

# Invloed van forewarning in een persuasieve tekst

Saskia de Leeuw & Hanny den Ouden

*Mensen die denken dat een boodschap bedoeld is om hen te overtuigen hebben een grotere weerstand dan mensen die denken dat de boodschap bedoeld is om hen te informeren. In het cognitief-psychologisch georiënteerde onderzoek van de jaren '60 en '70 is dit zogenoemde forewarningseffect herhaaldelijk aangetoond. Echter, in de traditie van taalbeheersingsonderzoek naar de overtuigingskracht van tekstenmerken wordt met dit effect nauwelijks rekening gehouden. Het experiment dat in deze bijdrage beschreven wordt toont aan dat er alle reden is om dat wel te doen. Een tekst over de WAO-herkeuringen werd aangeboden aan 120 proefpersonen. Aan het eind van de tekst was een petitie opgenomen om een stem uit te brengen tegen de herkeuringen. De ene helft van de teksten wekte de indruk de lezers te willen informeren; de andere helft leek de lezers ervan te willen overtuigen de petitie te ondertekenen. Het forewarningseffect trad op in de intentie om de petitie te tekenen: twee keer zoveel mensen die de 'informerende' tekst hadden gelezen waren bereid de petitie te ondertekenen.*

## 1 Inleiding

Binnen de traditie van het cognitief-psychologisch onderzoek in de jaren '60 en '70 werd het begrip forewarning geïntroduceerd. Veelal werd dit begrip gedefinieerd als het geven van informatie voorafgaand aan een boodschap over de intentie van die boodschap (o.a. McGuire & Papageorgis, 1962; Papageorgis, 1968; voor een overzicht, zie Wood & Quinn, 2003). Petty en Cacioppo (1977) toonden aan dat forewarning een direct effect heeft op cognitieve processen die er (onbewust) voor zorgen dat mensen hun eigen bestaande attitude beschermen en weerstand opbouwen tegen de inhoud van de boodschap nog voordat ze de daadwerkelijke boodschap krijgen. Zij vertelden proefpersonen dat ze na lezing van een tekst een bepaalde taak moesten uitvoeren. De ene taak lokte uit dat de lezers gericht zouden zijn op de informatie in de tekst, terwijl de andere taak uitlokte dat ze veel aandacht zouden besteden aan de argumentatie. De attitude van de groep die vooraf de 'waarschuwing' kreeg te letten op de argumenten in de tekst veranderde minder dan de attitude van de groep die vooraf de 'waarschuwing' kreeg te letten op de informatie in de tekst.

Waar dit soort cognitief-psychologisch georiënteerde onderzoekers vooral geïnteresseerd waren in de cognitieve processen die ten grondslag liggen aan de weerstand om overtuigd te worden, zijn taalbeheersers vooral geïnteresseerd in hoe teksten kunnen overtuigen. Taalbeheersers zouden dus moeten weten hoe forewarning werkt en onder welke omstandigheden het optreedt (Kamalski, Lentz, & Sanders, 2004). Vragen die we ons als taalbeheersers moeten stellen zijn onder andere: wanneer treedt het forewarningseffect op; welke tekstenmerken en genre-specifieke (uiterlijke) kenmerken van persuasieve teksten leiden tot het forewarningseffect; hoe kunnen tekstschrijvers van persuasieve teksten en adverteerders de weerstand tegen het overtuigdworden omzeilen? Om dit soort vragen te kunnen beantwoorden is het nodig om het begrip forewarning op een andere, meer praktijkgerichte manier te benaderen

dan destijds in de psychologisch georiënteerde onderzoeken is gedaan. De klassieke operationalisering van forewarning om de onderliggende cognitieve processen bloot te leggen die bij dergelijke ‘waarschuwingen’ optreden, zijn niet bruikbaar in het op tekstontwerpadvies gerichte taalbeheersingsonderzoek. Want in de tekstpraktijk komen expliciete ‘persuasive intent forewarnings’ niet voor. Een auteur van een persuasieve tekst zet immers niet boven zijn tekst: “Let op! U gaat overtuigd worden!”. Maar zitten er in persuasieve teksten ook andere kenmerken die tot het forewarningseffect leiden?

In dit onderzoek is de centrale vraag of forewarning in de tekstpraktijk bestaat. Zijn er (uiterlijke) kenmerken in een tekst aan te wijzen die de lezers sturen in de manier waarop zij de tekst benaderen? Maken lezers al vóór het daadwerkelijk lezen van een persuasieve tekst een inschatting van de bedoeling ervan en hebben ze daardoor weerstand tegen het standpunt dat in de tekst wordt ingenomen? We verwachten dat in persuasieve teksten kenmerken zoals koppen, pagina-opmaak en afbeeldingen, kunnen leiden tot het forewarningseffect. In de persuasieve tekst die in het experiment wordt gebruikt zijn de koppen gevarieerd zodanig dat er sprake is van een forewarning-tot-overtuigen of een forewarning-tot-informereren. De verwachtingen zijn dat de zogenoemde forewarning-tot-overtuigen tot een lagere waardering van de tekst en een lagere attitudescore ten aanzien van het gepropageerde standpunt leidt dan de zogenoemde forewarning-tot-informereren, en dat de forewarning-tot-overtuigen een lagere intentie om tot de gepropageerde actie over te gaan tot gevolg heeft dan de forewarning-tot-informereren.

In het onderzoek is ook de geloofwaardigheid van de bron betrokken. Bron-geloofwaardigheid omvat de aspecten deskundigheid en betrouwbaarheid (McCroskey, 1966; Sternthal, Phillips, & Dholakia, 1978). Een deskundige en betrouwbare bron wordt overtuigender gevonden dan een minder deskundige en betrouwbare bron. De geloofwaardigheid van de bron is in verband gebracht met forewarning door McGuire en Millman (1965). Zij voorspelden dat wanneer de auteur van een persuasieve tekst als een geloofwaardige bron zou worden beschouwd, dit tot minder weerstand en dus een grotere attitudeverandering zou leiden dan wanneer de auteur van de tekst als een weinig geloofwaardige bron zou worden beschouwd. Dit kwam uit hun onderzoek echter niet naar voren. Zij weten dit aan hun operationalisering van geloofwaardigheid: daarin zouden de aspecten deskundigheid en respectabiliteit onvoldoende onderscheiden zijn. Zo voerden zij schrijvers in gerenommeerde tijdschriften op als hoog geloofwaardige bron en zeer bedreven criminelen als laag geloofwaardige bron. De beschrijvingen van deze bronnen waren echter vooral gericht geweest op hun deskundigheid. Als gevolg daarvan werden de criminelen als net zo intelligent en kundig op hun vakgebied gekwalificeerd als de schrijvers (McGuire & Millman, 1965, p.475). Wij volgen de verwachting van McGuire en Millman, in die zin dat forewarning door een geloofwaardige bron minder weerstand zal oproepen dan forewarning door een ongelooftwaardige bron en daardoor tot een grotere attitudeverandering zal leiden. Met andere woorden, we verwachten dat het forewarningseffect minder sterk zal optreden wanneer de tekst geschreven is door een meer geloofwaardige bron.

## 2 Methode

### 2.1 Onderzoeksopzet

De effecten van forewarning op de overtuigingskracht van een tekst en de invloed hierbij van de geloofwaardigheid van de bron zijn onderzocht door middel van een

experiment. De proefpersonen kregen een persuasieve tekst te lezen waarin een standpunt tegen de WAO-herkeuringen werd ingenomen; de tekst eindigde met een petitie tegen de WAO-herkeuringen. Op basis van de combinaties van de factoren forewarning (forewarning-tot-informeren versus forewarning-tot-overtuigen) en brongeloofwaardigheid (WAO'er versus UWV-arts) zijn vier tekstversies geconstrueerd. Na het lezen van de tekst beantwoordden de proefpersonen vragen met betrekking tot de waardering van de tekst, hun attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen en hun intentie om concrete acties te ondernemen met betrekking tot het onderwerp van de tekst. In het experiment is alleen een nameting gedaan. Een voormeting van de attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen zou zelf namelijk hebben kunnen werken als een forewarningscue.

## 2.2 Materiaal

De gebruikte tekst in het experiment was een bestaande tekst, gevonden op een internetsite voor WAO'ers, over recente plannen van de overheid om het huidige bestand WAO'ers te herkeuren. De tekst eindigde met een petitie. In de tekst werd een afwijkend standpunt ingenomen ten aanzien van de herkeuringen: de schrijver van de tekst is het niet eens met deze herkeuringen en beargumenteert waarom deze herkeuringen onmenselijk zijn. De tekst was duidelijk persuasief van aard: de schrijver wilde de lezers overhalen om de petitie tegen de WAO-herkeuringen te ondertekenen. De bestaande tekst is enigszins ingekort en op enkele punten aangepast, maar bleef in grote lijnen onveranderd. De opbouw van de tekst was als volgt: een kop kondigde het onderwerp van de tekst aan, daarna volgden vier alinea's met informatie over de herkeuringen, dan volgde een tussenkop, waarna drie aanvullende argumenten werden gegeven om een petitie tegen de WAO-herkeuringen te ondertekenen. De tekst is opgenomen in de appendix.

Forewarning is op een praktijkgerichte manier geoperationaliseerd. Het werd opgevat als tekenen en/of uiterlijkheden van een tekst met behulp waarvan men vóór het eigenlijke lezen van de tekst al kan bepalen wat de bedoeling van de tekst is en of men de bereidheid heeft daarvoor open te staan. Koppen en tussenkoppen leken het meest in aanmerking te komen om deze functies te vervullen. Daarom zijn in dit experiment de kop en de tussenkop gemanipuleerd. De twee tekstversies verschilden alleen in de formulering van de kop en tussenkop van elkaar. De tekstversie met de forewarning-tot-overtuigen was zo geconstrueerd dat de lezers op het been werden gezet dat ze overtuigd zouden gaan worden; de kop van deze versie luidde: "Tekenen nu de petitie voor een rechtvaardige WAO: Stop de eenmalige herkeuringen!", en de tussenkop luidde: "Nog meer argumenten om de petitie te ondertekenen:". De tekstversie met de forewarning-tot-informeren was zo geconstrueerd dat de lezers op het been werden gezet dat ze geïnformeerd zouden gaan worden; de kop van deze versie luidde: "WAO-herkeuringen" en de tussenkop "Kortom:".

## 2.3 Vooronderzoek brongeloofwaardigheid

De manipulatie met betrekking tot brongeloofwaardigheid was niet in de tekst zelf aangebracht. Vóór de lezers de tekst lazen, kregen ze op een aparte bladzijde informatie over de auteur van de tekst. In de conditie met lage brongeloofwaardigheid werd een WAO'er als auteur gepresenteerd, in de conditie met een hoge brongeloofwaardigheid een UWV-arts.

De geloofwaardigheid van een bron hangt van twee aspecten af: deskundigheid en betrouwbaarheid. Deskundigheid wordt gezien als de mate waarin de lezer denkt dat de bron juiste beweringen maakt ten aanzien van zijn vak. Om niet in dezelfde valkuil te stappen als McGuire en Millman (1965), is het aspect deskundigheid in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Het is immers moeilijk te bepalen of een WAO'er meer kennis heeft van de WAO-herkeuringen dan een UWV-arts: hun deskundigheid ten aanzien van het onderwerp ligt op een ander terrein en is niet in een hiërarchie te plaatsen. Daarom is alleen het aspect betrouwbaarheid in het onderzoek betrokken. Bronbetrouwbaarheid is de mate waarin de lezer denkt dat de bron objectief en weinig belanghebbend is. Een combinatie van een hoge objectiviteit en een lage belanghebbendheid zorgt voor een hoge betrouwbaarheid van de bron. Naarmate de bron een bepaald standpunt inneemt en belang heeft bij het doel van de communicatie, zal de lezer de bron minder betrouwbaar vinden en zich minder snel laten overtuigen dan wanneer de bron objectief en minder belanghebbend is.

Om er zeker van te zijn dat de opgevoerde bron als (on)betrouwbaar beschouwd werd door de lezer, is een vooronderzoek uitgevoerd (cf. Powell, 1965). Vier mogelijke bronnen van een persuasieve tekst over de WAO-herkeuringen werden in een paar zinnen beschreven: de voorzitter van de UWV-stichting, een UWV-arts, de voorzitter van de Stichting WAO-belangen en een WAO'er. Het vooronderzoek werd uitgevoerd onder dertig personen, waarvan vijftien mannen en vijftien vrouwen. Zij typeerden de bronnen op zowel belanghebbendheid als objectiviteit op tienpuntsschalen. De instructie luidde: 'Sinds een aantal maanden worden, aan de hand van nieuwe en door de overheid opgestelde eisen, WAO'ers opnieuw gekeurd door het UWV. Stelt u zich voor dat de vier onderstaande personen een tekst hebben geschreven over de huidige WAO-herkeuringen waarin zij de herkeuringen bekritisieren. In hoeverre zijn zij volgens u objectief en belanghebbend ten aanzien van dit onderwerp?' De grootste verschillen in belanghebbendheid werden gevonden tussen de UWV-arts en de WAO'er (1.73 versus 5.67,  $t(29)=7.49$ ,  $p<.001$ ). De grootste verschillen in objectiviteit werden eveneens gevonden tussen de UWV-arts en de WAO'er (7.18 versus 3.30,  $t(29)=5.59$ ,  $p<.001$ ). Daarom werd in het hoofdonderzoek de UWV-arts als de bron met de hoge betrouwbaarheid en de WAO'er als de bron met de lage betrouwbaarheid opgevoerd.

## 2.4 Instrumentatie

De proefpersonen werden schriftelijk geïnstrueerd de tekst grondig door te lezen, vervolgens de bladzijde om te slaan en de vragenlijst te beantwoorden. De vragenlijst bestond uit een inleidend deel waarin men persoonlijke gegevens invulde. Deze betroffen het geslacht, de leeftijd en de hoogst afgeronde opleiding. Tevens werd de vraag gesteld: 'Kent u iemand in uw directe omgeving die in de WAO zit?'. In het tweede deel van de vragenlijst zijn de attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen en de intentie tot het tekenen van de petitie tegen de WAO-herkeuringen gemeten. Voorafgaand aan de attitude- en intentiemetingen zijn acht vragen over de waardering van de tekst gesteld, vier daarvan hadden betrekking op de geloofwaardigheid van de auteur en vier hadden betrekking op de gepastheid van de tekst. Om andere verklaringen voor de resultaten zoveel mogelijk uit te kunnen sluiten, was het nodig te weten of de auteur van de tekst wel geloofwaardig werd gevonden en of de tekst niet opdringerig (ongepast) overkwam. Wanneer de tekst bijvoorbeeld als ongepast zou worden ervaren, zouden de proefpersonen de tekst niet helemaal serieus kunnen nemen. Voor geloofwaardigheid waren de stellingen: 'de auteur komt geloofwaardig/betrouwbaar/oprecht

/integer over'. Voor gepastheid waren het: 'de auteur geeft de situatie realistisch weer/ komt dwingend over/schrijft op gepaste toon/overdrijft de situatie'.

De attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen is op twee verschillende manieren gemeten: op een indirecte en directe manier. De indirecte attitudemetingen zijn gedaan volgens het model van Fishbein (1967) zoals dat beschreven is in Hoeken (1998). Volgens dit model wordt een attitude bepaald door overtuigingen en bijbehorende evaluaties. Zowel de waarschijnlijkheid dat een object bepaalde eigenschappen heeft (overtuigingen) als de evaluaties van die eigenschappen kunnen uitgedrukt worden op Likert-schalen. De attitude is vervolgens te kwantificeren als de som van de producten voor iedere overtuiging en de bijbehorende evaluatie. In het onderzoek werd de attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen indirect gemeten met behulp van vier overtuigingen die direct afgeleid waren uit de tekst en de evaluaties daarvan. Een voorbeeld van een indirecte attitudemeting was: 'Door de herkeuringen belanden mensen via de WW uiteindelijk in de bijstand' en de bijbehorende evaluatie was: 'Dat mensen door de herkeuringen via de WW in de bijstand komen vind ik vervelend/niet vervelend c.q. onwenselijk/wenselijk'. De overtuigingen en evaluaties werden gescoord op zeven-puntsschalen. Aanvullend op deze indirecte attitudemetingen is de attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen ook op twee directe manieren bevraagd, namelijk door middel van de stellingen 'Ik vind de huidige WAO-herkeuringen onverstandig/verstandig c.q. een slechte zaak/een goede zaak' en 'Ik sta afwijzend/instemmend c.q. negatief/positief tegenover de WAO-herkeuringen'.

De intentie tot het tekenen van de petitie tegen de WAO-herkeuringen is bevraagd aan de hand van vier stellingen die met ja/nee beantwoord moesten worden. De stellingen waren zo geformuleerd dat ze afnamen in mate van vrijblijvendheid. Ze luiden: 'Ik wil erover nadenken om de petitie te ondertekenen'; 'Ik ben van plan eens te gaan kijken op de site waar deze tekst te vinden is'; 'Ik ga met personen in mijn directe omgeving praten over de huidige herkeuringspraktijken'; 'Ik teken deze petitie'.

Aan het eind van de vragenlijst zijn zes vragen gesteld over de mate waarin men de tekst informatief dan wel persuasief had gevonden. Dit was gedaan om te controleren of de intentie van de tekstversie met forewarning-tot-informereren ook daadwerkelijk anders werd waargenomen dan de intentie van de tekstversie met forewarning-tot-overtuigen. De stellingen over het informatieve gehalte luiden: 'Toen ik deze tekst zag, dacht ik dat men mij wilde informeren'; 'Toen ik deze tekst zag, dacht ik dat men mij wilde voorlichten'; 'Met deze tekst wil men de WAO-herkeuringen onder de aandacht brengen'. De stellingen over het persuasieve gehalte luiden: 'Toen ik deze tekst zag, dacht ik dat men mij wilde overtuigen'; 'Toen ik deze tekst zag, dacht ik dat men bij wilde overhalen iets te doen'; 'Met deze tekst wil men mijn mening over de WAO-herkeuringen beïnvloeden'.

## 2.5 Proefpersonen

Aan het onderzoek namen 120 personen deel. Het aandeel van mannen en vrouwen was gelijk per tekstconditie. De gemiddelde leeftijd was 41 jaar (s.d. 17.4), waarbij de hoogste leeftijd 75 en de laagste leeftijd 17 jaar was. Voor de grootste groep, 20%, was de hoogst genoten opleiding HBO; voor 18% HAVO; voor 15% MBO en voor 15% WO. De resterende proefpersonen hadden enkel basisonderwijs genoten of VMBO, MAVO of VWO als hoogst genoten opleiding. Van de respondenten kende 35% iemand die in de WAO zat.

## 2.6 Procedure

Het experiment is op basis van een willekeurige steekproef afgenomen in de trein op het traject Haarlem-Maastricht. Vooraf werd individueel aan de proefpersonen gevraagd of zij wilden meewerken aan een onderzoek in opdracht van de Universiteit Utrecht. Er werd bij verteld dat het ongeveer tien minuten in beslag zou nemen. Wanneer iemand bereid was mee te doen, is het tekstboekje overhandigd zonder nadere mondelinge instructies. De boekjes bevatten achtereenvolgens een schriftelijke instructie, de informatie over de auteur van de tekst, de tekst zelf en de vragenlijst. Bij het invullen van de vragen werd het de proefpersonen niet toegestaan om terug te bladeren in de tekst. Na een kwartier werd het tekstboekje weer opgehaald. Doordat treincoupés relatief klein zijn, was het mogelijk de proefpersonen tijdens het invullen van de vragenlijsten van een afstand te observeren. Vastgesteld kon worden dat het invullen van de vragenlijst individueel plaats vond en dat geen overleg heeft plaatsgevonden met andere passagiers.

## 2.7 Verwerking van de gegevens

De scores bij de vragen zijn, waar nodig, omgepoold en gehercodeerd. Met behulp van Cronbach's alpha is de betrouwbaarheid van de vraagstellingen vastgesteld over alle versies heen. De tekstbeoordelvragen over de geloofwaardigheid van de auteur hadden een  $\alpha$  van .86 en over gepastheid een  $\alpha$  van .73. Op grond van deze resultaten zijn over de vier vragen voor geloofwaardigheid en de vier vragen voor gepastheid gemiddelden berekend. De scores op de vier vragen die betrekking hadden op de indirecte attitudemeting zijn verkregen door de scores op de zeven-puntsschalen van de overtuigingen en de bijbehorende evaluaties te sommeren en vervolgens door zeven te delen. Deze vier indirecte attitudemetingen zijn afzonderlijk geanalyseerd. De vier vragen die betrekking hadden op de directe attitudemeting hadden een  $\alpha$  van .94. De drie vragen die betrekking hadden op de mate waarin de tekst de bedoeling had te informeren hadden een  $\alpha$  van .52; de drie vragen die betrekking hadden op de mate waarin de tekst de bedoeling had te overtuigen hadden een  $\alpha$  van .74. Vanwege deze lage  $\alpha$ 's voor de bedoeling van de tekst is besloten alleen de meest directe vraag te analyseren: 'Toen ik deze tekst zag, dacht ik dat men mij wilde informeren/ overtuigen'.

Twee-weg variatie analyses met de factoren Forewarning (forewarning-tot-informeren; forewarning-tot-overtuigen) en Bronbetrouwbaarheid (laag: WAO'er; hoog: UWV-arts) zijn uitgevoerd. Steeds zijn geslacht, leeftijd, hoogst afgeronde opleiding en het kennen van iemand die in de WAO zit als co-varianten opgenomen in de analyses. Geen van deze variabelen had invloed op de resultaten. De analyses zijn daarom opnieuw uitgevoerd met alleen Forewarning en Bron als onafhankelijke variabelen. Logistische regressie-analyses zijn uitgevoerd met Forewarning en Bron als predictoren van de intenties.

## 3 Resultaten

In tabel 1 worden de resultaten gepresenteerd met betrekking tot de perceptie van de bedoeling van de tekst. De scores kunnen beschouwd worden als een controle op de tekstmanipulatie.

*Tabel 1. Scores op de perceptie van bedoeling van de tekst (minimaal 1, maximaal 7)*

	bron		forewarning	
	WAO'er	UWV-arts	tot-informereren	tot-overtuigen
Tekst wil informeren	5.13	4.58	5.63	4.08
Tekst wil overtuigen	5.42	5.08	4.92	5.58

Forewarning had een effect op de perceptie van de bedoeling van de tekst (Informeren:  $F(1, 116)=22.53$ ,  $p<.001$ ,  $\eta^2=.16$ ; Overtuigen:  $F(1, 116)=4.68$ ,  $p<.05$ ,  $\eta^2=.04$ ). Lezers van de tekstversie met forewarning-tot-informereren dachten in sterkere mate geïnformeerd te worden dan lezers van de tekstversie met forewarning-tot-overtuigen; lezers van de tekstversie met forewarning-tot-overtuigen dachten in sterkere mate overtuigd te worden dan lezers van de tekstversie met forewarning-tot-informereren. Er waren geen effecten van Bron (bedoeling te informeren:  $F(1, 116)=2.84$ ,  $p=.10$ ; bedoeling te overtuigen:  $F(1, 116)=1.17$ ,  $p=.28$ ) en ook geen interacties (beide  $F$ 's  $<1$ ). In Tabel 2 staan de resultaten voor de tekstbeoordelingen.

*Tabel 2. Scores op geloofwaardigheid van de auteur en gepastheid van de tekst (minimaal 1, maximaal 7)*

	bron		forewarning	
	WAO'er	UWV-arts	tot-informereren	tot-overtuigen
Geloofwaardigheid	4.45	5.05	4.88	4.63
Gepastheid	4.25	4.25	4.26	4.24

Een hoofdeffect van Bron werd gevonden op de geloofwaardigheid van de auteur ( $F(1, 116)=6.91$ ,  $p<.01$ ,  $\eta^2=.06$ ). De UWV-arts als auteur werd meer geloofwaardig gevonden dan de WAO'er. Er was geen effect van Forewarning op geloofwaardigheid. Op de gepastheid van de tekst zijn geen effecten van Forewarning en Bron gevonden, en ook geen interactie-effect.

In Tabel 3 staan de resultaten voor de indirecte attitudemetingen in relatie met Bron en Forewarning.

*Tabel 3. Scores op de indirecte attitudemetingen in relatie met Bron en Forewarning (minimaal 1, maximaal 7)*

	bron		forewarning	
	WAO'er	UWV-arts	tot-informereren	tot-overtuigen
Mensen die een WAO-herkeuring hebben ondergaan zijn eerder dan voorheen geschikt bevonden voor de arbeidsmarkt.	3.23	3.38	3.34	3.26
Voor mensen met een WAO-verleden zijn de kansen op de arbeidsmarkt nihil.	2.44	2.31	2.44	2.31
Door de WAO-herkeuringen belanden mensen via de WW uiteindelijk in de bijstand.	2.44	2.29	2.47	2.26
De WAO-herkeuringen zijn bedoeld om de overheid extra inkomsten te bezorgen.	2.83	2.74	3.19	2.38

Alleen op de laatste attitudemeting werd een significant effect van Forewarning gevonden ( $F(1,115)=10.37$ ,  $p<.005$ ,  $\eta^2=.08$ ). De mensen die de versie met de forewarning-tot-overtuigen te lezen hadden gekregen waren het minder eens met de stelling dat de overheid door middel van de WAO-herkeuringen extra inkomsten wil krijgen dan de mensen die de versie met de forewarning-tot-informereren te lezen hadden gekregen. Op de overige attitudes werden noch hoofdeffecten van Forewarning en/of Bron gevonden noch interactie-effecten. Ook de directe attitudemetingen lieten geen effecten zien.

In Tabel 4 wordt per intentiemeting de mate van instemming gepresenteerd in relatie met Bron en Forewarning.

*Tabel 4. Per intentiemeting de mate van instemming in relatie met Bron en Forewarning (in percentages)*

	totaal	bron		forewarning	
		WAO'er	UWV-arts	tot-informereren	tot-overtuigen
Erover nadenken	59 (n=120)	62	57	60	58
Op site kijken	40 (n=119)	37	43	34	47
Erover praten	38 (n=118)	36	40	40	36
Petitie tekenen	26 (n=107)	21	32	39	14

De vier intenties verschilden in mate van vrijblijvendheid; ze varieerden van bij jezelf erover nadenken tot het ondertekenen van de petitie. Dit verschil in vrijblijvendheid was terug te zien in het gedrag van de respondenten. Naarmate de vrijblijvendheid afnam, nam het aantal mensen toe dat geen antwoord gaf op deze vragen en daalde het percentage instemmers.

Multinomiale logistische regressie-analyses lieten bij de eerste drie intenties geen effecten van Bron en Forewarning zien (erover nadenken:  $\chi^2(2)=.35$ ,  $p=.84$ ; op site kijken:  $\chi^2(2)=2.50$ ,  $p=.29$ ; erover praten:  $\chi^2(2)=.37$ ,  $p=.83$ ). Bij het voornemen om de petitie te gaan ondertekenen was het model significant ( $\chi^2(2)=10.75$ ,  $p<.005$ ) en het verklaarde 14 procent van de variantie. Er was een effect van Forewarning ( $\chi^2(1)=9.14$ ,  $p<.005$ ; Bron:  $\chi^2(1)=1.98$ ,  $p=.16$ ) en een interactie tussen beide ( $\chi^2(3)=10.80$ ,  $p<.025$ ). Het percentage instemmers werd bij de tekst met de forewarning-tot-overtuigen meer dan gehalveerd in vergelijking met de tekst met de forewarning-tot-informereren (van 39 naar 14 procent).

De resultaten voor de interactie tussen de factoren worden in Tabel 5 weergegeven.

*Tabel 5. Voor de intentie om de petitie te ondertekenen de mate van instemming in relatie met Bron en Forewarning (in percentages)*

		forewarning-tot-informereren	forewarning-tot-overtuigen
Bron	UWV-arts	48 (n=25)	17 (n=29)
	WAO'er	31 (n=26)	11 (n=27)



Bij beide bronnen was het percentage instemmers tot ondertekenen hoger bij de forewarning-tot-informereren dan bij de forewarning-tot-overtuigen. Dit effect was statistisch gezien meer betrouwbaar bij de UWV-arts dan bij de WAO'er (UWV-arts:  $\chi^2(1)=59.89$ ,  $p<.025$ ; WAO'er:  $\chi^2(1)=3.11$ ,  $p=.08$ ). De petitie werd vaker ondertekend wanneer de UWV-arts als auteur was opgevoerd.

#### 4 Conclusie en discussie

Er werd geen forewarningeffect gevonden op tekstwaardering. Het hoofdeffect van de bron op de geloofwaardigheid van de auteur is in overeenstemming met de resultaten van het vooronderzoek: men vindt de UWV-arts geloofwaardiger dan de WAO'er. Er werd geen hoofdeffect van forewarning of bron gevonden op gepastheid van de tekst. De tekst met forewarning tot overtuigen werd dus niet opdringerig gevonden.

Op slechts een van de attitudemetingen werd een effect van forewarning gevonden. Het ging om de waarschijnlijkheid en de wenselijkheid van de stelling dat de overheid door middel van de WAO-herkeuringen extra inkomsten wil krijgen. In tegenstelling tot de andere drie stellingen, was deze niet letterlijk in de tekst genoemd, maar de suggestie werd wel gewekt. De proefpersonen zijn bij de beantwoording van deze vraag daarom meer afgegaan op wat ze afleidden uit de tekst dan op wat ze daadwerkelijk hadden gelezen. De mensen die de tekst met forewarning-tot-overtuigen hadden gelezen blijken in minder sterke mate te zijn meegegaan met de suggestie van de achterliggende bedoeling van de overheid dan de mensen die de tekst met forewarning-tot-informereren hadden gelezen.

De vier intentiemetingen liepen af in mate van vrijblijvendheid. Op de eerste drie werden geen effecten gevonden. Op de meest concrete intentie, namelijk om de petitie te ondertekenen, trad wel een effect op: meer mensen die de tekst met forewarning-tot-informereren hadden gelezen wilden de petitie ondertekenen dan mensen die de tekst met forewarning-tot-overtuigen hadden gelezen. Dit effect was sterker bij de tekstversie waarvan de UWV-arts de vermeende auteur was dan bij de tekstversie waarvan de WAO'er de vermeende auteur was. Deze bevinding bevestigt de hypothese dat forewarning door een geloofwaardige bron minder weerstand oproept dan forewarning door een ongeloofwaardige bron. Het feit dat alleen een effect optrad bij deze meest concrete intentie, en niet bij de minder concrete intenties, geeft aan dat er sprake is van een negatief werkend effect van forewarning-tot-overtuigen. Het is niet zozeer het geval dat forewarning-tot-informereren meer uitnodigt tot ondersteuning van een gepropageerd standpunt, maar dat forewarning-tot-overtuigen, zoals voorspeld, leidt tot een grotere weerstand tegen het gepropageerde standpunt.

In dit onderzoek is wel een effect gevonden op de intentie om de petitie te ondertekenen, maar niet op de attitude. Anders dan de Theory of Reasoned Action van Fishbein en Ajzen (1975) voorspelt, heeft blijkbaar geen redenering plaatsgevonden op het niveau van de overtuigingen en attitudes die zou hebben geleid tot een verandering van de intentie. Ten aanzien van een onderwerp zoals WAO-herkeuringen en uitkeringen is dat niet zo vreemd. Mensen hebben hierover vaak een stevige bestaande attitude die moeilijk in beweging te krijgen is. Ook is het waarschijnlijk dat de attitude ten aanzien van de WAO-herkeuringen niet alleen gebaseerd is op cognitieve afwegingen van de eigenschappen van het object en de evaluaties daarvan, maar tevens op affectieve evaluaties (Zuwerink Jacks, & Devine, 2000). Het zou namelijk zo kunnen zijn dat 'gevoelens' van rechtvaardigheid die mensen over het algemeen koesteren als het

om uitkeringen gaat, de resultaten hebben beïnvloed. Het feit dat de beslissing om de petitie te tekenen een tamelijk vrijblijvend en momentaan karakter had, zou kunnen verklaren waarom wel een intentie-effect, maar geen attitude-effect is gevonden.

In het onderzoek is geprobeerd te voorkomen om forewarning op nog andere manieren te veroorzaken dan door de koppen boven de tekst. Om die reden is bijvoorbeeld niet vooraf gevraagd naar de attitude ten opzichte van de WAO-herkeuringen. Toch zou zelfs de vraag die vooraf werd gesteld ‘Kent u in uw directe omgeving iemand die in de WAO zit?’ hebben kunnen werken als een forewarningscue. De proefpersonen krijgen door deze vraag al een idee waar het onderzoek over gaat. Op welke manieren forewarning in de dagelijkse tekst- en onderzoekspraktijk voorkomt en welke kenmerken in een tekst en in een vraagstelling ervoor zorgen dat mensen bij voorbaat hun hakken in het zand zetten, zal vervolgonderzoek moeten uitwijzen. Maar we mogen er wel haast van uitgaan dat het optreedt door plaatjes, koppen, pagina-opmaak en andere uiterlijke vormkenmerken zoals die veelvuldig gebruikt worden in direct-mails, advertenties en andere teksten die het overtuigen van de lezer tot doel hebben. De waarschuwende werking die van deze kenmerken uitgaat doet waarschijnlijk veel van dit soort materiaal zonder veel omhaal in de papierbak verdwijnen.

## Literatuur

- Fishbein, M. (1967). A behaviour theory approach to the relations between beliefs about an object and the attitude toward the object. In M. Fishbein (Ed.), *Readings in attitude theory and measurement* (pp. 257-266). New York: Wiley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hoeken, H. (1998). *Het ontwerp van overtuigende teksten. Wat onderzoek ons leert over de opzet van effectieve reclame en voorlichting*. Bussum: Coutinho.
- Kamalski, J., Lentz, L., & Sanders, T. (2004). Coherentiemarkering in informerende en persuasieve teksten. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 26, 85-104.
- McCroskey, J. (1966). Scales for the measurements of ethos. *Speech Monographs*, 33, 65-72.
- McGuire, W., & Papageorgis, D. (1962). Effectiveness of forewarning in developing resistance to persuasion. *Public Opinion Quarterly*, 26, 24-34.
- McGuire, W., & Millman, S. (1965). Anticipatory belief lowering following forewarning of a persuasive attack. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 471-479.
- Papageorgis, D. (1968). Warning and persuasion. *Psychological Bulletin*, 70, 271-282.
- Petty, R., & Cacioppo, J. (1977). Forewarning, cognitive responding, and resistance to persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 645-655.
- Powell, F.A. (1965). Source credibility and behavioural compliance as determinants of attitude change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 669-676.
- Sternthal, B., Phillips, L., & Dholakia, R. (1978). The persuasive effect of source credibility: A situational analysis. *The Public Opinion Quarterly*, 42, 285-314.
- Wood, W., & Quinn, J. (2003). Forewarned and forearmed? Two meta-analytic syntheses of forewarnings and influence appeals. *Psychological Bulletin*, 129, 119-138.

Zuwerink Jacks J., & Devine, P. (2000). Attitude Importance, Forewarning of Message Content, and Resistance to Persuasion. *Basic and Applied Social Psychology*, 22, 19-29.

## Appendix

### **Teken nu de petitie voor een rechtvaardige WAO: Stop de eenmalige herkeuringen!**

*of*

#### **WAO-herkeuringen**

Sinds oktober vorig jaar worden ruim 300.000 WAO'ers opnieuw gekeurd, volgens aangescherpte richtlijnen. De eerste resultaten van deze herkeuringsoperatie zijn opzienbarend: mensen gaan ziek naar binnen en komen volledig genezen weer naar buiten.

Zoals te verwachten leidt de herkeuringsoperatie bij de betrokkenen tot heftige emoties. Tot nu toe is meer dan helft van de mensen die een herbeoordeling hebben ondergaan hun uitkering volledig kwijt geraakt. Hun gezondheidstoestand is echter niet veranderd. Via de WW belanden deze mensen uiteindelijk in de bijstand.

De nieuwe keuringscriteria voor de WAO zijn zo streng dat UWV-artsen in gewetensnood komen. Volgens NVVG-voorzitter J.H. Weijers zitten verzekeringsartsen "aan de grens van het arts-zijn" omdat de nieuwe keuringscriteria voor arbeidsongeschiktheid zo rigide zijn dat veel mensen die ernstig ziek zijn, toch hun uitkering verliezen en weer aan het werk moeten. "Balkenende weet niet meer waar hij het over heeft als hij praat over eigen verantwoordelijkheid van mensen. Laat hem in godsnaam eens een keer een dag meelopen in de spreekkamer bij het UWV en zien dat daar de meest kwetsbare mensen zitten die je niet door hun uitkering af te pakken zomaar weer aan het werk krijgt. Ik vind het schandalig. Er is geen enkel oor voor. Het is een doordenderende trein." De NVVG-voorzitter deed deze uitspraken in een uitzending van Zembla, donderdag 21 april j.l. (uitzending gemist? Hij nog te bekijken op [www.zembla.tv](http://www.zembla.tv) )

De politiek lijkt echter ongevoelig geworden voor wat er in de praktijk van de WAO-herbeoordelingsoperatie gebeurt. Regels en bezuinigingen prevaleren boven menselijkheid en mededogen. Het wordt tijd om daar iets aan te doen. Tijd voor een generaal pardon voor het huidige bestand WAO'ers. De herbeoordelingen moeten worden teruggedraaid en de aangescherpte criteria heroverwogen.

### **Nog meer argumenten om de petitie te ondertekenen:**

*of*

### **Kortom:**

- De kansen op de huidige arbeidsmarkt voor mensen met beperkingen en een WAO-verleden zijn nihil.
- De eenmalige herbeoordeling dient geen enkel redelijk doel. Eerder genomen maatregelen hebben de instroom in de WAO al drastisch beperkt en de uitstroom gestimuleerd. Begrotingstechnisch valt er dus geen winst te halen met deze operatie.
- Het is onmenselijk om mensen die chronisch ziek zijn genezen te verklaren. Dit is echter wel de praktijk van de herbeoordelingen.

### **Petitie**

Ondergetekende roept de regering op om de herbeoordeling van WAO'ers stop te zetten en ongedaan te maken. Het is onmenselijk om mensen hun WAO-uitkering af te nemen als de gezondheidstoestand niet is veranderd en er geen enkel perspectief is op werk.

Naam

Woonplaats

E-mail

**Insturen!**

De petitie zal worden aangeboden aan Minister De Geus en de Vaste Kamercommissie voor Sociale Zaken.