

## UNIVERSITEIT TWENTE.

### Crisisonderhandelingen: De samenhang tussen onzekerheidsvermijding, legitimeren en waargenomen spanning vanuit een Duits-Nederlands landenniveau en individueel niveau

---



Eva-Maria Möller

Masterthesis

Faculteit Gedragswetenschappen, Universiteit van Twente

Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

Afstudeercommissie

Eerste begeleider: prof. dr. Ellen Giebels, Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

Tweede begeleider: dr. Elze Ufkes, Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

### Abstract

The main goal of this research was to get an insight into the role of uncertainty avoidance, legitimization en tension during crisis negotiations on a nation as well as an individual level. An increased insight into these variables with regard to crisis negotiations could increase the success rate of police goals like, ensuring safe situations. The culture model by Hofstede serves as the foundation of this research and a classification framework for influence strategies: Table of Ten. On a nation level a comparison was made between Germany and the Netherlands. Questioned was if German students as well police enforcement avoid uncertainty more than the Dutch, and if they use legitimization as an influence strategy on a more frequent basis. A likely relationship between uncertainty avoidance and perceived tension and its possible moderation effect of legitimization, was researched on an individual level. Role-play in the form of negotiation situations in which 29 negotiators (15 Dutch and 14 German) conducted two negotiation conversations with a German as well as Dutch student (29 Dutch and 28 German), was used to test hypotheses. Results show, that German negotiators and students meet expectations by avoiding uncertainty on a higher level than their Dutch colleagues. Regarding legitimization, a significant relation was found between German negotiators and the referral to laws. The assumption that there is a relation between uncertainty avoidance, perceived tension and legitimization could not be confirmed.

---

### Samenvatting

Het hoofddoel van dit onderzoek is meer inzicht te krijgen in de rol van onzekerheidsvermijding, legitimeren en spanning bij crisisonderhandelingen op landen- en individueel niveau. Meer inzicht in de rol van deze variabelen tijdens crisisonderhandelingen zou de kans op een welslagen in het nastreven van de doelen van de politie, namelijk de situatie veilig maken, verhogen. Als basis van dit onderzoek dient Hofstedes cultuurmodel en een classificatiekader voor beïnvloedingsstrategieën: Tafel van Tien. Op landenniveau werden Duitsland en Nederland vergeleken. Er is onderzocht of Duitsers onzekerheid meer vermijden dan Nederlanders en of legitimeren vaker als beïnvloedingsstrategie toegepast wordt. Op individueel niveau is onderzocht of er een relatie bestaat tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning en zodra ja, of deze versterkt wordt als legitimeren vaker toegepast wordt. Om de hypothesen te toetsen werd er gebruik gemaakt van rolspelen in de vorm van onderhandelingssituaties, waarbij elk van de 29 onderhandelaars (15 Nederlandse en 14 Duitse) twee onderhandelingsgesprekken heeft gevoerd met telkens een Duitse student en een Nederlandse student (29 Nederlandse en 28 Duitse). Uit de resultaten blijkt dat Duitsers, conform de verwachtingen, onzekerheid meer vermijden dan Nederlanders. Met betrekking tot legitimeren valt te zeggen dat alleen een significant verband is gevonden tussen Duitse onderhandelaars en refereren naar wetten. De aanname dat er een verband bestaat tussen onzekerheidsvermijding, waargenomen spanning en legitimeren kon niet worden bevestigd.

---

## Crisisonderhandelingen:

De samenhang tussen onzekerheidsvermijding, legitimeren en waargenomen spanning vanuit een Duits-Nederlands landenniveau en individueel niveau

“What is it that cannot quite be seen but follows us around constantly? The answer is culture.” (Faure & Rubin, 1993, p. 11). Op de markt bij de Turkse specialiteiten kraam, in de bioscoop of op school, cultuur is niet uit ons leven weg te denken. Hofstede (1980) heeft een cultuurmodel ontwikkeld om culturen aan de hand van vijf dimensies te kunnen beoordelen. De derde dimensie, *individualisme-collectivisme*, is een van de meest onderzochte cultuurdimensies van Hofstede (Bochner, 1994; Triandis, 2001; Green, 2006; Fincher, Thornhill, Murray & Schaller, 2008; Hamamura, 2012), aangezien tussen beide een groot verschil werd verwacht, dat wederom de (zakelijke) relaties kan beïnvloeden (Metcalf, Bird, Peterson, Shankarmahesh & Lituchy, 2007; Volkema & Fleury, 2002). Individuele en collectivistische landen hebben meestal een grotere geografische afstand. Hier is er tot nu weinig onderzoek gedaan naar de cultuurverschillen tussen buurlanden, zoals Duitsland en Nederland. Echter is door de geografische ligging de kans groot, dat er grensoverschrijdende interacties tussen deze landen plaatsvinden. Een dimensie van Hofstede die hierbij een grote rol zou kunnen spelen is *onzekerheidsvermijding*. Deze dimensie heeft een grote invloed op het handelen en denken van mensen. Het verschilt per cultuur hoe mensen op onzekerheid reageren, in welke mate ze proberen het te vermijden of juist opzoeken (Vishwanath, 2003; Jung & Kellaris, 2004; Reimann; Lünemann & Chase, 2008). Hieruit kan afgeleid worden dat de mate van onzekerheidsvermijding een voorspellend effect heeft op het gedrag van mensen. Deze verschillende reacties kunnen een situatie fundamenteel beïnvloeden. Een voorbeeld waarbij het voorspellen van gedrag van essentieel belang is, zijn conflictsituaties. In dit proces probeert een partij de andere te beïnvloeden om zo het gewenste gedrag te bevorderen (Perloff, 2010). Meer kennis over het gedrag van een partij betekent dat beïnvloedingsstrategieën effectiever toegepast kunnen worden en de kans stijgt op een

---

welslagen in het nastreven van de eigen doelen (Giebels & Noelanders, 2004; Giebels & Taylor, 2009). In het huidige onderzoek ligt de focus op een bijzondere vorm van conflictsituaties: crisisonderhandelingen. Bij deze levensbedreigende complexiteit van de situatie ontbreekt, in tegenstelling tot gewone onderhandelingen, het vertrouwen van beide partijen. Dit leidt ertoe dat het meestal gaat om een alles of niets situatie waarbij de politie probeert de verdachte over te halen om zich over te geven en de verdachte probeert zijn eisen door te zetten (Giebels & Noelanders, 2004). Bijvoorbeeld bij een barricadering met een wapen zou de politie de situatie veilig willen stellen en de dader overmeesteren, terwijl de dader een vluchtauto eist om te kunnen ontsnappen. De verdachte te beïnvloeden zou in dit geval levensreddend kunnen zijn. Uit onderzoek van Giebels (2002) blijkt dat alle mogelijke beïnvloedingsstrategieën in een classificatiekader samengevat kunnen worden in *de Tafel van Tien*. In dit onderzoek ligt de focus op een van de tien beïnvloedingsstrategieën, namelijk: *legitimeren*. Uit eerdere studies blijkt dat deze strategie samenhangt met onzekerheidsvermijding (Doney, Cannon & Mullen, 1998; Jung & Kellaris, 2004). Naar aanleiding van eerdere studies is aan te nemen dat deze twee variabelen een mogelijk effect hebben op de waargenomen spanning tijdens een onderhandelingsgesprek (Singh, 1990; Doney, Cannon, & Mullen, 1998; Brehm, Kassin, & Fein, 2005).

Daarom wordt in dit onderzoek de samenhang tussen onzekerheidsvermijding, legitimeren en waargenomen spanning onderzocht, met als doel de politie te kunnen helpen een onderhandelingsgesprek effectiever te voeren

---

## Theoretisch kader

### Cultuurdimensie onzekerheidsvermijding

Sommige cultuurverschillen zijn van buitenaf te zien, zoals kleding en taalgebruik. Daarnaast zijn er ook verschillen met betrekking tot bijvoorbeeld normen en waarden, die in eerste instantie minder zichtbaar zijn. Hofstede (2001), een van de bekendste wetenschappers op het gebied van cultuur, definieert cultuur als “collectieve programmering van de geest die het lid van een groep of categorie van mensen uit andere onderscheidt” (p.9) (Kluckhohn, 1951; Kroeber & Parsons, 1958; Triandis, Vassiliou, Vassiliou, Tanaka & Shanmugam, 1972). Volgens Hofstede (2001) staat “de geest” voor het denken, voelen en acteren van een bepaalde groep dat wederom invloed heeft op het geloof, gedrag en attitude van deze groep. Hij heeft in zijn grensverleggend cross culturele studie een cultuurmodel opgesteld (Hofstede, 1980) op basis waarvan het mogelijk is om de samenhang tussen cultuur en diverse fenomenen zichtbaar te maken. Het model bevat in totaal vijf fundamentele cultuurdimensies: 1. *Machtsafstand*; 2. *Onzekerheidsvermijding*; 3. *Individualisme vs. collectivisme*; 4. *Masculiniteit vs. femininiteit*; 5. *Lange termijn vs. korte termijn oriëntatie*.

Deze dimensies bieden de mogelijkheid om culturen met elkaar te vergelijken. In dit onderzoek ligt de focus op onzekerheidsvermijding. Onzekerheidsvermijding wijst naar de mate van opkomende stress als het gaat om een onbekende toekomst (Hofstede, 2001). De onzekerheidsindex geeft aan in welke mate een cultuur zich bedreigd of onprettig voelt in onzekere situaties. Culturen die hoog op onzekerheidsvermijding scoren, houden van gestructureerde situaties. Ze prefereren specifieke instructies boven globale richtlijnen en proberen risico's te vermijden. Daarentegen zoeken culturen met een lage index dat soort situaties juist op en hebben ze een positieve houding tegenover ambiguïteit.

Verschillende studies bevestigen bovenstaand beeld. Zo blijkt dat culturen die hoog scoren op onzekerheid minder risico's nemen vergeleken met culturen die laag scoren (Jeanquart-

---

Barone & Peluchette, 1999). In de studie van Jeanquart-Barone en Peluchette (1999) werden de culturele verschillen tussen Duitse en Amerikaanse bedrijven, met betrekking tot het wervings- en selectieproces onderzocht. Uit dit bedrijfswetenschappelijk onderzoek blijkt dat Duitsers vergeleken met Amerikanen significant minder risico's nemen bij het werven van nieuw personeel. Dit blijkt uit de geconstateerde verschillen in het uitvoeren van *assessmentcenters*. Een Duits assessmentcenter omvat een significant meer gestructureerde en werk gerelateerde selectieprocedure. Zo gebruiken Duitsers significant vaker gestructureerde interviews, terwijl Amerikanen meestal meer invalide meetinstrumenten gebruiken die gebaseerd zijn op persoonlijkheid. Daarnaast investeren Duitsers meer geld in training. Volgens Jeanquart-Barone en Peluchette (1999) is de reden hiervoor dat landen met een hogere onzekerheidsvermijding zo min mogelijk risico's willen lopen bij processen met betrekking tot het personeel en dat daarom Duitse bedrijven de medewerkers zo goed mogelijk willen trainen.

Niet alleen op human resource level is bevestiging gevonden voor Hofstede's model. Een marketingonderzoek van Vishwanath (2003) laat zien dat culturen die laag scoren op onzekerheid ambigue situaties opzoeken, terwijl culturen die hoog scoren zo zeker mogelijk willen zijn voordat ze een keus maken. Het onderzoek toont aan dat Japanners, vergeleken met Duitsers en Amerikanen, drastische verandering in hun koopgedrag laten zien als ze minimale productinformatie krijgen tijdens een ambigue situatie. In dit onderzoek werd het koopgedrag van de drie culturen met betrekking tot online veilingen geanalyseerd. Minder informatie over een product betekent dat een hoger risico bestaat dat het product niet naar wens is, de situatie is daarom niet eenduidig (Vishwanath, 2003). Het blijkt dat Japanners significant meer kopen als een veiling veel informatie, een hoge gemiddelde productwaarde en foto's bevat, zodat ze zeker van het product kunnen zijn. Het aanbrenge van een grote hoeveelheid productinformatie leidt bij Duitser slechts tot een lichtelijke verhoging van het koopgedrag. Daarentegen kopen Amerikanen aanmerkelijk meer producten bij online

---

veilingen als er weinig informatie gegeven is. Het blijkt dat ze ambigue en onzekere situaties juist opzoeken. Deze resultaten komen overeen met Hofstede's (1980) cultuurmodel aangezien Japanners heel hoog scoren op onzekerheidsvermijding, Duitsers middelmatig en de VS een van de landen met de laagste onzekerheidsvermijdingsindex is.

Uit business-to-business relatieonderzoek van Reinmann, Lünemann en Chase (2008) blijkt dat culturen met een hoge onzekerheidsvermijdingsindex, vergeleken met culturen met een lage score, minder tolerantiegedrag vertonen als het gaat om dienstverleningen en dat een ingreep in de tolerantie ontevredenheid oproept. Het betreffende onderzoek werd uitgevoerd bij een globaal industrieel gasbedrijf met participanten van Duitse, Spaanse en Zweedse nationaliteit, waarbij werd onderzocht hoe tevreden de drie culturen zijn als de daadwerkelijke bezorgtijd van een product afwijkt van de verwachte bezorgtijd. Het is gebleken dat, conform met Hofstede (1980), Spanje hoog scoort op onzekerheidsvermijding, Duitsland in het midden ligt en Zweden een lage index vertoont. In deze context hebben Reinmann, Lünemann en Chase (2008) kunnen vaststellen dat hoe hoger de index, hoe kleiner de tevredenheid over de bezorgkwaliteit bij een verschil tussen verwachte en daadwerkelijke levertijd. Een verschil tussen de verwachting en de daadwerkelijke levertijd betekent een ongestructureerde situatie die onzekerheid en ambiguïteit oproept wat landen met een hoge onzekerheidsvermijdingsindex juist willen vermijden. Daarom zijn deze landen minder tevreden over de service als het product niet op het verwachte tijdstip aankomt.

Deze studies laten zien dat onzekerheidsvermijding afhankelijk is van de cultuur en van grote impact kan zijn bij internationale interacties. Het is daarom aannemelijk dat onzekerheidsvermijding ook een belangrijke rol speelt als het gaat om interculturele onderhandelingsgesprekken.

**Onzekerheidsvermijding op landenniveau.** Duitsland en Nederland scoren op de dimensie onzekerheidsvermijding van Hofstede (2001) beide middelmatig, terwijl Duitsers

---



vlak boven het gemiddelde (64) scoren en Nederlanders onder de doorsnede liggen, respectievelijk 65 en 53 (Hofstede, 1980). Hieruit kan geconcludeerd worden dat Duitsers in een hogere mate proberen verwarring, onzekerheid en ambiguïteit te vermijden en tegelijkertijd meer behoefte hebben aan structuur.

Naast Hofstede heeft ook Schwartz (1994) een cultureel raamwerk ontwikkeld. Hij deed onderzoek in meer dan 57 landen met als doel waarden vast te leggen die theoretisch in elke cultuur te vinden zijn. Uiteindelijk heeft Schwartz drie waardedimensies vastgelegd: 1. *Conservatisme vs. autonomie*; 2. *Hiërarchie vs. egalitarisme*; 3. *Mastery vs. harmonie*. Met betrekking tot de laatste dimensie heeft *mastery* te maken met eigen assertiviteit, zelfcontrole en een doelgerichte en resultaatgerichte mentaliteit. Tegenovergesteld hieraan staat harmonie: De wereld accepteren hoe deze is zonder de behoefte om situaties te veranderen. Harmonie is de manier om met onzekerheid om te gaan (Steenkamp, 2001). Er zijn daarmee parallellen tussen Schwartz's harmoniedimensie en Hofstedes onzekerheidsdimensie. Op basis hiervan heeft Steenkamp (2001) Hofstede's onzekerheidsvermijding en Schwartz's harmonie samengevat in een dimensie, ook wel *onzekerheidsvermijding* genoemd, die omschrijft op welke manier de maatschappij met onzekerheid omgaat. Uit Steenkamp's analyse blijkt dat Duitsers en Nederlanders op deze dimensie extreem van elkaar verschillen. Dit komt overeen met de onderzoeksresultaten van Hofstede (2001): Duitsers vermijden onzekerheid, in tegenstelling tot Nederlanders. Daarentegen schijnen Nederlanders deze onzekerheid juist op te zoeken. De mate van onzekerheidsvermijding geeft daarom aan welke behoeftes een cultuur heeft. Tijdens onderhandelingssituaties betekent, dat hoe meer kennis over de behoeftes van de tegenovergestelde partij hoe meer mogelijkheid tot beïnvloeding, wat wederom tot een hogere kans leidt de eigen doelen te bereiken. Er is tot nu toe nog geen onderzoek over onzekerheidsvermijding bij verdachte en/of politieonderhandelaars uitgevoerd. Aangezien deze dimensie van invloed blijkt te zijn op het verloop van een crisisonderhandeling, richt zich het huidige onderzoek op deze doelgroep.

---

Hieruit kan volgende hypothese opgesteld worden:

*1) Duitsers scoren hoger op onzekerheid dan Nederlanders.*

### **Tafel van Tien: Legitimeren**

Tegenwoordig is het in de meeste landen ter wereld gebruikelijk om crisissituaties, denk aan gijzelingen, ontvoeringen of barricaderingen, door middel van onderhandelingen op te lossen (McMains & Mullins, 2001). Een crisissituatie verbaal oplossen heeft als voordeel dat de kans op slachtoffers verlaagd wordt en tegelijkertijd het risico op gevaarlijke omstandigheden voor de politie verminderd (Greenstone, 1995). Om een onderhandeling zo succesvol mogelijk te laten verlopen, probeert de politie de mogelijke dader zo te beïnvloeden dat deze de situatie vrijwillig beëindigt. Het beïnvloeden van mensen is een ingewikkelde aangelegenheid waarbij in tegenstelling tot manipulatie en indoctrinatie de keuzevrijheid een belangrijke rol speelt (Gass & Seiter, 2010). Tijdens crisisonderhandelingen wordt er gebruik gemaakt van verschillende strategieën. Giebels (2002) heeft alle beïnvloedingsstrategieën in een model samengevat: de Tafel van Tien. Dit raamwerk is een classificatiekader voor beïnvloedingsstrategieën en is in het kader van onderhandelingen, in het bijzonder voor crisisonderhandelingen, ontwikkeld.

De Tafel van Tien maakt onderscheidt tussen relationele en inhoudelijke beïnvloedingsstrategieën. De relationele strategieën (strategie een tot en met drie) hebben betrekking tot de relatie tussen partijen. Door een relatie te creëren is de andere persoon eenvoudiger te beïnvloeden. De inhoudelijke strategieën (strategie vier tot en met tien) verwijzen op de boodschap. Door inhoudelijke strategieën toe te passen, wordt de tegenpartij ertoe gebracht de situatie anders te bekijken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door de tegenpartij erop te wijzen dat het gedrag illegaal is (toepassing van de legitimeringstrategie).

---

Elk van de tien strategieën heeft een onderliggend principe. De tien strategieën en de onderliggende principes zijn:

1. *Aardig zijn* (onderliggend principe: sympathie)
  2. *Gelijkwaardig zijn* (onderliggend principe: gelijksoortigheid)
  3. *Geloofwaardig zijn* (onderliggend principe: autoriteit)
- 
4. *Emotioneel appel* (onderliggend principe: zelfbeeld)
  5. *Intimidatie* (onderliggend principe: afschrikken/angst)
  6. *Beperking opleggen* (onderliggend principe: schaarste)
  7. *Directe druk* (onderliggend principe: kracht van herhaling)
  8. *Legitimiteit* (onderliggend principe: legitimeren)
  9. *Ruilen* (onderliggend principe: wederkerigheid)
  10. *Rationeel overtuigen* (onderliggend principe: consistentie)

In deze studie ligt de focus op legitimeren, aangezien er een theoretische samenhang tussen deze strategie en onzekerheidsvermijding bestaat, waar later verder op ingegaan wordt. Bij de strategie legitimeren wordt gerefereerd aan externe zaken, het is daarom een indirecte beïnvloedingsstrategie. Externe aangelegenheden zijn wetten, procedures en regels. Door deze strategie toe te passen wordt er verwezen aan algemeen geldende wetten en regels van het rechtssysteem en de maatschappij. Tot nu toe is er nog geen expliciet onderzoek naar de strategie legitimeren gedaan. Meer inzicht in de beïnvloedingsstrategie legitimeren is wenselijk, zodat de kans op beïnvloeding van de tegenpartij en dus de kans op een geslaagde onderhandeling toeneemt.

**Legitimeren op landenniveau.** Tijdens een crisisonderhandeling probeert zowel de politie als ook de verdachte invloed op de andere partij uit te oefenen, zodat de eigen doelen bereikt

---

worden. Het is daarom voor beide partijen van belang de andere te beïnvloeden. Door legitimeren toe te passen wordt er structuur in het gesprek gebracht. Aangezien uit de literatuur blijkt dat Duitsers aan structuur en duidelijke aanwijzingen de voorkeur geven (hoge onzekerheidsindex) en door legitimeren juist structuur in het gesprek gebracht wordt, kan de volgende hypothese opgesteld worden.

*2) Duitsers gebruiken vaker legitimeren als beïnvloedingsstrategie dan Nederlanders.*

### **Individueel niveau**

De theoretische herleiding van Hypothese 1 en 2 laat zien dat er op landenniveau een verschil met betrekking tot onzekerheidsvermijding en legitimeren te verwachten valt. Naast de vergelijking tussen Nederland en Duitsland is het belangrijk om verder in te zoomen op het individueel niveau. Beide niveaus meten twee verschillende fenomenen (Hofstede, 1980) welke allebei van groot belang zijn (Schwartz, 1994). Terwijl het landenniveau de institutionele waarden van een maatschappij weerspiegelt, wordt op individueel niveau gekeken naar de psychologische karakteristieken van individuen (Schwartz, 2006). Het onderzoeken op individueel niveau kan leiden tot meer kennis over psychologische aspecten, wat wederom tot meer kennis over onderhandelingsstrategieën kan leiden. Dit is de reden waarom in het vervolg op individueel niveau wordt ingegaan.

**De relatie tussen onzekerheidsvermijding & legitimeren.** Legitimeren brengt structuur in het gesprek en geeft specifieke instructies. Dit is precies wat mensen die hoog scoren op onzekerheidsvermijding prefereren. Onzekerheidsvermijding geeft aan in hoeverre iemand behoefte aan structuur heeft. Culturen die op deze dimensie hoog scoren hebben een verlangen naar een berekenende manier van werken en het hebben van controle. Dit is gekenmerkt door een grote behoefte aan regels, wetten en procedures (Hofstede, 2001). Om

---

deze behoefte na te komen lijkt het logisch dat de onderhandelaars en verdachten die onzekerheid tijdens een onderhandelingsgesprek willen vermijden, juist refereren aan regels, wetten en procedures. Het is daarom aannemelijk dat de strategie legitimeren vaker toegepast wordt bij culturen die hoog op onzekerheidsvermijding scoren.

Hieruit kan de volgende hypothese afgeleid worden:

*3) Onzekerheidsvermijding is positief gerelateerd aan legitimeren.*

**De relatie tussen onzekerheidsvermijding, legitimeren & spanning.** Culturen met een lage mate van onzekerheidsvermijding hebben een hoger risicotolerantie (Vishwanath, 2003; Doney, Cannon & Mullen, 1998; Jung & Kellaris, 2004). Het onderzoek van Jung en Kellaris (2004) laat zien dat culturen met een grote behoefte aan onzekerheidsvermijding proberen risico's te vermijden. In deze studie wordt de neiging van verschillende culturen tot *scarcity* effect, het idee dat schaarse producten aantrekkelijker zijn voor de koper, onderzocht. Het blijkt dat culturen met een lage mate aan onzekerheidsvermijding minder gevoelig zijn voor dit effect. Een reden hiervoor is dat deze culturen een hogere risicotolerantie hebben en het daarom minder uitmaakt het risico te nemen. Daarentegen zijn culturen met een hoge mate aan onzekerheidsvermijding eerder geneigd een schaars product te kopen om het risico te ontlopen dat het product de volgende keer uitverkocht is. Een conclusie zou kunnen zijn dat culturen met een lage onzekerheidsvermijding eerder bereid zijn risico's aan te gaan of deze juist op te zoeken. Deze uitkomst wordt ondersteund door Doney, Cannon en Mullen (1998) die uitgevonden hebben dat een hoge mate aan onzekerheidsvermijding tot minder risicotolerantie leidt.

Door zich vaker aan een bepaalde situatie bloot te stellen, wordt deze stimuli vertrouwd en wordt zowel de psychologische als ook fysiologische respons verlaagd. Dit effect heet *habituatie* (Brehm, Kassir, & Fein, 2005). Een respons die sterk afzwakt is de waargenomen

---

spanning. Culturen met een lage onzekerheidsvermijding zouden daarom minder spanning waarnemen tijdens risicovolle situaties, aangezien deze zich vaker blootstellen aan deze stimuli. Aangezien deze studie politieonderhandelingen onderzoekt en politieagenten gewend zijn aan situaties met spanning, is de kans groot dat habituatie in een grotere mate optreedt vergeleken met gemiddelde mensen uit dezelfde cultuur. Daarom worden onderhandelaars in de volgende twee hypothesen buiten beschouwing gelaten.

Wel kunnen de volgende hypothesen over de verdachten worden opgesteld:

*4a) Onzekerheidsvermijding is positief gerelateerd aan de waargenomen spanning.*

Een situatie waar aan wetten, procedures en regels gerefereerd wordt, is minder risicovol omdat er een raamwerk ontstaat waarop geageerd kan worden (Singh 1990). Door hieraan te refereren wordt de spanning van een situatie verlicht (Hofstede, 1980). Bij het refereren aan wetten, procedures en regels wordt een frame gecreëerd waarin een duidelijke structuur aangegeven wordt. Dat betekent dat de situatie minder onzeker wordt en daarmee de oorspronkelijke stress van een onbekende situatie afneemt, wat volgens Witte (1999) tot minder spanning leidt. Het toepassen van de strategie legitimeren kan daarom het verband tussen onzekerheidsvermijding en de waargenomen spanning beïnvloeden.

Hieruit kan volgende hypothese afgeleid worden:

*4b) Legitimeren heeft een modererend effect in de relatie van onzekerheidsvermijding en spanning.*

---

### **Methode**

Het onderzoek heeft plaats gevonden in Oktober 2012 op de campus van de Universiteit Twente, te Enschede. Om de hypothesen te toetsen werd er gebruik gemaakt van onderhandelingssituaties. Hierbij hebben studenten de rol van de verdachten over genomen om samen met een politieonderhandelaar een onderhandeling tijdens een crisissituatie na te spelen. Elke onderhandelaar heeft twee onderhandelingsgesprekken gevoerd, de een met een Duitse en de andere met een Nederlandse student. Beide gesprekken hadden een barricaderings-scenario als uitgangspunt. In beide scenario's heeft een gewapend student zich in een gebouw op de universiteit gebarricadeerd en dreigt het wapen te gebruiken. Alle studenten hebben van tevoren het scenario geoefend en de onderhandelaars hebben vlak voor het gesprek de benodigde informatie gekregen om het gesprek te kunnen beginnen.

### **Respondenten**

Er hebben twee groepen participanten meegedaan aan dit onderzoek: 29 onderhandelaars (14 Duits en 15 Nederlands) en 58 studenten (29 Nederlandse en 28 Duitse) (Figuur 1). Een van de opnames (Nederlandse onderhandelaar en Duitse studente) is mislukt waardoor het dataset in totaal 57 opnames bevat. Om redenen van vertrouwelijkheid kan over de onderhandelaars alleen gezegd worden dat 8 vrouwen en 21 mannen deelgenomen hebben. De studenten hebben zich via e-mail aangemeld voor het onderzoek en afhankelijk van de nationaliteit een Nederlandse of een Duitse vragenlijst online ontvangen. Deze vragenlijst bevatte vragen over de demografische achtergrond (nationaliteit, opleiding, leeftijd), de taalvaardigheden ("Wat was gemiddeld je cijfer voor Duits op school?"), acteervaardigheden ("Hoe goed kan je acteren?") en het onzekerheidsvermijding (Appendix A). Aan de hand van deze vragenlijst zijn 58 studenten geselecteerd. Een belangrijke eis was dat de helft van de studenten Duitse nationaliteit had en de andere helft Nederlandse nationaliteit, zodat aan elk onderhandelaar een Nederlandse en een Duitse student gekoppeld

---

kon worden. Figuur 1 geeft een overzicht van het onderzoeksdesign. Voor de deelname aan dit experiment hebben te studenten een financiële vergoeding gekregen (€20, -). Onder de 57 studenten waren 27 vrouwen en 30 mannen ( $M_{leeftijd} = 23$ , leeftijdsrange: 18 – 28 jaar). Van de studenten volgden 49% een gedragswetenschappelijke studie, de andere studenten waren ingeschreven bij de faculteiten management en bestuur (14%), technische natuurwetenschappen (14%), construerende technische wetenschappen geo-informatiewetenschappen aardobservatie (9%) of een andere (12%).

### Design

De voertaal van het gesprek was de moedertaal van de onderhandelaar. De gesprekken zijn in twee keer vijf parallelsessies afgenomen, met voor beide sessies een ander scenario. Daarbij was het doel dat de scenario's een dermate zelfde situatie beschrijven, zodat het scenario zelf geen onafhankelijke variabele wordt. Tegelijkertijd moesten de scenario's in zoverre van elkaar verschillen dat een leerproces bij de onderhandelaars uitgesloten kon worden. In beide scenario's gaat het om een verdachte (gespeeld door een student) die zich met een wapen opgesloten heeft (Appendix C). De onderhandelaar en de studenten zaten in aparte kamers en hebben via een online(audio)verbinding (Skype) een gesprek gevoerd dat met behulp van een opnameprogramma (Pamela) werd opgeslagen. De verbinding is of na 15 minuten of nadat de verdachte op het punt stond naar buiten te gaan, omdat hij/zij zich overgegeven had, door de sessieleider verbroken.

|                           | Onderhandelaar NL | Onderhandelaar Duits |
|---------------------------|-------------------|----------------------|
| Student (verdachte) NL    | 15 (taal: NL)     | 15 (taal: Duits)     |
| Student (verdachte) Duits | 13 (taal: NL)     | 14 (taal: Duits)     |

*Figuur 1.* Onderzoeksdesign. Overzicht van de verdeling van Duitse en Nederlandse participanten, onderverdeeld in studenten en onderhandelaars.



**Procedure**

**Onderhandelaars.** Elk onderhandelaar kreeg een sessieleider toegewezen. Deze heeft het scenario uitgedeeld. Nadat de onderhandelaar heeft aangegeven dat hij alles gelezen en begrepen heeft, is hij gevraagd om een Skype-verbinding op te starten. Om de situatie zo realistisch mogelijk te houden, hebben de onderhandelaars na verloop van vijf minuten aanvullende informatie over de situatie van de verdachte gekregen (Appendix C). Na elk gesprek heeft de onderhandelaar een vragenlijst met vragen over het onderhandelingsproces en de onderhandelingsuitkomst ingevuld. Verder zijn er eenmalig ook vragen over de onzekerheidsvermijding gesteld (Appendix F).

**Studenten.** De geselecteerde studenten hebben een trainingssessie ondergaan. Tijdens de training werden de scenario's uitgedeeld en de situatie toegelicht. Verder werd geprobeerd door vragen als "Hoe zou jij je in zo een situatie voelen?" en "Stel je voor je bent in deze situatie, hoe zou je reageren als een politieagent contact met je opneemt?" op het inlevingsvermogen van de studenten in te spelen om zich zo beter in de verdachte uit het scenario te kunnen verplaatsen. Afhankelijk van de culturele achtergrond konden de studenten zich voor een onderhandelingsgesprek inroosteren. Op de dag van het onderzoek werden de studenten van een sessieleider in een kamer gevoerd met een computer met microfoon. De studenten hebben de instructies gekregen het Skypegesprek aan te nemen zodra ze gebeld worden. Om het zo realistisch mogelijk te houden, hebben de studenten verder geen aanwijzingen gekregen. Na het gesprek heeft iedereen een vragenlijst ingevuld (Appendix E).

**Sessieleider.** In totaal hebben vijf sessieleiders het experiment uitgevoerd. Daarbij werd een gestandaardiseerde procedure toegepast. Hiervoor heeft elke sessieleider een draaiboek ontvangen (Appendix D). Elk sessie werd onderverdeeld in circa vijf minuten instructie, precies 15 minuten onderhandelen en het invullen van een vragenlijst na het gesprek.

**Transcriberen.** De beïnvloedingsstrategieën zijn gemeten door de onderhandelingsgesprekken na afloop van de gesprekken aan de hand van de Tafel van Tien

---

te coderen. Dit codeerschema is opgesteld naar een eerdere analyse naar crisisonderhandelingen en wordt sindsdien gebruikt om crisisonderhandelingen te coderen (Giebels & Noelanders, 2004). Per spreekbeurt is een code toegekend. In totaal zijn twee codeurs ingeschakeld die na een aantal oefeningssessies en uitgebreide besprekingen uiteindelijk een derde (20) van de onderhandelingsgesprekken individueel beoordeeld hebben. Aan de hand van deze coderingen is de inter-beoordeling gemeten. De kappawaarde voor deze schaal is hoog ( $\alpha > .70$ ). Door de goede inter-beoordeling en het feit dat de verschillen voornamelijk resulteerden uit ambigue uitspraken, is ervoor gekozen dat één codeur de rest van de transcripten geanalyseerd heeft.

## Variabelen

**Cultuur.** In dit onderzoek is cultuur een onafhankelijke variabele bestaand uit twee condities: Nederlandse versus Duitse nationaliteit zowel van de onderhandelaars als ook van de studenten.

**Onzekerheidsvermijding.** De variabele onzekerheidsvermijding is gemeten op een 5-punt Likertschaal (1 = helemaal mee oneens; 5 = helemaal mee eens). Deze vragenlijst is in eerder onderzoek gevalideerd (Jung & Kellaris, 2004). De schaal bevat in totaal zeven stellingen. Twee voorbeelden zijn “Ik prefereer specifieke instructies boven globale richtlijnen” en “Ik houd niet van ongestructureerde situaties”. Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat de betrouwbaarheid van de schaal ruim voldoende is, zowel bij de onderhandelaars en als ook bij de studenten (respectievelijk  $\alpha = .86$ ;  $\alpha = .82$ ).

**Legitimeren.** Legitimeren als beïnvloedingsstrategie is een variabele die met behulp van de Tafel of Tien is gecodeerd. Het totale aantal spreekbeurten dat als legitimeren gecodeerd is in elk gesprek is gedeeld door het totale aantal spreekbeurten per gesprek, waardoor relatieve frequenties zijn berekend. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen drie subcategorieën, die als factor *legitimeren totaal* samengevat zijn:

---

1. Verwijzen naar de wet (Is er de mogelijkheid van straf?)
2. Verwijzen naar procedures (Hoe iemand eruit zou moeten komen?)
3. Verwijzen naar morele regels (Dat “hoort zo niet”)

**Waargenomen spanning.** De variabele waargenomen spanning is bij de studenten, in de rol van de verdachte, met de volgende vraag gemeten: “Zou je het karakter van het gesprek op de volgende dimensie willen aangeven?”. De dimensie bestaat uit een 5-punt Likertschaal, waarbij 1 voor ontspannen staat en 5 voor gespannen.

## Resultaten

Hypothese 1 en 2 zijn getoetst door een eenwegs-variantieanalyse (ANOVA) uit te voeren, met nationaliteit als onafhankelijke variabele en onzekerheidsvermijding/legitimeren als afhankelijke variabele. Hypothese 3 is getest door een regressie analyse toe te passen, waarbij onzekerheidsvermijding als voorspeller voor de afhankelijke variabele legitimeren gebruikt is. Om Hypothese 4a en 4b te toetsen is er gebruik gemaakt van een hiërarchische multiple regressie, met waargenomen spanning als afhankelijke variabele en onzekerheidsvermijding, legitimeren en de interactie tussen onzekerheidsvermijding en legitimeren als voorspeller. Om multicollineariteit te voorkomen zijn de voorspeller variabelen onzekerheidsvermijding en legitimeren gecentraliseerd. Hiervoor is eerst het gemiddelde van de twee variabelen berekend. Daarna is het gemiddelde afgetrokken van elk variabele om zo een gecentraliseerde variabele te vormen. In de volgende stap is de interactie effect aan de analyse toegevoegd. Als dit significant zou zijn betekent dat, dat legitimeren een moderator is in de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning.

Verder is er met behulp van een eenwegs-variantieanalyse (ANOVA) gekeken naar de taalvaardigheden van de studenten.

---

Tabel 1 geeft een overzicht van de gemiddelde en standaarddeviaties van alle onafhankelijke en afhankelijke variabelen.

Tabel 1

*Beschrijvende Statistieken (Gemiddelde en Standaarddeviatie) van Duitse en Nederlandse onderhandelaars en verdachten*

|                            | Onderhandelaar Duits |      | Onderhandelaar Nederlands |      | Verdachte Duits |      | Verdachte Nederlands |      |
|----------------------------|----------------------|------|---------------------------|------|-----------------|------|----------------------|------|
|                            | M                    | SD   | M                         | SD   | M               | SD   | M                    | SD   |
| Onzekerheidsvermijding     | 2.89                 | 0.61 | 1.75                      | 0.47 | 3.24            | 0.56 | 2.92                 | 0.69 |
| Legitimeren totaal*        | 4.05                 | 4.45 | 3.17                      | 3.21 | 0.03            | 0.05 | 1.67                 | 2.31 |
| Legitimeren naar wetten*   | 1.77                 | 3.40 | 0.52                      | 1.00 | 0.004           | 0.01 | 0.63                 | 1.44 |
| Legitimeren procedures*    | 2.17                 | 3.09 | 2.53                      | 2.81 | 0.02            | 0.03 | 0.82                 | 1.65 |
| Legitimeren morele regels* | 0.10                 | 0.40 | 0.09                      | 0.33 | 0.006           | 0.01 | 0.22                 | 0.69 |
| Waargenomen spanning       | -                    | -    | -                         | -    | 3.30            | 1.00 | 3.45                 | 1.02 |

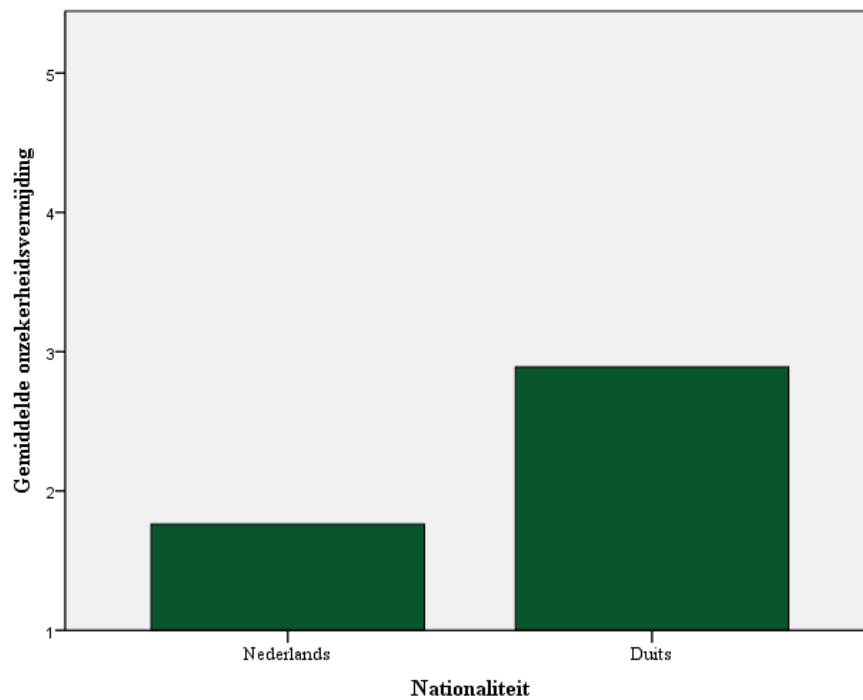
N.B. \* = proportie legitimeren aangegeven in %

### Toetsen van de hypothesen

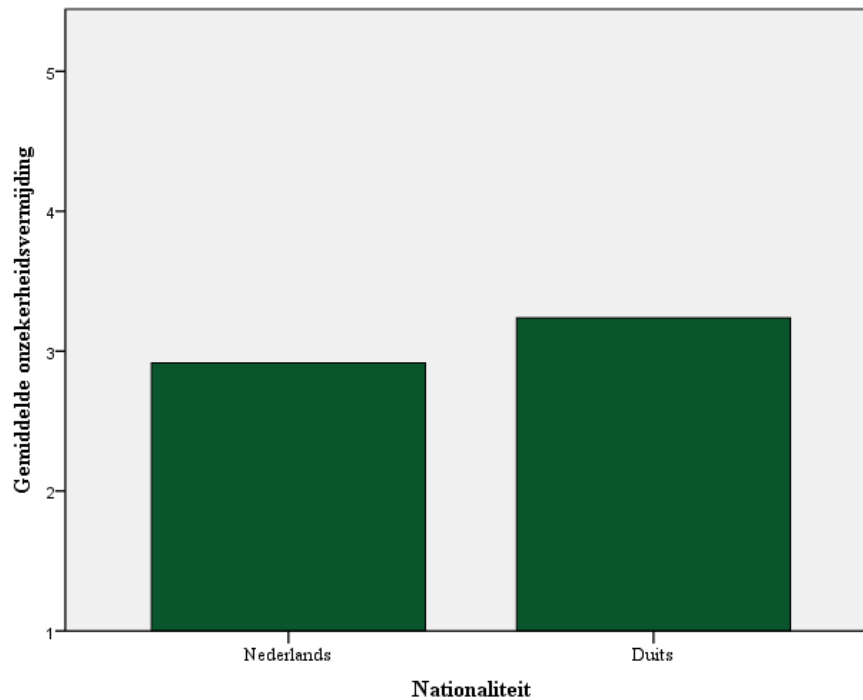
**Onzekerheidsvermijding op landenniveau.** Hypothese 1 stelt dat Duitsers, zowel studenten als onderhandelaars, hoger scoren op onzekerheidsvermijding dan de Nederlandse pendanten. Er is een ANOVA voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Deze analyse laat zien dat er een significant hoofdeffect gevonden is tussen Duitse onderhandelaars ( $M = 2.89$ ,  $SD = 0.61$ ) en Nederlandse onderhandelaars ( $M = 1.76$ ,  $SD = 0.46$ ) met betrekking tot onzekerheidsvermijding ( $F(1, 26) = 60.85$ ,  $p < .001$ ).

Er is ook gekeken naar de mogelijke verschillen tussen de studenten. Uit analyse blijkt dat er een marginaal significant hoofdeffect is tussen Duitse ( $M = 3.24$ ,  $SD = 0.56$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 2.92$ ,  $SD = 0.68$ ), betreffende onzekerheidsvermijding ( $F(1, 54) = 3.70$ ,  $p < .0.10$ ).

Hieruit kan geconcludeerd worden dat Duitsers en Nederlanders in hun onzekerheidsvermijding significant van elkaar verschillen. Duitsers vermijden onzekerheid meer dan Nederlanders. Hypothese 1 kan daarom bevestigd worden. Figuur 2 en 3 geven de resultaten grafisch weer.



*Figuur 2.* Vergelijking van de onzekerheidsindex tussen de Nederlandse en Duitse onderhandelaars. Deze figuur illustreert het verschil tussen Duitse en Nederlandse onderhandelaars met betrekking tot de onzekerheidsindex



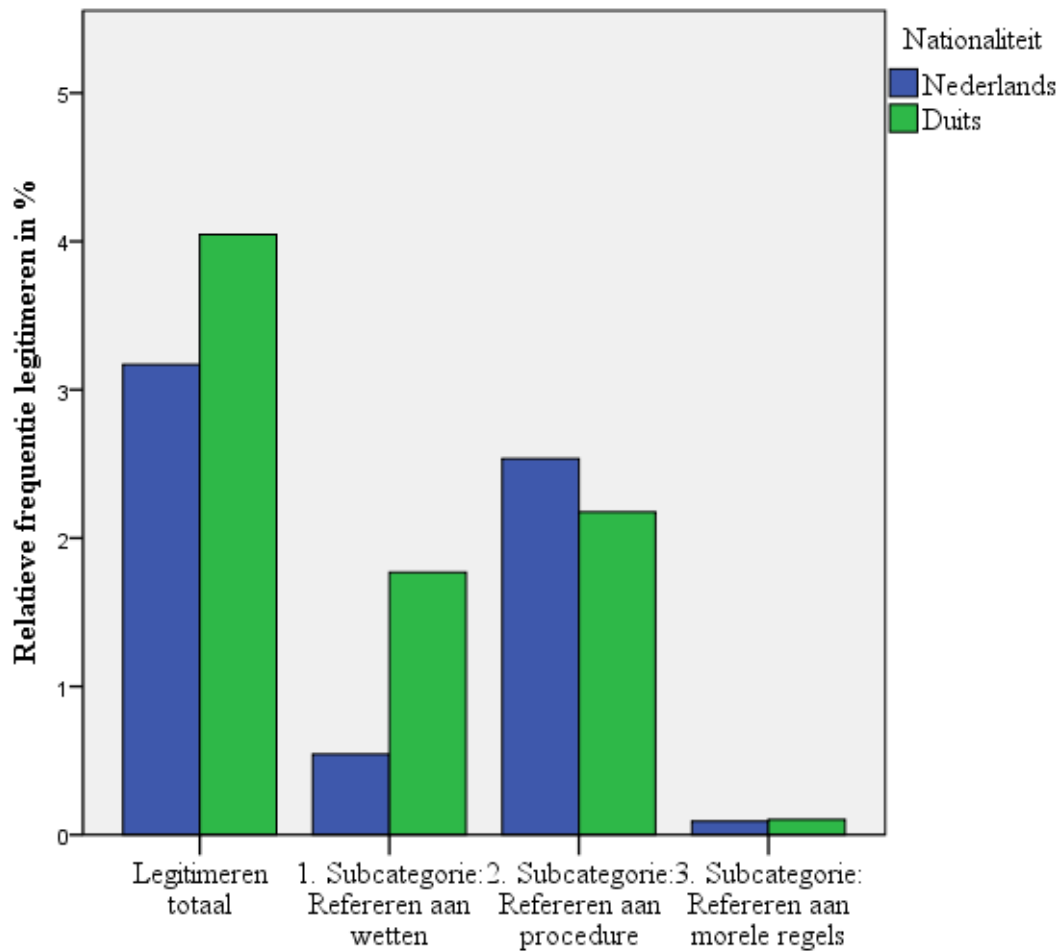
*Figuur 3.* Vergelijking van de onzekerheidsindex tussen de Nederlandse en Duitse studenten. Deze figuur illustreert het verschil tussen Duitse en Nederlandse studenten met betrekking tot de onzekerheidsindex.

---

**Legitimeren op landenniveau.** Hypothese 2 stelt dat Duitsers, zowel onderhandelaars als ook studenten, de strategie legitimeren vaker gebruiken dan Nederlanders. Legitimeren bestaat uit drie subcategorieën. Als gekeken wordt naar legitimeren in totaal, alle categorieën samengevat, blijkt dat er geen significant hoofdeffect gevonden is tussen Duitse ( $M = 3.17$ ,  $SD = 3.21$ ) en Nederlandse onderhandelaars ( $M = 4.04$ ,  $SD = 4.45$ ) met betrekking tot legitimeren ( $F(1, 57) = 0.71$ ,  $p > .01$ ). In verdere analyse is legitimeren opgesplitst in de drie subcategorieën. Hierbij is een significant hoofdeffect gevonden tussen Duitse onderhandelaars ( $M = 1.77$ ,  $SD = 3.30$ ) en Nederlandse onderhandelaars ( $M = 0.52$ ,  $SD = 1.00$ ) met betrekking tot verwijzen naar wetten ( $F(1, 57) = 3.77$ ,  $p < .01$ ). Met betrekking tot verwijzen naar procedures ( $F(1, 57) = 0.20$ ,  $p > .01$ ) is geen significant hoofdeffect gevonden tussen Duitse onderhandelaars ( $M = 2.17$ ,  $SD = 3.10$ ) en Nederlandse onderhandelaars ( $M = 2.53$ ,  $SD = 2.81$ ). Er is ook geen significant hoofdeffect geconstateerd tussen Duitse onderhandelaars ( $M = 0.10$ ,  $SD = 0.40$ ) en Nederlandse onderhandelaars ( $M = 0.10$ ,  $SD = 0.34$ ) met betrekking tot verwijzen naar morele regels ( $F(1, 56) = 0.02$ ,  $p > .01$ ).

Met betrekking tot de onderhandelaars kan Hypothese 2 gedeeltelijk bevestigd worden. Als legitimeren als een factor beschouwd wordt, verschillen Duitse en Nederlandse onderhandelaars niet van elkaar. Als legitimeren wordt opgesplitst in de drie subcategorieën valt te zeggen dat Hypothese 2 bevestigd kan worden als het gaat om het verwijzen naar wetten. Duitse onderhandelaars maken relatief gezien vaker gebruik van het verwijzen naar wetten dan Nederlandse onderhandelaars. Betreffende het verwijzen naar de procedure moet Hypothese 2 verworpen worden. Nederlandse onderhandelaars passen het verwijzen naar de procedure vaker toe dan Duitse onderhandelaars, echter is dit verschil niet significant. Er is ook geen significant verschil tussen Duitse en Nederlandse onderhandelaars gevonden als het gaat om het verwijzen naar morele regels. Onderhandelaars van beide culturen gebruiken relatief gezien de strategie verwijzen naar morele regels bijna net zo vaak. Figuur 4 geeft de resultaten van Hypothese 2 met betrekking tot de onderhandelaar weer.

---



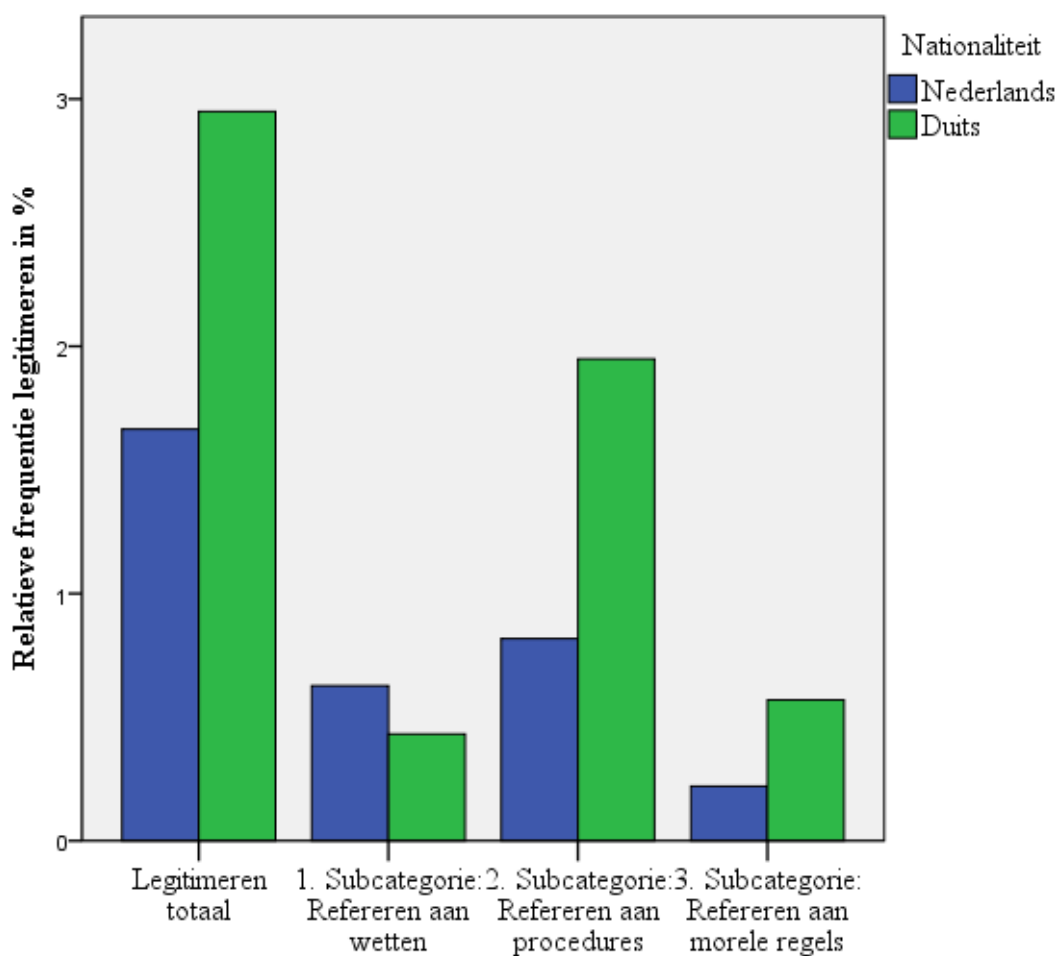
*Figuur 4.* Vergelijking van relatieve toepassing legitimeren tussen de Nederlandse en Duitse onderhandelaars. Deze figuur illustreert het verschil tussen Duitse en Nederlandse onderhandelaars met betrekking tot het relatieve aantal legitimeren, opgesplitst in het totale aantal en de drie subcategorieën.

Dezelfde analyses zijn uitgevoerd voor de studenten. Als legitimeren als een gehele factor beschouwd wordt valt te zeggen dat er geen significant hoofdeffect is gevonden ( $F(1, 56) = 1.80, p > .0.10$ ) tussen Duitse studenten ( $M = 2.95, SD = 4.63$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 1.67, SD = 2.30$ ). Verder is legitimeren onderverdeeld in drie subcategorieën. Hierbij is geen significant hoofdeffect gevonden tussen Duitse studenten ( $M = 0.42, SD = 1.09$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 0.63, SD = 1.44$ ) met betrekking tot verwijzen naar wetten ( $F(1, 56) = 0.384, p > .0.10$ ). Met betrekking tot verwijzen naar procedures ( $F(1, 57) = 2.32, p >$

.010) is geen significant hoofdeffect gevonden tussen Duitse studenten ( $M = 1.88$ ,  $SD = 3.40$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 0.82$ ,  $SD = 1.64$ ). Er is ook geen significant hoofdeffect geconstateerd tussen Duitse studenten ( $M = 0.55$ ,  $SD = 1.41$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 0.22$ ,  $SD = 0.69$ ) met betrekking tot verwijzen naar morele regels ( $F(1, 57) = 1.29$ ,  $p > .010$ ).

Concluderend moet Hypothese 2 met betrekking tot de studenten verworpen worden.

Duitse en Nederlandse studenten verschillen niet significant bij het toepassen van de strategie legitimeren.



*Figuur 5.* Vergelijking van relatieve toepassing legitimeren tussen de Nederlandse en Duitse studenten. Deze figuur illustreert het verschil tussen Duitse en Nederlandse studenten met betrekking tot het relatieve aantal legitimeren, opgesplitst in het totale aantal en de drie subcategorieën.



**Onzekerheidsvermijding & legitimeren op individueel niveau.** Hypothese 3 stelt, dat hoe hoger de onzekerheidsvermijdingsindex, hoe meer de strategie legitimeren toegepast wordt. Om deze stelling te toetsen werd er gebruik gemaakt van een eenvoudige lineaire regressie. Uit analyse blijkt dat onzekerheidsvermijding van de onderhandelaars 3% van de variantie verklaart ( $R^2 = .03$ ,  $F(1,53) = 1.59$ ). Het verband is niet significant ( $\beta = .172$ ,  $p = .213$ ). Onzekerheidsvermijding van de onderhandelaars voorspelt niet in hoeverre deze gebruik maken van de strategie legitimeren.

Ten behoeve van de verdere analyse is legitimeren opgesplitst in drie subcategorieën. Met betrekking tot het verwijzen naar wetten verklaart onzekerheidsvermijding 3% van de variantie ( $R^2 = .04$ ,  $F(1,54) = 2.47$ ). Dit model is niet significant ( $\beta = .211$ ,  $p = .122$ ). De mate van onzekerheidsvermijding van onderhandelaars voorspelt niet het relatieve aantal van het verwijzen naar wetten van de betrokken persoon. Er wordt 0,1% van de variantie tussen onzekerheidsvermijding en verwijzen naar de procedure verklaard ( $R^2 = .001$ ,  $F(1,54) = 0.042$ ). Dit verband is niet significant ( $\beta = .028$ ,  $p = .838$ ). Onzekerheidsvermijding is ook geen voorspeller voor het toepassen van de verwijzingen naar de procedure. Uit regressieanalyse met onzekerheidsvermijding als onafhankelijke en het verwijzen naar morele regels als afhankelijke variabele blijkt dat het model 2% van de variantie verklaart ( $R^2 = .019$ ,  $F(1,54) = 1.003$ ). Uit de regressieanalyse blijkt dat het verband niet significant is ( $\beta = .136$ ,  $p = .321$ ). Hypothese 3 moet daarom verworpen worden. Onzekerheidsvermijding voorspelt daarom niet in hoeverre studenten gebruik maken van het verwijzen naar regels.

Dezelfde analyse werd uitgevoerd om te testen of de onzekerheidsvermijdingsindex van de studenten een voorspeller voor de relatieve frequentie, legitimeren is. Uit deze analyse blijkt dat de onzekerheidsindex van de studenten 0,1%, van de variantie verklaart ( $R^2 = .001$ ,  $F(1, 54) = .036$ ). Dit model is niet significant ( $\beta = .026$ ,  $p = .850$ ). De onzekerheidsvermijdingsindex van de studenten is geen voorspeller voor hoe vaak studenten legitimeren als strategie gebruiken. Verder is analyse gedaan naar het verband tussen

---

onzekerheidsvermijding en het verwijzen naar wetten. Uit analyse blijkt dat onzekerheidsvermijding van de studenten 0% van de variantie verklaart ( $R^2 = .00$ ,  $F(1,54) = 0.008$ ). Het verband is niet significant ( $\beta = .012$ ,  $p = .120$ ). Onzekerheidsvermijding van de studenten voorspelt niet de toepassing van de strategie legitimeren. Met betrekking tot het verwijzen naar wetten verklaart onzekerheidsvermijding 0,8% van de variantie ( $R^2 = .008$ ,  $F(1,55) = 0.428$ ). Dit model is niet significant ( $\beta = .089$ ,  $p = .516$ ). De mate van onzekerheidsvermijding van studenten voorspelt niet het aantal verwijzingen naar wetten van degene student. Er wordt 0% van de variantie tussen onzekerheidsvermijding en verwijzen naar de procedure verklaard ( $R^2 = .000$ ,  $F(1,55) = 0.007$ ). Dit verband is niet significant ( $\beta = -.012$ ,  $p = .933$ ). Onzekerheidsvermijding van de studenten is geen voorspeller voor het relatieve aantal verwijzingen naar de procedure. Uit regressieanalyse met onzekerheidsvermijding als onafhankelijke en het verwijzen naar morele regels als afhankelijke variabele blijkt, dat het model 0,4% van de variantie verklaart ( $R^2 = .019$ ,  $F(1,54) = 1.003$ ). Uit de regressieanalyse blijkt, dat het verband niet significant is ( $\beta = .136$ ,  $p = .321$ ). Het verwijzen naar morele regels kan niet voorspeld worden aan de hand van onzekerheidsvermijding.

Op basis hiervan moet de Hypothese 3 voor zowel de onderhandelaars als ook de studenten verworpen worden.

**Onzekerheidsvermijding, legitimeren & spanning op individueel niveau.** Hypothese 4a stelt dat een hogere onzekerheidsvermijding leidt tot een grotere waargenomen spanning. Er werd geen hoofdeffect gevonden. Onzekerheidsvermijding heeft geen positieve invloed op de waargenomen spanning ( $M = 3.07$ ,  $SD = 0.64$  versus  $M = 3.36$ ,  $SD = 1.01$ ;  $F(1, 53) = 0.03$ ,  $p = .856$ ). De conclusie luidt dat Hypothese 4a verworpen moet worden.

Hypothese 4b stelt dat de relatie tussen de onzekerheidsscore en de waargenomen spanning door het toepassen van legitimeren versterkt wordt. De eerste stap van de moderator analyse laat zien dat de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning, conform de resultaten van Hypothese 4a, niet significant is,  $t = -0.265$ ,  $p = 0.792$ . Verder blijkt dat

---

legitimeren geen voorspellende waarde heeft,  $t = 1.215$ ,  $p = 0.230$ . In de volgende stap is de interactie toegevoegd en deze blijkt niet significant te zijn,  $t = 0.470$ ,  $p = 0.640$ . Dit betekent dat legitimeren totaal geen modererend effect heeft op de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning. Tabel 2 geeft een overzicht over de resultaten van de tweede analyse stap, het toevoegen van de interactie-term.

Tabel 2

*Regressie coëfficiënt in het moderatie model met legitimeren totaal als moderator*

|                                             | Model    |         |
|---------------------------------------------|----------|---------|
|                                             | <i>b</i> | $\beta$ |
| (Constant)                                  | 3.349    |         |
| Legitimeren totaal                          | 5.404    | .195    |
| Onzekerheidsvermijding                      | -.033    | -.021   |
| Legitimeren totaal * Onzekerheidsvermijding | 4.450    | .072    |
| $R^2$                                       |          | .034    |
| <i>F</i> Model                              |          | .579    |

Vervolgens is dezelfde analyse uitgevoerd voor de drie subcategorieën van legitimeren. Het blijkt dat legitimeren naar wetten geen voorspellende waarde heeft,  $t = 0.674$ ,  $p = 0.503$ . In de volgende stap is de interactie toegevoegd en deze blijkt niet significant te zijn,  $t = 0.557$ ,  $p = 0.580$ . Dit betekent dat legitimeren naar wetten geen modererend effect heeft op de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning. Tabel 3 geeft een overzicht over de resultaten van de tweede analyse stap, het toevoegen van de interactie-term.

Tabel 3

*Regressie coëfficiënt in het moderatie model met legitimeren naar wetten als moderator*

|                                                  | Model    |         |
|--------------------------------------------------|----------|---------|
|                                                  | <i>b</i> | $\beta$ |
| (Constant)                                       | 3.355    |         |
| Legitimeren naar wetten                          | 4.429    | .057    |
| Onzekerheidsvermijding                           | -.052    | -.034   |
| Legitimeren naar wetten * Onzekerheidsvermijding | 11.764   | .085    |
| $R^2$                                            |          | .015    |
| <i>F</i> Model                                   |          | .264    |

Uit de analyse met legitimeren naar de procedure blijkt dat deze variabele geen voorspellende waarde heeft,  $t = 0.614$ ,  $p = 0.542$ . In de volgende stap is de interactie toegevoegd en deze blijkt niet significant te zijn,  $t = 1696.$ ,  $p = 0.096$ . Dit betekent dat legitimeren naar procedure geen modererend effect heeft op de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning. Tabel 4 geeft een overzicht over de resultaten van de tweede analyse stap, het toevoegen van de interactie-term.

Tabel 4

*Regressie coëfficiënt in het moderatie model met legitimeren naar procedure als moderator*

|                                                     | Model    |         |
|-----------------------------------------------------|----------|---------|
|                                                     | <i>b</i> | $\beta$ |
| (Constant)                                          | 3.352    |         |
| Legitimeren naar procedure                          | 4.611    | .123    |
| Onzekerheidsvermijding                              | -.372    | -.239   |
| Legitimeren naar procedure * Onzekerheidsvermijding | 17.992   | .318    |
| $R^2$                                               |          | .006    |
| <i>F</i> Model                                      |          | 1.101   |

De laatste regressie analyse is uitgevoerd om te testen of legitimeren naar morele regels een modererend effect heeft op de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning. Legitimeren naar morele regels blijkt geen voorspeller te zijn,  $t = 1.509$ ,  $p = 0.137$ . In de volgende stap is de interactie toegevoegd en deze blijkt niet significant te zijn,  $t = 0.190$ ,  $p = 0.850$ . Dit betekent dat legitimeren naar procedure geen modererend effect heeft op de relatie tussen onzekerheidsvermijding en waargenomen spanning. Tabel 5 geeft een overzicht over de resultaten van de tweede analyse stap.

Tabel 5

*Regressie coëfficiënt in het moderatie model met legitimeren naar morele regels als moderator*

|                                                         | Model    |         |
|---------------------------------------------------------|----------|---------|
|                                                         | <i>b</i> | $\beta$ |
| (Constant)                                              | 3.364    |         |
| Legitimeren naar morele regels                          | 19.580   | .216    |
| Onzekerheidsvermijding                                  | -.011    | -.007   |
| Legitimeren naar morele regels * Onzekerheidsvermijding | 5.373    | .028    |
| $R^2$                                                   |          | .006    |
| <i>F</i> Model                                          |          | 1.101   |

**Exploratieve analyse.** Naast het toetsen van de hypothese is er ook gekeken naar de taalvaardigheden van de studenten. Zoals gezegd kan in deze context om reden van vertrouwelijkheid geen uitspraak over de onderhandelaars gemaakt worden. Bij de studenten is gekeken in hoeverre Duitse en Nederlandse studenten van elkaar verschillen als het gaat om de andere taal vloeiend spreken en probleemloos verstaan. Aangezien in deze studie alle Duitse studenten in Nederland studeren is aan te nemen dat Duitsers hoger scoren op taalvaardigheden dan Nederlanders. Uit eenwegs-variantieanalyse (ANOVA) blijkt, dat er een

significant hoofdeffect gevonden is tussen Duitse studenten ( $M = 3.74$ ,  $SD = 1.29$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 2.17$ ,  $SD = 1.09$ ) met betrekking tot vloeiend verstaan van de andere taal ( $F(1, 57) = 25.04$ ,  $p < .001$ ). Duitse studenten verstaan de Nederlandse taal beter dan Nederlandse studenten de Duitse taal. Verder is er ook een significant hoofdeffect gevonden tussen Duitse studenten ( $M = 4.15$ ,  $SD = 1.06$ ) en Nederlandse studenten ( $M = 2.70$ ,  $SD = 1.12$ ) met betrekking tot probleemloos de andere taal verstaan ( $F(1, 57) = 29.80$ ,  $p < .001$ ). Dat betekent dat Duitse studenten Nederlands beter verstaan dan Nederlandse studenten Duits.

### Discussie

Het doel van het huidige onderzoek is om te achterhalen of er een samenhang bestaat tussen legitimeren en onzekerheidsvermijding. Met betrekking tot deze aanname werd de invloed van cultuur op deze beide factoren onderzocht. Daarnaast werd de waargenomen spanning tijdens een onderhandelingsgesprek als mogelijke beïnvloedingsfactor bekeken, gezien de krachtige theoretische impact tussen legitimeren en waargenomen spanning.

### Conclusie

Op landenniveau zijn er de volgende resultaten te noemen. Uit analyse blijkt dat, conform Hypothese 1, Duitsers hoger scoren op onzekerheidsvermijding dan Nederlanders. Duitsers zijn meer op zoek naar structuur en vermijden ambiguïteit meer dan de Nederlandse pendanten. Hypothese 2 kan alleen gedeeltelijk bevestigd worden. Er is geen verschil tussen Duitse en Nederlandse onderhandelaars gevonden als alle subcategorieën van legitimeren in een factor samengevat worden. Alleen als het gaat om de subcategorie verwijzen naar wetten, scoren de Duitse onderhandelaars hoger dan de Nederlanders. Voor de studenten geldt, dat Duitsers niet significant hoger scoren dan Nederlanders.

---

Op individueel niveau kan geconcludeerd worden dat onzekerheidsvermijding noch voor de onderhandelaar noch voor de verdachte een voorspeller van het toepassen van de strategie legitimeren is (Hypothese 3). Verder is er geen relatie tussen onzekerheidsvermijding en spanning gevonden (Hypothese 4a) en ook geen modererend effect van legitimeren op de relatie tussen de twee variabelen (Hypothese 4b).

### **Bespreking van de hypothesen**

**Onzekerheidsvermijding op landenniveau.** Duitsers proberen onzekerheid meer te vermijden dan Nederlanders (Hypothese 1), hetgeen conform is met de resultaten van Hofstede (1980) en Schwartz (1994). De huidige studie geeft aan dat dit ook geldt in de specifieke context van onderhandelaars. Aangezien deze groep speciaal opgeleid wordt en dagelijks met onzekerheid te maken heeft is het heel interessant dat Duitse en Nederlandse onderhandelaars toch nog van elkaar verschillen. Dat betekent dat Duitsers minder geneigd zijn risico's te nemen en gestructureerde situaties prefereren. Ze voelen zich, vergeleken met Nederlanders, meer gestrest als ze ergens de consequenties niet van kunnen voorzien en zijn eerder geneigd globale richtlijnen boven specifieke instructies te prefereren.

**Legitimeren op landenniveau.** Een mogelijke reden voor het verwerpen van Hypothese 2 met betrekking tot het verwijzen naar de procedure is dat onderhandelaars tijdens de opleiding leren om steeds naar procedures te verwijzen. Een onderhandeling is onderverdeeld in drie fasen (Giebels & Noelanders, 2004). De *eerste fase* bevat de ontmoeting tussen onderhandelaar en verdachte. Hierbij geven beide partijen aan wat ze graag willen en van de ander verwachten. De onderhandelaar geeft duidelijk aan welke procedure hij als optie ziet. Het is daarom aan te nemen dat onafhankelijk van de cultuur beide onderhandelaars de procedure even uitgebreid uitleggen.

Een mogelijke verklaring voor het feit dat het toepassen van morele regels bij onderhandelaars geen significant verschil oplevert zou het totaal aantal toepassingen kunnen

---

zijn. Deze strategie wordt drie keer minder vaak gebruik dan verwijzen naar wetten en meer dan zeven keer minder dan procedures verwijzen. In percentage uitgedrukt zijn dit 0,11% van alle toegepaste strategieën. Als  $N$  klein is, is de kans dat er een significant effect geconstateerd kan worden zeer klein (Raymackers, 2008). Aangezien in dit onderzoek het aantal verwijzingen naar morele regels zeer erg klein is, biedt dit een mogelijke verklaring voor het niet kunnen aantonen van een significant verband. Deze vorm van legitimeren wordt bijna niet toegepast.

Voor de studenten geldt dat Hypothese 2 verworpen moet worden. Uit de resultaten blijkt dat Duitse studenten niet meer gebruik maken van legitimeren dan Nederlandse studenten. Deze hypothese is gebaseerd op de aanname dat Duitsers meer behoefte hebben aan structuur dan Nederlanders (Hofstede, 2001; Steenkamp, 2001). Echter blijkt uit Hypothese 3 dat een hogere mate van onzekerheid niet leidt tot meer legitimeren. De resultaten van Hypothese 3 bieden daarom een mogelijke verklaring voor het verwerpen van Hypothese 2.

**Onzekerheidsvermijding & legitimeren op individueel niveau.** Hypothese 3 baseert zich op de stelling dat als mensen meer behoefte aan structuur hebben, deze ook actief proberen te creëren. Dit onderzoek laat zien dat dit niet het geval is. Iemand die onzekerheid wil vermijden doet dat niet door zelf structuur in het gesprek te brengen. Naast de behoefte aan structuur en het stressniveau van mensen is de dimensie onzekerheidsvermijding ook gerelateerd aan een gemiddelde maat aan neuroticisme en angst (Hofstede, 1980). Culturen met een hoge onzekerheidsvermijding zijn eerder geneigd angstig te zijn in onbekende situaties. Angst treedt op naar aanleiding van “een ongespecificeerd gevoel van onbalans” (Turner, 1988, p.61). Een hoge mate van angst leidt ertoe dat iemand niet meer effectief kan communiceren (Gudykunst, 1993; Duronto, Nishidab & Nakayama, 2005). Het zou kunnen dat angst in een crisissituatie een grotere rol speelt dan de behoefte aan structuur en daarom de focus van de verdachte niet op legitimeren ligt, maar op een strategie die meer gerelateerd is aan angst. Dit zou kunnen verklaren waarom Hypothese 3 voor de verdachte niet bevestigd

---



kan worden. Een mogelijke verklaring voor het verwerpen van Hypothese 3 met betrekking tot de onderhandelaars is dat deze getraind zijn om in te gaan op de emotie van de verdachte om zo de grootst mogelijke impact te kunnen bereiken. Als angst een grotere rol speelt dan behoefte aan structuur zou de onderhandelaar meer op de angst ingaan en daarmee minder legitimeren als beïnvloedingsstrategie gebruiken. Een ondersteuning voor deze aanname is het feit dat legitimeren bijna niet als strategie gebruikt werd.

**Onzekerheidsvermijding, legitimeren & spanning op individueel niveau.** Een mogelijke verklaring voor het verwerpen van Hypothese 4a kan zijn dat de risicotolerantie in dit onderzoek niet significant verandert naarmate onzekerheidsvermijding toeneemt. Dat zou ertoe kunnen leiden dat de situatie niet zoals verwacht sneller als risicovol ingeschat wordt en daarom de spanning ook niet stijgt.

Hypothese 4bis gebaseerd op de stelling van Hypothese 4a. Daarom kan ook voor Hypothese 4b een mogelijke verklaring de eventueel niet verschillende risicotolerantie zijn. Aangezien risicotolerantie in dit onderzoek niet is gemeten kan deze stelling niet statistisch onderbouwd worden.

### **Beperkingen van het onderzoek & Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Ondanks dat deze studie weloverwogen opgezet en uitgevoerd is, zijn er een aantal beperkingen te vermelden. Om de hypothesen te kunnen toetsen is er gebruik gemaakt van rollenspellen. Deze methode is gekozen aangezien het feit dat het door de hoge vertrouwelijkheid van politieonderhandelingen niet mogelijk is om voldoende waargebeurde onderhandelingen te onderzoeken. Bovendien kan door een rollenspel een basis gecreëerd worden die voor alle onderhandelingen hetzelfde is. Dit voorkomt het optreden van derde variabelen en maakt het daarom makkelijker onderhandelingen onderling te vergelijken. Een nadeel van rollenspellen is dat ze in een experimentele setting plaatsvinden. Ook al zijn de verdachten uit dit onderzoek goed getraind en werden ze verzocht om zich goed in de situatie in te leven, is de kans groot dat ze niet dezelfde gevoelens hadden als een echte verdachte zou

---

hebben. Alleen het feit dat niemand van de participanten een daadwerkelijke barricadering heeft meegemaakt, doet vermoeden dat ze zich niet helemaal in de situatie kunnen verplaatsen.

Een ander aandachtspunt is de taalvaardigheid van de participanten. Het blijkt, ook al is het verschil niet significant, dat Duitsers gemiddeld beter Nederlands spreken en verstaan dan dat de Nederlanders de Duitse taal machtig waren. De Duitsers in de Nederlandse conditie hadden daarom een taalvoordeel ten opzichte van de Nederlandse studenten in de Duitse conditie. Dit omdat taalmoeilijkheden sneller leiden tot communicatieproblemen, vooral als het gaat om een probleemoplossingsgerichte taak (Dörnyei & Scott, 1997). De focus ligt dan meer op het kiezen van de juiste woorden in plaats van de juiste (beïnvloedings-)strategie toe te passen. Dit zou als gevolg kunnen hebben dat de Nederlanders in de Duitse conditie minder in staat zijn strategisch te ageren. Taalvaardigheid was daarmee geen constante, waardoor de kans groot is dat het taalverschil een ongelijk effect op het toepassen van strategieën heeft gehad. Om de volgende keer de factor taalvaardigheden te kunnen elimineren is het advies om ervoor te zorgen dat beide groepen, Duitsers en Nederlanders, op hetzelfde niveau de vreemde taal beheersen. Een manier om dat te bewerkstelligen is door Duitse participanten te selecteren die wel Nederlands praten en verstaan, maar nog nooit in Nederland gewoond hebben. Op die manier wordt de derde variabele “ervaring met de vreemde cultuur” geëlimineerd.

Er zijn een aantal factoren die de externe validiteit van dit onderzoek verlagen. Uit de vragenlijsten van de onderhandelaars, die na de gesprekken zijn afgenomen, blijkt dat zij de indruk hebben dat de verdachten in dit onderzoek gemiddeld intelligenter zijn dan de verdachten die ze in de realiteit tegenkomen. Deze stelling is niet statistisch getoetst gezien het gebrek aan data (data vanuit de realiteit is niet beschikbaar vanwege privacyoverwegingen). Het feit dat de rolspelers studenten zijn, brengt wel een verhoogde kans met zich mee dat deze gemiddeld intelligenter zijn. Een hogere intelligentie leidt tot betere cognitieve en linguïstische vaardigheden (Gibson & Ingold, 1993). Een betere cognitie

---

betekent dat iemand eerder in staat is om strategisch te ageren en problemen op te lossen. Deze eigenschappen kunnen tijdens een politieonderhandeling van grote invloed zijn, aangezien de strategie van de tegenpartij aan de cognitieve toestand aangepast moet worden om iemand effectief te kunnen beïnvloeden. Om die reden kan de mogelijk hogere intelligentie van de verdachte in dit onderzoek tot een andere strategische aanpak van de onderhandelaar geleid hebben. Het is daarom te adviseren om in vervolgonderzoek rekening te houden met de intelligentie van de participanten die de verdachte spelen.

In deze studie hebben de onderhandelaars in de eigen moedertaal gecommuniceerd. In de realiteit zou dat niet altijd mogelijk zijn, aangezien de verdachte eventueel deze taal niet of onvoldoende spreekt. Deze factor beperkt de externe validiteit van deze studie. Het zou van meerwaarde zijn om in vervolgonderzoek de taal van het gesprek niet van tevoren vast te leggen, zodat de twee partijen samen ervoor kiezen welke taal gesproken wordt. Dit zou het onderzoek realistischer maken aangezien dit ook in de realiteit de procedure zou zijn.

Een andere factor die een negatieve invloed op de externe validiteit heeft, is dat de onderhandelaars normaalgesproken altijd in tweetallen opereren. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de politieagenten alleen te laten onderhandelen om zo individuele data te creëren die onderling vergeleken kunnen worden. Bijvoorbeeld kan zo de onzekerheidsvermijding als variabele meegenomen worden. Zouden twee onderhandelaars een gesprek voeren en er is een verschil tussen de twee onzekerheidsscores kan deze variabele in een verdere analyse niet meegenomen worden om de opgestelde hypothesen te toetsen. Echter wijkt deze manier van toetsen af van de realiteit wat als gevolg kan hebben dat de onderhandelaars anders zouden kunnen reageren als ze alleen zijn. Voor vervolgonderzoek is het aan te bevelen om twee onderhandelaars per gesprek in te zetten, zodat de generaliseerbaarheid van het onderzoek verhoogd wordt.

Met betrekking tot de onderhandelaars is aan te geven dat deze niet random geselecteerd zijn. Het is mogelijk dat politieonderhandelaars van andere bureaus, met een andere

---

trainingsachtergrond, nieuwe aspecten aan deze studie zouden kunnen toevoegen. Daardoor is de generalisatie van de resultaten beperkt.

De focus van dit onderzoek is op legitimeren gelegd. Om nog meer over de invloed van onzekerheidsvermijding en cultuur tijdens onderhandelingsgesprekken te verkrijgen, zouden de andere strategieën van de Tafel van Tien verder onderzocht moeten worden.

### **Praktische implicaties**

De resultaten uit dit onderzoek kunnen helpen een onderhandelingsgesprek effectiever te voeren. Deze informatie kan opgenomen worden als het gaat om de onderhandelaars te trainen om doeltreffend de toepassing van de strategieën te verhogen. Zo blijkt uit dit onderzoek dat Duitsers eerder geneigd zijn onzekerheid te vermijden dan de Nederlandse pendanten. Als het gaat om intercultureel onderhandelingsgesprek moet de Duitse verdachte het gevoel gegeven worden dat de situatie gestructureerd is door bijvoorbeeld specifieke aanwijzingen te geven. Als met een Nederlandse verdachte onderhandeld wordt, moeten de richtlijnen globaal gehouden worden.

Verder is te adviseren dat als een onderhandelaar de spanning tijdens een gesprek wil verlagen, dit niet met de categorie legitimeren te doen.

Deze studie kan een bijdrage leveren aan het beter begrijpen van beïnvloedingsstrategieën en in hoeverre cultuur hierbij en rol kan spelen. De nieuwe kennis kan ertoe leiden dat politieonderhandelaars in de toekomst de verdachte nog beter kunnen beïnvloeden om zo de algemene veiligheid te verhogen.

*“If you talk to a man in a language he understands, that goes to his head. If you talk to him in his language, that goes to his heart.”*

Nelson Mandela

---

## Referenties

- Bochner, S. (1994). Cross-Cultural Differences in the Self Concept: A Test of Hofstede's individualism/collectivism Distinction. *Journal of Cross-Cultural Psychology* , 25, 273-283.
- Brehm, S., Kassin, S., & Fein, S. (2005). *Social psychology*. Boston, MA: HoughtonMifflin.
- Doney, P., Cannon, J., & Mullen, M. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *The Academy of Management Review*, 23, 601-620.
- Dörnyei, Z., & Scott, M. (1997). Communication strategies in a second language: Definitions and taxonomies. *Language Learning*, 47, 173-210.
- Duronto, P., Nishidab, T., & Nakayama, S. (2005). Uncertainty, anxiety, and avoidance in communication with strangers. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 549-560.
- Faure, G., & Rubin, J. (1993). *Culture and negotiation. The resolution of the water disputes*. London: Sage Publications.
- Fincher, C., Thornhill, R., Murray, D., & Schaller, M. (2008). Pathogen prevalence predicts human cross-cultural variability in individualism/collectivism. *Proceedings of the Royal Society B: Biological Sciences*, 275, 1279–1285.
- Gass, R., & Seiter, J. (2010). *Persuasion, social influence, and compliance gaining*. Boston, MA: Pearson.
- Gibson, K., & Ingold, T. (1993). *Tools, language and cognition in human evolution*. Cambridge, UK: Cambridge University Press .
-

Giebels, E. (2002). Beïnvloeding in gijzelingsonderhandelingen: De tafel van Tien.

*Nederlandse Tijdschrift voor de Psychologie*, 28, 15-21.

Giebels, E., & Noelanders, S. (2004). *Onderzoeksrapport*. Veenendaal, NL: Universal Press.

Giebels, E., & Taylor, P. (2009). Interaction patterns in crisis negotiations: Persuasive arguments and cultural differences. *Journal of Applied Psychology*, 94, 5-19.

Green, E. (2006). Successful or friendly? Inferring achievement and relational competence from individualist and collectivist attitudes. *Swiss Journal of Psychology*, 65, 25-36.

Greenstone, J. (1995). Tactics and negotiation techniques (TNT): The way of the past and the way of the future. In M.I. Kurke, E.M. Scrivner, *Police psychology into the 21st century*, (pp. 357-369). New York, NY: Psychology Press.

Gudykunst, W. (1993). *Communication in Japan and the United States*. New York, NY: State University of New York Press.

Hamamura, T. (2012). Are cultures becoming individualistic? A cross-temporal comparison of individualism–collectivism in the United States and Japan. *Society for Personality and Social Psychology*, 16, 3-24.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage.

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Hofstede, G. (2002). Culturele diversiteit in de Nederlandse samenleving. *Justitiële Verkenningen*, 28, 9-18.

---

- Jeanquart-Barone, S., & Peluchette, J. (1999). Examining the impact of the cultural dimension of uncertainty avoidance on staffing decisions: A look at US and German firms. *Cross Cultural Management*, 6, 3-12.
- Jung, J., & Kellaris, J. (2004). Cross-national differences in proneness to scarcity effects: The moderating roles of familiarity, uncertainty avoidance, and need for cognitive closure. *Psychology & Marketing*, 21, 739–753.
- Kluckhohn, C. (1951). *The study of culture*. Redwood City, CA: Stanford University Press.
- Kolb, D., & Faure, G. (1994). Organization theory: The interface of structure, culture, procedures, and negotiation processes. In W. Zartman, *International multilateral negotiation: Approaches to the management of complexity* (pp. 113-131). San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Kroeber, A., & Parsons, T. (1958). The concepts of culture and of social system. *American Sociological Review*, 23, 582-583.
- McMains, M., & Mullins, W. (2010). *Crisis negotiations: Managing critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections*. New Providence, NJ: LexisNexis Group.
- Metcalf, L., Bird, A., Peterson, M., Shankarmahesh, M., & Lituchy, T. (2007). Cultural influences in negotiations: A four country comparative analysis. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7, 147-168.
- Pennings, J., Wansink, B., & Meulenbergh, M. (2002). A note on modelling consumer reactions to a crisis: The case of the madcow disease. *International Journal of Research in Marketing*, 19, 91-100.
-

- Perloff, R. (2010). *The dynamics of persuasion: Communication and attitudes in the 21st century*. New York, NY: Routledge.
- Raymackers, B. (2008). *Denken en weten over de wereld. Lessen voor de eenentwintigste eeuw*. Leuven, NL: Universitaire Pers Leuven.
- Reinmann, M., Lünemann, U., & Chase, R. (2008). Uncertainty avoidance as a moderator of the relationship between perceived service quality and customer satisfaction. *Journal of Service Research*, 11, 63-73.
- Schwartz, S. (1994). *Beyond individualism/collectivism: new cultural dimensions of value*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Schwartz, S. (2006). A Theory of Cultural Value Orientations: Explication and Applications. *Comparative Sociology*, 5, 136-182.
- Singh, J. (1990). Managerial culture and work-related values in India. *Organization Studies*, 11, 75-101.
- Steenkamp, J.-B. (2001). The role of national culture in international marketing research. *International Marketing Review*, 18, 30-44.
- Triandis, H. (2001). Individualism-collectivism and personality. *Journal of Personality*, 69, 907-924.
- Triandis, H., Vassiliou, V., Vassiliou, G., Tanaka, Y., & Shanmugam, A. (1972). *The analysis of subjective culture*. New York, NY: John Wiley.
- Turner, J. (1988). *A theory of social interaction*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Vishwanath, A. (2003). Comparing online information effects: A cross-cultural comparison of online information and uncertainty avoidance. *Communication Research*, 30, 579-598.
-



Volkema, R., & Fleury, M. (2002). Alternative negotiating conditions and the choice of negotiation tactics: A cross-cultural comparison. *Journal of Business Ethics*, 36, 381-398.

Witte, H. d. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 155-177.

## Appendix A

## Vragenlijst vooraf

**Welkom**

Deze vragenlijst dient ertoe om geschikte studenten te vinden voor het onderhandelaar-experiment. Voor het experiment is het belangrijk dat je de vragen eerlijk beantwoordt, omdat aan de hand van de achtergrondinformatie representatieve groepen worden samengesteld. Het invullen van de vragen neemt ongeveer 7 minuten in beslag. De door jou ingevulde gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld, de vragenlijsten worden alleen door de onderzoekers ingezien.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking!

**Achtergrondvragen**

1. Wat is je leeftijd?

2. Wat is je geslacht?

☐ Man

☐ Vrouw

3. Wat is je nationaliteit?

☐ Nederlands

☐ Duits

Anders, namelijk

4. Aan welke faculteit van de UT studeer je?

☐ Construerende Technische Wetenschappen (CTW)

☐ Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI)

☐ Gedragwetenschappen (GW)

☐ Management en Bestuur (MB)

☐ Technische Natuurwetenschappen (TNW)

☐ Internationaal Instituut voor Geo-Informatie Wetenschappen en Aardobservatie (ITC)

---

Anders, namelijk

5. In welk studiejaar bevindt je je?

- ☐ 1e
- ☐ 2e
- ☐ 3e
- ☐ 4e
- ☐ 5e jaar of hoger

6. Ben je beschikbaar op 9 oktober 2012 (dag van het onderzoek)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

### **Taalkennis: Duits**

Nu volgen een aantal vragen over jouw kennis van de Duitse taal. Kies het antwoord dat volgens jou het best past.

Als je Duits bent hoeft je hier niets in te vullen. Ga in dat geval door naar de volgende pagina.

7. Hoe vaak ben je al in Duitsland geweest?

- ☐ 1 tot en met 3 keer
- ☐ 4 tot en met 6 keer
- ☐ 7 tot en met 10 keer
- ☐ 11 keer of meer

8. Hoe vaak ga je gemiddeld per jaar naar Duitsland?

- ☐ 0 keer
  - ☐ 1 tot en met 3 keer
  - ☐ 4 tot en met 6 keer
  - ☐ 7 tot en met 8 keer
-

☐ 9 keer of meer

9. Wat was je gemiddelde cijfer voor Duits op school?

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

10. Geef aan in hoeverre je vindt dat de volgende stellingen jouw vaardigheden goed beschrijven.

Helemaal meeneens   Mee oneens   Neutraal   Mee een   Helemaal mee eens

Ik spreek vloeiend Duits

Ik versta probleemloos Duits

### Acteren

Nu volgen een aantal vragen over jouw acteervaardigheden.

11. Hoe goed kan je acteren? (1= heel slecht, 10 = heel goed)

12. Hoe goed is jouw inlevingsvermogen? (1= heel slecht, 10 = heel goed)

13. Heb je al ervaring met acteren?

☐ Ja

☐ Nee

Indien je 'ja' geantwoord hebt: wat voor ervaringen heb je opgebouwd? (denk aan schooltheater, theatervereniging e.d.)

### Prefereerde Situaties

Nu volgen een aantal vragen over situaties die je wel dan niet prefereert.

14. Ik prefereer gestructureerde situaties boven ongestructureerde situaties.

☐ Helemaal mee oneens   ☐ Mee oneens   ☐ Neutraal   ☐ Mee een   ☐ Helemaal mee eens

---

15. Ik prefereer specifieke instructies boven globale richtlijnen.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

16. Ik heb de neiging om angstig te worden als ik niet weet wat de uitkomst zal zijn.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

17. Ik voel mij gestrest als ik ergens de consequenties niet van kan voorzien.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

18. Ik zou geen risico's nemen als de/een uitkomst niet voorspeld kan worden.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

19. Ik ben van mening dat regels niet gewijzigd moeten worden vanwege louter praktische redenen.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

20. Ik houd niet van ongestructureerde situaties.

☐ Helemaal mee oneens ☐ Mee oneens ☐ Neutraal ☐ Mee een ☐ Helemaal mee eens

## Einde

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Ik neem graag zo snel mogelijk contact met je op. Daarom wil ik je vragen hieronder jouw e-mailadres en/of telefoonnummer op te geven.

21. Geef hier jouw gegevens aan

E-mailadres

Telefoonnummer  
(optioneel)

## Appendix B

### Scenario's voor de studenten

#### **1.Scenario: Barricadering**

##### Uitgangssituatie

De Universiteit Twente heeft steeds meer toeloop van studenten. Daarom heeft de UT zich inmiddels over de Duitse grens uitgebreid. Er bestaat nu een Nederlandse en een Duitse campus. Zo kan de universiteit de studenten de beste leeromgeving bieden. De studenten hebben zowel op de Duitse als ook op de Nederlandse campus les.

##### Achtergrondinformatie voor de student

Vier maanden geleden is je vader plotseling aan een hartinfarct overleden. Je had altijd een goede relaties met je ouders. Ze hebben altijd goed voor je gezorgd. Elke avond hebben jullie samen gegeten en in het weekend stonden daguitjes hoog op de agenda. Je familie was niet rijk maar had ook nooit geldzorgen. De dood van je vader heeft een grote impact op jullie familieleven. Naast de emotionele schok zitten jullie nu ook financieel in de problemen. Je moeder heeft nu twee banen genomen om je studie te kunnen betalen. Je hebt beloofd om goed voor je moeder te zorgen en je voelt je schuldig dat zij 10 uur per dag werkt om jouw studie te betalen. Je hebt je voorgenomen je uiterste best te doen en zo snel mogelijk je studie scheikunde af te ronden, zodat je moeder ontlast wordt. Je hebt gisteren echter te horen gekregen, dat je niet door mag naar je tweede jaar. Je hebt hard je best gedaan om alle punten te halen, maar je hebt een onvoldoende gekregen voor je laatste mondelinge examen. Hierdoor heb je niet genoeg punten gehaald om aan het tweede jaar te mogen beginnen. Een week voor het mondeling had je een meningsverschil met de docent die toevallig ook jouw mondeling moest beoordelen. Je denkt nu, dat de begeleider je onterecht slecht heeft beoordeeld door deze ruzie. Vandaag heb je een practicum over explosieve stoffen gevolgd bij de docent die je mondeling moest beoordelen. Jullie hebben geleerd hoe je met explosieve stoffen moet omgaan en wat de effecten zijn als je bepaalde stoffen mixt. Hiervoor heeft een docent een aantal chemicaliën gereed gezet. Na je practicum zie je echter dat de docent de chemicaliën vergeten is. Aangezien je nog eens met de docent over je beoordeling wilt praten neem je de stoffen mee om deze veilig naar de docent te brengen. Je loopt naar de Chalet waar het kantoor van jouw docent is. De docent laat zich echter niet overhalen en is ervan overtuigd dat jouw prestatie onvoldoende was. Hij beschuldigt je dat je te weinig geleerd hebt en heeft

---

geen gehoor voor jou. Tijdens het gesprek word je woedend. Je loopt weg uit de kamer van de docent en sluit je op in de leegstaande kamer aan de andere kant van de gang. Je herinnert de chemicaliën in jouw tas en roept dat je explosieve stoffen bij je hebt en dat je het hele gebouw in de lucht wilt blazen. Binnen korte tijd zijn alle mensen naar buiten gevlucht en is de politie ingeschakeld.

#### Voorbeeldzinnen die gebruikt kunnen worden

*“Ik kan niet meer naar huis.”*

*“Nu was al die moeite voor niks.”*

*“Mijn leven is zinloos.”*

## **2. Scenario: Uit de hand gelopen diefstal**

### Uitgangssituatie

De Universiteit Twente heeft steeds meer toeloop van studenten. Daarom heeft de UT zich inmiddels over de Duitse grens uitgebreid. Er bestaat nu een Nederlandse en een Duitse campus. Zo kan de universiteit de studenten de beste leeromgeving bieden. De studenten hebben zowel op de Duitse als ook op de Nederlandse campus les.

### Achtergrondinformatie voor de student

Jouw familieomstandigheden zijn heel moeilijk. Je vader is gewelddadig en je moeder alcoholist. Als de dingen niet zo lopen als je vader het wil, ben je vaak de zondebok. Geweld staat al sinds dat je jong bent hoog op de agenda. Je moeder grijpt dan niet in maar kijkt weg en spoelt haar zorgen met alcohol weg. Je was meestal op zichzelf, zonder steun van je ouders. Zij zijn vooral met hun eigen belangen bezig. Zo moest je bijvoorbeeld vaak zelf voor je koken en maakte het niet uit hoe laat je thuis kwam. Gezien je thuissituatie vlucht je vaak van huis. Daardoor heb je meer tijd op straat doorgebracht dan thuis. Hier heb je een aantal kleine diefstallen gepleegd, een paar keer een fiets gestolen en wel eens geshopt zonder af te rekenen. Je studie moet je zelf betalen en daarom heb je ook vaak geldnood. Het collegejaar is

---

net begonnen en je moest het collegegeld betalen. Nu heb je geen geld meer over voor je boeken. Vanochtend heb je een wapen in de nachtkast van je moeder gevonden. Je vreest dat ze zich iets wil aandoen, omdat ze al vaker aangegeven heeft, dat ze het niet meer ziet zitten. Je stopt het wapen in je tas om ergere situaties te voorkomen en fiets naar de UT. Als je na jouw college richting jouw fiets gaat zie je dat er een tent op het O & O plein staat. Een studievereniging heeft geld verzameld voor hun studiereis. De tent is leeg en als je dichterbij komt zie je, dat iemand vergeten is de kassa mee te nemen. Zonder erover na te denken grijp je de kassa en loop je weg. Ineens hoor je achter je studenten roepen dat je de kassa gestolen hebt. Je raakt in paniek en rent weg. Je ziet dat de deur van de Chalet open staat. Je loopt binnen en verschanst je in een kamer. Je herinnert je het wapen in jouw tas en roept dat je een wapen bij je hebt en dat je gaat schieten als iemand binnen komt. Binnen korte tijd zijn alle mensen naar buiten gevlucht en is de politie ingeschakeld.

#### Voorbeeldzinnen die gebruikt kunnen worden

*“Als iemand naar binnen komt ga ik schieten”*

*“Ik kom alleen tussen zes planken naar buiten!”*

*“Ik laat me niet pakken!”*

### Appendix C

#### Scenario's en aanvullende informatie voor de onderhandelaars

##### 1. Scenario

##### **Plaatsbepaling**

De Universiteit Twente heeft steeds meer toeloop van studenten. Daarom heeft de UT zich inmiddels over de Duitse grens uitgebreid. Er bestaat nu een Nederlandse en een Duitse campus. Zo kan de universiteit de studenten de beste leeromgeving bieden. De studenten hebben zowel op de Duitse als ook op de Nederlandse campus les.

U bevindt zich op het Nederlandse deel van de campus.

##### **Eerste briefing van de onderhandelaar**

---



Vandaag, ongeveer een uur geleden, werden op het Nederlandse deel van de campus twee collega's van de noodhulp door de meldkamer naar de Drienerlolaan 5 te Enschede gestuurd. De melding was dat er een student door het lint is gegaan na een ruzie met een docent, zich heeft verschanst in een kamer met een explosief en zich niet wil overgeven. Het lijkt te gaan om een uit de hand gelopen ruzie. Meer is op dit moment niet bekend. De situatie is afgezet. De docent en andere getuigen worden gehoord. Een tweede onderhandelaar is onderweg, maar heeft enige vertraging opgelopen. Je zult alleen moeten beginnen.

**Doelen:** contact maken, situatie stabiliseren, band opbouwen, informatie verkrijgen en - waar mogelijk - oplossing bieden om eruit te komen.

### **Aanvullende informatie:**

Het gaat om een scheikundestudent. Vader is een tijd terug overleden. Moeder werkt hard om de studie van het kind te betalen. Gisteren heeft de student te horen gekregen dat hij niet door mag naar het tweede jaar. Dezelfde docent had de week ervoor ook al een aanvaring met de student. Vandaag was er een practicum over explosieve stoffen en daar is het een en ander verdwenen. Getuigen hebben aangegeven dat er is geroepen dat "alles opgeblazen wordt".

## 2. Scenario

### **Plaatsbepaling**

De Universiteit Twente heeft steeds meer toeloop van studenten. Daarom heeft de UT zich inmiddels over de Duitse grens uitgebreid. Er bestaat nu een Nederlandse en een Duitse campus. Zo kan de universiteit de studenten de beste leeromgeving bieden. De studenten hebben zowel op de Duitse als ook op de Nederlandse campus les.

U bevindt zich op het Nederlandse deel van de campus.

---

**Eerste briefing van de onderhandelaar**

Vandaag, ongeveer een uur geleden, werden op het Nederlandse deel van de campus twee collega's van de noodhulp door de meldkamer naar de Drienerlolaan 5 te Enschede gestuurd. De melding was dat er een student zich heeft verschanst in een kamer met een wapen na betrapte te zijn op diefstal van geld van een studentenvereniging. De situatie is afgezet. Hij roept dat hij een wapen heeft. Meer is op dit moment niet bekend. Getuigen worden gehoord. Een tweede onderhandelaar is onderweg, maar heeft enige vertraging opgelopen. Je zult alleen moeten beginnen.

**Doelen:** contact maken, situatie stabiliseren, band opbouwen, informatie verkrijgen en - waar mogelijk - oplossing bieden om eruit te komen.

**Aanvullende informatie:**

Het gaat om een student met een moeilijke achtergrond, wordt als lastig gezien mede vanwege verwaarlozing door ouders (volgens medestudenten). Ouders missen een wapen (vergunning was aanwezig). Wat getuigen op de campus melden: Een studievereniging was geld aan het inzamelen voor een studiereis. Dat geld stond in een tent op het O & O plein en is even uit zicht geweest toen de studenten een sigaretje gingen roken. Toen de studenten terug kwamen zagen ze een student het kluisje weggrissen en hard weg lopen. Ze zetten de achtervolging in maar daarop zagen ze iets wat leek op een pistool. Student heeft zich daarop verschanst in het Chalet en geeft aan zich niet te willen overgeven.

**Appendix D****Draaiboek voor de sessieleiders****Procedure sessieleider****Pilot onderhandelen 9 oktober 2012**

Per sessieleider is de dag opgedeeld in onderhandelings sessies van een half uur. In totaal worden er 60 sessies gedraaid, steeds vijf tegelijkertijd. Elke sessieleider neemt in totaal 12 sessies voor zijn/haar rekening. Daarbij gaat het om twee verschillende scenario's. Zes sessies voor een barricade scenario in de ochtend en zes sessies voor een uit de hand gelopen diefstal in de middag.

---

Elke onderhandelaar speelt 2x, elk scenario 1x (dus 1x in de ochtend en 1x in de middag), in de eigen taal en met een Nederlandse of Duitse student (er doen dus 60 studenten mee). Onderhandelaars wordt verteld dat de campus van de UT onlangs uitgebreid is naar Duitsland en dat daar inmiddels naast Duitse studenten ook Nederlandse studenten studeren. De taal wordt gesproken van het land waar het incident plaats vindt en waar dus ook de onderhandelaars vandaan komen.

Elke sessie van een half uur is steeds onderverdeeld in circa 5 minuten instructie, precies 15 minuten onderhandelen en een kort vragenlijstje dat de onderhandelaars en studenten achteraf invullen. Jouw taak als sessieleider is vooral zorgen dat het aan de onderhandelingskant goed verloopt en de sessies zo gestandaardiseerd mogelijk uit te voeren. De studenten hebben vooraf hun instructie al gekregen en worden begeleid door een assistent, Tom.

De onderhandelaars zijn ingedeeld in zes teams van vijf personen, die steeds tegelijkertijd de sessie doen en zij bestaan uit een mix van Duitse en Nederlandse onderhandelaars. De teams hebben kleuren die staan voor de kleuren van de Duitse en Nederlandse vlag (zwart, rood, geel, oranje, wit, blauw). Aan hand van de kleuren op de badges kan de sessieleider checken of de juiste kleur en dus de juiste onderhandelaar aan de beurt is en of het nummer op de badge correspondeert met het nummer op de deur van de sessiekamer.

De sessieleider krijgt 2x zes onderhandelaars toegewezen die om beurten in een kamer het gesprek voeren. De onderhandelaars krijgen de instructie om zich op tijd bij de toegewezen sessieleider in de kamer corresponderend met het nummer op de badge te melden. De sessieleider wacht in deze kamer op de onderhandelaar met de deur op een kier. Als die binnenkomt doet de sessieleider de deur dicht, stelt de sessieleider zich voor en checkt of het nummer en de kleurcode correct zijn. Vervolgens geeft de sessieleider aan dat de onderhandelaar zo wordt ingezet bij een incident. Een tweede onderhandelaar is onderweg maar helaas nog niet gearriveerd dus hij/zij moet het vooralsnog alleen doen.

De sessieleider deelt het papier met de startinformatie uit en vraagt de onderhandelaar dit te lezen en zich voor te bereiden op contact maken. In de ruimte waar de student zit is een open pc lijn waarmee rechtstreeks met/tot de student gesproken kan worden (de UT is een technische universiteit).

Let op: alles in de eigen ruimte is ook hoorbaar dus je kunt verder niet overleggen. Mocht er nieuwe informatie zijn dat krijg je dit via een briefje.

Tom geeft drie klopjes op de deur wanneer de student klaar zit.

Maak de verbinding via het programma Pamela. De gesprekken worden direct als mp3 bestanden opgeslagen. Voordeel van dit programma is dat zodra een verbinding bestaat automatisch gevraagd wordt of het skypegesprek opgenomen moet worden. Je moet dan wel snel op de bevestigingsbutton klikken, anders mis je de 1<sup>e</sup> seconde van het gesprek. Het programma neemt gesprekken van max. 15 minuten op. Dus de opnames worden automatisch na die tijd afgebroken. Geef niet aan dat de verbinding na precies 15 minuten afgebroken wordt. De sessieleider gaat rustig in een hoek zitten. Als de pc het niet doet is een optie om te

---

bellen met het nummer van de student dat staat op de lijst die je hebt gekregen. De telefoon moet dan wel op de speaker worden gezet en het opnameapparaatje aangezet.

Noem aan het begin van de sessie altijd even de kleur en het nummer van de sessie.

Eventuele verdere bijzonderheden worden door de sessieleider in de sessielijst onder de kolom “opmerkingen” van de desbetreffende sessie genoteerd.

Zonder verder overleg krijgt de onderhandelaar het vragenlijstje – probeer het praten over de oefening verder zoveel mogelijk te vermijden en verwijst eventueel naar de plenaire bespreking & de sessie de volgende dag.

### ***Tijdschema***

00.00 – 00.05 Voorstellen, uitleg procedure en uitdelen scenario aan OH

00.05 – 00.07 Tijd voor vragen van de OH

00.07 – 00.08 Opstarten verbinding – noem kleur en nummer sessie

00.08 – 00.23 Sessie loopt; na precies 5 minuten vel met aanvullende informatie geven. Daarop ook de (voor)naam van de student noteren.

00.23 – 00.28 Vragenlijst door OH laten invullen

00.28 – 00.30 Prepareren voor de volgende sessie

### **Benodigdheden**

- horloge/klokje
- uitgeprinte sessielijst (overzicht over pp en kamers per sessie)
- uitgeprinte vragenlijsten
- PC

## Appendix E

### Vragenlijst studenten achteraf

### **Vragenlijst Studenten**

#### **Piloot onderhandelen oktober 2012**

**We willen je graag vragen hoe je het gesprek van zojuist ervaren hebt. De door jou ingevulde gegevens worden strikt vertrouwelijk en anoniem behandeld. We willen je graag vragen om de vragenlijst eerlijk te beantwoorden. Neem gerust de tijd om over je**

---

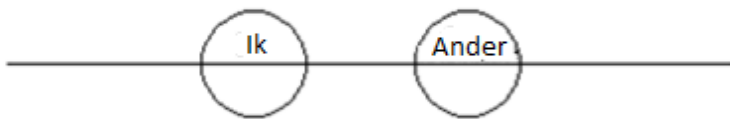
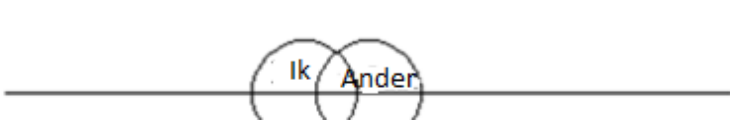
antwoorden na te denken. Er zijn geen goede of slechte antwoorden. Het invullen van de vragen neemt ongeveer 5 minuten in beslag.

Voor het kunnen koppelen met het vragenlijstje vooraf willen we je vragen om hier je e-mailadres in te vullen.

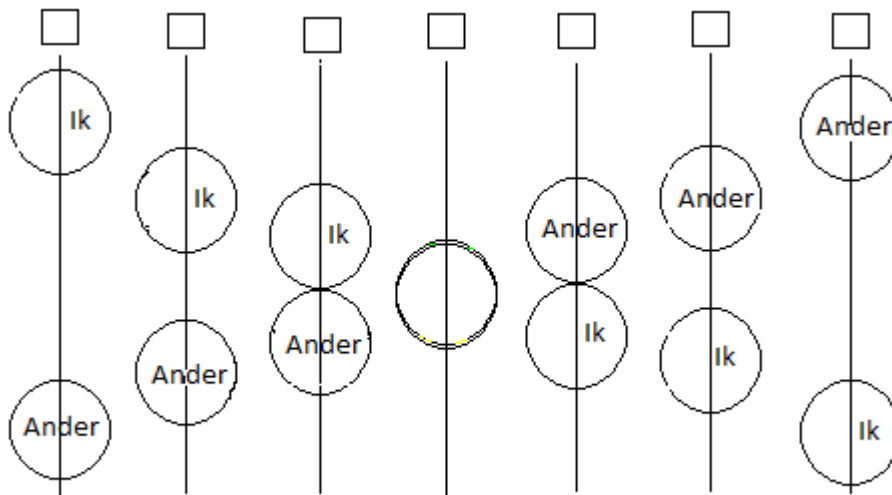
.....

Na koppeling wordt dit blad van de vragenlijst verwijderd. Jouw evaluatie wordt dus absoluut anoniem verwerkt.

Allereerst willen we jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen positie ten opzichte van de Onderhandelaar (OH) weergeeft. Hoe nabij of ver weg zie je jezelf en de Onderhandelaar (OH)?

|                                                                                     |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> |
|  | <input type="checkbox"/> |
|  | <input type="checkbox"/> |
|  | <input type="checkbox"/> |
|  | <input type="checkbox"/> |

We willen jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen machtpositie ten opzichte van de Onderhandelaar (OH) weergeeft. Met betrekking tot macht, in hoeverre voel je je boven, gelijk of onder de OH?



Nu volgt een aantal uitspraken over je beleving met betrekking tot het zojuist plaatsgevonden gesprek aan de hand van een aantal stellingen. Steeds kun je op onderstaande schaal die loopt van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangeven welk getal het beste jouw mening weergeeft. Je kunt dat doen door het getal dat het meest op jvan toepassing is te omcirkelen.

| 1                   | 2          | 3        | 4        | 5                 |
|---------------------|------------|----------|----------|-------------------|
| Helemaal mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |

- |    |                                                       |           |
|----|-------------------------------------------------------|-----------|
| 1) | Ik voelde mij verbonden met degene met wie ik sprak   | 1 2 3 4 5 |
| 2) | Ik had veel gemeen met de ander                       | 1 2 3 4 5 |
| 3) | Ik vertrouwde de ander                                | 1 2 3 4 5 |
| 4) | Ik denk dat de degene met wie ik sprak mij vertrouwde | 1 2 3 4 5 |
| 5) | De ander en ik vertrouwden elkaar                     | 1 2 3 4 5 |
| 6) | Ik respecteerdde de ander                             | 1 2 3 4 5 |
| 7) | De ander toonde respect voor mijn persoon             | 1 2 3 4 5 |
| 8) | Ik voelde me begrepen door de ander                   | 1 2 3 4 5 |

- |     |                                                          |           |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------|
| 9)  | Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen tegen de ander | 1 2 3 4 5 |
| 10) | Degene met wie ik sprak was aardig tegen mij             | 1 2 3 4 5 |
| 11) | De ander en ik hadden veel gemeen                        | 1 2 3 4 5 |
| 12) | Ik vond degene met wie ik sprak betrouwbaar overkomen    | 1 2 3 4 5 |
| 13) | De ander had expertise                                   | 1 2 3 4 5 |

*Tijdens het zojuist plaatsgevonden gesprek had ik het gevoel dat de ander*

- |     |                                                                |           |
|-----|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 14) | op mijn gevoelens inspeelde                                    | 1 2 3 4 5 |
| 15) | veel dingen herhaalde                                          | 1 2 3 4 5 |
| 16) | mij voor mogelijke consequenties van mijn handelen waarschuwde | 1 2 3 4 5 |
| 17) | mij af en toe negeerde                                         | 1 2 3 4 5 |
| 18) | refereerde aan regels of procedures                            | 1 2 3 4 5 |
| 19) | probeerde mij met rationele argumenten te overtuigen           | 1 2 3 4 5 |
| 20) | het principe van “ voor wat hoort wat” toepaste                | 1 2 3 4 5 |
| 21) | refereerde aan de wet                                          | 1 2 3 4 5 |

| 1                   | 2          | 3        | 4        | 5                 |
|---------------------|------------|----------|----------|-------------------|
| Helemaal mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |

*Tijdens het zojuist plaatsgevonden gesprek...*

- |     |                                                      |           |
|-----|------------------------------------------------------|-----------|
| 22) | was de sfeer bedreigend                              | 1 2 3 4 5 |
| 23) | was de relatie met de onderhandelaar goed            | 1 2 3 4 5 |
| 24) | had ik de ruimte om alles te zeggen wat ik wilde     | 1 2 3 4 5 |
| 25) | heb ik veel informatie gegeven                       | 1 2 3 4 5 |
| 26) | heb ik de altijd de waarheid gesproken               | 1 2 3 4 5 |
| 27) | had ik het idee dat we er samen wel uit zouden komen | 1 2 3 4 5 |

*Zou je het karakter van het gesprek op de volgende dimensies willen aangeven?*

|                |   |   |   |   |   |                  |
|----------------|---|---|---|---|---|------------------|
| ontspannen     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | gespannen        |
| informeel      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | formeel          |
| vervelend      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | prettig          |
| rustig         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | druk             |
| gestructureerd | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ongestructureerd |
| open           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | dwingend         |

*Nu, na afloop van het zojuist plaatsgevonden gesprek...*

|     |                                                                |   |   |   |   |   |
|-----|----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 28) | voel ik mij gespannen                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29) | ben ik zenuwachtig                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30) | ben ik gestrest                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31) | ben ik tevreden met het gesprek                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32) | heb ik het idee dat we samen wel een oplossing hadden gevonden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Wat vond je goed aan wat de onderhandelaar deed?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Wat zou je deze onderhandelaar adviseren een volgende keer niet meer te doen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Als laatste willen we graag checken in welke conditie je zat (omcirkel steeds de juiste conditie):

Scenario: Barricadering/Diefstal

Taal: Nederlands/Duits

Ik ben: Nederlands/Duits

Ik ben: Man/Vrouw

Indien je interesse hebt in de onderzoeksresultaten dan kun je dat hier aangeven; we sturen je dan naderhand een verslagje.

☐ Ja, ik heb interesse in de onderzoeksresultaten.

Mocht je nog op- of aanmerkingen hebben dan kan je die hier vermelden.

.....

.....

.....

.....

.....

---

*Hartelijk dank voor je medewerking!*

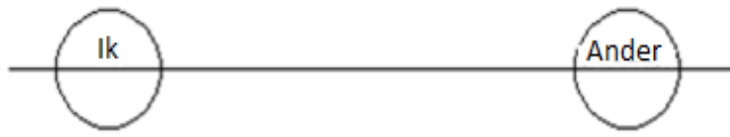
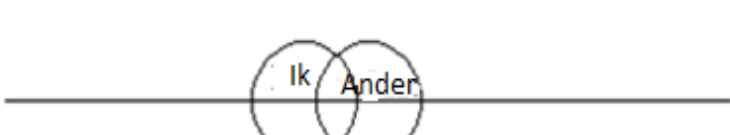
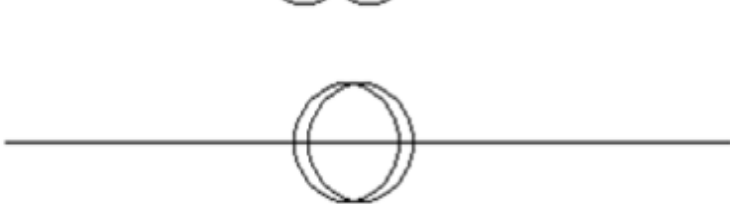
## Appendix F

## Vragenlijst onderhandelaars achteraf

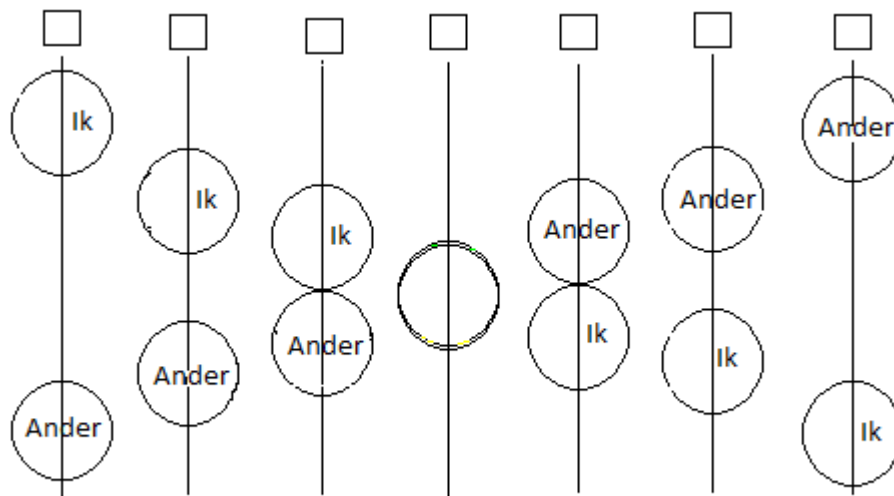
**Vragenlijst Onderhandelaars****Piloot onderhandelen oktober 2012**

We willen je graag vragen hoe je het gesprek van zojuist ervaren hebt. De door jou ingevulde gegevens worden strikt vertrouwelijk en anoniem behandeld. Er zijn geen goede of slechte antwoorden. Het invullen van de vragen neemt een paar minuten in beslag.

Allereerst willen we jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen positie ten opzichte van de student weergeeft. Hoe nabij of ver weg zie je jezelf en de student?

|                                                                                    |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|   | <input type="checkbox"/> |
|   | <input type="checkbox"/> |
|   | <input type="checkbox"/> |
|   | <input type="checkbox"/> |
|  | <input type="checkbox"/> |

We willen jou vragen het vakje aan te kruisen bij het plaatje dat tijdens het gesprek volgens jou het beste je eigen machtpositie ten opzichte van de student weergeeft. Met betrekking tot macht, in hoeverre voel je je boven, gelijk of onder de verdachte?



Nu volgt een aantal uitspraken over je beleving met betrekking tot het zojuist plaatsgevonden gesprek. Steeds kan je op onderstaande schaal die loopt van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangeven welk getal het beste jouw mening weergeeft. Je kunt dat doen door het getal dat het meest op jou van toepassing is te omcirkelen.

| 1          | 2 | 3 | 4 | 5            |
|------------|---|---|---|--------------|
| Helemaal   |   |   |   |              |
| mee oneens |   |   |   | Helemaal mee |

- |     |                                        |           |
|-----|----------------------------------------|-----------|
| 33) | Ik voelde mij verbonden met de student | 1 2 3 4 5 |
| 34) | Ik vertrouwde de student               | 1 2 3 4 5 |
| 35) | Ik denk dat de student mij vertrouwde  | 1 2 3 4 5 |
| 36) | De student en ik vertrouwden elkaar    | 1 2 3 4 5 |

Tijdens het zojuist plaatsgevonden gesprek...

- |     |                                                |           |
|-----|------------------------------------------------|-----------|
| 37) | was de sfeer ontspannend                       | 1 2 3 4 5 |
| 38) | was de sfeer bedreigend                        | 1 2 3 4 5 |
| 39) | was de sfeer prettig                           | 1 2 3 4 5 |
| 40) | heb ik goed contact kunnen maken               | 1 2 3 4 5 |
| 41) | heb ik de situatie kunnen stabiliseren         | 1 2 3 4 5 |
| 42) | heb ik voldoende informatie gekregen           | 1 2 3 4 5 |
| 43) | had ik het idee dat we er wel uit zouden komen | 1 2 3 4 5 |

Nu, na afloop van het zojuist plaatsgevonden gesprek...

- |     |                                   |           |
|-----|-----------------------------------|-----------|
| 44) | ben ik tevreden met het gesprek   | 1 2 3 4 5 |
| 45) | ben ik tevreden met het resultaat | 1 2 3 4 5 |
-

**Wat vond je goed gaan?**

.....

.....

.....

**Wat zou je een volgende keer anders doen?**

.....

.....

.....

Nu volgt een aantal uitspraken over situaties die u al dan niet prefereert. Steeds kunt u op onderstaande schaal die loopt van (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangeven welk getal het beste uw mening weergeeft. U kunt dat doen door het getal dat het meest op u van toepassing is te omcirkelen.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |

- |     |                                                                                  |           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 46) | Ik prefereer gestructureerde situaties boven ongestructureerde situaties         | 1 2 3 4 5 |
| 47) | Ik prefereer specifieke instructies boven globale richtlijnen                    | 1 2 3 4 5 |
| 48) | Ik heb de neiging om angstig te worden als ik niet weet wat de uitkomst zal zijn | 1 2 3 4 5 |
| 18) | Ik voel mij gestrest als ik ergens de consequenties niet van kan overzien        | 1 2 3 4 5 |
| 19) | Ik zou geen risico's nemen als de/een uitkomst niet voorspeld kan worden         | 1 2 3 4 5 |
-

- 20) Ik ben van mening dat regels niet gewijzigd moeten worden vanwege louter praktische redenen 1 2 3 4 5
- 21) Ik houd niet van ongestructureerde situaties 1 2 3 4 5

**Als laatste willen we graag checken in welke conditie je zat (omcirkel steeds de juiste conditie):**

Dagdeel: Ochtend/Middag

Taal onderhandeling: Nederlands/Duits

Ik ben: Nederlands/Duits

Ik ben: Man/Vrouw

***Hartelijk dank voor uw medewerking!***

---