

The
Influence of Videoconferencing
and an
Emotional Feedback Support System
on
Polyadic Negotiations

Master Thesis

by

Iwan de Kok



University of Twente
Enschede

Dr. Dirk Heylen
Dr. Ir. Rieks op den Akker
Dr. Betsy van Dijk



TNO Defence, Security & Safety
Soesterberg

Dr. Wilfried Post

Contents

1	Introduction	3
2	Negotiation Theory	4
2.1	Negotiation as a Mixed-motive Interaction	4
2.2	Negotiation Styles	5
2.3	Temporal Phase Model of Negotiations	7
2.4	Small Group Negotiations	8
2.5	Emotions and Communication Medium	9
3	Research Goal and Hypotheses	11
3.1	Intergroup Effects	12
3.2	Intragroup Effects	13
3.3	Emotional Feedback Support	14
4	Designing and Conducting the Experiment	15
4.1	Procedure	16
4.1.1	Participants	16
4.1.2	Instructions and Information Package	16
4.1.3	Daily Scheme	17
4.1.4	Experiment Leaders	17
4.2	Experimental Manipulations	19
4.2.1	Video Conferencing	21
4.2.2	Emotional Feedback	23
4.3	Negotiation Tasks	28
4.3.1	Electronic Patient Dossier	31
4.3.2	Infrastructure	35
4.3.3	Station Renovation	40
4.3.4	Student Housing	46
4.3.5	Pilot	50
4.4	Measures	52
4.4.1	Scores	52
4.4.2	Questionnaires	55

CONTENTS	2
----------	---

5 Results and Discussion	59
5.1 Task Evaluation	59
5.1.1 Between Roles	60
5.1.2 Between Tasks	63
5.2 Video Conferencing	65
5.2.1 Manipulation Evaluation	65
5.2.2 Intergroup Results	66
5.2.3 Intragroup Results	67
5.3 Emotional Feedback	69
5.3.1 Manipulation Evalution	69
5.3.2 Results	70
6 Conclusion and Recommendations	72
7 Appendices	79
7.1 Instructions	79
7.2 Negotiation Tasks	83
7.2.1 Electronic Patient Dossier	83
7.2.2 Infrastructure	93
7.2.3 Station Renovation	109
7.2.4 Student Housing	122
7.3 Questionnaires	132
7.3.1 Prequestionnaire	132
7.3.2 Session Questionnaire	138
7.3.3 Postquestionnaire	142

Chapter 1

Introduction

With the globalization of our society distances between trade partners have increased. Over the years technology has been developed which bridge those distances. Contacting trade partners on the other side of the world has never been easier than since the introduction of the internet. As bandwidth of the network increased videoconferencing has grown in popularity. Nowadays there are even companies of which facilitating videoconferences is their main focus of business.

Not only business partners use videoconferencing. With the increasing amount of traffic jams working from home becomes more and more popular. Attending meetings through videoconferencing software will become more common practice. But is meeting through videoconferencing really a suitable substitute for face-to-face contact? Is it not better to meet your business associates face-to-face? And if so, why?

To investigate this we will look at negotiations. Negotiations do not only occur when trying to make a business deal or discussing salary. Also within a general meeting little negotiations can occur, for instance about the order of discussing the subjects. Our goal in this research is to find the influences of videoconferencing on polyadic negotiations.

One of the areas the AMIDA project is focussing on is increasing the engagement of people attending meetings remotely. Previous research on videoconferencing shows that people attending meeting remotely have difficulties in interacting naturally in the meeting. We will look at a way to support remote negotiators through an emotional feedback support system.

This thesis is structured as follows. In Chapter 2 the relevant aspects of previous research on negotiations are presented. The research goals and hypotheses are discussed in Chapter 3. The experiment we conducted to test these hypotheses is explained in Chapter 4. Then in Chapter 5 the results of the experiment are discussed and this report concludes in Chapter 6.

Chapter 2

Negotiation Theory

Research in negotiation has its roots in economic theory since the late 1940s. Ever since then negotiation and conflict handling has been a hot topic in several fields, including social psychology, economics, sociology and communication studies. A vast body of work has been created.

The following chapter is not intended as an exhaustive review of the research area. In this chapter only the aspects of negotiation theory which are relevant for the presented research are discussed. Some basic concepts of negotiations are explained in Section 2.1. This is followed by an explanation of the five negotiation styles identified by Kilmann and Thomas [8] in Section 2.2. In Section 2.3 the phase model of negotiations of Morris and Keltner [11] is presented. The differences between research in dyadic and polyadic negotiations is explained in Section 2.4. Finally in Section 2.5 an overview will be given of research on the relation of emotions and communication medium on negotiations.

2.1 Negotiation as a Mixed-motive Interaction

In essence the negotiation process is a mixed-motive interaction. Each negotiator has his own interests and engages in the negotiation to advance them. These interests include but are not limited to defending the negotiators own personal goals, helping the other negotiators achieving their goals and improving the relationship between the negotiators. These interests may conflict with each other. Successfully protecting all the interests during a negotiation requires both cooperation and competition. It is the negotiators task to balance these conflicting strategies.

Lax and Sebenius [9] divide the negotiators into two opposing groups, each representing one of the two conflicting strategies. The *value creators* have a more cooperative mind set, while the mind set of *the value claimers* is more competitive.

Value creators believe in utilizing communication and sharing information to create value cooperatively. By discussing the needs of each negotiator without

withholding information the possibility opens to create a larger pie from which anyone can profit. No time will be lost in discussing issues on which the parties agree and the negotiators can focus on the issues the interests differ. Value creators believe in maintaining an open atmosphere during a negotiation, which cultivates creativity, an attitude of joint problem solving and in the end the fulfillment of everyone's interests if possible.

Value claimers on the other hand regard a negotiation as a win or lose scenario and employ hard bargain techniques. They regard the pursuit of joint gain by open discussion as naive and weak-minded. Value claimers will look for ways to exploit such initiatives in order to claim more value from the pie than the other negotiators. They do this by starting high, conceding slowly, exaggerating the value of concessions, minimizing the benefits of the other's concessions, concealing information and being willing to outwait the other negotiators.

In truth both mind sets are essential to conduct a successful negotiation. Creating value enlarges the pie, but in the end the pie must still be divided. Only trying to claim value also results in a lot of resistance of the other party and by not creating a larger pie there is less to claim. How these two mind sets usually are utilized in a negotiation will be explained in Section 2.3.

2.2 Negotiation Styles

Kilmann and Thomas [8] identify five conflict or negotiation styles. These styles are:

- Accommodating
- Avoiding
- Collaborating
- Competing
- Compromise

All of these styles are equally viable responses to conflict and people tend to use all the different styles. People do have a preferred style which indicates their beliefs about conflict. In Figure 2.1 the five negotiation styles are placed in relation to the importance the person attributes to one's own goal and to others' goal.

People who prefer to utilize the *accommodating* negotiation style dislike the impact that differences between people may have on their relationships. They believe that self sacrifice and placing the importance of continued relationship above one's own goals is necessary for solving conflict.

Avoiding is preferred by people who see conflict as a necessary evil. According to them conflict is the result of people's preferences and aspirations and therefore beyond anybody's influence. We must either accept that or withdraw them from human interaction. They see conflict as a no-win situation.

The *collaborating* negotiation style is preferred by people who believe that conflict resolution can serve to strengthen relationships. The result of a successful conflict resolution is trust which strengthens the bond between the people

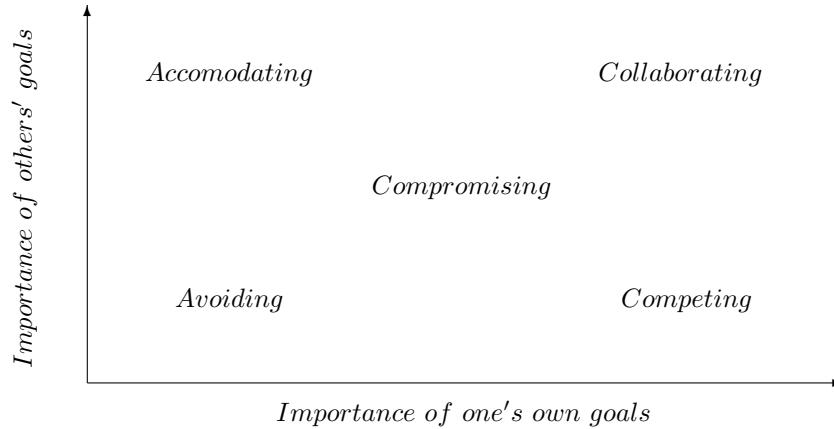


Figure 2.1: The five negotiation styles as identified by Killman and Thomas [8] placed in relation to the importance the person attributes to one's own goal and others' goal.

involved. It also forms a breading ground for creative and effective solutations which are supported by everyone. Conflict is regarded as a win-win situations.

People who prefer to utilize the *competing* negotiation style believe that conflict is a situation of survival of the fittest. In a negotiation there always is a winner and they want to be that person. They expect that other negotiators also use persuasion, power and force to achieve their goals. They see conflict resolution as a competition, which they are eager to win at the cost of others.

The *compromising* negotiation style is preferred by people who believe in the “win a little, lose a little” paradigm. They believe that everybody should give in a little to give everybody a satisfied feeling. It is unrealistic to satisfy everybody’s needs in conflict situations, so everybody should serve the common good.

People are capable of adapting and learning to use different negotiation styles. A certain negotiation style may not work in a particular situation, so the ability to switch to another style is important for an efficient negotiator. For an overview of research related to how negotiation styles and the social motives behind them influence a negotiation, see the survey of De Dreu et al. [4].

2.3 Temporal Phase Model of Negotiations

Several studies point out the fact that the way negotiators interact with each other changes over time. Based on these observations Morris and Keltner [11] propose a temporal phase model of negotiations. According to this model a negotiation consists of four phases. These phases are:

- Opening Moves
- Positioning
- Problem Solving
- Endgame

During the *opening moves* the negotiators meet each other for the first time. They introduce themselves to each other and the ice is broken. The primary role of the opening moves is the establishing of the climate of the negotiation [17]. The negotiators convey their general intentions and character. The negotiators get a first impression of their counterparts. This first impression is important for the development of the upcoming negotiation and partly determines the outcome of a negotiation, as is shown by several studies including studies of Rubin and Brown [17], Pilisuck and Rapoport [14] and Curhan and Pentland [3].

After the ritualized opening moves the phase of *positioning* starts. In this phase the negotiators typically pursue value claiming. The negotiators express their desires in terms of which issues on the table are most important to them and which outcomes are more preferable. They define their territory. The conflicts which need to be solved in the remainder of the negotiation become apparent. Negotiators in this phase are more concerned about their own goals and still have a competitive mind set.

The conflicts that became apparent in the previous phase are addressed in the *problem solving* phase. In this phase the competitive mind set changes to a more collaborative one. Instead of trying to claim value, the focus of the discussion is more concentrated on creating value. Different alternatives are discussed and together the negotiators try to find the best solution. It is especially in this phase that the negotiators have to trust each other and share more detailed information about preferences.

Finally in the *end game* phase of the negotiation the definite agreement is determined. A decision is reached about the alternatives discussed in the *problem solving* phase. In this phase the concessions needed to come to a satisfying agreement for all parties are made. The mind set of the negotiator shifts again to a more competitive one. Every negotiator tries to claim as much value as he can in these final discussions.

Not every negotiation develops in the same way. Negotiators may for instance switch between positioning and problem solving several times during a conversation. This is especially true if more than one issue is addressed. Usually for each issue a positioning phase and a problem solving phase is visited. The end game is either for each issue individually or for all issues at the same time, depending on the strategy of the negotiators.

Agreement Type	Dyadic Negotiation	Polyadic Negotiation	Fair Distribution
Walkaway	✓	✓	✓
Integration	✓	✓	✓
Compromise	✓	✓	✓
Majority Preference		✓	✓
Domination	✓	✓	
Coalition		✓	

Table 2.1: The six agreement types identified by Thompson et al. [22, 10]. For each type it is indicated whether it appears in dyadic negotiations and/or in polyadic negotiations. It is also indicated whether the agreement type offers a fair distribution of the value to all negotiators.

2.4 Small Group Negotiations

When we look at small group negotiations the complications in a negotiation increases enormously compared to dyadic negotiations. When the number of participants increases, social interaction becomes more complex, the amount of information needed increases and coalition forming becomes a possibility.

Furthermore the complexity of the outcomes increases as well. The possible outcomes of a multi-party negotiation are more diverse than outcomes in dyadic negotiations. Thompson et al. [22, 10] identify six distinct non-overlapping categories for agreement structure. In Table 2.4 these six categories are presented.

When the negotiators fail to reach agreement over the issues on the table we speak of a *walkaway*. This agreement is possible in both dyadic and polyadic negotiations. Since no negotiator achieves any value in the negotiation the distribution of value is fair to all negotiators.

In most negotiations the most ideal agreement type is *integration*. It is also the hardest agreement type to reach. An integrative agreement is reached if no other solution would create more group value and the distribution of value of the negotiators is fair. To be able to reach such an agreement a lot of information exchange is needed and therefore trust between negotiators must be high. Both in dyadic and polyadic negotiations an integrative agreement can be reached.

An agreement type which is typical for polyadic negotiations is *majority preference*. Majority voting is a commonly used group decision making procedure [20]. This agreement is usually reached if not much effort is put into reaching an integrative agreement by exchanging the necessary information and the decision is based on majority voting early on. It is a fair distributed agreement which distinguishes itself from integration by having a very low group value.

Compromise is the agreement type with a fair distribution which falls between integration and majority preference in terms of created group value. All parties have made concessions to each other. An effort has been made to find

an integrative distribution, but the optimal solution has not been found. Both in dyadic and polyadic negotiations a compromising agreement can be reached.

Distribution of value is not always fair in negotiations. If one negotiator claims more value than the other negotiator(s) a *domination* agreement has been reached. Both in dyadic and polyadic negotiation a negotiator can claim more value and achieve dominance over the other negotiator(s).

Another possibility of unfair distribution of value is *coalition*. In this agreement a group of two or more negotiators claim more value at the expense of the remaining negotiators. Only in polyadic negotiations this agreement can be reached.

2.5 Emotions and Communication Medium

Traditionally negotiators are viewed by the research community as heuristic information processors. When negotiators are unable to negotiate the optimal outcome, this is attributed to faults in the processing of the information [12, 21]. Affect was usually seen as a nuisance and an obstacle in the negotiation process. Since the mid-90s this view started to change. As the body of work focussing on the relation between affect and communication in general started to expand during the 1980s and 1990s [2], also more research was conducted in order to reveal the relation between affect and negotiation [19].

The research on the relation between affect and negotiation can be divided into two categories. Part of the body of work deals with the relation of mood of the negotiator with the outcome and process of the negotiation. The other part of the research focuses on the relation of individual emotions of the negotiator during the negotiation with the outcome and process of the negotiation.

According to research individual emotions can be used strategically during negotiations. For instance Thompson et al. [23] proposed a conceptual approach with prescriptive implications of how this can be achieved. They explain that emotion is experienced through emotional contagion and that by mimicry and through catching emotions emotional information is transmitted which can be used by the negotiator. Negotiators can influence others' experienced emotions by tuning their emotional expression to obtain a strategic advantage.

By tuning their emotional expression negotiators try to affect the interpersonal rapport. Rapport is defined as a state of mutual positivity and interest that arises through the entertainment of expressive behavior in an interaction [24]. Several studies of negotiation tasks have found that negotiators are less likely to contradict their counterparts in a negative matter when engaging in a negotiation face to face [18, 25]. Furthermore studies have shown that face to face meetings encourage participants to show interest [6].

With these indirect indications that the communication media influences rapport in negotiation, Drolet and Morris [5] conducted an experiment with dyadic negotiations. In this experiment they measured rapport by self report and judge ratings, while comparing face-to-face negotiations to negotiations by telephone. Rapport was significantly higher in the face-to-face condition.

Furthermore they conclude that rapport contributes to the facilitation of collaboration.

Research on the impact of communication media on negotiations has not only focused on rapport. Purdy et al. [15] investigated the influence of richness of communication media on negotiation approach, negotiation time, negotiation outcomes, outcome satisfaction and the desire for future negotiation interaction in two-party meetings. In their experiments they compared face-to-face negotiations, negotiations by video conferencing, by telephone and by computer chat. They found that rich communication media encourage collaborative behavior, reduce negotiation time, increase negotiation outcome, increase outcome satisfaction and increase desire for future negotiation interaction. Furthermore they conclude that the video conferencing and face-to-face conditions generated similar joint profits and outcome satisfaction. However face-to-face negotiations were more time efficient and the distribution of the outcomes were less equally distributed.

It remains unknown what the effects of videoconferencing are on polyadic negotiations. Especially the influence on the coalition forming process, which is typical for polyadic negotiations, is an interesting piece of research which is missing. The fact that richer communication media increase the desire for future interaction is an indication that the coalition forming process can be influenced by the communication medium. Coalitions are based on trust and if this trust is harmed by the communication medium, the forming of coalitions with remote partners will be more difficult.

Chapter 3

Research Goal and Hypotheses

In this research we look at the influence of videoconferencing on polyadic negotiations. So far research on the effects of communication medium on negotiations has focused on dyadic negotiations. As mentioned in Section 2.4 polyadic negotiations are more complex. Effects of the communication medium may be enhanced by this complexity or even reduced.

Purdy et al. [15] are inconclusive about whether videoconferencing is a reasonable substitute for face-to-face negotiations or not. Chances are that research in polyadic negotiations and thus a more complex environment is better suited for differentiating the two types of communication media. In this research we will investigate the impact of videoconferencing on negotiation process, negotiation outcome and trust.

Research in polyadic negotiations also opens up the opportunity to investigate the impact of unequal communication media, e.g. some participants in the negotiation share the same room and are able to communicate face-to-face while another participant to the same negotiation participates through videoconferencing. We are not aware of any previous study which has investigated these effects.

Our second goal of this research is to evaluate a simulated emotional feedback support system. In light of previous studies which indicate some disadvantages of videoconferencing in negotiations we introduce this emotional feedback support system. The system is designed to aid negotiators in interpreting the (non-)verbal communication of negotiators. By analyzing the (non-)verbal communication which is available through the videoconferencing, the system will be able to pick up on the level of rapport and the building of trust. The system will provide the negotiator with an overview of the current relation between each negotiator based on these emotional cues. We theorize that with this information available the strategic use of emotions as suggested by Thompson et al. [23] can be facilitated. A more detailed description of the emotional feedback support

system can be found in Section 4.2.2.

Our hypotheses are presented in three groups. In Section 3.1 the hypotheses of the effects of remote negotiations compared to face-to-face negotiations are discussed. Section 3.2 discusses the hypotheses about the effects of one remote participant in a polyadic negotiation. Finally in Section 3.3 the hypotheses about the emotional feedback support system are presented.

3.1 Intergroup Effects

In this section we will discuss the hypotheses about the differences between face-to-face negotiations and remote negotiations.

One of the effects of media richness is the fact that communication is harder. Because you have less or inferior channels by which you can send and receive information, the chance that misunderstandings occur increases. These misunderstandings include the misinterpreting of sentences because of faulty audio and confusion about turn taking. therefore we expect that participants will report lower scores on smoothness of the negotiation process in remote negotiations than in face-to-face negotiations.

- **Hypothesis 1.** The negotiation process will go less smoothly in remote negotiations than in face-to-face negotiations.

Because we hypothesize the negotiation process will go less smoothly in remote negotiations we also expect that this affects the negotiation time. This is also one of the findings of Purdy et al. [15]. In their experiments they let participant negotiate until a deal is reached and measured this using the negotiation time. They found that negotiations through videoconferencing took almost 70% longer than face-to-face negotiations. In our experiment we will work with a time limit. We will measure the effect on negotiation time by a subjective measure indicating the participants experienced time pressure.

- **Hypothesis 2.** Participants in remote negotiations experience more time pressure than participants in face-to-face negotiations.

We also expect the effect on negotiation time will be measurable in our objective measures. Since we expect less time to be available during the remote negotiations due to miscommunications, we expect more negotiations will result in walkaways.

- **Hypothesis 3.** Remote negotiations will result in more walkaways than face-to-face negotiations.

The added time pressure will leave less time for building interpersonal relationships. Participants are purely focused on completing the task within the set time frame and not on investing in the building of trust between them. This effect will be enhanced by the fact that the establishment of rapport is hindered

by the less rich medium [5]. The level of trust between negotiators will be determined by using a subjective measure. We expect that the bond of trust between remote participants will be weaker than the bond of trust between face-to-face negotiators.

- **Hypothesis 4.** Less trust is built between participants of remote negotiations than between participants of face-to-face negotiations.

Ross and Wieland [16] showed in their research that high time pressure increases the use of pressing messages (messages lowering the aspirations of negotiators) in conflict mediation. Besides this, the fact that we expect the level of trust between remote negotiators will be lower than between face-to-face negotiators will also influence the willingness of negotiators to engage in collaborative problem solving. therefore we expect more integrative agreements in face-to-face negotiations than in remote negotiations.

- **Hypothesis 5.** Face-to-face negotiations result in more integrative outcomes than remote negotiations.

3.2 Intragroup Effects

In this section we will present our hypotheses about the effects of videoconferencing if only one participant in a three-party negotiation takes part remotely and the other two participants share a room and are able to communicate face-to-face.

We expect the remote participant to be at a disadvantage in the negotiation. We expect to proof this disadvantage by negotiation outcome and by a subjective measure indicating the perceived performance of the negotiator.

- **Hypothesis 6.** The remote participant has a disadvantage over the face-to-face participants.

In concurrence with Hypothesis 4 we expect that the bond of trust between the two face-to-face participants is stronger than the bond of trust between them and the remote participant.

- **Hypothesis 7.** The bond of trust between face-to-face participants is stronger than the bond of trust between them and the remote participant.

Since the bond of trust between the two face-to-face participants is stronger they will form coalitions more easily at the expense of the remote participant.

- **Hypothesis 8.** The face-to-face participants will form a coalition at the expense of the remote participant.

3.3 Emotional Feedback Support

We expect that our emotional feedback support system can facilitate the strategic use of emotions as suggested by Thompson et al. [23]. therefore we expect that participants with our emotional feedback have an advantage over participants without emotional feedback.

- **Hypothesis 9.** Participants with emotional feedback have an advantage over participants without emotional feedback.

Face-to-face participants have access to rich information directly through their senses, while information for remote participants is mediated by the video-conferencing application. In this mediation process information can be lost or reduced. To fill in the gaps our system can be used. Since face-to-face participant do not have this gap in their information, we expect that remote participants have more advantage of the emotional feedback support system than face-to-face participants.

- **Hypothesis 10.** The advantage of emotional feedback is bigger for remote participants than for face-to-face participants.

Chapter 4

Designing and Conducting the Experiment

Designing and conducting an experiment takes careful planning. A lot of factors need to be considered to get the data you want from the experiment. In this chapter all the considerations and decisions about the design of our experiment are discussed and the final experiment is presented.

Our experiment is based on the design used in experiments from Thompson et al. [22, 10]. In these experiments they looked at the impact of various manipulations on the quality of the negotiated agreement of a negotiation, like agenda, decision rule and power balance. This experimental design offered the ideal basis for our experiment.

In their experimental design they invited nine participants at a time to an experimental session. When they arrived they were instructed by the experimenter that they would participate in four negotiations between three persons. In each task they would negotiate with two different people. The participants were told that their objective was to score as many individual points as possible and that it was necessary to reach agreement within the set time limit to be able to score points. A price was awarded to the participant who scored the most points of the day. Although this incentive is individual, the task required cooperation to achieve this goal.

In this design they used mixed motive tasks that involved both cooperation and competition. These tasks were three party negotiation tasks about different subjects. Within each subject the participant had to reach an agreement on three issues. Within each issue there are five alternatives offered and a payoff schedule is issued to the participants telling them how many point they can score when they reach an agreement on that alternative. Using this structure we designed four new Dutch tasks. The tasks and their design are discussed in more detail in Section 4.3.

We conducted ten experimental sessions based on this design resulting in a total of 120 negotiations. The procedure we used during these sessions is

discussed in Section 4.1. We used the ten sessions to research the influence of video conferencing and the availability of emotional feedback support on the outcome of negotiations. These manipulations and how we applied them are explained in more detail in Section 4.2. The means we used to measure the outcome of our experiment are discussed in Section 4.4.

4.1 Procedure

In the following section the procedure of the experiment is explained in more detail.

4.1.1 Participants

Ninety participants were invited to take part in our negotiation experiment. Nine participants at a time were invited to an experimental session. They were collected by using the participants database of TNO Defence, Safety & Security, Soesterberg and by a post on the FOK! forum. For their time they were compensated 55 euro and a reward was promised to the person that would get the highest score in the experiment. All participants have finished or are enrolled in a study of at least HBO level. 36 participants (40%) were female. The age of the participants is between 18 and 35 years old ($M = 24$).

4.1.2 Instructions and Information Package

Upon arrival the participants received a package with handouts. This package contained an instruction page which explained the experiment to the participants, a consent form which asks the participants to allow the recording of the negotiations, a prequestionnaire, a badge with the participant number and a schedule for the day.

On the instruction page the participants are informed about the experiment. They are told that they engage in four negotiations during the experiment in a three party discussion and that each time the negotiation will be with different people. The incentive of the experiment, namely the fact that they have to try to score as many points as possible and that the person who achieves this will receive a price, is also explained.

What follows is an explanation of the structure of the negotiation tasks and an explanation of the payoff schedules. This explanation is given in Section 4.3. With the issuing of the information package one part of this explanation is verbally stressed. This is the part about the fact that they should never disclose their payoff schedules during or after the negotiation.

Next are the instructions about the situations regarding video conferencing they will encounter during the experiment. A more detailed description of these situations is given in Section 4.2.1. These instructions are followed by a description and explanation of the emotional feedback system they will use during the negotiation. This feedback system is explained in Section 4.2.2.

The prequestionnaire is used to gather demographic information about the participant. It also asks for experience in using video conferencing applications and negotiating. Finally a conflict handling personality test is taken. More details about this and other questionnaires used in this experiment can be found in Section 4.4.

The badge with the participant number allows us to track the participant during the session. We use it to make sure the right participant gets the right role description and sits at the right seat during the negotiation. The participants also fill out this number on the questionnaires they would fill out during the day.

On the personal day schedule the length of the pauses between the negotiations are mentioned. With the distribution of the package it is verbally stressed that during pauses between negotiations discussion of passed negotiations and negotiation tactics is not allowed. During those pauses the people not currently negotiating, preparing or filling out a questionnaire are in the same room. It was logically impossible to let them wait in separate locations. Upon invitation the participants were instructed to bring something to do during the time they will be waiting since they would have considerable breaks between negotiations.

4.1.3 Daily Scheme

Each day the experiment started around 12:30 and lasted until 18:00. After the introduction and filling out the prequestionnaire as discussed in Section 4.1.2 the experiment started. In groups of three they would engage in a negotiation. How these groups are planned during the day is displayed in Table 4.1.

In this table each column represents the schedule of one participant and each row represents a block of 10 minutes. During the blocks that are green the participant is preparing him-/herself for the negotiation. During the yellow blocks the participant is engaged in a negotiation and during the red blocks the participant is filling out the questionnaire. More details on the activities of the participants during these blocks can be found in Section 4.3.

During the white blocks the participant has a break and will be sitting in the waiting room.

Every 80 minutes the setup and task of the negotiation changes and every participant engages in the next negotiation. It is important to note that in the planning of this schedule no participant engages in a negotiation with the same person twice.

4.1.4 Experiment Leaders

During the experiment two experiment leaders are present. Each of them have a set of tasks they need to perform. In this section these tasks are explained.

The first experiment leader is responsible for handling the participants during the experiment. He/she escorts the participants to the right rooms at the right time. For instance when three participants need to go prepare their negotiation he/she calls the participants from the waiting room and escorts them

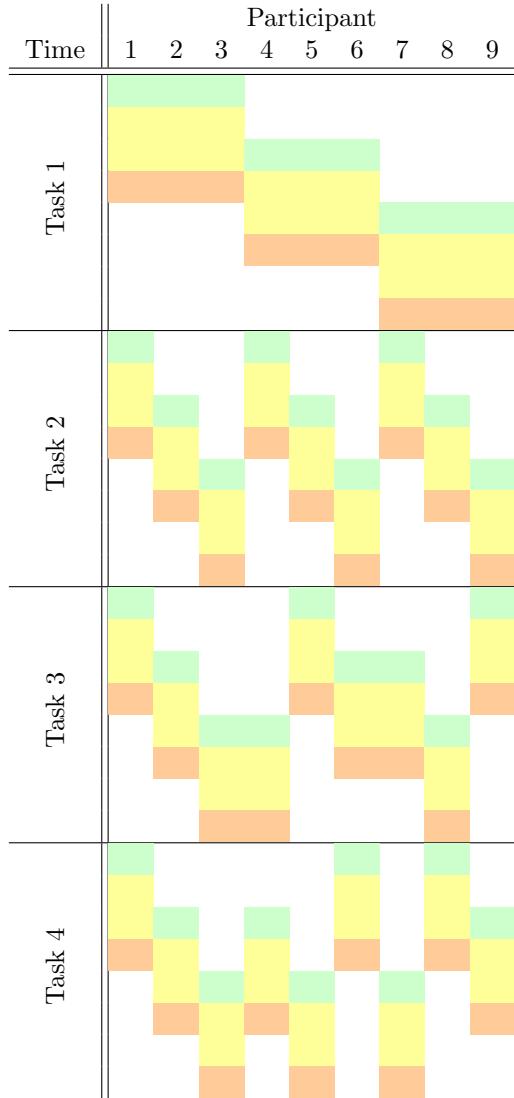


Table 4.1: The schedule of the day. Each column represents the schedule from one participant and each row is a block of 10 minutes. When a row is green it means that that participant is in the preparation stage of a negotiation. Yellow means the participant is negotiating and red means the participant is filling out the questionnaire.

to the preparation room. In the preparation room the experiment leader also distributes the role and task descriptions to the participants. After 10 minutes of preparation he/she escorts the participants to the correct positions in

Feedback	Remote Participants		
	0	1	3
0	C00	C01	C03
1	C10	C11	C13
3	C30	C31	C33

Table 4.2: The initial nine conditions we used in our experiment. Condition C11 is split into two conditions, C11a and C11b.

the negotiation rooms. After the negotiation he/she escorts the participants to the computer on which they fill out the questionnaire. In between those tasks the experiment leader also keeps an eye on the waiting room to make sure the participants do not talk about passed negotiations and about negotiation tactics.

The second experiment leader is responsible for monitoring the negotiations and setting up the recordings. He/she prepares the negotiation rooms between each task to make sure they are set up for the correct manipulation. The experiment leader does this in the 20 minute time window between the end of the previous condition and start of the next condition. This window is there because the previous group needs to fill out the questionnaire and after that the next group needs to prepare for the next negotiation (see Table 4.1).

Furthermore the experiment leader monitors the negotiation from the control room (see Figure 4.3). He/she keeps track of the agreements the groups have reached during the negotiations. Besides this he/she also controls the feedback system which is explained in Section 4.2.2.

4.2 Experimental Manipulations

To test the influence of video conferencing on negotiations we manipulate the setup of the negotiation. We vary the number of participants who are sitting with each other in the same room. We look at three different situations. In the first situation all three participants are negotiating in the same room. In the second situation one of the participants takes part in the negotiation remotely through means of video conferencing. In the third and final situation all three participants take part in the negotiation remotely. What the three situations look like in more detail is explained in Section 4.2.1.

To research the benefits of an emotional feedback system during the negotiation we manipulate the number of participants that receive the emotional feedback. We have three different situations we look at. In the first situation none of the participants receive emotional feedback. In the second situation only one of the participants receives the emotional feedback. In the third and final situation all three participants receive the emotional feedback. What this emotional feedback looks like is explained in more detail in Section 4.2.2.

In Table 4.2 the nine conditions you get combining the two manipulations are

Session	Task			
	1	2	3	4
1	C00	C31	C11a	C33
2	C10	C11a	C03	C30
3	C11a	C03	C10	C31
4	C01	C33	C11b	C10
5	C31	C00	C13	C11b
6	C30	C13	C01	C00
7	C11b	C30	C33	C01
8	C33	C11b	C00	C13
9	C03	C10	C31	C11a
10	C13	C01	C30	C03

Table 4.3: The distribution of the 10 conditions over the 10 sessions. Each color in this table represents a different negotiation task.

presented. The coding of the conditions in the table works as follows. The first number is the number of participants that receive the emotional feedback. The second number is the number of participants that take part in the negotiation remotely. This coding of the conditions will be used throughout this document to identify the various conditions. We introduced a tenth condition because you have two variants of C11. Either the remote participant has the feedback or one of the participants in the same room has the feedback. These conditions are referred to in the future by C11a and C11b respectively.

The distribution of the ten conditions over the ten sessions is presented in Table 4.3. In each session there are four rounds of negotiations. Each round a different negotiation task is performed by the participants. In Table 4.3 these tasks are represented by the four different colors. In each session the order in which these negotiation tasks are discussed is different. This is to ensure the order in which these tasks are performed has no influence on our experiment and if it does have an influence we are able to measure it. In order to do so we have tried to distribute the tasks as much as possible over the negotiation. Only in the third time slot there is only once the yellow task and four times the green task.

The second constraint on the scheme is the fact that no condition is performed twice on the same day. This is to make sure the participants do not negotiate under the same conditions twice. We also made sure conditions C11a and C11b are never on the same day. Even though there is a difference, we believe the conditions are too similar to be performed by the same participants twice.

We also insured each participant negotiates under each dimension at least once during the day. So each participant is involved in a negotiation in which there are no remote participants, one in which there is one remote participant and one in which all are remote participants. This also is true for the emotional



Figure 4.1: Photo of the room in which all three participants negotiate in the same room.

feedback support dimension.

None of the conditions is performed twice in the first negotiation, or the second, or the third, or the fourth. This way we have each condition once as the first negotiation of the day, once as the second negotiation et cetera. The final constraint on the scheme is that each negotiation task is performed in each condition once and only once.

4.2.1 Video Conferencing

As discussed in the previous section the negotiation takes place in three different setups. In the first setup all three participants are located in the same room. This is the room that is pictured in Figure 4.1. The participants are evenly seated on a hexagonal table. Each participant has his own laptop in front of him/her. A webcam is mounted on top of the laptop to record the meetings. We ensured that the participants are able to look at each other over the laptops and webcams. Even though the participants are located in the same room, they still wear headsets to record the audio of the meeting. The audio signal of the headphones was muted in this setup.

This room is also used in setup where one participants sits alone in a room, while the other two sit in the same room. The two participants in the same room



Figure 4.2: Photo of the room used for separate participation to the negotiation.

are also sitting in the room in Figure 4.1. The seat to the left stays empty. The setup of the room stays the same, only now the headphones are not muted. The two participants need to be able to hear the third participant sitting in a room similar to the room pictured in Figure 4.2. The arrangement of the desk in this room is an approximation of the arrangement in the joint room.

In the final setup where all three participants negotiate separately three rooms similar to the one pictured in Figure 4.2 are used. They communicated with each other using the laptop and the headsets.

For the video conferencing we used Adobe Acrobat ConnectTM Pro [1] web conferencing software. We recorded the meetings using Logitech QuickCam Pro webcams and Logitech PC Headset 120 headsets. These meetings and recordings were started from the control room which is pictured in Figure 4.3.



Figure 4.3: Photo of the control room from which the negotiations are monitored. On the top left monitor the control panel of the meeting is situated. Also the score sheet is displayed there. On the top right monitor the control panel of the emotional feedback system is situated. On the three other monitors a VNC client is opened to view the screens the participants see on their laptops.

4.2.2 Emotional Feedback

Since no systems exists that can determine the point of view of a participant by means of analyzing non-verbal behavior, we simulated such a system by designing a system which will provide feedback through self report. The general idea is that on moments determined by the experiment leader based on a predefined protocol the participants will be asked to provide their positions towards the other participants. In the following sections we will explain both the design of the system as well as the protocol by which the moments of interruption of the negotiation will be determined.

The system is initialized by starting the server on the system of the experiment leader followed by starting the clients on the laptops in front of the participants. The clients automatically search for a connection with the server. Once connected the client shows up on the server. In Figure 4.4 the interface of the server is shown. At this moment there are three clients connected, namely PC1, PC2 and PC3. It is possible to connect three more clients.

From this panel all the settings of the system can be controlled. By ticking

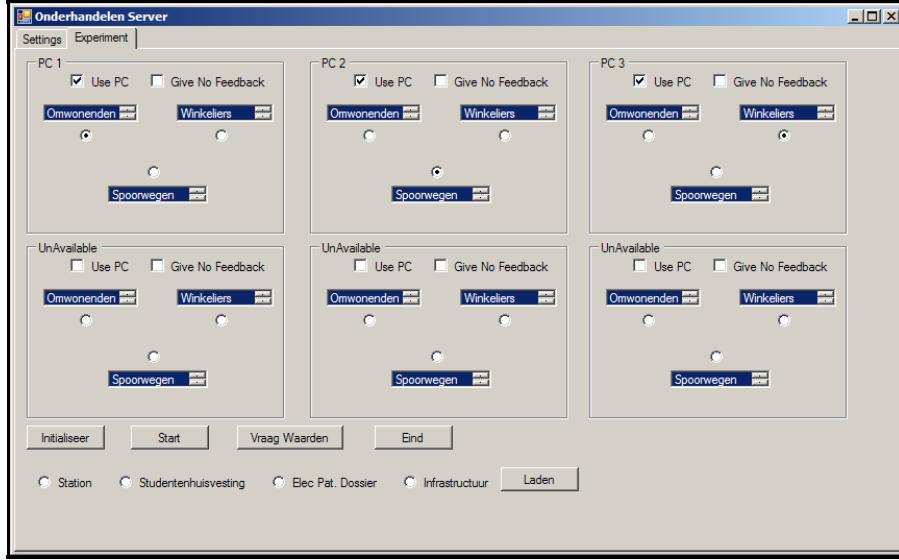


Figure 4.4: Interface of the server of the emotional feedback system.

the box in front of *Use PC* you activate the client. This means that you want to use that client in the upcoming negotiation. The box in front of *Give No Feedback* indicates whether you want this client to display the feedback provided by the system. This option is unticked by default, meaning the client will receive feedback. Furthermore the negotiation task can be chosen. This is done by selecting one of the bullets in the bottom of the screen and hit the *Laden* (Load) button. This updates the three dropdown boxes of each client with the correct roles for that negotiation task. These dropdown boxes determine which label are shown on each client next to the three circles of the client (see Figure 4.5). Selecting the label is done by scrolling the dropdown box to the correct label and selecting it and thus making the label blue. The final setting is the selection of the role of the participant using that client. This is done by ticking the correct option under the labels, thus selecting one of the three options arranged in a triangle in the middle of each client option box. This fills the circle in that position on the screen of that client with a blue color, indicating that this is the role of the participant using that client.

Once finished setting up the system you can initialize the clients by hitting the *Initialiseer* (Initialize) button. This updates the clients displaying the correct labels and color the correct circle blue. In Figure 4.5 the interface of the client is shown. In the top half of the screen the participant can see the other participants as well as him-/herself. The order of the three video feeds corresponds to the arrangement of the three circles in the bottom half with the labels indicating which role this participant plays. So from left to right the corresponding roles in this example are: Huisvesting (Housing company), Bewonersraad (tenants council) and Woongroep (roommates). The dark blue circle

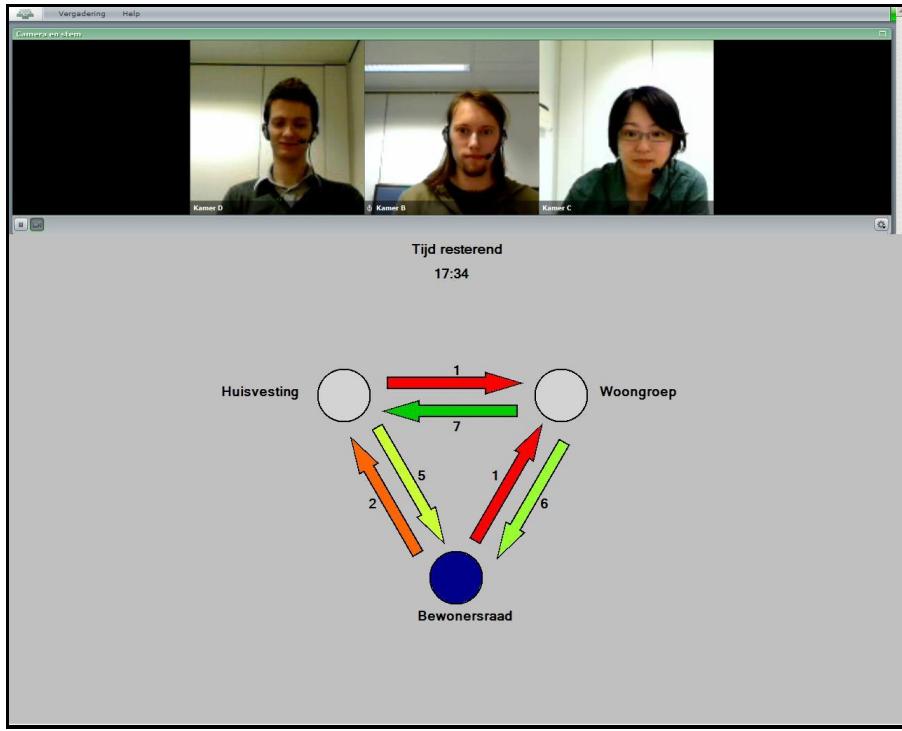


Figure 4.5: Interface of the client of the emotional feedback system. In the top half of the screen the participants can see the other participants and in the bottom half the emotional feedback system is displayed.

indicates that the participant using this client has the role of Bewonersraad in this negotiation. Initially the arrows are not displayed.

When the clients are initialized the negotiation can be started by pressing the *Start* button. At this point the participants hear a sound indicating the start of the negotiation and the timer starts counting down from 18 minutes. In the final 5 minutes of the negotiation the timer turns red. At this time also a sound plays to indicate the five minute warning. When the time is up another sound plays indicating the negotiation is over. By pressing the *Eind* (End) button the negotiation is properly ended. This button can also be used to end the negotiation prematurely.

At the times that the experiment leader wants to interrupt the negotiation to ask the participants to disclose their position towards the other participants, he can do so by hitting the *Vraag Waarden* (Ask Values) button. At this point all participants hear a sound indicating the prompt and the clients display a prompt asking them what their position towards one of the other participants is. They can answer these prompts by indicating on a scale from 1 (not at all) to 7 (totally) how much they agree with that participant on the current

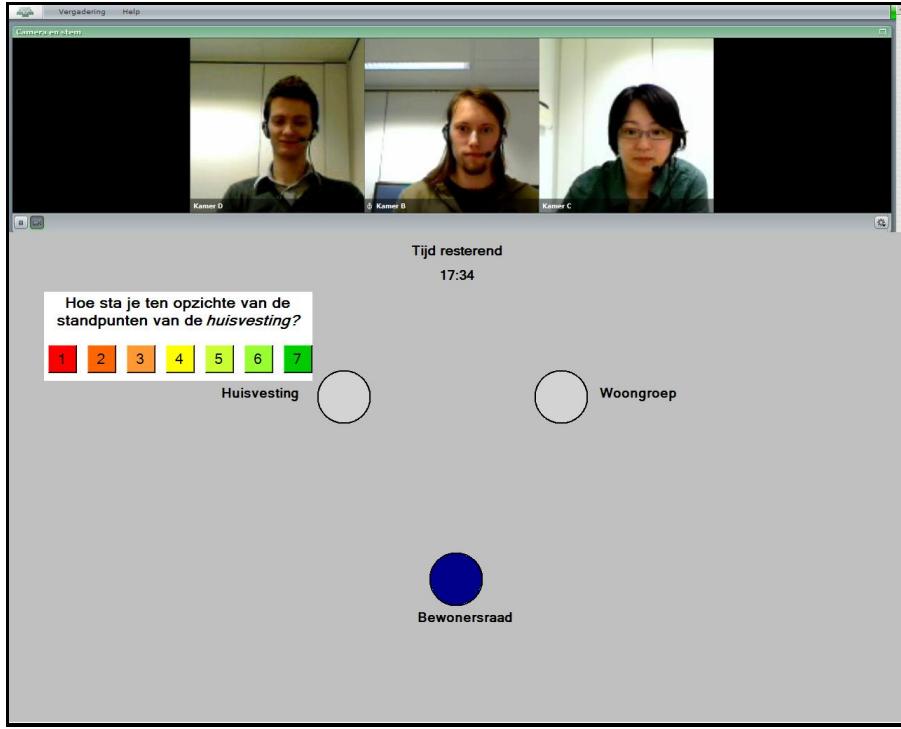


Figure 4.6: Screenshot of their laptop during the negotiation. In this screenshot the participants have received a question about their position towards the other participants.

subject. Input can be given either by clicking with the mouse or using the 1-7 keys on the keyboard. After the first prompt a second prompt asks the same question about the other participant. The interface of this situation is shown in Figure 4.6. During these prompts the arrows from previous feedback are hidden.

Once the server has received the answer to both questions from all three participants it sends the results back to the clients with feedback enabled. Since we are simulating the behavior of a system that should automatically be able to recognize the position of the participants by analyzing their non-verbal behavior we apply some randomization to the results. A real life system is not foolproof, so if we want to test the usability of such a system we should simulate those errors as well. This error generation is done by replacing 1 out of 5 arrows with a random arrow.

The way the feedback is displayed can be seen in Figure 4.5. Six arrows are displayed forming a triangle between the three circles representing the three participants. These arrows represent the position from one participant to another. In Figure 4.7 the seven different arrows used can be seen. A red arrow means the position is negative, while a green arrow means the position is pos-

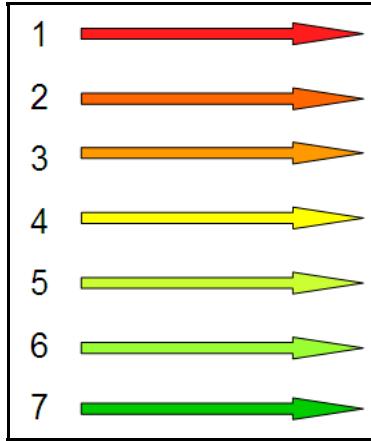


Figure 4.7: The seven different arrows that are used in the emotional feedback system.

itive. Next to the arrows the corresponding number is also shown. This way also colorblind people can use the system.

So in Figure 4.5 you (Bewonersraad) are negative towards the position of both Huisvesting and Woongroep, while Woongroep is positive towards both Huisvesting and Bewonersraad. Huisvesting feels slightly positive towards the position of Bewonersraad and negative towards the position of Woongroep.

The negotiation is interrupted and the feedback is updated two or three times during a negotiation. The moments these interruptions are done follow a predefined protocol. This protocol is based on literature and observations we have made during the pilot study discussed in Section 4.3.5. During this pilot we observed that the phase model of Morris and Keltner [11] could be applied to our negotiations (see Section 2.3). In our task we have three issues. Most groups handle these three issues in sequential order. Within the discussion of each subject the participants visited a positioning phase, a problem solving phase and the endgame from the phase model. In our view the feedback is most useful in the positioning phase. In this phase the participants are still in a competitive mind set and are thus less focussed on their counterparts. When only two participants have expressed their opinions about the subject the position of the third participant remains unknown, although through non-verbal communication the system may have picked up with whom of the two speakers he agreed most. If the participants know this in advance, they can use this knowledge to bind this participant closer to them even before he has expressed his point of view. Furthermore the participants have an overview of the positions during the problem solving phase; the phase in which trust is very important.

To simulate this advantage we decided to do the interruptions during the positioning phase when only two participants have expressed their opinions about

the current issue. The only exception is when this positioning phase starts in the last three minutes of the negotiation. We felt they would either ignore the questions or be annoyed by them, since time begins to run out.

Another advantage of interrupting the negotiations during the positioning phase is that this phase is more coordinated than the problem solving phase or the endgame. The participants let the other participants finish their sentences and the pauses between turns are bigger. In the other two phases the discussion gets more intense and interruption is harder.

Because of the interruptions we decided to increase the time limit from 15 minutes (see Section 4.3.5) to 18 minutes. The interruptions cause the participants to lose focus on the negotiation for a moment. To compensate this we felt an increasing the time limit was necessary. Note that even when no participant actually received the feedback we still interrupted them with the prompts to keep the different conditions as similar as possible.

4.3 Negotiation Tasks

During the experiment the participants engaged in four negotiations. For these negotiations four negotiation tasks were designed, each with its own subject. The design of the tasks is based on the tasks first used in the experiments of Thompson et al. [22, 10]. Even though we did not have an actual example of such a task, we tried to recreate the tasks based on the information in those papers.

The tasks are three-party negotiations in which the participants have to decide on three issues. Each of these issues has five alternatives they can choose from. Besides a description of the role and task the participant also receives a payoff schedule which tells the participant how many points the participant can score if it negotiates a deal with each alternative. In this section the four negotiation tasks are explained in more detail.

The participant receives a package in which a description of the task is included. This description explains the general outline of the negotiation task. What is the subject of the negotiation? Why have the three parties come together to negotiate? What are the three parties which will take part in this negotiation? These are the questions which are answered in the first paragraph of the description.

What follows in *italics* (see Appendix 7.2) is information which is unique for each role and describes which role the participant takes in this negotiation. The name of the role is bold so it stands out from the text. The information also explains that the following text in *italics* are arguments for his/her cause which are formulated during a brainstorm session with the organisation they will be presenting. It also explains that these argument will be repeated on the last page in a general overview with the payoff schedules.

Now each of the three issues will be explained. First a description of the issue will be given. In this description the general information about the issue will be explained from an objective viewpoint. What is it about? What are the

Issue	Alternative	Role		
		1	2	3
1	A	200	0	0
	B	150	25	12.5
	C	100	50	25
	D	50	75	37.5
	E	0	100	50
2	A	0	200	0
	B	12.5	150	25
	C	25	100	50
	D	37.5	50	75
	E	50	0	100
3	A	0	0	200
	B	25	12.5	150
	C	50	25	100
	D	75	37.5	50
	E	100	50	0

Table 4.4: The payoff schedule

variables? In this description one word is made bold which describes this issue best. The participants can refer to this issue during the negotiation by using this word, so the chance of confusion is reduced. Besides this there are some more details about the five alternatives the participants have to choose from. These alternatives are listed after the explanation. They are labeled A, B, C, D and E within each issue so the participants have an easy way to refer to the five alternatives, without having to repeat the whole alternative.

After the alternatives the arguments of the role are explained. Remember that these are in italics and that this information (like all information in italics) is unique for each role. Besides the arguments this paragraph also explains the priority of this issue for this role. Each of the issues is ranked for each role in importance. Some issues are more important for a role than another. This priority information is made bold and is also reflected in the payoff schedules. A participant can earn more points on its most important issue than on its least important issue.

The last page contains these payoff schedules. For each issue the participant sees a table with the alternatives in each issue repeated. Next to these alternatives are the points each participant can score by negotiating a deal with this alternative. Besides these tables the arguments for each issue are repeated. This way the participant has on one sheet an overview of his role; the points he can score and the arguments that can help him achieve this. Also the priorities are included on this page. These priorities are specifically mentioned, but they can also be noticed in the scores. On the issue with the highest priority the most points can be scored.

In Table 4.4 an example is given of the complete payoff matrix. Note that the participants only see their own payoff schedule and are also instructed not to share this schedule with the other participants during the negotiation. In this example issue 1 is the most important issue for role 1. A is the most favorable alternative on this issue and it will reward the participant with 200 points, while E is the least favorable alternative since it will reward the participant 0 points. For role 2 and 3 the issue is less important. Their payoffs are mirrored to the alternatives of role 1. For role 2 this issue has the second priority and he can earn half as much points on this issue than role 1. For role 3 this issue has the lowest priority and therefore he can only earn one fourth of the points of role 1. On the other two issues the priorities are shifted among the participants, but the payoffs remain the same. This division of payoffs creates on each issue the situation that the participant for who this issue is the most important stands alone against the two other participants. This creates a competitive as well as an cooperative environment in each negotiation. Every participant can form a coalition with each of the other participants and also is once opposed by the other two.

The points scored on each issue for selecting a certain alternative are added to each other to determine the final score of a participant. So for instance if a final agreement of a negotiation is B, C and D, role 1 would receive 200 points, role 2 would receive 162.5 points and role 3 would receive 112.5 points. If no agreement is reached within the time limit no points are awarded, so each participant will receive a score of 0. Even if the participants have agreed on two of the three issues, they will still lose the points of the two agreed issues. This way the participants are forced to cooperate even if the initial motivation is individual (the player with the most points of the day wins a little prize).

Between tasks the scales of the points varied. On the payoff schedule of one task the maximum points which could be scored on one issue was 4000, while at another task the maximum points was 16. This way we tried to prevent that participants would compare their own scores between tasks and set goals for themselves based on earlier negotiations. In the final scoring these different scales were normalized to the scale in Table 4.4. Besides the scoring the order of the alternatives was randomized, so not in every negotiation role 1 can score the most points with alternative A on issue 1 and alternatives E on issues 2 and 3.

During the negotiations the participants are allowed to take the task and role descriptions with them. Furthermore they are allowed to make notes.

As mentioned before the participant will engaged in four negotiations during the experiment. therefore four tasks with different subjects are designed. These four subjects are:

- Electronic Patient Dossier
- Infrastructure
- Station Design
- Student Housing

Besides the subject the tasks differ in presentation of the issues and infor-

mation. Also the type of alternatives differs from one task to another. In the following sections these differences will be explained in more detail as well as the logic behind the tasks.

4.3.1 Electronic Patient Dossier

In the Netherlands the introduction of an electronic patient dossier is a hot topic in the media and on everybody's mind. It is a source of conflicting opinions. The electronic patient dossier is a big database which will connect all the separate databases of hospitals, physicians and health care insurance companies to ease the communication between those parties and improve the health care system in the Netherlands. Besides these advantages it also introduces dangers to society. Will this bring Orwell's dystopian vision from the novel *Nineteen Eighty-Four* [13] closer and do we lose a piece of privacy we do not want to lose? Enough material for a lively debate and a negotiation about the pros and cons of such a system.

Roles

In the negotiation the three parties that will come together to discuss some details about the implementation of the electronic patient dossier are representatives of:

- the physicians
- the insurance companies
- the patients

Each will bring a different view to the negotiation.

The physicians are worried that the insurance company will be able to interfere in the treatment of a patient if it has too much information. On the other hand it feels that they should have as much information from the database as possible to be able to provide the best care. The physicians also fear that the system can be used to evaluate their performance purely based on statistics.

The insurance companies really believe in the system and want as much information as possible to be available. Their main motivation is that they see possibilities to increase their profit. They will be able to offer better and cheaper insurances to their customers if they can personalize them easily. They will also profit if care in general is better, because that will mean lower costs.

The final party in the negotiation are the patients. They fear that this system will invade their privacy. The idea that a lot of information is centered in one database makes them feel uncomfortable. Not only the idea that their physician can see information he does not necessarily need to know, but also the idea that this information can fall into the wrong hands or become public if the database is not secure.

Alternative	Physician	Insurance	Patient
C. History free, new costs complete	0	800	0
A. History free anonymously, new costs complete	50	600	100
B. History on request, new costs complete	100	400	200
D. History on request, new costs anonymously	150	200	300
E. History on request anonymously, new costs anonymously	200	0	400

Table 4.5: Alternatives for the information available to the insurance company

Issues

These three parties will discuss some details on who gets access to what information from the database. The first issue is about what information the insurance company gets. The second issue is about what information the practising physician gets and the final issue is about what information will become available to an independent research facility to apply datamining techniques to. All these issues are presented as pure text.

So the first issue the participants have to agree on is which information will become available to the insurance companies. Insurance companies want two types of data. They want to know the history of their clients so they can offer personalized insurances so that people are not insured for treatments they probably do not need. This way they can offer cheaper insurances which is beneficial for their clients and for them, since they will get more profit if they can attract more clients with cheaper rates. Especially the patients are resistant to share their history with the insurance company. They fear that the insurance company will offer much more expensive insurances to clients which have an expensive history. In the extreme case they even fear that the company might refuse to insure a client. The physicians fear that the insurance company will use this information to decide which treatments they do insure and which they do not. They fear this even more for the second piece of information the insurance company wants from the database, namely a detailed description of the new treatments and costs the client makes in the time he is insured. They fear that the insurance company might decide not to insure certain treatments and medicines anymore. This way they can interfere in the treatment of a patient by the physician. Ofcourse the insurance company needs to know some details so they can determine whether or not the client is insured for the costs made, but they must be limited to the bare minimum according to the physicians and patients.

The alternatives to resolve this issue and the points each role can score are summarized in Table 4.5. They are ranked on the amount of data that becomes available to the insurance company, where the insurance company wants as

Alternative	Physician	Insurance	Patient
A. Medicines never, treatments never	0	0	800
B. Medicines on request, treatments never	100	50	600
C. Medicines on request, treatments on request	200	100	400
D. Medicines free, treatments on request	300	150	200
E. Medicines free, treatments free	400	200	0

Table 4.6: Alternatives for the information available to the practising physician

much information as possible and the physicians and patients want to share as little information as possible. Anonymously means in this case that no detailed information is shared about the brand of medicine or at which hospital and by which physician the treatment is executed.

Since the insurance company gets the information this issue has the highest priority for the insurance company. It is also important for the patients, since they fear their insurance will become very expensive which is a major concern for them. The physicians give more priority to the other issues, because those issues influence them more.

The second issue on which a decision must be made by the participants is about which information is available to the practising physician. When a patient is treated by a physician, what information can he find in the electronic patient dossier? Ofcourse the physician wants to be able to see all the information available so he can make the selection which information is relevant and which information is not. This way he can provide the best care as possible. The patients feel this is an invasion of privacy. In their opinion a dentist has no use in seeing their psychiatric treatments, so not all physicians should have access to the complete past of the patient. The insurance companies agree with the physicians on this issue. They feel more information will lead to better care, which is beneficial to them, since then they have to pay for less treatments.

In the information for physicians a distinction can be made between medicinal information and information about treatments. The patients are less resistant to disclose their medicinal information, since they do not want to get two conflicting medicines prescribed by two different physicians. Information about treatments is much more personal.

The alternatives to resolve this issue and the points each role can score are summarized in Table 4.6. The patients want to disclose as less information as possible, so the alternative are ranked in a way which represents this. They are opposed by both the physicians and the insurance companies. They feel this information is vital to provide the best care so they want to disclose as much as possible.

This is the most important issue for the patients. They feel this invades their

Alternative	Physician	Insurance	Patient
A. Medicines not, treatments not, hospital not, physician not	800	0	0
C. Medicines, treatments not, hospital not, physician not	600	100	50
D. Medicines, treatments, hospital not, physician not	400	200	100
B. Medicines, treatments, hospital, physician not	200	300	150
E. Medicines, treatments, hospital, physician	0	400	200

Table 4.7: Alternatives for the information available for datamining by an independent research facility

privacy the most. Ofcourse this is also an important issue for the physicians, since it is about the information they will be able to use from the electronic patient dossier. For the insurance company this issue is the least important issue, because the only benefit will be that care will be more efficient if more information is available, but this issue has no direct influence on the insurance companies.

The final issue an agreement must be reached about is the issue of datamining. If data will be made available to an independent research facility they will have the ideal source to statistically analyze this and improve care. They can use this to find patterns in this data which will reflect the efficiency of certain treatments, medicines, hospitals and physicians. Mainly physicians object to this. They do not believe in statistical data analysis by analyst without medical background. They feel every patient is unique and should be treated as such. They also fear that they will be evaluated by this facility purely based on statistics when information about the hospitals and physicians is shared with them, while the human factor also plays a big role in the functioning as a physician. The insurance company supports the sharing of information with the independent research facility. It will improve care which will result in more profit for the insurance company. Especially if expensive treatments or medicines prove to be just as effective as cheaper alternatives. The patients are positive about sharing information with the research facility as well, provided the privacy of the patients is guaranteed. Since everyone agrees on that this is not an issue in this negotiation. They feel this is a good way to improve health care.

The alternatives for the information available for datamining by an independent research facility are summarized in Table 4.7. There are four categories of information that can be shared with the research facility, namely information about medicines, treatments, hospitals and physicians. The alternatives are ranked by preference of the physicians. They want to share as little information as possible. They object especially against the information about the physi-

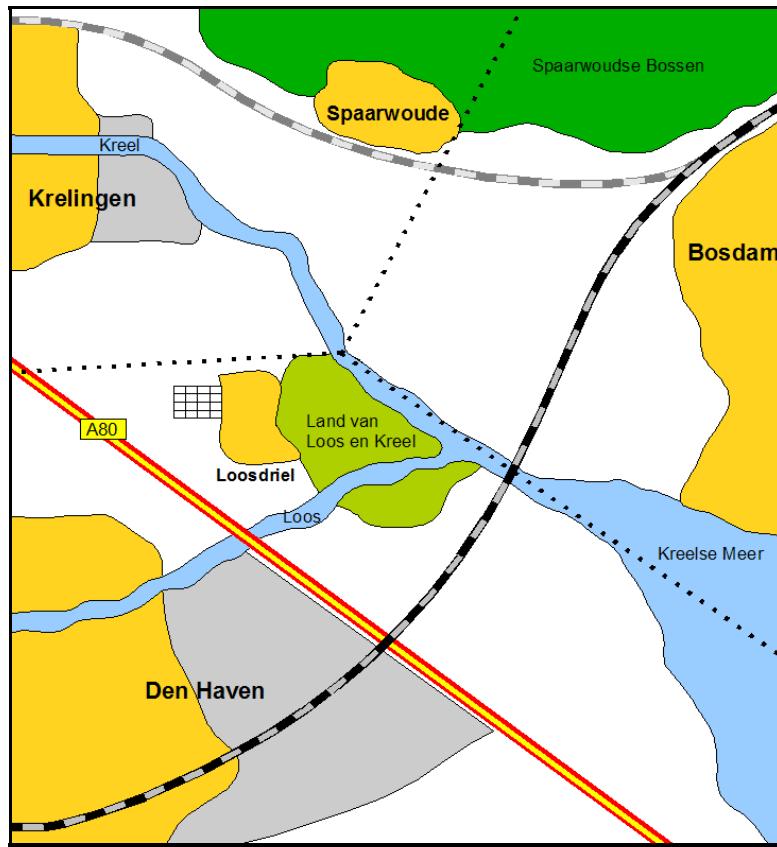


Figure 4.8: Map of the three municipalities and the area involved in the negotiation.

cians and hospitals, because they do not trust the way they can be evaluated if this information is shared. For them this issue is the most important one of the negotiation. For the insurance company this issue has the second priority. Besides their own analysis they feel this is the best way to improve health care and reduce their costs. Since their privacy is not an issue here this is the least important part of the negotiation for the patients.

All three issues in this negotiation are independent of each other. There are no direct references in arguments provided in the role description or in the general description to other issues. The Dutch task and role descriptions can be found in full in Appendix 7.2.1.

4.3.2 Infrastructure

We all stood in a traffic jam for road construction. Before such a new road or railway is built a lot of discussion and planning takes place between all the

parties involved. What will be the precise course of this new road? What will happen to the people who already live in that area? How expensive can we afford the new infrastructure to be?

Roles

In this negotiation the participants will take on the role of three municipalities who will discuss the details of new infrastructure in their area. The province has decided that the infrastructure needs to be improved in area of the three municipalities. The state has made a budget available to finance this. The three municipalities have to decide how they will divide this budget over the channel, highway and railway that will be build. The three municipalities involved are:

- Bosdam
- Den Haven
- Krelingen

In Figure 4.8 the location of these three municipalities can be seen, as well as the area the negotiation will be about.

The municipality of Bosdam is located to the north-east. Although it is nicely located between lake Het Kreelese Meer and the forest Spaarwoudse Bossen and next to the other cities of Den Haven and Krelingen, Bosdam struggles with its image. Bosdam has a hard time luring people to their city. With a new railroad (indicated in grey in the northern part of the map), a new highway which would connect Bosdam to the A80 and a new neighborhood located west of Bosdam and east of the existing railway the municipality feels they can turn things around.

Located in the south is the municipality of Den Haven. Den Haven is a real industry city. In the north-eastern part of the city a large industrial area is located with a harbor in the Loos river. This is a great source for employment of the citizens of Den Haven. On the other side of Highway A80 there is the national park of Land van Loos en Kreef, located next to the village of Loosdriel. With the industrial ships passing through the park to get to the harbor of Den Haven the nature is under pressure. Den Haven wants to defend this piece of nature by building a channel around it.

The final municipality, Krelingen, is located to the north-west. This is a beautiful municipality. Especially the village of Spaarwoude is beautifully located. It lies a little on a hill which gives in a wonderful view of the riverbeds of the Loos and the Kreef. On the other side of the village the forest Spaarwoudse Bossen is located. A lot of people come to live there for the peace and quiet. With the new railroad this peace and quiet may be disrupted. Krelingen will do anything in its power to prevent this.

Issues

The three issues that will be discussed by the three municipalities are all about infrastructural improvements. These improvements are the building of a channel

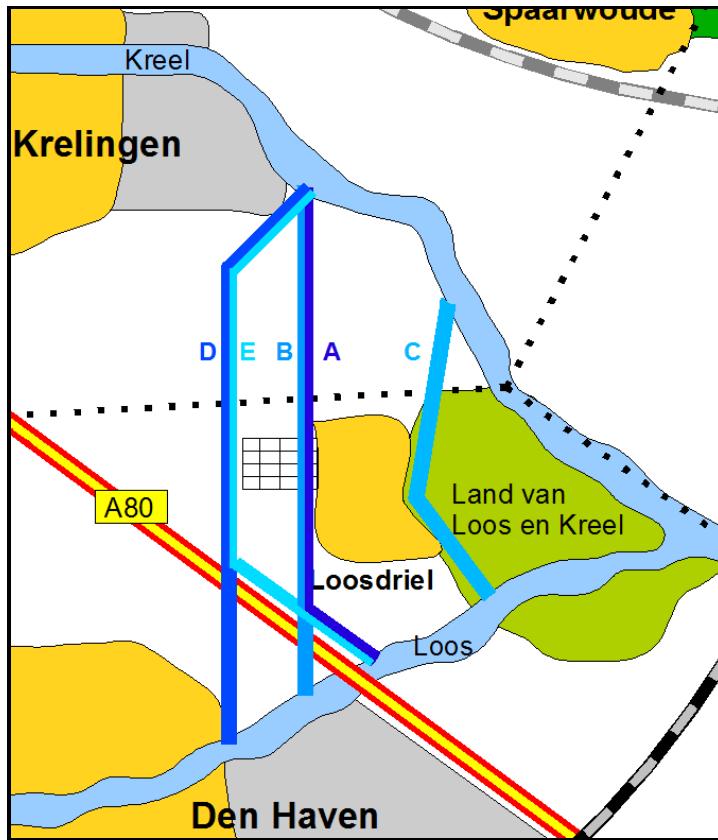


Figure 4.9: Map of the five courses proposed for the new channel.

connecting the rivers Krel and Loos, the building of an highway connecting Bosdam with the existing highway A80 and the measures taken with the building of the new railroad around Spaarwoude to protect the quiet character of the village.

The channel which will be dug will connect the rivers Loos and Krel. By building this channel the nature of Land van Loos en Krel will be relieved of the industrial ships that will visit the harbor of Den Haven. It will create a more direct route for the ships between the harbors of Den Haven and Kreelingen. Unfortunately the village of Loosdriel is situated in between of the two harbors. In Figure 4.9 the five proposed courses are shown, while in Table 4.8 the payoff schedule for this issue is shown.

For the municipality of Den Haven this is the most important issue of the negotiation. They want a nice solution for this problem. Because the channel will not cross the area of Bosdam, this issue is of no importance to them. They want this resolved by finding a cheap solution.

Course C is the cheapest solution available. It is the shortest course of them

Alternative	Bosdam	Den Haven	Krelingen
Course D	18	0	0
Course E	12	2	1
Course B	8	4	2
Course A	4	6	3
Course C	0	8	4

Table 4.8: Alternatives for the channel and their payoffs.

Alternative	Bosdam	Den Haven	Krelingen
Course D	18	0	0
Course B	12	2	1
Course C	8	4	2
Course E	4	6	3
Course A	0	8	4

Table 4.9: Alternatives for the highway and their payoffs.

all. Den Haven will reject this solution though, since it crosses (although along the edge) the area they want to preserve by building this channel. Courses A and B are also fairly short compared to Courses D and E and are thus preferred by Bosdam and Krelingen. For these courses the glasshouse complex near Loosdriel has to be demolished, which is unacceptable for Den Haven, since it is a good source of income for the people of Loosdriel. Den Haven prefers Course D. Not only will this relieve the nature, the channel will also enter the harbor directly. It is also the most expensive option, because besides the long course it also crosses the A80. For this reason it is the least preferred option for the other two municipalities.

In the second issue the course of the new highway will be discussed. This highway will connect Bosdam with the A80. This will make it easier for people living in Bosdam to get to Den Haven and Krelingen. In Figure 4.10 the five proposed courses are shown, while in Table 4.9 the payoff schedule for this issue is shown.

This issue is most important to the municipality of Bosdam. The new highway will result in a better connection between Bosdam and Den Haven. Also Krelingen will be easier to reach by taking the A80. Bosdam believes this will give their city a better image as a place to live. To improve this image further they also want to build a prestigious bridge across the river Kreef. The longer the better in the eyes of Bosdam. Think about something like the Golden Gate bridge in San Francisco. Because Bosdam also wishes to build a new neighborhood between Bosdam and the railroad, they also prefer a course which crosses this area as little as possible. For Krelingen this issue is the least important one, since it does not cross their area. The cheapest solution is preferred by them.

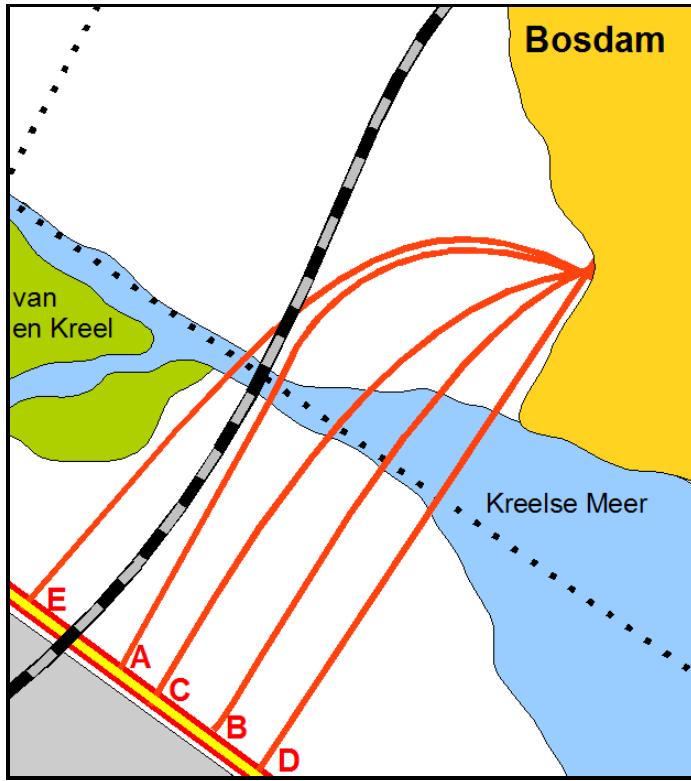


Figure 4.10: Map of the five courses proposed for the new highway.

The length of the bridge is the main difference between the different alternatives. The options are ranked according to this length. The longer the bridge will be, the higher the costs. Course E is preferred less than A by Den Haven and Kreelingen because it jeopardizes the nature of Land van Loos en Kreef. Besides the costs of the courses another argument for Den Haven is that options E, A and C have a more central connection with the industry area of Den Haven.

The third and final issue is the issue of the railroad. The course of the railroad between Bosdam and Kreelingen is already determined. In this course it will pass the village of Spaarwoude. Since a lot of people came to live there for the peace and quiet actions need to be taken to limit the inconvenience caused by the railroad.

In Figure 4.11 the proposed location of the station in Spaarwoude is shown. In Table 4.10 the alternatives and their payoffs are summarized. For Kreelingen this issue is the most important one. Spaarwoude is part of their municipality and they want to protect it from the inconveniences the railroad will cause to its inhabitants.

The alternatives are ranked on the degree the actions limit the inconvenience caused by the railroad. The ideal solution in the eyes of Kreelingen would be to

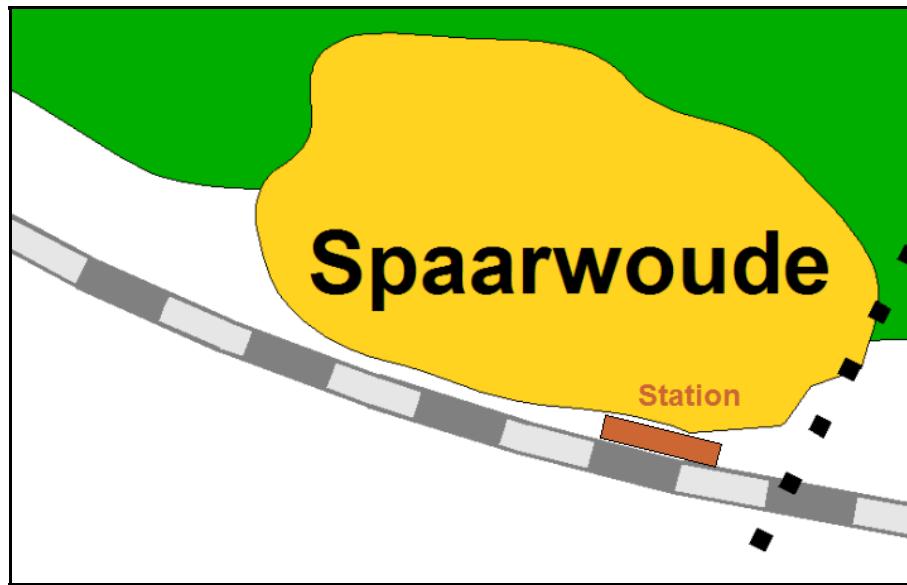


Figure 4.11: Map with the location of the station in Spaarwoude for the new railroad.

build both the railroad and the station underground (alternative D). Building the station above ground (alternative C) is also an acceptable solution as is laying the railroad in a ditch. In all these solutions both the view and the quiet character of Spaarwoude are maintained. The acoustics fencing (alternative B) will spoil the view a lot of people in Spaarwoude enjoy, while no actions at all is out of the question for Krelingen.

For both Den Haven and Bosdam this order is reversed. They simply want the least expensive option in order that they have more money available for the project they feel is most important. Especially Den Haven has nothing to gain by spending a lot of money on the railroad, since it is not located on their area.

In contrast to the electronic patient dossier the issues in this task are linked together with the statement that all three projects are financed from the same budget. Note that is still possible for the participants to choose the most expensive solution in all three issues.

Beside this difference this tasks also offers a lot of visual information. The Dutch task and role descriptions can be found in full in Appendix 7.2.2.

4.3.3 Station Renovation

With the renovation of a public service building a lot of parties will have a opinion about it. An example of such a public service building is a train station, especially now more and more facilities become available on a train station. With a limited station not all the desired facilities can be present. Which ones

Alternative	Bosdam	Den Haven	Krelingen
D. Both the railroad and the station will be build underground	0	0	18
C. The railroad will be in a tunnel while the station is above the ground	2	1	12
E. The railroad will be placed in an open ditch	4	2	8
B. Acoustic fencing will be placed on the side of Spaarwoude	6	3	4
A. No actions against the inconvenience are taken	8	4	0

Table 4.10: Alternatives for the railroad and their payoffs.

are more important? How do we keep the station safe and clean? These are the subjects this negotiation task will deal with.

Roles

In this negotiation the three parties that will be discussing the renovation of the station are representatives of:

- Railroad company
- Shopkeepers association
- Neighborhood

Each of these roles will shed a different light on the issues on the table.

The representative of the railroad company will have two main causes he will fight for. In the first place the railroad company wants the station to provide as much service to their travellers as possible. The traveller needs to feel safe and at ease at the railroad station. Furthermore the traveller needs to be able to travel smoothly with good connections to other means of transportation. This will come at a cost and since the railroad company needs to cover most of the money spend on the project they will fight for the cheaper option wherever possible.

For the shopkeepers association the main objective is to make as much money as possible. They wish to achieve this by negotiating the most profitable shops into the station. A good location for the shops is also a priority for the shopkeepers. Not only the placement of the shops will increase the profit, also the environment in which the shops are placed is important. therefore they would like to create a station in which their clients have a safe feeling and will enjoy visiting their shops.

The final representative will defend the causes of the neighborhood of the station. A station is a busy place. It is also a place which can cause a lot of trouble to its neighbors. Not only because of the noise and activity around

Alternative	Railroad	Shopkeepers	Neighbors
D. Ticketservice drops out	0	200	0
B. Grocery store drops out	12,5	150	25
E. Bookstore drops out	25	100	50
C. Sandwich shop drops out	37,5	50	75
A. Fastfood restaurant drops out	50	0	100

Table 4.11: Alternatives for the lobby of the station and their payoffs.

the building, but also because of the crime, loitering people and littering such a place may attract. To protect their neighborhood from devaluating they feel some measures need to be taken. With the new shops coming to the station they also see an opportunity to enrich their neighborhood as it comes to shopping opportunities.

Issues

The three issues that will be discussed by the three representatives in this negotiation are about the lay-out of the station. A decision must be made about which shops will come in the station, about how the security is handled and about what facilities the square in front of the station will offer. These three issues will be discussed in more detail in the following paragraphs.

In the lobby of the station there is room for four shops or facilities. There is a shortlist of five accommodations that are eligible for the four locations, namely a bookstore, a sandwich shop, a grocery store, a fastfood restaurant and a ticketservice. Since there only is room for four accommodations one of them needs to drop out. The three parties need to work out which one that will be and thus which four accommodations will be built in the lobby. The five alternatives and their payoffs are summarized in Table 4.11. Note that in the description of the five alternatives in that table only the accommodation which drops out is mentioned, while in the text the participants received also the four shops which will be build in the lobby are mentioned, as can be seen in the original Dutch task and role descriptions. These descriptions are included in Appendix 7.2.3.

The alternatives are ranked on the preference of the neighbourhood association. They feel the travellers should have the option to buy a train ticket at a ticketservice office instead of a ticket machine. They are supported in this wish by the railroad. Furthermore they feel the grocery store will be the best addition to the shops already in the neighborhood. Especially grocery stores at train stations are opened at hours other grocery stores are closed. The bookstore would add to the diversity of shops available in the neighborhood. Of the two food options the fastfood restaurant is the least favorite. Not only is fastfood unhealthy, it will also attract loitering youth and a lot of littering.

The neighborhood are opposed in their preference by the shopkeepers. They

Alternative	Railroad	Shopkeepers	Neighbors
D. High resolution, internal control room, less security guards, limited lighting	200	0	0
E. High resolution, external control room, less security guards, limited lighting	150	25	12,5
B. Low resolution, external control room, less security guards, limited lighting	100	50	25
C. Low resolution, external control room, less security guards, proper lighting	50	75	37,5
A. Low resolution, external control room, more security guards, proper lighting	0	100	50

Table 4.12: Alternatives for the security of the station and their payoffs.

expect to be able to make the most profit out of the fastfood restaurant. Also the rest of the order of the five alternatives is based on expected profit. They will gain no profit at all from the ticketservice, since this is part of the railroad company. This is the most important issue for the shopkeepers, since making profit is their main point of interest in this negotiation.

The railroad company does not really care about which shops exactly are in the lobby of the station. They only want a ticketservice office.

The second issue in this negotiation is the security of the station. How will the security be handled when the station is renovated. Within this issue there are four choices that must be made. The first choice is between high resolution security cameras and low resolution security cameras. The second choice is about the location of the control room in which the security guard monitor the images from the cameras. This control room can be build on location or be outsourced to a control room on another location. The amount of security guards that patrol the station is also a point of discussion and finally a decision must be made about the lighting at night. Will there be a lot of lighting or only the bare minimum? The five alternatives and their payoffs are summarized in Table 4.12.

This issue has the highest priority for the railroad company. They feel it is very important that the travellers feel safe at their station. In their eyes the best way to provide security is to install high resolution cameras and monitor these cameras from a control room situated on this station. This way less patrolling security guards are needed, since there are security guards located in the control room who can assist when the situation calls for this. The high resolution cameras provide a good view of the situation. Although they are more

Alternative	Railroad	Shopkeepers	Neighbors
Design B	0	0	200
Design E	25	12,5	150
Design C	50	25	100
Design D	75	37,5	50
Design A	100	50	0

Table 4.13: Alternatives for the square in front of the station and their payoffs.

expensive at first, the purchase of those cameras is a one time investment, while the deployment of a lot of security guards is a continuing expense. The control room on this station can also be used for the monitoring of smaller stations in the neighborhood. The railroad company feels only the bare minimum of lighting is enough at night. They feel that especially if they have high resolution cameras they will have taken enough security measures to ensure their travellers' safety. They will have to pay for the extra lighting, but do not want to spend a lot of money on it.

This view that these are the best security measures is opposed by both the shopkeepers and the neighbors. They do not want a control room to be built on this station, since this will reduce the room for shops in the lobby. They prefer more patrolling security guards on the station. This way they always have someone to go to when they encounter problems, instead of hoping the security guards monitoring the security cameras are paying attention. Those security guards also make the security visible and thus discourage potential criminals. Also the low resolution security cameras should suffice according to the shopkeepers and the neighbors. Especially the neighbors feel their privacy will be in danger with high resolution cameras and from the outside the criminals can not see the difference between high and low resolution cameras. The neighbors will also feel safer when at night there are no dark corners in the station, so proper lighting is preferred.

The final issue on the table is the design for the square in front of the train station. For this square an architect has proposed five designs. These designs can be seen in Figure 4.12.

There are five characteristics which feature in the designs. First of all there is the piece of art which is featured in designs B and E (the light blue circle). Secondly there is the little shop which is featured in designs A, B, C and D (the greenish blue hexagon). Not only the decision whether or not this is featured on the square is an issue, but also the location is a point of discussion. Furthermore whether or not room is reserved for taxis on the square. All parties agree that there has to be a busstation on the square, but the size is a matter of discussion. A large one is featured in design A, C and D, while designs B and E feature a small one. Finally there has to be a decision about the bicycle stand. Will it be above the ground (design A) or underground (designs B, C, D and E)?

For the neighborhood this is the most important issue of the negotiation.

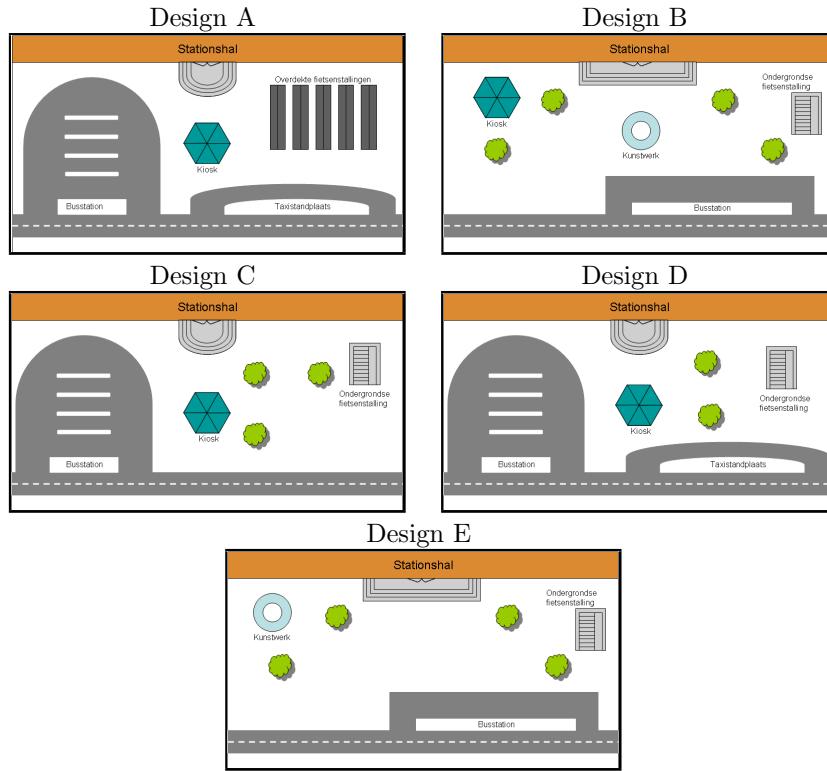


Figure 4.12: Alternative designs for the square in front of the station.

They live next to the station and the square dictates the atmosphere of the neighborhood. If it becomes a very busy place the neighbors can not enjoy the square, while if it is nice and tidy you can spend some time there on a sunny afternoon. The designs are ordered in Table 4.13 to reflect these wishes. In design B the only source of unrest would be the small bus station, but a train station can not function efficiently without one. The bicycles are out of sight in the underground stands. Furthermore there is no shop which can cause litter. The square is very clean and tidy.

Both the railroad company and the shopkeepers oppose this view. The railroad company wants a lot of connecting means of transportation on the square. This way using public transportation as a means to get to work will be more popular which will result in more income for the railroad company. They will have to pay for the facilities, so they prefer the cheaper option to build the bicycle stand above the ground. Although this is not a very important issue for the shopkeepers, they agree with the view of the railroad company. The only thing they want is to have a shop on the square, preferably on a central location. A lot of means of transport will increase the number of potential customers for their shop, so this is also encouraged on behalf of the shopkeepers.

Just like the case of the electronic patient dossier the issues are independent of each other. No references to the other issues are made. The only potential link is the fact that the shop on the square offers an extra location to accommodate a shop which was not chosen in the issue of the lobby. In the instructions there is no reference to this possibility though.

This task offers a mix of both textual and a visual representation of the issues. Note that the issue of the square also could have been presented in a way comparable to the other two issues, since in essence it offers a mix of the other two issues. The full task and role description in Dutch can be found in Appendix 7.2.3.

4.3.4 Student Housing

Since most of the participants are students, a case close to their daily life is a good way to motivate them during the discussion. It is easier to take on a familiar role. Almost every student is confronted during their studies with a landlord or housing company with whom they have an argument. Or maybe they had a neighbor who was always causing trouble. In this case they can vent all those feelings into the negotiation.

Roles

The three roles the participants take in this negotiation are representatives of:

- Housing corporation
- Roommates
- Tenants council

The opinions of these three roles will be discussed in the following paragraphs.

The main motivation of the housing corporation is to improve the quality of the neighborhood and the houses. This way they will attract more tenants and can ask for a higher rent. They own several buildings which house several communities of eight people. They wish to renovate some of those buildings to improve the quality. They also own a square in the middle of those buildings. To improve the reputation of the neighborhood and they want to redesign it.

The second role in this negotiation is the role of the representative of the roommates. The roommates enjoy living together and enjoy the neighborhood very much. They are an active group that like to party now and then. Every once in a while things get out of hand though. In this negotiation they want to defend their behavior. Another concern is the fact that they have to split up when their building will be renovated.

Finally the last role in this negotiation is the role of the representative of the tenants council. This council defends the wishes of all the tenants in conflicts and plans like the ones discussed in this negotiation. The tenants they represent are all students. The main motivation to start this negotiation is because of the complaints they received from some communities about the trouble caused by

Alternative	Corporation	Roommates	Tenants
B. Compensation, Fine, Ban	0	0	4000
A. Compensation, No fine, Ban	250	500	3000
D. Compensation, Fine, Permission	500	1000	2000
E. Compensation, No fine, Permission	750	1500	1000
C. No compensation, No fine, Permission	1000	2000	0

Table 4.14: Alternatives for the complaints and their payoffs.

the roommates. They wish to settle these differences with this group. Another concern for them are the plans that the housing corporation has for the square. They feel these plans do not reflect the wishes of students.

Issues

The three issues that will be discussed by the three representatives in this negotiation are the conflict between the roommates and the tenants council about the complaints the council has received, the redesign of the square and finally the matter of temporary housing for the roommates during the planned renovation of their building.

So the first issue is about the complaints the tenants council has received from neighbors of the roommates. These roommates like to throw parties and sometimes this gets out of hand. They sometimes build fires on the square which cause damage to the square and they always cause a lot of mess. A decision needs to be made about whether or not the roommates have to pay a compensation for the damage caused to the square. Furthermore the council demands a fine to punish them for their behavior. They also want to prevent these fires from happening in the future. There are two propositions on the table to achieve this. The first proposition is to prohibit these fires from ever happening and call the authorities if this ban is broken. The other proposition is to install a system in which people can ask permission in advance for such party fires.

The five alternatives and their payoffs for this issue are summarized in Table 4.14. They are ranked by the preferences of the tenants council. For them this is the most important issue. They feel no mercy for the roommates and demand these practised have to stop. They want all the measures to be taken to achieve this goals, so they want a compensation to be paid, a fine and they want a ban on such fires in the future. Especially the ban is important to them. They feel one of the most important responsibilities of the council is to protect the good atmosphere in the neighborhood and in their eyes the trouble these roommates are causing is harming the coherence of the community.

Of course the roommates disagree with these measures. They admit that

Alternative	Corporation	Roommates	Tenants
E. Barbecue area drops out	4000	0	0
A. Parking spaces drop out	3000	250	500
D. Lawn drops out	2000	500	1000
C. Artwork drops out	1000	750	1500
B. Flower bed drops out	0	1000	2000

Table 4.15: Alternatives for the square and their payoffs.

these fires have gotten out of control, but in their eyes the atmosphere of the neighborhood is hurt when a ban on those fires is installed. They argue that themselves and a lot of other students enjoy these fires. Especially threatening with calling the authorities is not really enhancing the atmosphere. They realize these fires caused damage and that they are responsible for that, so the roommates can conform into paying a compensation, but they feel a fine on top of that is too much. The housing corporation is mostly neutral on this point, but if it has to choose a side it leans toward supporting the roommates in order to gain credit for the third issue of this negotiation.

The second issue is about the redesign of the square. The structure of this issue is the same as the first issue of the station renovation case, namely the lay-out of the lobby. On the square there is room for four features and there are five candidates for filling the slots. These five candidates are a barbecue area, a flower bed, a lawn, parking spaces and an artwork. Of those five candidate one needs to drop out.

The five alternatives and their payoffs for this issue are summarized in Table 4.15. Note again that in the description of the five alternatives in that table only the feature which drops out is mentioned, while in the text the participants received also the four features which will be included in the design are mentioned. This can be seen in the original Dutch task and role descriptions, which are included in Appendix 7.2.4.

For the housing corporation this is the most important issue of the negotiation. They want to improve the image and quality of the neighborhood and they see in renovating the square a good opportunity to achieve this. Their main concern is how the neighborhood looks, so they prefer aesthetic feature over functional features. The five alternatives are ranked to reflect this idea. Furthermore they object to the idea of building a barbecue area on the square, since it will cause litter.

This view is opposed by the tenants council. They represent the needs of the students in this matter. The students prefer to see a functional design for the square. They want the square to serve as a place to enhance the social cohesion of the neighborhood. They feel a barbecue area serves this need very well. It will stimulate interaction between the different communities surrounding the square. Since there is a shortage of parking space in the area they want some place of the square reserved for that purpose. The lawn is ideal in the summer to

Alternative	Corporation	Roommates	Tenants
A. Unsplit group, higher rent	0	4000	0
D. Split into two groups of four, current rent	500	3000	250
E. Split into two groups of four, higher rent	1000	2000	500
C. Split individually, current rent	1500	1000	750
B. Split individually, higher rent	2000	0	1000

Table 4.16: Alternatives for the square and their payoffs.

relax or play some soccer. Both the artwork and the flower bed are impractical and therefore not preferred by the tenants council. They are supported in this view by the roommates.

The final issue is about the temporary relocation of the roommates during the renovation of their building. The renovation of their building will take three months to complete. During this time the roommates will have to be relocated. After this three month period the group wants to move in together in their renovated building. There are three options available to be relocated. In this neighborhood the housing company only has separate rooms available for the group. This will mean that for the period of three months the group will be split up individually. Another option is that they move to a different neighborhood for three months. In that neighborhood there are two buildings which currently are populated by four people each, but they offer room for eight people each. The roommates can thus be split into two groups of four people who move into those two buildings. The final option is to combine the two existing groups of four people for those two buildings into one building and house the group of roommates in the other building as a whole. Besides this issue they also have to reach an agreement about the new rent. Will that rent be the same amount as before the renovation or will they have to pay a higher amount?

The five alternatives and their payoffs for this issue are summarized in Table 4.16. The alternatives are ranked to the preference of the roommates. For them this is the most important issue of the negotiation. This issue will decide the future of them as a group. They want to keep the group intact. They enjoy living together and do not want to change this. They feel they are not entitled to pay a higher rent than they currently pay. They did not ask the housing corporation to renovate the building. Furthermore they signed a contract for the current rent and not for a higher rent. They are willing to pay a higher rent if that means that they can live together for the three month period though.

The housing corporation opposes this view of the roommates. They want to earn their investment back and thus plead for a higher rent after the renovation. They also prefer that the group will be split up individually. In the other option they will have to deal with two other communities which they expect to bring more discussion and complications to the issue. Especially when they have to

convince the two existing groups of four people to move in together the issues becomes too complicated. The tenants council has no real interests in this issue. The only possible gain they can achieve here is that the group of roommates that caused the problem with the fires will be temporarily split up. They hope that if they will be living individually in the communities which have complained about them, it will change the behavior of those individuals and the group as a whole.

In this task all the information was textual like in the task of the electronic patient dossier. In contrast to the other tasks this task offers more references between the three issues in the arguments provided on the score sheet. For instance in the arguments of the housing corporation there is a reference that they have to agree with the roommates to create some good will for the third issue. Furthermore in the arguments of the tenants council on the third issue there is a reference to the complaints about the roommates and the trouble they have caused, saying that they want to split the group because of that. Finally the barbecue area which is proposed for the square can function as a substitute for the open party fires lit by the group of roommates.

Just like the task of the electronic patient dossier the description of the issues and the alternatives are presented purely textual. The complete task and role description in Dutch can be found in Appendix 7.2.4.

4.3.5 Pilot

Since this is the first time these negotiation tasks were used we did a pilot study to test their design. We wanted to know whether the negotiation tasks were clearly presented and formulated. Furthermore we wanted to know that the preparation time of 10 minutes and the discussion time of 15 minutes were enough. In the study of Mannix et al. [10] they used a time limit of 15 minutes for the discussion, while in a previous study [22] they used a 20 minutes time limit to complete the negotiation. We prefer to use the smaller time limit if this proves to be enough time to complete the negotiations. The schedule of our user study will be pretty tight and we would like to add the pressure of time to the negotiations.

We did this study in two sessions. In each of the sessions we invited three people to participate in two negotiations. So contrary to the real experiment in this pilot study the participants would be negotiating with the same person twice. Since only the clarity of the tasks was the focus of this study, this would not be a problem.

Session 1

During the first session the participants discussed the infrastructure task and the station renovation task. First they were handed a short introduction sheet which explained the goal of the negotiation, how the scoring works in the payoff schedules, how much time they have for preparation and negotiation. This instruction sheet also included a brief description of the structure of the task

description and payoff schedule. It also included the explicit instruction not to disclose there payoffs at any time during or after the negotiation and they were encouraged to identify with their role and be creative with their argumentations.

After they have read this and questions about the instruction sheet were answered they were handed their task and role descriptions. They had 10 minutes to study those. When the 10 minutes preparation time was up, the negotiation started. During the negotiation the participants received a 5 minute and a 1 minute warning when the time was drawing to an end. A countdown counter was also displayed on the wall. When the time was up a brief discussion followed about the task and role descriptions as well as the payoff schedules. When this discussion was finished the process of preparing and negotiating was repeated. The second negotiation was followed by another discussion about the task and role descriptions of this task. This discussion was followed by a more indepth discussion about the experiment setup.

At this stage the alternatives and the payoff on the payoff schedule were ordered on the order of the alphabet. After this pilot session we decided to change the order by sorting them on the payoff. This change was made because we noticed that two out of three of the participants wrote the alternative in that order next to the payoff schedule. After a discussion the third participant also agreed that this would be a better way to order the alternatives on the payoff schedule.

The preparation time of 10 minutes proved to be enough time to finish the preparation for the negotiation. All the participants finished reading the descriptions well within these 10 minutes. The 15 minute time limit was tight, but they managed both times to come to an agreement. For reasons explained in Section 4.2.2 we set the time limit ultimately at 18 minutes. In general they thought the tasks were well put together and apart from some spelling errors not much changed in the design and content of both the infrastructure and the station renovation negotiation task.

Session 2

During the second session three other participants discussed the electronic patient dossier task and the student housing task. The procedure was the same as in the first session, with the exception of the discussion in between the two sessions. We winded up in a more in depth discussion than was intended. We started discussing the structure of the negotiation tasks and potential tactics that could be used in these tasks. After this discussion we could notice a big difference in tactics used in the second discussion.

This second discussion resulted in a walkaway situation. No agreement was agreed within the time limit. This enforced for us the importance of preventing participants to discuss tactics between sessions. Another outcome of this session was the order in which the information was presented. During this session and the first pilot session the tasks were designed a bit different from the final task. The italic description of the roles and arguments (see Section 4.3 and Appendix 7.2) were not included in the task description. They were only present

on the payoff schedule. The participants expressed that when they were reading the task description they would automatically form an opinion about the issues for themselves and how they would defend those opinions, only to find them contradicting the arguments they had to defend in their role. They expressed that they would prefer to be told their role and arguments sooner, during the description of the task. This made us decide to repeat the arguments and role description of the payoff schedule in italic in the task descriptions.

We also discussed the changes we made after session 1 and the participants of the second session agreed that ordering the alternatives on payoff instead of alphabet is a better way to present the payoff schedules.

4.4 Measures

In our experiment we used two types of measures to answer our research questions. We used objective measures and subjective measures. The objective measures are the negotiation outcomes derived from the payoff schedules included in the negotiation tasks. These measures are explained in Section 4.4.1. The subjective measures are collected using questionnaires. These questionnaires are discussed in Section 4.4.2.

4.4.1 Scores

There are two ways we look at the negotiation outcomes. We look at them on an individual level by comparing the scores between participants and we also look at the scores on a team level by comparing the scores between different teams.

In Table 4.17 the payoff schedule which was presented and explained in Section 4.3 is repeated. Using this payoff schedule we can obtain the individual scores of the participants for each issue, for each negotiation and for each session.

As mentioned before each negotiation consists of three issues labeled 1, 2, 3. Within these issues five alternatives are available for the participants which are labeled A, B, C, D and E. On their payoff schedules the participants would see how much points they would gain by negotiating a deal with that alternative. They would only see the points they would gain, not the points the other parties would gain.

At the end we can evaluate the individual performance of each participant by summing the points gained on each issue. For instance if the final agreement reached is B-D-C, Participant 1 would have scored 250 points, Participant 2 scored 162,5 points and Participant 3 would have scored 112,5 points. This way we can compare the overall performance of each individual. Each participant would participate in four negotiations, so we can compare the score of participants between different negotiations.

Another interesting way to look at individual scores is to look at individual issues. The payoff schedule is constructed in such a way that each individual has an important issue, an unimportant issue and one in between. On their

Issue	Alternative	Role		
		1	2	3
1	A	200	0	0
	B	150	25	12.5
	C	100	50	25
	D	50	75	37.5
	E	0	100	50
2	A	0	200	0
	B	12.5	150	25
	C	25	100	50
	D	37.5	50	75
	E	50	0	100
3	A	0	0	200
	B	25	12.5	150
	C	50	25	100
	D	75	37.5	50
	E	100	50	0

Table 4.17: The payoff schedule

most important issue they are alone, while on the two other issues they have a partner who will benefit the most from the same alternative. For instance on Issue 1, Participant 1 can earn 200 points for Alternative A, but for both Participant 2 and 3 Alternative A is the least favorable alternative. They would prefer Alternative E, which is the least favorable alternative for Participant 1. Our manipulation may have a different impact on situations in which you are alone, than on situations in which you have a partner. therefore we also look at scores on an individual issue.

Besides looking the individual score we also look at the team scores. These are calculated by adding up the individual scores of the three participants. In the previous example with a final agreement of B-D-C the team score would be $250 + 162,5 + 112,5 = 525$ points. A higher score means that as a team they performed better at this specific task. In real life situations the negotiations are probably not exactly constructed in the same way. It is therefore also interesting to look at the team scores differently.

Besides the actual score we also look at the distribution of the points between the group members. Each agreement has its own structure and it is possible to classify the agreements into six main categories which can be seen in Table 4.18.

The highest team score can be reached when the team negotiates an integration agreement. In this agreement the participants trade off issues to each other in order to get the maximum points on their most preferred issue and no points on the other issues. In the example distribution the agreement of AAA would be the integration agreement which results in a total team score of 600 (200 points for each participant).

Category	Agreements
Integration	AAA, BBB
Coalition	AAB, AAC, AAD, AAE, ABD, ABE, BBC, BBD, BBE, BCD, BCE, CCD, CCE, DDE
Domination	ABB, ABC, ACC, ACD, ACE, ADD, ADE, AEE, BCC, BDD, BDE, BEE, CDD, CDE, CEE, DEE
Compromise	CCC
Majority Preference	DDD, EEE
Walkaway	No agreement

Table 4.18: The six team score categories and the agreements that fall under each category.

Another possible agreement is the coalition. This occurs when two participants gain points at the expense of the third party involved. One of the agreements which is regarded a coalition is AAE. In this agreement the first two participant trade off their most important issues to score maximum point. The other issue is negotiation to their mutual benefit leaving the third party with only a few or even no points. In the AAE example Participant 1 would gain 250 points, Participant 3 would gain 300 points and Participant 2 would gain no points at all.

The third agreement structure which we identify is domination. In this category one participant manages to score points at the cost of the other two participants. An example of such an agreement is BCC in which case Participant 1 is the dominant negotiator.

A compromise agreement is reached when on every issue the middle ground solution is chosen. In the example distribution the agreement CCC is the compromise solution, which results in a total team score of 525.

When every issue is decided in favor of the majority we classify the agreement as majority preference. This prevents the remaining party from gaining points on their most important issue. In this experimentation setup this is the least favorable team score and scores range from 450 to 487,5. An example of such an agreement is EEE.

The final category is the walkaway. In this case the participants failed to reach an agreement on all three issues within the set time limit. Even if they have reached an agreement on two of the three issues, no points are awarded to the participants.

Description	Identifier	Item Type	# of Items
Name	PrQ-Name	open	1
Age	PrQ-Age	open	1
Sex	PrQ-Sex	open	1
Negotiation Experience	PrQ-NE	5-point Likert	1
Videoconference Experience	PrQ-VE	5-point Likert	1
Self Efficacy	PrQ-SE	7-point Likert	1
MODE	PrQ-MODE	two-choice	30

Table 4.19: Overview of the number of items associated with each measurement in the prequestionnaire. The type of the items is also specified. In the second column the identifier associated with the measurement is listed.

4.4.2 Questionnaires

During the experiment the participants need to fill out six questionnaires; a prequestionnaire, four session questionnaires and a postquestionnaire. In the following section these questionnaires will be discussed.

Prequestionnaire

Before the participants start with the experiment they are handed the prequestionnaire. They fill out this questionnaire by pen and paper. In Table 4.19 an overview of the prequestionnaire is given.

In this prequestionnaire basic demographics (name, age and sex) are collected. They are also asked about their experience with negotiation or conflict resolution (PrQ-NE) and with video conferencing software like Skype (PrQ-VE). Furthermore they estimate how good they are at negotiating (PrQ-SE).

Finally the participants fill out the MODE (Management-of-Differences Exercise) instrument (PrQ-MODE), developed by Kilmann and Thomas [8]. This instrument is a forced-choice measure that identifies which of the five interpersonal conflict-handling styles (see Section 2.2) the participant usually uses in conflict or negotiation situations. The instrument consists of 30 forced-choice items where the participant needs to choose between two statements describing conflict-handling behavior.

The questionnaire can be found in full in Dutch in Appendix 7.3.1.

Sessionquestionnaire

After each negotiation the participants fill out the session questionnaire. This questionnaire is filled out digitally in the questionnaire room. In this questionnaire several measures about the negotiation are taken. An overview of the questionnaire is presented in Table 4.20.

The questionnaire touches six themes. The first seven measures are about the negotiation process. We measure self efficacy (SQ-SE), smoothness (SQ-S),

Theme	Description	Identifier	Item Type	# of Items
Process	Self Efficacy	SQ-SE	7-point Likert	1
	Smoothness	SQ-S	7-point Likert	1
	Others' Arguments	SQ-AoO	7-point Likert	1
	Civility	SQ-Civ	7-point Likert	1
	Equivalence	SQ-E	7-point Likert	1
	Dominance	SQ-Dom	7-point Likert	1
	Time Pressure	SQ-TP	7-point Likert	1
Task	Task Description	SQ-TD	7-point Likert	1
	Role Description	SQ-RD	7-point Likert	1
	Arguments	SQ-OA	7-point Likert	1
Trust	Personal Bond	SQ-PB	7-point Likert	2
	Fairness	SQ-F	7-point Likert	2
	Secrecy	SQ-Sec	7-point Likert	2
	Future Trust	SQ-FT	7-point Likert	2
Prompt	Interruption	SQ-I	7-point Likert	1
	Difficulty	SQ-Dif	7-point Likert	1
Feedback	Clarity	SQ-Cl	7-point Likert	1
	Usefullness	SQ-U	7-point Likert	1
	Reliability	SQ-R	7-point Likert	1
	Feedback	SQ-FB	7-point Likert	1
Video	Environment	SQ-WE	7-point Likert	1
	Audio Quality	SQ-AQ	7-point Likert	1
	Video Quality	SQ-VQ	7-point Likert	1
	Social Signals	SQ-SS	7-point Likert	1
	Videoconferencing	SQ-VC	7-point Likert	1

Table 4.20: Overview of the number of items associated with each measurement in the sessionquestionnaire. The type of the items is also specified. In the second column the identifier associated with the measurement is listed.

clarity of arguments of others (SQ-AoO), civility (SQ-Civ), equivalence of negotiators (SQ-E), dominance (SQ-Dom) and time pressure (SQ-TP). All measures are 7-point Likert scales and use one item.

The next three measures are used for the task evaluation. We measure the participants rating of the task descriptions (SQ-TD), role descriptions (SQ-RD) and arguments (SQ-OA). All measures are 7-point Likert scales and use one item.

For trust we use four measures. Personal bond is a control measure which indicates the existing level of acquaintance between two participants (SQ-PB). From the interpersonal trust measure of Johnson-George and Swap [7] we took two items which were most relevant to our negotiation settings. These are about secrecy (SQ-Sec) and fairness (SQ-F). We did no use the whole measurement instrument, because we did not want our participants to fill out such a long questionnaire eight times. Furthermore we measure the trust the participant has in future negotiations with the other participant (SQ-FT). Every participant answers these measures for both of the other participants in the negotiation. All measures are 7-point Likert scales.

For the evaluation of the prompts we use two measures. We measure how much the participants experienced the prompts as a nuisance (SQ-I) and how difficult they found it to answer the prompts (SQ-Dif). Both measures are 7-point Likert scales and use one item.

The next four measures are used for the evaluation of the emotional feedback support system. We measure the participants rating of the clarity of the system (SQ-Cl), the usefulness (SQ-U) and reliability (SQ-R). SQ-FB measures whether the participants considered the system to give an advantage (high score) or a disadvantage (low score). All measures are 7-point Likert scales and use one item.

The final five measure are used for the evaluation of the videoconferencing manipulation. We measure the participant's rating of the videoconferencing environment in general (SQ-WE), the audio quality (SQ-AQ) and the video quality (SQ-VQ). Furthermore we measure whether videoconferencing influences the received social signals (SQ-SS). SQ-VC measures whether the participants consider videoconferencing to give an advantage (high score) or a disadvantage (low score). All measures are 7-point Likert scales and use one item.

The questionnaire can be found in full in Dutch in Appendix 7.3.2.

Postquestionnaire

After the last negotiation the participant fill out the postquestionnaire. This questionnaire is filled out with pen and paper. In Table 4.21 an overview of the questionnaire is presented.

In this questionnaire the participants are asked which negotiation task they enjoyed most, whether this was the electronic patient dossier, infrastructure, station or housing task (PoQ-TP). The next two items are about their performance. The first item asks on which task they think they performed best (PoQ-TR) and the second item asks how they performed compared to the other negotiators

Description	Identifier	Item Type	# of Items
Task Preference	PoQ-TP	four-choice	1
Task Result	PoQ-TR	four-choice	1
Self Efficacy	PoQ-SE	7-point Likert	1
Situation Preference	PoQ-SP	7-point Likert	1

Table 4.21: Overview of the number of items associated with each measurement in the postquestionnaire. The type of the items is also specified. In the second column the identifier associated with the measurement is listed.

(PoQ-SE). Finally they indicate which situation they preferred. Whether this was face-to-face with all three negotiations, face-to-face with only two negotiators or alone using video conferencing and also if they preferred with or without feedback (PoQ-SP).

The questionnaire can be found in full in Dutch in Appendix 7.3.3.

Chapter 5

Results and Discussion

The results of the experiments discussed in the previous chapter are presented here. First we evaluate the tasks which were designed for this experiment. We need to make sure these tasks did not influence the results of our experiment. In the scheme of the experiment the tasks are rotated in such a way that every tasks has been negotiated under each condition (see Section 4.2). So even if there are flaws in the designs, the circumstances do no differ from condition to condition. Furthermore the tasks could be used in future experiments. The results of this evaluation are presented in Section 5.1.

After the task evaluation we present the results of the videoconferencing manipulation. The intergroup hypotheses from Section 3.1 and the intragroup hypotheses from Section 3.2 are tested and the results are presented in Section 5.2.

Finally in Section 5.3 the results of the emotional feedback support system manipulation are presented. The hypotheses from Section 3.3 are tested in this section.

5.1 Task Evaluation

The tasks used in our experiments were designed specifically for this study. Because this is the first time these tasks are used we evaluate them. For this evaluation we use both the objective outcomes of the negotiations to evaluate the tasks fairness and the subjective questionnaires to evaluate the clarity of the tasks. In this section the results of this evaluation are presented.

During the design of the tasks careful attention has been paid to making them as fair as possible. One role should not have an advantage over another role. This advantage could be created by stronger arguments for one role or a power difference in real life between roles. If for instance we would have created a conflict between a manager and an employee, the manager could feel he has more power because in real life this would be the case, even though this power difference is not incorporated in the structure of the task. In Section 5.1.1 we

Role	SQ-RD	SQ-OA	Score	SQ-S	SQ-TP
Insurance	5.61	4.74	183.70	3.07	3.53
Patient	5.43	4.37	170.65	3.83	3.53
Physician	5.77	4.90	155.98	3.70	3.77
Bosdam	5.30	3.90	185.42	4.10	4.27
Den Haven	6.07	4.87	163.54	4.37	3.83
Krelingen	5.73	5.27	183.33	3.83	4.13
Neighbors	6.30	5.07	183.15	3.70	3.93
Railroad	6.37	5.07	170.11	3.93	3.97
Shopkeepers	5.97	5.07	180.11	3.93	3.77
Roommates	5.63	5.03	197.28	4.03	4.22
Tenants	6.00	4.96	167.39	4.18	4.17
Corporation	5.60	4.07	161.41	3.33	3.77

Table 5.1: Overview of the results on the task evaluation of each task individually, divided by role.

show the results of the evaluation of the roles in a task.

Furthermore we evaluate the tasks by comparing them to each other. Although the underlying structure of the tasks is the same in every task, differences may arise if we compare them to each other. In Section 5.1.2 we compare the different tasks.

5.1.1 Between Roles

In this section the evaluation results of each task individually are presented. In Table 5.1 the means of the relevant measures are presented.

The role descriptions were clear with means ranging from 5.30 to 6.37 (SQ-RD). The roles of Bosdam (5.30) and the patient (5.43) score lowest on this measure. The low score of the patient is probably caused by the fact that the prescribed arguments conflicted with the participants' own view on the matter. This is a sentiment which was expressed by several participants. The low score of Bosdam can be attributed to the argument of the bridge on the highway issue. It was considered a weak argument by the participants. The second argument on the issue, about the highway crossing the new neighborhood which is planned, was not used all the time in the negotiation.

Both of these roles also score low on the evaluation measure of their own arguments (SQ-OA) with scores of 3.90 and 4.37 respectively. Another striking low score on this measure is the role of the housing corporation in the student

Task	Issue	a	b	c	d	e	walkaways
Dossier	Insurance	0	2	15	5	1	7
	Physician	0	2	11	10	0	
	Datamining	0	1	10	9	3	
Infrastructure	Channel	2	6	9	4	3	6
	Highway	2	6	15	0	1	
	Railroad	2	5	14	0	3	
Station	Lobby	3	4	8	5	3	7
	Security	3	6	4	7	3	
	Square	3	5	7	8	0	
Student Housing	Complaints	2	2	10	9	0	7
	Square	2	5	6	8	2	
	Renovation	2	8	9	4	0	

Table 5.2: Distribution of the reached agreements on each issue (see ¹ for more clarification about the alternatives).

housing task (4.07). This is caused by the weak argument on the complaints issue. The housing corporation has no arguments on that issue, except for supporting the roommates to gain credits for future issues.

Even though efforts were made to not bias any roles, average achieved scores suggest some roles are stronger than others. To analyze this is in more detail the selected alternatives on each issue are presented in Table 5.2¹.

In the electronic patient dossier task we can see that the insurance company scored the most points on average (183.70) and the physician the least (155.98). If we take a look at Table 5.2 we can see that on the insurance issue 'c' is chosen more often than on the other issues. This issue seems to be biased to 'c' too strongly. Interestingly the patient (170.65), who did not evaluate his own arguments as strong as the other two roles, did not seem to suffer from that.

In the infrastructure task Bosdam (185.42) and Krelingen (183.33) score on average more points than Den Haven (163.54). If we take a look at Table 5.2 we can see that this is caused by the fact that the channel issue, which is the most important issue for Den Haven, is the only issue on which alternative 'd' is chosen. Alternatives 'd' do not seem to be a viable options on the other two issues. Again the role that evaluated his own arguments as weaker than the other arguments (Bosdam) did not seem to suffer from it.

¹The alphabetical tags of the alternatives in this table represent the alternatives if we would order them in the structure presented in Table 4.4 and not in the order as they are listed on the distributed score sheets as they can be found in Section 4.3 or Appendix 7.2. Thus alternative 'a' in this table (and the further discussion) represents the alternative on which the role for which that issue was most important would score the most points and alternative 'e' is the

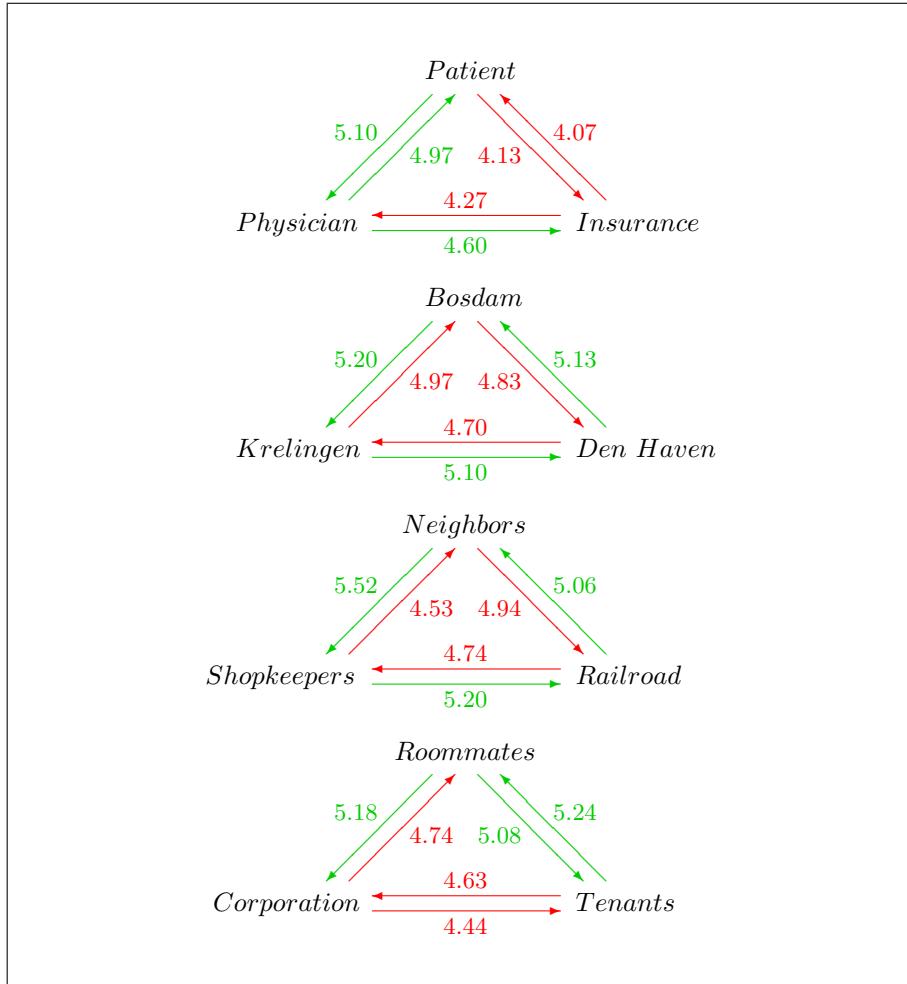


Figure 5.1: The trust in future negotiations between the roles as measures by SQ-TF.

The differences between roles are smallest in the station task. The neighbors (183.15) and the shopkeepers (180.11) score a little higher than the railroad company (170.11). This is caused by the fact that on the security issue, which is most important for the railroad company, alternative 'c' is chosen less than on the other issues. The security lighting seems to be not discriminative enough as a discussion point in that issue. During the negotiations almost no time was spent on the subject.

The roommates (197.28) in the student housing task seem to have a big ad-

alternative on which the other two participants can score the most points.

vantage over the tenants council (167.39) and the housing corporation (161.41). On the complaints issue (priority two for the roommates) a ban is almost never chosen. Furthermore on their most important issue, the renovation, alternatives 'b' and 'c' in which the group is split in two are preferred strongly over the other alternatives. Another factor which need to be considered is that our participants are students themselves and can identify easily with the roommates. therefore participants are more willing to concede to the wishes of the roommates.

If we look at the reported smoothness (SQ-S) we notice two anomalies. Both the insurance company (3.07) and the housing corporation (3.33) score badly on this scale. To find a explanation for this we can take a look at Figure 5.1. In this figure the trust in future negotiations with the other party are presented (SQ-TF). Both the insurance company and the housing corporation report low scores on this measures in regard to the other two parties, while the other two parties report high desires to negotiation together in the future.

We suspect the reason for this lies in the nature of the roles. In the student housing task the roommates and tenants council report a good interpersonal relation. Since the members of the tenants council are students which are elected by the roommates among others, the bond is incorporated in the roles. This bond probably strengthened by the fact that our participants were students themselves. It would be interesting to see if the outcomes of the negotiations would be the same if they were conducted with managers.

The insurance company in the electronic patient dossier task has an image problem. As a company they have to fight the image that the other two parties have. They see the insurance company as someone whose only concern is making money and not curing people and preventing diseases which is the main concern of both the physicians and patients in this task.

In the other two tasks it is interesting to observe that participants have more trust in future negotiations with the negotiator who supported them on the issue with priority two. This is also the participant which has priority two on their most important issue.

5.1.2 Between Tasks

Besides evaluating the internal structure of the tasks, we also compared the different tasks to each other. The results of this evaluation are presented in this section.

In Table 5.3 the means of the relevant measures are summarized. The task descriptions of all tasks seem to be clear to the participants with means between 5.32 and 5.92 (SQ-TD). The electronic patient dossier task scores lowest on this issue. The task is a bit confusing to some participants. The alternatives on the issues are quite similar to each other. We also noticed that participants needed more time preparing this task than the other tasks.

The role descriptions are also clear with means between 5.60 and 6.21 (SQ-RD). Especially the station task scores high on this measure. This task also scores highest on the measure evaluating their own arguments with a score of 5.07, while the other three tasks are between 4.67 and 4.69 (SQ-OA).

Measure	Dossier	Infrastructure	Station	Student
SQ-TD	5.32	5.69	5.92	5.60
SQ-RD	5.60	5.70	6.21	5.73
SQ-OA	4.67	4.68	5.07	4.69
Team Score	531.54	532.29	533.37	526.08
SQ-SS	5.07	4.14	4.73	4.44
SQ-VC	3.98	3.62	3.78	4.05
SQ-S	3.53	4.10	3.86	3.74
SQ-TP	3.61	4.08	3.89	4.06
SQ-FT	4.52	4.99	5.00	4.89
PoQ-TP	16	26	20	35

Table 5.3: Overview of the results on the task evaluation between tasks.

Task	Int	Coa	Dom	Com	Maj	Wal	N
Dossier	0	9	6	7	1	7	30
Infrastructure	4	9	5	6	0	6	30
Station	5	5	7	2	4	7	30
Student	3	5	12	2	1	7	30

Table 5.4: Agreement type distribution for the four negotiation tasks.

In the average team score there is no difference between the four negotiation tasks. In Table 5.4 the agreement types of the tasks are presented. There are some differences in the distribution of these agreement types between the tasks. In none of the negotiations the participants were able to negotiate an integrative solution in the electronic patient dossier task. The negotiations on this task were the most emotional and the participants had the strongest opinions about them. This caused that participants felt more time pressure (SQ-TP). They also reported that they missed social signals more than on other tasks when they were participating in these negotiations through videoconferencing (SQ-SS). Furthermore they report a lower mean on the future trust measure (SQ-FT). Trust is important for establishing an integrative agreement and also requires time to exchange the needed information. Both of these important ingredients are lacking in this task.

In the infrastructure task on the other hand the participants had more than enough time. On several occasions the participants finished more than 5 minutes before the time limit. This is probably the reason why the majority preference agreement type is not reached on this task. Participants used majority voting usually as a last resort to come to a deal if time was running out. Furthermore we have seen in Table 5.2 that on two of the three issues alternative 'd' was never chosen.

The station task has a very good distribution of the agreement types. All types were used at least twice and there was no agreement type which was

specifically preferred.

Domination was clearly the preferred agreement type in the student housing task. As we have seen in Table 5.1 the dominant role was the roommates. Knowing this, it is not surprising to see that dominance is the preferred agreement type.

All tasks have about the same number of walkaways (6 or 7). The negotiation task did not seem to have any influence on that.

The participants reported more interference from the videoconferencing on the visual tasks, infrastructure (3.62 on SQ-VC) and station (3.78), than on the purely textual tasks, electronic patient dossier (3.98) and student housing (4.05). We suspect this is because in face-to-face negotiations the participant can use pointing gestures at the maps to clarify their arguments, while in remote negotiations this is impossible.

The student housing task (35 times) was preferred by the participants as the most fun negotiation, with the infrastructure task (26 times) as a second choice. The station (20 times) and electronic patient dossier (16 times) tasks were chosen least.

So overall the station task is the best. This task scores highest on clarity of task and role descriptions, evaluation of the logic of the prescribed arguments and has the most fair outcome distribution. Furthermore this task shows no anomalies in the trust relations, like the electronic patient dossier task (distrust to insurance company) and the student housing task (distrust to housing corporation). The infrastructure task is also well constructed except for the bridge argument on the highway issue of the Bosdam role and the disadvantage in outcome distribution for Den Haven.

5.2 Video Conferencing

The results of the videoconferencing manipulation are presented in this section. First the manipulation is evaluated in Section 5.2.1. We use the subjective measures discussed in Section 4.4.2 for the evaluation of audio and video quality. The intergroup hypotheses from Section 3.1 in which we compare face-to-face negotiations to remote negotiations are tested in Section 5.2.2. We look at the negotiation process, time pressure and trust using subjective measures and at negotiation outcome and outcome distribution using the score system of the negotiation tasks. After that the intragroup hypotheses from Section 3.2 are tested in Section 5.2.3 in which we compare the performance of the remote negotiator to the performance of the negotiators who share a room. For this evaluation we use the same measures as with the intergroup hypotheses.

5.2.1 Manipulation Evaluation

The videoconferencing setup was evaluated with subjective measures indicating the audio and video quality. Participants rated the audio quality with a 5.05 (SQ-AQ) and the video quality with a 5.41 (SQ-VQ).

Measure	Face-to-Face	Remote	
Score	175.00	173.09	
SQ-S	4.19	3.75	*
SQ-Civ	5.19	4.74	**
SQ-TP	4.31	3.73	*
SQ-T	5.32	5.01	**
SQ-Sec	2.45	2.86	***
SQ-FT	5.09	4.87	

Table 5.5: Results of the intergroup analysis of face-to-face versus remote negotiations. * = $p < 0.10$, ** = $p < 0.05$, *** = $p < 0.01$.

However in the mixed condition, where two people shared a room and one person took part in the negotiation remotely, the videoconferencing did cause some problems. Because of the setup the participants who shared a room heard the other participant with whom they share the room twice. Once they heard him/her through normal speech and a fraction of a second later they heard him/her again through the headset. Participants expressed that they found this annoying. Unfortunately we were unable to find a solution for this problem, since the two participants need the head set to hear the remote participant and Adobe Connect does not support the functionality to mute one participant.

5.2.2 Intergroup Results

In Table 5.5 the results of the intergroup analysis of face-to-face versus remote negotiations is presented. A graphical representation of results of the subjective measures is presented in Figure 5.2.

As expected by Hypothesis 1 there was a significant main effect for videoconferencing, such that participants perceived the negotiation as less smooth in the remote condition (3.75 on SQ-S) than in the face-to-face condition (4.19). The ANOVA resulted in $F(1,214) = 3$, $p < 0.09$. In support of Hypothesis 2 we find that participants in the remote condition felt more time pressure (3.73 on SQ-TP) than participants in the face-to-face condition (4.31), $F(1,214) = 3.15$, $p < 0.08$.

In Hypothesis 3 we predicted that because of the added time pressure there would be more walkaways in remote negotiations than in face-to-face negotiation. This is supported by the results presented in Table 5.6. In remote negotiations there were 11 walkways, while in face-to-face negotiations there were only 5, $\chi^2(1, N=72) = 2.89$, $p < 0.09$.

As predicted by Hypothesis 4 videoconferencing has a negative effect on the level of trust between participants. Participants in the remote condition report lower interpersonal trust scores (5.01 on SQ-T) than participants in the face-to-face condition (5.32), $F(1,426) = 6.53$, $p < 0.02$.

Hypothesis 5 is not supported by our results. Although there were more inter-

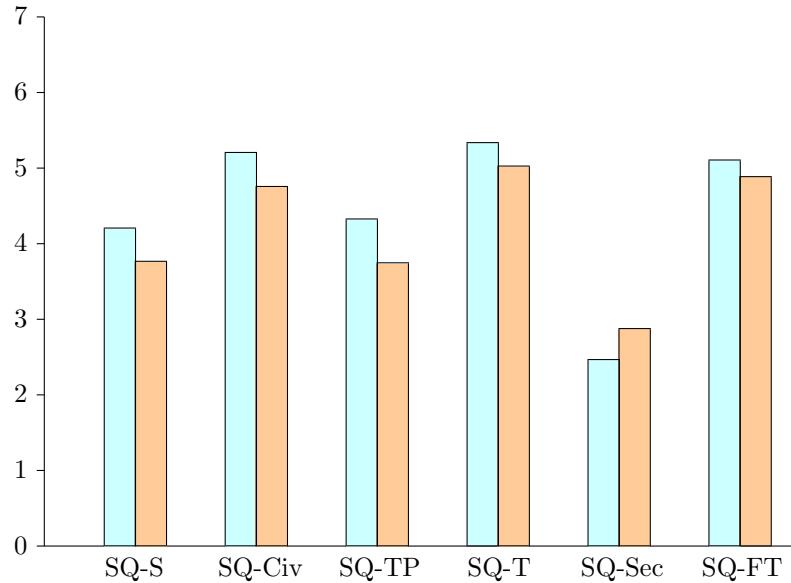


Figure 5.2: Graphical representation of the subjective results of the intergroup analysis. Blue are the face-to-face negotiations and red are the remote negotiations

grative agreements in the face-to-face condition (4) than in the remote condition (2), the difference is not significant, $\chi^2(1, N=72) < 1$.

An unpredicted significant result is the fact that participants perceive the negotiation to be more civilized in the face-to-face condition (5.19 on SQ-Civ) than in the remote condition (4.74), $F(1,214) = 4.42, p < 0.04$. This can be attributed to the fact that turn-taking and turn-yielding is easier in face-to-face communication, because non-verbal signals do not get lost by the mediation of the videoconferencing. All other measures did not give significant results ($Fs < 1$).

Furthermore it is interesting to see that most agreements in remote negotiations are of the type domination, while most agreements in the face-to-face negotiations are of the type coalition. We believe this can be explained by the fact that coalitions can be formed more easily in face-to-face situations. If someone is trying to establish dominance the other two negotiators can form a stronger coalition, because supporting each other through (non-)verbal communication is easier.

5.2.3 Intragroup Results

In Table 5.7 the results of the intragroup analysis of the mixed condition where only one negotiator takes part in the negotiation remotely are presented. A

Condition	Int	Coa	Dom	Com	Maj	Wal	N
Face-to-Face	4	11	9	5	2	5	36
Remote	2	6	12	5	0	11	36
Mixed	6	12	8	7	4	11	48

Table 5.6: Agreement type distribution for in face-to-face negotiations and in remote negotiations. The agreement type distribution of the mixed negotiations is also presented. Note that the N for mixed negotiations is larger than for the other conditions.

Measure	Shared	Remote
Score	176.18	170.61
SQ-S	3.45	4.00 *
SQ-Civ	4.36	4.98 **
SQ-TP	3.49	4.17 ***
SQ-Sec	2.76	2.88
SQ-FT	4.78	4.35 **

Table 5.7: Results of the intragroup analysis of the mixed condition where only one negotiator takes part in the negotiation remotely. * = $p < 0.10$, ** = $p < 0.05$, *** = $p < 0.01$.

graphical representation can be found in Figure 5.3.

Although on average remote participants score a little lower (170.61) than the face-to-face participants (176.18) the difference is not significant, $F < 1$. Therefore there is no support for Hypothesis 6.

As predicted by Hypothesis 7 the bond of trust between the two face-to-face negotiators (4.78 on SQ-FT) is stronger than the bond of trust between them and the remote participants (4.35), $F(1,190) = 6.01$, $p < 0.02$. In Figure 5.4 the reported trust in future negotiations is visualized. We can see that the remote negotiator distrusts the two face-to-face negotiators, but the trust bond between the two face-to-face negotiators does not differ much from the reported trust bond between the face-to-face negotiator and the remote negotiator, $F < 1$.

In Hypothesis 8 we predicted that the face-to-face participants would form a coalition at the expense of the remote participant. In Table 5.6 we can see that coalition is the most used agreement type in this condition. However only 5 of the 12 coalitions were formed at the expense of the remote participant, so we do not have enough proof to support Hypothesis 8.

Furthermore we see some unexpected significant results. Remote negotiators (4.00 on SQ-S) perceived the negotiation process smoother than the face-to-face negotiators (3.45), $F(1,94) = 3.8$, $p < 0.06$. They (4.98 on SQ-Civ) also perceived the negotiation to be more civil than the face-to-face negotiators (4.36),

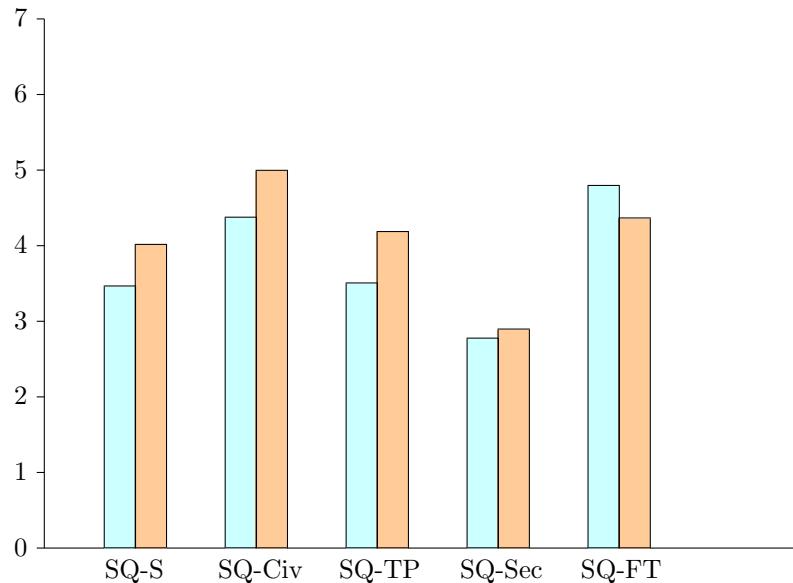


Figure 5.3: Graphical representation of the subjective results of the intragroup analysis. Blue is the shared participant and red is the remote participant

$F(1,94) = 5.73, p < 0.02$. Finally the remote negotiators (4.17 on SQ-TP) felt less time pressure than the face-to-face negotiators (3.49), $F(1,94) = 6.91, p < 0.01$. These results can be attributed to the unintended disturbance of the audio as discussed in Section 5.2.1.

5.3 Emotional Feedback

The results of the emotional feedback support system manipulation are presented in this section. In Section 5.3.1 the manipulation is evaluated. The hypotheses from Section 3.3 are tested in Section 5.3.2.

5.3.1 Manipulation Evaluation

There were some problems with the emotional feedback support system manipulation.

The notification sound of the prompts was not loud enough. We made it subtle to not disturb the negotiation too much, but this caused participants to miss the prompts. Especially in face-to-face negotiations participants did not notice the prompts all the time. Even instructing participants to bring the prompts to the other participants' attention when they see them, did not solve this problem.

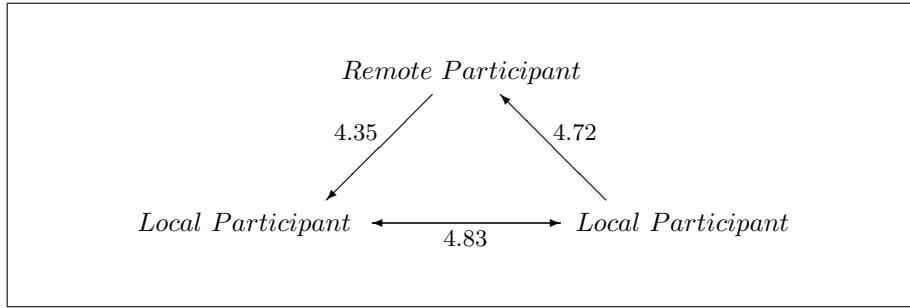


Figure 5.4: The reported relations between positions in the condition with one remote participant.

Participants that did not notice the prompts immediately would answer the prompts several minutes later than the other participants or sometimes not at all. Therefore we lost 15 out of 84 negotiations from the data set. Especially conditions C10 (4 out of 12), C11 (3 out of 12) and C30 (4 out of 12) lost a lot of data. This created an unbalanced data set. Since more negotiations with videoconferencing are included than face-to-face negotiations, effects caused by videoconferencing manipulation interfere with the emotional feedback manipulation. This also disturbed the balance of the negotiation tasks. Not every task is included in the data set an equal number of times.

When the emotional feedback support system did work properly the participants rated the system with a 4.91 on clarity (SQ-CL). The reliability of the system was rated with a 4.41 (SQ-RE). Participants reported that the interruptions disturbed the negotiation process not much (2.74 on SQ-I). Most participants reported that they did not find it difficult to answer the prompts (3.58 on SQ-D).

5.3.2 Results

Because of the unbalanced data set we can not test Hypothesis 9 with objective data. The effects of the videoconferencing manipulation and the negotiation task influence our data because of this unbalance. The subjective measure (SQ-EF) does not support Hypothesis 9 that participants with emotional feedback have an advantage over participants without emotional feedback with a rating of 4.10. They also rate the system poorly on usefulness (3.24 on SQ-U).

Because there was no support for Hypothesis 9 there is also no support for Hypothesis 10.

However there are some clues which may suggest a properly developed system can be of use, especially in combination with videoconferencing. In Table 5.8 the result of PoQ-SP, measuring the preference in condition, are presented. It is interesting to see that 37 out of 89 (42%) participants preferred the condition with feedback. For participants that preferred a condition with videoconferencing this percentage increases to 60%. Furthermore participants who receive the

	Face-to-Face	Shared	Remote	Total
Without Feedback	40	2	10	52
With Feedback	19	6	12	37
Total	59	8	22	89

Table 5.8: Distribution of the answers to measure PoQ-SP.

emotional feedback support when using videoconferencing reported significantly higher rating on usefulness (3.62 on SQ-U) than participants who were negotiating face-to-face (2.98), $F(1,120) = 4.78$, $p < 0.04$. So even though the overall usefulness for the emotional feedback support system is low (3.24), it is more useful for remote participants than for face-to-face participants.

Chapter 6

Conclusion and Recommendations

In this research we have looked at the influence of videoconferencing on polyadic negotiations. Even though videoconferencing does not influence the outcome of a negotiation, it does not come without a cost. The bond of trust which may be important for future negotiations does not develop as strongly in remote negotiations. Furthermore negotiating through means of videoconferencing takes more time.

We also looked at a way to support remote negotiators by simulating an emotional feedback support system. In Table 6.1 the hypotheses from Chapter 3 and the results from Chapter 5 are presented.

We were successful at proving that remote negotiations compared to face-to-face negotiations result in a less smooth negotiation process (hypothesis 1), more time pressure on the negotiators (hypothesis 2), more walkaways (hypothesis 3) and less trust between negotiations (hypothesis 4). Hypothesis 5 which states that face-to-face negotiations result in more integrative outcomes than remote negotiations was unconfirmed.

The fact that videoconferencing influences the bond of trust between negotiations also shows in the situation where two face-to-face negotiators negotiate with one remote negotiator (hypothesis 7). Confirming the findings of Purdy et al. [15] in dyadic negotiations, the outcome in polyadic negotiations is also not influenced by videoconferencing (hypothesis 6).

A reason we were unsuccessful at confirming Hypothesis 8 could be the structure of our negotiation tasks. In these tasks the position of each role was predetermined on every issue. So part of the coalition forming process was predetermined. The role for whom the current issue is most important, is always opposed by a coalition of the two other roles. For one of those roles the issue is not very important and he can only score a limited amount of points. What if we would not prescribe arguments for this role and leave the decision of who he will side with up to the participant? This would leave more room for coalition

Remote negotiations will in comparison to face-to-face negotiations result in...

Hypothesis 1	a less smooth process	✓ *
Hypothesis 2	more time pressure	✓ *
Hypothesis 3	more walkaways	✓ *
Hypothesis 4	less trust	✓ **
Hypothesis 5	less integrative agreements	X

Remote negotiators will have compared to face-to-face negotiators...

Hypothesis 6	a disadvantage	X
Hypothesis 7	a weaker bond of trust	✓ **

At the expense of remote negotiators face-to-face negotiators will form...

Hypothesis 8	more coalitions	X
--------------	-----------------	---

Participants with emotional feedback compared to participants without emotional feedback will have...

Hypothesis 9	an advantage	X
--------------	--------------	---

For remote participants compared to face-to-face participants the advantage of emotional feedback will be...

Hypothesis 10	bigger	X
---------------	--------	---

Table 6.1: Summary of hypotheses and results. * = $p < 0.10$, ** = $p < 0.05$, *** = $p < 0.01$.

forming through (non-)verbal communication. The danger of such tasks would be that you have to be careful that the strength of the arguments does not influence this process.

The negotiation tasks in the current structure can also be improved. Besides the results of the task evaluation as presented in Section 5.1 we would like to make a few more recommendations to improve the negotiation tasks. The alternatives of the issues are now identified by the first five letters of the alphabet. Since phonetically 'b', 'd' and 'e' are very similar, this caused some confusion among negotiators. Identifying the alternatives with numbers would be a possibility to solve this.

Furthermore we would recommend to issue with the task and role descriptions three questions which the participants have to answer during their preparation time. These can help them with the understanding of their role and gives the experiment leaders an indication if the participant understood their role. There were a few times that the participants misinterpreted our task or simply did not understand the structure of the task.

Besides the results presented in this thesis this research also resulted in a data set which can be used for future research. All 120 negotiations of 18

minutes conducted in this research are recorded and digitally available with synchronized video and audio. It forms a rich source for research on more details of the impact of videoconferencing on negotiations, but also for aspects of communication itself, like turn-taking, backchanneling and focus of attention.

One interesting avenue for a deeper analysis of the impact of videoconferencing on negotiations would be to analyse the process of the negotiations in more detail. In this research we have proven through subjective measures that the negotiation goes less smoothly. We have theorized that this caused more time pressure and that this time pressure caused a deterioration of the bond of trust between negotiators. It would be interesting to see if this can be proven through objective measures as well. A way to do this would be to code the negotiations using the quantitative coding scheme of negotiation behavior developed by Weingart et al. [26]. This scheme has 37 codes in five categories which can be used to label sentences with the appropriate negotiation tactic. An analysis of these codes could for instance show that in remote negotiations participants ask more clarification questions or that in face-to-face negotiations more time is spent on the building of trust.

Thompson et al. [23] mentions several features that affect our emotional experience in general communication in general and negotiations specifically, like facial expressions, hand gestures, head gestures, vocal pitch, vocal tone, rhythm, postural position and movement mimicry. From the recordings of our data set several features can be extracted which can be used to develop such an emotional feedback support system, like the one we simulated, either through machine learning or through manual analysis and modelling. Even though we were unsuccessful at proving hypotheses 9 and 10, the discussion in Section 5.3.2 suggests that a proper developed system may prove to be useful.

So to conclude this research has confirmed several findings from previous research on the influence of communication media on dyadic negotiation in a polyadic negotiation setting. Furthermore this research has opened up interesting avenues for future research on the influence of videoconferencing on negotiation and ways to support this.

Acknowledgements

I would like to thank Wilfried Post for his supervision during my time at TNO Defence, Safety and Security and Dirk Heylen, Rieks op den Akker and Betsy van Dijk for their supervision from University of Twente. Furthermore I would like to thank Stefan Kennedie, Rianne Westerveld, Khiет Truong and especially Jacomien de Jong for their assistance in conducting the experiments, Anja Langenfeld for her assistance with the questionnaires, Bert Bierman for the implementation of the emotional feedback support system and Jan van der Kooij for his help setting up the hardware for the experiment. Finally I would like to thank all of the other colleagues at TNO Defence, Safety and Security in Soesterberg for the nice time I had with you.

Bibliography

- [1] Adobe. web conferences, online meetings — adobe connect pro, April 2009.
<http://www.adobe.com/products/acrobatconnectpro/>.
- [2] P. A. Anderson and L. K. Guerrero. *Handbook of Communication and Research*. Academic Press, New York, 1998.
- [3] J. R. Curhan and A. Pentland. Thin slices of negotiation: Predicting outcomes from conversational dynamics within the first 5 minutes. *Journal of Applied Psychology*, 92(3):802 – 811, 2007.
- [4] C. K. W. De Dreu, L. R. Weingart, and S. Kwon. Influence of social motives on integrative negotiation: A meta-analytic review and test of two theories. *Journal of personality and social psychology*, 78(5):889 – 905, 2000.
- [5] A. L. Drolet and M. W. Morris. Rapport in conflict resolution: Accounting for how face-to-face contact fosters mutual cooperation in mixed-motive conflicts. *Journal of Experimental Social Psychology*, 36:26 – 50, 2000.
- [6] D. A. Gioia and H. P. Sims. Cognition-behavior connections: Attribution and verbal behavior in leader-subordinate interactions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37:197 – 229, 1986.
- [7] C. Johnson-George and W. C. Swap. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6):1306 – 1317, 1982.
- [8] R. H. Kilmann and K. W. Thomas. Developing a forced-choice measure of conflict handling-behavior: The modeinstrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37:309 – 325, 1977.
- [9] D. A. Lax and J. K. Sebenius. *The Manager as Negotiator*. The Free Press, New York, 1986.
- [10] E. A. Mannix, L. L. Thompson, and M. H. Bazerman. Negotiation in small groups. *Journal of Applied Psychology*, 74(3):508 – 517, 1989.

- [11] M. W. Morris and D. Keltner. How emotions work: The social functions of emotional expression in negotiations. *Research in Organizational Behaviour*, 22:1 – 50, 2000.
- [12] M. A. Neale and M. H. Bazerman. *Cognition and Rationality in Negotiation*. The Free Press, New York, 1991.
- [13] G. Orwell. *Nineteen Eighty-Four*. Secker and Warburg, 1949.
- [14] M. Pilisuck and A. Rapoport. A non-zero-sum game model of some disarmament problems. *Peace Research Society (International) Papers*, pages 57 – 78, 1964.
- [15] J. M. Purdy, P. Nye, and P. Balakrishnan. The impact of communication media on negotiation outcomes. *International Journal of Conflict Management*, 11(2):162 – 187, 2000.
- [16] W. H. Ross and C. Wieland. Effects of interpersonal trust and time pressure on managerial mediation strategy in a simulated organizational dispute. *Journal of Applied Psychology*, 81(3):228 – 248, 1996.
- [17] J. Z. Rubin and B. R. Brown. *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. Academic Press, London, 1975.
- [18] J. Siegel, V. Dubrovsky, S. Kiesler, and T. W. McGuire. Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37:157 – 187, 1986.
- [19] L. L. Thompson. *Negotiation Theory and Research*. Psychology Press, New York, 2006.
- [20] L. L. Thompson and C. R. Fox. *Negotiation Within and Between Groups in Organizations: Levels of Analysis*, chapter 8, pages 221 – 266. Lawrence Erlbaum Associates, 2001.
- [21] L. L. Thompson and R. Hastie. *Judgment tasks and biases in negotiation*, pages 31 – 54. JAI Press, 1990.
- [22] L. L. Thompson, E. A. Mannix, and M. H. Bazerman. Group negotiation: Effects of decision rule, agenda, and aspiration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(1):86 – 95, 1988.
- [23] L. L. Thompson, J. Nadler, and P. H. Kim. *Some Like It Hot: The Case for the Emotional Negotiator*, chapter 7, pages 139 – 161. Lawrence Erlbaum Associates, 1999.
- [24] L. Tickle-Degnen and R. Rosenthal. The nature of rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry*, 1:285 – 293, 1990.
- [25] M. Turoff and S. R. Hiltz. Computer support for group versus individual decisions. *IEEE Transaction on Communication*, 30:82 – 90, 1982.

- [26] L. R. Weingart, M. Olekalns, and P. L. Smith. Quantitative coding of negotiation behavior. *International Negotiation*, 9(3):441 – 456, 2004.

Chapter 7

Appendices

In the appendices the handouts to the participants are included. These handouts are in Dutch and were originally created in Microsoft Word. The versions included in this document are close approximations of those documents. The layout of the documents are as close as possible.

Included in this appendix are the instruction page the participants received upon arrival in the laboratory (Appendix 7.1), the role descriptions and payoff schedules of the four negotiation tasks (Appendix 7.2) and the questionnaires (Appendix 7.3).

7.1 Instructions

What follows is the Dutch instruction page the participants received upon arrival in the laboratory. The contents of this page are explained in more detail in Section 4.1.

Onderhandelingsexperiment

Vandaag gaan we een experiment doen met onderhandelingen. Gedurende de dag neem je deel aan vier onderhandelingen. Aan elke onderhandeling nemen drie andere mensen deel. Tijdens elke onderhandeling kun je punten verdienen door je standpunten zo goed mogelijk te verdedigen. Wie aan het eind van de dag de meeste punten heeft gescoord wint een leuke prijs!

Elke onderhandeling duurt 18 minuten. De onderhandelingen gaan over verschillende onderwerpen. Voor elke onderhandeling krijg je 10 minuten de tijd om het ontwerp te bestuderen. Je krijgt een beschrijving van de drie kwesties waarover een beslissing moet worden genomen. Daarnaast krijg je ook een beschrijving van je rol in deze onderhandeling. In deze rol beschrijving zijn je standpunten aangegeven die je moet verdedigen. Aan de hand van de scoretabel kun je zien hoeveel punten je voor elk alternatief kunt scoren. Je krijgt de punten alleen toegekend als over alle drie de standpunten binnen 18 minuten gezamenlijk een beslissing is genomen. Anders krijg je 0 punten voor deze discussie. Het is *niet* de bedoeling om over de puntenverdeling te discussiëren, maar de onderhandeling met de gegeven argumenten te voeren.

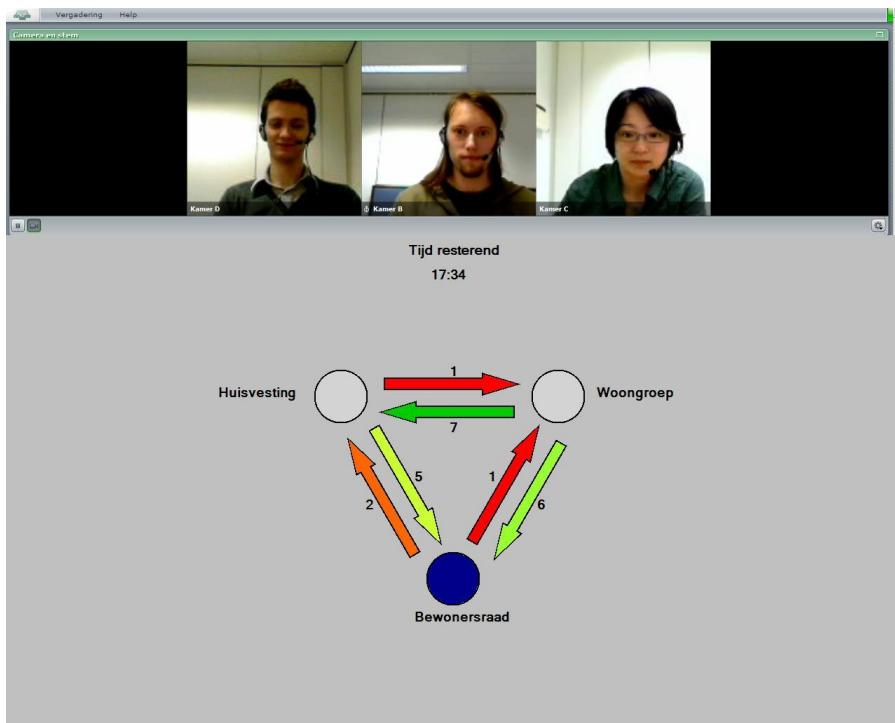
De puntenverdeling is bij elke onderhandeling verschillend. Zo kan het zijn dat 50 punten bij de eerste onderhandeling meer waard is dan 100 punten bij de tweede onderhandeling. Binnen een onderhandeling is meer altijd beter. Aan het eind van de dag worden alle punten genormaliseerd om tot een einduitslag te komen.

Er zijn drie situaties mogelijk waarin je de onderhandeling gaat voeren. De eerste is dat je allemaal in dezelfde ruimte zit. Het is ook mogelijk dat er n persoon op afstand zit en deelneemt aan de onderhandeling via video conferencing. De derde mogelijke situatie is dat iedereen in een aparte ruimte zit en deelneemt aan de onderhandeling via video conferencing.

Tijdens de onderhandeling heb je een scherm voor je, waarop je de andere mensen kunt zien als ze niet bij je in dezelfde ruimte zitten. Daarnaast staat er ook een countdown die aftelt hoe lang de onderhandeling nog duurt. Vijf minuten voor het einde van de onderhandeling komt er een seintje om aan te geven dat er een kwartier voorbij is. Vanaf dat moment wordt de countdown rood om te benadrukken dat het einde van de discussie nadert.

Ook hebben we een systeem ontwikkeld wat automatisch kan analyseren wat je positie is in de onderhandeling. Om dit systeem te testen wordt je tijdens de onderhandelingen een aantal maal onderbroken. Op dat moment zul je een geluidje horen en de volgende vraag op het scherm zien: *Hoe sta je ten opzichte van de standpunten van...?* Op een schaal van 1 (negatief) tot 7 (positief) moet je dan aangeven in hoeverre je aan zijn of haar kant staat in de huidige discussie. Dit kun je doen door met de muis op de knop te drukken van je keuze of door het cijfer in te typen op het toetsenbord. Daarna krijg je nogmaals dezelfde vraag, maar dan over de andere deelnemer. Aan de hand van wat je invoert kunnen wij analyseren in hoeverre ons systeem werkt en waar we verbeteringen aan kunnen brengen.

In sommige gevallen heb je op het scherm de beschikking over de feedback informatie die ons systeem kan leveren. In onderstaande plaatje staat een screenshot van hoe deze feedback eruit ziet.



In de driehoek die ons systeem afbeeldt ben je zelf de blauw gekleurde bol. De pijlen die van deze bol naar de andere bollen gaan geven jouw positie ten opzichte van zijn positie weer (in dit geval dus sta jij negatief ten opzichte van de Woongroep en Huisvesting). De pijlen die van de andere bollen naar jouw bol gaan geven de positie van de anderen aan ten opzichte van jouw positie (in dit geval staan de Woongroep en Huisvesting positief ten opzichte van jou). Hoe roder de pijlen zijn, hoe meer de posities van elkaar verschillen; hoe groener deze pijlen zijn, hoe meer de posities overeenkomen. Het getal naast de pijl geeft dezelfde informatie explicet weer, waarbij 1 uiterst negatief, 4 neutraal en een 7 uiterst positief is. Naast de relaties van en ten opzichte van jezelf, kun je ook de relaties tussen de twee andere deelnemers zien. De Huisvesting staat negatief tegenover de Woongroep, maar de Woongroep staat positief tegenover de Huisvesting.

In de bovenste helft van het scherm, kun je de andere deelnemers zien. De posities van de schermen komt overeen met de bollen. De meest links deelnemers heeft in dit geval dus de rol van de Huisvesting, de meeste rechtse de rol van Woongroep en de middelste heeft de rol van de Bewonersraad.

Als je op je plek gaat zitten, zorg er dan voor dat je microfoon dicht bij je mond zit en controleer dat je goed in het beeld zit van de webcam. Controleer

ook of het juiste bolletje blauw geworden is en dat de goede rol beschrijving aangegeven staat bij jouw bol. Mocht dit nog niet zo zijn, deel dat dan mee aan de proefleiding. Het kan soms zijn dat het nog niet direct goed staat.

Als je nog vragen hebt, stel ze gerust aan de proefleider. Veel plezier en succes vanmiddag bij ons experiment.

7.2 Negotiation Tasks

In this appendix all four negotiation tasks are included. The tasks are in Dutch. The order in which the tasks are included is as follows:

1. Electronic patient dossier
2. Infrastructure
3. Station renovation
4. Student housing

A detailed description of the tasks is given in English in Section 4.3.

7.2.1 Electronic Patient Dossier

The first task is the task of the electronic patient dossier. This part of the appendix includes the three task and role descriptions as well as the payoff schedules. The order in which the descriptions and payoff schedules are included is as follows:

1. Task and role description of the physicians
2. Payoff schedule of the physicians
3. Task and role description of the patients
4. Payoff schedule of the patients
5. Task and role description of the insurance companies
6. Payoff schedule of the insurance companies

A detailed description of the task is given in English in Section 4.3.1.

Elektronisch Patiënten Dossier - Artsen

Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) zal worden ingevoerd en verschillende partijen zullen toegang krijgen tot dit dossier. Over een aantal details is nog geen duidelijkheid. De drie verschillende partijen die informatie zullen uitwisselen met het EPD zijn de patiëntenvereniging, de artsenvereniging en de zorgverzekeraars. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **artsen** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

Het eerste onderwerp waarover onderhandeld moet worden is de kwestie welke informatie de **verzekeraar** uit het EPD kan halen. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie uit het verleden voordat de patiënt bij deze verzekерingsmaatschappij verzekerd was en nieuwe behandelingen die gedaan worden terwijl de patiënt een verzekering heeft bij de maatschappij. Voor de informatie uit het verleden, die gebruikt kan worden om het juiste verzekeringsprofiel samen te stellen, moet een keuze gemaakt worden of deze alleen toegankelijk is met toestemming van de patiënt of dat deze sowieso beschikbaar wordt als een patiënt een verzekering neemt bij de maatschappij. De vraag daarbij is ook nog of deze informatie anoniem is of niet. Hiermee wordt bedoeld of er het specifieke merk van de medicijnen erbij vermeld wordt, in welke ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door welke arts, of dat deze extra informatie niet beschikbaar is voor de verzekeraar. Van de huidige behandelingen worden sowieso de kosten en het type behandeling bekend gemaakt aan de verzekeringsmaatschappij, zodat deze weet of de patiënt hiervoor verzekerd is en dus vergoed moet worden. De vraag is echter of dit alle informatie is die de verzekeraar krijgt (anoniem), of dat hij ook nog extra informatie - bijvoorbeeld het merk medicijn, in welk ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door wie de patiënt behandeld is - krijgt. Dit levert de volgende alternatieven op:

- A Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet
- B Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet
- C Historie vrij, nieuwe kosten compleet
- D Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem
- E Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. We maken ons zorgen dat de verzekeraar zich te veel gaat bemoeien met de behandeling van de patiënt. Zeker als ze over detailinformatie beschikken zoals het merk medicijnen en informatie over waar en door wie de behandeling is uitgevoerd. In het extreme geval zou de verzekeraar kunnen gaan weigeren een behandeling door een bepaalde arts niet te vergoeden gezien zijn verleden of een specifiek merk medicijnen alleen nog vergoeden. Zo min mogelijk informatie is voor ons dus belangrijk.*

Een ander discussieonderwerp is de informatie die de **behandelende arts** uit het EPD kan halen. De punten die ter discussie staan is het medicatieverleden en de behandelingstrajecten uit het verleden. Het gaat hier om medicijnen en behandelingen die niet tijdens het huidige ziekte traject zijn voorgeschreven of uitgevoerd (medicijnen en behandelingen die hier wel toe behoren zijn in ieder geval beschikbaar voor de behandelende arts). Het is de vraag of deze informatie nooit, alleen op verzoek of vrij toegankelijk wordt. De volgende mogelijkheden zijn er voor deze kwestie:

- A Medicatie nooit, behandelingstraject nooit
- B Medicatie op verzoek, behandelingstraject nooit
- C Medicatie op verzoek, behandelingstraject op verzoek
- D Medicatie vrij, behandelingstraject op verzoek
- E Medicatie vrij, behandelingstraject vrij

Voor ons heeft deze kwestie de tweede prioriteit. Wij willen een zo volledig mogelijk beeld van de patiënt hebben, zodat we zo goed mogelijke zorg kunnen verleiden. Daarbij is het belangrijk dat we weten welke medicatie de patiënt op dit moment gebruikt of in het verleden gebruikt heeft, zodat we geen conflicterende medicijnen voor schrijven. Verder willen we niet onnodig behandelingen herhalen als deze in het verleden geen succes hebben gehad.

Het EPD biedt ook veel mogelijkheden tot onderzoek naar het verbeteren van de zorg. Door middel van **datamining** (het vergelijken van anonieme EPD's van verschillende patiënten op zoek naar patronen/overeenkomsten) zouden statistische analyses uitgevoerd kunnen worden die de kwaliteit van behandelingen, ziekhuisen en medicijnen kunnen verbeteren. Deze analyses zouden uitgevoerd kunnen worden door onafhankelijke onderzoeksinstellingen. De vraag is echter welke informatie hiervoor vrijgegeven zal worden. De opties zijn als volgt:

- A Medicatie niet, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- B Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts niet
- C Medicatie, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- D Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis niet, arts niet
- E Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts

Voor ons heeft deze kwestie de hoogste prioriteit. Wij zien het niet zitten dat mensen zonder medische achtergrond zich bemoeien met onze praktijken. Wij hebben geen vertrouwen in statistische analyse als het aankomt op leven en dood van een patiënt. Elke patiënt is uniek en heeft een persoonlijke behandeling nodig.

Scoretabellen - Artsen

Verzekeraar (prioriteit 3)

We maken ons zorgen dat de verzekeraar zich te veel gaat bemoeien met de behandeling van de patiënt. Zeker als ze over detailinformatie beschikken zoals het merk medicijnen en informatie over waar en door wie de behandeling is uitgevoerd. In het extreme geval zou de verzekeraar kunnen gaan weigeren een behandeling door een bepaalde arts niet te vergoeden gezien zijn verleden of een specifiek merk medicijnen alleen nog vergoeden. Zo min mogelijk informatie is voor ons dus belangrijk.

	Alternatieven voor de informatie voor de verzekeraar	Punten
	E. Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem	200
	D. Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem	150
	B. Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet	100
	A. Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet	50
	C. Historie vrij, nieuwe kosten compleet	0

Behandelende arts (prioriteit 2)

Wij willen een zo volledig mogelijk beeld van de patiënt hebben, zodat we zo goed mogelijke zorg kunnen verleden. Daarbij is het belangrijk dat we weten welke medicatie de patiënt op dit moment gebruikt of in het verleden gebruikt heeft, zodat we geen conflicterende medicijnen voor schrijven. Verder willen we niet onnodig behandelingen herhalen als deze in het verleden geen succes hebben gehad.

	Alternatieven voor de informatie van de behandelende arts	Punten
	E. Medicatie vrij, behandelingstraject vrij	400
	D. Medicatie vrij, behandelingstraject op verzoek	300
	C. Medicatie op verzoek, behandelingstraject op verzoek	200
	B. Medicatie op verzoek, behandelingstraject nooit	100
	A. Medicatie nooit, behandelingstraject nooit	0

Datamining (prioriteit 1)

Wij zien het niet zitten dat mensen zonder medische achtergrond zich bemoeien met onze praktijken. Wij hebben geen vertrouwen in statistische analyse als het aankomt op leven en dood van een patiënt. Elke patiënt is uniek en heeft een persoonlijke behandeling nodig.

	Alternatieven voor de informatie voor datamining	Punten
	A. Medicatie niet, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	800
	C. Medicatie, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	600
	D. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis niet, arts niet	400
	B. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts niet	200
	E. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts	0

Elektronisch Patiënten Dossier - Patiënten

Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) zal worden ingevoerd en verschillende partijen zullen toegang krijgen tot dit dossier. Over een aantal details is nog geen duidelijkheid. De drie verschillende partijen die informatie zullen uitwisselen met het EPD zijn de patiëntenvereniging, de artsenvereniging en de zorgverzekeraars. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **patiënten** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

Het eerste onderwerp waarover onderhandeld moet worden is de kwestie welke informatie de **verzekeraar** uit het EPD kan halen. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie uit het verleden voordat de patiënt bij deze verzekерingsmaatschappij verzekerd was en nieuwe behandelingen die gedaan worden terwijl de patiënt een verzekering heeft bij de maatschappij. Voor de informatie uit het verleden, die gebruikt kan worden om het juiste verzekeringsprofiel samen te stellen, moet een keuze gemaakt worden of deze alleen toegankelijk is met toestemming van de patiënt of dat deze sowieso beschikbaar wordt als een patiënt een verzekering neemt bij de maatschappij. De vraag daarbij is ook nog of deze informatie anoniem is of niet. Hiermee wordt bedoeld of er het specifieke merk van de medicijnen erbij vermeld wordt, in welke ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door welke arts, of dat deze extra informatie niet beschikbaar is voor de verzekeraar. Van de huidige behandelingen worden sowieso de kosten en het type behandeling bekend gemaakt aan de verzekeringsmaatschappij, zodat deze weet of de patiënt hiervoor verzekerd is en dus vergoed moet worden. De vraag is echter of dit alle informatie is die de verzekeraar krijgt (anoniem), of dat hij ook nog extra informatie - bijvoorbeeld het merk medicijn, in welk ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door wie de patiënt behandeld is - krijgt. Dit levert de volgende alternatieven op:

- A Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet
- B Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet
- C Historie vrij, nieuwe kosten compleet
- D Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem
- E Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem

*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. We zijn bang dat de verzekeraar een patiënt een veel duurdere verzekering wil aansmeren of zelfs kan weigeren als hij een duur medisch verleden heeft. Verder hebben wij liever zelf de keuze over waar we welke behandeling uit willen laten voeren in samenspraak met onze arts. Extra informatie voor de verzekeraar achten wij, zowel bij het verleden als bij nieuwe kosten, niet nodig.*

Een ander discussieonderwerp is de informatie die de **behandelende arts** uit het EPD kan halen. De punten die ter discussie staan is het medicatieverleden en de behandelingstrajecten uit het verleden. Het gaat hier om medicijnen en behandelingen die niet tijdens het huidige ziekte traject zijn voorgeschreven of uitgevoerd (medicijnen en behandelingen die hier wel toe behoren zijn in ieder geval beschikbaar voor de behandelende arts). Het is de vraag of deze informatie nooit, alleen op verzoek of vrij toegankelijk wordt. De volgende mogelijkheden zijn er voor deze kwestie:

- A Medicatie nooit, behandelingstraject nooit
- B Medicatie op verzoek, behandelingstraject nooit
- C Medicatie op verzoek, behandelingstraject op verzoek
- D Medicatie vrij, behandelingstraject op verzoek
- E Medicatie vrij, behandelingstraject vrij

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. We zijn bang dat onze privacy in gevaar komt. Niet elke arts hoeft toegang te hebben tot alle informatie uit het verleden. Een tandarts hoeft niets te weten over mijn psychische verleden. We zien meer nut voor medicatie informatie dan voor informatie over behandelingstrajecten. We willen niet twee conflicterende medicijnen voorgeschreven krijgen door verschillende artsen.*

Het EPD biedt ook veel mogelijkheden tot onderzoek naar het verbeteren van de zorg. Door middel van **datamining** (het vergelijken van anonieme EPD's van verschillende patiënten op zoek naar patronen/overeenkomsten) zouden statistische analyses uitgevoerd kunnen worden die de kwaliteit van behandelingen, ziekhuisen en medicijnen kunnen verbeteren. Deze analyses zouden uitgevoerd kunnen worden door onafhankelijke onderzoeksinstellingen. De vraag is echter welke informatie hiervoor vrijgegeven zal worden. De opties zijn als volgt:

- A Medicatie niet, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- B Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts niet
- C Medicatie, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- D Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis niet, arts niet
- E Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Wij willen dat de zorg beter wordt en dit lijkt ons één van de manieren om dat te bereiken. Een voorwaarde is natuurlijk wel dat onze privacy gewaarborgd is, maar dat staat hier niet ter discussie aangezien de data geen persoonlijke details zal bevatten. Hoe meer data voor dergelijk onderzoek beschikbaar is hoe beter dit uitgevoerd kan worden.*

Scoretabellen - Patiënten

Verzekeraar (prioriteit 2)

We zijn bang dat de verzekeraar een patiënt een veel duurdere verzekering wil aansmeren of zelfs kan weigeren als hij een duur medisch verleden heeft. Verder hebben wij liever zelf de keuze over waar we welke behandeling uit willen laten voeren in samenspraak met onze arts. Extra informatie voor de verzekeraar achten wij, zowel bij het verleden als bij nieuwe kosten, niet nodig.

	Alternatieven voor de informatie voor de verzekeraar	Punten
	E. Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem	400
	D. Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem	300
	B. Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet	200
	A. Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet	100
	C. Historie vrij, nieuwe kosten compleet	0

Behandelende arts (prioriteit 1)

We zijn bang dat onze privacy in gevaar komt. Niet elke arts hoeft toegang te hebben tot alle informatie uit het verleden. Een tandarts hoeft niets te weten over mijn psychische verleden. We zien meer nut voor medicatie informatie dan voor informatie over behandeltrajecten. We willen niet twee conflicterende medicijnen voorgeschreven krijgen door verschillende artsen.

	Alternatieven voor de informatie van de behandelende arts	Punten
	A. Medicatie nooit, behandelstraject nooit	800
	B. Medicatie op verzoek, behandelstraject nooit	600
	C. Medicatie op verzoek, behandelstraject op verzoek	400
	D. Medicatie vrij, behandelstraject op verzoek	200
	E. Medicatie vrij, behandelstraject vrij	0

Datamining (prioriteit 3)

Wij willen dat de zorg beter wordt en dit lijkt ons één van de manieren om dat te bereiken. Een voorwaarde is natuurlijk wel dat onze privacy gewaarborgd is, maar dat staat hier niet ter discussie aangezien de data geen persoonlijke details zal bevatten. Hoe meer data voor dergelijk onderzoek beschikbaar is hoe beter dit uitgevoerd kan worden.

	Alternatieven voor de informatie voor datamining	Punten
	E. Medicatie, behandelstraject, ziekenhuis, arts	200
	B. Medicatie, behandelstraject, ziekenhuis, arts niet	150
	D. Medicatie, behandelstraject, ziekenhuis niet, arts niet	100
	C. Medicatie, behandelstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	50
	A. Medicatie niet, behandelstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	0

Elektronisch Patiënten Dossier - Zorgverzekeraar

Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) zal worden ingevoerd en verschillende partijen zullen toegang krijgen tot dit dossier. Over een aantal details is nog geen duidelijkheid. De drie verschillende partijen die informatie zullen uitwisselen met het EPD zijn de patiëntenvereniging, de artsenvereniging en de zorgverzekeraars. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen.

In deze onderhandeling zul jij de belangen van de zorgverzekeraar verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.

Het eerste onderwerp waarover onderhandeld moet worden is de kwestie welke informatie de **verzekeraar** uit het EPD kan halen. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie uit het verleden voordat de patiënt bij deze verzekерingsmaatschappij verzekerd was en nieuwe behandelingen die gedaan worden terwijl de patiënt een verzekering heeft bij de maatschappij. Voor de informatie uit het verleden, die gebruikt kan worden om het juiste verzekeringsprofiel samen te stellen, moet een keuze gemaakt worden of deze alleen toegankelijk is met toestemming van de patiënt of dat deze sowieso beschikbaar wordt als een patiënt een verzekering neemt bij de maatschappij. De vraag daarbij is ook nog of deze informatie anoniem is of niet. Hiermee wordt bedoeld of er het specifieke merk van de medicijnen erbij vermeld wordt, in welke ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door welke arts, of dat deze extra informatie niet beschikbaar is voor de verzekeraar. Van de huidige behandelingen worden sowieso de kosten en het type behandeling bekend gemaakt aan de verzekeringsmaatschappij, zodat deze weet of de patiënt hiervoor verzekerd is en dus vergoed moet worden. De vraag is echter of dit alle informatie is die de verzekeraar krijgt (anoniem), of dat hij ook nog extra informatie - bijvoorbeeld het merk medicijn, in welk ziekenhuis de behandeling heeft plaats gevonden en door wie de patiënt behandeld is - krijgt. Dit levert de volgende alternatieven op:

- A Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet
- B Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet
- C Historie vrij, nieuwe kosten compleet
- D Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem
- E Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Met de informatie uit het verleden van de patiënt willen we de patiënt een zo goed mogelijk pakket aan bieden. Met de complete informatie van de nieuwe kosten willen we kunnen analyseren of we bepaalde behandelingen of bepaalde merken medicijnen nog wel willen blijven vergoeden. Als er goedkopere alternatieven zijn die even goed blijken te werken dan vergoeden we de duurdere liever niet meer.*

Een ander discussieonderwerp is de informatie die de **behandelende arts** uit het EPD kan halen. De punten die ter discussie staan is het medicatieverleden en de behandelingstrajecten uit het verleden. Het gaat hier om medicijnen en behandelingen die niet tijdens het huidige ziekte traject zijn voorgeschreven of uitgevoerd (medicijnen en behandelingen die hier wel toe behoren zijn in ieder geval beschikbaar voor de behandelende arts). Het is de vraag of deze informatie nooit, alleen op verzoek of vrij toegankelijk wordt. De volgende mogelijkheden zijn er voor deze kwestie:

- A Medicatie nooit, behandelingstraject nooit
- B Medicatie op verzoek, behandelingstraject nooit
- C Medicatie op verzoek, behandelingstraject op verzoek
- D Medicatie vrij, behandelingstraject op verzoek
- E Medicatie vrij, behandelingstraject vrij

Voor ons heeft deze kwestie de laagste prioriteit. Dit is voornamelijk een conflict tussen de arts en de patiënten. We geloven echter wel dat een arts betere en efficiëntere zorg kan bieden als hij meer informatie tot zijn beschikking heeft. Daarbij vinden we het medicatieverleden belangrijker dan een specificatie van het behandelingstraject, omdat we niet willen dat er conflicterende medicijnen voorgeschreven worden.

Het EPD biedt ook veel mogelijkheden tot onderzoek naar het verbeteren van de zorg. Door middel van **datamining** (het vergelijken van anonieme EPD's van verschillende patiënten op zoek naar patronen/overeenkomsten) zouden statistische analyses uitgevoerd kunnen worden die de kwaliteit van behandelingen, ziekhuisen en medicijnen kunnen verbeteren. Deze analyses zouden uitgevoerd kunnen worden door onafhankelijke onderzoeksinstellingen. De vraag is echter welke informatie hiervoor vrijgegeven zal worden. De opties zijn als volgt:

- A Medicatie niet, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- B Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts niet
- C Medicatie, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet
- D Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis niet, arts niet
- E Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts

Voor ons heeft deze kwestie de tweede prioriteit. We zien mogelijkheden in het concept datamining. Hieruit zou kunnen blijken dat bepaalde (dure) behandelingen/medicijnen evengoed of misschien zelfs minder goed werken dan goedkopere alternatieven. Hierdoor kunnen onze klanten een goedkoper pakket aanbieden. Ook kan er een controle uitgevoerd worden op het functioneren van ziekenhuizen en artsen.

Scoretabellen - Zorgverzekeraar

Verzekeraar (prioriteit 1)

Met de informatie uit het verleden van de patiënt willen we de patiënt een zo goed mogelijk pakket aan bieden. Met de complete informatie van de nieuwe kosten willen we kunnen analyseren of we bepaalde behandelingen of bepaalde merken medicijnen nog wel willen blijven vergoeden. Als er goedkopere alternatieven zijn die even goed blijken te werken dan vergoeden we de duurdere liever niet meer.

	Alternatieven voor de informatie voor de verzekeraar	Punten
	C. Historie vrij, nieuwe kosten compleet	800
	A. Historie vrij anoniem, nieuwe kosten compleet	600
	B. Historie op verzoek, nieuwe kosten compleet	400
	D. Historie op verzoek, nieuwe kosten anoniem	200
	E. Historie op verzoek anoniem, nieuwe kosten anoniem	0

Behandelende arts (prioriteit 3)

Dit is voornamelijk een conflict tussen de arts en de patiënten. We geloven echter wel dat een arts betere en efficiëntere zorg kan bieden als hij meer informatie tot zijn beschikking heeft. Daarbij vinden we het medicatieverleden belangrijker dan een specificatie van het behandelingstraject, omdat we niet willen dat er conflicterende medicijnen voorgeschreven worden.

	Alternatieven voor de informatie van de behandelende arts	Punten
	E. Medicatie vrij, behandelingstraject vrij	200
	D. Medicatie vrij, behandelingstraject op verzoek	150
	C. Medicatie op verzoek, behandelingstraject op verzoek	100
	B. Medicatie op verzoek, behandelingstraject nooit	50
	A. Medicatie nooit, behandelingstraject nooit	0

Datamining (prioriteit 2)

We zien mogelijkheden in het concept datamining. Hieruit zou kunnen blijken dat bepaalde (dure) behandelingen/medicijnen evengoed of misschien zelfs minder goed werken dan goedkopere alternatieven. Hierdoor kunnen onze klanten een goedkoper pakket aanbieden. Ook kan er een controle uitgevoerd worden op het functioneren van ziekenhuizen en artsen.

	Alternatieven voor de informatie voor datamining	Punten
	E. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts	400
	B. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis, arts niet	300
	D. Medicatie, behandelingstraject, ziekenhuis niet, arts niet	200
	C. Medicatie, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	100
	A. Medicatie niet, behandelingstraject niet, ziekenhuis niet, arts niet	0

7.2.2 Infrastructure

The second task is the infrastructure task. This part of the appendix includes the three task and role descriptions as well as the payoff schedules. The order in which the descriptions and payoff schedules are included is as follows:

1. Task and role description of Bosdam
2. Payoff schedule of Bosdam
3. Task and role description of Den Haven
4. Payoff schedule of Den Haven
5. Task and role description of Krelingen
6. Payoff schedule of Krelingen

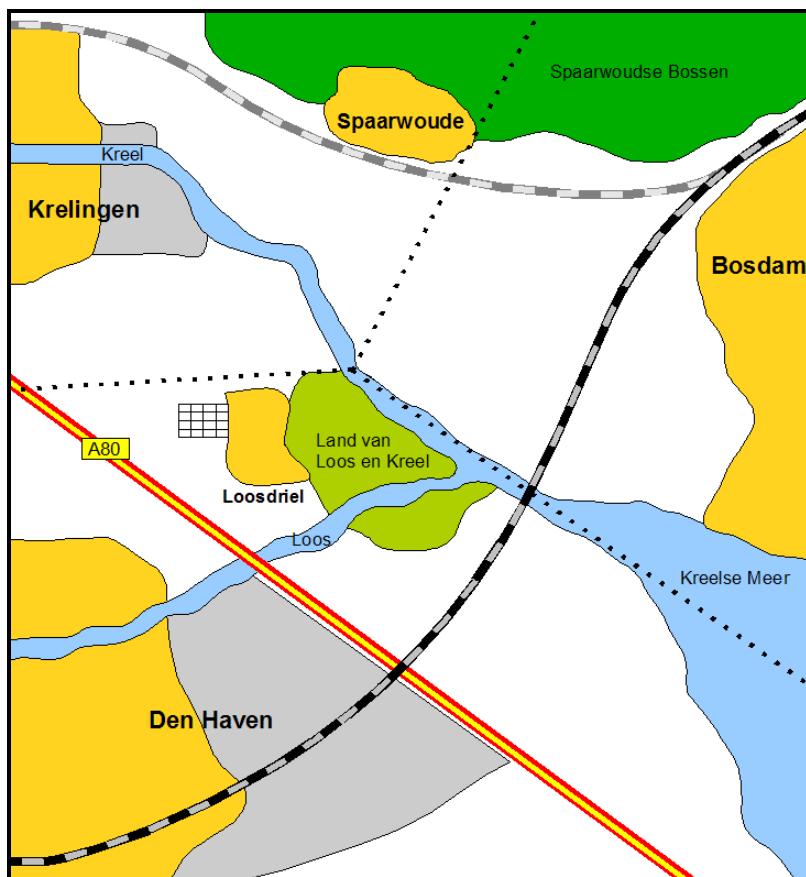
A detailed description of the task is given in English in Section 4.3.2.

Infrastructuur - Bosdam

De provincie heeft besloten om de infrastructuur te verbeteren tussen de gemeentes Bosdam, Den Haven en Krelingen. Hiervoor is een budget beschikbaar gemaakt vanuit de staat. Van dit budget moeten drie infrastructurele voorzieningen worden aangelegd, namelijk een kanaal, een snelweg en een spoorweg.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van **Bosdam** verdedigen. Bosdam kampt met een imagoprobleem. Ondanks de gunstige ligging aan een mooi meer en in de buurt van Krelingen en Den Haven lukt het moeilijk mensen naar de stad te lokken. Met de nieuw aan te leggen spoorweg en snelwegverbinding moet dit veranderen. Ook hebben we plannen voor een nieuwe wijk ten westen van Bosdam. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

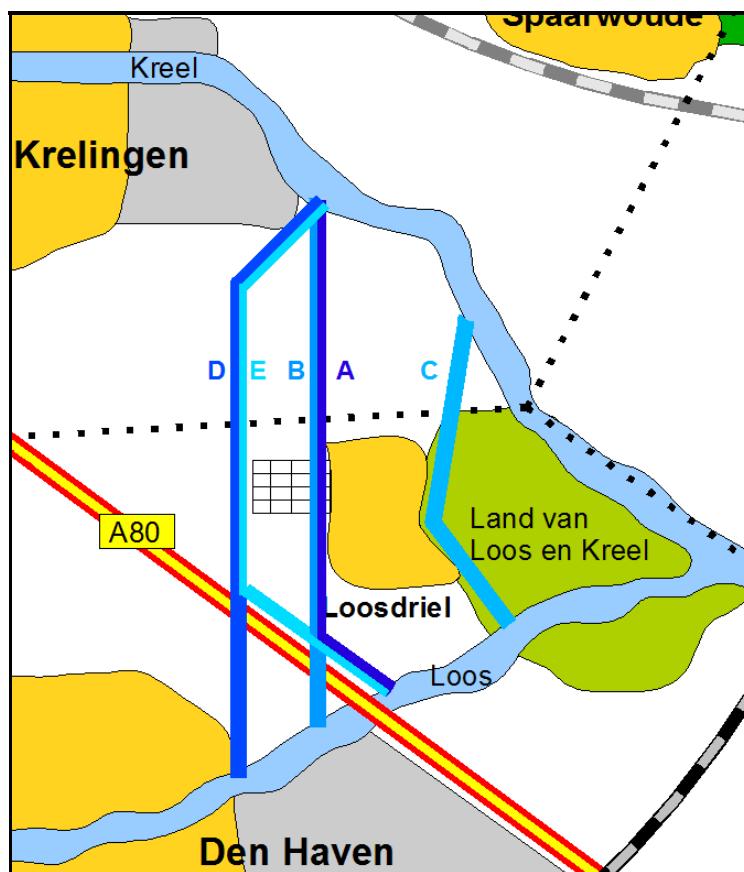
Hieronder staat een plattegrond van het gebied waar het om gaat. Het kanaal zal de rivieren Krel en Loos met elkaar verbinden, de snelweg zal een verbinding maken tussen Bosdam en Den Haven. Het spoortraject staat al met grijs aangegeven.



Het **kanaal** moet de Kreel en de Loos met elkaar verbinden. Dit zorgt voor een betere verbinding van het industriële havenverkeer tussen de industriegebieden van Krelingen en Den Haven. Hierdoor ontlast dit kanaal het natuurgebied Land van Loos en Kreel van deze scheepvaart. De ligging van het dorp Loosdriel (onderdeel van de gemeente Den Haven) en het daarbij behorende kasbouw vormt echter een probleem voor de planning van het traject. Uit de volgende vijf trajecten moet gekozen worden.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

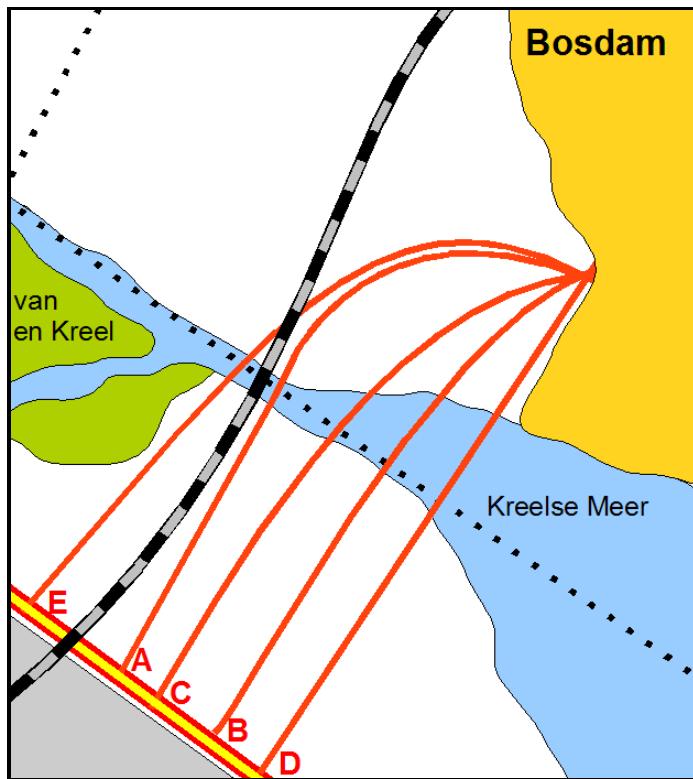
*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Het speelt zich niet af op ons grondgebied. We willen hier de goedkoopste optie, oftewel het kortste traject. B en D worden extra duur vanwege de kruising met de A80.*



Bosdam wil graag een **snelweg** die voor een verbinding zorgt met de A80. Hierdoor wordt het voor de forensen die voornamelijk in Bosdam wonen makkelijker om naar hun werk te gaan in Den Haven en Krelingen. Er moet een geschikt traject gekozen worden om de Kreef over te steken en de A80 te ontmoeten.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Door de snelweg krijgen we een betere verbinding met het industriegebied van Den Haven. Via de A80 kan ook het zuiden en oosten van Krelingen makkelijker bereikt worden. Hierdoor wordt onze stad aantrekkelijker om te wonen. Om ons imago te verbeteren willen we graag een prestigieuze brug bouwen over de Kreef. Hoe langer, hoe beter. Verder hebben we voor het gebied ten westen van Bosdam tussen de huidige bebouwde kom en de spoorweg plannen tot uitbreiding van de stad. Een traject wat zo min mogelijk op dit gebied is heeft daarom onze voorkeur.*

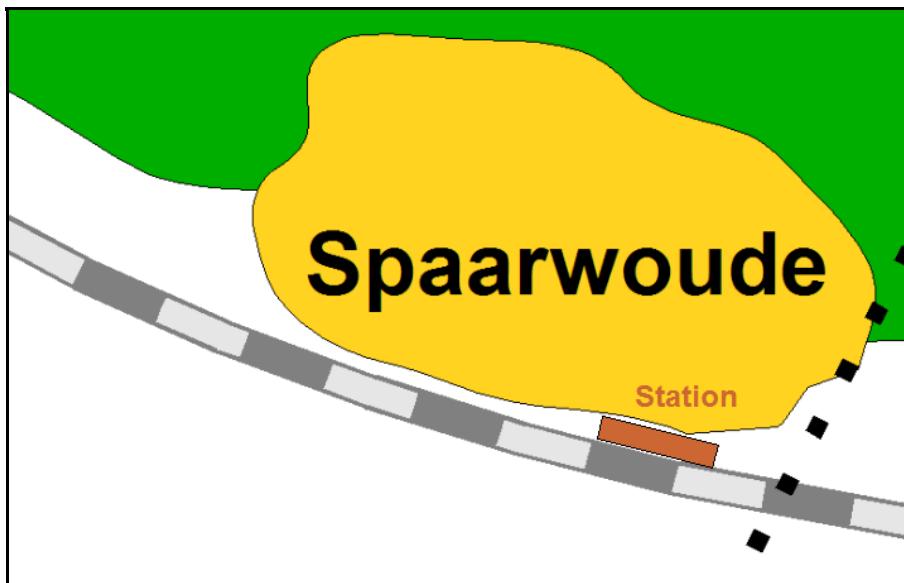


Er komt een nieuwe **spoorweg** tussen Bosdam en Krelingen. Het traject hiervan ligt vast en zal het dorp Spaarwoude (onderdeel van de gemeente Krelingen) passeren. Dit levert natuurlijk geluidsoverlast op en om dit tegen te gaan zijn er vijf opties.

- A Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude
- B Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen
- C De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds
- D De spoorweg komt ondergronds, net als het station
- E De spoorweg komt in een open geul in de grond

De plek van het station is ook al bekend (zie plaatje), alleen dus nog niet of deze boven of ondergronds komt. Verder zal bij optie C het gedeelte van het spoor ten westen van het station ondergronds komen.

Voor ons heeft deze kwestie de tweede prioriteit. De spoorweg is ook voor ons van belang aangezien deze over ons gebied gaat en ons verbindt met Krelingen. Om zo veel mogelijk budget over te houden voor de brug van de snelweg over de Kreef, hebben we echter wel het liefst een zo goedkoop mogelijke optie.



Scoretabellen - Bosdam

Bosdam kampt met een imagoprobleem. Ondanks de gunstige ligging aan een mooi meer en in de buurt van Krelingen en Den Haven lukt het moeilijk mensen naar de stad te lokken. Met de nieuw aan te leggen spoorweg en snelwegverbinding moet dit veranderen. Ook hebben we plannen voor een nieuwe wijk ten westen van Bosdam.

Kanaal (prioriteit 3)

Het speelt zich niet af op ons grondgebied. We willen hier de goedkoopste optie, oftewel het kortste traject. B en D worden extra duur vanwege de kruising met de A80.

Alternatieven voor het kanaal	Punten
Traject C	4
Traject A	3
Traject B	2
Traject E	1
Traject D	0

Snelweg (prioriteit 1)

Door de snelweg krijgen we een betere verbinding met het industriegebied van Den Haven. Via de A80 kan ook het zuiden en oosten van Krelingen makkelijker bereikt worden. Hierdoor wordt onze stad aantrekkelijker om te wonen. Om ons imago te verbeteren willen we graag een prestigieuze brug bouwen over de Kreef. Hoe langer, hoe beter. Verder hebben we voor het gebied ten westen van Bosdam tussen de huidige bebouwde kom en de spoorweg plannen tot uitbreiding van de stad. Een traject wat zo min mogelijk op dit gebied is heeft daarom onze voorkeur.

Alternatieven voor de snelweg	Punten
Traject D	16
Traject B	12
Traject C	8
Traject E	4
Traject A	0

Spoorweg (prioriteit 2)

De spoorweg is ook voor ons van belang aangezien deze over ons gebied gaat en ons verbindt met Krelingen. Om zo veel mogelijk budget over te houden voor de brug van de snelweg over de Kreef, hebben we echter wel het liefst een zo goedkoop mogelijke optie.

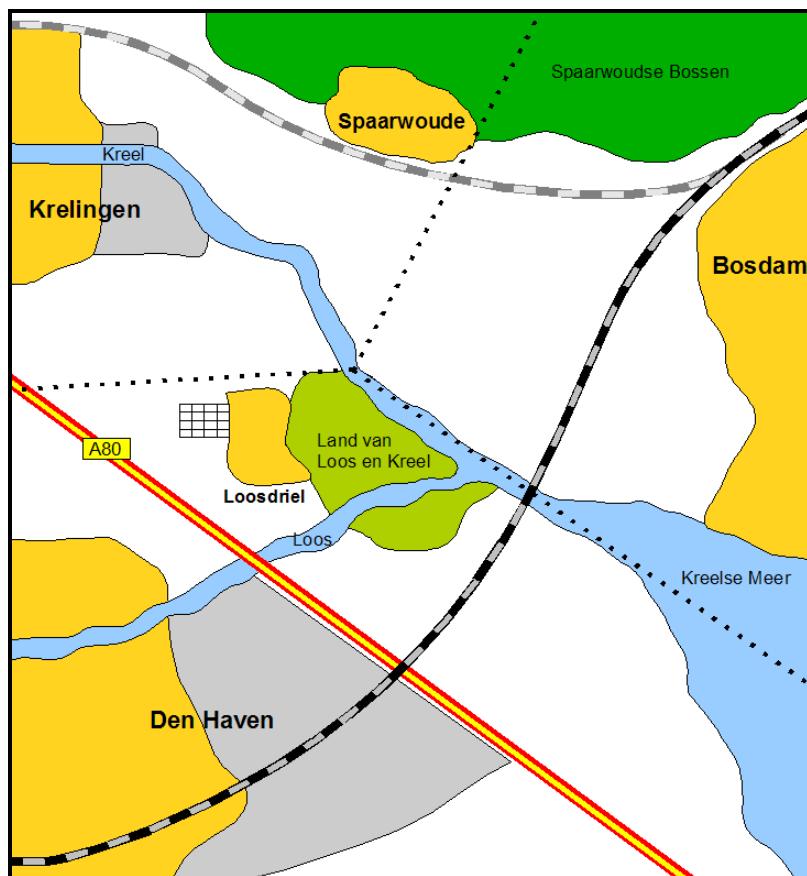
Alternatieven voor de spoorweg	Punten
B. Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen	8
A. Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude	6
E. De spoorweg komt in een open geul in de grond	4
C. De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds	2
D. De spoorweg komt ondergronds, net als het station	0

Infrastructuur - Den Haven

De provincie heeft besloten om de infrastructuur te verbeteren tussen de gemeentes Bosdam, Den Haven en Krelingen. Hiervoor is een budget beschikbaar gemaakt vanuit de staat. Van dit budget moeten drie infrastructurele voorzieningen worden aangelegd, namelijk een kanaal, een snelweg en een spoorweg.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van **Den Haven** verdedigen. Den Haven is een echte industrietstad. Met name het industriële havengebied ten oosten van de stad zorgt voor veel werkgelegenheid. Aan de andere kant van de A80 ligt wel het prachtige natuurgebied Land van Loos en Krel dat Den Haven zo veel mogelijk wil beschermen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

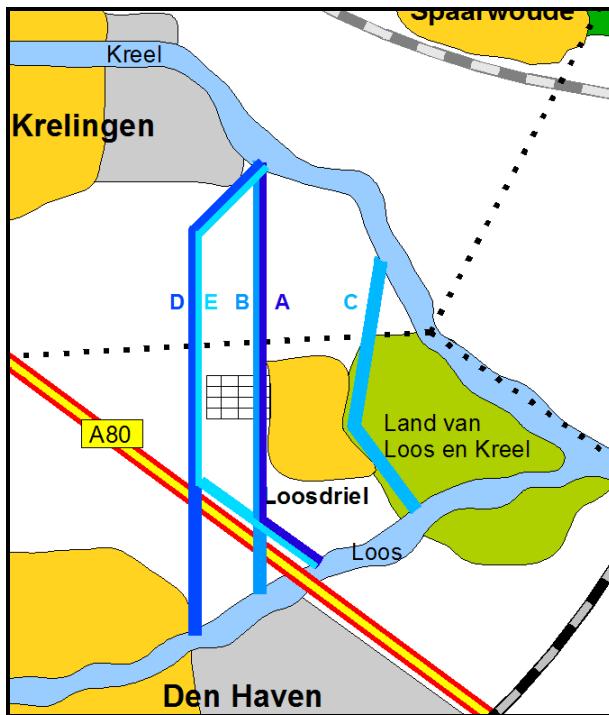
Hieronder staat een plattegrond van het gebied waar het om gaat. Het kanaal zal de rivieren Krel en Loos met elkaar verbinden, de snelweg zal een verbinding maken tussen Bosdam en Den Haven. Het spoortraject staat al met grijs aangegeven.



Het **kanaal** moet de Kreel en de Loos met elkaar verbinden. Dit zorgt voor een betere verbinding van het industriële havenverkeer tussen de industriegebieden van Krelingen en Den Haven. Hierdoor ontlast dit kanaal het natuurgebied Land van Loos en Kreel van deze scheepvaart. De ligging van het dorp Loosdriel (onderdeel van de gemeente Den Haven) en het daarbij behorende kasbouw vormt echter een probleem voor de planning van het traject. Uit de volgende vijf trajecten moet gekozen worden.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

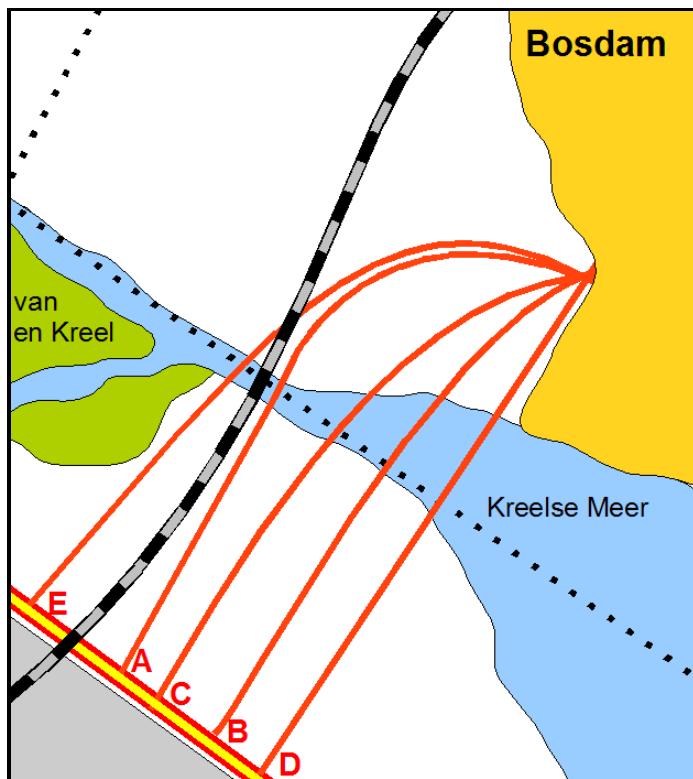
*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Dit kanaal zal het natuurgebied Land van Loos en Kreel ontlasten van de industriële scheepsvaart. Het doorkruisen van het natuurgebied is voor ons geen optie (Traject C). Het kanaal moet er juist komen om het natuurgebied te beschermen. Direct ten westen van Loosdriel staat de kasbouw die de belangrijkste inkomstenbron is voor de bewoners van Loosdriel. Bij trajecten A en B zou deze gesloopt moeten worden. Aangezien trajecten B en D direct in ons havengebied uit komen genieten deze de voorkeur boven respectievelijk A en E.*



Bosdam wil graag een **snelweg** die voor een verbinding zorgt met de A80. Hierdoor wordt het voor de forensen die voornamelijk in Bosdam wonen makkelijker om naar hun werk te gaan in Den Haven en Krelingen. Er moet een geschikt traject gekozen worden om de Krel over te steken en de A80 te ontmoeten.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

Voor ons heeft deze kwestie de tweede prioriteit. De betere verbinding met Bosdam biedt ons ook voordelen. Hoe goedkoper traject het traject is, hoe beter het voor ons is, omdat dan meer geld beschikbaar blijft voor het kanaal. Een centralere ligging van de aansluiting op de A80 heeft ook zijn voordelen voor het industriegebied, zodat deze weg goed te bereiken is voor het hele industriegebied. Ondanks dat traject E centraler uitkomt in het industriegebied, zien we toch liever A, omdat bij traject E het natuurgebied Land van Loos en Krel meer onder druk komt.

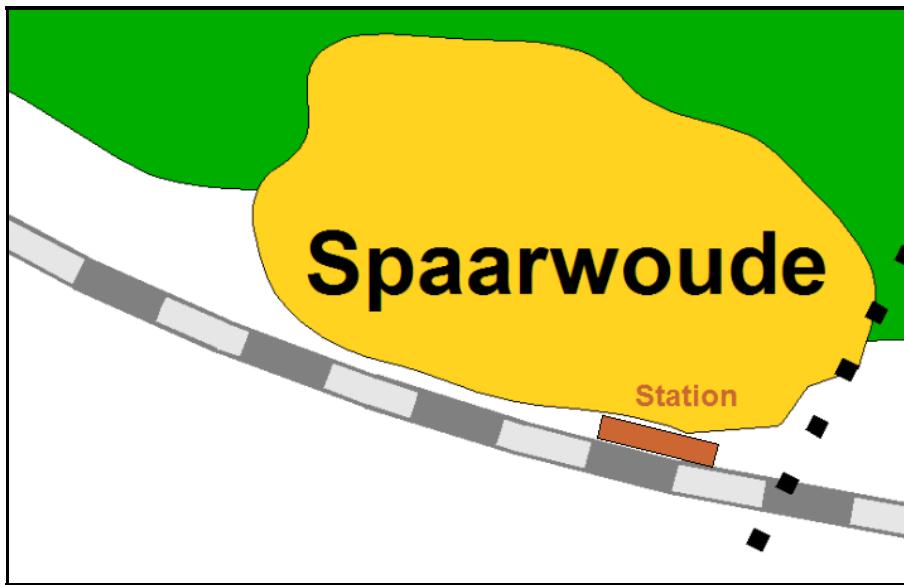


Er komt een nieuwe **spoorweg** tussen Bosdam en Krelingen. Het traject hiervan ligt vast en zal het dorp Spaarwoude (onderdeel van de gemeente Krelingen) passeren. Dit levert natuurlijk geluidsoverlast op en om dit tegen te gaan zijn er vijf opties.

- A Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude
- B Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen
- C De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds
- D De spoorweg komt ondergronds, net als het station
- E De spoorweg komt in een open geul in de grond

De plek van het station is ook al bekend (zie plaatje), alleen dus nog niet of deze boven of ondergronds komt. Verder zal bij optie C het gedeelte van het spoor ten westen van het station ondergronds komen.

Voor ons heeft deze kwestie de laagste prioriteit. Het speelt zich niet af op ons grondgebied. Hoe goedkoper dit opgelost kan worden hoe beter het is voor ons.



Scoretabellen - Den Haven

Den Haven is een echte industriestad. Met name het industriële havengebied ten oosten van de stad zorgt voor veel werkgelegenheid. Aan de andere kant van de A80 ligt wel het prachtige natuurgebied Land van Loos en Kreef wat Den Haven zo veel mogelijk wil beschermen.

Kanaal (prioriteit 1)

Dit kanaal zal het natuurgebied Land van Loos en Kreef ontlasten van de industriële scheepsvaart. Het doorkruisen van het natuurgebied is voor ons geen optie (Traject C). Het kanaal moet er juist komen om het natuurgebied te beschermen. Direct ten westen van Loosdriel staat de kasbouw die de belangrijkste inkomstenbron is voor de bewoners. Bij trajecten A en B zou deze gesloopt moeten worden. Aangezien trajecten B en D direct in ons havengebied uit komen hebben deze de voorkeur boven respectievelijk A en E.

Alternatieven voor het kanaal	Punten
Traject D	16
Traject E	12
Traject B	8
Traject A	4
Traject C	0

Snelweg (prioriteit 2)

De betere verbinding met Bosdam biedt ons ook voordelen. Hoe goedkoper traject het traject is, hoe beter het voor ons is, omdat dan meer geld beschikbaar blijft voor het kanaal. Een centralere ligging van de aansluiting op de A80 heeft ook zijn voordelen voor het industriegebied, zodat deze weg goed te bereiken is voor het hele industriegebied. Ondanks dat traject E centraler uitkomt in het industriegebied, zien we toch liever A, omdat bij traject E het natuurgebied Land van Loos en Kreef meer onder druk komt.

Alternatieven voor de snelweg	Punten
Traject A	8
Traject E	6
Traject C	4
Traject B	2
Traject D	0

Spoorweg (prioriteit 3)

Het speelt zich niet af op ons grondgebied. Hoe goedkoper dit opgelost kan worden hoe beter het is voor ons.

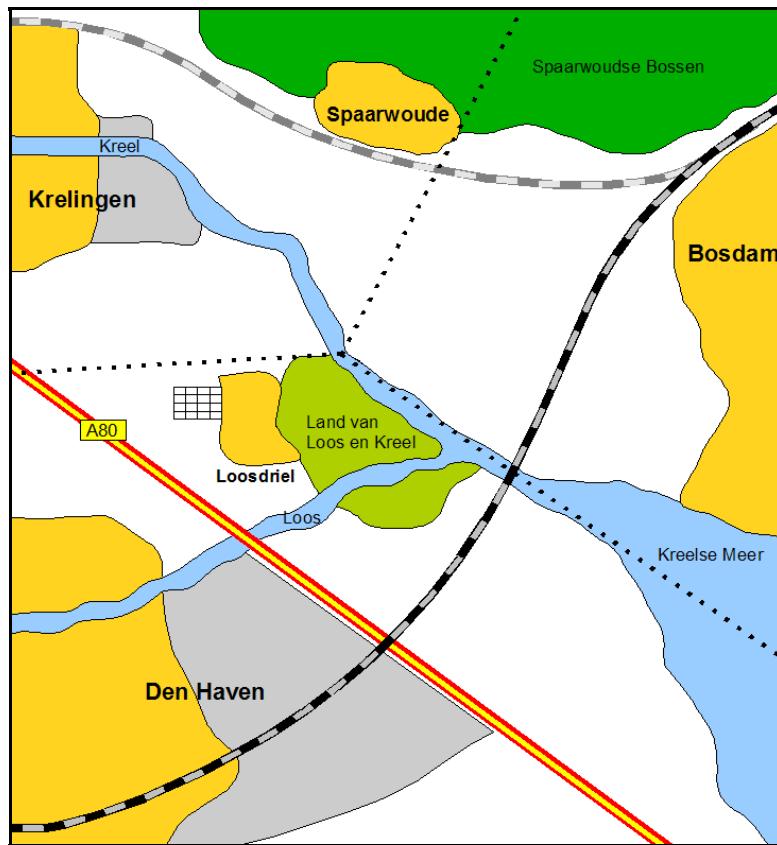
Alternatieven voor de spoorweg	Punten
B. Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen	4
A. Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude	3
E. De spoorweg komt in een open geul in de grond	2
C. De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds	1
D. De spoorweg komt ondergronds, net als het station	0

Infrastructuur - Krelingen

De provincie heeft besloten om de infrastructuur te verbeteren tussen de gemeentes Bosdam, Den Haven en Krelingen. Hiervoor is een budget beschikbaar gemaakt vanuit de staat. Van dit budget moeten drie infrastructurele voorzieningen worden aangelegd, namelijk een kanaal, een snelweg en een spoorweg.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van **Krelingen** verdedigen. Het is prima wonen in gemeente Krelingen. Vooral Spaarwoude is een prachtig dorp, gelegen bij de Spaarwoudse Bossen. Gezien de hogere ligging van het dorp heeft het een prachtig uitzicht op rivieren de Loos en de Krel. De meeste mensen die hier wonen zijn de drukte van de stad ontvlucht op zoek naar rust. Binnen de gemeente is besloten onze belangen te verdedigen volgens de volgende scoretabellen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

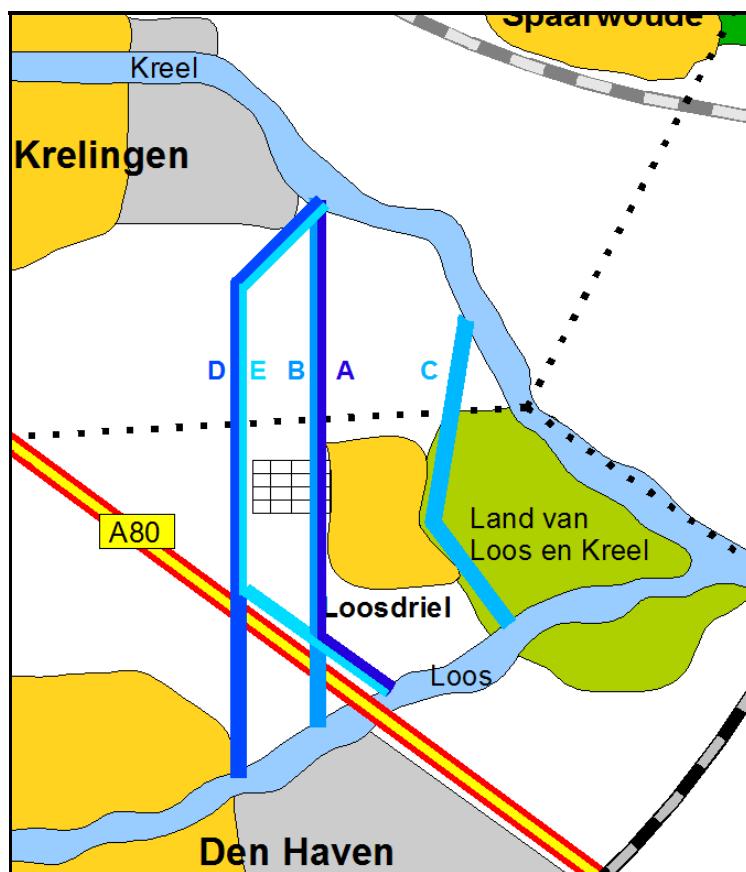
Hieronder staat een plattegrond van het gebied waar het om gaat. Het kanaal zal de rivieren Krel en Loos met elkaar verbinden, de snelweg zal een verbinding maken tussen Bosdam en Den Haven. Het spoortraject staat al met grijs aangegeven.



Het **kanaal** moet de Kreel en de Loos met elkaar verbinden. Dit zorgt voor een betere verbinding van het industriële havenverkeer tussen de industriegebieden van Krelingen en Den Haven. Hierdoor ontlast dit kanaal het natuurgebied Land van Loos en Kreel van deze scheepvaart. De ligging van het dorp Loosdriel (onderdeel van de gemeente Den Haven) en het daarbij behorende kasbouw vormt echter een probleem voor de planning van het traject. Uit de volgende vijf trajecten moet gekozen worden.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

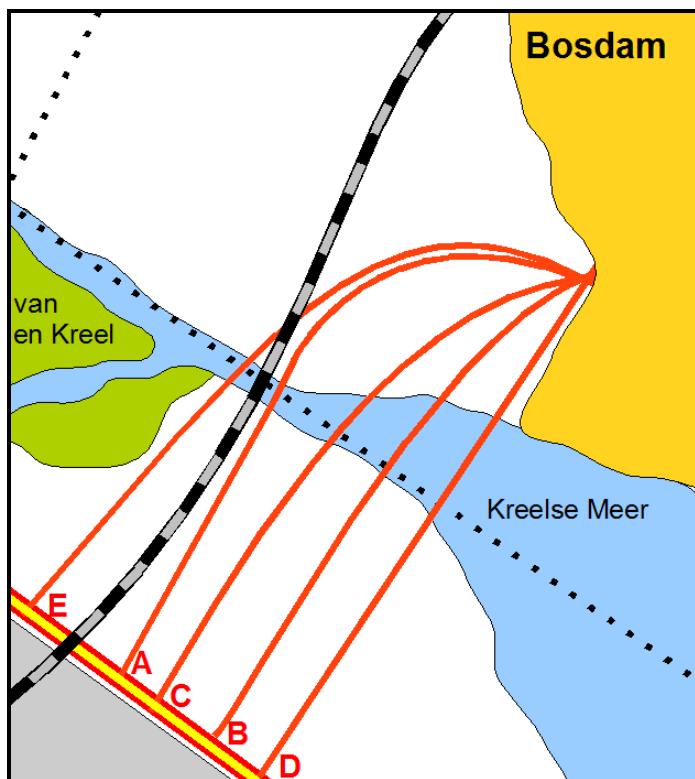
*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Het speelt zich niet af op ons grondgebied. We willen hier de goedkoopste optie, oftewel het kortste traject. B en D worden extra duur vanwege de kruising met de A80.*



Bosdam wil graag een **snelweg** die voor een verbinding zorgt met de A80. Hierdoor wordt het voor de forensen die voornamelijk in Bosdam wonen makkelijker om naar hun werk te gaan in Den Haven en Krelingen. Er moet een geschikt traject gekozen worden om de Kreef over te steken en de A80 te ontmoeten.

- A Traject A
- B Traject B
- C Traject C
- D Traject D
- E Traject E

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Het speelt zich niet af op ons grondgebied. Hoe goedkoper dit opgelost kan worden hoe beter het is voor ons.*

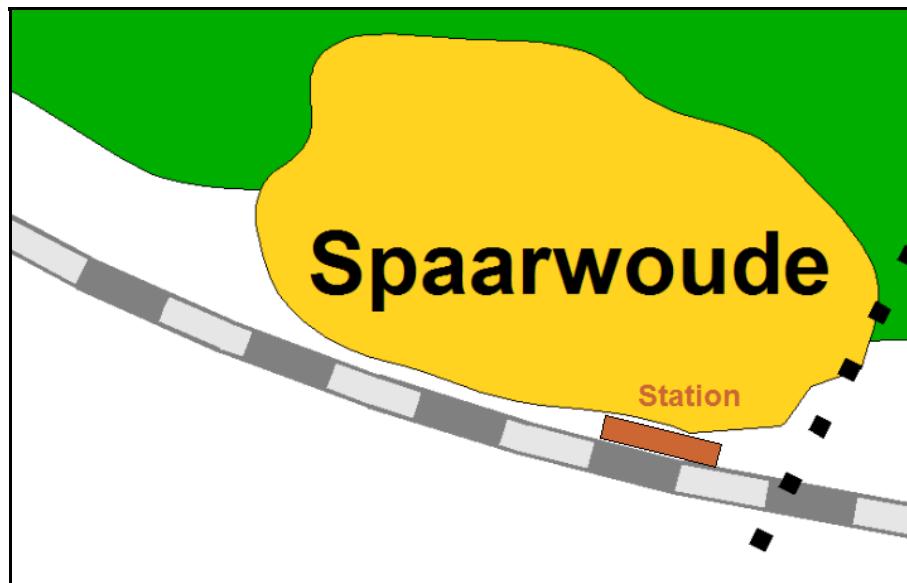


Er komt een nieuwe **spoorweg** tussen Bosdam en Krelingen. Het traject hiervan ligt vast en zal het dorp Spaarwoude (onderdeel van de gemeente Krelingen) passeren. Dit levert natuurlijk geluidsoverlast op en om dit tegen te gaan zijn er vijf opties.

- A Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude
- B Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen
- C De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds
- D De spoorweg komt ondergronds, net als het station
- E De spoorweg komt in een open geul in de grond

De plek van het station is ook al bekend (zie plaatje), alleen dus nog niet of deze boven of ondergronds komt. Verder zal bij optie C het gedeelte van het spoor ten westen van het station ondergronds komen.

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. De mensen in het dorp Spaarwoude zijn daar gaan wonen voor de rust en met de komst van de spoorweg dreigt daar een einde aan te komen. Daarnaast dreigt de spoorweg het prachtige uitzicht op de rivieren de Loos en de Krel te verhinderen. De optie die deze twee belangen het best vertegenwoordigd heeft onze voorkeur.*



Scoretabellen - Krelingen

Het is prima wonen in gemeente Krelingen. Vooral Spaarwoude is een prachtig dorp, gelegen bij de Spaarwoudse Bossen. Gezien de hogere ligging van het dorp heeft het een prachtig uitzicht op rivieren de Loos en de Krel. De meeste mensen die hier wonen zijn de drukte van de stad ontvlucht op zoek naar rust. Binnen de gemeente is besloten onze belangen te verdedigen volgens de volgende scoretabellen.

Kanaal (prioriteit 2)

Dit kanaal zal het natuurgebied Land van Loos en Krel onlasten van de industriële scheepsvaart. Hoe goedkoper dit gebeurd hoe meer geld er beschikbaar blijft voor de spoorweg. Verder heeft een korter traject als voordeel dat er minder landbouwgrond verloren gaat.

	Alternatieven voor het kanaal	Punten
	Traject C	8
	Traject A	6
	Traject B	4
	Traject E	2
	Traject D	0

Snelweg (prioriteit 3)

Het speelt zich niet af op ons grondgebied. Hoe goedkoper dit opgelost kan worden hoe beter het is voor ons.

	Alternatieven voor de snelweg	Punten
	Traject A	4
	Traject E	3
	Traject C	2
	Traject B	1
	Traject D	0

Spoorweg (prioriteit 1)

De mensen in het dorp Spaarwoude zijn daar gaan wonen voor de rust en met de komst van de spoorweg dreigt daar een einde aan te komen. Daarnaast dreigt de spoorweg het prachtige uitzicht op de rivieren de Loos en de Krel te verhinderen. De optie die deze twee belangen het best vertegenwoordigd heeft onze voorkeur.

	Alternatieven voor de spoorweg	Punten
	D. De spoorweg komt ondergronds, net als het station	16
	C. De spoorweg komt ondergronds, maar het station bovengronds	12
	E. De spoorweg komt in een open geul in de grond	8
	A. Er komt een geluidswal aan de kant van Spaarwoude	4
	B. Geen maatregelen tegen de geluidsoverlast worden ondernomen	0

7.2.3 Station Renovation

The third task is the station renovation task. This part of the appendix includes the three task and role descriptions as well as the payoff schedules. The order in which the descriptions and payoff schedules are included is as follows:

1. Task and role description of the neighborhood
2. Payoff schedule of the neighborhood
3. Task and role description of the railroad company
4. Payoff schedule of the railroad company
5. Task and role description of the shopkeepers
6. Payoff schedule of the shopkeepers

A detailed description of the task is given in English in Section 4.3.3.

Stationsgebied De Stad - Omwonenden

Het stationsgebied van De Stad zal worden gerenoveerd. Er is een ontwerp gekomen voor het nieuwe station, maar over een aantal details is nog geen duidelijkheid. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen. Deze zijn de spoorwegen, de winkelier-organisatie en de bewonersorganisatie.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **omwonenden** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

In de **stationshal** van het ontwerp is ruimte voor vier winkels. Voor deze vier plekken komen echter vijf accommodaties in aanmerking, namelijk een boekhandel, een broodjeszaak, een snackbar, een supermarkt en een ticketservice kantoor. Er zal dus nog een beslissing gemaakt moeten worden over welke van de vijf af dient te vallen.

- A Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)
- B Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)
- C Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)
- D Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)
- E Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)

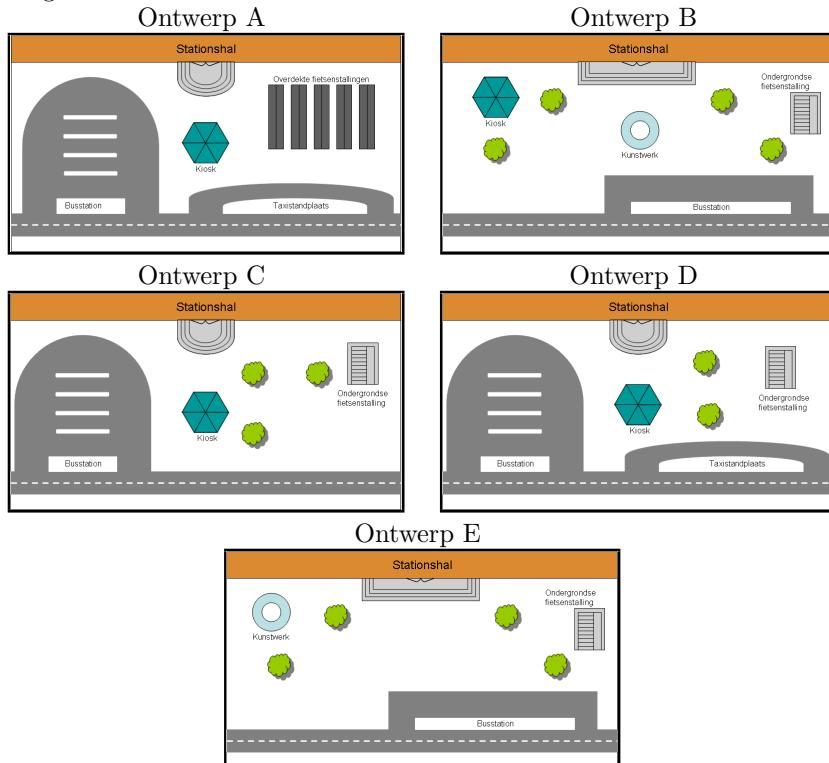
*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Een snackbar zien we liever niet omdat deze troep op levert en hangjongeren aantrekt. Verder willen de omwonenden die gebruik maken van de trein dat er een ticketservice kantoor op het station aanwezig is. Ook een supermarkt wordt als nuttig gezien voor de buurt. Van een broodjeszaak verwachten de omwonenden het minst gebruik te maken.*

Daarnaast zal er een beslissing moeten komen over de **beveiliging**. Er zijn hierbinnen vier onderwerpen waarover overeenstemming bereikt moet worden. Het eerste onderwerp is de resolutie van de beveiligingscamera's. Deze zijn verkrijgbaar in een hoge en een lage resolutie variant. Daarnaast de locatie van de controlekamer. Deze kan centraal ondergebracht worden bij een beveiligingscentrale of er kan een nieuwe beveiligingscentrale ingericht worden op het station, die ook als beveiligingscentrale dient voor andere in de buurt liggende stations. Het aantal bewakers wat patrouilleert, is verder een punt waarover overeenstemming bereikt dient te worden. Het laatste punt van discussie is de aanwezigheid van beveiligingsverlichting in de avond.

- A Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting
- B Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting
- C Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting
- D Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting
- E Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. We hebben liever een mooi stationsplein en goede winkels in de buurt. De controlekamer op het station gaat ten koste van winkels en dat zien we liever niet. Wij zien graag meer bewakers, zodat er altijd een aanspreekpunt in de buurt is, als er problemen zijn. Hoge resolutiecamera's schaden de privacy. De aanwezigheid van camera's is volgens ons al voldoende om af te schrikken.*

Ook het **stationsplein** zal een inrichting moeten krijgen. Tijdens een besprekking met de partijen zijn een aantal faciliteiten naar voren gekomen als mogelijke invullingen voor het stationsplein: Busstation (groot of klein), taxistandplaats, kiosk, kunstwerk, fietsenstalling (overdekte stalling of ondergrondse). Op basis van deze faciliteiten heeft de architect heeft de volgende vijf ontwerpen gemaakt waaruit gekozen moet worden.



*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Daar hebben wij als omwonenden het meest mee te maken. We hebben het liefst zo min mogelijk drukte, dus een groot busstation, een taxistandplaats en een kiosk lijkt ons geen goed idee. Verder hebben we het liefst een ondergrondse fietsenstalling in plaats van de lelijke overdekte fietsenstalling.*

Scoretabellen - Omwonenden

Stationshal (prioriteit 2)

Een snackbar zien we liever niet omdat deze troep op levert en hangjongeren aantrekt. Verder willen de omwonenden die gebruik maken van de trein dat er een ticketservice kantoor op het station aanwezig is. Ook een supermarkt wordt als nuttig gezien voor de buurt. Van een broodjeszaak verwachten de omwonenden het minst gebruik te maken.

Alternatieven voor de stationshal	Punten
A. Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)	100
C. Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)	75
E. Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)	50
B. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)	25
D. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)	0

Beveiliging (prioriteit 3)

We hebben liever een mooi stationsplein en goede winkels in de buurt. De controlekamer op het station gaat ten koste van winkels en dat zien we liever niet. Wij zien graag meer bewakers, zodat er altijd een aanspreekpunt in de buurt is, als er problemen zijn. Hoge resolutiecamera's schaden de privacy. De aanwezigheid van camera's is volgens ons al voldoende om af te schrikken.

Alternatieven voor de beveiliging	Punten
A. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting	50
C. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting	37,5
B. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	25
E. Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	12,5
D. Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting	0

Stationsplein (prioriteit 1)

Met het stationsplein hebben wij als omwonenden het meest mee te maken. We hebben het liefst zo min mogelijk drukte, dus een groot busstation, een taxistandplaats en een kiosk lijkt ons geen goed idee. Verder hebben we het liefst een ondergrondse fietsenstalling in plaats van de lelijke overdekte fietsenstalling.

Alternatieven voor het stationsplein	Punten
Ontwerp B	200
Ontwerp E	150
Ontwerp C	100
Ontwerp D	50
Ontwerp A	0

Stationsgebied De Stad - Spoorwegen

Het stationsgebied van De Stad zal worden gerenoveerd. Er is een ontwerp gekomen voor het nieuwe station, maar over een aantal details is nog geen duidelijkheid. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen. Deze zijn de spoorwegen, de winkelier-organisatie en de bewonersorganisatie.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **spoorwegen** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

In de **stationshal** van het ontwerp is ruimte voor vier winkels. Voor deze vier plekken komen echter vijf accommodaties in aanmerking, namelijk een boekhandel, een broodjeszaak, een snackbar, een supermarkt en een ticketservice kantoor. Er zal dus nog een beslissing gemaakt moeten worden over welke van de vijf af dient te vallen.

- A Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)
- B Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)
- C Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)
- D Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)
- E Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)

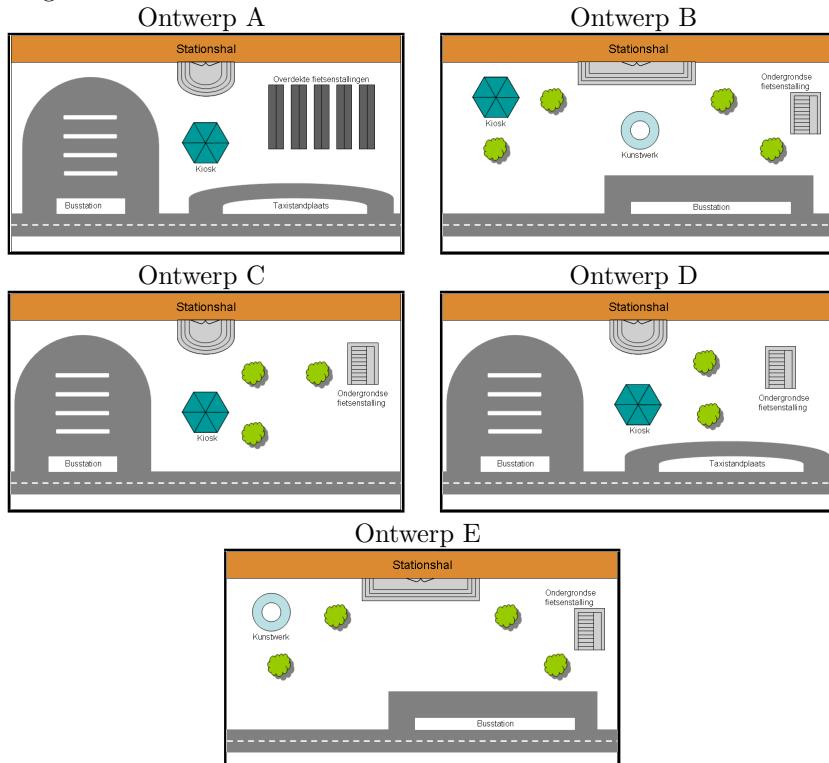
*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Welke winkels zich binnen bevinden maakt ons niet veel uit. Een ticketservice kunnen onze klanten niet missen. Een snackbar zien we liever niet omdat deze troep op levert en hangjonganteren aantrekt.*

Daarnaast zal er een beslissing moeten komen over de **beveiliging**. Er zijn hierbinnen vier onderwerpen waarover overeenstemming bereikt moet worden. Het eerste onderwerp is de resolutie van de beveiligingscamera's. Deze zijn verkrijgbaar in een hoge en een lage resolutie variant. Daarnaast de locatie van de controlekamer. Deze kan centraal ondergebracht worden bij een beveiligingscentrale of er kan een nieuwe beveiligingscentrale ingericht worden op het station, die ook als beveiligingscentrale dient voor andere in de buurt liggende stations. Het aantal bewakers wat patrouilleert, is verder een punt waarover overeenstemming bereikt dient te worden. Het laatste punt van discussie is de aanwezigheid van beveiligingsverlichting in de avond.

- A Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting
- B Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting
- C Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting
- D Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting
- E Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Een reiziger moet zich veilig voelen op het station, anders verliezen we klanten. Het liefst hebben we een controlekamer voor de camera's op het station, zodat snel ingegrepen kan worden door deze bewakers. Er zijn dan ook minder patrouillerende bewakers nodig. Wij zullen op moeten draaien voor de kosten van de extra verlichting, maar die vinden we overbodig.*

Ook het **stationsplein** zal een inrichting moeten krijgen. Tijdens een besprekking met de partijen zijn een aantal faciliteiten naar voren gekomen als mogelijke invullingen voor het stationsplein: Busstation (groot of klein), taxistandplaats, kiosk, kunstwerk, fietsenstalling (overdekte stalling of ondergrondse). Op basis van deze faciliteiten heeft de architect heeft de volgende vijf ontwerpen gemaakt waaruit gekozen moet worden.



*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Op het plein willen we zoveel mogelijk ruimte bieden aan aansluitende vervoersdiensten. Voor een fietsenstalling hebben we het liefst een overdekte dan een ondergrondse, omdat deze goedkoper is. We hebben ook liever een groot busstation en een taxistandplaats.*

Scoretabellen - Spoorwegen

Stationshal (prioriteit 3)

Welke winkels zich binnen bevinden maakt ons niet veel uit. Een ticketservice kunnen onze klanten niet missen. Een snackbar zien we liever niet omdat deze troep op levert en hangjongeren aantrekt.

	Alternatieven voor de stationshal	Punten
	A. Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)	50
	C. Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)	37,5
	E. Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)	25
	B. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)	12,5
	D. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)	0

Beveiliging (prioriteit 1)

Een reiziger moet zich veilig voelen op het station, anders verliezen we klanten. Het liefst hebben we een controlekamer voor de camera's op het station, zodat snel ingegrepen kan worden door deze bewakers. Er zijn dan ook minder patrouillerende bewakers nodig. Wij zullen op moeten draaien voor de kosten van de extra verlichting, maar die vinden we overbodig.

	Alternatieven voor de beveiliging	Punten
	D. Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting	200
	E. Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	150
	B. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	100
	C. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting	50
	A. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting	0

Stationsplein (prioriteit 2)

Op het plein willen we zoveel mogelijk ruimte bieden aan aansluitende vervoersdiensten. Voor een fietsenstalling hebben we het liefst een overdekte dan een ondergrondse, omdat deze goedkoper is. We hebben ook liever een groot busstation en een taxistandplaats.

	Alternatieven voor het stationsplein	Punten
	Ontwerp A	100
	Ontwerp D	75
	Ontwerp C	50
	Ontwerp E	25
	Ontwerp B	0

Stationsgebied De Stad - Winkeliers

Het stationsgebied van De Stad zal worden gerenoveerd. Er is een ontwerp gekomen voor het nieuwe station, maar over een aantal details is nog geen duidelijkheid. Om tot een overeenkomst te komen zullen drie onderhandelaars samen komen, welke elk de belangen van hun organisatie behartigen. Deze zijn de spoorwegen, de winkelier-organisatie en de bewonersorganisatie.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **winkeliers** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

In de **stationshal** van het ontwerp is ruimte voor vier winkels. Voor deze vier plekken komen echter vijf accommodaties in aanmerking, namelijk een boekhandel, een broodjeszaak, een snackbar, een supermarkt en een ticketservice kantoor. Er zal dus nog een beslissing gemaakt moeten worden over welke van de vijf af dient te vallen.

- A Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)
- B Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)
- C Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)
- D Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)
- E Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)

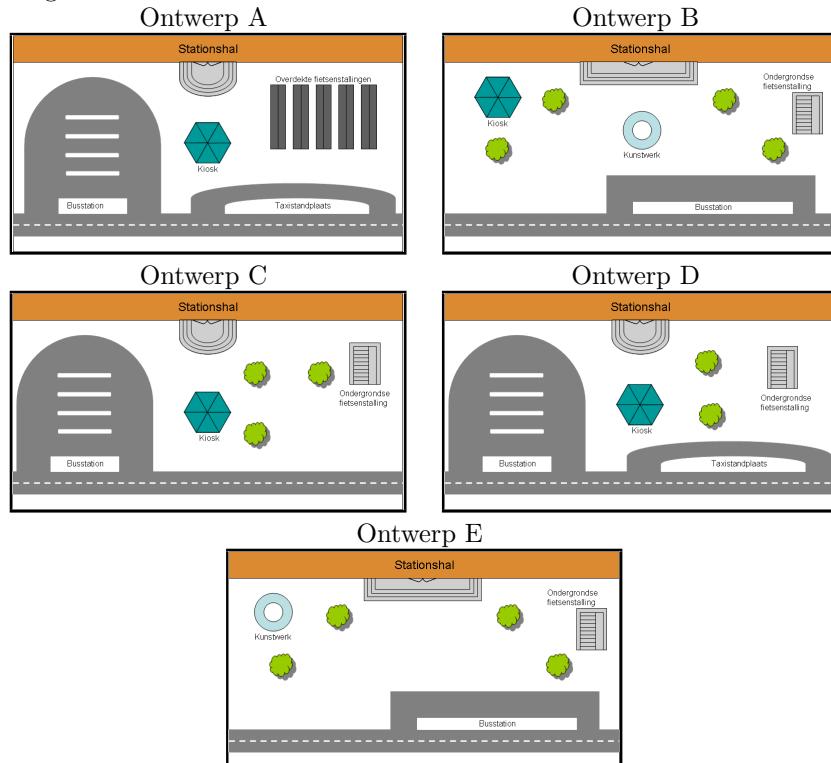
*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Met de stationshal kunnen wij ons geld verdienen. Aan een ticketservice kantoor valt niets te verdienen, met een snackbar echter veel meer. Deze zien we dan ook het liefst niet afvallen. De overige volgorde in de scoretabel (zie laatste pagina) is verder ook gebaseerd op winst.*

Daarnaast zal er een beslissing moeten komen over de **beveiliging**. Er zijn hierbinnen vier onderwerpen waarover overeenstemming bereikt moet worden. Het eerste onderwerp is de resolutie van de beveiligingscamera's. Deze zijn verkrijgbaar in een hoge en een lage resolutie variant. Daarnaast de locatie van de controlekamer. Deze kan centraal ondergebracht worden bij een beveiligingscentrale of er kan een nieuwe beveiligingscentrale ingericht worden op het station, die ook als beveiligingscentrale dient voor andere in de buurt liggende stations. Het aantal bewakers wat patrouilleert, is verder een punt waarover overeenstemming bereikt dient te worden. Het laatste punt van discussie is de aanwezigheid van beveiligingsverlichting in de avond.

- A Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting
- B Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting
- C Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting
- D Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting
- E Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting

Voor ons heeft deze kwestie de tweede prioriteit. We willen hier graag een aantrekkelijke winkelomgeving creeren, zodat niet alleen reizigers gebruik maken van onze winkels. Een controlekamer op het station zou ten koste gaan van winkelruimte, dus dat zien we liever niet. Het hebben van voldoende bewakers maakt de veiligheid zichtbaar en geeft de klanten een gevoel van veiligheid.

Ook het **stationsplein** zal een inrichting moeten krijgen. Tijdens een besprekking met de partijen zijn een aantal faciliteiten naar voren gekomen als mogelijke invullingen voor het stationsplein: Busstation (groot of klein), taxistandplaats, kiosk, kunstwerk, fietsenstalling (overdekte stalling of ondergrondse). Op basis van deze faciliteiten heeft de architect heeft de volgende vijf ontwerpen gemaakt waaruit gekozen moet worden.



*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. We hebben liever zo veel mogelijk veilige winkels in de stationshal. Daar valt het meest aan te verdienen. Een kiosk op het plein is voor ons het belangrijkste hier. Het liefst zien we deze ook op een centrale plek, zodat hij midden in de bedrijvigheid staat. Veel aanvoer van verschillende verkeersdiensten is ook goed voor de winst. Daarom willen we zo veel mogelijk vervoersdiensten op het plein.*

Scoretabellen - Winkeliers

Stationshal (prioriteit 1)

Met de stationshal kunnen wij ons geld verdienen. Aan een ticketservice kantoor valt niets te verdienen, met een snackbar echter veel meer. Deze zien we dan ook het liefst niet afvallen. De overige volgorde is ook gebaseerd op verwachte winst.

Alternatieven voor de stationshal	Punten
D. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt (Ticketservice valt af)	200
B. Boekhandel, Broodjeszaak, Snackbar, Ticketservice (Supermarkt valt af)	150
E. Broodjeszaak, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Boekhandel valt af)	100
C. Boekhandel, Snackbar, Supermarkt, Ticketservice (Broodjeszaak valt af)	50
A. Boekhandel, Broodjeszaak, Supermarkt, Ticketservice (Snackbar valt af)	0

Beveiliging (prioriteit 2)

We willen hier graag een aantrekkelijke winkelomgeving creeren, zodat niet alleen reizigers gebruik maken van onze winkels. Een controlekamer op het station zou ten koste gaan van winkelruimte, dus dat zien we liever niet. Het hebben van voldoende bewakers maakt de veiligheid zichtbaar en geeft de klanten een gevoel van veiligheid.

Alternatieven voor de beveiliging	Punten
A. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, meer bewakers, veel verlichting	100
C. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, veel verlichting	75
B. Lage resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	50
E. Hoge resolutiecamera's, controlekamer extern, minder bewakers, weinig verlichting	25
D. Hoge resolutiecamera's, controlekamer op het station, minder bewakers, weinig verlichting	0

Stationsplein (prioriteit 3)

We hebben liever zo veel mogelijk veilige winkels in de stationshal. Daar valt het meest aan te verdienen. Een kiosk op het plein is voor ons het belangrijkste hier. Het liefst zien we deze ook op een centrale plek, zodat hij midden in de bedrijvigheid staat. Veel aanvoer van verschillende verkeersdiensten is ook goed voor de winst. Daarom willen we zo veel mogelijk vervoersdiensten op het plein.

Alternatieven voor het stationsplein	Punten
Ontwerp A	50
Ontwerp D	37,5
Ontwerp C	25
Ontwerp E	12,5
Ontwerp B	0

7.2.4 Student Housing

The fourth and final task is about conflicts in student housing. This part of the appendix includes the three task and role descriptions as well as the payoff schedules. The order in which the descriptions and payoff schedules are included is as follows:

1. Task and role description of the tenants council
2. Payoff schedule of the tenants council
3. Task and role description of the housing corporation
4. Payoff schedule of the housing corporation
5. Task and role description of the roommates
6. Payoff schedule of the roommates

A detailed description of the task is given in English in Section 4.3.4.

Studentenhuisvesting - Bewonersraad

Studentenhuisvesting De Woning heeft in een aantal wijken flatgebouwen staan waarin verschillende woongroepen van acht studenten wonen. De bewoners van al deze woongroepen hebben een centrale bewonersraad samengesteld die hen vertegenwoordigt bij conflicten en andere dingen die geregeld moeten worden en van invloed zijn op alle bewoners. Bij de komende onderhandeling zijn drie partijen bijeen, namelijk de huisvesting, de bewonersraad en een specifieke woon-groep.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **bewonersraad** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

De bewonersraad heeft een aantal **klachten** ontvangen over de woongroep. Het komt regelmatig voor dat de woongroep tijdens feestjes een feestvuur bouwt op het pleintje voor de flat. Andere woongroepen in de omgeving hebben aangegeven hier last van te hebben. Er is onder andere schade ontstaan op het plein en verder geeft dit altijd veel troep. Er zal gesproken worden over wie de schade moet betalen, alsmede of de woongroep een boete moet betalen. Verder wil men dat er een maatregel komt om dit in het vervolg te voorkomen. Voorstellen hiervoor zijn: het totaal verbieden en het inschakelen van de autoriteiten indien dit verbod overtreden wordt of een vergunningsregeling waarbij de woongroep van te voren toestemming kan vragen voor een vuur. De volgende vijf alternatieven om dit conflict op te lossen liggen op tafel.

- A Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren
- B Schadevergoeding, boete, verbod op vuren
- C Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling
- D Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling
- E Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Eén van onze belangrijkste taken is het behouden van de goede sfeer tussen de bewoners, of in elk geval het zoeken van een oplossing bij conflicten. Het aantal klachten over de woongroep is zodanig dat er hard opgetreden moet worden om herhaling te voorkomen. We pleiten daarom ook voor een schadevergoeding, boete en algemeen verbod.*

*De huisvesting wil het **plein**, wat eigendom is van de huisvesting, tussen de flats opknappen om het aanzien van de buurt te verbeteren. Uit eerdere brainstormsessies met de betrokken partijen zijn naar voren gekomen als potentiele invullingen: een barbecueplaats, een bloementuin, een grasveld, een kunstwerk en een parkeerplaats. Er is echter maar plaats voor vier van deze invullingen. Welke moet er af vallen?*

- A Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)
- B Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)
- C Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)
- D Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)
- E Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)

*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Wij behartigen de belangen van alle bewoners van de wijk en dit probleem gaat de hele wijk aan. De bewoners (en dus wij) willen het liefst een barbecueplaats op het plein zodat ze daar gedurende de zomer van kunnen genieten. Parkeren is een probleem in de omgeving, dus extra parkeerplek is ook wenselijk. Op een grasveld kunnen ze in de zomer lekker voetballen of andere dingen doen. Een bloementuin zien we niet zitten.*

De flat van de woongroep moet worden gerenoveerd. Gedurende deze **renovatie** die 3 maanden zal duren, moet er dus vervangende woonruimte gezocht worden. De woongroep wil na deze periode weer als groep intrekken in de gerenoveerde flat. De huisvesting heeft in deze wijk alleen nog losse kamers in de aanbieding. In een andere wijk heeft hij nog wel twee half gevulde flats. De woongroep kan tijdelijk opgesplitst worden in twee groepen van vier of de huidige bewoners van de flats kunnen samengevoegd worden in n van de flats en de woongroep komt in de andere flat te wonen. Er zal ook een overeenkomst bereikt moeten worden over de nieuwe huurprijs van de gerenoveerde flat.

- A Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs
- B Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs
- C Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs
- D Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs
- E Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Deze kwestie gaat alleen een enkele woongroep aan. Het enige voordeel wat we er aan kunnen behalen is dat de woongroep die voor problemen zorgt (tijdelijk) uit elkaar valt, wat misschien goed is om het gedrag te veranderen. Ze zullen als ze binnen de wijk blijven in woongroepen komen aan wie ze overlast veroorzaakt hebben en worden dan geconfronteerd met de andere kant van het verhaal wat hopelijk verandering van gedrag tot gevolg heeft.*

Scoretabellen - Bewonersraad

Klachten (prioriteit 1)

Eén van onze belangrijkste taken is het behouden van de goede sfeer tussen de bewoners, of in elk geval het zoeken van een oplossing bij conflicten. Het aantal klachten over de woongroep is zodanig dat er hard opgetreden moet worden om herhaling te voorkomen. We pleiten daarom ook voor een schadevergoeding, boete en algemeen verbod.

Alternatieven voor de klachten	Punten
B. Schadevergoeding, boete, verbod op vuren	4000
A. Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren	3000
D. Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling	2000
E. Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	1000
C. Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	0

Plein (prioriteit 2)

Wij behartigen de belangen van alle bewoners van de wijk en dit probleem gaat de hele wijk aan. De bewoners (en dus wij) willen het liefst een barbecueplaats op het plein zodat ze daar gedurende de zomer van kunnen genieten. Parkeren is een probleem in de omgeving, dus extra parkeerplek is ook wenselijk. Op een grasveld kunnen ze in de zomer lekker voetballen of andere dingen doen. Een bloementuin zien we niet zitten.

Alternatieven voor het plein	Punten
B. Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)	2000
C. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)	1500
D. Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)	1000
A. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)	500
E. Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)	0

Renovatie (prioriteit 3)

Deze kwestie gaat alleen een enkele woongroep aan. Het enige voordeel wat we er aan kunnen behalen is dat de woongroep die voor problemen zorgt (tijdelijk) uit elkaar valt, wat misschien goed is om het gedrag te veranderen. Ze zullen als ze binnen de wijk blijven in woongroepen komen aan wie ze overlast veroorzaakt hebben en worden dan geconfronteerd met de andere kant van het verhaal wat hopelijk verandering van gedrag tot gevolg heeft.

Alternatieven voor de renovatie	Punten
B. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs	1000
C. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs	750
E. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs	500
D. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs	250
A. Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs	0

Studentenhuisvesting - Huisvesting

Studentenhuisvesting De Woning heeft in een aantal wijken flatgebouwen staan waarin verschillende woongroepen van acht studenten wonen. De bewoners van al deze woongroepen hebben een centrale bewonersraad samengesteld die hen vertegenwoordigt bij conflicten en andere dingen die geregeld moeten worden en van invloed zijn op alle bewoners. Bij de komende onderhandeling zijn drie partijen bijeen, namelijk de huisvesting, de bewonersraad en een specifieke woon-groep.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **huisvesting** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

De bewonersraad heeft een aantal **klachten** ontvangen over de woongroep. Het komt regelmatig voor dat de woongroep tijdens feestjes een feestvuur bouwt op het pleintje voor de flat. Andere woongroepen in de omgeving hebben aangegeven hier last van te hebben. Er is onder andere schade ontstaan op het plein en verder geeft dit altijd veel troep. Er zal gesproken worden over wie de schade moet betalen, alsmede of de woongroep een boete moet betalen. Verder wil men dat er een maatregel komt om dit in het vervolg te voorkomen. Voorstellen hiervoor zijn: het totaal verbieden en het inschakelen van de autoriteiten indien dit verbod overtreden wordt of een vergunningsregeling waarbij de woongroep van te voren toestemming kan vragen voor een vuur. De volgende vijf alternatieven om dit conflict op te lossen liggen op tafel.

- A Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren
- B Schadevergoeding, boete, verbod op vuren
- C Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling
- D Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling
- E Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. Dit is voornamelijk een conflict tussen de woongroep en de bewonersgroep. Als we dan toch een keuze moeten maken staan we eerder aan de kant van de bewoners om sympathie te kweken met het oog op de kwestie aangaande de renovatie.*

*De huisvesting wil het **plein**, wat eigendom is van de huisvesting, tussen de flats opknappen om het aanzien van de buurt te verbeteren. Uit eerdere brainstormsessies met de betrokken partijen zijn naar voren gekomen als potentiele invullingen: een barbecueplaats, een bloementuin, een grasveld, een kunstwerk en een parkeerplaats. Er is echter maar plaats voor vier van deze invullingen. Welke moet er af vallen?*

- A Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)
- B Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)
- C Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)
- D Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)
- E Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. We willen het aanzien van de wijk verbeteren. Een barbecueplaats lijkt ons daar niet voor geschikt. Ook een parkeerplaats verbetert het aanblik van de wijk niet. Het mooist lijkt ons een bloementuin en een kunstwerk.*

De flat van de woongroep moet worden gerenoveerd. Gedurende deze **renovatie** die 3 maanden zal duren, moet er dus vervangende woonruimte gezocht worden. De woongroep wil na deze periode weer als groep intrekken in de gerenoveerde flat. De huisvesting heeft in deze wijk alleen nog losse kamers in de aanbieding. In een andere wijk heeft hij nog wel twee half gevulde flats. De woongroep kan tijdelijk opgesplitst worden in twee groepen van vier of de huidige bewoners van de flats kunnen samengevoegd worden in n van de flats en de woongroep komt in de andere flat te wonen. Er zal ook een overeenkomst bereikt moeten worden over de nieuwe huurprijs van de gerenoveerde flat.

- A Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs
- B Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs
- C Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs
- D Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs
- E Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs

*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Wij willen onze investering terugverdienen met een duurdere huurprijs na de renovatie vanwege de verbeterde leefomgeving. Ook hebben we het liefst dat de woongroep binnen dezelfde wijk opgesplitst ondergebracht worden (optie B en C). In de andere opties moeten er nieuwe partijen betrokken worden wat voor nieuwe problemen kan zorgen. Zeker wanneer we de andere woongroepen over moeten halen om bij elkaar te gaan wonen, zodat de huidige woongroep gezamenlijk in de andere flat kan gaan wonen (optie A).*

Scoretabellen - Huisvesting

Klachten (prioriteit 3)

Dit is voornamelijk een conflict tussen de woongroep en de bewonersgroep. Als we dan toch een keuze moeten maken staan we eerder aan de kant van de bewoners om sympathie te kweken met het oog op de kwestie aangaande de renovatie.

Alternatieven voor de klachten	Punten
C. Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	1000
E. Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	750
D. Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling	500
A. Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren	250
B. Schadevergoeding, boete, verbod op vuren	0

Plein (prioriteit 1)

We willen het aanzien van de wijk verbeteren. Een barbecueplaats lijkt ons daar niet voor geschikt. Ook een parkeerplaats verbetert het aanblik van de wijk niet. Het mooist lijkt ons een bloementuin en een kunstwerk.

Alternatieven voor het plein	Punten
E. Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)	4000
A. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)	3000
D. Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)	2000
C. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)	1000
B. Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)	0

Renovatie (prioriteit 2)

Wij willen onze investering terugverdienen met een duurdere huurprijs na de renovatie vanwege de verbeterde leefomgeving. Ook hebben we het liefst dat de woongroep binnen dezelfde wijk opgesplitst ondergebracht worden (optie B en C). In de andere opties moeten er nieuwe partijen betrokken worden wat voor nieuwe problemen kan zorgen. Zeker wanneer we de andere woongroepen over moeten halen om bij elkaar te gaan wonen, zodat de huidige woongroep gezamenlijk in de andere flat kan gaan wonen (optie A).

Alternatieven voor de renovatie	Punten
B. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs	2000
C. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs	1500
E. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs	1000
D. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs	500
A. Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs	0

Studentenhuisvesting - Woongroep

Studentenhuisvesting De Woning heeft in een aantal wijken flatgebouwen staan waarin verschillende woongroepen van acht studenten wonen. De bewoners van al deze woongroepen hebben een centrale bewonersraad samengesteld die hen vertegenwoordigt bij conflicten en andere dingen die geregeld moeten worden en van invloed zijn op alle bewoners. Bij de komende onderhandeling zijn drie partijen bijeen, namelijk de huisvesting, de bewonersraad en een specifieke woon-groep.

*In deze onderhandeling zul jij de belangen van de **woongroep** verdedigen. De argumenten die aangedragen zijn binnen de organisatie tijdens het vooroverleg zijn schuin gedrukt. Deze worden nog herhaald op de laatste pagina bij de scoretabellen.*

De bewonersraad heeft een aantal **klachten** ontvangen over de woongroep. Het komt regelmatig voor dat de woongroep tijdens feestjes een feestvuur bouwt op het pleintje voor de flat. Andere woongroepen in de omgeving hebben aangegeven hier last van te hebben. Er is onder andere schade ontstaan op het plein en verder geeft dit altijd veel troep. Er zal gesproken worden over wie de schade moet betalen, alsmede of de woongroep een boete moet betalen. Verder wil men dat er een maatregel komt om dit in het vervolg te voorkomen. Voorstellen hiervoor zijn: het totaal verbieden en het inschakelen van de autoriteiten indien dit verbod overtreden wordt of een vergunningsregeling waarbij de woongroep van te voren toestemming kan vragen voor een vuur. De volgende vijf alternatieven om dit conflict op te lossen liggen op tafel.

- A Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren
- B Schadevergoeding, boete, verbod op vuren
- C Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling
- D Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling
- E Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling

*Voor ons heeft deze kwestie de **tweede** prioriteit. Voor het plein worden onze belangen voornamelijk behartigd door de bewonersraad. De renovatie heeft veel impact op de toekomst van onze woongroep. Het liefst willen we geen geld betalen, maar als het dan toch moet liever de schadevergoeding. Wij zien ook wel in dat wij hiervoor verantwoordelijk zijn. De boete daarbovenop vinden we echter overdreven. We zien ook liever geen verbod, want we hebben veel plezier aan de vuren. Daarbij is een verbod ook niet sfeerverhogend zeker niet als er meteen gedreigd wordt met de autoriteiten.*

*De huisvesting wil het **plein**, wat eigendom is van de huisvesting, tussen de flats opknappen om het aanzien van de buurt te verbeteren. Uit eerdere brainstormsessies met de betrokken partijen zijn naar voren gekomen als potentiele invullingen: een barbecueplaats, een bloementuin, een grasveld, een kunstwerk en een parkeerplaats. Er is echter maar plaats voor vier van deze invullingen. Welke moet er af vallen?*

- A Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)
- B Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)
- C Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)
- D Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)
- E Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)

*Voor ons heeft deze kwestie de **laagste** prioriteit. De bewonersraad vertegenwoordigt onze belangen hierin al. We willen het liefst een barbecueplaats op het plein zodat we daar gedurende de zomer van kunnen genieten. Parkeren is een probleem in de omgeving, dus extra parkeerplek is ook wenselijk. Op een grasveld kunnen we in de zomer lekker voetballen of andere dingen doen. Een bloementuin zien we niet zitten.*

De flat van de woongroep moet worden gerenoveerd. Gedurende deze **renovatie** die 3 maanden zal duren, moet er dus vervangende woonruimte gezocht worden. De woongroep wil na deze periode weer als groep intrekken in de gerenoveerde flat. De huisvesting heeft in deze wijk alleen nog losse kamers in de aanbieding. In een andere wijk heeft hij nog wel twee half gevulde flats. De woongroep kan tijdelijk opgesplitst worden in twee groepen van vier of de huidige bewoners van de flats kunnen samengevoegd worden in n van de flats en de woongroep komt in de andere flat te wonen. Er zal ook een overeenkomst bereikt moeten worden over de nieuwe huurprijs van de gerenoveerde flat.

- A Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs
- B Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs
- C Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs
- D Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs
- E Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs

*Voor ons heeft deze kwestie de **hoogste** prioriteit. Dit gaat om de toekomst van onze woongroep. Deze willen we zoveel mogelijk intact houden, want het is een heel gezellige groep. Wat betreft de huurprijs van de gerenoveerde flat vinden wij het niet kunnen dat de huurprijs omhoog gaat. Wij hebben namelijk niet om een renovatie gevraagd en we hebben een contract getekend voor de huidige huurprijs.*

Scoretabellen - Woongroep

Klachten (prioriteit 2)

Voor het plein worden onze belangen voornamelijk behartigd door de bewonersraad. De renovatie heeft veel impact op de toekomst van onze woongroep. Het liefst willen we geen geld betalen, maar als het dan toch moet liever de schadevergoeding. Wij zien ook wel in dat wij hiervoor verantwoordelijk zijn. De boete daarbovenop vinden we echter overdreven. We zien ook liever geen verbod, want we hebben veel plezier aan de vuren. Daarbij is een verbod ook niet sfeerverhogend zeker niet als er meteen gedreigd wordt met de autoriteiten.

Alternatieven voor de klachten	Punten
C. Geen schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	2000
E. Schadevergoeding, geen boete, vergunningsregeling	1500
D. Schadevergoeding, boete, vergunningsregeling	1000
A. Schadevergoeding, geen boete, verbod op vuren	500
B. Schadevergoeding, boete, verbod op vuren	0

Plein (prioriteit 3)

De bewonersraad vertegenwoordigt onze belangen hierin al. We willen het liefst een barbecueplaats op het plein zodat we daar gedurende de zomer van kunnen genieten. Parkeren is een probleem in de omgeving, dus extra parkeerplek is ook wenselijk. Op een grasveld kunnen we in de zomer lekker voetballen of andere dingen doen. Een bloementuin zien we niet zitten.

Alternatieven voor het plein	Punten
B. Barbecueplaats, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Bloementuin niet)	1000
C. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Parkeerplaats (Kunstwerk niet)	750
D. Barbecueplaats, Bloementuin, Kunstwerk, Parkeerplaats (Grasveld niet)	500
A. Barbecueplaats, Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk (Parkeerplaats niet)	250
E. Bloementuin, Grasveld, Kunstwerk, Parkeerplaats (Barbecueplaats niet)	0

Renovatie (prioriteit 1)

Dit gaat om de toekomst van onze woongroep. Deze willen we zoveel mogelijk intact houden, want het is een heel gezellige groep. Wat betreft de huurprijs van de gerenoveerde flat vinden wij het niet kunnen dat de huurprijs omhoog gaat. Wij hebben namelijk niet om een renovatie gevraagd en we hebben een contract getekend voor de huidige huurprijs.

Alternatieven voor de renovatie	Punten
A. Gezamenlijke woongroep, duurdere huurprijs	4000
D. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, huidige huurprijs	3000
E. Woongroep wordt opgesplitst in 2 groepen van 4, duurdere huurprijs	2000
C. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, huidige huurprijs	1000
B. Individueel opgesplitste woongroep in dezelfde wijk, duurdere huurprijs	0

7.3 Questionnaires

In this appendix the three questionnaire used in the experiment are included. The questionnaires are in Dutch. The included questionnaire are in order:

- Prequestionnaire
- Sessionquestionnaire
- Postquestionnaire

A detailed description of the questionnaires is given in English in Section 4.4.2.

7.3.1 Prequestionnaire

In this section the prequestionnaire is included in Dutch as the participants filled it out before the experiment.

In Table 7.1 a conversion table is presented of the question numbers to identifiers as they are used throughout the document.

Question #	Identifier
1	PrQ-NE
2	PrQ-VE
3	PrQ-SE
1-30	PrQ-MODE

Table 7.1: Conversion table of the question numbers and identifiers.

A more detailed description of the questionnaire is given in English in Section 4.4.2.

Prequestionnaire Onderhandelingsexperiment

Algemene informatie

Naam:

Geboortedatum:

Geslacht:

Proefpersoonnummer:

Ervaring

1. Hoe goed denk je te zijn in onderhandelen ten opzichte van andere mensen?

Slechter Beter

2. Hoeveel heb je tijdens het werk o fin het dagelijks leven te maken met conflict-of onderhandelingssituaties?

- Nooit
- Jaarlijks
- Maandelijk
- Wekelijks
- Dagelijks

3. Hoeveel ervaring heb je met video conferencing (bijvoorbeeld via Skype)?

- Nooit
- Jaarlijks
- Maandelijk
- Wekelijks
- Dagelijks

Conflict hantering

Beeld je conflictsituaties in, bijvoorbeeld een verschil van mening met je partner of vrienden. Mensen verschillen in de manier waarop ze zulke situaties aanpakken. Om jouw gedrag in zulke situaties te bepalen volgen er 30 vragen. Omcirkel bij elk van de vragen de optie die het dichtst bij je normale gedrag ligt in dergelijke situaties.

Vraag 1

- A. Soms laat ik anderen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen.
- B. Liever dan te onderhandelen over de dingen waar we het niet over eens zijn, probeer ik de nadruk te leggen op de dingen waarover we het wel eens zijn.

Vraag 2

- A. Ik probeer een compromis te vinden.
- B. Ik probeer al zijn/haar en al mijn belangen te behartigen.

Vraag 3

- A. Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- B. Soms probeer ik de gevoelens van de andere te sussen en onze relatie in stand te houden.

Vraag 4

- A. Ik probeer een compromis te vinden.
- B. Soms geef ik mijn wensen op ten behoeve van de ander.

Vraag 5

- A. Ik vraag consequent de hulp van een ander bij het uitdenken van een oplossing.
- B. Ik probeer te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

Vraag 6

- A. Ik probeer die situaties te vermijden waarin ik het voor mijzelf onprettig maak.
- B. Ik probeer mijn standpunt af te dwingen.

Vraag 7

- A. Ik probeer het punt uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om er over na te denken.
- B. Ik geef sommige punten op in ruil voor andere.

Vraag 8

- A. Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- B. Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.

Vraag 9

- A. Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om je druk over te maken.
- B. Ik span mij wel een beetje in om mijn zin te krijgen.

Vraag 10

- A. Ik ben vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- B. Ik probeer een compromis te vinden.

Vraag 11

- A. Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.
- B. Soms probeer ik gevoelens van een ander te sussen en onze relatie in stand te houden.

Vraag 12

- A. Soms vermijd ik het innemen van standpunten die tot controversen zouden leiden.
- B. Ik accepteer van een ander sommige van zijn standpunten als deze sommige van mij accepteert.

Vraag 13

- A. Ik stel voor elkaar halverwege tegemoet te komen.
- B. Ik leg hem/haar het vuur na aan de schenen om mijn punten te scoren.

Vraag 14

- A. Ik vertel een ander mijn gedachten en vraag de ander naar zijn/haar gedachten.
- B. Ik probeer een ander de logica en voordelen van mijn standpunt te tonen.

Vraag 15

- A. Soms probeer ik gevoelens van anderen te sussen en onze relatie in stand te houden.
- B. Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

Vraag 16

- A. Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
- B. Ik probeer de ander te overtuigen van de verdiensten van mijn standpunt.

Vraag 17

- A. Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- B. Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

Vraag 18

- A. Als het de ander gelukkig maakt, laat ik de ander zijn gezichtspunten behouden.
- B. Ik accepteer van een ander sommige van zijn standpunten als deze sommige van mij accepteert.

Vraag 19

- A. Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.
- B. Ik probeer het punt uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om erover na te denken.

Vraag 20

- A. Ik probeer onze verschillen onmiddellijk grondig door te nemen.
- B. Ik probeer een billijke combinatie van winst en verlies voor ons beiden te vinden.

Vraag 21

- A. In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van de ander.
- B. Ik neig er altijd toe het probleem direct te bespreken.

Vraag 22

- A. Ik probeer het standpunt te vinden dat het midden houdt tussen het zijne en het mijne.
- B. Ik kom op voor mijn wensen.

Vraag 23

- A. Ik stel mij erg vaak ten doel al onze wensen te bevredigen.
- B. Soms laat ik anderen verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen.

Vraag 24

- A. Als het punt van de ander erg belangrijk voor hem lijkt, zou ik proberen aan zijn wensen tegemoet te komen.
- B. Ik probeer de ander er toe te krijgen genoegen te nemen met een compromis.

Vraag 25

- A. Ik probeer hem/haar de logica en voordelen van mijn standpunt te tonen.
- B. In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van de ander.

Vraag 26

- A. Ik stel voor elkaar halverwege tegemoet te komen.
- B. Ik stel mij bijna altijd ten doel al onze wensen te bevredigen.

Vraag 27

- A. Soms vermijd ik het innemen van standpunten die tot controversen zouden leiden.
- B. Als het de ander gelukkig maakt, laat ik de ander zijn gezichtspunten behouden.

Vraag 28

- A. Ik ben gewoonlijk vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
- B. Gewoonlijk vraag ik de hulp van de ander bij het uitdenken van een oplossing.

Vraag 29

- A. Ik stel voor elkaar halverwege tegemoet te komen.
- B. Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om je druk over te maken.

Vraag 30

- A. Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
- B. Ik maak de ander altijd deelgenoot van het probleem zodat we het uit kunnen werken.

7.3.2 Session Questionnaire

In this section the prequestionnaire is included in Dutch as the participants filled it out after each negotiation. Note that there are in total 12 versions of this questionnaire; one for each role. In questions 11 to 18 [ROL1] is replaced in each version by the appropriate role tags. Participants filled out this questionnaire digitally.

In Table 7.2 a conversion table is presented of the question numbers to identifiers as they are used throughout the document.

Question #	Identifier
1	SQ-SE
2	SQ-S
3	SQ-Civ
4	SQ-AoO
5	SQ-E
6	SQ-TP
7	SQ-Dom
8	SQ-TD
9	SQ-RD
10	SQ-OA
11	SQ-PB1
12	SQ-F1
13	SQ-Sec1
14	SQ-FT1
15	SQ-PB2
16	SQ-F2
17	SQ-Sec2
18	SQ-FT2
19	SQ-I
20	SQ-Dif
22	SQ-Cl
23	SQ-U
24	SQ-R
25	SQ-FB
27	SQ-WE
28	SQ-AQ
29	SQ-VQ
30	SQ-SS
31	SQ-VC

Table 7.2: Conversion table of the question numbers and identifiers.

A more detailed description of the questionnaire is given in English in Section 4.4.2.

Sessiequestionnaire

Proefpersoonnummer:

Onderhandelingsproces

1. Mijn prestatie ten op zichte van de andere deelnemers was...

Slechter 0 0 0 0 0 0 0 Beter

2. De onderhandeling verliep soepel.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

3. Iedereen kreeg evenveel kans om zijn standpunt te bearargumenteren.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

4. De standpunten van de andere deelnemers waren duidelijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

5. Iedereen was gelijkwaardig in de onderhandeling.

Queens Q Q Q Q Q Q Q

6. We hadden genoeg tijd om tot een oplossing te komen

- Oneens 0 0 0 0 0 0 0 E

7 Er was één persoon die de leiding nam in de onderhandelingen.

- Oneons 0 0 0 0 0 0 0 Fens

Taak

8. Date: 11/11/2011 Version: 1.1.1.1

Taak

- ## 8. De taakomschrijving was duidelijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

- ## 9. De roloomschrijving was duidelijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

10. De gegeven argument waren logisch.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

Interpersoonlijke relaties

11. Hoe goed kende je de persoon in de rol van de [ROL1] voor de onderhandeling begon?

Niet 0 0 0 0 0 0 0 Heel goed

12. De persoon in de rol van de [ROL1] speelde de onderhandeling eerlijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

13. De persoon in de rol van de [ROL1] hield informatie achter.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

14. In de toekomst zie ik een onderhandeling met de persoon in de rol van de [ROL1] met vertrouwen tegemoet.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

15. Hoe goed kende je de persoon in de rol van de [ROL2] voor de onderhandeling begon?

Niet 0 0 0 0 0 0 0 Heel goed

16. De persoon in de rol van de [ROL2] speelde de onderhandeling eerlijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

17. De persoon in de rol van de [ROL2] hield informatie achter.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

18. In de toekomst zie ik een onderhandeling met de persoon in de rol van de [ROL2] met vertrouwen tegemoet.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

Feedback prompts

19. Hoeveel last had je van de onderbrekingen?

Geen 0 0 0 0 0 0 0 Veel

20. Ik vond het moeilijk om goede feedback te geven over de relaties bij de onderbrekingen.

Oneens O O O O O O O Eens

Feedback informatie

21. Had je tijdens de onderhandeling beschikking over de feedback informatie van ons systeem?

O Ja

O Nee, ga dan door met vraag 26

22. De feedback informatie was duidelijk.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

23. De feedback informatie ondersteuning was nuttig tijdens de onderhandeling.

Oneens O O O O O O O Eens

24. De feedback informatie was betrouwbaar.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

25. Door de feedback informatie had in een ... ten opzichte van de andere deelnemers.

Nadeel 0 0 0 0 0 0 0 Voordeel

Video conferencing

26. Nam je deel aan de onderhandeling via video conferencing (zat je alleen)?

O Ja

O Nee, ga dan door met vraag 26

27. De video conferencing omgeving was prettig om in te werken.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

28. De audio kwaliteit was...

Slecht 0 0 0 0 0 0 0 Goed

29. De video kwaliteit was...

Slecht 0 0 0 0 0 0 0 Goed

30. Door de video conferencing kreeg ik social signalen minder goed door.

Oneens 0 0 0 0 0 0 0 Eens

31. Door de video conferencing had ik een ... in de onderhandeling ten opzichte van de andere deelnemers.

Nadeel Ø Ø Ø Ø Ø Ø Ø Ø Voordeel

7.3.3 Postquestionnaire

In this section the postquestionnaire is included in Dutch as the participants filled it out after the experiment.

In Table 7.3 a conversion table is presented of the question numbers to identifiers as they are used throughout the document.

Question #	Identifier
1	PoQ-TP
2	PoQ-TR
3	PoQ-SE
4	PoQ-SP

Table 7.3: Conversion table of the question numbers and identifiers.

A more detailed description of the questionnaire is given in English in Section 4.4.2.

Postquestionnaire Onderhandelingsexperiment

Proefpersoonnummer:

1. Welke taak vond je het leukst?

- Gemeentelijke infrastructuur
- Stationsgebied
- Elektronisch Patienten Dossier
- Studentenhuisvesting

2. Op welke taak heb je het beste resultaat behaald?

- Gemeentelijke infrastructuur
- Stationsgebied
- Elektronisch Patienten Dossier
- Studentenhuisvesting

3. Hoe goed denk je gepresteerd te hebben ten opzichte van anderen?

Slechter Beter

4. Welke van de situaties waarin je gezeten hebt, vond je het prettigst?

- Met 3 in dezelfde ruimte zonder feedback
- Met 3 in dezelfde ruimte met feedback
- Met 2 in dezelfde ruimte zonder feedback
- Met 2 in dezelfde ruimte met feedback
- Alleen in een aparte ruimte zonder feedback
- Alleen in een aparte ruimte met feedback