

Motiveren van de tweede partij om deel te nemen aan buurtbemiddeling

Sander Verstraten

s1207571

Masterthese

28 februari 2014

Universiteit Twente

Faculteit der Gedragwetenschappen

Opleiding Psychologie

Master: Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

Begeleiders:

Eerste begeleider: dr. Elze Ufkes

Tweede begeleider: prof. dr. Ellen Giebels

Samenvatting

Bepaalde burenruzies kunnen met inzet van buurtbemiddeling worden opgelost. De vrijwilligheid om mee te werken aan buurtbemiddeling heeft als keerzijde dat conflictpartijen niet gedwongen kunnen worden om met elkaar in gesprek te gaan. In dit onderzoek ($N=21$) is gekeken naar hoe buurtbemiddelaars de tweede conflictpartij kunnen motiveren om deel te nemen aan buurtbemiddeling. Vrijwel meteen na een intakegesprek met de tweede partij vulden de buurtbemiddelaars een online vragenlijst in. In dit onderzoek werd gekeken naar de invloed van onderhandelingsstrategieën uit de tafel van tien op het resultaat van de intakegesprekken. Onderhandelingsstrategieën werden onderverdeeld in harde en zachte strategieën. De uitkomst van het gesprek werd bepaald aan de hand van drie punten, namelijk binnenkomen bij de tweede partij, de houding van de tweede partij richting de eerste partij en deelname aan buurtbemiddeling. Verwacht werd dat de zachte strategie eerder zou leiden tot binnenkomen, coöperatief gedrag en deelname aan buurtbemiddeling dan de harde strategie. Er is rekening gehouden met conflictasymmetrie, omdat werd verwacht dat de zachte strategie in vergelijking met de harde strategie effectiever is in een asymmetrisch conflict dan in een symmetrisch conflict. Er werd geen bewijs voor de hypothesen gevonden. Wel werd een marginaal significant effect gevonden tussen zowel de harde als zachte strategie met het deelnemen aan buurtbemiddeling. De trend toonde aan dat de harde strategie eerder samengaat met deelname aan buurtbemiddeling dan de zachte strategie. Deze trend was in tegenovergestelde lijn der verwachting.

Sleutelwoorden: burenruzie, conflict, buurtbemiddeling, mediation, conflictasymmetrie, motiveren, beïnvloeden, onderhandelen

Aantal woorden: 9656

Abstract

Certain neighbours' disputes may be resolved through mediation. The reverse side of voluntary cooperation in mediation is that conflicting parties cannot be forced to talk to each other. This survey ($N=21$) deals with how mediators may motivate second parties into participating in mediation. Almost immediately after intake with a second party, mediators completed an online questionnaire. This research studied the effect of negotiation strategies on the result of the intake. Negotiation strategies were subdivided into hard and soft strategies, the outcome of the interview being determined on the basis of three issues: entry to the second party, the attitude of the second party towards the first party, and participation in mediation. It was expected that the soft strategy would sooner result in receptive and cooperative behaviour and participation in mediation than the hard strategy. Conflict asymmetry was taken into account, since the soft strategy was expected to be more effective than the hard strategy in an asymmetric conflict than in a symmetric one. No proof was found for these hypotheses, though a marginally significant effect was found between the hard and soft strategies concerning participation in mediation, the trend showing the hard strategy to be more conducive to mediation than the soft strategy. This trend was contrary to expectation.

Key words: neighbours' disputes, conflict, neighbourhood mediation, conflict asymmetry, motivation, influencing, negotiation

Motiveren van de tweede partij om deel te nemen aan buurtbemiddeling

Na een lange werkdag is het tijd geworden om eens lekker te genieten van een rustige zomeravond. Het duurt niet lang voordat er een voetbal over de schutting wordt geschopt. Je geeft de bal netjes terug, maar de buurjongens worden steeds luidruchtiger. De overlast gaat niet voorbij en je durft er niets van te zeggen. Vervolgens beginnen de burenen te barbecueën. Het wasgoed dat buiten hing te drogen kan weer terug in de wasmachine, want deze ruikt nu naar de barbecue (voorbeeld 1). Eindelijk is het bedtijd, maar tot in de vroege ochtenduren hebben de burenen de muziek hard aanstaan. Je slaapt nauwelijks en dit leidt tot grote ergernis en steeds slechtere prestaties op het werk (voorbeeld 2). Dit is slechts een greep uit de vele burenruzies die zich dagelijks voordoen. Populaire televisieprogramma's als 'De rijdende rechter' en 'Bonje met de burenen' laten zien hoe ernstig een conflict kan zijn voor de betrokkenen. Kleine irritaties kunnen uitmonden in heftige burenruzies met desastreuze gevolgen. In 2012 leidde een burenenconflict in Dordrecht tot een vechtpartij tussen de politie en gezinsleden, waarna zes mensen werden opgepakt en politieagenten lichtgewond raakten (NOS, 2012a). Een geëscaleerd burenenconflict in Almelo draaide zelfs uit op doodslag van een 64-jarige meneer. Hierbij zou sprake zijn geweest van racisme (NOS, 2012b). Om dergelijke situaties te voorkomen is het van groot belang om tijdig actie te ondernemen. Het huidige onderzoek kijkt daarom naar de vraag hoe bemiddelaars conflictpartijen kunnen motiveren om samen tot een oplossing te komen.

Conflicthantering bij burenruzies

Volgens het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) is het aantal burenruzies de afgelopen jaren flink toegenomen (CCV, 2013). Als mogelijke oorzaak worden de bezuinigingen in de zorg genoemd. Mensen die psychische hulp nodig hebben, zijn vaak gedwongen langer zelfstandig thuis te wonen. Dergelijke woonsituaties kunnen leiden tot overlast, bijvoorbeeld als iemand de hele nacht actief is terwijl de burenen rustig willen slapen. Een andere mogelijke oorzaak voor het groeiend aantal burenruzies is de economische crisis. Door de oplopende werkloosheid zitten meer mensen thuis. Verveling en ergernis over de financiële situatie kunnen leiden tot een korter lontje, waardoor strubbelingen met de burenen eerder ontstaan en escaleren.

In het huidige onderzoek wordt de volgende definitie gehanteerd: "Een conflict is een situatie waarin een individu zich ergert of gehinderd voelt door iemand anders." (Van de Vliert, 1997, p. 58). Conflicten kunnen op diverse manieren worden aangepakt, variërend van zelf uitpraten tot een stap naar de rechter. Waar voorheen een burenruzie door de politie werd

aangepakt, wordt tegenwoordig steeds vaker buurtbemiddeling ingeschakeld.

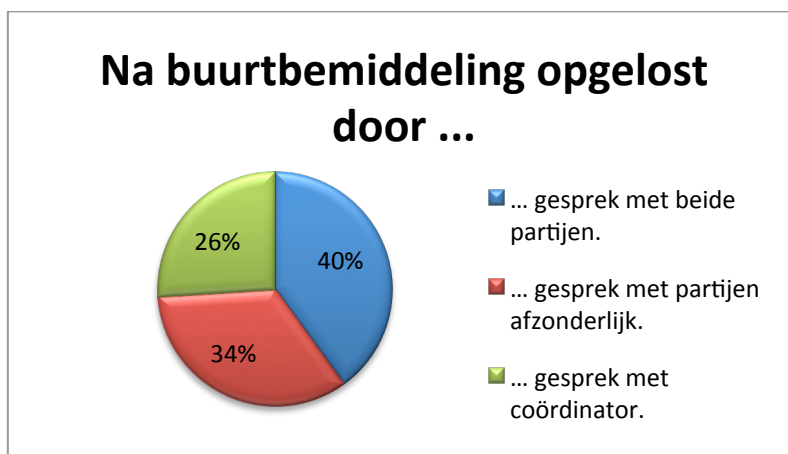
Buurtbemiddeling is een specifieke vorm van mediation. Rond 1970 ontstond het eerste buurtbemiddelingsproject in de Verenigde Staten (Ray, 1997). Nederland kwam in 1995 met de eerste twee buurtbemiddelingsprojecten, namelijk in Zwolle en Rotterdam (Blad, 1996). De buurtbemiddelaar, ofwel mediator, is een onpartijdige derde partij die intervenueert met toestemming van de conflictpartijen. Het doel is de partijen zelf tot een oplossing te laten komen waar beiden tevreden mee zijn. Een voorwaarde voor mediation is dat conflictpartijen vrijwillig moeten deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De mediator faciliteert het gesprek, maar heeft niet zoals een autoriteit de bevoegdheid om sancties op te leggen. De mediator creëert een veilige sfeer, waardoor partijen op een vertrouwelijke manier met elkaar in gesprek kunnen gaan (Giebels & Euwema, 2010).

De coördinatoren van buurtbemiddeling nemen meldingen van burenruzies in behandeling en voeren een telefonische intake met de klagende partij. Conflictpartijen kunnen zelf contact opnemen met buurtbemiddeling, maar de politie, woningcorporatie en gemeente kunnen ook melding maken van een burenruzie. Niet alle burenruzies komen in aanmerking voor buurtbemiddeling. Ongeschikte zaken zijn bijvoorbeeld conflicten waar reeds een rechter is ingeschakeld of een situatie waarin er sprake is van strafbare feiten. Als blijkt dat de situatie geschikt is voor buurtbemiddeling worden er twee bemiddelaars ingeschakeld. Deze buurtbemiddelaars werken op vrijwillige basis en hebben een cursus conflicthantering gevolgd, specifiek gericht op de aanpak van burenruzies. Met de eerste conflictpartij wordt een afspraak gemaakt, zodat bemiddelaars naar het verhaal van de 'klagers' kunnen luisteren. Vervolgens gaan de bemiddelaars naar de burens om ook hun kant van het verhaal te horen. Het eerste contact tussen de bemiddelaars en de tweede partij, ook wel partij B genoemd, verloopt zonder afspraak. Veel bemiddelaars zien deze eerste kennismaking met partij B als een uitdaging, omdat deze partij vaak moet worden gemotiveerd om deel te nemen aan buurtbemiddeling. Zodra beide partijen hebben ingestemd met deelname aan buurtbemiddeling wordt er een afspraak gemaakt om op een neutrale locatie een bemiddelingsgesprek te voeren. Enige tijd na het bemiddelingsgesprek vindt nazorg plaats, in de vorm van telefonisch contact tussen beide partijen met de coördinator of een buurtbemiddelaar.

Om een beeld te krijgen van de omvang en het succes van buurtbemiddeling heeft het CCV van 97 instanties cijfers verzameld. Op 1 juli 2010 liepen er in 160 Nederlandse gemeenten buurtbemiddelingsprojecten, uitgevoerd door 146 instanties (Jansen et al., 2010).

In 2009 waren er binnen deze 160 gemeenten 9192 aanmeldingen voor buurtbemiddeling. Veel zaken hebben niet tot een bemiddelingsgesprek geleid. Dit komt voor een deel vanwege het feit dat de tegenpartij niet mee wilde werken. Van de aanmeldingen was 83 % geschikt voor buurtbemiddeling en de overige 17 % werd doorverwezen naar andere instanties. Van de aanmeldingen uit 2009 werd 65 % opgelost door buurtbemiddeling (Jansen et al., 2010). Slechts 40 % van de opgeloste zaken is succesvol geworden na een gesprek tussen beide partijen. Verder werd 34 % opgelost door met partijen apart te spreken en de overige 26 % is door de coördinator opgelost tijdens de telefonische intake.

Figuur 1. Verdeling van opgeloste zaken door buurtbemiddeling.



Om een nauwkeuriger beeld te krijgen van hoeveel zaken niet tot een bemiddelingsgesprek hebben geleid, zijn voor het huidige onderzoek de cijfers van Buurtbemiddeling Dordrecht opgevraagd. De meest recente cijfers (eerste halfjaar van 2013) laten zien dat 15 van de 90 zaken niet tot een oplossing kwam, omdat partij B weigerde mee te werken. Ook lijkt er een nieuwe trend op komst als het gaat om type aanmelding (Jaarverslag Buurtbemiddeling Dordrecht en Zwijndrechtse Waard 2012). Bij de oprichting van buurtbemiddeling werden bemiddelaars vooral ingeschakeld bij relatief eenvoudige conflicten. Tegenwoordig zijn de conflicten waar bemiddelaars mee te maken krijgen steeds complexer. Dit is een reden om onderzoek te doen naar hoe bemiddelaars partijen kunnen motiveren om mee te werken aan buurtbemiddeling.

Meewerken aan buurtbemiddeling en conflictasymmetrie

Eerder onderzoek naar buurtbemiddeling laat zien dat partijen die een bemiddelingsgesprek hebben gevoerd een betere oplossing en een prettigere relatie bereiken dan partijen die slechts een intakegesprek hebben gevoerd (Ufkes, Giebels, Otten, & van der

Zee, 2012). Tevens toont dit onderzoek aan dat er bij de meeste meldingen die bij buurtbemiddeling binnenkomen sprake is van een asymmetrisch conflict. Er wordt onderscheid gemaakt tussen symmetrische en asymmetrische conflicten (Jehn & Chatman, 2000). Een symmetrisch conflict is een conflict waarin beide partijen evenveel last hebben van de situatie en hier graag verandering in brengen. Van conflictasymmetrie is sprake als de ene partij gemotiveerd is om de situatie te veranderen, terwijl de tegenpartij de status quo in stand wil houden (De Dreu, Kluwer, & Nauta, 2008). Een voorbeeld van een asymmetrisch conflict is een situatie waarin een mevrouw zich ergert aan de radiogeluiden van haar burens, terwijl de burens ervan genieten om het volume op een hoog niveau te zetten.

Conflictasymmetrie maakt het moeilijker om mediation te faciliteren (Ufkes et al., 2012). Een partij die nauwelijks last heeft van de situatie zal namelijk minder snel geneigd zijn iets aan de situatie te veranderen. Asymmetrische conflicten leiden minder vaak tot een bemiddelingsgesprek dan situaties waarin beide partijen iets aan de situatie willen veranderen (Ufkes et al., 2012). Desondanks kan het voeren van een intakegesprek in een asymmetrisch conflict al leiden tot positieve resultaten. Dit geldt niet voor symmetrische conflicten, omdat deze wellicht vaker zijn geëscaleerd bij aanmelding voor buurtbemiddeling.

Doel van dit onderzoek

In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar de rol die bemiddelaars hebben in het motiveren van de tweede partij om deel te nemen aan buurtbemiddeling, rekening houdend met conflictasymmetrie. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat een bemiddelingsgesprek kan leiden tot coöperatief gedrag, waardoor partijen eerder geneigd zijn om samen tot een oplossing te komen (Poitras, 2005, 2007). Het is dus van belang om beide partijen om de tafel te krijgen. Hierdoor kunnen zij hun kant van het verhaal aan elkaar vertellen om een stap dichterbij een oplossing van het burencollict te komen. Poitras richt zich in zijn onderzoek op het effect van een bemiddelingsgesprek op de mate van coöperatief gedrag tussen partijen na afloop van de bemiddeling. Het huidige onderzoek kijkt daarentegen naar de mate van coöperatief gedrag tussen partijen voordat een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden. Hiermee willen we in kaart brengen in hoeverre partijen voorafgaand aan een bemiddeling coöperatief gedrag vertonen.

Buurtbemiddelaars hebben niet direct het doel om het conflict op te lossen, maar zij willen het proces tussen de partijen sturen. Dit houdt in dat bemiddelaars proberen de partijen met elkaar in gesprek te laten gaan, zodat beide partijen intrinsiek worden gemotiveerd het conflict zelf op te lossen (Jansen, Meijer, & Bongers, 2010). Het doel van dit onderzoek is

inzicht krijgen in welke strategieën bemiddelaars toepassen om binnen te komen bij partij B en hoe zij deze partij motiveren om deel te nemen aan buurtbemiddeling. Het huidige onderzoek maakt gebruik van de beïnvloedingsstrategieën uit de tafel van tien. De tafel van tien is een overzicht van tien strategieën, die ingezet kunnen worden tijdens onderhandelingen (Giebels, 2002). Giebels (2002) geeft een beschrijving van welke strategieën uit de tafel van tien in welke situatie geschikt zijn. Er wordt onderscheid gemaakt tussen relationele en inhoudelijke strategieën. Onder relationele strategieën vallen aardig zijn, gelijkwaardig zijn en geloofwaardig zijn. Inhoudelijke strategieën zijn emotioneel appel, intimidatie, beperking opleggen, directe druk, legitimeren, ruilen en rationeel overtuigen (Giebels & Euwema, 2010). Deze strategieën kunnen worden onderverdeeld in twee dimensies. Enerzijds cognitief versus affectief, anderzijds zacht versus hard. Onder de zachte strategieën vallen aardig zijn, gelijkwaardig zijn, emotioneel appel en overtuigen. Met aardig zijn wordt empathisch, hulpvaardig en vriendelijk gedrag bedoeld. Gelijkwaardig zijn betekent dat er aandacht wordt besteed aan gemeenschappelijke ervaringen of een gezamenlijke vijand. Bij emotioneel appel wordt ingespeeld op het gevoel van de ander. Overtuigen richt zich op het aandragen van rationele argumenten. Deze zachte strategieën zijn namelijk geschikt voor situaties waarin de ‘overlastgever’ een individu is met wie een ongepland en persoonlijk hulpverleningsgesprek gevoerd dient te worden. Bij buurtbemiddeling lijkt dit het geval, omdat buurtbemiddelaars onaangekondigd bij de tweede partij aanbellen. Bovendien zijn bemiddelaars vrijwilligers die in dezelfde stad wonen als waar het conflict zich afspeelt. Dit kan worden gezien als gelijkwaardigheid van de bemiddelaars en de conflictpartijen. Uit onderzoek naar beïnvloeding in verdachtenverhoren komt naar voren dat de strategie aardig zijn positief samenhangt met de efficiëntie van de ondervraging (Beune & Giebels, 2008). Met een efficiënte ondervraging wordt bedoeld dat de verdachte meewerkt, oftewel de waarheid spreekt. Ander onderzoek toont aan dat aardig zijn positief werkt op coöperatief gedrag (Beune, Giebels, & Sanders, 2009; Holmberg & Christiansen, 2002). Ook is aangetoond dat de strategie aardig zijn ertoe leidt dat mensen zich meer op hun gemak voelen (Beune et al., 2009; Holmberg & Christiansen, 2002). Hierdoor zullen zij zich eerder begrepen voelen, wat leidt tot coöperatief gedrag. Onderzoek naar onderhandelingen tussen de politie en verdachten laat zien dat zachte strategieën effectiever zijn dan harde strategieën (Giebels, 2002). Dit komt omdat er bij de zachte strategieën wordt geluisterd naar de andere partij en hierdoor zal eerder een vertrouwensband ontstaan. Op basis hiervan verwachten wij dat de tweede partij eerder bereid is om mee te werken aan buurtbemiddeling als buurtbemiddelaars een zachte strategie

toepassen.

Eerder onderzoek liet zien dat een bemiddelingsgesprek kan leiden tot coöperatief gedrag (Poitras 2005, 2007). In het onderzoek werden diverse factoren genoemd die coöperatief gedrag aantonen. Voorbeelden van factoren zijn: communicatie gericht op samenwerking, vriendelijkheid, openstaan voor andermans belangen en accepteren dat je voor een deel zelf verantwoordelijk bent. Naar verwachting zal er in een asymmetrisch conflict bij de tweede partij minder sprake zijn van coöperatief gedrag. In het huidige onderzoek kijken we in hoeverre bemiddelaars de tweede partij kunnen aanzetten tot coöperatief gedrag. De beïnvloedingsstrategieën uit de tabel van tien (Giebels, 2002) worden gebruikt als strategie die bemiddelaars kunnen inzetten.

Het streven van buurtbemiddelaars is het bij elkaar brengen van conflictpartijen om een bemiddelingsgesprek te kunnen voeren. Voorafgaand aan een eventueel bemiddelingsgesprek vindt een aantal stappen plaats. Allereerst is het van belang dat bemiddelaars worden *binnengelaten* door partij B, zodat naar hun kant van het verhaal kan worden geluisterd. Eenmaal binnen proberen de bemiddelaars een *coöperatieve houding* te creëren bij partij B richting partij A. Deze coöperatieve houding is belangrijk om samen tot een oplossing te komen (Poitras, 2005, 2007). De derde graadmeter waarnaar wordt gekeken is de uiteindelijke *deelname aan een bemiddelingsgesprek*.

Onze verwachtingen zijn uitgewerkt in onderstaande hypothesen, waarbij hypothesen 1 a t/m c zich richten op het binnenkomen bij partij B, houding tegenover partij A en deelname aan buurtbemiddeling na toepassing van harde en zachte strategieën. De grondgedachte is dat een zachte strategie effectiever zal werken dan een harde strategie. Vervolgens wordt ingegaan op conflictasymmetrie. In een asymmetrisch conflict zal de tweede partij minder gemotiveerd zijn om de situatie te veranderen (De Dreu, Kluwer, & Nauta, 2008). Een voorwaarde om gedragsverandering tot stand te brengen is een goede relatie met de andere partij (Giebels, 2002). Hypothesen 2 a t/m c nemen de factor conflictasymmetrie mee, omdat onze verwachting is dat zachte strategieën effectiever zijn bij asymmetrische conflicten dan bij symmetrische conflicten. De zachte strategieën zullen namelijk meer inspelen op een goede relatie met de andere partij en dit is een voorwaarde om het gedrag te kunnen veranderen.

Hypothese 1a:

Bemiddelaars komen makkelijker binnen bij de tweede partij als zij een zachte strategie toepassen in vergelijking met wanneer zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het

eerste contact met de tweede partij.

Hypothese 1b:

De tweede partij stelt zich meer coöperatief op richting de eerste partij als de bemiddelaars een zachte strategie toepassen in vergelijking met als zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het eerste contact met de tweede partij.

Hypothese 1c:

De tweede partij is eerder bereid om mee te werken aan buurtbemiddeling als de bemiddelaars een zachte strategie toepassen in vergelijking met als zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het eerste contact met de tweede partij.

Hypothese 2a:

In een asymmetrisch conflict is de toepassing van een zachte strategie in plaats van een harde strategie effectiever voor het binnenkomen bij de tweede partij dan in een symmetrisch conflict.

Hypothese 2b:

In een asymmetrisch conflict is de toepassing van een zachte strategie in plaats van een harde strategie effectiever om de tweede partij zich coöperatief te laten opstellen richting partij A dan in een symmetrisch conflict.

Hypothese 2c:

In een asymmetrisch conflict is de toepassing van een zachte strategie in plaats van een harde strategie effectiever om de tweede partij te laten meewerken aan buurtbemiddeling dan in een symmetrisch conflict.

Huidig onderzoek

Dit onderzoek heeft betrekking op de vraag hoe buurtbemiddelaars de tweede partij probeerden te motiveren voor deelname aan buurtbemiddeling. Lopende zaken werden onderzocht, met als voordeel dat bemiddelaars uit het veld bestaande burenruzies als cases kregen voorgeschoteld. Buurtbemiddelaars vulden zo snel mogelijk na het contact met de conflictpartijen een online vragenlijst in. Deze vragenlijst bestond uit drie thema's. Allereerst werd er naar de conflictsituatie gevraagd voordat buurtbemiddeling in beeld kwam. De situatie bestond uit de beleving en het verloop van het conflict. Vervolgens werd gekeken naar de acties die de buurtbemiddelaars hebben ondernomen om partij B te motiveren deel te nemen aan buurtbemiddeling. Deze acties waren beschreven in termen van de tafel van tien. Tot slot werd gevraagd naar het resultaat. Het resultaat werd onderverdeeld in drie delen. Allereerst werd de houding die partij B na afloop van het intakegesprek richting partij A had

gemeten aan de hand van de negen factoren van Poitras. Vervolgens werd gevraagd of de bemiddelaars door partij B werden binnengelaten. Tot slot werd gevraagd of partij B bereid was om mee te werken aan buurtbemiddeling.

Methodie

Deelnemers en procedure

De dataverzameling vond plaats gedurende de eerste helft van 2013 in de regio Dordrecht. In deze periode kwamen er bij Buurtbemiddeling Dordrecht 90 meldingen binnen van burenruzies. Deze aanmeldingen zijn onderverdeeld in acht categorieën: opgelost na (telefonische) intake coördinator (1), opgelost na inzet buurtbemiddelaars (2), opgelost zonder buurtbemiddeling (3), ongeschikt voor buurtbemiddeling (4), partij A weigert deelname buurtbemiddeling (5), partij B weigert deelname buurtbemiddeling (6), coaching (7) en de zaak loopt nog (8). Het inclusiecriteria was dat er contact moest zijn tussen bemiddelaars en de tweede partij. Punt 2 en 6 (in tabel 1 met een sterretje weergegeven) kwamen dus in aanmerking voor het huidige onderzoek. In totaal kwamen 34 van de 90 cases in aanmerking voor het onderzoek, oftewel 37,7 %. Bij 33 van de 90 zaken was geen contact tussen bemiddelaar en conflictpartijen tot stand gekomen. Redenen waren bijvoorbeeld ongeschiktheid voor buurtbemiddeling of een oplossing voordat bemiddelaars werden ingeschakeld. Van deze zaken kon dus geen vragenlijst worden ingevuld. De overige cases waren na afronding van de dataverzameling nog in behandeling. Dit kan betekenen dat de coördinator nog in gesprek was met de partijen of dat bemiddelaars nog geen contact hebben gehad met de conflictpartijen. In totaal zijn er 32 vragenlijsten op vrijwillige basis door buurtbemiddelaars ingevuld, die betrekking hadden op 21 cases. Er zijn dus 21 van de 34 geschikte cases in het huidige onderzoek opgenomen, waardoor de *response rate* uitkomt op 61,8 %.

Van 11 cases hebben beide bemiddelaars een vragenlijst ingevuld, dit waren dus 22 vragenlijsten. Van de overige 10 cases is door één bemiddelaar een vragenlijst ingevuld. De andere bemiddelaar heeft de vragenlijst, ondanks herinneringsmails, niet ingevuld. In totaal kwamen we dus uit op 32 ingevulde vragenlijsten. Er vonden 11 conflicten plaats tussen twee Nederlandse burens. Bij 7 cases was er een conflict tussen een Nederlands huishouden met niet-westerse burens. Er waren 3 burenruzies tussen twee niet-Nederlandse burens. Respondenten waren buurtbemiddelaars uit het westen van Nederland (14 vrouwen en 7 mannen; gemiddelde leeftijd 51,8 jaar; $SD = 12,63$) Alle bemiddelaars werkten op vrijwillige basis en

volgden vooraf een training buurtbemiddeling. Gemiddeld hadden zij 4,82 jaar werkervaring als buurtbemiddelaar ($SD = 7,00$).

Tabel 1. Aanmeldingen Buurtbemiddeling Dordrecht eerste helft 2013.

1. Opgelost na (telefonische) intake coördinator	9
2. *Opgelost na inzet buurtbemiddelaars	19
3. Opgelost zonder buurtbemiddeling	6
4. Ongeschikt voor buurtbemiddeling	12
5. Partij A weigert deelname buurtbemiddeling	11
6. *Partij B weigert deelname buurtbemiddeling	15
7. Coaching	3
8. De zaak loopt nog	15
Totaal	90

Bemiddelaars kregen vrijwel meteen na het intakegesprek met de tweede partij een mail van de onderzoeker met daarin de link naar de online vragenlijst. Bemiddelaars hadden meerdere zaken per jaar, dus konden vaker deelnemen aan het onderzoek. Door het toestemmingsgedeelte te splitsen van de vragen die betrekking hadden op de casus, was het niet nodig om elke keer opnieuw toestemming te geven. Alle bemiddelaars kregen een uniek respondentnummer toegekend, dat in de persoonlijke mail werd vermeld. Bemiddelaars noteerden hun nummer op de vragenlijst, zodat gecontroleerd kon worden of de respondent toestemming had gegeven voor deelname aan het onderzoek. Aan de hand van een overzicht konden bemiddelaars die nog niet hadden gereageerd op de vragenlijst nogmaals per mail of telefonisch worden benaderd ter herinnering. Bemiddelaars gingen in tweetallen naar de conflictpartijen, maar zij vulden de vragenlijst afzonderlijk van elkaar in. Hierdoor waren er per case twee respondenten die de vragenlijst invulden. Bemiddelaars die samen een case hadden behandeld, konden door het toekennen van de casenummers aan elkaar gekoppeld worden tijdens de data-analyse. Indien bemiddelaars niet over een casenummer beschikten, vulden zij de datum en de eerste letters van hun achternaam in. Indien gewenst konden de bemiddelaars vragen stellen over het onderzoek door contact op te nemen met de onderzoekers. Tussentijds vond regelmatig overleg plaats tussen de coördinator buurtbemiddeling en de onderzoeker om de voortgang van de dataverzameling te bespreken. Ook met de bemiddelaars was geregeld contact om te vragen hoe het invullen van de vragenlijst verliep. De vragenlijst werd afgenomen via de site www.qualtrics.com. Het invullen van de vragenlijst duurde ongeveer 15 minuten per bemiddelaar per case.

Meetinstrumenten

Als twee bemiddelaars een vragenlijst invulden van dezelfde case hebben we de gemiddelde score gebruikt voor analyses.

Conflictbeleving

Allereerst werd gekeken naar de beleving van het conflict. Bemiddelaars beantwoordden de vraag over hoe het conflict door beide partijen werd ervaren. Over zowel partij A als partij B werden twee vragen werden gesteld (“In welke mate ergerde partij A zich aan partij B” en “In welke mate voelde partij A zich gehinderd door partij B”; Ufkes et al., 2012). Deze variabelen werden gemeten met een 5-punts Likertschaal, variërend van 0 (*helemaal niet*) tot 4 (*in zeer hoge mate*), $r = ,63$, $p = ,002$ voor partij A en $r = ,76$, $p = ,001$ voor partij B. Vervolgens werd gevraagd naar het verloop van het conflict en de mate van conflictescalatie. Om deze vraag te beantwoorden werd er gekeken naar het aantal conflictkwesities, de mate van destructief gedrag, het aantal betrokken partijen en de duur van het conflict ($\alpha = ,96$) (Rubin, Pruitt, & Kim, 1994). Vragen die werden gesteld, waren: “In hoeverre is het aantal kwesities binnen dit conflict toegenomen?” en “In hoeverre zijn de partijen steeds hardere strategieën gaan gebruiken?” (Ufkes et al., 2012). Deze variabelen werden gemeten met een 5-punts Likertschaal, variërend van 0 (*helemaal niet*) tot 4 (*in zeer grote mate*). De laatste vraag om conflictescalatie te meten, was: “Hoe lang duurt dit conflict al?” (Ufkes et al., 2012). Deze variabele werd gemeten met een schaal waarop het aantal maanden kon worden weergegeven, variërend van 1 maand tot 100 maanden.

Strategie buurtbemiddelaar

Na de vragen over de conflictbeleving werd gekeken welke strategieën de bemiddelaars toepasten bij het benaderen van de tweede partij. Hiervoor werd gebruikgemaakt van de onderhandelingsstrategieën uit de tafel van tien. Alle tien de strategieën, waaronder aardig zijn en gelijkwaardig zijn, werden gemeten met twee tot drie items (bijvoorbeeld “Tijdens het intakegesprek met partij B luisterden wij naar het verhaal van partij B” en “Tijdens het intakegesprek met partij B toonden wij begrip”). Deze variabelen werden gemeten met een 5-punts Likertschaal, variërend van 0 (*helemaal niet*) tot 4 (*altijd*). De betrouwbaarheid van de schalen met 2 items is gemeten door middel van correlaties en de betrouwbaarheid van de schalen met 3 items is gemeten met Cronbach's Alpha.

Op basis van eerder onderzoek hebben we de tafel van tien onderverdeeld in harde en zachte strategieën (Giebels, 2002). Het huidige onderzoek maakte gebruik van de bestaande

indeling. De harde strategie omvatte de items directe druk, ruilen, beperking opleggen, intimidatie, legitimeren en geloofwaardig zijn ($\alpha = ,94$). Aardig zijn, gelijkwaardig zijn, emotioneel appèl en rationeel overtuigen vormden samen de zachte strategie ($\alpha = ,88$). We verwachtten 2 factoren (harde en de zachte strategie), dus we hebben een conformatieve factoranalyse met varimax rotatie uitgevoerd om te controleren of de gebruikte indeling werd ondersteund.

De conformatieve factoranalyse liet twee factoren zien, waarvan een aantal items in de tegenovergestelde factor kwam dan verwacht. De harde strategie ‘geloofwaardig zijn’ werd in het huidige onderzoek gedefinieerd met de vraag of bemiddelaars aangaven dat zij onpartijdig zijn en de vraag of zij hebben gezegd dat ze een training buurtbemiddeling hebben gevolgd. De conformatieve factoranalyse zag deze items echter als verschillende factoren: onpartijdig zijn werd als zachte strategie gezien, terwijl het volgen van een training werd gezien als harde strategie. De conformatieve factoranalyse toonde tevens een andere richting dan voorspeld voor de items humor, gemeenschappelijk, spiegelen, gevoelens, respect en confronteren. Deze items beschouwden wij als zacht, terwijl de analyse een harde strategie aangaf. Ondanks deze uitkomst is gekozen voor de reeds bestaande indeling van de harde en zachte strategieën. In de discussie wordt hier nader op ingegaan.

Tabel 2. Betrouwbaarheid schalen: tafel van tien.

	Corr.	Sig (2 tailed)
Geloofwaardig zijn (onpartijdig, training):	.49	.024
Emotioneel appèl (gevoelens, respect):	.70	.000
Intimidatie (stappen ondernemen, maatregelen):	.90	.000
Beperking opleggen (ophouden, eenmalige kans):	.88	.000
Directe druk (herhalen, meerdere malen):	.77	.000
Legitimeren (regels, verwachting omgeving):	.87	.000
Rationeel overtuigen (argumenteren, confronteren):	.58	.006
Aardig zijn (luisteren, begrip, humor):	$\alpha = ,65$	
Gelijkwaardig zijn (gemeenschappelijk, vrijwillig, spiegelen):	$\alpha = ,57$	
Ruilen (prettig, ondersteunen, terugvragen):	$\alpha = ,66$	

Houding tweede partij

Vervolgens beantwoordden de bemiddelaars de vragen die betrekking hadden op de houding van de tweede partij. Allereerst werd er gevraagd naar de perceptie van de bemiddelaar over de houding van de tweede partij richting de eerste partij. Dit werd gedaan door te vragen in hoeverre de tweede partij voldeed aan de factoren van Poitras, die *coöperatief gedrag* binnen mediation bevorderen (bijvoorbeeld “Na ons bezoek lijkt partij B te verlangen naar het vinden van een oplossing met partij A” en “Na ons bezoek lijkt partij B te communiceren gericht op samenwerking”) ($\alpha = ,91$). Deze variabelen werden gemeten met een 5-punts Likertschaal, variërend van 0 (*helemaal mee oneens*) tot 4 (*helemaal mee eens*).

Eindresultaat

Vervolgens werd het eindresultaat gemeten door de vragen: “Werd u door partij B binnengelaten voor het voeren van een intakegesprek” en “Is partij B bereid om een bemiddelingsgesprek te voeren?”. Deze vragen konden worden beantwoord met “*ja*” of “*nee*”. Indien met “*nee*” werd geantwoord, werd de vraag gesteld wat de reden van partij B volgens de bemiddelaars was om niet met buurtbemiddeling mee te werken. Indien met “*ja*” werd geantwoord, werd op een schaal van 1 (*helemaal geen moeite*) tot 10 (*heel veel moeite*) gevraagd hoeveel moeite het kostte om binnen te komen en partij B te motiveren deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek. Tevens werd gevraagd hoeveel moeite het kostte om partij B te motiveren, op een schaal van 1 (*helemaal geen moeite*) tot 10 (*heel veel moeite*). Ook vulden bemiddelaars in hoeveel minuten zij voor de deur hebben gestaan bij partij B voordat zij binnenkwamen en hoe lang het intakegesprek duurde. Indien er sprake was van een bijzondere situatie, zoals een conflict dat niet geschikt is voor buurtbemiddeling, kon de respondent dat aangeven op de vragenlijst.

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid werd gemeten door de vragenlijsten van cases die door twee bemiddelaars waren ingevuld met elkaar te vergelijken. In totaal is de vragenlijst van 11 cases door twee bemiddelaars ingevuld. Tabel 3 toont de betrouwbaarheden per schaal. De schalen “conflictbeleving partij B”, “conflictverloop” en “Poitras” lieten een significante correlatie zien, evenals de strategieën “emotioneel appel” en “rationeel overtuigen”. De zachte strategie vertoonde een marginaal significante correlatie, in tegenstelling tot de harde strategie.

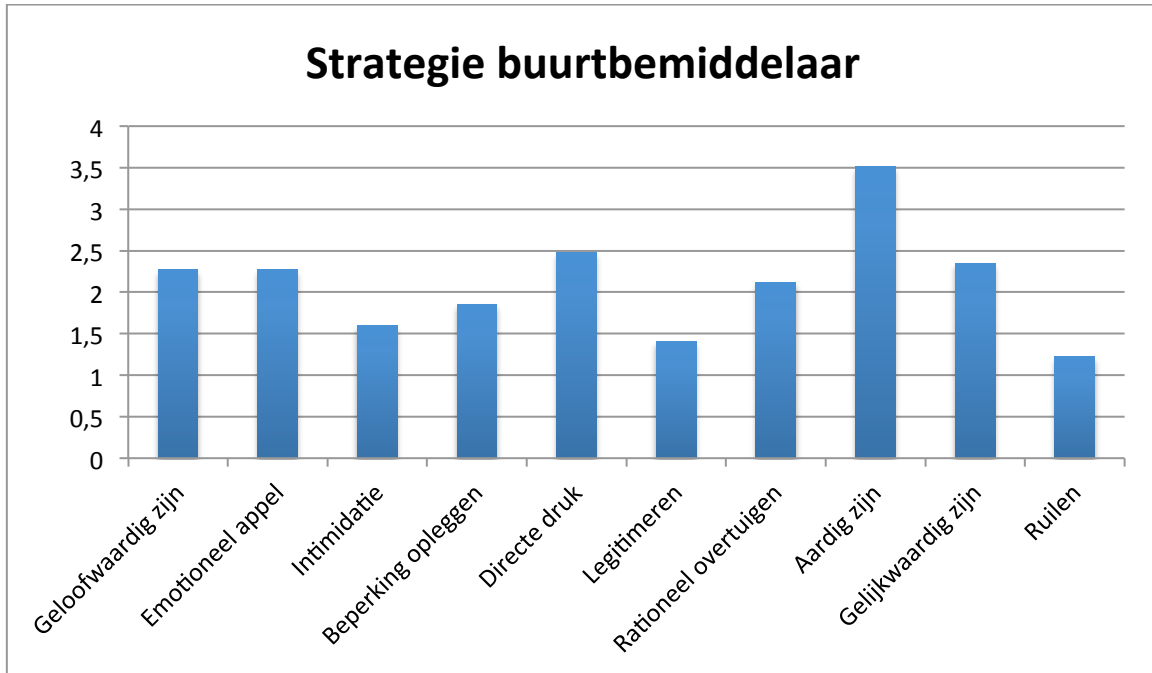
Tabel 3. Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid per schaal.

	Corr.	Sig(2 tailed)
Conflictbeleving partij A	.13	.690
Conflictbeleving partij B	.58	.046
Conflictverloop	.90	.001
Aardig zijn	-.08	.808
Gelijkwaardig zijn	-.22	.515
Geloofwaardig zijn	-.01	.974
Emotioneel appel	.75	.007
Intimidatie	-.13	.713
Beperking	-.16	.587
Directe druk	.31	.359
Legitimeren	-.05	.889
Ruilen	-.18	.599
Rationeel overtuigen	.66	.029
Harde strategie	-.11	.748
Zachte strategie	.57	.069
Poitras	.84	.001

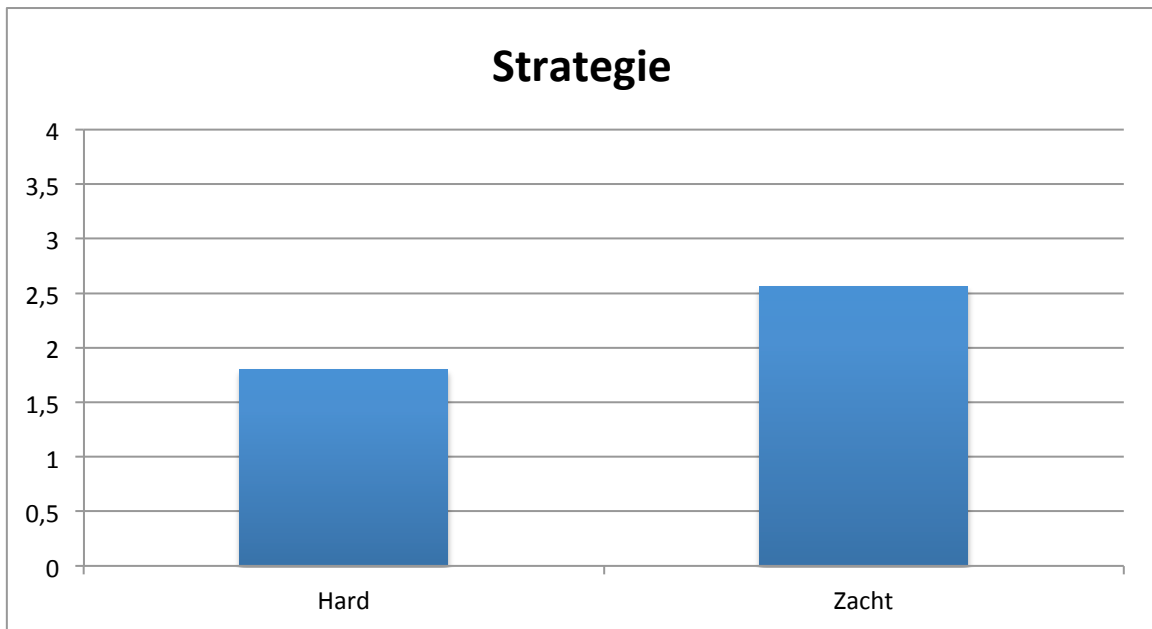
Resultaten

Vragenlijsten van cases die door één bemiddelaar zijn ingevuld werden samengevoegd met vragenlijsten van cases die door twee bemiddelaars zijn ingevuld. Bij twee vragenlijsten per case hebben we de gemiddelde score genomen om de analyses uit te voeren. Aan bemiddelaars werd gevraagd in hoeverre zij strategieën uit de tafel van de tien gebruikten. Een 5-punts Likertschaal met waarden tussen de 0 en 4 gaf inzicht in de toepassing van de diverse strategieën. Aardig zijn scoorde gemiddeld het hoogste ($M = 3,51$) en ruilen het laagste ($M = 1,22$). De zachte strategieën ($M = 2,56$; $SD = ,73$) werden vaker toegepast dan de harde strategieën ($M = 1,80$; $SD = ,74$).

Figuur 2. Verdeling strategie buurtbemiddelaar: tafel van tien.



Figuur 3. Verdeling harde versus zachte strategie.



Tabel 4. Schaalbeschrijving: toepassing tafel van tien door buurtbemiddelaars.

Strategie Tafel van Tien	M	SD
Geloofwaardig zijn	2,27	,79
Emotioneel appel	2,27	1,08
Intimidatie	1,60	,92
Beperking opleggen	1,85	,93
Directe druk	2,48	,93
Legitimeren	1,40	,87
Rationeel overtuigen	2,12	,89
Aardig zijn	3,51	,70
Gelijkwaardig zijn	2,35	,70
Ruilen	1,22	,48

Binnenkomen

De eerste hypothese was dat bemiddelaars makkelijker binnenkomen bij de tweede partij als zij een zachte strategie toepassen in vergelijking met wanneer zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het eerste contact met de tweede partij. Om deze hypothese te testen werd een logistische regressie uitgevoerd met de harde strategie en zachte strategie als onafhankelijke variabelen en binnenkomen bij de tweede partij als afhankelijke variabele. De hypothese werd niet door de resultaten bevestigd. Zowel de harde strategie ($B = -,923$, $SE = 4,779$, $p = ,847$) als zachte strategie ($B = -2,083$, $SE = 3,346$, $p = ,534$) vertoonden geen significante relatie met het binnenkomen bij de tweede partij.

Coöperatief gedrag

De tweede hypothese was dat de tweede partij zich meer coöperatief opstelt richting de eerste partij als de bemiddelaars een zachte strategie toepassen in vergelijking met als zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het eerste contact met de tweede partij. Er werd geen bewijs gevonden voor deze hypothese. Een lineaire regressie met de harde en zachte strategie als onafhankelijke variabelen en de Poitras schaal als afhankelijke variabele vertoonde geen significant effect. Dit betekent dat er geen significante relatie is tussen de harde strategie ($B = -,258$, $SE = ,599$, $p = ,672$) en zachte strategie met ($B = ,070$, $SE = ,571$, $p = ,904$) met een coöperatieve houding van de tweede partij richting de eerste partij.

Deelname buurtbemiddeling

De derde hypothese was dat de tweede partij eerder bereid is om mee te werken aan buurtbemiddeling als de bemiddelaars een zachte strategie toepassen in vergelijking met als zij een harde strategie zouden toepassen tijdens het eerste contact met de tweede partij. Er werd een trend gevonden die tegen de lijn der verwachting in ging. Een logistische regressie liet zowel een marginaal significant verband zien tussen de harde strategie ($B = 7,050$, $SE = 3,983$, $p = ,077$) als de zachte strategie ($B = -4,898$, $SE = 2,567$, $p = ,056$) op deelname aan buurtbemiddeling. We vonden een positieve samenhang tussen de harde strategie en deelname aan buurtbemiddeling. Tevens vonden we een negatieve samenhang tussen de zachte strategie en buurtbemiddeling. In de discussie wordt hier nader op ingegaan.

Interactie-effecten

Een moderatie-analyse bevatte vijf onafhankelijke variabelen: symmetrisch harde strategie (1), symmetrisch zachte strategie (2), het product van de harde strategie met asymmetrie (3), het product van de zachte strategie met asymmetrie (4) en de gestandaardiseerde items voor conflictasymmetrie (5). Bij de afhankelijke variabele binnenkomen bij de tweede partij werd geen significant interactie-effect gevonden. Dezelfde analyse werd nogmaals uitgevoerd met coöperatief gedrag en vervolgens deelname aan buurtbemiddeling als afhankelijke variabelen. Ook deze moderatie-analyses toonden geen significante interactie-effecten. Er werd dus geen enkel significant interactie-effect gevonden en de hoogste B had de waarde 1,394, met $p = ,074$.

Tabel 5. Resultaten moderatie-analyse.

	Binnenkomen			Coöperatief gedrag			Deelname bemiddeling		
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>
Symmetrisch hard	,193	,294	,522	-1,546	,871	,096	,958	,461	,055
Symmetrisch zacht	-,312	,245	,222	1,394	,727	,074	-,718	,385	,082
Asymmetrisch hard	-,204	,276	,471	-,502	,819	,549	,364	,434	,415
Asymmetrisch zacht	,268	,216	,234	-,066	,639	,920	-,278	,338	,424
Asymmetrie stand.	-,077	,066	,256	,149	,195	,455	,040	,103	,700

Discussie

Eerder onderzoek heeft aangetoond dat een bemiddelingsgesprek kan leiden tot betere omstandigheden om samen tot een oplossing te komen (Poitras, 2005, 2007; Ufkes et al., 2012). Het CCV (2013) meldt dat het aantal burenruzies een stijgende trend vertoont en dat de aard van de conflicten complexer wordt. Dit betekent dat het voor bemiddelaars lastiger wordt om beide partijen om de tafel te krijgen. Het huidige onderzoek heeft gekeken hoe bemiddelaars kunnen bijdragen aan de totstandkoming van een bemiddelingsgesprek.

Op basis van onderzoek naar beïnvloedingsstrategieën verwachtten we dat de toepassing van zachte strategieën door bemiddelaars eerder zou leiden tot deelname aan buurtbemiddeling dan de toepassing van harde strategieën (Giebels, 2002). Tevens verwachtten we dat dit effect sterker zou zijn in asymmetrische conflicten, omdat de tweede partij in dat geval weinig gemotiveerd zou zijn om mee te werken aan buurtbemiddeling (De Dreu, Kluwer, & Nauta, 2008). Bij een zachte strategie zal eerder een vertrouwensband ontstaan tussen bemiddelaar en conflictpartijen. Deze vertrouwensband is een voorwaarde om gedragsverandering tot stand te brengen (Giebels, 2002). Er werd geen bewijs gevonden voor onze hypothesen. Wel vonden we een marginaal significant verband tussen zowel de harde strategie als de zachte strategie en deelname aan buurtbemiddeling. De harde strategie hing positief samen met deelname aan buurtbemiddeling en de zachte strategie negatief. De gevonden effecten zijn dus tegengesteld aan onze verwachting dat de zachte strategie eerder zal leiden tot deelname aan buurtbemiddeling.

We zijn ons ervan bewust dat bij de toepassing van harde en zachte strategieën meer factoren een rol spelen om de tweede partij te motiveren, waaronder cultuurverschillen. Een mogelijke verklaring voor de onverwachte resultaten zou de culturele diversiteit kunnen zijn. Eerder onderzoek toont aan dat de culturele achtergrond van invloed kan zijn op welke strategie de conflictpartij prefereert. Mensen uit een collectivistische cultuur geven de voorkeur aan een relationele benadering, terwijl leden van een individualistische cultuur liever een mediator zien die emotionele hulp biedt (Giebels & Yang, 2009). Bij een individualistische cultuur is rationeel overtuigen effectiever en bij een collectivistische cultuur is emotioneel appel een betere strategie (Beune & Giebels, 2008; Fu & Yukl, 2000; Giebels & Noelanders, 2004; Giebels & Euwema, 2010). In het huidige onderzoek werd gevraagd naar cultuurverschillen tussen conflictpartijen, maar onze focus lag op het toepassen van beïnvloedingsstrategieën en conflictasymmetrie. In de gebruikte dataset was er bij 10 van de 21 cases sprake van culturele diversiteit. Eerder onderzoek laat zien dat verschillende

culturele achtergronden vragen om verschillende beïnvloedingsstrategieën (Beune & Giebels, 2008; Beune et al., 2009, Giebels & Yang, 2009). Vervolgonderzoek zou bij de hypothesevorming en analyses extra aandacht kunnen besteden aan culturele achtergronden.

Een andere mogelijke verklaring voor de onverwachte resultaten is de toepassing van de tafel van tien op buurtbemiddeling. De tafel van tien is in eerdere onderzoeken gebruikt voor onderhandelingen tussen politie en verdachten, zoals in verdachtenverhoren en gijzelingen (Beune & Giebels, 2008; Beune et al., 2009; Giebels, 2002; Giebels & Noelanders, 2004). In het huidige onderzoek werden intakegesprekken met buurtbemiddelaars gezien als een soort onderhandeling, omdat de bemiddelaars partijen motiveren om mee te werken aan buurtbemiddeling. In tegenstelling tot de politie hebben buurtbemiddelaars geen bevoegdheden om sancties op te leggen. Een politieagent is bovendien een autoriteit, terwijl buurtbemiddeling op vrijwillige basis geschiedt en bemiddelaars wordt geacht onpartijdig en neutraal te werken. Overeenkomstig aan het principe van buurtbemiddeling hebben bemiddelaars gerapporteerd dat zij vaker de zachte strategieën hebben toegepast dan de harde strategieën. Aardig zijn werd het meest gerapporteerd, terwijl intimidatie, legitimeren en ruilen volgens de bemiddelaars zelden werden toegepast. Uiteraard is het mogelijk dat bemiddelaars daadwerkelijk de zachte strategieën vaker hebben toegepast, echter is er sprake van rapportage achteraf. Wellicht waren bemiddelaars gefocust op de basisgedachte van buurtbemiddeling, die bestaat uit de toepassing van zachte strategieën. Het gebruik van een harde strategie zou onbewust kunnen gebeuren, maar ook bewust zonder dit achteraf in de vragenlijst te rapporteren.

In de vragenlijst wordt gevraagd naar inschattingen van de situatie. Deze inschattingen zijn interpretaties van bemiddelaars, want de conflictpartijen hebben zelf geen vragenlijst ingevuld. Hierdoor kan niet met zekerheid worden gezegd of de beleving van het conflict overeenkomt met de interpretatie van de conflictpartijen zelf. Om te controleren of bemiddelaars hetzelfde over de situatie dachten, hebben we de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid berekend. Bemiddelaars die samen een case hebben behandeld, werden tijdens de analyse aan elkaar worden gekoppeld met het casenummer. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheden zijn in de meeste gevallen niet significant en de correlaties zijn op enkele uitzonderingen na erg laag. Dit zou het gevolg kunnen zijn van de kleine dataset. Opvallend is dat de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid een marginaal positieve correlatie liet zien bij de zachte strategie, terwijl de harde strategie niet significant was. Bemiddelaars waren niet bekend met de tafel van tien, dus wellicht hebben zij de harde

strategieën anders geïnterpreteerd. Bij vervolgonderzoek zouden de items behorend bij de strategieën onder de loep genomen moeten worden. Wellicht kan de vraagstelling aangepast worden, zodat de strategie nog meer is toegespitst op buurtbemiddeling.

De betrouwbaarheid van de schalen is goed. Alle items die strategieën uit de tafel van tien vormden hadden een significante correlatie tussen de ,49 en ,90 of een α tussen de ,57 en ,66. De conformatieve factoranalyse met twee factoren liet bij een aantal items een tegengestelde factor zien dan verwacht. Wellicht komt dit door de kleine aantallen in de dataset. Ook is het mogelijk dat de items minder geschikt waren voor buurtbemiddeling, waardoor de bemiddelaars dezelfde items op een andere manier hebben geïnterpreteerd. Een andere mogelijke verklaring zou het verschil kunnen zijn in toepassing door politie en buurtbemiddelaars. De politie zou bijvoorbeeld eerder directe druk kunnen uitoefenen dan een buurtbemiddelaar, omdat de politie in tegenstelling tot bemiddelaars een autoriteit zijn.

Een voordeel van het huidige onderzoek is dat de vragenlijsten betrekking hadden op lopende zaken. Vrijwel direct na het intakegesprek met de tweede partij kregen bemiddelaars een link naar de online vragenlijst. Tijdens het invullen van de vragenlijst zat de case nog vers in het geheugen. Er vond regelmatig overleg plaats tussen bemiddelaars, coördinator en onderzoeker, waardoor de voortgang inzichtelijk bleef. De onderzoeker kende de meeste respondenten persoonlijk, met als mogelijk voordeel een hoge *response rate* van 61,8 %. De kleine dataset komt deels vanwege het feit dat slechts 34 van de 90 zaken geschikt waren om in het onderzoek mee te nemen. Uiteindelijk zijn 21 van de 34 zaken bij het onderzoek betrokken. Het ontbreken van meerdere cases zou een vertekend beeld van de bemiddelingszaken in zijn geheel als gevolg kunnen hebben. Uit de resultaten komt namelijk naar voren dat bemiddelaars bij 19 van de 21 zaken binnenkwamen bij de tweede partij. Een mogelijke verklaring is dat bemiddelaars wellicht eerder de vragenlijst invulden als zij werden binnengelaten door de tweede partij. De onevenredige verdeling en kleine aantallen zouden een vertekend beeld kunnen schetsen van de resultaten. Vervolgonderzoek zou daarom een grotere dataset moeten gebruiken om met meer betrouwbaarheid conclusies te kunnen trekken. Hierbij is het aan te raden om bij diverse buurtbemiddelingsprojecten data te verzamelen, om tijdig het gewenste aantal cases te bereiken. Bemiddelaars vulden na afloop van een gesprek de vragenlijst in, er was dus sprake van zelfrapportage. Dit leidt tot interpretaties in plaats van feitelijke observaties. Bovendien krijgen bemiddelaars meerdere cases per jaar en ook in het huidige onderzoek heeft een aantal bemiddelaars de vragenlijst vaker ingevuld. Dit zou als gevolg kunnen hebben dat bemiddelaars tot nieuwe inzichten

kwamen en tijdens een volgend intakegesprek een andere actie hebben ondernomen om partij B te motiveren. Bemiddelaars wisten na de eerste deelname aan het onderzoek welke vragen er gesteld zouden worden. Vervolgonderzoek zou bij voorkeur gebruik kunnen maken van audio-opnames. Denk hierbij aan het opnemen van de gesprekken tussen bemiddelaar en conflictpartijen. Dit is handig om op objectieve wijze in kaart te brengen welke strategieën de bemiddelaars hebben toegepast. Bij deze onderzoeksmethode dient uiteraard rekening te worden gehouden met de privacy van conflictpartijen en bemiddelaars. Het huidige onderzoek heeft bij de toepassing van de strategieën geen onderscheid gemaakt in het moment van toepassing, dus bij het binnenkomen, tot stand brengen van een coöperatieve houding of deelname aan buurtbemiddeling. Hier is bewust voor gekozen, zodat de respondenten binnen tien minuten de vragenlijst konden afronden. Vervolgonderzoek door middel van audio-opnames zou dit onderscheid wel kunnen maken.

Kortom, bemiddelaars geven aan vaker zachte strategieën te gebruiken dan harde strategieën. Dit komt overeen met het principe van buurtbemiddeling: vrijwillig en onpartijdig. Er is echter geen bewijs gevonden voor de hypothese dat een zachte strategie effectiever is om de tweede partij te motiveren voor deelname aan buurtbemiddeling. Ook is er geen significant verschil in effectiviteit van strategieën als conflictasymmetrie als moderator wordt toegevoegd. Vervolgonderzoek zou moeten uitwijzen of de harde strategie daadwerkelijk eerder leidt tot deelname aan buurtbemiddeling dan de zachte strategie. Dit marginaal significante effect was tegen onze verwachting, maar het resultaat kan ook het gevolg zijn van een kleine dataset of de toepassing van de tafel van tien op buurtbemiddeling in plaats van de politie.

Bijlage 1: Toestemming onderzoek buurtbemiddeling

Inleiding

Buurtbemiddeling is een van de onderwerpen waar de vakgroep “Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid” van de Universiteit Twente onderzoek naar doet. Hoewel alleen een intakegesprek al kan leiden tot positieve effecten, toonde eerder onderzoek aan dat buurtbemiddeling tot betere resultaten leidt als beide partijen meewerken aan een bemiddelingsgesprek. Voor mijn masterthese doe ik onderzoek naar hoe bemiddelaars het beste de tweede partij kunnen motiveren om deel te nemen aan buurtbemiddeling. Om inzicht te krijgen in de technieken die bemiddelaars gebruiken, heb ik uw hulp nodig.

Meewerken kan door het invullen van de online vragenlijst. Het beantwoorden van de vragen neemt ongeveer 15 minuten tijd in beslag. Er is aan alle bemiddelaars een uniek nummer toegekend. Vermeld dit nummer op de vragenlijst, zodat uw antwoorden aan de antwoorden van uw collega-bemiddelaar gekoppeld kunnen worden. Dit is om te checken in hoeverre bemiddelaars dezelfde situatie hetzelfde inschatten. Tevens wordt gevraagd op welke casus de vragen betrekking hebben aan de hand van het dossiernummer. Uw antwoorden worden geanonimiseerd en veilig opgeslagen. De data is alleen door mij (Sander Verstraten) en mijn begeleiders van de Universiteit Twente (prof. dr. Ellen Giebels en dr. Elze Ufkes) in te zien. Deelname geschiedt op vrijwillige basis, dus u bent vrij om op elk moment te stoppen met het onderzoek.

Voor vragen kunt u contact opnemen met Sander Verstraten, student master psychologie (s.m.verstraten@student.utwente.nl) Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Geïnformeerde toestemming

Voordat u met de vragenlijst begint, vraag ik u om de volgende tekst goed door te lezen. U hoeft slechts eenmalig toestemming te geven om mee te doen aan dit onderzoek. Het kan zijn dat u de vragenlijst een aantal keer invult, omdat u meerdere intakegesprekken heeft gevoerd. Door hieronder op akkoord te klikken, geeft u dus toestemming voor deelname aan het gehele onderzoek.

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek, zoals uiteengezet in de introductie van de vragenlijst. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden

hoef op te geven en besef dat ik op elk moment mag stoppen met het onderzoek.

De gegevens verkregen uit dit onderzoek zullen anoniem verwerkt worden en kunnen daarom niet bekend gemaakt worden op een individueel identificeerbare manier. Ik word op de hoogte gebracht zodra de dataverzameling is afgelopen. Als ik nog verdere informatie over het onderzoek zou willen krijgen, nu of in de toekomst, kan ik me wenden tot de hieronder genoemde onderzoeksleider.

Sander Verstraten, student master psychologie, Universiteit Twente
s.m.verstraten@student.utwente.nl

Klik op akkoord om toestemming te geven voor deelname aan dit onderzoek.

*Akkoord *Niet akkoord

Buurtbemiddelaar

Voor het onderzoek is het van belang een beeld te krijgen van de respondenten. Daarom volgt hieronder een aantal vragen over uw achtergrond. Deze vragen hoeft u slechts eenmalig te beantwoorden en zullen worden geanonimiseerd.

-Wat is uw geslacht? *Mannelijk *Vrouwelijk

-Wat is uw leeftijd (in jaren)?

-Wat is uw leeftijd (in jaren)?

-Wat is uw geboorteland? *Nederland *Anders, namelijk

-Wat is uw hoogst afgeronde opleidingsniveau? *mavo *vmbo *LBO *mbo (1) *havo *vwo
*mbo (2, 3 of 4) *hbo *universiteit *Anders, namelijk

-Wat voor werk doet u / welk werk heeft u gedaan?

-Hoeveel jaar bent u werkzaam als buurtbemiddelaar?

-Hoeveel cases heeft u (naar schatting) als buurtbemiddelaar in totaal behandeld?

*1 t/m 5 *6 t/m 10 *11 t/m 15 *meer dan 15

-In welke plaats bent u buurtbemiddelaar? Er is slechts één antwoord mogelijk. Indien u werkzaam bent bij meerdere projecten, geef dan aan waar u de meeste zaken heeft.

*Dordrecht (coördinator: Emilia) *Papendrecht (coördinator Hanneke) *Anders, namelijk

-Alle bemiddelaars hebben per mail een uniek respondentnummer ontvangen. Vul hieronder uw respondentnummer in, zodat kan worden gecontroleerd of u toestemming heeft gegeven voor deelname aan dit onderzoek.

Bijlage 2: Vragenlijst buurtbemiddelaars

Instructie

Hoewel u in tweetallen op pad gaat, vult u de vragenlijst afzonderlijk in. Het gaat er dus om dat u invult hoe u naar de situatie kijkt. Blijf niet te lang nadenken over een vraag. Er zijn geen goede en foute antwoorden. Het gaat om uw indruk van de situatie. Onderaan de pagina kunt u zien hoe ver u bent met het beantwoorden van de vragen. Veel Succes!

Voor vragen kunt u contact opnemen met Sander Verstraten, student master psychologie (s.m.verstraten@student.utwente.nl)

-Vul hieronder het dossiernummer van de bemiddelingszaak in. Dit nummer is te vinden bovenin het dossier van de bemiddelingszaak en in de mail met de link naar deze vragenlijst.

-Vul hieronder uw respondentnummer in. Dit nummer is te vinden in de mail met de link naar deze vragenlijst.

Beleving van het conflict

De eerste vragen gaan over de situatie *voordat* buurtbemiddeling bij deze zaak betrokken raakte. Het kan soms lastig zijn om deze vragen te beantwoorden, omdat een deel van deze informatie over jullie persoonlijke inschatting gaat. We vragen jullie om op basis van de informatie die je wel hebt de volgende vragen te beantwoorden.

Partijen kunnen dezelfde situatie in meer of mindere mate als een conflict ervaren. Deze mate van conflictbeleving kan per partij verschillen. Geef hieronder aan hoe beide partijen volgens u het conflict tot nu toe ervaren. Doe dit op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 4 (in zeer hoge mate).

Deze vragen gaan over partij A.

-In welke mate ergerde partij A zich aan partij B?

-In welke mate voelde partij A zich gehinderd door partij B?

Deze vragen gaan over partij B.

-In welke mate ergerde partij B zich aan partij A?

-In welke mate voelde partij B zich gehinderd door partij A?

Verloop van de situatie

Deze vraag gaat over het verloop van de kwestie tot op heden, dus voordat buurtbemiddeling in beeld kwam. Geef uw indruk van de situatie naar aanleiding van de intakegesprekken met zowel partij A als partij B.

- In hoeverre zijn de partijen steeds hardere strategieën gaan gebruiken?
- In hoeverre is het aantal kwesties binnen dit conflict toegenomen?
- In hoeverre zijn kleine conflictkwesties in de loop van het conflict groter geworden?
- In hoeverre is het aantal betrokken partijen dat zich met de kwestie bemoeit toegenomen? (Denk aan: burens, familie, politie, woningbouw, etc.)
- Hoe lang duurt het conflict al? Verplaats de schuifbalk om het aantal maanden aan te geven.

Actie van de buurtbemiddelaar (1)

We zijn benieuwd hoe vaak jullie bepaalde acties hebben ondernomen om partij B te motiveren deel te nemen aan buurtbemiddeling. Op de volgende pagina staat de tweede helft van deze reeks vragen. Er zijn telkens vijf antwoordmogelijkheden, oplopend van 0 (helemaal niet) tot 4 (altijd).

- Tijdens het intakegesprek met partij B ...
- ... luisterden wij naar het verhaal van partij B.
- ... toonden wij begrip.
- ... maakten wij gebruik van humor.
- ... benadrukten wij dat we iets gemeenschappelijks hadden.
- ... benoemden wij dat buurtbemiddelaars op vrijwillige basis werken.
- ... spiegelde wij het gedrag van partij B.
- ... gaven wij aan dat buurtbemiddelaars onpartijdig zijn.
- ... gaven wij aan dat buurtbemiddelaars een training (buurt)bemiddeling hebben gevolgd.
- ... speelden wij in op de gevoelens van partij B.
- ... wezen wij partij B op de mogelijkheid respect te verdienen door mee te werken aan buurtbemiddeling.
- ... waarschuwden wij voor de stappen die partij A zou kunnen nemen als partij B niet zou meewerken.

Actie van de buurtbemiddelaar (2)

Tijdens het intakegesprek met partij B ...

... benoemden wij de mogelijke gevolgen van andere maatregelen dan buurtbemiddeling.

... wezen wij op het feit dat als zij niet vrijwillig wilden meewerken het voor ons ophoudt.

... vertelden wij dat buurtbemiddeling een eenmalige kans is om vrijwillig de situatie aan te pakken.

... herhaalden wij het verzoek deel te nemen aan buurtbemiddeling.

... gaven wij meerdere malen aan wat de voordelen van buurtbemiddeling zijn.

... refereerden wij aan regels en wetten waarmee de burens wellicht in hun recht staan.

... refereerden wij aan de verwachtingen die de directe omgeving van partij B zou hebben over buurtbemiddeling.

... gaven wij aan het prettig te vinden als beide partijen meewerken, omdat wij vrijwilligers zijn.

... ondersteunden wij partij B in ruil voor medewerking aan buurtbemiddeling.

... zeiden wij tegen partij B dat wij in onze vrije tijd bemiddelen en daar graag medewerking voor terug willen.

... droegen wij argumenten aan waarom het voor partij B goed zou zijn om mee te werken aan buurtbemiddeling.

... confronteerden wij partij B met tegenstrijdigheden die werden genoemd.

Houding van partij B

Geef hieronder aan hoe u de houding van partij B na afloop van uw bezoek beoordeelt. Doe dit door aan te geven in hoeverre u het eens bent met de stellingen. Er zijn vijf antwoordmogelijkheden, oplopend van 0 (helemaal niet mee eens) tot 4 (helemaal mee eens).

Na ons bezoek lijkt Partij B ...

... te verlangen naar het vinden van een oplossing met partij A.

... te communiceren gericht op samenwerking.

... te wensen om samen met partij A tot overeenstemming te komen.

... vriendelijk te praten over partij A.

... open te staan voor de belangen van partij A.

... te accepteren dat hij zelf voor een deel verantwoordelijk is voor het conflict.

... vertrouwen te hebben in het vinden van een positieve oplossing.

... tegenstrijdige belangen met partij A te zien.

... partij A als een vijand te zien.

Geef hieronder aan wat het resultaat was van het intakegesprek. Het resultaat wordt onderverdeeld in het binnenkomen bij partij B en het meewerken van partij B aan een bemiddelingsgesprek.

-Werd u door partij B binnengelaten voor het voeren van een intakegesprek? *Ja *Nee

-Hoeveel minuten heeft u bij partij B voor de deur gestaan totdat u werd binnengelaten?

Verplaats de schuifbar om het aantal minuten aan te geven. Aantal minuten voordat u door partij B werd binnengelaten.

-Geef op een schaal van 1 tot 10 aan hoeveel moeite het kostte om binnen te komen bij partij B. 1 = helemaal geen moeite en 10 = heel veel moeite.

-Hoeveel moeite kostte het binnenkomen bij partij B?

-Hoeveel minuten heeft u bij partij B voor de deur gestaan om te proberen binnen te komen?

Verplaats de schuifbalk om het aantal minuten aan te geven. Aantal minuten dat u bij partij B voor de deur heeft gestaan.

-Om welke reden werd u niet binnengelaten door partij B?

-Is partij B bereid om een bemiddelingsgesprek te voeren?

Let op! Als partij B weigert om mee te werken, vul dan 'nee' in. U krijgt bij de volgende vraag de gelegenheid om meer uitleg te geven. Het antwoord 'anders' is alleen voor uitzonderlijke situaties, waarbij er geen afspraak voor een bemiddelingsgesprek is gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan een situatie die niet geschikt is voor buurtbemiddeling, omdat er bijvoorbeeld een advocaat is ingeschakeld.

-Na hoeveel minuten heeft partij B ingestemd met deelname aan een bemiddelingsgesprek?

Verplaats de schuifbar om het aantal minuten aan te geven. Aantal minuten voordat partij B instemde met een bemiddelingsgesprek.

-Geef op een schaal van 1 tot 10 aan hoeveel moeite het kostte om partij B aan een bemiddelingsgesprek met partij A mee te laten doen. 1 = helemaal geen moeite en 10 = heel veel moeite Hoeveel moeite kostte het om partij B aan een bemiddelingsgesprek mee te laten doen?

-Hoeveel minuten heeft u met partij B gesproken over deelname aan buurtbemiddeling?

Verplaats de schuifbar om het aantal minuten aan te geven. Aantal minuten gesproken met partij B.

-Om welke reden weigerde partij B deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek met partij A?

-U heeft aangegeven dat er sprake is van een bijzondere situatie. Geef hieronder a.u.b. een korte omschrijving van de situatie (let wel op de privacy van beide partijen).

Informatie partijen

Tot slot enkele vragen over beide partijen.

-Wat is de leeftijd van partij A? *t/m 19 jaar *20 t/m 39 jaar *40 t/m 59 jaar *ouder dan 60 jaar

-Wat is de leeftijd van partij B? *t/m 19 jaar *20 t/m 39 jaar *40 t/m 59 jaar *ouder dan 60 jaar

-Wat is de culturele achtergrond van partij A? *Nederlandse *Anders, namelijk

-Wat is de culturele achtergrond van partij B? *Nederlandse *Anders, namelijk

Einde

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! Na afloop van het onderzoek wordt er een workshop gegeven waarin de resultaten uit dit onderzoek zullen worden besproken. Meer informatie over deze workshop volgt medio 2013.

Referenties

- Beune, K., & Giebels, E. (2008). *Beïnvloeding in het verdachtenverhoor: Een cultureel perspectief*. Jaarboek Sociale Psychologie, 23-35. Groningen: ASPO pers.
- Beune, K., Giebels, E., & Sanders, K. (2009). Are you talking to me? Influencing behaviour and culture in police interviews. *Psychology, Crime & Law*, 15, 597-617. doi:10.1080/10683160802442835
- Blad, J. (1996). Neighbourhood-Centred Conflict Mediation: The San Francisco Example. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4, 90-107.
- CCV. (2 september 2013). Verkregen op 6 januari 2014, van <http://www.hetccv.nl/nieuws/2013/09/buurtbemiddelaars-hebben-handen-vol-aan-ruzies.html>
- De Dreu, C., Kluwer, E., & Nauta, A. (2008). The structure and management of conflict: Fighting or defending the status quo. *Group Processes & Intergroup Relations*, 11, 331-353. doi:10.1177/1368430208090646.
- Fu, P.P., & Yuki, G. (2000). Perceived effectiveness of influence tactics in the United States and China. *The leadership Quarterly*, 11, 251-267. doi: 10.1016/S1048-9843(00)00039-4
- Giebels, E. (2002). Beïnvloeding in gijzelingsonderhandelingen: de tafel van tien. *Nederlands tijdschrift voor de psychologie*, 57, 145-155.
- Giebels, E., & Euwema, M. (2010). *Conflictmanagement: Analyse, diagnostiek en interventie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Giebels, W., & Noelanders, S. (2004). *Onderhandelen in levensbedreigende situaties: de praktijk doorgelicht*. Groningen/Brussel: RuG/Belgische federale politie.
- Giebels, E., & Yang, H. (2009). Preferences for third-party help in workplace conflict: A crosscultural comparison of Chinese and Dutch employees. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2, 344-362. doi:10.1111/j.1750-4716.2009.00044.x
- Holmberg, U., & Christianson, S.A. (2002). Murderers' and sexual offenders' experiences of police interviews and their inclination to admit or deny crimes. *Behavioral Sciences and the Law*, 20, 31-45. doi: 10.1002/bsl.470
- Jaarverslag Buurtbemiddeling Dordrecht en Zwijndrechtse Waard 2012
- Jehn, K. A., & Chatman, J. A. (2000). The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *International Journal of Conflict Management*, 11, 56-73. doi:10.1108/eb022835
- Jansen, M., Meijer, S., & Bongers, K. (2010). *Buurtbemiddeling in perspectief. Een praktijkevaluatie*. <http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/instrumenten/>

buurtbemiddeling/buurtbemiddeling_praktijkevaluatie.pdf

NOS. (9 september 2012a). *Onrust in Dordrecht na burenruzie*. Verkregen op 8 november 2012, van <http://nos.nl/artikel/416650onrust-in-dordrecht-na-burenruzie.html>

NOS. (17 juli 2012b). *Onderzoek racisme burenruzie*. Verkregen op 8 november 2012, van <http://nos.nl/artikel/396028-onderzoek-racisme-burenruzie.html>

Poitras, J. (2005). A Study of the emergence of cooperation in mediation. *Negotiation Journal*, 21, 281-300. doi:10.1111/j.1571-9979.2005.00064.x

Poitras, J. (2007). The paradox of accepting one's share of responsibility in mediation. *Negotiation Journal*, 23, 267-282. doi:10.1111/j.1571-9979.2007.00143.x

Ray, L. (1997). Community mediation centers: Delivering first-class services to low-income people for the past twenty years. *Mediation Quarterly*, 15, 71-77.

Rubin, J., Pruitt, D., & Kim, S. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill Book Company.

Ufkes, E.G., Giebels, E., Otten, S., & van der Zee, K.I. (2012). The Effectiveness of a Mediation Program in Symmetrical versus Asymmetrical Neighbor-to-Neighbor Conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23, 440-457. doi: 10.1108/10444061211267290

Van de Vliert, E. (1997). *Complex interpersonal conflict behavior: Theoretical frontiers*. Hove: Psychology Press.