

Interviewbias bij sollicitanten met een stigma:

Een duaal proces benadering

Buijsrogge, Alexander *

Duyck, Wouter

Derous, Eva

Totaal aantal woorden, inclusief samenvattingen, auteur- en eindnoten, praktijkbox en referenties:

8840

Auteursnoot

* Alexander Buijsrogge is geaffilieerd met de vakgroep Personeelsmanagement, Arbeids- en Organisatie Psychologie aan de Universiteit Gent, Henri Dunantlaan 2, B-9000 Gent.

Correspondentie over dit artikel kan gericht worden aan: Alexander Buijsrogge

(Buijsrogge@gmail.com). Wouter Duyck is werkzaam bij de vakgroep Experimentele

Psychologie en Eva Derous is werkzaam bij de vakgroep Personeel Management, Arbeids- en

Organisatie Psychologie van de Universiteit Gent, België. Dit onderzoek kwam tot stand op

basis van een beurs van het Bijzonder Onderzoekfonds van de Universiteit Gent toegekend

aan de derde auteur.

Samenvatting

In dit artikel worden aan de hand van vier studies de resultaten van een onderzoek besproken waarin met behulp van het duaalprocesmodel onderzocht werd hoe visuele stigma's (wijnvlekken; tatoeages) interviewbias (d.w.z., afwijkende beoordelingen tijdens het selectie-interview) veroorzaken. Het onderzoek toont aan dat interviewbias al vroeg in het selectie-interview ontstaat en verankerd wordt, en dientengevolge invloed heeft op het eindoordeel. Bij kandidaten met een visueel stigma lijken intuïtieve Type 1 reacties geïnitieerd te worden welke vervolgens gecorrigeerd moeten worden door gecontroleerde Type 2 processen. De wijze waarop de interviewer zich gedraagt ten opzichte van een sollicitant met een stigma lijkt diens vertrouwen in zijn/haar oordeel over de sollicitant (ook bias) te versterken. Tot slot leidt een visueel stigma (bijv., een tatoeage) niet noodzakelijk tot meer negatieve selectieresultaten. Dit effect lijkt afhankelijk te zijn van contextfactoren zoals een open organisatiecultuur en de mate van openheid van beoordelaars.

1 Inleiding

Het selectie-interview is één van de meest populaire, en meest gebruikte, selectie-instrumenten in de praktijk (Ryan & Ployhart, 2014). In veel gevallen is het interview zelfs het enige selectie-instrument en wordt de selectiebeslissing genomen op basis van het interview (Levashina, Hartwell, Morgeson & Campion, 2013). De voorspellende waarde van het gestructureerde selectie-interview is relatief goed maar desondanks blijven rekruteerders gevoelig voor het maken van beoordelingsfouten.

Het selectie-onderzoek heeft zich de laatste decennia meer toegespitst op sociale en cognitieve factoren die het beslissingsproces beïnvloeden (Born, 2008). Het is onder meer bekend dat sollicitanten onterecht negatief beoordeeld worden op basis van stigmatiserende eigenschappen zoals overgewicht (Puhl & Heuer, 2009), huidskleur of etniciteit (Van Iddekinge, Raymark & Roth, 2005) en fysieke afwijkingen zoals een wijnvlek (Madera & Hebl, 2012). Stigmatiserende eigenschappen van sollicitanten kunnen dus leiden tot onterechte oordelen of bias. Verrassend genoeg is er relatief weinig aandacht voor de *wijze waarop* interviewbeslissingen en interviewbias tot stand komen (Posthuma, Morgeson & Campion, 2002). Samen met de groeiende kennis over de verschillende stigma's die de interviewbeoordeling beïnvloeden, is er ook een groeiende behoefte aan een systematisch raamwerk dat de onderliggende processen in kaart brengt (Macan & Merritt, 2011). Meer kennis over beslissingsprocessen kan immers leiden tot praktische aanbevelingen om bias en 'adverse impact' in selectie te verminderen en kan zo bijdragen tot meer diversiteit op de werkplek (Born, 2011; Deros, Van der Velde & Born, 2011).

Het algemene doel van dit proefschrift was om meer inzicht te verwerven in de *algemene onderliggende mechanismen* die bias in het beslissingsproces van interviewers verklaren (Deros, Ryan & Buijsrogge, 2013). In het bijzonder onderzochten we bias ten aanzien van sollicitanten met een visueel stigma (zoals een wijnvlek of een tatoeage, zie verder). We

gebruikten hiervoor het *'dualprocesmodel'* (Evans, 2008) als theoretisch raamwerk, en voerden vier experimentele studies uit. *Studie 1* bestudeerde de origine van interviewbias en bestudeerde effecten van een visuele stigma (nl. een wijnvlek) op aandachts- en geheugenprocessen van beoordelaars. *Studie 2* onderzoekt hoe interviewbias zich *ontwikkelt* doorheen de drie grote fases waaruit een interview typisch is opgebouwd, namelijk de kennismaking ('rapport building'), de vragenronde (dit is het inhoudelijke of gestructureerde interview) en de eindbeoordeling (Dipboye & Johnson, 2013). Om dit te onderzoeken, introduceerden we het *'gedeeltelijk blinde interview'*. Het gedeeltelijk blinde interview is een interview waarin de interviewer de geïnterviewde niet kan zien tijdens de kennismaking en enkel ziet vanaf de vragenronde. *Studie 2* onderzoekt verder het *vertrouwen* dat interviewers hebben in hun oordelen over sollicitanten met een stigma in zowel traditionele als gedeeltelijk blinde interviewprocedures. *Studies 3 en 4*, tot slot, gingen na of stigma's (zichtbare tatoeages) steeds leiden tot interviewbias en onderzochten omstandigheden waarin tatoeages *niet* tot bias leiden.

In de vier empirische studies is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodes, zoals het volgen van oogbewegingen voor het meten van aandachtsprocessen bij interviewers ('eyetracking'; Studie 1) en het bestuderen van het gedrag van rekruteerders ten aanzien van een sollicitant met een visueel stigma in een reële interviewcontext ('in-person audit'; zie Studie 3). Drie studies werden in een gecontroleerde labomgeving uitgevoerd op de universiteit (Studies 1, 2 en 4) en één studie werd in het veld (Studie 3) uitgevoerd.

In ons onderzoek bestudeerden we visuele stigma's in het gelaat en de hals van sollicitanten, namelijk wijnvlekken (een aangeboren fysieke malformatie) en tatoeages (een verfraaiing). Voor deze kenmerken is gekozen om drie redenen. Ten eerste heeft naar schatting 10% van de wereldbevolking een zichtbare aangeboren fysieke malformatie (Valente, 2009). Daarnaast laat een groeiend aantal personen zich tatoeëren of andere

lichaamsverfraaiingen aanbrengen waarvan algemeen aangenomen wordt dat deze kenmerken de kansen op een baan verkleinen (Resenhoeft, Villa & Wiseman, 2008). Tot slot is er in de arbeids- en organisatiepsychologie relatief weinig aandacht voor effecten van visuele stigma's als wijnvlekken en tatoeages op selectiebeslissingen in vergelijking met andere potentieel stigmatiserende sollicitantkenmerken, zoals huidskleur.

In de volgende paragraaf schetsen we het dualprocesmodel en passen we dit model toe op interviewbias. Vervolgens bespreken we het design en de voornaamste studiebevindingen van de vier empirische studies (zie Tabel 1 voor een samenvattend overzicht). We ronden af met een algemene bespreking van de bijdragen, beperkingen, verdere onderzoeksmogelijkheden, en praktische toepassingen.

2 Bias in het Selectie-interview: Een toepassing van het Dualprocesmodel

Het dualprocesmodel ('dual process model') is één van de meest fundamentele modellen over besluit- en oordeelsvorming in de sociale en cognitieve psychologie (Evans, 2008).

Volgens dit model is het mogelijk om menselijke reacties ten opzichte van - onder meer - gestigmatiseerde individuen te verklaren door het samenspel van twee centrale

'denksystemen' of processen namelijk 'Type 1/Systeem 1' en 'Type 2/Systeem 2' (Pryor, Reeder, Yeadon & Hesson-McInnis, 2004).

2.1 Type 1 versus 2 denkprocessen

Volgens het dualprocesmodel kunnen reacties van individuen ten opzichte van personen met een stigma verklaard worden door twee afzonderlijke denksystemen (Pryor et al., 2004). Het eerste denkproces omvat de *intuïtieve, onbewuste en reflexmatige reacties* (ook 'Type 1' of 'Systeem 1' processen genoemd) die automatisch geactiveerd worden wanneer bepaalde informatie wordt waargenomen. Bekende voorbeelden van Type 1 processen zijn het automatische besturen van een auto, het oplossen van eenvoudige rekensommen ($1+1 = ?$), het lokaliseren van een geluidsbron, plots boos worden in een situatie, maar ook het snel

toeschrijven van groepskenmerken aan individuen (bijv. individuen associëren met sociale groepen; Evans, 2008; Kahneman, 2011). Op basis van Type 1 processen zullen ook bepaalde stigma's (gelaatskenmerken zoals een wijnvlek) automatisch onze aandacht trekken en reflexmatige reacties oproepen (Blascovich, Mendes, Hunter, Lickel & Kowai-Bell, 2001) omdat - vanuit evolutionair perspectief - deze gelaatskenmerken een indicatie kunnen zijn van een besmettelijke ziekte of andere fysieke bedreiging (Wolfe, Dunavan & Diamond, 2007). Type 1 processen werken snel, op basis van cognitieve scripts (heuristieken) en worden geassocieerd met reflexmatig, intuïtief denken en handelen. Zo komen Type 1 processen onder meer tot uiting in de eerste indruk die we ons over mensen vormen. Het tweede type denkprocessen zijn *de meer gecontroleerde en bewuste processen* die gedreven worden door sociale regels, normen en waarden (ook 'Type 2' of 'Systeem 2' processen genoemd) en geassocieerd worden met rationeel kiezen en handelen. Voorbeelden van Type 2 processen zijn het parkeren van een auto in een krappe parkeerplaats, het maken van ingewikkelde rekensommen ($548 \times 13 = ?$), het lokaliseren van een geluidsbron in een lawaaiërende ruimte, toch beleefd blijven wanneer men plots boos wordt, maar ook het objectief evalueren van sollicitanten op basis van complexe persoons- en functiebeschrijvingen.

Type 2 processen controleren de automatische impulsen die voortkomen uit Type 1 processen. Wanneer reflexmatige reacties (Type 1) sociaal onwenselijk gedrag initiëren zoals negatieve of afkeurende reacties ten opzichte van personen met een stigma in een selectiecontext, zullen volgens het duaalprocesmodel de Type 2 processen 'ingrijpen' en de interviewer zijn/haar eerste, impulsieve reacties trachten te reguleren conform de heersende waarden en normen.

Type 2 processen grijpen niet altijd in. Ten eerste hangt de activatie van dit type processen af van de context waarin men zich bevindt. Bijvoorbeeld, op een trein kan men afstand houden

van een persoon met een stigma door hier niet naast te gaan zitten zonder dat dit als sociaal onwenselijk wordt beschouwd. Er zijn immers geen sociale of andere regels die iemand opleggen om naast een persoon met een stigma te gaan zitten. Omdat deze reactie in deze specifieke context redelijk aanvaardbaar is, grijpen Type 2 processen niet in (Houston & Bull, 1994). Met andere woorden, de Type 1 impulsen worden in deze context sneller geaccepteerd en niet gecorrigeerd door de Type 2 processen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het corrigeren mentale inspanningen kost en onze mentale energie beperkt is (Baumeister, Vohs & Tice, 2007).

Ten tweede, speelt ook het soort Type 1 impulsen een rol in de activatie van Type 2 processen. Wanneer een Type 1 impuls niet als sociaal-onwenselijk wordt beschouwd, is er minder behoefte om deze impuls te onderdrukken en Type 2 processen te activeren (Kahneman, 2003a). Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan positieve stereotypen die worden geactiveerd op het moment dat iemand een aantrekkelijke persoon ziet (Dion, Walster & Berscheid, 1972).

In tegenstelling tot een trein is een selectie-interview een formele context waarin interviewers gebonden zijn aan zeer specifieke regels zoals opgesteld door beroepsfederaties (bijv. de professionele en ethische code voor wervings-, search - & selectiebureaus van Federgon, zie www.federgon.be; de sollicitatiecode van de Nederlandse Vereniging voor Personeelsbeleid). Het is dus aannemelijk dat rekruteerders onwenselijke, reflexmatige reacties ten aanzien van kandidaten met een visueel stigma (Type 1) trachten te ‘corrigeren’ (Type 2) om zo minder bevooroordeeld over te komen.

2.2 Type 1 processen, heuristieken, en eerste indrukeffecten in interviews

De snelheid en het automatisme waarmee ‘een eerste indruk’ gevormd wordt, suggereert dat het maken van initiële impressies wordt gedaan op basis van *heuristieken* (vuistregels om lastige problemen op te lossen; Tversky & Kahneman, 1974) zoals de ‘*attribuut substitutie*’

heuristisch. Bij *attribuut substitutie* wordt een complexe vraag vervangen door een minder complexe vraag die gemakkelijker beantwoord kan worden. In een selectie-interview, bijvoorbeeld, proberen interviewers een antwoord te vinden op de complexe vraag *'Is deze sollicitant de beste kandidaat voor deze functie?'*. Deze vraag is complex omdat het beantwoorden ervan vereist dat de interviewer een nauwkeurige analyse en vergelijking maakt van de sterke en zwakke punten van *alle* sollicitanten. Maar de informatie om deze complexe vraag te beantwoorden, is vaak niet – of niet direct – beschikbaar. Wanneer de interviewer kennis maakt met een sollicitant dan weet de interviewer doorgaans nog niet veel over deze sollicitant (het inhoudelijke interview moet immers nog starten). In deze fase kan de interviewer deze sollicitant op basis van de beschikbare informatie niet goed vergelijken met sollicitanten die reeds zijn geïnterviewd, en zeker niet met sollicitanten die pas later worden geïnterviewd. Omdat er veel onbekende parameters zijn, zal een interviewer onbewust de meer gemakkelijke vraag *'Is deze sollicitant geschikt voor deze functie?'* beantwoorden (Cable & Judge, 1997). Deze gemakkelijker vraag vermindert de behoefte aan een meer complexe analyse (een vergelijking tussen de sollicitanten is niet meer nodig) maar zet de deur open voor intuïtieve antwoorden, die voortkomen uit Type 1 processen (Kahneman, 2003a).

Om na te gaan of een sollicitant geschikt is voor een functie beroept de interviewer zich doorgaans op twee types van informatie, namelijk visuele informatie (zoals het uiterlijk en voorkomen van de sollicitant) en verbale informatie (zoals de antwoorden die een sollicitant geeft op de vragen) (Macan & Merritt, 2011). Omdat initiële impressies gevormd worden op het moment dat er voldoende coherente informatie is, is de volgorde waarin deze informatie beschikbaar komt van belang. Visuele informatie is direct beschikbaar voor de interviewer, maar verbale informatie wordt slechts beetje bij beetje beschikbaar naarmate het interview vordert. Wanneer de sollicitant een visueel stigma heeft (zoals een wijnvlek) is dit stigma

direct zichtbaar en zal deze visuele informatie in sterkere mate bijdragen tot de vorming van een eerste indruk dan verbale informatie. In de andere gevallen (bijv., wanneer er geen visueel stigma is) zal een interviewer zijn aandacht meer (kunnen) richten op de verbale informatie als bron van informatie voor het vormen van een eerste indruk.

2.3 Verankering en aanpassing van eerste indruk

In de cognitieve psychologie is al veel evidentie voor ‘eerste indrukeffecten’ en de wijze waarop eerste indrukken eindoordelen beïnvloeden. Bijvoorbeeld, de ‘verankering-en-aanpassing’ heuristiek (‘anchoring-and-adjustment’) stelt dat beslissingen vaak gebaseerd zijn op initiële aannames en informatie die onvoldoende aangepast wordt in het licht van nieuw beschikbare informatie (‘verankerd’; Tversky & Kahneman, 1974). Effecten van initiële impressies op het beslissingsproces van interviewers ten aanzien van een kandidaat met een stigma toont een sterke gelijkheid met de ‘verankering-en-aanpassing’ heuristiek uit de cognitieve psychologie. Toegepast op een interviewsituatie betekent dit dat initiële heuristische responsen (zoals initiële impressies) op basis van een stigma als ‘referentiepunt’ dienen en weloverwogen beslissingen en beoordelingen over deze sollicitant (Type 2 processen) kunnen beïnvloeden en zelfs ‘verankeren’. Verankering verwijst naar de beperkte mogelijkheid om de initiële indrukken aan te passen op basis van nieuwe informatie, die later verworven is. Gegeven de sterkte en snelheid waarmee initiële impressies op basis van stigma’s gevormd worden, zal extra informatie over sollicitanten verworven na de kennismaking een minder sterk effect hebben op het eendoordeel over sollicitanten met een visueel stigma in vergelijking met sollicitanten zonder stigma. Op basis hiervan kan men veronderstellen dat de mate waarin eerste indrukken ‘aangepast’ worden kleiner zal zijn wanneer men een sollicitant met een visueel stigma interviewt dan wanneer men een sollicitant zonder visueel stigma interviewt.

Samengevat, kunnen op basis van het duaalprocesmodel een aantal hypothesen afgeleid worden over interviewbias in het selectie-interview die we door middel van vier empirische studies onderzocht hebben. De voornaamste bevindingen van deze vier studies worden hieronder besproken.

3 Hoe ontstaat bias in het interview? (Studie 1)

Studie 1 onderzocht de origine van interviewbias door de effecten van een stigma op aandachtsprocessen en beoordelingen van de (gestigmatiseerde) sollicitant na te gaan. Op basis van het duaalprocesmodel verwachtten we dat de aanwezigheid van een stigma reflexieve (Type 1) reacties opwekken die sociaal onwenselijk zijn en dus gecorrigeerd worden (Type 2) met als doel het sociaal onwenselijk gedrag te verminderen. Concreet onderzochten we of een visueel stigma (nl. een wijnvlek) de aandacht van de interviewer naar zich toe trekt (reflexieve/Type 1 reactie) en of deze initiële reflexmatige aandacht voor het visuele stigma inderdaad afneemt naarmate het selectiegesprek vordert. Dit laatste kan wijzen op Type 2 processen. Verder onderzochten we of men door aandacht te besteden aan stigma's de verbale informatie die uitgewisseld wordt tijdens de kennismaking ('rapport building') minder goed zal verwerken.

3.1. Methode

Studie 1 was een experimentele studie waarin 60 laatstejaarsstudenten arbeids- en organisatiepsychologie (76% vrouwen; gemiddeld 23.82 jaar oud) twee sollicitatie-interviews bekeken voor de functie van junior consultant bij een internationaal consultancy bedrijf. Eén interview was met een sollicitant met een wijnvlek, en het andere interview was met een gelijkwaardige sollicitant zonder wijnvlek (dit noemen we verder de 'interviewparen'). De volgorde waarin deze twee interviews getoond werden, werd gerandomiseerd om volgorde-effecten te voorkomen.

Zes mannelijke acteurs werden geworven en getraind om van één van de zes gestandaardiseerde en realistische interviewscripts de sollicitant te spelen. Een aantal proeftesten toonden aan dat de acteurs niet significant van elkaar verschilden qua attractiviteit en dat de informatie in de interviewscripts equivalent en functierelevant was. Een professionele make-up artiest bracht de wijnvlek aan. De interviews werden opgenomen in een professionele opnamestudio onder constante belichting; de opnames verschilden niet significant van elkaar in lengte en enkel de sollicitant was zichtbaar (d.w.z., de interviewer bleef buiten beeld). Meer informatie over de studie-opzet en proeftest(en) kan op verzoek verkregen worden bij de auteurs.

De interviewvragen werden steeds volgens een gestandaardiseerd interviewprotocol gesteld door dezelfde mannelijke interviewer. Het interview begon met een kennismaking ('rapport building'), gevolgd door de vragenronde (Chapman & Zweig, 2005). Tijdens het bekijken van de interviews werd de aandacht van de beoordelaars gemeten door middel van een 'eye-tracker' (SR Eyelink 1000). Deze 'eye-tracker' registreerde de aandacht (fixaties) van de beoordelaars op de stigma-zone (dit is het gedeelte van het gezicht waar in de stigma conditie het stigma zich bevond) gedurende het hele interview. De overige afhankelijke variabelen waren de 'retentie' of het onthouden van de informatie die de sollicitant verschaftte doorheen het interview (zelf ontwikkelde vragenlijst; 19 items; $\alpha = .71$) en de 'voorkeur om de sollicitant aan te werven' die gemeten werden met 3 items van Stevens en Kristof (1995; $\alpha = .91$). De afhankelijke variabelen werden gemeten op het einde van elk interview.

3.2 Resultaten en discussie

De voorkeur om de sollicitant kandidaten met een visueel stigma aan te werven ($M = 3.07$, $SD = 1.26$) was significant lager dan de zelfde intentie voor kandidaten zonder een visueel stigma ($M = 3.51$, $SD = 1.18$; $p = .03$, $\eta^2 = .02$). Het effect is klein maar repliceert eerdere bevindingen (Madera & Hebl, 2012) die aantoonde dat visuele stigma's leiden tot bias of

een onterechte, meer negatieve beoordeling van sollicitanten met een visueel stigma in vergelijking met evenwaardige sollicitanten zonder een visueel stigma. Een herhaalde meting ANOVA toonde verder een hoofdeffect van stigma op aandacht: wanneer de sollicitant een stigma had in het gelaat (nl. een wijnvlek) keken de deelnemers significant meer naar de zone in het gelaat waar de wijnvlek zich bevond dan wanneer de sollicitant geen stigma had op die plek ($p < .001$, $\eta^2 = .30$). De herhaalde meting ANOVA toonde ook interactie-effecten voor stigma en interviewfase op aandacht en geheugen. Naarmate het interview vorderde, gingen deelnemers steeds minder kijken naar de gelaatszone met het stigma (T1: $M = .24$, $SD = .15$; T2: $M = .12$, $SD = .10$; $p < .001$, $\eta^2 = .26$). Deze effecten waren groot. In de controleconditie (sollicitant zonder stigma) werden deze effecten niet teruggevonden. Ook de retentie (of het onthouden) van verbale informatie gedurende de kennismaking lag lager voor sollicitanten met een visueel stigma ($M = .47$, $SD = .03$) dan voor sollicitanten zonder visueel stigma ($M = .58$, $SD = .03$), maar dit effect was klein ($p = .01$, $\eta^2 = .01$). Voor de vragenronde werd geen effect gevonden. Tot slot werd op basis van de PROCESS macro van Hayes (2013) aangetoond dat de retentie van verbale informatie de effecten van aandacht voor het stigma (of de gelaatszone dat het stigma bevat) op voorkeur om de sollicitant aan te werven medieerde tijdens de kennismakingsronde (indirect effect = $-.16$ [$-0.33, -0.03$]) maar niet tijdens de feitelijke vragenronde.

Deze bevindingen tonen, ten eerste, dat visuele stigma's aandacht naar zich toe zuigen en dat beoordelaars minder goed onthouden wat een sollicitant met een stigma zegt. Hoe meer aandacht er naar het visueel stigma ging tijdens de kennismaking, hoe minder goed de beoordelaar onthield wat de kandidaat toen gezegd had en hoe lager de voorkeur om de sollicitant aan te werven van de kandidaat waren. Dat laatste kan verklaard worden op basis van 'aandacht deficiëntie' theorieën ('*attention deficit theories*'; Barrett, Tugade & Engle, 2004) die uitgaan van een beperkte capaciteit van het werkgeheugen van beoordelaars. Door

aandacht te besteden aan het stigma belast men het werkgeheugen waardoor men minder goed in staat is om andere, nieuwe gegevens over de sollicitant te onthouden.

Ten tweede, suggereren de bevindingen dat interviewbias *dynamisch* van aard is. Dit is een belangrijke meerwaarde van deze studie. Immers, eerdere studies over interviewbias beschouwden bias als een ‘statisch’ gegeven door bias als een eenmalige ‘uitkomstvariabele’ te onderzoeken (bijv., Madera & Hebl, 2012). De effecten van visuele stigma’s op aandacht, geheugen en beoordelingen lijkt echter groter te zijn in het begin van het selectie-interview (tijdens de kennismaking) en nadien af te zwakken (tijdens de vragenronde). Deze bevindingen liggen in lijn met sociaal-cognitieve theorieën over indrukvorming (*‘impression formation’*; Fiske & Neuberg, 1990): wanneer de hoeveelheid persoonsgebonden informatie beperkt is, zijn we geneigd om ons te laten leiden door uiterlijke en oppervlakkige kenmerken zoals een stigma (we gaan iemand ‘categoriseren’). Naarmate we echter meer over een persoon te weten komen, kan dit initiële beeld bijgesteld worden (we gaan ‘individualiseren’) en is er minder kans op bias (Hiemstra, Derous & Born, 2015).

Studie 1 verschaft inzicht in de oorsprong van de onderliggende mechanismes van interviewbias maar heeft een aantal beperkingen. Zo was de steekproef klein en waren de beoordelaars laatstejaarsstudenten arbeids- en organisatiepsychologie die opgenomen interviews beoordeelden: er is geen sprake van echte interviewers noch interviews. Daarnaast waren de interviews ook redelijk kort ($M = 401.33$ sec of 6.688 min) en konden de deelnemers geen notities maken wanneer ze naar de interviews keken. Tot slot werden – met uitzondering van de oogfixaties – alle afhankelijke variabelen op het einde van het interview gemeten. Om na te gaan hoe bias zich ontwikkelt gedurende het interview is het van belang ook *tijdens* het interview afhankelijke variabelen te meten. In een tweede studie onderzochten we verder hoe bias zich ontwikkelt tijdens het selectie-interview en trachtten we aan deze beperkingen tegemoet te komen.

4 Hoe ontwikkelt bias zich gedurende het interview? (Studie 2a)

Rekening houdende met de beperkingen van de eerste studie was het doel van Studie 2 om bevindingen van Studie 1 verder te testen in een meer realistische interviewsituatie met echte interviewers/rekruteerders. Voortbouwende op het duaalprocesmodel en bevindingen uit Studie 1 onderzochten we of bias verandert gedurende het interview op basis van de ‘verankering-en-aanpassing’ heuristiek. We veronderstelden dat de cognitieve effecten van het stigma tijdens de kennismaking (bevindingen Studie 1) de beoordeling van de gestigmatiseerde sollicitant ‘verankeren’ (Tversky & Kahneman, 1974). Een eerste indruk wordt gevormd op basis van beperkte informatie, veelal tijdens de kennismakingsfase van het interview. Tijdens de vragenronde van het interview krijgt de interviewer meer informatie over de kandidaat waardoor de interviewer zijn/haar eerste indruk over die kandidaat kan bijstellen. Bij geschikte kandidaten (zoals in deze studie), verwachtten we dat de interviewer zijn/haar eerste indruk over deze kandidaat aanpast op basis van de later verkregen functie-relevante informatie. Echter, wanneer deze eerste indruk gebaseerd is op een (negatief) stigma, dan verwachtten we dat deze aanpassing minder gemakkelijk gebeurt en dat er dus een ‘verankering’ is in de uiteindelijke beoordeling door de eerste indruk welke wordt beïnvloed door het stigma.

4.1 Methode

Studie 2 was een experimentele labstudie waarin 193 echte rekruteerders (78.8% vrouwen; gemiddeld 26.62 jaar oud) een sollicitant interviewden door middel van een gestructureerd, gedragsgericht interview. De rekruteerders hadden voldoende interviewervaring (ze hadden gemiddeld 30.51 interviews afgenomen gedurende het laatste jaar). Om effecten van initiële impressies op eindoordelen na te gaan, werd een extra factor in het design ingebouwd. De helft van de deelnemers (rekruteerders) hield een zogenaamd ‘gedeeltelijk blind interview’. Dit is een interview waarbij de interviewer en de sollicitant elkaar *wel spreken maar niet zien*

tijdens de kennismaking (doordat bijvoorbeeld een gordijn de interviewer en sollicitant ‘fysiek’ van elkaar scheidt), en interviewer en sollicitant elkaar *spreken en zien* tijdens de vragenronde. De studie hanteerde een 2 (stigma: wijnvlek vs. geen) bij 2 (interviewfase: kennismakingsronde vs. vragenronde) bij 2 (interviewprocedure: niet blind vs. gedeeltelijk blind) gemengd factorieel design waarbij stigma en interviewprocedure de tussen-subjecten factoren waren en interviewfase de binnen-subjecten factor was. De afhankelijke variabele was ‘baangeschiktheid’ dat gemeten werd met vijf items (Barrick, Swider & Stewart, 2010) op twee momenten: vlak na de kennismaking (Tijdstip 1 of T1) en op het einde van het interview (Tijdstip 2 of T2). De kandidaat (sollicitant) was een 24-jarige man die in de helft van de interviews een visueel stigma had op zijn gezicht (wijnvlek). Net zoals in Studie 1, volgde deze persoon een training om op een gestandaardiseerde wijze de interviewvragen te beantwoorden volgens een vaststaand antwoordscript. De interviewers kregen een lijst met vragen en de opdracht om de sollicitant te interviewen door middel van een gedragsgericht interview.

4.2 Resultaten en discussie

Zoals in Studie 1 werd in de traditionele, niet-blinde interviewconditie de kandidaat negatiever beoordeeld (lagere baangeschiktheid) indien hij een visueel stigma had ($M_{stigma} = 3.81, SD_{stigma} ; M_{geen\ stigma} = 3.99, SD_{geen\ stigma} = .53 = .64; p = .05, \eta^2 = 0.04$). Een significante interactie tussen stigma, interviewfase, en type interview ($p = .05, \eta^2 = .02$) bood evidentie dat de ‘verankering-en-aanpassing’ heuristisch aan de basis lag van de interviewbias. Wanneer een sollicitant een stigma had, pasten de interviewers hun beoordeling amper aan en was hun beoordeling na de vragenronde (T2) nagenoeg gelijk aan hun initiële impressie ($M_{T2} - M_{T1} = 0.11; p = .15, \eta^2 = .008$). Echter, wanneer de sollicitant geen stigma had (traditioneel interview; $M_{T2} - M_{T1} = 0.42; p < .001, \eta^2 = .15$) of de sollicitant (en het stigma) niet zichtbaar was tijdens de kennismaking (d.w.z., in het gedeeltelijk blinde interview; voor

gestigmatiseerde sollicitant $M_{T2} - M_{T1} = 0.30$; $p < .001$, $\eta^2 = .10$ en voor niet-gestigmatiseerde sollicitant $M_{T2} - M_{T1} = 0.32$; $p < .001$, $\eta^2 = .11$) pasten de interviewers hun beoordelingen in positieve zin aan en was deze beoordeling na de vragenronde (T2) significant hoger dan na de kennismaking (T1). Kortom, bias ten aanzien van een sollicitant met een visueel stigma lijkt verankerd door de effecten van dit stigma op de initiële impressie die gevormd wordt tijdens de kennismaking. Tevens zorgen deze effecten ervoor dat de initiële impressie moeilijk te veranderen is zelfs als meer persoonsgebonden en functierelevante informatie in een latere fase van het interview beschikbaar wordt.

Samengevat tonen deze bevindingen dat initiële impressies negatief doorwegen voor sollicitanten met een visueel stigma en minder aangepast worden op basis van latere informatie, maar verklaren ze nog steeds niet waarom dit zo is. In een tweede deel van deze studie onderzochten we mogelijke verklaringsmechanismes voor verankering.

5 Leidt subjectief vertrouwen in oordelen tot bias? (Studie 2b)

In zijn autobiografie schrijft Daniel Kahneman (Kahneman, 2003b) dat zijn onderzoek naar heuristieken en bias was geïnspireerd door zijn ervaringen als interviewer. In het begin van zijn loopbaan interviewde hij kandidaten voor de officiersopleiding van het Israëlische leger. Kahneman merkte op dat ondanks zijn vertrouwen in zijn eigen beoordelingen, de validiteit van zijn beoordelingen relatief laag was. Kahneman stelde de term '*illusie van validiteit*' voor om te verwijzen naar het overmatige vertrouwen ('*overconfidence*') dat beoordelaars kunnen hebben in hun eigen beoordelingscapaciteit en in de uiteindelijke beoordeling (Kahneman & Klein, 2009).

Overmatig vertrouwen in eigen oordelen kan op twee manieren tot stand komen. Ten eerste baseren interviewers zich bij het beoordelen van gestigmatiseerde sollicitanten grotendeels op snel gevormde initiële impressies. Volgens het duaalprocesmodel gaat de snelheid waarmee deze initiële impressies gevormd worden over personen met een stigma gepaard met een

overmatig vertrouwen in die initiële impressies (Thompson, 2009) en dus ook in oordelen die men velt over deze personen.

Een tweede verklaring heeft te maken met Type 2 processen. Aandacht besteden aan een stigma (als resultaat van een Type 1 proces) is vrij onprofessioneel in een selectiecontext. Interviewers zullen zich tijdens de kennismakingsronde extra moeten inspannen om Type 1 impulsen (zoals het reflexmatige staren naar het stigma) te onderdrukken omdat ze gebonden zijn aan deontologische en professionele codes. Het feit dat men zich in deze situatie extra inspant om professioneel over te komen, kan ertoe leiden dat men meer geloof of vertrouwen hecht aan het uiteindelijke oordeel over kandidaten met een stigma. Studie 2 onderzocht beide verklaringen voor het verankerings- en aanpassing effect van visuele stigma's op interviewoordelen.

5.1 Methode

De methode staat beschreven bij Studie 2a. Aan de sollicitant werd gevraagd om na de kennismaking (T1) aan te geven hoe 'professioneel' de interviewer overkwam door middel van zes Likert-schaal items (zelf ontwikkelde schaal; $\alpha = .89$). Nadat interviewers het interview hadden afgenomen en de kandidaat beoordeeld hadden, gaven interviewers op basis van vijf Likert-schaal items aan hoeveel vertrouwen ze hadden in hun oordeel over de sollicitant (Rooney & Osipow, 1992; $\alpha = .81$).

5.2 Resultaten en discussie

De ANCOVA resultaten toonden een significant interactie-effect tussen stigma en interviewprocedure op vertrouwen in de beoordeling (zoals ingeschat door de interviewers). In het traditionele interview hadden de interviewers een significant groter vertrouwen in hun oordeel over de sollicitant met de wijnvlek ($M = 3.44$, $SD = .6$) dan hun oordeel over de sollicitant zonder de wijnvlek ($M = 2.96$, $SD = .65$; $p = .001$, $\eta^2 = .12$). Er is dus sprake van een groter vertrouwen in de beoordeling van sollicitanten met een stigma. Dit effect was

afwezig in het gedeeltelijk blinde interview ($M_{stigma} = 3.31$, $SD_{stigma} = .48$; $M_{geen\ stigma} = 3.15$, $SD_{geen\ stigma} = .77$; $p = .51$, $\eta^2 = .02$). Ten tweede toonden de resultaten ook een significante interactie tussen het stigma en de interviewprocedure op de professionaliteit van de interviewer tijdens de kennismaking (zoals ingeschat door de kandidaat). Specifiek vonden we dat, in vergelijking met interviews met sollicitanten zonder wijnvlek, interviewers zich professioneler gedroegen ten opzichte van een sollicitant met wijnvlek in het traditionele interview ($M_{geen\ stigma} - M_{stigma} = -0.24$; $p = .02$, $\eta^2 = .05$) en niet in het gedeeltelijk blinde interview ($M_{geen\ stigma} - M_{stigma} = 0.03$; $p = .7$, $\eta^2 < .001$). Tot slot medieerde de professionele attitude van de interviewer (zoals ingeschat door de sollicitant) het effect van het stigma op de mate waarin de interviewer zijn/haar oordeel over de sollicitant vertrouwde. Dit effect was alleen aanwezig in de kennismakingsfase van het traditionele interview en niet in het gedeeltelijk blinde interview. Dit mediatie-effect kan als volgt begrepen worden: interviewers proberen negatieve Type 1 processen te onderdrukken en te controleren wanneer ze geconfronteerd worden met een kandidaat met een stigma om over te komen als een professionele interviewer zonder vooroordelen. Door deze extra initiële inspanning die de interviewer levert (namelijk het onderdrukken van Type 1 processen) zal de interviewer zich professioneler gedragen. We hebben aan de kandidaten gevraagd om aan te geven hoe professioneel de interviewer zich gedroeg tijdens het interview. Als een kandidaat een meer professionele indruk heeft over de interviewer (en dat ook subtiel uitstraalt), kan de interviewer meer vertrouwen krijgen in zijn/haar eigen professionaliteit en zo ook zijn/haar beslissing over die kandidaat.

Het beperkte vermogen om de initiële impressie over gestigmatiseerde sollicitanten aan te passen tijdens de vragenronde zou dus verklaard kunnen worden door de mate waarin de interviewer zijn eigen initieel oordeel over die sollicitant vertrouwt. Net zoals oordelen over

een gestigmatiseerde kandidaat verankerd kunnen zijn in initiële impressies kan het *vertrouwen* in die oordelen verankerd zijn in initiële impressies.

Een tweede potentiële verklaring heeft te maken met het gedrag van de interviewer.

Interviewers pasten hun gedrag in positieve zin aan wanneer zij wisten dat ze een sollicitant met een stigma interviewde (d.w.z., enkel in de niet-blinde, traditionele interviews).

Interviewers gedroegen zich immers professioneler tijdens de kennismaking met een gestigmatiseerde sollicitant dan een niet-gestigmatiseerde sollicitant. Deze professionele houding bleek een voorspeller van de mate van zelfvertrouwen die de rekruteerders hadden in de eigen oordelen.

Eén van de voornaamste beperkingen van deze studie is dat slechts 1 kandidaat geïnterviewd werd. Deze keuze is gemaakt om logistieke en inhoudelijke redenen (bijv. kandidaat kenmerken constant houden), maar is niet ideaal. Alhoewel de kandidaat volledig ‘blind’ was voor het onderzoeksopzet, was hij zich bewust van het visuele stigma dat aangebracht werd en kon hij zich hier in theorie naar gedragen. Toch hebben we geen empirische evidentie voor dergelijke vraageffecten. Ten eerste beoordeelde de kandidaat met het stigma de interviewers enkel hoger op professionaliteit in het traditionele interview en niet in de gedeeltelijk blinde interviewconditie. Verder toonden post-hoc analyses van videobeelden door twee onafhankelijke beoordelaars aan dat de kandidaat zich op identieke wijze gedroeg (ook inzake impressiemanagement) in beide interviewcondities (met/zonder wijnvlek). Desalniettemin dient vervolgonderzoek hier rekening mee te houden.

6 Is een tattoo altijd taboe ? (Studies 3 en 4)

In het algemeen gaat men ervan uit dat stigmatiserende kenmerken leiden tot negatieve bias en discriminatie. Stigma's activeren stereotypen (Type 1 impulsen) maar deze stereotypen hoeven niet uniform negatief te zijn (Fiske, Cuddy, Glick & Xu, 2002) en dus ook niet uniform leiden tot een negatieve bias. Daarnaast worden positieve stereotypen, of stereotypen

die positief zijn in een bepaalde context, niet onderdrukt door Type 2 processen.

Bijvoorbeeld, zo leidt fysieke onaantrekkelijkheid in een selectiecontext niet altijd tot lagere baangeschiktheidsscores. In een studie van Johnson, Podratz, Dipboye en Gibbons (2010) werden fysiek onaantrekkelijke vrouwen beter beoordeeld dan fysiek aantrekkelijke vrouwen wanneer ze solliciteerden voor een functie die doorgaans als typisch mannelijk wordt gezien (zoals hoofd veiligheid). De effecten van 'fysieke onaantrekkelijkheid' op baangeschiktheidsoordelen blijken dus mede afhankelijk van de context (bijv., type baan waarop wordt gesolliciteerd).

In Studies 3 en 4 onderzochten we effecten van tatoeages. Tatoeages worden van oudsher geassocieerd met een aantal deviante kenmerken en worden verondersteld een negatief effect te hebben op selectiebeslissingen. Maar in de huidige samenleving worden tatoeages niet alleen met deviante kenmerken geassocieerd (Burgess & Clark, 2010). Tatoeages worden ook gepercipieerd als een uiting van iemands' creativiteit, behoefte om uniciteit te benadrukken en eigenschappen die wijzen op openheid voor nieuwe ervaringen (DeMello, 2000). Omdat tatoeages zowel met negatieve als positieve eigenschappen geassocieerd worden en omdat effecten van stigma's op beoordelingen contextafhankelijk zijn, veronderstelden we dat in een selectiesituatie waarin openheid gewaardeerd wordt, een zichtbare tatoeage geen negatief maar misschien zelfs een positief effect kon hebben op selectiebeslissingen. Deze hypothese werd onderzocht in twee studies (Studies 3 en 4).

6.1 Methode

De veldstudie (*Studie 3*) werd uitgevoerd in samenwerking met een groot rekruteringsbedrijf dat verschillende kantoren heeft die verspreid liggen over heel Vlaanderen en Brussel. De studie was een 'in-person' audit waarin drie testpersonen op zoek gingen naar hun eerste, commerciële baan en zich daartoe als sollicitanten (met of zonder tatoeage) aanboden bij de verschillende kantoren ($n = 67$) van dit rekruteringsbedrijf. Een 'in-person' audit is een studie

waarbij diverse testpersonen gaan solliciteren voor dezelfde baan. Deze testpersonen zijn even bekwaam voor de functie waarvoor ze solliciteren (hiervoor wordt gecontroleerd) maar verschillen van elkaar in functie-irrelevante kenmerken (zoals het al dan niet hebben van een tatoeage).

Het rekruteringsbedrijf waarmee werd samengewerkt (de directie was op de hoogte van de studie en had haar toestemming verleend) werd gekozen omdat dit bedrijf een vrij open en tolerante bedrijfscultuur heeft. Zo scoorden de rekruteerders in vergelijking met een groep laatstejaarsstudenten arbeids- en organisatiepsychologie hoger op de persoonlijkheidstrek 'openheid' (Goldberg, 1992) en percipieerden ze lichaamsverfraaiingen (zoals tatoeages, piercings, enz.) eerder als een signaal van openheid dan deviantie. Omdat we deze persoonlijke gegevens van de rekruteerders enkel anoniem mochten verzamelen, kunnen we enkel uitspraken doen op het geaggregeerde niveau. De bevindingen wijzen eveneens op een open en tolerante bedrijfscultuur.

De 3 testpersonen (of 'sollicitanten') waren van hetzelfde geslacht (vrouwelijk), hadden dezelfde leeftijd (tussen 22 en 24 jaar oud), hadden dezelfde body-mass-index (tussen 20 en 24), waren even groot en even fysiek aantrekkelijk zoals bleek uit de proeftest. De testpersonen hadden zelf geen tatoeage en voor de studie werd een abstracte tatoeage zonder uitgesproken negatieve of positieve betekenis (type 'tribal tattoo'; Wohlrab, Stahl, Rammsayer & Kappeler, 2007) volgens de geëigende professionele techniek aangebracht op een zichtbare plaats in de hals van de testpersoon. Eenmaal aangebracht, was de tatoeage niet meer te onderscheiden van een echte tatoeage. De drie testpersonen boden zich afwisselend aan in de verschillende stigmacondities (gecontrabalanceerd) en waren blind voor het onderzoeksdoel. De 'uitbelgegevens' of het aantal banen die de rekruteerder aan de kandidaat kon aanbieden, fungeerde als afhankelijke variabele.

In een tweede, experimentele labstudie (*Studie 4*) beoordeelden 80 ervaren HR-professionals (60% vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 31.26 jaar) een interview met een vrouwelijke sollicitant die wel of geen tatoeage had in de hals (tussen-personen factor). Net zoals in Studie 1 waren de interviews met de sollicitant in een professionele studie opgenomen en bleef de interviewer uit beeld. De tatoeage was net zoals in Studie 3 een neutrale tatoeage die aangebracht werd op een voor de beoordelaar zichtbare positie in de hals van de sollicitant. De afhankelijke variabele was ‘voorkeur om de sollicitant aan te werven’, zoals ook gemeten in Studie 1. Twee maanden later werd van dezelfde groep HR-professionals ‘openheid’ op basis van een Big-five persoonlijkheidsvragenlijst gemeten (Donnellan, Oswald, Baird & Lucas, 2006). Door deze experimentele opzet konden we in Studie 4 wel modererende effecten van openheid nagaan.

6.2 Resultaten en discussie

Sollicitanten met een tatoeage ($M = 2.6$; $SD = 3.33$) kregen vaker een baan aangeboden (Studie 3) dan sollicitanten zonder tatoeage ($M = 1.13$; $SD = 1.52$) in de audit studie ($p = .02$, $\eta^2 = .08$). Dus kandidaten met een zichtbare tatoeage krijgen niet noodzakelijk een slechtere beoordeling; het omgekeerde is zelfs mogelijk. Audits zijn krachtige instrumenten om discriminatie op de arbeidsmarkt vast te stellen. Het nadeel van audits is dat er minder experimentele controle uitgeoefend kan worden en men afhankelijk is van het beleid van de organisatie. Zo kunnen uitbelgegevens beïnvloed zijn door andere factoren waarover weinig experimentele controle is, zoals de momentane arbeidsmarktsituatie (vraag vs. aanbod).

Verder mochten we de persoonskenmerken van de rekruteerders alsook attitudes ten aanzien van lichaamsverfraaiingen enkel anoniem verzamelen en niet koppelen aan uitbelgegevens. Om die redenen werd een tweede, meer gecontroleerd labexperiment uitgevoerd.

In Studie 4 vonden we geen hoofdeffecten van tatoeage noch van openheid op voorkeur om de sollicitant aan te werven maar was er – zoals verwacht- een significant interactie-effect

van tatoeage en openheid op voorkeur om de sollicitant aan te werven ($\beta = .40, p < .05$).

Naarmate de beoordelaars hoger scoorden op openheid vergrootte de bias in voorkeur om de sollicitant aan te werven in het voordeel van de sollicitant met een tatoeage.

Samengevat tonen Studies 3 en 4 dat tatoeages niet noodzakelijk leiden tot negatieve sollicitatie-uitkomsten – zoals doorgaans wordt aangenomen – maar dat positieve/negatieve effecten afhankelijk zijn van de mate van openheid van de individuele beoordelaars ('individuele verschillenmerken'; zie Studie 4), en mogelijk ook van de mate van openheid in een organisatie ('organisatiecultuur', zie Studie 3). Om effecten van visuele stigma's op interviewbias goed te begrijpen, is het dus van belang om ook contexteffecten mee te nemen.

7 Algemene discussie

De afgelopen decennia is er veel beschrijvend onderzoek verricht naar discriminatie en bias in selectie-interviews. Ondanks de nieuwe inzichten, liggen de uitdagingen op het vlak van de *algemene, onderliggende en verklarende mechanismes* die aan de basis liggen van discriminatie en bias. Omdat relatief weinig onderzoek gebruik maakt van besluitvorming- en beslissingstheorieën, blijft een systematisch onderzoek naar processen die leiden tot discriminatie en bias uit. Het huidige onderzoek probeerde hieraan tegemoet te komen en vertrok vanuit het duaalprocesmodel van stigmatisatie.

Verder richtten de meeste studies over interviewbias zich op de sollicitant (met of zonder stigma) en het eindoordeel (wel of geen bias). Het huidige proefschrift vertrekt vanuit de stelling dat *de interviewer* een centrale rol speelt. De interviewer is immers diegene die informatie verzamelt, informatie verwerkt en beslissingen neemt. Echter, in tegenstelling tot robots, machines of gevalideerde testen, zijn mensen – en dus ook interviewers – geen zuiver rationele informatieverwerkers, maar verwerken ze informatie ook op een subjectieve manier en zijn ze precies daardoor kwetsbaar voor bias. Dit onderzoek zoemde dan ook in op de processen die leiden tot de interviewbias.

7.1 Bijdragen

We formuleerden een aantal hypotheses op basis van het duaalprocesmodel en pasten dit toe op interviewbias. De resultaten tonen dat interviewers doorgaans een geïnformeerd oordeel vormen over kandidaten zonder stigma, maar onbewust ten prooi vallen aan heuristieken als ze sollicitanten met een stigma beoordelen. Visuele stigma's kunnen interviewers afleiden en de eerste indruk zo beïnvloeden dat de interviewer die eerste indruk niet zo goed meer kan ombuigen op basis van relevante informatie ('verankering'). Bovendien lijken interviewers zich extra in te spannen om professioneel over te komen tijdens de kennismaking met een gestigmatiseerde kandidaat waardoor een overmatig vertrouwen in eigen (foutieve) oordelen versterkt wordt. Kortom, door snelle denkprocessen (Type 1) worden interviewers al snel misleid en de corrigerende denkprocessen (Type 2) kunnen dit niet helemaal rechtzetten als een interviewer geconfronteerd wordt met een kandidaat met een visueel stigma. Maar stigma's hoeven niet noodzakelijk negatief te zijn of tot negatieve resultaten te leiden. Sommige stigma's lijken ook te leiden tot 'positieve bias', al is dit wellicht afhankelijk van de kenmerken van de organisatie en de rekruteerder. Zowel negatieve als positieve bias blijven uiteraard vormen van beoordelingsfouten die bij voorkeur niet zouden moeten voorkomen in professionele selectiesituaties.

7.2 Beperkingen en suggesties voor verder onderzoek

Zoals elk onderzoek heeft ook dit onderzoek beperkingen. Allereerst is het zo dat de significante effecten klein tot matig zijn. Echter, zelfs een klein effect kan belangrijke implicaties hebben, zeker in de context van onterechte discriminatie bij het werven van sollicitanten. Verder richtte het huidige onderzoek zich op een beperkt aantal stigma's (nl., wijnvlekken en tatoeages). De keuze hiervoor was zowel het beperkte onderzoek dat reeds is gedaan naar de effecten van deze stigma's in een selectiecontext, de relevantie zoals het groeiend aantal mensen met tatoeages en de methodologische voordelen zoals het meten van

concrete aandachtsprocessen. Door de beperkte variëteit aan onderzochte stigma's zou toekomstig onderzoek zich kunnen richten op het repliceren van de bevindingen met andere stigma's zoals huidskleur of stem (zoals accent of toonhoogte, zie Hiemstra et al., 2015). Om de designs niet te complex te maken, hebben we verder het geslacht van de sollicitant constant gehouden in alle studies. Toekomstig onderzoek kan effecten van meerdere stigma's (zoals tatoeage en geslacht) tegelijk onderzoeken. Verder waren alle kandidaten in deze studies geschikt voor de functie waarvoor ze solliciteerden en op gesprek gingen. In realiteit is dat niet zo en kan een stigma een ander effect hebben op een interviewoordeel afhankelijk van de door de interviewer ingeschatte competentie van de kandidaat (bijv. op basis van wat de kandidaat vertelt tijdens het gesprek of op basis van informatie in het curriculum vitae; Watkins & Johnston, 2000). Ook dit kan verder bekeken worden. Daarnaast kunnen ook de effecten van heuristieken op interviewbias verder onderzocht worden. Gegeven onze bevindingen zou toekomstig onderzoek zich dan kunnen richten op het ontwikkelen van alternatieve strategieën om interviewbias te vermijden, bijvoorbeeld door middel van interviewtrainingen of alternatieve interviewprocedures. Dit brengt ons bij de praktische implicaties van dit proefschrift.

7.3 Praktische implicaties

Met het oog op eerlijke en objectieve beoordelingen hebben bedrijven en organisaties baat bij het onderzoeken en implementeren van structurele aanpassingen aan het selectie-interview om zo onterechte discriminatie en bias te verminderen. Hierbij wordt gedacht aan alternatieve interviewstrategieën zoals het gedeeltelijk blinde interview of varianten hierop.

Het belangrijkste doel is om de interviewer een eerste indruk te laten vormen van de sollicitant die minimaal wordt beïnvloed door een stigma. Dit kan door de interviewer zo veel mogelijk objectieve informatie te geven voorafgaand aan het interview (testscores, curriculum vitae, enz.) in combinatie met een mogelijkheid om een persoonlijke indruk te

vormen van de sollicitant zonder dat het stigma daar een rol in speelt. We denken hierbij aan een korte interactie tussen de sollicitant en de interviewer voorafgaand aan het interview maar dan zonder visueel contact. Dit kan gaan van het instellen van een fysieke barrière - zoals in het gedeeltelijk blinde interview - tot een kort gesprek via een telefoon voor het interview. Het instellen van een fysieke barrière is wellicht niet zo realistisch en aangenaam voor sollicitanten. Technologie biedt hier een uitkomst. Bijvoorbeeld wanneer er geïnterviewd wordt via videotechnologie (zoals met Skype) zou men ervoor kunnen kiezen om de kennismaking te laten gebeuren zonder dat de video functie aan staat (voice only), of door een getypte kennismaking via de chatfunctie, en pas de video verbinding op te starten bij de start van de vragenronde.

Een alternatieve interventie kan zich richten op de interviewer en de bereidheid om op basis van nieuwe informatie de eerste indruk aan te passen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door de interviewers te selecteren (bijv., te beoordelen op mate van openheid). Men kan interviewers ook opleiden. Zo zou men interviewers, na de eerste kennismaking, kunnen laten reflecteren over de eerste indruk en de informatie waarop deze is gebaseerd (Ellis, Carette, Anseel & Lievens, 2014). Door reflectie staat de interviewer mogelijk meer open voor het opnemen van nieuwe informatie zodat er minder verankering is. Uiteraard worden deze technieken gesuggereerd op basis van de best beschikbare wetenschappelijke evidentie en is verder fundamenteel en toegepast onderzoek wenselijk.

Kortom, interviewbias is niet per definitie een gevolg van onkunde of slechte intenties van een interviewer, maar het gevolg van een complex samenspel van automatische reacties en heuristische oordeelvorming, die eigen zijn aan alle menselijke besluitvorming. Met deze vier studies hopen we een zinvolle bijdrage te hebben geleverd aan onderzoek naar onderliggende, cognitieve mechanismes die interviewbias kunnen verklaren en kunnen verhelpen.

Voetnoten

¹ Stigma's zijn kenmerken die veelal negatief gepercipieerd worden en waarover vooroordelen bestaan.

² In-person audits zijn situatietests waarbij sollicitanten zich fysiek aanbieden bij een werkgever. Geïnteresseerd lezers kunnen een meer gedetailleerde beschrijving van de auditstudie verkrijgen bij de eerste auteur.

Praktijkbox

Wat betekenen de resultaten voor de praktijk?

- Zelfs het traditionele gestructureerde interview is vatbaar voor interviewbias.
- Interviewers zijn gevoelig voor automatische processen en heuristieken, zoals een eerste indruk. Interviewers vormen een eerste indruk over een kandidaat op basis van uiterlijke kenmerken (zoals visuele stigma's). Eerste indrukken op basis van visuele stigma's blijken gerelateerd te zijn aan interviewbias en erg moeilijk om te buigen tijdens het interview.
- Om bias op basis van visuele stigma's (zoals wijnvlekken en tatoeages) te voorkomen, kan het interview structureel aangepast worden. Zo kan men de kennismakingsfase gedeeltelijk 'blind' laten verlopen door ervoor te zorgen dat de interviewer de visuele kenmerken van een sollicitant (zoals een wijnvlek) niet kan zien tijdens de kennismakingsfase.
- Visuele stigma's zoals een tatoeage leiden niet noodzakelijk tot interviewbias. De effecten zijn afhankelijk van contextfactoren zoals een open organisatiecultuur en beoordelaarskenmerken. Interviewers die hoog scoren op 'openheid' blijken minder vatbaar voor interviewbias.

Engelstalige samenvatting

Bias in interview judgments of stigmatized applicants: A dual process approach

Building on the dual-process theory, this dissertation investigated how visual stigma (port-wine stains; tattoos) resulted in biased interview outcomes. At the core of dual-process theory are two processes or distinct ways to process information, namely intuitive/reflexive processes (i.e., Type 1 processes) and more thoughtful/reactive processes (i.e., Type 2 processes) that drive decision-making situation (also interview decisions). Both processes can be active simultaneously and affect bias in interview outcomes. Study results showed that bias established early in the job interview. The initial impressions that interviewers form of applicants during the rapport-building stage of the job interview affected the interviewers' decision when applicants were stigmatized. The professionalism of the interviewer towards the stigmatized applicant was found to increase the interviewer's confidence in his/her interview capacities and (biased) judgment. Finally, the effect of stigmatizing applicant factors (i.e., tattoos) on interview outcomes was not necessarily negative, but contingent on context factors (i.e., open organizational culture, open-mindedness of the interviewer).

Job interview, Decision-making, Bias, Stigma, Dual-process Theory

Tabel 1 *Overzicht van de onderzoeksvragen, methode en belangrijkste studiebevindingen uit het proefschrift*

Studies en onderzoeksvragen	Methode	Belangrijkste bevindingen
<p>Studie 1: Hoe ontstaat bias in het interview ?</p>	<p>Experimenteel labonderzoek (binnen-subjecten design) bij 60 laatstjaarstudenten arbeids- en organisatiypsychologie die interviews met sollicitanten met/zonder visueel stigma (wijnvlek) bekeken en deze sollicitant beoordeelden voor een positie als ‘junior consultant’.</p>	<p>Een visueel stigma trekt de aandacht van beoordelaars waardoor verbale informatie over de kandidaat minder goed verwerkt wordt. Een minder goede retentie leidt tot lagere voorkeur om de sollicitant aan te werven. De effecten van stigma’s op aandacht, geheugen en beoordelingen lijken het grootst in het begin van het interview bij de kennismaking.</p>
<p>Studie 2a/b: Hoe ontwikkelt interviewbias zich doorheen het interview (Studie 2a) ? Leidt subjectief vertrouwen in eigen oordelen tot bias (Studie 2b) ?</p>	<p>Experimenteel labonderzoek bij 193 rekruteerders die een sollicitant met/zonder visueel stigma (wijnvlek) zelf interviewden en beoordeelden door middel van een gestructureerd, gedragsgericht interview voor een positie als ‘junior consultant’. Rekruteerders beoordeelden</p>	<p>Baangeschiktheidsoordelen waren lager na de initiële indrukvorming (op het einde van de kennismaking) dan op het einde van de vragenronde. Dit effect was sterker voor kandidaten met een stigma <i>en</i> ‘bepaalde’ (of</p>

Studies en onderzoeksvragen	Methode	Belangrijkste bevindingen
	<p>zichzelf (vertrouwen in beoordeling) en de kandidaat beoordeelde de rekruteerders (professionaliteit)</p>	<p>‘verankerde’) het eindoordeel over kandidaten met een stigma in een traditionele, niet-blinde interviewsituatie. Bij kandidaten zonder stigma en in gedeeltelijk blinde interviewsituaties (kandidaten met/zonder stigma) werd het initiële oordeel wel aangepast en was er geen bias in het gedeeltelijk blinde interview.</p>
<p>Studies 3 en 4. Is een tattoo altijd taboe ?</p>	<p>Experimentele veldstudie bij 67 kantoren van een rekruteringsbedrijf die een sollicitant met/zonder tatoeage al dan niet aan een baan hielp (Studie 3). Experimentele labstudie waarbij 80 ervaren HR-professionals een sollicitant met of zonder tatoeage beoordeelden (Studie 4).</p>	<p>Tatoeages leidden niet altijd tot negatieve sollicitatie-uitkomsten – zoals doorgaans wordt aangenomen - maar effecten zijn afhankelijk van de organisatiecultuur (zoals mate van openheid en tolerantie ten aanzien van een stigma; zie Studie 3) en beoordelaarskenmerken (zoals de mate van openheid van beoordelaars; zie Studie 4).</p>

Literatuur

- Barrett, L.F., Tugade, M.M., & Engle, R.W. (2004). Individual Differences in Working Memory Capacity and Dual-Process Theories of the Mind. *Psychological Bulletin*, *130*, 553-573. doi:10.1037/0033-2909.130.4.553
- Barrick, M.R., Swider, B.W., & Stewart, G.L. (2010). Initial evaluations in the interview: Relationships with subsequent interviewer evaluations and employment offers. *Journal of Applied Psychology*, *95*, 1163-1172. doi:10.1037/a0019918
- Baumeister, R.F., Vohs, K.D., & Tice, D.M. (2007). The Strength Model of Self-Control. *Current Directions in Psychological Science*, *16*, 351-355. doi: 10.1111/j.1467-8721.2007.00534.x
- Blascovich, J., Mendes, W.B., Hunter, S.B., Lickel, B., & Kowai-Bell, N. (2001). Perceiver threat in social interactions with stigmatized others. *Journal of Personality and Social Psychology*, *80*, 253-267. doi:10.1037/0022-3514.80.2.253
- Born, M.Ph. (2008). De selecteur, de sollicitant, de samenleving en de expert: drijfveren bij de selectie van personen. *Gedrag & Organisatie*, *21*, 150-169.
- Born, M.Ph. (2011). Het beoordelen van mensen voor werkgerelateerde doelen: Etniciteit, moraliteit, en subjectiviteit. *Gedrag & Organisatie*, *23*, 232-256.
- Burgess, M., & Clark, L. (2010). Do the “savage origins” of tattoos cast a prejudicial shadow on contemporary tattooed individuals? *Journal of Applied Social Psychology*, *40*, 746-764. doi:10.1111/j.1559-1816.2010.00596.x
- Cable, D.M., & Judge, T.A. (1997). Interviewers' perceptions of person-organization fit and organizational selection decisions. *Journal of Applied Psychology*, *82*, 546-561. doi:10.1037/0021-9010.82.4.546
- DeMello, M. (2000). *Bodies of inscription: A cultural history of the modern tattoo community*: Duke University Press.

- Derous, E., Ryan, A.M., & Buijsrogge, A. (2013). Maybe too little but not too late: Four challenges for employment discrimination research in I–O. *Industrial and Organizational Psychology, 6*, 75-80. doi:10.1111/iops.12011
- Derous, E., Van der Velde, M.E., & Born, M.Ph. (2011). Werving en selectie: Terug van nooit weggeweest. *Gedrag & Organisatie, 24*, 139-164.
- Dipboye, R.L., & Johnson, S.K. (2013). Understanding and improving employee selection interviews. In K.F. Geisinger, B.A. Bracken, J.F. Carlson, J.I.C. Hansen, N.R. Kuncel, S.P. Reise & M.C. Rodriguez (Eds.), *APA handbook of testing and assessment in psychology; Vol. 1: Test theory and testing and assessment in industrial and organizational psychology* (pp. 479-499). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Dion, K., Walster, E., & Berscheid, E. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology, 24*, 285-301. doi: 10.1037/h0033731
- Donnellan, M.B., Oswald, F.L., Baird, B.M., & Lucas, R.E. (2006). The mini-IPIP Scales: Tiny-yet-effective measures of the big five factors of personality. *Psychological Assessment, 18*, 192-203. doi:10.1037/1040-3590.18.2.192
- Ellis, S., Crette, B., Anseel, F., & Lievens, F. (2014). Systematic reflection: implications for learning from failures and successes. *Current Directions in Psychological Science, 23*, 67-72. doi:10.1177/0963721413504106
- Evans, J.S.B.T. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology, 59*, 255-278.
doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093629
- Fiske, S.T., Cuddy, A.J.C., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and

- competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 878-902.
doi:10.1037/0022-3514.82.6.878
- Fiske, S.T., & Neuberg, S.L. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attentions and interpretation. *Advances in experimental social psychology*, 23, 1-69.
- Goldberg, L.R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42. doi:10.1037/1040-3590.4.1.26
- Hayes, A.F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hiemstra, A.M.F., Derous, E., & Born, M.Ph. (2015). Eerlijkheid van selectie op basis van papieren en video cv's. *Gedrag en Organisatie*, 28, 262-277.
- Houston, V., & Bull, R. (1994). Do people avoid sitting next to someone who is facially disfigured? *European Journal of Social Psychology*, 24, 279-284.
doi: 10.1002/ejsp.2420240205
- Johnson, S.K., Podratz, K.E., Dipboye, R.L., & Gibbons, E. (2010). Physical attractiveness biases in ratings of employment suitability: Tracking down the "beauty is beastly" effect. *The Journal of Social Psychology*, 150, 301-318.
doi:10.1080/00224540903365414
- Kahneman, D. (2003a). A perspective on judgment and choice: Mapping bounded rationality. *American Psychologist*, 58, 697-720. doi:10.1037/0003-066X.58.9.697
- Kahneman, D. (2003b). Autobiography. In T. Frangmyr (Ed.), *Les Prix Nobel. The Nobel Prizes 2002* [The Nobel Prizes 2002]. Stockholm, Sweden: Almqvist & Wilksell International.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrer, Straus and Giroux.

- Kahneman, D., & Klein, G. (2009). Conditions for intuitive expertise: A failure to disagree. *American Psychologist, 64*, 515-526. doi:10.1037/a0016755
- Levashina, J., Hartwell, C.J., Morgeson, F.P., & Campion, M.A. (2013). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature. *Personnel Psychology, 241-293*. doi:10.1111/peps.12052
- Macan, T., & Merritt, S. (2011). Actions speak too: Uncovering possible implicit and explicit discrimination in the employment interview process. *International Review of Industrial and Organizational Psychology 293-337*. doi:10.1002/9781119992592.ch8
- Madera, J.M., & Hebl, M.R. (2012). Discrimination against facially stigmatized applicants in interviews: An eye-tracking and face-to-face investigation. *Journal of Applied Psychology, 97*, 317-330. doi:10.1037/a0025799
- Posthuma, R.A., Morgeson, F.P., & Campion, M.A. (2002). Beyond employment interview validity: A comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel Psychology, 55*, 1-17. doi:10.1111/j.1744-6570.2002.tb00103.x
- Pryor, J.B., Reeder, G.D., Yeadon, C., & Hesson-McInnis, M. (2004). A dual-process model of reactions to perceived stigma. *Journal of Personality and Social Psychology, 87*, 436-452. doi:10.1037/0022-3514.87.4.436
- Puhl, R.M., & Heuer, C.A. (2009). The stigma of obesity: A review and update. *Obesity, 17*, 941-964. doi:10.1038/oby.2008.636
- Resenhoft, A., Villa, J., & Wiseman, D. (2008). Tattoos can harm perceptions: A study and suggestions. *Journal of American college health, 56*, 593-596. doi:10.3200/JACH.56.5.593-596
- Rooney, R.A., & Osipow, S.H. (1992). Task-specific occupational self-efficacy scale: The development and validation of a prototype. *Journal of Vocational Behavior, 40*, 14-32.

doi:10.1016/0001-8791(92)90044-Z

- Ryan, A.M., & Ployhart, R.E. (2014). A century of selection. *Annual Review of Psychology*, 65, 1-25. doi:10.1146/annurev-psych-010213-115134
- Stevens, C.K., & Kristof, A.L.(1995). Making the right impression - A field studie of applicant impression management during job interviews. *Journal of Applied Psychology*, 80, 587-606. doi:10.1037/0021-9010.80.5.587
- Thompson, V. A. (2009). Dual-process theories: A metacognitive perspective. In J. S.B.T. Evans & K. Frankish (Eds.), *In two minds: Dual processes and beyond* (pp. 171-195). New York, NY, US: Oxford University Press.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131. Doi:10.1126/science.185.4157.1124
- Valente, S.M. (2009). Visual disfigurement and depression. *Plastic surgical nursing*, 29, 10-16 10.
- Van Iddekinge, C.H., Raymark, P.H., & Roth, P.L. (2005). Assessing personality with a structured employment interview: Construct-related validity and susceptibility to response inflation. *Journal of Applied Psychology*, 90, 536-552. doi:10.1037/0021-9010.90.3.536
- Watkins, L.M. & Johnston, L. (2000). Screening job applicants: The impact of physical attractiveness and application quality. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 76-84. doi:10.1111/1468-2389.00135
- Wohlrab, S., Stahl, J., Rammsayer, T., & Kappeler, P.M. (2007). Differences in personality characteristics between body-modified and non-modified individuals: associations with individual personality traits and their possible evolutionary implications. *European Journal of Personality*, 21, 931-951. doi:10.1002/per.642

Wolfe, N.D., Dunavan, C.P., & Diamond, J. (2007). Origins of major human infectious diseases. *Nature*, 447, 279-283. doi:10.1038/nature05775