
UNIVERSITEIT TWENTE.

Behoeften aan derde partij hulp

Welke rol speelt afhankelijkheid?

Bachelorscriptie

Auteur: Lieke H. Rotman

Universiteit Twente, Enschede

28 januari 2011

1^o begeleider: Else Meedendorp-Muילerman MSc.

2^o begeleider: Prof. Dr. Ellen Giebels

Abstract

Dit onderzoek bestudeert de behoefte van individuen met een conflict aan typen hulp die een derde partij kan aanbieden. Door middel van een factoranalyse werden een aantal behoeften teruggebracht naar twee hoofdbehoeften: 1) behoefte aan sociale steun en 2) behoefte om te wapenen. De verwachting is dat het hebben van deze behoeften beïnvloed wordt door de positiemacht van het individu en door de toekomstige interactie die het individu verwacht met de wederpartij. Zoals verwacht is er een significant verband gevonden tussen toekomstig verwachte interactie en beide hoofdbehoeften. Wanneer er meer toekomstige interactie wordt verwacht gaat de behoefte aan sociale steun omhoog. Wanneer er minder toekomstige interactie wordt verwacht, gaat de behoefte om te wapenen omhoog. Er werd geen significant verband gevonden tussen positiemacht en beide hoofdbehoeften. In de discussie worden deze bevindingen besproken, verder worden er aanbevelingen voor verder onderzoek en voor de praktijk gedaan.

Inleiding

Conflicten, ze zijn aan de orde van de dag. Vrijwel ieder mens is in meer of mindere mate wel eens in een conflict verwickeld. Conflicten kunnen op allerlei niveaus ontstaan; tussen twee partners of zelfs tussen burger en overheid. Zo kan het zijn dat iemand die vroeger volledig werd afgekeurd nu voor 50% is goedgekeurd. Deze persoon wordt geacht weer gedeeltelijk aan het werk te gaan, maar is het hier niet mee eens en wenst verhaal te halen bij de verantwoordelijke overheidsinstanties. Hier wordt deze persoon echter van het kastje naar de muur gestuurd, waardoor de omvang van het conflict alleen maar toeneemt. Een ander conflict ontstaat wanneer een ex-partner weigert zijn of haar alimentatie te betalen. Deze ex-partner heeft hier zo zijn of haar redenen voor, maar de andere ex-partner is het daar niet mee eens. Het wederzijdse wantrouwen neemt toe en beide partijen weten niet meer hoe ze deze situatie kunnen oplossen.

In beide voorbeelden is er sprake van één of meerdere betrokken partijen die zich gehinderd voelen of zich ergeren aan de andere partij, een omschrijving die overeenkomt met de definitie van conflict gegeven door Van de Vliert (1997). Het komt in zulke situaties vaak voor dat de twee conflictpartijen er samen niet uit komen en dat het nodig is om hulp in te roepen van een derde partij. Giebels & Yang (2009) definiëren derde partij hulp als een verlenging of uitbereiding van het conflictproces door er een acceptabele derde partij bij te betrekken, die geen autoriteit is en geen beslissingmacht heeft. Vaak lijkt het bezoeken van een derde partij een logische stap in het oplossen van een conflict zoals hierboven beschreven, maar welke behoeften van de conflictpartijen gaan daar nu eigenlijk aan vooraf?

Er zijn een aantal studies geweest naar de behoeften van conflictpartijen (Giebels & Yang, 2009; Shnabel & Nadler, 2008; Shestowsky, 2004; LaTour, Houlden, Walker & Thibaut, 1976), al ligt de focus van deze onderzoeken vaak op de behoefte die conflictpartijen hebben ten opzichte van de gewenste procedure om het conflict af te handelen. Zo beschrijven LaTour et al. (1976) en Shestowsky (2004) dat conflictpartijen, afhankelijk van de situatie waarin zij zich bevinden, behoefte kunnen hebben aan een scala van mogelijkheden, variërend van een rechterlijke uitspraak (arbitrage) tot niet-bindende derde partij hulp (bijvoorbeeld mediation). Er wordt in de literatuur echter nog weinig ingegaan op de behoeften van individuen aan typen ondersteuning die een neutrale derde partij kan bieden. Het gaat hier niet zozeer om de behoefte om een bepaald type procedure te volgen, maar de behoefte om een

bepaald type hulp te ontvangen. Dit onderzoek zal hier een bijdrage aan proberen te leveren.

Voordat er dieper in zal worden gegaan op de mogelijke behoeften die een individu in een conflict kan hebben, is het belangrijk om te bekijken wat de impact van een conflict is op de gemoedstoestand van de betrokken partijen. Giebels en Janssen (2005) beschrijven dat conflict nauw samenhangt met gevoelens van opwinding, spanning en stress. Daarnaast beschrijven zij dat conflict hand in hand gaat met het gevoel dat een individu wordt tegengewerkt in het bereiken van zijn doel. Deze tegenwerking of obstructie van het bereiken van een persoonlijk doel kan gevoelens van verminderde controle en verhoogde onzekerheid opleveren, iets wat stress oplevert. Vervolgens stellen Giebels & Janssen (2005) dat een hogere mate van stress het individu belemmert in het verwerken en uitwisselen van informatie. Deze belemmering zorgt ervoor dat het conflict een negatieve wending neemt, vooral vanwege het feit dat om tot een goede oplossing te komen, de conflictpartijen goed moeten blijven communiceren. Uit bovenstaande redenering kan worden aangenomen dat een individu met een conflict zich in een continu spanningsveld bevindt, wat in meer of mindere mate stress oplevert. Een derde partij kan op verschillende manier hulp verlenen om dit spanningsveld te verminderen. Zo omschrijven Giebels & Yang (2009) drie typen hulp waar individuen met conflictproblematiek behoefte aan zouden kunnen hebben; relationele hulp, procedurele hulp en emotionele hulp. Daarnaast zijn er een aantal onderzoeken (Shetach, 2009; Shnabel & Nadler, 2008; Giebels & Euwema, 2006; Kelman, 2005) die de focus leggen op andere soorten hulp. Op deze typen van hulp en op de hulptypen van Giebels & Yang (2009) zal dieper worden ingegaan.

Giebels & Yang (2009) beschrijven allereerst relationele hulp. Relationele hulp houdt in dat de derde partij er voor zorgt dat de relatie tussen de twee conflictpartijen positief en harmonieus blijft. Een conflict tussen twee individuen kan hoog oplopen, waarbij men negatieve gevoelens richting elkaar kan krijgen. Shetach (2009) beschrijft dat emotionele betrokkenheid een kritieke factor is in het escaleren van een conflict en het verslechteren van de onderlinge relatie tussen de conflictpartijen. Relationele hulp van een derde partij kan er in dit geval voor zorgen dat de partijen elkaar met respect behandelen, met als doel het in stand houden of verbeteren van de harmonie in de relatie (Giebels & Yang, 2009). Verder omschrijven Giebels & Yang (2009) de behoefte aan procedurele hulp. Bij procedurele hulp zorgt de derde partij er voor dat er een duidelijke structuur in de gesprekken zit en dat de conflictpartijen alleen blijven discussiëren over zaken die er echt toe doen. Daarnaast kan een

derde partij bij procedurele hulp er voor zorgen dat het voor de conflictpartijen duidelijk is hoe afhandelingprocedures in hun werk gaan. Dit kan het gevoel van waargenomen procedurele rechtvaardigheid bij de conflictpartijen vergroten, in het bijzonder de waargenomen eerlijkheid van de middelen om het conflict te sturen (Folger & Konovsky, 1989). Procedurele hulp is een taakgerichte behoefte, maar deze behoefte kan ook naar een volgend niveau getild worden. In dat geval spreken we over inhoudelijke hulp. Giebels & Euwema (2006) beschrijven dat bij dit type hulp de derde partij de conflictpartijen kan wijzen op voor de hand liggende oplossingen die de conflictpartijen kennelijk zelf over het hoofd zien. Het gaat dus om het inhoudelijk meedenken met de conflictpartijen en deze van een inhoudelijk advies voorzien. Tot slot omschrijven Giebels & Yang (2009) de behoefte aan emotionele hulp. Bij emotionele hulp van een derde partij wordt er meer nadruk gelegd op de persoonlijke emoties die de conflictpartijen individueel ervaren. Emotionele hulp kan er in deze gevallen voor zorgen dat de conflictpartijen zich serieus genomen voelen en zich gesteund voelen in hun mening. Een ander type hulp dat hier op aansluit is de bevestiging die een derde partij kan bieden. Volgens Kelman (2005) hangt bevestiging van een derde partij nauw samen met het vertrouwen dat de conflictpartijen hebben in het conflictproces. Hij beschrijft dat twee conflictpartijen elkaar per definitie niet kunnen vertrouwen en dat ze daarom des te meer vertrouwen willen hebben in de situatie. Dit vertrouwen in de situatie kan worden gewaarborgd door een derde partij. De derde partij biedt de bevestiging dat de juiste weg wordt ingeslagen en kan bevestigen of ideeën en informatie die een conflictpartij aandraagt juist zijn. Verder leggen Shnabel & Nadler (2008) in hun artikel de focus op negatief relationele behoefte. Negatief relationele hulp heeft, net als relationele hulp van Giebels en Yang (2009), te maken met de onderlinge relatie tussen de twee conflictpartijen. Bij relationele hulp van Giebels en Yang (2009) gaat het echter om een positieve vorm van relationele hulp; deze hulp is er op gericht om de relatie tussen de twee conflictpartijen harmonieus te houden. Bij negatief relationele hulp gaat het er juist om dat de ene partij aan de andere kenbaar wil maken dat hij zijn eigen belangen voorop stelt. Shnabel & Nadler (2008) omschrijven deze behoefte aan de hand van een conflictsituatie tussen het slachtoffer van een misdaad, bijvoorbeeld beroving of verkrachting, en de dader. Hierbij wordt beargumenteerd dat het slachtoffer na het incident het gevoel van macht over de situatie kwijt is en de behoefte heeft om deze te herstellen. Hierdoor zal het slachtoffer in de nasleep van het conflict meer machtsverhogend gedrag laten zien. Een derde partij kan hierin

ondersteuning bieden door dit proces in goede banen te leiden en het individu met de negatief relationele behoefte te ondersteunen in het uiten hiervan.

De hierboven beschreven typen hulp zouden allemaal vertaald kunnen worden naar bepaalde behoeftes. Een belangrijke vraag hierbij is waar individuen met een conflict dan precies behoefte aan hebben en waar deze behoefte afhankelijk van is. De verwachting is dat de onderlinge relatie tussen de twee conflictpartijen een sterk effect zal hebben op behoeften van een individu. Zo beschrijven Rusbult & van Lange (2003) dat de relatie die twee partijen hebben vaak een sterk effect heeft op het gedrag van de twee partijen, onafhankelijk van hun persoonlijke doelen en motieven. Ook Shetach (2009) beschrijft dat de relatie tussen de twee partijen bepalend is voor het gedrag dat zij vertonen. Daarop volgend blijkt dat men aan het gedrag van een individu in een conflictsituatie kan aflezen wat de behoeften zijn die aan het gedrag ten grondslag liggen. Een individu gedraagt zich op een bepaalde manier omdat hij zijn behoeften niet of juist wel vervuld heeft zien worden. Sheldon & Gunz (2009) beschrijven een ‘needs-as-motive’ proces, wat inhoudt dat als een individu een bepaalde behoefte heeft, er een motivatie ontstaat om deze behoefte vervuld te zien worden. Deze motivatie resulteert vervolgens in een bepaald gedrag om deze behoefte te vervullen. We kunnen uit bovenstaande concluderen dat de onderlinge relatie tussen de twee conflictpartijen niet alleen bepalend is voor hun gedrag, maar ook voor de behoeften die de conflictpartijen hebben.

Verder blijkt dat afhankelijkheid een grote rol speelt binnen de relatie tussen twee individuen of groepen. (Deutsch, 1973, 2000; Tjosvold, Morishima & Belsheim, 1999). Het analyseren van de onderlinge afhankelijkheid draagt bij aan het voorspellen en begrijpen van het conflict en het conflictgedrag van de betrokken partijen (Deutsch, 2000). Eerder is besproken dat gedrag voortvloeit uit behoeften, wat betekent dat ook de mate van onderlinge afhankelijkheid een rol speelt in de behoefte aan derde partij hulp. Immers, binnen een relatie is afhankelijkheid een voorspeller van gedrag en gedrag is een voortvloeisel uit een (on)vervulde behoefte. Daarom wordt de belangrijkste voorspeller en beïnvloeder van behoeften hier gespecificeerd als *de mate van onderlinge afhankelijkheid* die bestaat tussen de twee conflictpartijen. De mate van onderlinge afhankelijkheid kan zich op verschillende manieren uiten. Uit de conflictliteratuur blijkt dat de mate van verschil in machtspositie erg bepalend is voor zowel de onderlinge verhoudingen als voor het verloop van een conflict (Coleman, Kugler, Mitchinson, Chung, & Musallam, 2010; Rusbult, Arriaga & Agnew,

2001). Daarnaast blijkt dat de toekomstig verwachte interactie, ook wel 'future anticipated interaction' genoemd, ook een grote invloed uitoefent op het gedrag van de conflictpartijen (Sagan, Pondel & Wittig, 1981; Pruitt & Kimmel, 1977; Shapiro, 1975). De factoren van machtspositie en toekomstig verwachte interactie vallen allebei onder de categorie afhankelijkheid omdat beide factoren de afhankelijkheid richting de andere partij verhogen of verlagen. Zo zorgt meer macht in een relatie vaak voor minder afhankelijkheid en vice versa (Rusbult, Arriaga & Agnew, 2001) en zorgt een hogere verwachting van toekomstig contact juist voor meer afhankelijkheid richting de andere partij (Pruitt & Kimmel, 1977). De vraag van dit onderzoek is dan ook in hoeverre de mate van onderlinge afhankelijkheid tussen de twee conflictpartijen bepalend is voor de behoefte aan derde partij hulp van een individu dat een conflict ervaart. Afhankelijkheid zal hier worden opgesplitst in machtspositie en toekomstig verwachte interactie met de wederpartij.

Positiemacht is een specifiek onderdeel van macht op zich. Macht op zich representeert de potentie van een persoon om een ander te beïnvloeden (Dahl, 1957; French & Raven, 1959, Yukl, 1994, Lines, 2007). Positiemacht komt echter voort uit de positie of functie die een persoon heeft binnen een relatie, in samenwerking met een set van machtsbronnen die deze persoon kan gebruiken (Lines, 2007). Deze machtsbronnen, beschreven door French en Raven (1959) en Raven (1965), beschrijven: 1) sanctiemacht (coercive power), 2) beloningsmacht (reward power), 3) legitimiteitsmacht (legitimate power), 4) informatiemacht (informational power), 5) expertmacht (expert power) en 6) referentiemacht (referent power). Een individu kan in principe elke bron van macht bezitten of aanwenden om een ander te beïnvloeden, al zal iemand die gebruik maakt van zijn positiemacht vaker de eerste vier machtsbronnen bezitten of aanwenden (Giebels & Euwema, 2006). De positie die dit individu daarbij heeft kan het bezitten of aanwenden van deze machtsbronnen makkelijker (hoge machtspositie) of juist moeilijker (lage machtspositie) maken. Ook heeft positiemacht invloed op de mate van stress die een individu ervaart. Dit blijkt onder andere uit onderzoek naar conflicten binnen een huwelijk; de minder machtige huwelijkspartner loopt een groter risico voor psychologische stress en ziekten (Fowers, 1994; Suls & Mullen, 1981), dan de huwelijkspartner die meer macht en daardoor ook meer controle over het huwelijk heeft (Leik, Owens, & Tallman, 1999). Ook Rusbult, Arriaga, en Agnew (2001) beschrijven dat individuen met minder macht in een relatie meer stress ervaren als de relatie in gevaar komt. Eerder is beschreven hoe Giebels en Janssen (2005) de relatie tussen

conflict en stress uitzetten. Nu blijkt uit bovenstaande dat óók de positiemacht van een individu de mate van stress kan beïnvloeden. Stress zorgt er voor dat men minder invloed kan uitoefenen op de informatie en communicatie over en weer (Giebels & Janssen, 2005). Daarnaast beschrijven Rubin en Brown (1975) dat partijen met veel macht de neiging hebben om zich tijdens een conflict dominant op te stellen en de situatie in hun voordeel uit te buiten, terwijl partijen met weinig macht de neiging hebben om zich onderdanig te gedragen, iets waardoor men waarschijnlijk ook minder invloed kan uitoefenen op de situatie.

Samenvattend zou dat betekenen dat wanneer een individu weinig macht over de wederpartij ervaart, hij zich onderdanig gaat opstellen en meer stress ervaart, waardoor hij minder invloed kan uitoefenen op de informatie en communicatie binnen het conflict. Dit individu verliest nu op een aantal belangrijke punten om zijn persoonlijke doel te bereiken; hij heeft minder invloed op de communicatie en kan dus moeilijker duidelijk maken wat zijn intenties zijn met betrekking tot het conflict. Daarnaast kan het individu zich emotioneel overschaduwde voelen door de wederpartij, omdat deze met meer machtsvertoon een punt kan maken en het conflict dus meer naar zijn kant toetrekt. Een neutrale derde partij kan hierin assisteren door het minder machtige individu emotioneel te ondersteunen, begrip te tonen en te luisteren. Zo wordt het spanningsveld voor het minder machtige individu gedeeltelijk weggenomen. Tevens kan een derde partij het minder machtige individu ondersteunen in het uiten van zijn wensen door het individu bij te staan in het opstellen van maatregelen om zijn persoonlijk doel te bereiken. Daaruit volgend kan de eerste hypothese worden opgesteld:

Hypothese 1: Hoe lager de machtspositie van een individu ten opzichte van de wederpartij, hoe hoger de behoefte van dit individu aan emotionele (a) en negatief relationele hulp (b) zal zijn.

Naast het verschil in machtspositie tussen twee conflictpartijen is er het vermoeden dat ook de toekomstig verwachte interactie tussen de twee conflictpartijen een rol speelt in de behoeften die de conflictpartijen hebben. Toekomstig verwachte interactie betekent vrij vertaald in hoeverre een individu verwacht dat hij in de toekomst, dus in de meeste gevallen na afronding van het conflict, nog te maken zal hebben met de wederpartij. Sagan, Pondel en Wittig (1981) beschrijven dit concept als “future anticipated interaction” en zetten het uit een als de verwachting tot toekomstige interactie met de wederpartij. Andere studies beschrijven toekomstig verwachte interactie in combinatie met conflict. Zo beschrijven Pruitt en Kimmel

(1977) dat als een individu toekomstige interactie met de wederpartij verwacht nadat het conflict is beëindigd, dit individu coöperatiever gedrag zal vertonen dan wanneer er géén toekomstige interactie werd verwacht. Uit onderzoek van Shapiro (1975) en Zhang (2001) blijkt dat het beseffen van toekomstige interactie ervoor zorgt dat een individu een beloning eerlijker verdeelt met zijn collega's, dan als er géén toekomstige interactie met deze collega's wordt verwacht. Lewis, Langan en Hollander (1972) beschrijven daarnaast dat mensen eerder tot conformiteit over gaan als ze verwachten dat er in de toekomst nog veel interactie met de andere persoon of groep bestaat. Dit komt voort uit de gedachte dat als er nog toekomstige interactie bestaat, je een investering (in dit geval conformatie) op den duur weer terug krijgt. Als er géén toekomstige interactie is zal een persoon zich minder snel conformeren, aangezien je in dat geval je eigen mening of belangen opzij schuift en conformeert, zonder de kans te hebben om er wat voor terug te krijgen.

Hieruit volgend is aan te nemen dat als mensen toekomstige interactie verwachten met de wederpartij zij zich anders gaan gedragen; op een voorzichtigere en meer berekenende manier. Dit blijkt ook uit onderzoek van Graziano, Brody en Bernstein (1980) waarin kinderen werden getest op het verdelen van een beloning bij het bouwen van een toren. Eén van de resultaten die naar voren kwam was dat de motivatie van kind A om zich op een bepaalde manier te gedragen tijdens het bouwen van de toren (bijvoorbeeld erg agressief omdat het kind graag de beloning wil hebben) pas een rol gaat spelen voor kind B als er toekomstige interactie wordt verwacht met kind A. Immers, de motivatie van kind A om zich op een bepaalde manier te gedragen (erg agressief) kan in de toekomst ook nog voorkomen en kind B dient daar rekening mee te houden. Dit berekenende gedrag is te vertalen naar de behoefte dat mensen, als ze in de toekomst nog te maken denken te hebben met de wederpartij, de relatie tussen henzelf en de wederpartij positief willen houden. Er moet immers nog samen geleefd of gewerkt worden. Er zal dan in de meeste gevallen behoefte zijn aan positief relationele hulp.

Teruggrijpend op het principe dat conflict en stress sterk met elkaar verbonden zijn (Giebels & Janssen, 2005) en dus een spanningsveld creëren, kan worden verwacht dat een individu ook behoefte heeft aan andere typen hulp. De combinatie van stress en het verlangen om de relatie met de wederpartij goed te houden kan leiden tot de behoefte aan emotionele hulp. De realisatie dat het wel eens mis kan lopen met de wederpartij, terwijl er nog wel toekomstige interactie verwacht wordt, kan stress en wellicht angst opleveren, iets wat een

derde partij kan verminderen door individuele, emotionele aandacht te geven. In het verlengde hiervan kan dit individu ook op zoek zijn naar bevestiging. Het is belangrijk om de relatie goed te houden, dus is het individu benieuwd of hij of zij op het goede spoor zit bij het oplossen van het conflict. Met het oog op deze drie behoeften is de tweede hypothese als volgt opgesteld:

Hypothese 2: Hoe hoger de toekomstige interactie die een individu verwacht met de wederpartij, hoe hoger de behoefte aan positief relationele hulp (a), emotionele hulp (b) en bevestiging (c) zal zijn.

Andersom; als de twee conflictpartijen in de toekomst helemaal geen contact of interactie meer denken te hebben, zullen zij eerder voor hun persoonlijke doeleinden kiezen. Zo bleken de mensen in het onderzoek van Lewis, Langan en Hollander (1972) zich minder snel te conformeren en bleken de mensen in het onderzoek van Shapiro (1975) en Zhang (2001) hun beloning veel minder vaak te verdelen met hun collega's wanneer zij geen toekomstige interactie verwachtten. Als persoonlijke doeleinden de belangrijkste inzet van het conflict worden, dan is de verwachting dat een individu met zo weinig mogelijk inspanning deze doeleinden wil bereiken. Een derde partij kan daarbij uitkomst bieden door alle inhoudelijk en procedurele informatie uit een te zetten, zodat het individu meer overzicht krijgt van het conflict en sneller kan handelen. Ook kan een derde partij ondersteuning bieden door het individu te helpen zijn motieven of doeleinden kenbaar te maken aan de wederpartij. De derde hypothese is daarom als volgt opgesteld:

Hypothese 3: Hoe lager de toekomstige interactie die een individu verwacht met de wederpartij, hoe hoger de behoefte aan negatief relationele hulp (a), inhoudelijke hulp (b) en procedurele hulp (c) zal zijn.

Methode

Respondenten Om de behoefte van individuen met een conflict te onderzoeken is er gebruik gemaakt van een schriftelijke enquête. De doelgroep van het onderzoek omvat alle individuen die een conflict ervaren en hiervoor ondersteuning zoeken bij een neutrale derde partij. Om het onderzoek uit te voeren is er gezocht naar een populatie waar veel conflicten

voorkomen. Er was de mogelijkheid om het onderzoek uit te voeren bij twee filialen van het Juridisch Loket; filiaal Amsterdam en filiaal Zwolle. Het Juridisch Loket is een typisch voorbeeld van een derde partij. Als onderdeel van het ministerie van Justitie verstrekt het Juridisch Loket gratis juridisch advies aan iedereen die dat wenst. Desgewenst kan het Juridisch Loket doorverwijzen naar een advocaat of mediator, die weer derde partijen op zich zijn. Door het onderzoek bij deze filialen uit te voeren kon er met zekerheid worden vastgesteld dat de respondenten een conflict hadden en dat de respondenten nog geen daadwerkelijke hulp hadden ontvangen. Vooral dit laatste criterium was erg van belang bij het onderzoeken van de behoeften van de respondenten, omdat behoeften kunnen veranderen als een individu al hulp heeft ontvangen. Verspreid over 4 dagen, 2 dagen in Zwolle en 2 dagen in Amsterdam, zijn alle binnenlopende klanten bij Juridisch Loket gevraagd om deel te nemen. In totaal hebben 20 mensen geweigerd om deel te nemen, wat de totale respons bracht op 107; 33 respondenten van het Juridisch Loket in Zwolle en 74 respondenten van het Juridisch Loket in Amsterdam. De totale respons rate was hiermee 84,25%. Van de 107 enquêtes zijn er 8 foutief of onvolledig ingevuld, wat de totale bruikbare respons brengt op 99. Van de 99 respondenten hebben 51 mannen en 48 vrouwen deelgenomen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 41,37 jaar, variërend van 18 tot 79 jaar. Van de respondenten had 31,3% een HBO-WO bachelor opleiding en 27,3% had een MBO opleiding. De rest van de opleidingsniveaus (basisonderwijs, LBO-MAVO, HAVO-VWO en WO-master) bevatten respectievelijk 12,1%, 13,1%, 12,1% en 4% van de respondenten. Van alle respondenten was 52,5% afkomstig uit Nederland, 37,4% was in het buitenland geboren of had één of twee ouders die in het buitenland geboren waren. De overige 10,1% van de respondenten wilde deze vraag liever niet beantwoorden.

Procedure Alle respondenten waren klanten van het Juridisch Loket die een afspraak hadden met een medewerker van het Juridisch Loket, of die binnen kwamen lopen voor advies. Bij binnenkomst werd er aan de klant gevraagd of deze mee wilde werken aan het onderzoek. Als de klant zijn toestemming verleende werd er direct gevraagd of de klant de enquête wilde invullen. In een aantal gevallen werden klanten geholpen bij het invullen van de enquête door de vragen voor te lezen of toe te lichten ($N=15$). In de enquête werd onder andere gevraagd naar de behoeften van de klant richting het Juridisch Loket, daarom was het van belang dat de enquête werd ingevuld vóór het contact met de medewerker van het

Juridisch Loket. In een aantal gevallen (N=5) is dit niet gelukt en heeft de klant de enquête achteraf ingevuld. In deze gevallen werd de vraagstelling met betrekking tot behoeften aangepast. Deze respondenten moesten deze vraag invullen met in hun achterhoofd de behoeften die ze hadden toen ze binnenkwamen bij het Juridisch Loket, en hun afspraak nog niet had plaatsgevonden. Tijdens de analyse van de resultaten is getest of deze vijf enquêtes zouden zorgen voor significante verschillen; dit bleek niet zo te zijn.

Het invullen van de enquête duurde gemiddeld 7 á 8 minuten. Aan de klanten is duidelijk gemaakt dat alle gegevens anoniem verwerkt zullen worden en dat deelname aan het onderzoek geen gevolgen heeft voor hun juridische procedure bij het Juridisch Loket. De deelnemers hebben op vrijwillige basis meegewerkt en kregen hiervoor geen beloning.

Instrumenten Om de hypothesen te kunnen beantwoorden zijn er in de enquête verschillende vragen opgenomen; één vraag met betrekking tot het meten van de machtsverhouding, één vraag met betrekking tot het meten van de toekomstige interactie en één vraag met 14 subvragen om de behoeften van de respondenten te meten.

Om de machtspositie van de respondent ten opzichte van de wederpartij te meten is gebruik gemaakt van een beeldende vraag. De antwoordschaal is die werd gebruikt is een zelfontwikkelde antwoordschaal. De respondenten kregen 5 figuren te zien die de 5 verschillende vormen van machtsposities lieten zien, beredeneerd vanuit het perspectief van de respondent. Het complete figuur is te vinden in de Appendix. De figuren gaven van links naar rechts weer; zeer weinig macht, weinig macht, evenveel macht, veel macht, zeer veel macht. De vraag die vervolgens gesteld werd was: “Welk plaatje op de bovenstaande afbeelding geeft voor uw gevoel het beste weer wat uw (machts)positie is ten opzichte van ‘de andere partij’? De respondenten konden vervolgens aankruisen welk figuur er het beste bij hun situatie paste.

Om de toekomstige interactie die de respondent verwachtte te hebben met de wederpartij te meten is gebruik gemaakt van een vraag met een 7 punt Likert antwoordschaal. De vraag luidde: “In welke mate denkt u na het afhandelen van het probleem nog met ‘de andere partij’ te maken te hebben?”. De respondenten konden op de 7 puntsschaal antwoorden van “(bijna) niet” tot “heel veel”. Er is gekozen voor een 7-puntsschaal Likert schaal zodat de respondenten meer nuance in hun verwachte toekomstige interactie konden aangeven dan bij

een standaard 5-puntsschaal. Daarnaast was er een optie “Geen idee” opgenomen, omdat het mogelijk was dat de respondenten hier nog geen inzicht in hadden ($N=18$).

Om de behoeften van de respondenten te meten werd er in de enquête gebruik gemaakt van een nieuw ontworpen behoeftenschaal. Deze schaal bevatte 14 items. Bij het maken van de behoeftenschaal is uitgegaan van 6 soorten behoeften die een individu kan hebben als hij of zij bij een derde partij voor ondersteuning komt. Deze behoeften zijn te beschrijven als: procedurele behoefte (welke stappen moeten er genomen worden), negatief relationele behoefte (opkomen voor eigen belangen), emotionele behoefte (begrip voor individuele situatie), positief relationele behoefte (harmonieuze relatie behouden), bevestigingsbehoefte (sla ik wel de juiste weg in) en een inhoudelijke behoefte. Aan hand van gesprekken met experts op het gebied van derde partij interventie en aan hand van gesprekken en evaluaties met praktijkdeskundigen, is besloten om inhoudelijke behoefte op te splitsen in twee specifiekere behoeften: advies behoefte (inhoudelijk meedenken om tot een oplossing te komen) en informatie behoefte (geïnformeerd worden). Vervolgens werd er bepaald om aan alle 7 behoeften twee items te koppelen. De items die horen bij emotionele, positief relationele en procedurele hulp zijn afgeleid van het onderzoek van Giebels en Yang (2009). De overige items werden opgesteld in de gesprekken met de experts en praktijkdeskundigen op het gebied van derde partij interventie. De formulering van de items wordt weergegeven in Tabel 1.

Gezien het feit dat deze behoeftenschaal niet eerder is gebruikt is er een factor analyse uitgevoerd met de principal component methode (Jolliffe, 2002). Er is gekozen voor een oblimin rotatie omdat er veel correlatie tussen de afhankelijke variabelen werd verwacht (Jolliffe, 2002). De factoren werden gebaseerd op basis van Eigenvalue > 1 en de scree plot. Hieruit bleek dat er 4 factoren waren met een Eigenvalue > 1 en 2 duidelijke factoren waren volgens de scree plot. Er is vanuit een theoretisch oogpunt gekozen voor twee factoren, hier zal later nog dieper op worden ingegaan. Vervolgens is er gekeken naar de pattern matrix, waar één item (“begrip voor mijn situatie”) een crosslading had van .412 op de ene factor en .438 op de andere factor. Vanwege deze crossladingen, hoger dan .30, werd dit item verder buiten beschouwing gelaten (Costello & Osborne, 2005). De overige resultaten van de factoranalyse worden weergegeven in Tabel 1.

Tabel 1

Factor analyse naar soort behoefte aan derde partij hulp

Ik wil graag...	Factor 1	Factor 2
Emotioneel		
1... een luisterend oor		.689
2... begrip voor mijn situatie	.412	.438
Neg. Relationeel		
3... opkomen voor mijn eigen belangen	.702	
4... een voor mijzelf zo gunstig mogelijke oplossing vinden	.747	
Bevestiging		
5... weten of de informatie die ik zelf al heb opgezocht juist is		.587
6... weten of ik op het goede spoor zit bij het oplossen van mijn probleem		.581
Pos. Relationeel		
7... een oplossing die gunstig is voor mijzelf en 'de andere partij'		.889
8... een oplossing vinden waar de relatie tussen mij en 'de andere partij' niet onder zal lijden		.861
Informatie		
9... geïnformeerd worden over mijn rechten en plichten in mijn situatie	.676	
10... weten of ik het recht aan mijn zijde heb	.850	
Procedureel		
11... iemand die samen met mij kijkt naar hoe mijn probleem precies in elkaar zit	.826	
12... weten welke stappen ik moet ondernemen om mijn probleem goed af te handelen	.873	
Advies		
13... iemand met concrete tips die mijn probleem oplossen	.638	
14... iemand die meedenkt over mogelijke oplossingen voor mijn probleem	.798	

Zoals gezegd is er gekeken naar de theoretische achtergrond van de items die samen op één factor laden en is er op basis daarvan gekozen voor 2 factoren. Het bleek dat de items van emotionele behoefte (item 1), positief relationele behoefte (items 7 & 8) en bevestigingsbehoefte (items 5 & 6) samen laden op één factor. Een verklaring hiervoor is dat al deze items en hun bijbehorende behoeften het doel hebben om sociale steun te verkrijgen van de derde partij. Bij emotionele behoefte is dit aan sociale steun op het individuele vlak, bij positief relationele behoefte is dit sociale steun op het gebied van de onderlinge relatie en bij bevestiging is dit sociale steun op het gebied van (zelf)vertrouwen rondom het conflict.

Deze algemene behoefte aan sociale steun van een derde partij stond haaks op de andere factor waar de items van negatief relationele behoefte (item 3 & 4), advies behoefte (item 13 & 14), informatie behoefte (items 9 & 10) en procedurele behoefte (items 11 & 12) op laden. Deze items hebben juist met elkaar gemeen dat ze tot doel hebben om het conflict en de wederpartij het hoofd te kunnen bieden. De behoefte om de wederpartij te laten merken dat het nu menens is (negatief relationele behoefte), de behoefte om advies en informatie in te winnen en de behoefte om de procedure uit een gezet te krijgen zijn allemaal gericht op het zoeken van steun bij het aangaan van het conflict. Het individu wil in dit geval geen sociale steun van de derde partij, maar wil met hulp van de derde partij zich wapenen om het conflict krachtiger aan te kunnen gaan. Gezien deze duidelijke tweedeling in zowel de factoranalyse als vanuit een theoretisch perspectief is er besloten om van deze twee factoren twee nieuwe afhankelijke variabelen te maken: 1) behoefte aan sociale steun en 2) behoefte om te wapenen. Vervolgens is de betrouwbaarheid van deze 2 afhankelijke variabelen getest door middel van een reliability analysis. Hier kwam naar voren dat “behoefte naar sociale steun”, bestaande uit 5 items, een cronbach’s alpha had van 0.792 en “behoefte om te wapenen”, bestaande uit 8 items, een cronbach’s alpha van 0.898.

Gezien deze resultaten is er besloten om met deze twee variabelen verder te werken. Dit betekent dat de hypothesen aangepast moesten worden. Bij hypothese 1 “Hoe lager de machtspositie van een individu ten opzichte van de wederpartij, hoe hoger de behoefte van dit individu aan emotionele en negatief relationele hulp zal zijn” zou worden getest voor emotionele en negatief relationele hulp, echter bleek uit de factoranalyse dat deze twee behoeften onder twee verschillende factoren vielen. Aangezien er is gekozen om met deze factoren verder te werken wordt hypothese 1 als volgt opnieuw geformuleerd:

Hypothese 1: Hoe lager de machtspositie van een individu ten opzichte van de wederpartij, hoe hoger de behoefte van dit individu aan sociale steun (a) en hoe hoger de behoefte om te wapenen (b).

Bij hypothese 2 en 3 zou er worden getest voor positief relationele hulp, emotionele hulp en bevestiging (hypothese 2) en voor negatief relationele hulp, inhoudelijke hulp en procedurele hulp (hypothese 3). Omdat in beide gevallen alle typen hulp van één hypothese onder dezelfde factor vallen, herformuleren we de twee hypothesen als volgt:

Hypothese 2: Hoe hoger de toekomstige interactie die een individu verwacht met de wederpartij, hoe hoger de behoefte aan sociale steun zal zijn.

Hypothese 3: Hoe lager de toekomstige interactie die een individu verwacht met de wederpartij, hoe hoger de behoefte om te wapenen.

Resultaten

Er is allereerst gekeken naar de correlaties tussen de twee onafhankelijke variabelen ‘machtspositie’ en ‘toekomstig verwachte interactie’ en de twee afhankelijke variabelen ‘behoefte aan sociale steun’ en ‘behoefte om te wapenen’. Tabel 2 laat zien dat er een significante correlatie bestaat tussen toekomstig verwachte interactie en de behoefte aan sociale steun. Daarnaast bestaat er een significante correlatie tussen de twee afhankelijke variabelen ‘behoefte aan sociale steun en ‘behoefte om te wapenen’.

Tabel 2

Gemiddelden, Standaarddeviaties en Correlaties

	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. Geslacht	1.48	0.50	-					
2. Leeftijd	41.37	14.91	-.08	-				
3. Machtspositie	2.01	1.20	.13	.01	-			
4. Toekomstig verwachte interactie	3.53	2.64	.03	.01	-.06	-		
5. Behoefte aan sociale steun	4.17	1.27	.01	.09	.06	.31**	-	
6. Behoefte om te wapenen	5.27	0.94	.11	.17	.09	-.10	.36**	-

Note. *p < .05. **p < .01.

Voor geslacht, man was gecodeerd als 1 en vrouw als 2.

Als er gekeken wordt naar de gemiddelden valt het op dat het gemiddelde van de behoefte om te wapenen erg hoog is; op een schaal van 6 scoort deze variabele $M=5.27$. Ook de behoefte aan sociale steun is vrij hoog met $M=4.17$. De respondenten hebben dus schijnbaar in erg veel gevallen een hoge behoefte om zich te wapenen én een vrij hoge behoefte aan sociale steun. Ook het gemiddelde van de variabele ‘machtspositie’ valt op. Op een schaal van 5 is het gemiddelde $M=2.01$, dit duidt aan dat de meeste respondenten zichzelf een lage machtspositie hebben toegekend. Verder is het gezien de missende correlatie tussen machtspositie en toekomstig verwachte interactie duidelijk dat er twee afzonderlijke aspecten van afhankelijkheid worden gemeten.

Vervolgens zijn alle hypothesen getest door middel van twee regressieanalyses; één regressieanalyse met ‘behoefte aan sociale steun’ als afhankelijke variabele en één met ‘behoefte om te wapenen’ als afhankelijke variabele. Beide regressieanalyses werden onderverdeeld in 2 stappen (blocks). In de eerste stap werden de onafhankelijke variabelen ‘machtspositie’ en ‘toekomstig verwachte interactie’ toegevoegd om het hoofdeffect te meten. Daarna werden er drie controlevariabelen toegevoegd; als eerste de andere afhankelijke variabele en als tweede en derde de onafhankelijke variabelen ‘geslacht’ en ‘leeftijd’. De eerste controlevariabele wordt toegevoegd omdat uit de correlatiematrix blijkt dat er een significante correlatie is tussen ‘behoefte aan sociale steun’ en ‘behoefte om te wapenen’, waardoor voor een mogelijk effect gecontroleerd moet worden. De controlevariabelen van ‘geslacht’ en ‘leeftijd’ zijn toegevoegd omdat er gecontroleerd moet worden voor sociaaldemografische effecten. Het zou kunnen dat vrouwen meer behoefte hebben aan sociale steun dan mannen en dat mannen meer behoefte hebben om zich te wapenen dan vrouwen. Ook zou het mogelijk zijn dat ouderen meer behoefte hebben aan sociale steun dan jongeren. Om deze effecten uit te sluiten zijn ‘geslacht’ en ‘leeftijd’ als controlevariabelen toegevoegd.

Allereerst is hypothese 1 getest. Voor ‘behoefte aan sociale steun’ (hypothese 1a) werd er in de eerste stap geen significante relatie met machtspositie gevonden ($B=.10$, *ns*). Ook bij ‘behoefte om te wapenen’ (hypothese 1b) was er voor machtspositie geen significante relatie te vinden ($B=.08$, *ns*). Met het toevoegen van de controlevariabelen in stap 2 bleken beide verbanden wederom niet significant. De resultaten van hypothese 1a zijn weergegeven in Tabel 3 en de resultaten van hypothese 1b zijn weergegeven in Tabel 4. In beide gevallen

waren de verbanden met machtspositie niet significant en daarom wordt hypothese 1 verworpen.

Om hypothese 2 te testen is gebruik gemaakt van de regressieanalyse met ‘behoefte aan sociale steun’ als afhankelijke variabele. De resultaten worden weergegeven in Tabel 3. Wederom zijn er twee stappen gebruikt, waarin in stap 1 het hoofdeffect van toekomstig verwachte interactie werd gemeten. Het blijkt dat er tussen toekomstig verwachte interactie en behoefte aan sociale steun wel een significant verband is ($B = .12, p < .05$). Door te controleren voor de andere afhankelijke variabele ‘behoefte om te wapenen’ wordt het

Tabel 3

Resultaten van de regressie analyse van behoefte aan sociale steun ($N=99$)

Onafhankelijke variabele	B	SE B
Stap 1 (R^2)	(.07)	
Machtspositie	.10	.11
Toekomstig verwachte interactie	.12*	.06*
Stap 2 (R^2, R^2 change)	(.20*, .13)	
Machtspositie	.07	.11
Toekomstig verwachte interactie	.15**	.05**
Behoefte om te wapenen	.46**	.15**
Geslacht	-.23	.28
Leeftijd	.00	.01

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$.

verband iets sterker en tevens meer significant ($B = .15, p < .01$). Geslacht en leeftijd blijken geen significante invloed op de relatie te hebben. Gezien deze resultaten wordt hypothese 2 aangenomen.

Voor hypothese 3 is er gebruik gemaakt van de tweede regressieanalyse. De afhankelijke variabele ‘behoefte om te wapenen’ werd in stap 1 getest met toekomstig verwachte interactie. Het blijkt dat er in deze fase geen significante relatie is tussen toekomstig verwachte interactie en de behoefte om te wapenen ($B = -.06, ns$). Als wordt gecontroleerd voor de controlevariabele ‘behoefte aan sociale steun’ in stap 2 blijkt de relatie wel significant te worden ($B = -.09, p < .05$). Geslacht en leeftijd hebben daarentegen geen invloed op de relatie tussen ‘behoefte om te wapenen’ en toekomstig verwachte interactie. Deze resultaten worden weergegeven in Tabel 4. Omdat er sprake is van een significant

negatief verband tussen toekomstig verwachte interactie en de behoefte om te wapenen kan hypothese 3 worden aangenomen.

Tabel 4

Resultaten van de regressie analyse van behoefte om te wapenen ($N=99$)

Onafhankelijke variabele	B	SE B
Stap 1 (R^2)	(.04)	
Machtspositie	.10	.09
Toekomstig verwachte interactie	-.06	.04
Stap 2 (R^2 , R^2 change)	(.19**, .16)	
Machtspositie	.04	.09
Toekomstig verwachte interactie	-.09*	.04*
Behoefte aan sociale steun	.28**	.09**
Geslacht	.32	.21
Leeftijd	.01	.01

Note. * $p < 0.5$, ** $p < 0.01$.

Discussie

Derde partij hulp bij conflicten is een veelgebruikt middel om het conflictproces in goede banen te leiden (Giebels & Yang, 2009; Giebels & Janssen, 2005). Derde partij hulp kan de conflictpartijen helpen om sneller en efficiënter tot een oplossing te komen (Shetach, 2009). Het is echter niet alleen belangrijk om naar de uitkomst van het conflict te kijken, maar ook naar de behoeften van de conflictpartijen die er aan vooraf gaan. Uitgaande van de gedachte dat ieder individu die derde partij hulp inschakelt een andere behoefte kan hebben, is onderzocht waar deze behoefte door wordt beïnvloed. De onderlinge relatie tussen twee conflictpartijen, vertaald naar de mate van onderlinge afhankelijkheid tussen deze twee conflictpartijen, is als voornaamste voorspeller gebruikt (Rusbult & van Lange, 2003; Deutsch, 2000; Tjosvold, Morishima & Belsheim, 1999). De mate van onderlinge afhankelijkheid is vervolgens opgesplitst in de meetbare constructen van positiemacht en toekomstige verwachte interactie. Bij het uitvoeren van een factoranalyse werd duidelijk dat er twee hoofdbehoeften zijn die een individu met een conflict kan hebben: 1) behoefte aan sociale steun en 2) behoefte om te wapenen. Vervolgens zijn deze verbanden geanalyseerd.

Zoals verwacht is er een significant verband gevonden tussen toekomstig verwachte interactie en de behoefte aan sociale steun (hypothese 2). Het verband geeft een duidelijk signaal dat wanneer de respondenten meer toekomstige interactie verwachten, ze daarbij ook meer behoefte hebben aan sociale steun bestaande uit emotionele hulp, positief relationele hulp en bevestiging. Dit resultaat sluit aan bij voorgaand onderzoek waar wordt beschreven dat meer toekomstig verwachte interactie er voor zorgt dat mensen hun gedrag aanpassen en toeschietelijker worden naar de wederpartij, om zo de relatie met hem of haar niet te beschadigen (Shapiro, 1975; Graziano, Brody & Bernstein, 1980; Zhang, 2001). Deze onderzoeken geven een duidelijk beeld van het belang van positief relationele hulp, maar de resultaten van het huidige onderzoek impliceren dat emotionele hulp en bevestiging óók een belangrijke rol spelen bij het harmonieus houden van de relatie met de wederpartij. Voorgaande theorieën met betrekking tot toekomstig verwachte interactie leggen vooral de focus op het in stand houden van de relationele band met de wederpartij (Sagan, Pondel & Wittig, 1980). Nu blijkt echter dat het wenselijk is als een derde partij ook aandacht besteed aan de individuen apart. Wanneer een individu zichzelf opoffert met als doel de relatie met de wederpartij harmonieus te houden, kan dit voor dit individu meer stress opleveren (Impett, Gable & Peplau, 2005). Hierdoor wordt het bieden van emotionele hulp en bevestiging door de derde partij ook van belang. In toekomstig onderzoek zou kunnen worden onderzocht hoe deze 3 soorten hulp (emotionele, positief relationele en bevestigingshulp) zich tot elkaar verhouden en of sociale steun geboden door een derde partij ook werkelijk een positieve bijdrage levert aan het harmonieus houden van de relatie tussen het individu en de wederpartij.

Verder is er in dit onderzoek een significant verband gevonden voor toekomstig verwachte interactie en de behoefte om te wapenen (hypothese 3). Dit verband is negatief en geeft daarmee aan dat wanneer er minder toekomstige interactie wordt verwacht door de respondent, de behoefte om zich te wapenen, bestaande uit negatief relationele hulp, inhoudelijke hulp en procedurele hulp, omhoog gaat. Deze typen hulp zijn allemaal typen hulp die helpen om sneller en efficiënter tot een persoonlijk einddoel te komen. Gezien het feit dat er geen toekomstige interactie wordt verwacht is dit dan ook meest logische gang van zaken voor een individu; het persoonlijke doel krijgt nu voorrang. Voorgaand onderzoek sluit hierbij aan (Shapiro, 1975; Zhang, 2001). Wat verder opvalt, is dat het verband alleen significant wordt door het toevoegen van 'behoefte aan sociale steun', de andere afhankelijke

variabele. Dit heeft te maken met de hoge correlatie tussen de twee afhankelijke variabelen ('behoefte aan sociale steun' en 'behoefte om te wapenen'). De twee hoofdbehoeften hangen erg sterk met elkaar samen, iets wat terug komt in het hoge gemiddelde dat ze beiden scoren. De respondenten geven over het algemeen hoge scores aan alle items en geven daarmee aan dat er vraag is naar alle bijbehorende hulptypen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het onderscheid tussen de verschillende items niet duidelijk genoeg was, met als gevolg dat de scores met elkaar overlappen. Deze overlap komt tevens naar voren uit de factoranalyse, waar 2 duidelijke factoren werden onderscheiden in plaats van de 7 oorspronkelijke factoren waar items aan verbonden waren. Wellicht zit de inhoud van de items te dicht op elkaar, waardoor er maar twee factoren naar voren kwamen. Daarnaast is er in dit onderzoek sprake van een beperkt aantal respondenten ($N=99$), wat tevens een vertekend beeld kan opleveren. Als de items daadwerkelijk met elkaar overlappen heeft dat waarschijnlijk te maken met de schaal waarmee de behoeften van de respondenten zijn gemeten. Zoals eerder aangegeven is deze behoeftenschaal zelf ontwikkeld en nog niet eerder getest. Het kan zijn dat de behoeftenschaal verkeerd is geïnterpreteerd door de respondenten, al zijn er tijdens de afname van het onderzoek geen vragen geweest over de behoeftenschaal. Dit geeft aan dat de formulering van de items geen problemen oplevert. Wel is het zinvol om in vervolg onderzoek meer aandacht te besteden aan deze behoeftenschaal en de mogelijke overlap die bestaat tussen de behoeften en tussen de items. Wanneer deze behoeftenschaal verder verfijnd en geïjkt is, en er een groter aantal respondenten wordt benaderd, kan het een zeer behulpzaam meetinstrument zijn voor soortgelijke onderzoeken.

De verwachting dat de mate van machtspositie ook van invloed is op de behoefte aan sociale steun en op de behoefte om te wapenen (hypothese 1) is niet aangetoond. Het verband tussen zowel de behoefte aan sociale steun, als de behoefte om te wapenen en machtspositie is niet significant. Dit kan verschillende verklaringen hebben. Allereerst zijn de antwoorden op de vraag welke machtspositie het individu bekleedt weinig variërend. Het gemiddelde antwoord op deze vraag ($M=2.01$) is op een schaal van 1 (zeer weinig macht) tot 5 (zeer veel macht) vrij laag, wat betekend dat de meeste respondenten zichzelf in een lage machtspositie plaatsen. Hierdoor geven de resultaten van de regressieanalyses wellicht een vertekend beeld. Het feit dat de respondenten zichzelf een relatief lage machtspositie geven is mogelijk te verklaren vanuit het feit dat het onderzoek is afgenomen bij twee filialen van het Juridisch Loket. Bij het Juridisch Loket komen over het algemeen mensen die juridische hulp nodig

hebben omdat hun wederpartij veel machtiger is. Volgens de medewerkers van het Juridisch Loket in Zwolle en Amsterdam komt deze situatie vaak voor in combinatie met een lager opleidingsniveau en een allochtone afkomst, iets wat ook terug te zien is onder de respondenten van dit onderzoek (zie methode sectie: respondenten). Deze educatieve en culturele achtergrond kan er voor zorgen dat iemand automatisch in een lagere machtspositie terecht komt omdat die persoon wellicht minder kennis heeft over juridische regels, afhandelingprocedures of taalgebruik. Een andere verklaring kan liggen bij de antwoordschaal zelf. De antwoordschaal op de vraag waar mensen hun machtspositie moesten aangeven is zelf ontwikkeld en nog niet eerder getest. De mogelijkheid bestaat dat de vraag verkeerd geïnterpreteerd is door de respondenten. Dit bleek echter niet uit opmerkingen of vragen van de respondenten; geen van de respondenten had extra uitleg nodig bij deze vraag. Daarnaast beroept deze vraag zich op de ervaring van de respondent. Het gaat bij deze vraag niet zozeer om de daadwerkelijke machtspositie, maar om de machtspositie die de respondent ervaart. Dit in acht nemende is het voor toekomstig onderzoek van belang om ook deze antwoordschaal verder te onderzoeken en te verfijnen.

De resultaten met betrekking tot het verband tussen machtspositie en behoeften roepen een belangrijke vraag op. In de toekomst zal het zeer interessant zijn om te onderzoeken wat nu precies de invloed is van de onderlinge machtsposities op de behoeften die de conflictpartijen hebben. In dit onderzoek is geen significant verband gevonden tussen machtspositie en behoeften, maar een substantieel aantal onderzoeken met betrekking tot macht en conflict in algemene zin geven aan dat er wel degelijk een verband bestaat (Coleman et al., 2010; Shetach, 2009; Shnabel & Nadler, 2008; Giebels, de Dreu & van de Vliert, 2003; Coleman, 2000; Ruben & Brown, 1975). Deze onderzoeken zijn echter niet toegespitst op behoeften en daarom zal het interessant zijn om hier in de toekomst meer onderzoek hier aan te wijden.

Verder is het interessant om te bekijken of er nog andere factoren meespelen die de relatie tussen behoeften en de mate van afhankelijkheid beïnvloeden. In dit onderzoek is uitgegaan van positiemacht en toekomstig verwachte interactie, maar wellicht zijn er andere factoren binnen het construct 'afhankelijkheid' die ook invloed uitoefenen op de behoefte die een individu heeft. Samenvattend zijn de aanbeveling voor soortgelijk vervolgonderzoek om een groter aantal respondenten te gebruiken, om de antwoordschalen voor het meten van de

machtspositie en de behoeften verder te verfijnen en wellicht om andere factoren binnen het construct 'afhankelijkheid' daarin mee te nemen.

Tot slot zijn deze resultaten ook voor derde partijen in de praktijk interessant. Uit dit onderzoek blijkt dat vooral de toekomstig verwachte interactie een rol speelt in de behoefte aan derde partij hulp en dat emotionele hulp en bevestiging daar ook een rol in spelen. Het is voor een derde partij zinvol om hier rekening mee te houden. Het kan zijn dat een individu niet duidelijk kenbaar maakt wat de intenties of behoeften zijn op het moment dat hij of zij een derde partij benaderd. De derde partij kan op zo'n moment onderzoeken of het individu toekomstige interactie verwacht en het hulptype daarop aanpassen.

Samenvattend is te concluderen dat de individuele behoefte van de conflictpartijen een grote rol speelt bij het inschakelen en ontvangen van derde partij hulp. Ieder individu kan behoefte hebben aan een ander type hulp, afhankelijk van de relatie die het individu heeft met de wederpartij. Het is nu de taak aan de conflictwetenschap en aan derde partijen in de praktijk om meer focus te leggen op deze initiële behoeften, wat hopelijk kan leiden tot efficiëntere hulpverlening bij conflicten.

Referenties

- Coleman, P. T. (2000). *Power and Conflict*. In: M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution*, 108-130. San Fransisco: Jossey Bass.
- Coleman, P. T., Kugler, K., Mitchinson, A., Chung, C., & Musallam, N. (2010). The view from above and below: The effects of power and interdependence asymmetries on conflict dynamics and outcomes in organizations. *Negotiation and Conflict Management Research*, 3, 283-311.
- Costello, A. B. & Osborne, J. W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, vol. 10. Verkregen op 17 januari 2011 van: <http://pareonline.net/pdf/v10n7.pdf>.
- Dahl, R. A. (1957). The concept of power. *Behavioral Science*, 2, 201–218.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.

- Deutsch, M. (2000). *Cooperation and Competition*. In: M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution*, 21-40. San Fransisco: Jossey Bass.
- Folger, R. & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115 – 130.
- Fowers, B. J. (1994). Perceived control, illness status, stress, and adjustment to cardiac illness. *Journal of Psychology*, 128, 567-576.
- French, J. R. E., & Raven, B. H. (1959). *The bases of social power*. In: D. Cartwright (Ed.), *Studies in social power*, 150-167. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.
- Giebels, E., Dreu, C. K. W. de, & Vliert, E. van de (2003). No way out or swallow the bait of shared exit options in negotiations: The influence of social motives and interpersonal trust. *Group Processes and Intergroup Relations*, 6, 369-386.
- Giebels, E., & Euwema, M. (2006). *Conflictmanagement: analyse, diagnostiek en interventie*. Groningen, Wolters-Noordhoff.
- Giebels, E. & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 137 – 155.
- Giebels, E., & Yang, H. (2009). Preferences for third-party help in workplace conflict: A cross-cultural comparison of Chinese and Dutch employees. *Negotiation and Conflict Management Research*, 4, 344 – 362.
- Graziano, W. G., Brody, G. H. & Bernstein, S. (1980). Effects of information about future interaction and peer's motivation on peer reward allocations. *Developmental Psychology*, 16, 475-482.
- Impett, E. A., Gable, S. L. & Peplau, L. A. (2005). Giving up and giving in: The costs and benefits of daily sacrifice in intimate relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 327–344.
- Jolliffe, I. T. (2002). *Principal Component Analysis*, 2nd ed. Springer, New York.
- Kelman, H. C. (2005). Building trust among enemies: The central challenge for international conflict resolution. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 639–650.
- LaTour, S., Houlden, P., Walker, L., & Thibaut, J. (1976). Some determinants of preference for modes of conflict resolution. *Journal of Conflict Resolution*, 20, 319-356.
- Leik, R. K., Owens, T. J., & Tallman, I. (1999). *Interpersonal commitments: The interplay of social networks and individual identities*. In: Loving, T. J., Heffner, K. L., Kiecolt-

- Glaser, J. K., Glaser, R., Malarkey, W. B. (2004). Stress hormone changes and marital conflict: Spouses' relative power makes a difference. *Journal of Marriage and Family*, 66, 595-612.
- Lewis, S. A., Langan, C. T. & Hollander, E. P. (1972). Expectation of future interaction and the choice of less desirable alternatives in conformity. *Sociometry*, 35, 440-447.
- Lines, R. (2007). Using power to install strategy: The relationships between expert power, position power, influence tactics and implementation success. *Journal of Change Management*, 7, 143–170.
- Pruitt, D. G., & Kimmel, M. J. (1977). Twenty years of experimental gaming: Critique, synthesis, and suggestions for the future. *Annual Review of Psychology*, 28, 363–392.
- Raven, B. H. (1965). *Social influence and power*. In I. D. Steiner & M. Fishbein (Eds.), *Current studies in socialpsychology*, 371-381. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Rubin, J. Z., & Brown, B. R. (1975). *The social psychology of bargaining and negotiation*. New York: Academic Press.
- Rusbult, C. E., Arriaga, X. B., & Agnew, C. R. (2001). *Interdependence in close relationships*. In: Loving, T. J., Heffner, K. L., Kiecolt-Glaser, J. K., Glaser, R., Malarkey, W. B. (2004). Stress hormone changes and marital conflict: Spouses' relative power makes a difference. *Journal of Marriage and Family*, 66, 595-612.
- Rusbult C. E., & Van Lange P. A. M. (2003). Interdependence, interaction and relationships. *Annual Review of Psychology*, 54, 351-375.
- Sagan, K., Pondel, M., & Wittig, M. A. (1981). The effect of anticipated future interaction on reward allocation in same- and opposite-sex dyads. *Journal of Personality*, 49, 438-449.
- Shapiro, E. G. (1975). Effect of expectations of future interaction on reward allocations in dyads: Equity or equality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 873 – 880.
- Sheldon, K. M., & Gunz, A. (2009). Psychological needs as basic motives, not just experiential requirements. *Journal of Personality*, 77, 1467 – 1492.
- Shestowsky, D. (2004). Procedural preferences in alternative dispute resolution: A closer, modern look at an old idea. *Psychology, Public Policy and Law*, 10, 211-249.
- Shetach, A. (2009). The four-dimensions model: A tool for effective conflict management. *International Studies of Management & Organization*, 39, 82-106.

- Shnabel, N., & Nadler, A. (2008). A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology, 94*, 116-132.
- Suls, J., & Mullen, B. (1981). Life events, perceived control and illness: The role of uncertainty. *Journal of Human Stress, 7*, 30-34.
- Tjosvold, D., Morishima, M. & Belsheim, J.A. (1999). Complaint handling on the shop floor: Cooperative relationships and open-minded strategies. *The International Journal of Conflict Management, 10*, 45-68.
- Vliert, E. van de (1997). *Complex interpersonal conflict behavior*. London, UK: Psychology Press.
- Yukl, G. (1994). *Leadership in Organizations* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Zhang, Z. (2001). The effects of frequency of social interaction and relationship closeness on reward allocation. *The Journal of Psychology, 135*, 154-164.

Appendix

Figuur gebruikt voor het meten van de machtspositie van de respondent:

