt dat extraverte mensen de omgeving positief benaderen. In deze onderzoeken werd er echter naar de mening van de proefpersoon gevraagd en werd niet, zoals bij dit onderzoek, beoordeeld of deze positieve houding zich vertaalt in het non-verbale gedrag. Het onderzoeksresultaat in dit onderzoek komt overeen met de onderzoeksresultaten van Nadasi (1992) waarbij ook geen verschil in emotie werd gevonden tussen introverte en extraverte proefpersonen bij uitsluiting. Nadasi (1992) deed een onderzoek naar uitsluiting bij het spelen van een computerspelletje (Ball Tossing) en zelf gerapporteerde negatieve gevoelens. Bij dit onderzoek kwam Nadasi (1992) tot de conclusie dat de onderliggende persoonlijke factoren introversie en extraversie niet van invloed zijn op de initiële reactie (zelfbeoordeling) na uitsluiting. De behoefte om geaccepteerd te worden is volgens Nadasi (1992) en Axelrod en Hamilton (1981) niet afhankelijk van persoonlijkheidsfactoren; deze behoefte is immers bij iedereen aanwezig. In dit onderzoek blijkt dat niet alleen de zelfbeoordeling onafhankelijk is van extraversie of introversie, maar ook de vertaling hiervan in non-verbale communicatie. Leary, Tambor, Terdal en Downs (1995) hebben echter in een ander onderzoek laten zien dat andere persoonlijke kenmerken (stemming, zelfvertrouwen en behoefte om erbij te horen) wel van invloed zijn op de

initiële zelfbeoordeling na een afwijzing. In een vervolgonderzoek kunnen stemming, zelfvertrouwen en behoefte om erbij te horen mede onderzocht worden met het doel te onderzoeken of deze drie factoren zich wel vertalen in het non-verbale gedrag bij een uitsluiting.

In dit onderzoek worden dus geen van de hypothesen bevestigd. In onderstaand deel worden diverse beperkingen beschreven die de resultaten van het onderzoek hebben beïnvloed. De belangrijkste beperking is dat de afwijzing of acceptatie mogelijk niet relevant genoeg was bij dit experiment. Studenten aan de Universiteit van Tilburg (Faculteit Geesteswetenschappen) waren verplicht om aan een aantal experimenten mee te doen in het kader van hun opleiding. Meedoen aan het experiment was voldoende om de studiepunten bijgeschreven te krijgen en dit was niet afhankelijk van acceptatie of afwijzing. Acceptatie of afwijzing wordt mogelijk relevanter wanneer een proefpersoon alleen recht heeft op studiepunten wanneer hij geaccepteerd wordt.

De tweede beperking heeft betrekking op de relatie tussen onderzoeker, interviewer en proefpersoon. Mensen willen vaak een betere indruk maken en zijn emotioneler meer verbonden wanneer zij denken in een later stadium nog samen te moeten werken met de persoon die hen afwijst (Shaffer et al., 1986). In het geval van deze onderzoeksopzet moet de respondent altijd een nieuwe vragenlijst invullen en is er zelfs na een afwijzing een vervolg op het eerste interview. Indien het tweede interview uit het experiment gehaald wordt zal de respondent weten dat hij na afwijzing geen kans meer heeft op deelname aan de onderhandelingsquiz en €50,- (en geen relatie meer heeft met de onderzoeksleider en interviewer). Hij zal dan mogelijk minder geneigd zijn sociaal wenselijk te reageren. Een andere beperking die betrekking heeft op de relatie tussen de interviewer, onderzoeker en proefpersoon is de rol van de onderzoeksleider en interviewer. Voor dit onderzoek was het beter geweest wanneer dezelfde persoon de interviews deed en de proefpersoon afwees. Er is dan sprake van een relatie die op meer dan enkele minuten (de duur van de intake en afwijzing of acceptatie) gebaseerd is (Exline en Winters, 1966). Bij de huidige onderzoeksopzet deed de onderzoeksleider de intake en acceptatie of afwijzing. De interviewer deed enkel de interviews. De periode die de proefpersoon met de interviewer doorbrengt was in dit geval te kort om een relatie op te bouwen.

De derde beperking heeft betrekking op de selectie van de proefpersonen en beoordelaars. In het onderzoek bestaan de proefpersonen alleen uit studenten van de



Universiteit van Tilburg. Dit is een betrekkelijk jonge groep mensen waarvan de gemiddelde leeftijd op 20,7 jaar ligt. Dit is geen evenwichtige doorsnede van de populatie en dat maakt het voor dit onderzoek moeilijk om de resultaten te generaliseren naar de volledige populatie.

Hoewel de verwachtingen niet overeen kwamen met de resultaten, is door dit onderzoek duidelijker welke non-verbale communicatie afgewezen en geaccepteerde personen laten zien. Veel onderzoeken naar emoties en non-verbale communicatie waren gericht op de negatieve en positieve emotie los van een plotse gebeurtenis als een acceptatie of afwijzing. Op het gebied van non-verbale communicatie laat dit onderzoek zien dat wanneer mensen reageren op goed of slecht nieuws, in dit geval de uitslag van een interview, zij neutraal zijn in het laten zien van hun emoties. Emoties worden bij een onderzoeksopzet als deze, zonder verbale communicatie, niet herkend als positief of negatief. Uit de resultaten blijkt wel dat mensen met een hoge angst voor een negatief beoordeling eerder als goedgekeurd worden beoordeeld. Het blijkt dus dat de angst die de proefpersonen beschrijven geen nadelig effect heeft op de non-verbale communicatie en de manier waarop iemand gezien wordt. Dit onderzoek heeft dus niet precies gebracht wat de verwachtingen waren, maar het biedt een mooi uitgangspunt voor vervolgonderzoek naar non-verbale communicatie bij acceptatie of afwijzing.

## Literatuur

- Adams, R.B., & Kleck, R.E. (2003). Perceived gaze direction and the processing of facial displays of emotion. *Psychological science : Research, theory, & application in psychology and related sciences*, 14, 644-647.
- Argyle, M., & Cook, M. (1976). *Gaze and mutual gaze*. New York: Cambridge University Press.
- Axelrod R., & Hamilton W.D. (1981). *The Evolution of Cooperation*. Revised edition Perseus Books Group.
- Bancroft, J., Skrimshire, A., & Simkins, S. ( 1976 ). The reasons people give for taking overdoses. *British Journal of Psychiatry*, 128, 538-548.
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Baumeister, R. F., Nuss, C. K., & Twenge J. M. (2002). Effects of Social Exclusion on Cognitive Processes: Anticipated Aloneness Reduces Intelligent. *University of Minnesota Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 817- 827
- Brannigan, C. R., & Humphries, D.A., (1972) Human non-verbal behavior, a means of communication. In: Blurton-Jones NG editors. *Ethological studies of child behavior*. (pp 37-64). Cambridge: Cambridge University Press.
- Buckley, K.E., Winkel, R.E. & Leary, M. R. (2004). Reactions to acceptance and rejection: Effects of level and sequence of relational evaluation. *Journal of experimental social psychology*, 40, 14-28.
- Burgoon, J. K., & Hoobler, G. D. (2002). Nonverbal signals. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *Handbook of interpersonal communication* (pp. 240 -299).

- Chan, R., & Joseph, S. (1999). Dimensions of personality, domains of aspiration, and subjective well-being. *Department of Psychology, University of Essex.*
- Craighead, W.E., Kimball, W.H., & Rehak, R.S. (1979). Mood changes, psychosocial responses, and self-statements during social rejection imagery. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 47*, 385-396.
- Darwin, C. (1965). *The expression of the emotions in man and animals.* University of Chicago Press.
- DeNeve, K., & Cooper, H. (1998). The Happy Personality: Traits and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin, 124*, 197-229
- DeWall, C. N., & Baumeister, R. F. (2006). Alone but feeling no pain: Effects of social exclusion on physical pain tolerance and pain threshold, affective forecasting, and interpersonal empathy. *Journal of Personality and Social Psychology, 91*, 1-15.
- Donne, J., (1624). Devotions upon Emergent Occasions.
- Doosje, B., & Agneta, A.H. (2005). Ik ben niet boos, maar teleurgesteld. Emoties in het dagelijks leven.
- Eisenberger, N.A., Lieberman, M. D. & Williams, K. D. (2003). Does rejection hurt? An FMRI study of social exclusion. *Science, 302*, 290-292.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. G. B. (1965). The Eysenck Personality Inventory. *British Journal of Educational Studies, 14*, 140-144.
- Exline, R.V. & Winters, L. C. (1966). Affective relations and mutual glances in dyads. In S. S. Tomkins and C. Izard (Eds.). *Affect, Cognition and Personality.* London: Tavistock.
- Frank, M.G., & Ekman P. & Friesen W. V. (1993). Behavioral markers and recognizability of the smile of enjoyment. *Journal of personality and social psychology, 64*, 83-93

- Frijda, N.H. (1984). Emoties als belangenbehartigers. *Facetten van emoties*.
- Frijda, N.H., & Hof, S van 't., (2005). *De emoties : een overzicht van onderzoek en theorie*.
- Argyle, M., & Cook, M., (1976). *Gaze and Mutual Gaze*. Cambridge University Press.
- Gregory, J.C. (1924). *The nature of laughter*. New York Harcourt, Brace & Company.
- Harrigan, J.A., & O'Connell, D.M. (1995). *How do you Look When Feeling Anxious?* Facial Displays of Anxiety. Department of Psychology. California State University.
- Hietanen, J., Leppänen, J., Peltola M., Kati Linna-aho, K., & Ruuhiala, H. (2008). Seeing direct and averted gaze activates the approach–avoidance motivational brain systems. *Human Information Processing Laboratory*. Department of Psychology, University of Tampere, FIN-33014, Finland
- Kampe, K.K.W., Frith, C.D., Dolan R.J., & Frith, U., (2001). Reward value of attractiveness and gaze. *Psychology*.
- Lazarus, R. (1991). Emotion and adaption. New York. *Oxford University Press*
- Leary, M. R., Springer, C. A., Negel, L., Ansell, E., & Evans, K. (1998). The causes, phenomenology and consequences of hurt feelings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1225 -1237.
- Leary MR, Tambor ES, Terdal SK, Downs DL. 1995. Self-esteem as an interpersonal monitor: the sociometer hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 518–30.
- Levy, S. R., Ayduk, O. & Downey, G. (2001). The role of rejection sensitivity in people's relationship with significant others and valued social groups. In M.R. Leary (Eds.). *Interpersonal rejection* (pp. 251-289). Oxford: Oxford University Press.

- Matena S. (2008). Zelfpresentatie in selectie-interviews, de rol van acceptatie en afwijzing op de keuze voor een zelfpresentatiestrategie
- Nezlek, J. B., & Leary, M. R. (2002). Individual differences in self presentation motives in daily social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2, 211 - 223.
- Nadasi, C. (1995). The effects of social ostracism on verbal and non-verbal behavior in introverts and extraverts. Honors thesis, University of Toledo, Toledo, OH.
- Parkhurst, J. T., & S. R. Asher. (1992) Peer rejection in middle school: Subgroup differences in behavior, loneliness, and interpersonal concerns. *Developmental Psychology*, 28, 231-41
- Patterson, M.L. (2003). Evolution and nonverbal behaviour: Functions and mediating processes. *Journal of Nonverbal Behavior*, 27, 201-207.
- Riemsdag Baas M. (2008). Afgewezen en dan? Een onderzoek naar de invloed van afwijzing op de mate van agressie en de perceptie van aantrekkelijkheid.
- Rofe, Y. (1984). Stress and affiliation: A utility theory. *Psychological Review*, 91, 235-250.
- Rosenfeld, H. M. (1966). Approval-seeking and approval-inducing functions of verbal and nonverbal responses in the dyad. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 597-605.
- Schneider, K., & Josephs, I. (1991). The expressive and communicative functions of preschool children's smiles in an achievement-situation. *Journal of non-verbal Behavior*, 15, 185-198.
- Shaffer, David R.; Ogden, J. Kirby. (1986). On sex differences in self-disclosure during the acquaintance process: The role of anticipated future interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 92-101.

- Schmidt, K.L., Cohn, J.F., & Tian, Y. (2003). Signal characteristics of spontaneous facial expressions: automatic movement in solitary and social smiles. *Biological psychology*, 65, 49-66.
- Sroufe, L. A., & E. Waters. (1976). The ontogenesis of smiling and laughter: A perspective on the organization of development in infancy. *Psychological Review*, 83, 173-189.
- Thurstone, L. L. (1934). The vectors of the mind. *Psychological Review*, 41, 1-32.
- Twenge, Jean M., Catanese, Kathleen R., Baumeister, Roy F. Zadro, L., Williams, K.D. & Richardson, R. (2004). How low can you go? Ostracism by a computer is sufficient to lower self-reported levels of belonging, control, self-esteem and meaningful existence. *Journal of personality and social psychology*, 40, 560-567.
- Vrugt, A., Duijnhouwer, H. & Stam. O. (2004). De interpretatie van glimlachen in verschillende situaties. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 59, 55-64.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1992b). Affects separable and inseparable: On the hierarchical arrangement of the negative affects. *Journal of Personality*, 62, 489-505.
- Watson, D., & Clark, L. A., & Harkness, A. (1994). Structures of personality and their relevance to the study of psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 103, 18-31.
- Williams, K.D., & Zadro, L. (2001). On being ignored, excluded, and rejected. In M. Leary, *Interpersonal rejection* (pp. 21-53). New York, Oxford University Press.
- Zaalberg, R., Manstead, A. S. R., & Fischer, A. H. (2004). Relations between emotions, display rules, social motives, and facial behavior. *Cognition and Emotion*, 18, 182-207.

## **Bijlagen**

Bijlage A – Beoordeling Experts.

Bijlage B – Beoordeling Beoordelaars.

Bijlage C – Impressie Film.

**Bijlage A - Beoordeling Experts.**

U gaat een beoordeling invullen, welke betrekking heeft op de non-verbale communicatie van geaccepteerde of afgewezen personen. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 30 tot 40 minuten in beslag nemen. Uw antwoorden zullen strikt vertrouwelijk worden verwerkt.

**Beantwoord de vragen in redelijk snel tempo.**

**Denk niet te lang na over iedere vraag.**

**Het gaat om uw eerste indruk.**

**De vragen in de vragenlijst zullen er als volgt uitzien:**

<b>Aantal keer dat persoon 1 wegstijgt:</b>											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	> 10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij bovenstaande vraag vult u het aantal keer in dat de proefpersoon zijn gezicht afwendt en oogcontact verbreekt.

<b>Aantal keer dat persoon 1 lacht:</b>											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	> 10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij bovenstaande vraag vult u het aantal keer in dat de proefpersoon lacht.

<b>De lach die persoon 1 het meeste laat zien is een:</b>	
<input type="radio"/>	Gesloten lach
<input type="radio"/>	Boven lach
<input type="radio"/>	Brede lach

In  
bovenstaande

tabel vult u de meest voorkomende lach in die bij de proefpersoon te zien is.

Als u zich vergist bij het antwoord, dan kunt u door het foute antwoord een kruis zetten en het goede antwoord het bolletje inkleuren. Het gaat hierbij om uw persoonlijke mening.

Uw reactie kan nooit 'fout' zijn.

Wanneer u het laatste filmpje beoordeeld heeft (film nummer 43) kunt u de lijst inleveren bij de experimentleider.



**PERSONALIA**

Geslacht

Man

Vrouw

Leeftijd: \_\_\_\_\_

- Start Afname -

**Aantal keer dat persoon 1 wegkijkt:**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	> 10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Aantal keer dat persoon 1 lacht:**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	> 10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**De lach die persoon 1 het meeste laat zien is een:**

<input type="radio"/>	Gesloten lach
<input type="radio"/>	Boven lach
<input type="radio"/>	Brede lach

### ***Bijlage B - Beoordeling Beoordelaars***

U gaat een beoordeling invullen, welke betrekking heeft op de non-verbale communicatie van geaccepteerde of afgewezen personen. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 30 tot 40 minuten in beslag nemen. Uw antwoorden zullen strikt vertrouwelijk worden verwerkt.

**Beantwoord de vragen in redelijk snel tempo.**

**Denk niet te lang na over iedere vraag.**

**Het gaat om uw eerste indruk.**

**De vragen in de vragenlijst zullen er als volgt uitzien:**

<b>Persoon 1 is:</b>	
<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.
<b>Persoon 2 is:</b>	
<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.
<b>Persoon 3 is:</b>	
<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

U kleurt het bolletje in van het antwoord welke u kiest. Als u zich vergist bij het antwoord, dan kunt u door het foute antwoord een kruis zetten en bij het goede antwoord het bolletje inkleuren. Het gaat hierbij om uw persoonlijke mening.

Uw reactie kan nooit 'fout' zijn.

U krijgt 43 filmpjes te zien van geaccepteerde of afgewezen personen. Wanneer u klaar bent met het beoordelen van de filmpjes kan u de lijst inleveren bij de experimentleider.

PERSONALIA

Geslacht

Man

Vrouw

Leeftijd: \_\_\_\_\_

- Start Afname -

**Persoon 1 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 2 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 3 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 4 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 5 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 6 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

**Persoon 7 is:**

<input type="radio"/>	Goedgekeurd.
<input type="radio"/>	Afgewezen.

*Bijlage C – Impressie filmpjes*

		
Start Film.	Afwijzing.	Einde film.
		
Start Film.	Afwijzing.	Einde film.
		
Start Film.	Acceptatie.	Einde film.
		
Start Film.	Acceptatie.	Einde film.

