

Meeleven en eigen verantwoordelijkheid: een experiment over e-mailafwijzingen tussen docenten en studenten

Master Communicatie & Beïnvloeding

Key words: e-mailconversatie, politeness theory, slechtnieuwsgesprek, psychological safety, docent-studentrelatie

Radboud Universiteit



Isa Peters

Eerste lezer: dr. R. E. van Herck

Tweede lezer: dr. S. Bögels

Titel: Meeleven en eigen verantwoordelijkheid: een experiment over e-mailafwijzingen tussen docenten en studenten

Engelse titel: Empathy and personal responsibility: an experiment on email rejection between teachers and students

Naam: Isa Peters

Abstract

In dit onderzoek stond het e-mailcontact tussen docenten en diens studenten centraal. E-mail is een communicatievorm waarbij men elkaar niet fysiek ziet, waardoor communicatie lastiger kan zijn en waardoor men elkaar wellicht sneller verkeerd begrijpt. Het e-mailcontact dat in dit onderzoek centraal stond, ging over een docent die diens student af moest wijzen wanneer er een verzoek werd gedaan om colleges op te nemen. Om hier onderzoek naar te doen, luidde de hoofdvraag ‘wat zijn de effecten van het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van een student, bij een afwijzing in docent-student communicatie via e-mail?’. De eerste hypothese was; het tonen van meeleven (sympathie en empathie) vanuit de docent heeft een positief effect op de a. emoties van de student, b. de waargenomen beleefdheid en c. het vertrouwen in de docent. Hypothese twee stelde dat de nadruk leggen op de eigen verantwoordelijkheid van de student heeft een negatief effect op a. emotie, b. waargenomen beleefdheid en c. vertrouwen. Bij hypothese drie werd een interactie-effect verwacht: wanneer er zowel wordt meegeleefd (sympathie en empathie) als dat er een beroep op de eigen verantwoordelijkheid wordt gedaan door de docent, zal het negatieve effect wat het beroep op eigen verantwoordelijkheid met zich meebrengt, gebalanceerd raken en minder sterk aanwezig zijn. Het experiment betrof een 2 x 2 tussenproefpersoonsontwerp waarbij *two-way* ANOVA's werden gebruikt voor de statistische toetsing. In de online vragenlijst kregen de participanten ($N = 135$) één van de vier gemanipuleerde e-mailconversaties te lezen waarover zij vervolgens vragen beantwoordden. De resultaten toonden aan dat zowel meeleven tonen als een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid zorgde voor meer vertrouwen in de docent en deze mails werden als beleefder beoordeeld. Er werden geen verbanden gevonden tussen de variabelen en emotie en er werden ook geen interactie-effecten gevonden.

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	5
<i>Theoretisch kader</i>	6
<i>Sociale veiligheid</i>	6
<i>CHV binnen de context van politeness theory</i>	7
<i>Onderzoeksvraag en hypothesen</i>	10
<i>Methode van onderzoek</i>	12
<i>Materiaal</i>	12
<i>Proefpersonen</i>	13
<i>Onderzoeksontwerp</i>	14
<i>Instrumentatie</i>	15
<i>Procedure</i>	16
<i>Statistische toetsing</i>	17
<i>Resultaten</i>	18
<i>Eerste afhankelijke variabele</i>	18
<i>Tweede afhankelijke variabele</i>	18
<i>Derde afhankelijke variabele</i>	19
<i>Hypothesen</i>	20
<i>Conclusie en discussie</i>	21
<i>Referenties</i>	25
<i>Bijlagen</i>	28
<i>Bijlage 1: Ethische toetsing</i>	28
<i>Bijlage 2: verschillende condities van het onderzoek</i>	29

Inleiding

Eén hashtag kreeg in oktober 2017 plotseling wereldwijd aandacht: #MeToo. Een beweging die aandacht vraagt voor verschillende vormen van (seksuele) machtsverhoudingen (Amnesty International, 2023). Initiatieven als deze zorgden ervoor dat er ook zicht kwam op andere vormen van grensoverschrijdend gedrag. Slachtofferwijzer (2023) omschrijft grensoverschrijdend gedrag als gebeurtenissen of gedragingen waarbij een van de deelnemende partijen niet (vrijwillig) instemt, zoals intimidatie, discriminatie of uitsluiting.

Bepaalde vormen van grensoverschrijdend gedrag zijn wettelijk strafbaar. Daarnaast zijn er situaties die erg ongepast zijn, maar er is ook een categorie gedrag die in de zogeheten *grey area* valt. Dit grijze gebied is de categorie waarover men discussieert; kunnen bepaalde opmerkingen wel of niet door de beugel? Situaties waarbij het niet zwart-wit is, maar waar het lastiger is om een onderscheid te maken tussen goed en fout, zoals een dubbelzinnig grapje of een subtiele opmerking waardoor men zich ongemakkelijk kan voelen.

Naar grensoverschrijdend gedrag in deze ‘grijze gebieden’ is onderzoek gedaan (Mulder & Olsohn, 2020), bijvoorbeeld in de sport (Strandbu et al., 2022), in de zorg (Contributor, 2009) en tegenover toeristen (Holloway et al., 2011), maar deze onderzoeken richtten zich veelal op face-to-face contact. Naast deze onderzoeken vestigen ook de media in de zogeheten *grey area* situaties zich veelal op mondeling contact. Daarentegen is schriftelijke communicatie ook relevant en mag niet overgeslagen worden. Over grensoverschrijdend gedrag in schriftelijke communicatie is echter minder bekend. Daarnaast vindt deze communicatie vaak plaats tussen alleen zender en ontvanger, zonder meelezers. Schriftelijke communicatie, e-mailcontact om specifiek te zijn, is wat in deze scriptie wordt onderzocht. In veel formele en zakelijke situaties is communiceren via e-mail een veelgebruikte manier om contact te hebben, terwijl de boodschap anders kan overkomen dan wanneer men elkaar fysiek spreekt.

De focus van dit onderzoek ligt dan ook op hoe er op een passende manier kan worden gecommuniceerd via e-mail. De rol van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid wordt hierbij getoetst. Het kan extra uitdagend zijn om beleefd en vriendelijk te blijven in een hiërarchische situatie waarin een verzoek wordt afgewezen en de zender ‘nee’ moet zeggen. Al deze onderdelen vallen samen in dit onderzoek, om een advies te kunnen geven over een zogenaamde ‘e-mail etiquette’, zodat e-mailcommunicatie niet voor ongemakkelijke of ongepaste situaties hoeft te zorgen.

Theoretisch kader

In het volgende hoofdstuk worden er twee onderdelen besproken, zijnde sociale veiligheid en *conversational human voice* binnen de context van *politeness theory*. Het is belangrijk om eerst sociale veiligheid te bespreken, omdat het de algemene context weergeeft waar dit onderzoek over gaat; e-mailscontact binnen sociale veiligheid. In het onderzoek wordt er gekeken naar docent-student relaties en hoe zij via e-mails het beste afwijzingen kunnen communiceren, waarmee rekening wordt gehouden met de *conversational human voice* en de *politeness theory*, waar het tweede deel van het theoretisch kader over gaat.

Sociale veiligheid

Voor het huidige onderzoek is het belangrijk om het concept van onder andere *conversational human voice* te kaderen in de context van sociale veiligheid, in het Engels ook wel *psychological safety* genoemd. Na wereldwijde meldingen over grensoverschrijdend gedrag, kreeg het begrip *psychological safety* steeds meer aandacht. Volgens Fugas et al. (2012) gaat sociale veiligheid op de werkvloer over een veilige en gezonde werkomgeving, wat een essentieel onderdeel is voor een juiste kwaliteit van het werklevens. Ook heeft sociale veiligheid te maken met de interpersoonlijke risico's, gevolgen en reacties van anderen bij bijvoorbeeld het stellen van een vraag, feedback vragen of een voorstel doen (Edmondson, 2003). Wanneer er een veilig werkklimaat is, zijn mensen minder bang om fouten te maken en durven zij zich sneller kwetsbaarder op te stellen tegenover hun collega's (Edmondson, 1999; 2018, geciteerd in Groeneveld & Tiggelaar, 2022). Dit werkklimaat wordt in het huidige onderzoek toegepast op situaties binnen een onderwijsstelling. Dit kan worden gezien als een speciale vorm van een werkklimaat, waarbij docenten en studenten zich op sommige vlakken met elkaar verhouden als werkgever en werknemer, voornamelijk wat betreft hiërarchie. De (werk)relatie en hiërarchische sfeer kunnen bijdragen aan het gevoel of de mate van sociale veiligheid die wordt ervaren. Dit heeft onder andere gevolgen voor of men vrijuit durft te spreken tegenover iemand in een hiërarchische relatie (Groeneveld & Tiggelaar, 2022). Voorbeelden waarbij dit van belang kan zijn, is bijvoorbeeld wanneer een student aan wil geven dat het niet goed gaat, een vraag wil stellen aan de docent of om meer uitleg wil vragen.

Een hiërarchische situatie komt in heel veel werk- of studieomgevingen voor. Hoewel hiërarchie vooral wordt ingezet voor een bepaalde rolverdeling waarbij verschillende mensen verschillende taken en verantwoordelijkheden dragen, leidt hiërarchie vaak tot een

afhankelijke situatie. Zo is een werknemer afhankelijk van een werkgever en een is een student afhankelijk van een docent (wat betreft het leerproces en beoordelingen bijvoorbeeld). Dit zou mogelijk tot scheve verhoudingen zou kunnen leiden of er zou misbruik van de machtspositie kunnen worden gemaakt, ook in de communicatie tussen de partijen (Wang et al., 2008).

Volgens Newman et al. (2017) heeft sociale veiligheid voor een deel ook te maken met het vertrouwen dat er is in de omgeving of relatie met iemand, zoals collega's, leidinggevendenden of docenten. Uit onderzoek blijkt dat interpersoonlijke relaties de sociale veiligheid bevorderen, als ze vertrouwelijk en ondersteunend (*supportive*) zijn (Kahn, 1990, geciteerd in Edmondson, 2003). Het gevoel van vertrouwen is belangrijk en heeft gevolgen voor hoe men met elkaar om gaat. Het beïnvloedt onder andere de manier waarop er om hulp wordt gevraagd. Volgens onderzoek van Edmondson (2003) blijkt dat er aanzienlijk minder vaak hulp wordt gevraagd aan een collega met meer macht, dan aan een collega met minder macht, zelfs wanneer hulp vragen essentieel is om de taak te voltooien. Hieruit zou men op kunnen maken dat vertrouwen belangrijk is voor de sfeer, de band en de manier hoe men met elkaar om gaat. Wellicht zou een verzoek ook sneller worden gedaan wanneer er vertrouwen is in de ander.

CHV binnen de context van politeness theory

De theorie van Goffman (1959) is een belangrijke basis wanneer men interesse heeft in hoe men elkaar ziet en hoe mensen op elkaar overkomen. Zijn theorie over gaat over 'face'; het publieke zelfbeeld dat men wil overbrengen (Goffman, 1959). Dit bestaat enerzijds uit *negative face*, wat gaat over de vrijheid van handelen, autonomie willen behouden, de gesprekspartner niet opdringen en de wens van de mens dat zijn daden niet door anderen worden gehinderd. Daarnaast is er *positive face*; dit gaat over het streven van mensen naar goedkeuring en acceptatie van hun gedrag of meningen door anderen in sociale interacties (Wang et al., 2008). Het concept face en het rekening houden daarmee, wordt door Goffman (1959) gezien als een basisbehoefte. Daarnaast is het rekening houden hiermee van belang in gesprekken en tussen gesprekspartners, om voor beide partijen onder andere hun eigenwaarde te behouden en de relatie of samenwerking positief te beïnvloeden (Brown & Levinson, 1987).

Naast *face* kan men ook te maken krijgen met *losing face*. Dit begrip gaat over gezichtsverlies, wat in de literatuur wordt beschreven als een vernedering. Over het algemeen willen mensen gezichtsverlies bij elkaar voorkomen in een gesprek of in de algemene omgang

met elkaar, onder andere door vriendelijk te zijn (Brown & Levinson, 1987). Er zijn bepaalde handelingen die de *face* bedreigen. Dit worden *face threatening acts* (FTA) genoemd. Dit zijn handelingen die mensen zeggen of doen, die het gevoel van eigenwaarde of vrijheid van de ander in gevaar kunnen brengen (Brown & Levinson, 1987). Voorbeelden hiervan zijn kritiek geven, een bijdrage negeren, negatieve feedback geven zonder empathie of het weigeren van een verzoek (Wang et al., 2008). Dit laatste voorbeeld wordt toegepast in het huidige onderzoek en kan worden gezien als het over moeten brengen van slecht nieuws.

Slecht nieuws komt voor in diverse situaties. Een slechtnieuwsgesprek vindt bijvoorbeeld plaats bij een vervelende diagnose, het einde van een dienstverband, een product dat niet op voorraad is, iemand afwijzen op een datingapp of het onderwerp uit het huidige onderzoek: een verzoek afwijzen. Dit slechte nieuws vervolgens overbrengen aan de ontvanger wordt volgens Schilder (2007) over het algemeen als lastig ervaren. Dit kan voortkomen uit een bepaalde onzekerheid over hoe het onderwerp het beste kan worden aangesneden, of het kan onzekerheid brengen over hoe de ontvanger zal reageren op het bericht (Schilder, 2007). De onzekerheden van de zender kunnen (los van het vervelende, slechte nieuws) tot irritatie leiden bij de ontvanger (Schilder, 2007), met name wanneer er weinig *cues*, ook wel ‘aanvullende signalen’ genoemd, worden gegeven bij het brengen van dit slechte nieuws (Treviño et al., 1987).

De manier waarop het slechte nieuws, zoals een afwijzing, wordt gebracht speelt namelijk een rol. De keuze voor het medium om een boodschap te verzenden is van belang voor hoe de boodschap overkomt op de ontvanger (Treviño et al., 1987). Face-to-face contact wordt volgens de *media richness theory* gezien als het ‘rijkste’ kanaal om contact te hebben. Naast dat de gesprekspartners elkaar zien, zien ze hierbij ook gezichtsuitdrukkingen, horen ze direct de stem, intonatie, lichaamshouding en dergelijke, wat zorgt voor veel aanvullende signalen. Computergebaseerde media, zoals e-mails, hebben veel minder *cues*. Deze vormen van media hebben volgens Kiesler (1986, geciteerd in Treviño et al., 1987) onder andere een groter gevoel van anonimiteit en een lager gevoel van empathie. Ondanks dat men elkaar niet direct spreekt in een e-mailconversatie, is er wel mogelijkheid tot snel reageren of het geven van feedback en kan men digitaal natuurlijke taal overbrengen. Daarnaast wordt communicatie via e-mail gezien als een kanaal om relaties en vertrouwen op te bouwen en wordt het als een effectief en efficiënt communicatiekanaal ervaren (Smith et al., 2017). Maar signalen zoals stembuiging, toonhoogte, intonatie, lichaamstaal, oogcontact en gezichtsuitdrukking ontbreken bij deze vorm van communiceren (Treviño et al., 1986), wat

ervoor kan zorgen dat men elkaar minder goed begrijpt of dat de ontvanger de boodschap anders interpreteert dan dat bedoeld was.

Om digitaal, schriftelijk contact zoals e-mails zo goed mogelijk over te laten komen, kunnen er onderdelen van *conversational human voice* (CHV) worden toegepast. Communicatie via online platformen zoals e-mail, kan vragen om aangepaste communicatie door de minder aanwezige *cues*. CHV kan worden toegepast om deze vorm van communicatie menselijker van toon te maken. Dit wordt onder andere in merkcommunicatie of webcare gebruikt, maar kan ook worden toegepast in andere situaties of communicatievormen waarbij *face loss* kan plaatsvinden (Kelleher, 2009). Kelleher (2009, blz. 177) definieerde het begrip CHV als volgt: een boeiende en natuurlijke stijl van organisatorische communicatie zoals waargenomen door het publiek van een organisatie, gebaseerd op interacties tussen individuen in de organisatie en individuen in het publiek. Het gaat hierbij met name om het contact persoonlijker en aangenamer over te laten komen. Om de menselijke toon *conversational human voice* te creëren, zijn er drie dimensies toe te passen: *message personalization*, *informal speech* en *invitational rhetoric* (van Noort et al., 2014, geciteerd in Liebrecht et al., 2021). Hoewel een combinatie van deze drie mogelijk tot de beste *human voice* leidt, ligt de focus in dit onderzoek op de laatste dimensie; *invitational rhetoric*. Waarbij *message personalization* de nadruk legt op het behandelen van beide partijen als echte mensen, en *informal speech* te maken heeft met een informele communicatiestijl, wordt *invitational rhetoric* (uitnodigende retoriek) in het huidige onderzoek gedefinieerd als de mate waarin het gesprek wordt gestimuleerd waarbij er wederzijds begrip wordt gecreëerd (Liebrecht et al., 2021). De keuze is op deze dimensie gevallen, omdat de andere dimensies van CHV mogelijk als meer vanzelfsprekend zouden worden ervaren en manipulaties van de andere dimensies meer op microniveau zouden zijn.

Ook uitnodigingsretoriek bevat meerdere strategieën, waaronder sympathie en empathie. In termen van CHV omschrijven Liebrecht et al. (2021, par. 2.2.3) sympathie en empathie als “het merk laat zien dat het met de consument meeleeft en hun zorgen begrijpt (*kan ik me voorstellen*)”. Hoewel sympathie (bezighouden met het welzijn van de ander) en empathie (proces waarbij men de ander zonder oordeel probeert te begrijpen) wel degelijk van elkaar verschillen (Wispé, 1986), worden ze in de uitnodigingsretoriek van CHV en in het huidige onderzoek samengevoegd en samengevat tot ‘meeleven’. Het tonen van sympathie en empathie valt onder accommoderende responsstrategieën, wat kan worden omschreven als een reactiestrategie om harmonie tussen de twee partijen te bevorderen. Uit onderzoek blijkt dat deze accommoderende strategieën meer tevredenheid oproepen wanneer een merk deze

gebruikt als reactie op een klacht, dan wanneer er een defensieve responsstrategie gebruikt wordt, zoals ontkenning of de klacht afschuiven op de schuld van anderen (Javornik et al., 2020).

Dit laatste voorbeeld kan worden gezien als een beroep doen op eigen verantwoordelijkheid. Dit kan ook wel *shifting the blame* worden genoemd, waarbij de schuld op iemand anders wordt geschoven (Timmermans, 2009). De invalshoek in het huidige onderzoek heeft, naast ‘meeleven’, ook te maken met eigen verantwoordelijkheid. Hierbij gaat het echter niet om een klacht, maar om een verzoek dat wordt afgewezen, waarbij er beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van een student, door de docent. In de methodesectie van dit onderzoek zal worden toegelicht dat er e-mailgesprekken zijn gemanipuleerd in de aanwezigheid of afwezigheid van ‘meeleven’ en ‘beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid’.

Onderzoeksvraag en hypotheses

Alle bovengenoemde onderdelen komen samen in dit onderzoek. Er wordt onderzocht hoe een *face threatening act* als een afwijzing het beste kan worden gecommuniceerd in de afhankelijke, hiërarchische relatie tussen een docent en student. De onderzoeksvraag luidt als volgt: *wat zijn de effecten van het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van een student, bij een afwijzing in docent-student communicatie via e-mail?*

De bijbehorende hypotheses zijn: **H1**: het tonen van meeleven (sympathie en empathie) vanuit de docent heeft een positief effect op a. de emoties van de student, b. de waargenomen beleefdheid en het c. vertrouwen in de docent. De verwachting is dat, ondanks dat er een *face threatening act* plaatsvindt bij het afwijzen van het verzoek, de boodschap verzachtend overkomt door het toepassen van sympathie en empathie in de boodschap. Deze uitnodigingsretoriek uit de *conversational human voice* dient als verzachting (Liebrecht et al., 2021) wat naar verwachting leidt tot positieve effecten op de negatieve emoties van de student, waardoor de student dus minder negatieve emoties ervaart. De meelevende reactie heeft naar verwachting ook positieve effecten op hoeveel vertrouwen de student in diens docent heeft en in de mate waarin de e-mail als beleefd wordt beoordeeld.

H2: de nadruk leggen op de eigen verantwoordelijkheid van de student heeft een negatief effect op a. de emoties van de student, b. de waargenomen beleefdheid en c. het vertrouwen in de docent. Een verzoek afwijzen in combinatie met de schuld afschuiven op iemand anders, wordt volgens de literatuur gezien als een *face threatening act* en een

defensieve responsstrategie (Brown & Levinson, 1987; Javornik et al., 2020). De *blame shifting* kan in deze situatie worden vergeleken met beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student; als de student diens verantwoordelijkheid zou nemen, zou er volgens de docent geen probleem zijn. Zowel een *face threatening act* als een defensieve responsstrategie leiden over het algemeen tot minder positieve effecten (Brown & Levinson, 1897; Javornik et al., 2020). Toegepast op dit onderzoek kan een afwijzing zorgen voor een bedreiging van het gezicht van de student en de schuld afschuiven op die student leidt naar verwachting ook niet tot hoge mate van tevredenheid. De voorspelling is daarom dat deze twee factoren zorgen voor meer negatieve emoties bij de student, minder vertrouwen in de docent en een lagere beoordeling van beleefdheid van de e-mail.

H3: wanneer er zowel wordt meegeleefd (sympathie en empathie) als dat er een beroep op de eigen verantwoordelijkheid wordt gedaan door de docent, zal het negatieve effect wat het beroep op eigen verantwoordelijkheid met zich meebrengt, gebalanceerd raken en minder sterk aanwezig zijn. Hierbij wordt een interactie-effect verwacht. Door het toevoegen van meelevende gevoelens van de docent, wordt verwacht dat de *shift of responsibility* minder hard zal aankomen bij de student. Dit heeft waarschijnlijk als gevolg dat de emoties van de student, het vertrouwen in diens docent en de beleefdheid waarmee de e-mail wordt beoordeeld, minder negatief zullen zijn dan zonder de verzachtende, meelevende toevoeging. Waarschijnlijk zullen deze resultaten negatiever zijn dan wanneer er alleen meeleven wordt getoond, maar zal het positiever worden ervaren dan wanneer er alleen een beroep op de eigen verantwoordelijkheid wordt gedaan.

Methode van onderzoek

Materiaal

Het stimulusmateriaal van dit experiment bestond uit gemanipuleerde e-mailgesprekken tussen een fictieve docent en een fictieve student, waarbij de docent een verzoek van de student afwees. Er is gekozen voor communicatie tussen docent en student, omdat dit een hiërarchische, afhankelijke relatie is waarbij het belangrijk is dat beide partijen zich comfortabel voelen. Daarnaast is er gekozen om de communicatie per e-mail te laten verlopen, omdat dit mediaplatform geschikt is voor informatie-uitwisseling, besluitvorming en het genereren van persoonlijke ideeën (Treviño et al., 1987). Bovendien is een e-mail versturen voor veel studenten de meest gangbare manier om contact op te nemen met een docent. Uit de vragenlijst bleek namelijk dat 122 van de 135 respondenten wel eens contact met een docent opnam via de mail. Het verzoek van de fictieve student uit dit onderzoek bestond uit de vraag of de colleges konden worden opgenomen, zodat de student deze thuis nog eens kon terugkijken. In dit onderzoek waren er vier condities. Dit waren de e-mails die de fictieve docent terugstuurde naar diens student waarbij het verzoek werd afgewezen en de colleges dus niet werden opgenomen. Conditie 1: de controleconditie zonder meeleven en geen beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de student, conditie 2: e-mail met meeleven (sympathie en empathie), conditie 3: e-mail waarin beroep werd gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de student, conditie 4: e-mail met een combinatie van sympathie en empathie en waarin beroep werd gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de student. Voor het lezen van de e-mails kregen deelnemers een korte uitleg, waarnaar de participanten één van de vier versies te lezen kregen. Vervolgens gaven zij aan in welke mate ze negatieve emoties ervaarden, of ze de docent vertrouwden op basis van de reactie en beoordeelden ze de reactie op beleefdheid. De schalen van deze variabelen wordt besproken in het onderdeel instrumentatie. In elke versie van het stimulusmateriaal wees de docent het verzoek van de student af, maar de mails verschilden in de mate van sympathie en empathie en of er beroep werd gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de student. De opbouw van de e-mails bleef in elke conditie gelijk en is op de manipulaties na dan ook zoveel mogelijk hetzelfde geschreven. Alle condities van de e-mailgesprekken zijn te vinden in bijlage 2. De e-mail die de student naar de docent stuurde, bleef in elke conditie gelijk en kreeg elke participant te lezen.

Proefpersonen

De enige vereiste voor respondenten om deel te kunnen nemen aan dit onderzoek, was dat zij hebben gestudeerd. Zo konden zij zich beter inleven in de situatie waarin er contact zou worden opgenomen met een docent. Om uitspraken te kunnen doen over het experiment, is ervoor gekozen om minimaal 30 bruikbare, proefpersonen met een volledig ingevulde vragenlijsten per conditie nodig te hebben. Dit kwam uit op een minimale steekproefomvang van 120 personen. Uiteindelijk er hebben in totaal 153 respondenten de enquête ingevuld. Nadat alle participanten die niet akkoord gingen met de voorwaarden, die de enquête minder dan 35% hadden ingevuld, de pre-testers en degenen die de aandachtsvraag fout hadden eruit zijn gehaald, bleven er 135 respondenten over. Er namen voornamelijk vrouwen deel aan het onderzoek (64,4%) met een gemiddelde leeftijd van 27 jaar oud. Het grootste deel van de participanten vulde wetenschappelijk onderwijs in als het hoogst genoten onderwijs (51,9%) en de meesten studeerden al langer dan 3 jaar (43,7%). Veruit de meeste respondenten kwamen uit de provincie Gelderland (79,3%). Een volledig overzicht van de demografische gegevens is te zien in tabel 1. Gemiddeld duurde het invullen van de vragenlijst 7,5 minuten (exclusief één outlier).

Tabel 1

Demografische gegevens participanten (N = 135, op provincie na (133))

Variabele	Opties	N	%
Gender	Man	45	33.3
	Vrouw	87	64.4
	Zeg ik liever niet	1	0.8
Leeftijd	16 t/m 19	6	4.4
	20 t/m 23	28	20.8
	24 t/m 27	77	57.1
	28 t/m 31	7	5.1
	32 t/m 35	1	0.7
	36 t/m 39	1	0.7
	40 t/m 43	1	0.7
	44 t/m 47	4	2.8
	52 t/m 55	4	2.9
	56 t/m 59	3	2.2

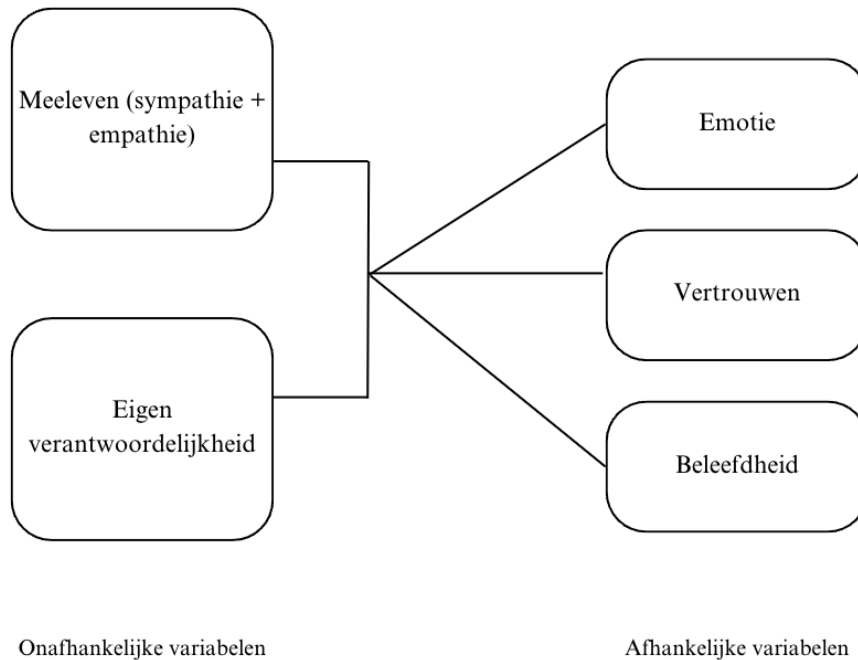
	60 t/m 63	1	0.7
Opleidingsniveau	Middelbare school	2	1.5
	Mbo	8	5.9
	Hbo	51	37.8
	Wo	70	51.9
	PhD	1	0.7
	Zeg ik liever niet	1	0.7
Relatie m.b.t. studeren	Eerstejaarsstudent	4	3.0
	Studeert langer dan 1 jaar	3	2.2
	Studeert langer dan 3 jaar	59	43.7
	Afgelopen jaar afgestudeerd	24	17.8
	Afgelopen 5 jaar afgestudeerd	27	20
	Langer dan 5 jaar geleden afgestudeerd	16	11.9
Provincie	Overijssel	1	0.7
	Zuid-Holland	2	1.5
	Utrecht	5	3.7
	Gelderland	107	79.3
	Limburg	5	3.7
	Noord-Brabant	12	8.9
	Ik woon niet in Nederland	1	0.7

Onderzoeksontwerp

Het experiment is een 2 x 2 tussenproefpersoonsontwerp. De onafhankelijke variabele ‘meeleven’ waaronder de concepten sympathie en empathie vallen, bestaat uit twee niveaus; wel of geen meeleven. De onafhankelijke variabele ‘beroep op eigen verantwoordelijkheid’ bestaat ook uit twee niveaus; wel of geen beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student. Beide variabelen zijn tussenproefpersoonsvariabelen; elke participant krijgt één conditie te zien. Zo wordt een vermoeidheidseffect voorkomen omdat het onderzoek korter duurt dan wanneer participanten 4 e-mailsituaties hoeven te lezen. De variabelen zijn weergegeven in een analysemodel, zichtbaar in figuur 1.

Figuur 1

Analysemodel



Instrumentatie

De eerste afhankelijke variabele in dit onderzoek was emotie. Deze variabele is gekozen om te meten welke emoties er worden opgeroepen na het lezen van de afwijzende e-mail. De emoties van de participanten worden bevraagd aan de hand van een aantal vragen. Dit wordt gedaan met behulp van de gerenommeerde Positive Affect Negative Affect Schedule (PANAS) schaal die bij 20 emoties test of het gevoel heel licht of helemaal niet (1), heel veel (5), of iets daar tussenin wordt ervaren (Watson et al., 1988). De participant beoordeelt hierbij zichzelf. PANAS meet positieve en negatieve emoties, maar in dit onderzoek is ervoor gekozen om alleen negatieve emoties te meten, omdat er een *face threatening act* plaatsvindt. De positieve emoties die PANAS meet zijn in het huidige onderzoek minder van belang en zijn er daarom uitgelaten. De 10 negatieve emoties van deze schaal zijn; bang, angstig, van streek, bedroefd, rusteloos, nerveus, beschaamd, schuldig, geïrriteerd, vijandig (Watson et al., 1988).

De tweede onafhankelijke variabele was vertrouwen. Vertrouwen heeft in deze context te maken met het vertrouwen in de docent van de student, nadat de docent een afwijzende e-mail heeft gestuurd. Uit literatuuronderzoek bleek dat er wetenschappelijke schalen zijn om vertrouwen te meten, maar dat deze niet toepasbaar zijn in de docent-student relatie waarbij er vragen moeten worden beantwoord na het lezen van één e-mail. Er zou te weinig context zijn voor de respondenten om antwoorden op bestaande schaalvragen te geven. Daarom is er

besloten om het vertrouwen te meten aan de hand van twee vragen; ‘hoe beoordeel je het vertrouwen in de docent?’ en ‘zou je nog eens contact opnemen met deze docent als je een andere vraag hebt?’. Als de respondent op de laatste vraag een positief antwoord gaf (‘mee eens’), volgde er nog een vraag: ‘zou je nog eens contact opnemen met deze docent per mail’. Deze vragen werden getoetst op een 5-punts Likertschaal, waarbij de schaal liep van, respectievelijk, 1 ‘helemaal mee oneens’ en tot 5 ‘helemaal mee eens’. De respondenten beantwoordden deze vragen alsof zij zelf de student waren en zojuist de afwijzende mail van een docent hadden ontvangen.

De derde afhankelijke variabele was waargenomen beleefdheid. Hiermee werd bedoeld hoe beleefd de afwijzende e-mail van de docent door de student werd beoordeeld. Om dit te meten is er gebruik gemaakt van een bestaande schaal, die is aangepast naar de context van het huidige onderzoek. De waargenomen beleefdheid, gebaseerd op van Herck et al. (2024), is verdeeld in geschiktheid en beleefdheid van de communicatieve stijl. Er waren drie vragen over *appropriateness* (geschiktheid): ‘de communicatieve stijl van de docent voldoet aan mijn verwachtingen’, ‘de communicatieve stijl van de docent komt overeen met hoe ik verwacht dat een docent met een student communiceert’ en ‘de communicatieve stijl van de docent is passend’. De beleefdheid van de communicatieve stijl van de docent wordt gemeten aan de hand van een stelling; ‘de communicatiestijl van de docent was...’ waarbij de respondenten zes keer aan gaven hoe ze de communicatiestijl beoordeelden. Deze stelling wordt gevraagd op een semantische differentiaal, die liep van onvriendelijk – vriendelijk, respectloos – respectvol, onaanvaardbaar – aanvaardbaar, onbeleefd – beleefd, ongepast – gepast, beledigend – onschadelijk (Decock et al., 2020).

De interne consistentie van de 3 schalen werd gemeten en waren allemaal minstens acceptabel (Field, 2017). De schaal voor negatieve emoties $\alpha = .844$ (goed), de schaal voor vertrouwen $\alpha = .719$ (acceptabel) en de schaal voor beleefdheid $\alpha = .950$ (uitstekend).

Procedure

De vragenlijst van dit experiment werd individueel, online afgenomen. Om respondenten te verzamelen, werd het eigen sociale netwerk van de onderzoeker gebruikt. De participanten lazen eerst een instructie en ze werden gevraagd om toestemming te geven voor hun deelname, voordat zij het onderzoek startten. Alle participanten kregen, naast de mail van de student, één van de vier gemanipuleerde e-mails te lezen, waarnaar ze er vervolgens vragen over beantwoordden. Door middel van randomisatie werd bepaald wie van de steekproef welke gemanipuleerde e-mail te lezen kreeg. Ook is de functie *evenly distribute groups* aangevinkt om gelijke groepen per conditie te krijgen. Zo waren er 3 condities van 34

participanten en 1 conditie van 33 participanten. De vragenlijst is ontworpen met het programma Qualtrics en vanuit daar werd de link naar het onderzoek verspreid. Bij alle meerkeuzevragen uit het onderzoek is een *randomizer* aangezet om een *order bias* te voorkomen. Daarnaast is er ook een aandachtsvraag en een manipulatiecheck uitgevoerd. De manipulatiecheck liet zien dat respondenten de manipulatie grotendeels begrepen; per conditie (n = 33 of 34) hadden er maximaal 4 respondenten de manipulatiecheck verkeerd ingevuld. Aan het einde van de vragenlijst was er ruimte voor opmerkingen, werd het doel van het onderzoek toegelicht en werden de participanten bedankt voor hun deelname.

Statistische toetsing

Dit onderzoek betrof een 2 x 2 tussenproefpersoonsdesign. Om de onderzoeksvraag en hypothesen te beantwoorden, werd gebruik gemaakt van *two-way* ANOVA's. In alle analyses die zijn uitgevoerd is de alpha waarde vastgezet op .05. De assumpties van de tweewegvariantieanalyse zijn getoetst; aan de assumptie van gelijke variantie werd niet overal voldaan, maar gezien er gelijke groepen zijn, is ANOVA robuust tegen schendingen (Field, 2017).

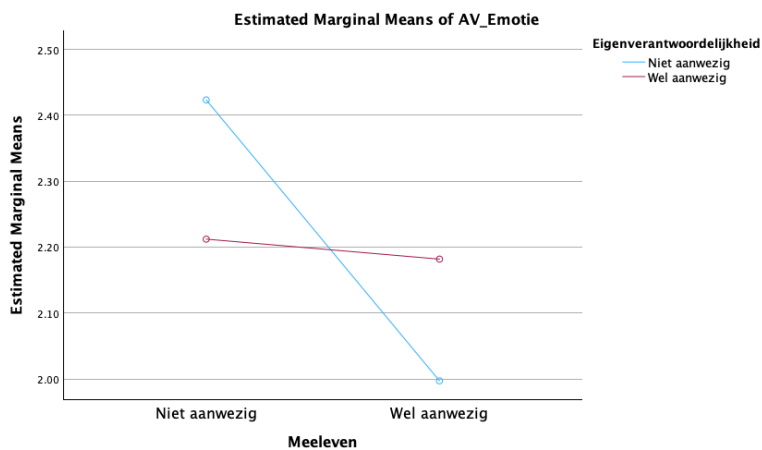
Resultaten

Eerste afhankelijke variabele

De eerste afhankelijke variabele van dit onderzoek was **emotie**. Uit een tweeweg variantieanalyse voor emotie met de factoren Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid, bleek geen significant hoofdeffect voor Meeleven ($F(1, 129) = 3.83, p = .053$). Ook voor Beroep op eigen verantwoordelijkheid bleek geen significant hoofdeffect ($F(1, 129) = .01, p = .910$). Daarnaast trad er ook geen interactie op tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid ($F(1, 129) < 1$).

Grafiek 1

Interactie tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid bij afhankelijke variabele emotie



Tweede afhankelijke variabele

De tweede afhankelijke variabele van dit onderzoek was **beleefdheid**. Uit een tweeweg variantieanalyse voor beleefdheid met de factoren Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid, bleek een significant hoofdeffect voor Meeleven ($F(1, 129) = 27.60, p < .001, \eta^2 = .18$). Het bleek dat mensen die de mail lezen waar wel meelevens werd getoond ($M = 5.48, SD = .90$) de mail als meer beleefd beoordeelden dan mensen die de mail lezen waar geen meelevens in werd getoond ($M = 4.43, SD = 1.38$).

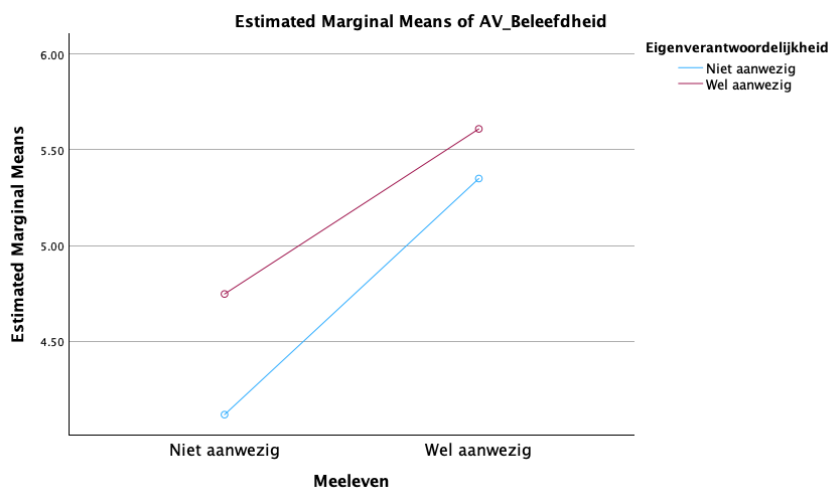
Ook bleek er een significant hoofdeffect voor Beroep op eigen verantwoordelijkheid ($F(1, 129) = 4.97, p = .027, \eta^2 = .04$). Het bleek dat mensen die de mail lezen waar wel een beroep op eigen verantwoordelijkheid werd gedaan ($M = 5.18, SD = 1.15$) de e-mail als meer

beleefd beoordeelden dan mensen die de mail lazen waar geen beroep op eigen verantwoordelijkheid werd gedaan ($M = 4.72, SD = 1.36$).

Er trad geen interactie op tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid ($F(1, 129) < 1$).

Grafiek 2

Interactie tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid bij afhankelijke variabele beleefdheid



Derde afhankelijke variabele

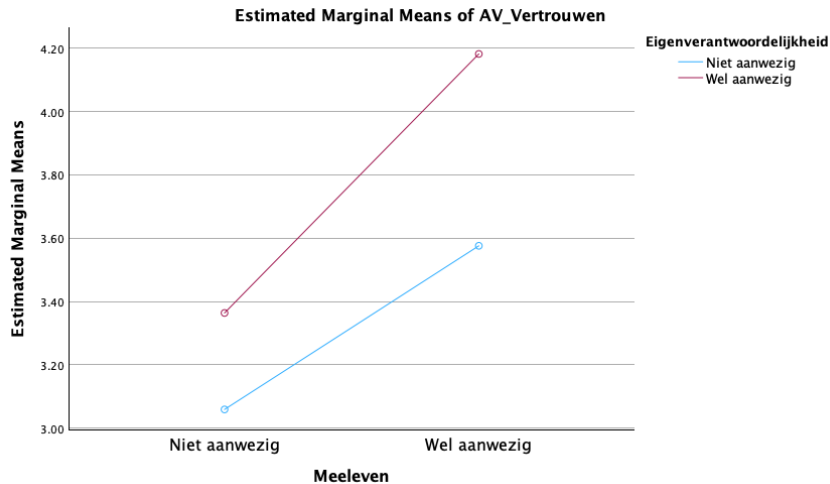
De derde afhankelijke variabele uit dit onderzoek was **vertrouwen**. Uit een tweeweg variantieanalyse voor vertrouwen met de factoren Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid, bleek een significant hoofdeffect voor Meeleven ($F(1, 129) = 14.43, p = <.001, \eta^2 = .10$). Het bleek dat de mensen die de mail lazen waarin wel meelevens werd getoond ($M = 3.89, SD = .94$) aangaven meer vertrouwen te hebben in de docent dan de respondenten die de mail lazen waarin geen meelevens werd getoond ($M = 3.21, SD = 1.12$).

Ook bleek er een significant hoofdeffect voor Beroep op eigen verantwoordelijkheid ($F(1, 129) = 6.71, p = .011, \eta^2 = .05$). Het bleek dat de mensen die de mail lazen waarin wel een beroep werd gedaan op de eigen verantwoordelijkheid ($M = 3.77, SD = 1.06$) aangaven meer vertrouwen te hebben in de docent dan de mensen die de mail lazen waarin geen beroep werd gedaan op de eigen verantwoordelijkheid ($M = 3.31, SD = 1.06$).

Er trad geen interactie op tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid ($F(1, 129) < 1$).

Grafiek 3

Interactie tussen Meeleven en Beroep op eigen verantwoordelijkheid bij afhankelijke variabele vertrouwen



Hypotheses

Op basis van bovengenoemde resultaten, kan H1a worden verworpen; er werd geen statistisch verband gevonden tussen meeleven en emoties. H1b en H1c worden bevestigd; er zijn significante hoofdeffecten gevonden tussen meeleven en waargenomen beleefdheid en tussen meeleven en vertrouwen.

H2a kan worden verworpen; er werd geen statistisch bewijs gevonden tussen beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en emoties. Tussen de variabelen uit H2b en H2c zijn beide significante hoofdeffecten gevonden tussen zowel beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en waargenomen beleefdheid, als tussen beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en vertrouwen. Maar omdat dit niet overeenkwam met de verwachtingen, worden deze hypotheses verworpen.

H3 mag ook worden verworpen; er werd geen enkel interactie-effect gevonden.

Conclusie en discussie

In dit onderzoek stonden afwijzingen per e-mail tussen docenten en studenten centraal. De hoofdvraag luidde: wat zijn de effecten van het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van een student, bij een afwijzing in docent-student communicatie via e-mail? Deze effecten werden gemeten op drie afhankelijke variabelen; negatieve emoties van de student, waargenomen beleefdheid en vertrouwen in de docent. Meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student hadden geen effect op de emoties van de respondenten. Meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student hadden wel effecten op de waargenomen beleefdheid en het vertrouwen; beiden zorgden ervoor dat de mails als meer beleefd werden beoordeeld en er was meer vertrouwen in de docent wanneer deze twee werden toegevoegd.

Emoties

De resultaten lieten zien dat het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van een student, in dit onderzoek geen gevolgen had voor de negatieve emoties die de respondenten ervaarden. Op dit deel van de hoofdvraag werd dus geen effect gevonden en H1a en H2a werden daarmee verworpen. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat emoties complexe en persoonlijke reacties zijn en dat de getoetste dimensies niet sterk genoeg waren om significante veranderingen in emotionele responsen van de respondenten aan te brengen. Voor H1a werd bijvoorbeeld *nét* geen significant effect gevonden. De steekproefgrootte van het onderzoek en de schaal waarop emotie werd gemeten kunnen hier ook een rol spelen, wat verderop in dit hoofdstuk benoemd wordt.

Beleefdheid

Het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid, zorgden in dit onderzoek wel beide voor significante hoofdeffecten op de waargenomen beleefdheid. H1b werd daarmee bevestigd, Deze resultaten liggen in lijn met de verwachting die volgde uit onderzoek van Javornik et al. (2020). Hier werd meeleven beschreven als een accommoderende responsstrategie om harmonie tussen twee partijen te bevorderen. Dat lijkt ook het effect te zijn geweest in het huidige onderzoek bij de lezers die de mails met meeleven lazen, zoals het voorbeeld in citaat (1). Deze resultaten komen dus overeen met de verwachting.

(1) Prima email. Prettige woorden en net geantwoord. [Conditie meeleven]

Ondanks dat er tussen beroep op de eigen verantwoordelijkheid en waargenomen beleefdheid een significant hoofdeffect werd gevonden, mag H2b worden verworpen. De verwachting was namelijk dat dit tot negatieve gevolgen zou leiden en respondenten dit niet konden waarderen. Volgens Brown & Levinson (1987) en Javornik et al. (2020) kan een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid worden vergeleken met een *face threatening act* en een defensieve responsstrategie, wat volgens die onderzoeken over het algemeen weinig wordt gewaardeerd door lezers. Echter bleek dat mails als meer beleefd werden beoordeeld waarin een beroep op hun verantwoordelijkheid werd gedaan, dan wanneer dat niet in de mail voorkwam. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er in deze mails wel een vorm van argumentatie of toelichting werd gegeven waarom het verzoek werd afgewezen en de colleges niet werden opgenomen. In de antwoorden op de open vragen uit het onderzoek bleek namelijk dat er vooral frustratie was wanneer er geen uitleg gegeven werd, zoals bij citaten (2) en (3). Daarnaast is het in het onderwijs algemeen bekend dat wanneer colleges worden opgenomen en terug te kijken zijn, de aanwezigheid van studenten in de collegezaal lager is dan wanneer deze optie er niet is. Mogelijk herkenden respondenten zich in deze situatie en dit ‘vooordeel’, waardoor zij deze reactie van de docent niet als minder beleefd beoordeelden.

- (2) Docent geeft geen uitleg waarom hij tot dat besluit is gekomen en dat irriteert en is frustrerend. [Controle conditie, geen meeleven of beroep op eigen verantwoordelijkheid]
- (3) Ik vind het teleurstellend dat diegene het niet wil en zijn/haar argumenten ook niet deelt. [Controle conditie, geen meeleven of beroep op eigen verantwoordelijkheid]

Vertrouwen

Daarnaast zorgde het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid in dit onderzoek ook voor significante hoofdeffecten op de derde en laatste afhankelijke variabele; vertrouwen. H1c werd hiermee bevestigd; de verwachting ook was dat meeleven voor meer vertrouwen zou zorgen. Deze resultaten liggen in lijn met de verwachting uit de eerder besproken literatuur. Net als bij H1b heeft de sympathie en empathie van het meeleven waarschijnlijk gezorgd voor de harmonie tussen de docent en student, die accommoderende responsstrategieën met zich meebrengen (Javornik et al., 2020).

Er werd hierbij ook een significant hoofdeffect gevonden voor H2c, maar omdat dit niet in lijn ligt met de verwachting mag deze hypothese toch worden verworpen. Hierbij gelden dezelfde mogelijke verklaringen als bij hypothese 2b. Mogelijk werd het beroep doen

op de eigen verantwoordelijkheid beschouwd als een vorm van uitleg of argumentatie, wat beter werd gewaardeerd dan helemaal geen uitleg krijgen. Ook kan hierbij de mogelijke verklaring worden genoemd dat respondenten zich herkennen in het beeld dat, wanneer colleges worden opgenomen, zij minder snel naar college komen en daardoor aangaven meer vertrouwen te hebben in de docent.

Interacties

Uit geen enkele van de drie uitgevoerde ANOVA's volgde een significant interactie-effect. Er werd daarmee geen ondersteuning gevonden voor H3; een combinatie van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid zorgde niet voor een meer gebalanceerd resultaat door de negatieve gevolgen die een beroep op eigen verantwoordelijkheid met zich mee zou brengen. Hoewel eerdergenoemde literatuur suggereerde dat een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student kon leiden tot minder vertrouwen, negatievere emoties en een minder beleefd beoordeelde mail, lieten resultaten bij hypothese 2 zien dat dit niet werd bevestigd in het huidige onderzoek. Dat er bij H2 al andere resultaten werden gevonden dan verwacht, is waarschijnlijk ook een oorzaak geweest voor het niet vinden van interacties binnen deze variabelen.

Limitaties en vervolgonderzoek

Er hebben 135 respondenten meegewerkt aan dit onderzoek. Een grotere steekproefomvang zou kunnen helpen om betrouwbaardere resultaten te kunnen vinden. Voorafgaand een poweranalyse uitvoeren bij een soortgelijk of volgend onderzoek zou daarbij kunnen helpen.

Een punt om te benoemen is dat er voor de afhankelijke variabele emotie geen effecten werden gevonden. Emotie werd gemeten met de PANAS schaal, wat een zelfbeoordelingsschaal is. Een nadeel hierbij is dat respondenten zichzelf moeten beoordelen, wat soms tot een subjectieve beoordeling of sociaal wenselijke antwoorden kan leiden (McDonald, 2008). Toekomstig onderzoek zou daarom bijvoorbeeld een meer observerende vorm van onderzoek kunnen toepassen, waarbij bijvoorbeeld de onderzoeker de (negatieve) emoties van de respondent beoordeelt, of dat er een andere schaal wordt gekozen waarop emoties worden gemeten.

Vervolgonderzoek zou zich ook kunnen richten op een andere insteek van de onafhankelijke variabelen. De onafhankelijke variabelen die werden onderzocht zijn in dit onderzoek op één manier uitgewerkt en getoetst. Er zijn uiteraard meerdere vormen om deze

variabelen in een e-mail te verwerken, wat mogelijk tot andere resultaten zou leiden. Vervolgonderzoek zou hierbij relevant kunnen zijn om deze of andere dimensies van *conversational human voice* te toetsen bij participanten.

Een limitatie van de studie is dat, achteraf gezien, de schaal van de variabele beleefdheid beter had kunnen worden uitgewerkt. Bepaalde zaken kwamen erg veel overeen, met name vragen over beleefdheid en gepastheid. Deze twee onderdelen waren daarmee minder gestoeld op theorie. Hoewel de schaal een hoge interne consistentie had, zou vervolgonderzoek rekening moeten houden met deze variabele en een meer passende schaal moeten zoeken.

Advies

Dit onderzoek laat zien dat het tonen van meeleven en een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van de student, leidt tot meer vertrouwen in de docent en een hogere waargenomen beleefdheid als beoordeling van de mail. Samenvattend kan dus worden gesteld dat volgens dit onderzoek het onderwijsinstellingen is aan te raden om meeleven (sympathie en empathie) en een beroep op de verantwoordelijkheid van de student te doen, wanneer er per e-mail een verzoek van de student moet worden afgewezen. Op basis van dit onderzoek zal het toepassen van deze dimensies geen effect hebben op de negatieve emoties van de student. Daarnaast wordt er, puur gebaseerd op basis van de antwoorden op de open vragen uit het onderzoek, aangeraden om niet enkel 'nee' te reageren op een verzoek dat wordt afgewezen. Dat levert volgens de respondenten irritatie en frustratie op.

Referenties

- Amnesty International. (2023, 28 februari). *MeToo en mensenrechten*. Geraadpleegd op 17 februari 2024, van <https://amnesty.nl/encyclopedie/metoo-en-mensenrechten>
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge University Press.
- Contributor, N. (2009, 5 oktober). *Looking beyond bullying to assess the impact of negative behaviours on healthcare staff*. Nursing Times. <https://www.nursingtimes.net/archive/looking-beyond-bullying-to-assess-the-impact-of-negative-behaviours-on-healthcare-staff-05-10-2009/>
- Decock, S., De Clerck, B., Lybaert, C., & Plevoets, K. (2020). Testing the Various Guises of Conversational Human Voice: The Impact of Formality and Personalization on Customer Outcomes in Online Complaint Management. *Journal Of Internet Commerce*, 20(1), 1–24. <https://doi.org/10.1080/15332861.2020.1848060>
- Edmondson, A. C. (2003). Psychological safety, trust, and learning in organizations: A group-level lens. In *Trust and distrust in organizations. Dilemmas and approaches* (pp. 239–272). The Russell Sage Foundation.
- Field, A. (2017). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=2502692>
- Fonds Slachtofferhulp. (2022, 17 oktober). *Vijf jaar na de #MeToo-beweging: wat heeft het voor Nederland betekend?* Geraadpleegd op 17 februari 2024, van <https://fondsslachtofferhulp.nl/nieuws/metoo-beweging-betekenis-nederland/>
- Fugas, C. S., Da Silva, S. A., & Meliá, J. (2012). Another look at safety climate and safety behavior: Deepening the cognitive and social mediator mechanisms. *Accident Analysis & Prevention*, 45, 468–477. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.08.013>
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. The Overlook Press.
- Groeneveld, S., & Tiggelaar, M. (2022). Werken aan sociale veiligheid: De rol van leiderschap in het creëren van een veilig werkklimaat. In *Werkcongres 2020: alles over werken in en aan overheidsorganisaties*. <https://www.venster.nl/wp-content/uploads/2022/11/groeneveld-en-tiggelaar.pdf>
- Holloway, D., Green, L., & Holloway, D. (2011). The intratourist gaze: grey nomads and ‘other tourists’. *Tourist Studies*, 11(3), 235–252. <https://doi.org/10.1177/1468797611432043>
- Javornik, A., Filieri, R., & Gumann, R. (2020). “Don’t Forget that Others Are Watching, Too!” The Effect of Conversational Human Voice and Reply Length on Observers’

- Perceptions of Complaint Handling in Social Media. *Journal Of Interactive Marketing*, 50(1), 100–119. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2020.02.002>
- Kelleher, T. (2009). Conversational Voice, Communicated Commitment, and Public Relations Outcomes in Interactive Online Communication. *Journal Of Communication*, 59(1), 172–188. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2008.01410.x>
- Liebrecht, C., Tsaousi, C., & Van Hooijdonk, C. (2021). Linguistic elements of conversational human voice in online brand communication: Manipulations and perceptions. *Journal Of Business Research*, 132, 124–135. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.03.050>
- McDonald. (2008). Measuring personality constructs: The advantages and disadvantages of self-reports, informant reports and behavioural assessments. *Enquire*, 1–19(1).
- Mulder, E., & Olsohn, S. (2020). Scripted Reality: How Observers Make Sense of a Non-consensual Sexual Encounter. *Sex Roles*, 85(1–2), 39–56. <https://doi.org/10.1007/s11199-020-01203-4>
- Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521–535. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001>
- Schilder, B. (2007). *Hoe zal ik het zeggen*. Uitgeverij Thema.
- Slachtofferwijzer. (2023, 28 februari). *Grensoverschrijdend gedrag: voorbeelden*. Geraadpleegd op 17 februari 2024, van https://slachtofferwijzer.nl/artikelen/grensoverschrijdend-gedrag-voorbeelden?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAz8GuBhCxAARIsAOpzk8xnVqwuosglUbpqcGBwO2sr9gEjQHdG4bM5cCViM2oXy2Ae7glPNgMaAp81EALw_wcB
- Smit, M. C., Bond-Barnard, T. J., Steyn, H., & Fabris-Rotelli, I. (2017). Email communication in project management: A bane or a blessing? *SA Journal Of Information Management*, 19(1). <https://doi.org/10.4102/sajim.v19i1.826>
- Strandbu, Å., Solstad, G. M., Stefansen, K., & Sandvik, M. (2022). Sexual Harassment or Just Coaching? Sport Students Making Sense of Possibly Sexualising Coach Behaviours. *Social Sciences*, 11(12), 543. <https://doi.org/10.3390/socsci11120543>
- Timmermans, C. C. M. (2009). *Eigen schuld, dikke bult?! De invloed van verantwoordelijkheid nemen in product recalls met een hoog risico op het imago van bekende en onbekende merken* [Masterscriptie, Utrecht University]. <https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/3574/Communicatiescriptie%20Caroline%20Timmermans.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Treviño, L. K., Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1987). Media Symbolism, Media Richness, and Media Choice in Organizations. *Communication Research, 14*(5), 553–574.
<https://doi.org/10.1177/009365087014005006>
- Van Herck, R., Cenni, I., De Clerck, B., & Sadowski, S. (2022). Exploring cross-linguistic business responses on Tripadvisor: An experimental study on consumer perceptions. The case of English and Italian.
- Wang, N., Johnson, W. L., Mayer, R. E., Rizzo, P., Shaw, E., & Collins, H. T. (2008). The politeness effect: Pedagogical agents and learning outcomes. *International Journal Of Human-Computer Studies, 66*(2), 98–112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2007.09.003>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal Of Personality And Social Psychology, 54*(6), 1063–1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Wispé, L. (1986). The distinction between sympathy and empathy: To call forth a concept, a word is needed. *Journal Of Personality And Social Psychology, 50*(2), 314–321.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.2.314>

Bijlagen

Bijlage 1: Ethische toetsing

Dit onderzoek is goedgekeurd volgens de standaardprocedure van de Ethische Toetscommissie Geesteswetenschappen van de Radboud Universiteit. Dit is gecontroleerd door dr. R. E. van Herck.

Bijlage 2: verschillende condities van het onderzoek

Lees de onderstaande tekst. Dit is een fictief e-mailgesprek. De eerste mail is van een student die een vraag stelt aan diens docent. De tweede mail is de reactie van de docent op de mail.

Lees beide mails aandachtig en beantwoord daarna de vragen.

E-mail 0: student doet verzoek aan docent

Onderwerp: Opnemen colleges

Beste [naam docent],

Ik wil graag vragen of het mogelijk is om uw colleges van het vak [naam vak] op te nemen. Ik denk dat het erg nuttig kan zijn om de colleges later terug te kunnen kijken.

Ik hoor graag hoe u hier over denkt, alvast bedankt voor uw reactie!

Met vriendelijke groet,

[naam student]

E-mail 1: docent reageert: zonder sympathie en empathie en zonder beroep op eigen verantwoordelijkheid (controleconditie)

Onderwerp: Opnemen colleges

Beste [naam student],

Bedankt voor je e-mail. Ik heb besloten, na een zorgvuldige overweging, de colleges niet op te nemen.

Met vriendelijke groet,

[naam docent]

E-mail 2: docent reageert: met sympathie en empathie

Onderwerp: Opnemen colleges

Beste [naam student],

Bedankt voor je e-mail. Ik waardeer je toewijding aan je studie. Ik begrijp dat het heel nuttig kan zijn om de colleges later terug te kunnen kijken, vooral als je bepaalde onderdelen niet helemaal hebt begrepen tijdens de les.

Ik heb echter besloten, na een zorgvuldige overweging, de colleges niet op te nemen.

Met vriendelijke groet,

[naam docent]

E-mail 3: docent reageert: beroep op eigen verantwoordelijkheid

Onderwerp: Opnemen colleges

Beste [naam student],

Bedankt voor je e-mail. Het bijwonen en actief deelnemen aan de colleges zijn belangrijke onderdelen van het leerproces en zijn daarmee je eigen verantwoordelijkheid.

Ik heb daarom besloten, na een zorgvuldige overweging, de colleges niet op te nemen.

Met vriendelijke groet,

[naam docent]

E-mail 4: docent reageert: beroep op eigen verantwoordelijkheid EN sympathie en empathie

Onderwerp: Opnemen colleges

Beste [naam student],

Bedankt voor je e-mail. Ik waardeer je toewijding aan je studie. Ik begrijp dat het heel nuttig kan zijn om de colleges later terug te kunnen kijken, vooral als je bepaalde onderdelen niet helemaal hebt begrepen tijdens de les. Het bijwonen en actief deelnemen aan de colleges zijn belangrijke onderdelen van het leerproces en zijn daarmee je eigen verantwoordelijkheid.

Ik heb daarom besloten, na een zorgvuldige overweging, de colleges niet op te nemen.

Met vriendelijke groet,

[naam docent]