

Agressie en Geweld tegen Werknemers met een Publieke Taak op Youtube

Een onderzoek naar conflictasymmetrie, conflictescalatie en interdependentie in het

Openbaar Vervoer en onderwijs

Marleen van der Wolf (1116037)

Universiteit Twente

Bachelorthese Psychologie

Begeleider Universiteit Twente: Dr. Elze G. Ufkes

2^o Begeleider: Dr. ir. Peter W. de Vries

m.vanderwolf@student.utwente.nl

Samenvatting

Werknemers met een publieke taak krijgen vaak te maken met agressie en geweld in hun werk. Omdat agressie en geweld vaak gepaard gaan met conflictescalatie, bestudeert dit onderzoek de factoren die van invloed kunnen zijn op conflictescalatie. Daarbij richt dit onderzoek zich op de vraag in hoeverre een onbalans in onderlinge afhankelijkheid de relatie tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie beïnvloedt. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat er een relatie is tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie, maar het is nog onduidelijk of deze relatie positief of negatief is. Dit zou kunnen worden verklaard door een onbalans in interdependentie, dat is onderlinge afhankelijkheid. De verwachting is dat als er een grotere onbalans is in de onderlinge afhankelijkheid conflicten vaker escaleren. Om de rol van interdependentie te onderzoeken zijn conflicten in het Openbaar Vervoer en onderwijs geanalyseerd. Verwacht werd dat in het Openbaar Vervoer een grotere onbalans in afhankelijkheid tussen werknemer en klant is dan in het onderwijs en dat daarom conflicten in het Openbaar Vervoer vaker escaleren dan in het onderwijs.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 48 YouTube filmpjes die conflictsituaties bevatten tussen werknemers met een publieke taak en klanten. De gegevens zijn geanalyseerd door middel van een Analysis of Variance (ANOVA). De relatie tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie is niet bevestigd. Ook is er in eerste instantie geen invloed van interdependentie op de relatie tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie gevonden. Wel lijkt er invloed van het gedrag van klanten op conflictescalatie te zijn. Er is aangetoond dat conflictescalatie bij werknemers met een publieke taak vaak gepaard gaat met agressie en geweld.

Abstract

Employees with public duties often have to deal with aggression and violence in their work. Because aggression and violence often is associated with conflict escalation, this research examines what factors influence conflict escalation. This study focuses on the question to which an imbalance in interdependence affects the relationship between conflict asymmetry and conflict escalation. Previous research has shown that there is a relationship between conflict asymmetry and conflict escalation, but it is still unclear whether this relationship is positive or negative. This could be explained by an imbalance in interdependence. I expected that conflicts with a greater imbalance in the interdependence more often escalate. To investigate the role of interdependence, I analyzed conflicts in public transit and education. It was expected that there was greater imbalance in dependence between employee and customer in public transport than in education, and therefore conflicts escalate more often in public transport than in education.

The study was performed using 48 YouTube videos containing conflicts between employees with public duties and customers. The data are analyzed with an Analysis of Variance (ANOVA). The relationship between conflict asymmetry and escalation was not confirmed. Also, there is initially no effect of interdependence on the relationship between conflict asymmetry and escalation found. There seems to be effect of customer's behavior on conflict escalation. It has been shown that conflict escalation in employees with public duties is associated with aggression and violence.

Introductie



Zwartrijder bespuugt en mishandelt conducteur

Gepubliceerd: 29 sep 2013 11:22 · Laatste update: 29 sep 2013 11:22 · Algemeen

Een 27-jarige man uit Dordrecht is zaterdagavond aangehouden omdat hij in de trein een conducteur zou hebben bespuugd en mishandeld. Dat meldt de politie. De man ging tot zijn actie over toen de vrouw hem een boete gaf omdat hij geen kaartje had.

Het incident in de trein deed zich rond 20.45 uur voor. De zwartrijder spuugde naar de conducteur en gaf haar een klap tegen het hoofd. Daarbij vloog ook haar bril door de lucht.

De Dordtenaar werd voor het station van Roosendaal gearresteerd. De man zit vast op het politiebureau.

Door: Novum

Vaak komen berichten over geweld in het openbaar vervoer terug in het nieuws. Niet alleen conducteurs, maar ook andere werknemers met een publieke taak krijgen vaak te maken met geweld en agressie in hun werk. Uit onderzoek is gebleken dat 59% van de werknemers in 2011 slachtoffer is geworden van geweld en agressie in hun werk. Ondanks dat de overheid met trainingen en programma's probeert het aantal slachtoffers van agressie en geweld op de werkvloer te laten dalen, gaat dit nog niet zo hard als zou moeten. Een deel van de slachtoffers van agressie en geweld in hun werk geven namelijk aan gevolgen te hebben ondervonden door de voorvallen. De slachtoffers voelen zich bijvoorbeeld gekwetst en gespannen en ervaren veel stress. Daarnaast komt het voor dat werknemers hun werk niet meer correct doen en regels versoepelen om geweld en agressie te vermijden (Abraham et al., 2011).

Dit onderzoek richt zich op een oorzaak van agressie en geweld, namelijk conflictescalatie. Van belang bij conflictescalatie is de rol van conflictasymmetrie en interdependentie. De verbanden tussen agressie en geweld, conflictescalatie, conflictasymmetrie en interdependentie worden hieronder uitgewerkt.

Agressie wordt het best omschreven als een opeenvolging van gedrag met de bedoeling om een andere persoon tegen wie de actie gericht is te beschadigen (Dollard et al.,

1939). Agressie kan worden gebruikt als pressiemiddel en vindt dan bewust en vaak gecontroleerd plaats. Ook kan agressie voorkomen als reactie op een gebeurtenis en wordt dan gebruikt als afweermechanisme, om zichzelf te beschermen (Dodge & Coie, 1987; Dodge et al., 1990).

Een oorzaak van agressie en geweld is het conflict dat eraan vooraf gaat. Wanneer conflicten hoger oplopen en escaleren, zijn partijen uit op elkaars vernietiging en op wraak (Kim & Smith, 1993). Fysieke en verbale agressie gaan hier vaak mee gepaard (Felson, 1982). Ook bij werknemers met een publieke taak komen conflicten in hun werk voor, die over kunnen gaan in geweld en agressie (Van Dierendonck & Mevissen, 2002).

Een definitie van conflict die in literatuur en onderzoek veel gehanteerd wordt is een situatie die ontstaat waarin tussen twee partijen een van beide partijen zich geïrriteerd of gehinderd voelt door de ander (Van de Vliert, 1997). Wanneer het conflict door de ene partij als erger wordt ervaren dan de andere partij, is er sprake van conflictasymmetrie (Jehn & Chatman, 2010). Of conflicten nu symmetrisch of asymmetrisch van aard zijn, er lijken goede redenen te zijn om aan te nemen dat de omstandigheden en factoren zoals conflictasymmetrie, waaronder een conflict ontstaat van invloed zijn op het verloop van het conflict (De Dreu et al., 2008).

De agressie en het geweld naar aanleiding van conflictsituaties en de gevolgen hiervan bij werknemers met een publieke taak geven aan dat het van belang is om onderzoek te doen naar hoe conflictsituaties ontstaan en wat de rol van conflictasymmetrie hierbij is. Het doel van dit onderzoek is dan ook om het verband tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie te onderzoeken. Of deze relatie positief dan wel negatief is, kan afhangen van de mate van onderlinge afhankelijkheid tussen beide partijen. Onderlinge afhankelijkheid wordt ook wel interdependentie genoemd (Stapel & Keukens, 2009). Conflictescalatie, conflictasymmetrie en interdependentie worden hieronder verder uitgewerkt.

Conflictescalatie

Volgens Levine et al. (2010) escaleert een conflict wanneer agressie over gaat in geweld. Er wordt van conflictescalerend gedrag gesproken als een van beide partijen de ander fysiek geweld aandoet, zoals slaan, schoppen, duwen, et cetera. Voordat een conflict escaleert gaat er een proces aan vooraf waarin beide partijen zich steeds harder opstellen tegenover elkaar en hardere technieken gaan gebruiken om hun gelijk te halen (De Dreu, Nauta & Van de Vliert, 1995). Wanneer een conflict escaleert treden de volgende veranderingen op: partijen gebruiken steeds hardere tactieken om hun doelen te bereiken, het aantal kwesties neemt toe, kleine kwesties worden steeds groter, het aantal betrokkenen neemt toe en het doel verschuift van eigen behoeften naar de ander straffen (Pruitt & Kim, 2004). Met 'kwesties' wordt het aantal onderwerpen van conflict bedoeld. Een conducteur en reiziger kunnen bijvoorbeeld een conflict hebben omdat de reiziger aan het zwartrijden is, maar naarmate het conflict groter wordt gaat het ook om het feit dat de reiziger met zijn voeten op de bank zit, of de conducteur beledigt, et cetera. De omschrijving van conflictescalatie van Pruitt en Kim (2004) is veel gehanteerd in onderzoeken en wordt daarom ook gebruikt in dit onderzoek.

Escalatie wordt vooral gevoed door negatieve emoties, zoals boosheid, schuld en schaamte. Wanneer een van beide partijen onderkent dat er een probleem is, kan boosheid over het handelen van de ene partij ontstaan of erger worden bij de andere partij, waardoor het vervolgens voornamelijk nog gaat om competitie, het willen winnen van de ander (Deutsch, 1958).

Wanneer conflicten hoog oplopen, reageren partijen destructief op elkaar en zijn er dan alleen nog op gericht om de ander iets aan te doen en om wraak te nemen (Pruitt & Kim, 2004). Ook in het driefasenmodel van Glasl (1990) is te zien dat tijdens escalatie het conflict verschuift van een win-win situatie naar een verlies-verlies situatie, waarin partijen uit zijn op

versplintering en vernietiging van de tegenpartij. Agressie en geweld worden gebruikt om de tegenpartij te treffen (Glasl, 2012).

In het onderzoek naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak van Abraham et al. (2011) worden vijf vormen van ongewenst gedrag onderscheiden: verbale agressie, fysieke agressie, bedreiging/intimidatie, seksuele intimidatie en discriminatie, zie hiervoor tabel 1. Omdat deze vormen van agressie en geweld gebruikt zijn bij eerder onderzoek en allesomvattend is voor agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, worden deze vormen van ongewenst gedrag gebruikt als het gaat om conflictescalatie met als gevolg agressie.

Tabel 1: *Ongewenst gedrag*

Vorm van ongewenst gedrag	Specificaties
Verbale agressie	Schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten
Fysieke agressie	Duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met of vernielen van voorwerpen
Discriminatie	Negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid

Interdependentie

In conflicten hebben partijen iets dat hen bindt, waardoor ze een bepaalde afhankelijkheidsrelatie hebben. Conflictpartijen kunnen een intieme band hebben, of een zakelijke, economische relatie. Ook kunnen ze onderling afhankelijk van elkaar zijn, of is er sprake van onbalans in de afhankelijkheidsrelatie (Emerson, 1962). Om de rol van interdependentie in conflicten te beschrijven wordt hieronder ingegaan op de onderlinge afhankelijkheid van beide partijen en de interdependentietheorie. Vervolgens wordt beschreven wat interdependentie betekent voor verschillende contexten binnen agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Onderlinge afhankelijkheid. Onderlinge afhankelijkheid wordt interdependentie genoemd en ontstaat wanneer de resultaten van beide partijen beïnvloed worden door de acties van de andere partij (Johnson & Johnson, 2005). Om conflicten en conflictgedrag goed te kunnen analyseren is de onderlinge afhankelijkheid essentieel (Deutsch, 2000). De mate van afhankelijkheid is bepalend voor het conflictpotentieel. Dit houdt in dat hoe groter de afhankelijkheid is tussen beide partijen, hoe groter de kans op conflicten is. Wanneer partijen namelijk afhankelijk van elkaar zijn, komen er meer teleurstellingen en verschillen voor waardoor vaker conflictsituaties ontstaan (Bouwen & Prins, 2008). Het toegenomen conflictpotentieel bij afhankelijke partijen zegt echter nog niets over de toegenomen of afgenomen kans op conflictescalatie.

Interdependentietheorie. Niet alleen de mate, maar ook de aard van onderlinge afhankelijkheid is van belang voor een juiste analyse van conflicten. De manier waarop partijen van elkaar afhankelijk zijn bepaalt of partijen samenwerken of de strijd aangaan. Dit wordt beschreven in de interdependentietheorie van Morton Deutsch (2000), ook wel bekend als de theorie van coöperatie en competitie (Deutsch, 2000; Johnson & Johnson, 2002). In de interdependentietheorie staan twee vragen centraal: hoe is de interdependentie van doelen van de partijen en gaan zij op coöperatieve of competitieve wijze hiermee om?

De doelen van partijen kunnen positief of negatief gerelateerd zijn. Interdependentie is positief wanneer door de handelingen en acties van partijen gezamenlijke doelen bereikt worden. De interdependentie is negatief als partijen het bereiken van elkaars doelen in de weg staan. Slechts één partij kan winnaar van de twee zijn (Johnson & Johnson, 2005).

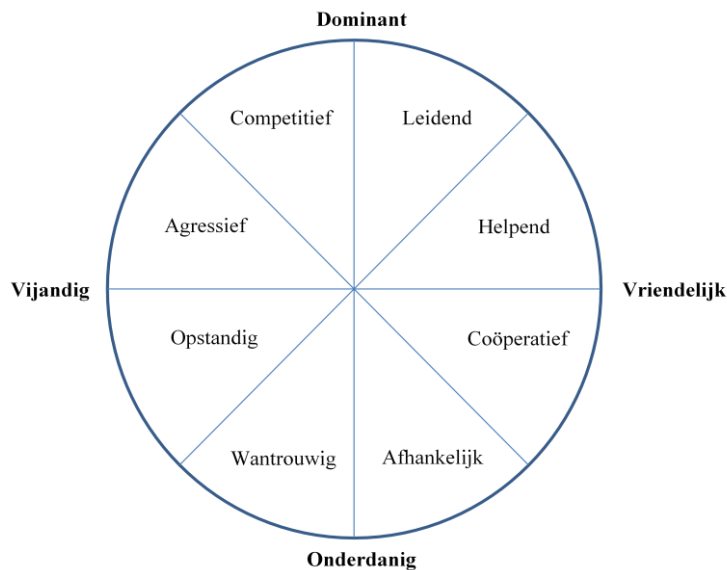
De interdependentietheorie is van belang in onderzoek naar conflictescalatie, omdat bij conflictescalatie de gezamenlijke doelen en belangen uit het oog verloren worden en er competitie tussen beide partijen ontstaat. Conflicten escaleren daarom vaker wanneer er negatieve interdependentie optreedt en partijen minder afhankelijk van elkaar zijn.

Roos van Leary. Wanneer er een onbalans in afhankelijkheid zit tussen partijen, is dat te zien aan het dominante/onderdanige, machtige/onmachtige en vriendelijke/vijandige gedrag dat beide partijen vertonen. Dit wordt geïllustreerd in het interpersoonlijke gedragsmodel van Leary (1957), ook wel de Roos van Leary genoemd. Gedrag, dus ook conflictgedrag, kan beschreven worden aan de hand van twee dimensies, dominantie en vriendelijkheid. Dominantie loopt van actief bovengedrag naar inactief ondergedrag. Vriendelijkheid loopt van vriendelijk, coöperatief gedrag naar vijandig, opstandig gedrag. Zie figuur 1 voor de Roos van Leary. Volgens Leary roept dominant gedrag van de ene partij onderdanig gedrag van de andere partij op. Vriendelijk gedrag van de een daarentegen roept eveneens vriendelijk gedrag bij de ander op. De Roos van Leary geeft inzicht in het conflictgedrag en de onderlinge afhankelijkheid van beide partijen.

Wanneer een van beide partijen afhankelijker is van de ander dan omgekeerd, is er sprake van machtsongelijkheid. Onderzoek wees uit dat de partij met meer macht een grotere kans op winnen heeft (Giebels, De Dreu & Van de Vliert, 2000, 2003). Een van de meest gebruikte theorieën in onderzoek naar macht binnen relaties, is die van French en Raven (1959; Hinkin & Schriesheim, 1989). Een van beide partijen kan meer macht hebben, omdat dat vastgelegd is in zijn functie of positie. De macht die vastgelegd is in een functie wordt positiemacht genoemd. Ook kan de macht van een partij samenhangen met zijn persoon, dat is persoonlijke macht (French & Raven, 1959). Positiemacht houdt in dat een persoon controle heeft over beloningen, straffen of informatie of een formele autoriteit heeft. Persoonlijke macht is het beschikken over persoonlijk overwicht en overtuigingskracht, vakmanschap of de vriendschap en loyaliteit van anderen verkrijgen (French & Raven, 1958; Hinkin & Schriesheim, 1989). Bij negatieve interdependentie wordt de onbalans in macht duidelijk doordat een van beide partijen gebruik maakt van zijn machtsmiddelen, bijvoorbeeld het dreigen met sancties (Deutsch, 1949, 1973). Ook machtsverhoudingen krijgen vorm in het

gedrag dat beide partijen vertonen, wat eveneens geïllustreerd wordt in de Roos van Leary (1957). De Roos van Leary wordt in dit onderzoek gebruikt om interdependentie, dat weergegeven wordt in gedrag van beide conflictpartijen, inzichtelijk te maken.

Figuur 1: De Roos van Leary



Conflictasymmetrie

In eerder onderzoek naar het verloop van conflicten werd er geen onderscheid gemaakt tussen asymmetrische en symmetrische conflicten. In onderzoeken werden symmetrische conflicten gebruikt, dat wil zeggen dat beide partijen een even grote mate van conflict ervaren (zie e.g. Amason, 1996; De Dreu & Weingart, 2003; Jehn & Chatman, 2000). In later onderzoek van Jehn et al. (2010) maakte men echter wel onderscheid tussen asymmetrische en symmetrische conflicten. Conflictasymmetrie houdt in dat één partij in een conflict in zekere mate meer conflict ervaart dan de andere partij (Jehn & Chatman, 2010; Jehn et al., 2011). Deze conflictasymmetrie kan voorkomen in het ervaren van een conflict, maar ook in de positie die beide partijen hebben, ook wel rol conflictasymmetrie genoemd (Ufkes & Giebels, 2013; French & Raven, 1959).

Dit onderzoek richt zich op asymmetrie in conflictervaring, aangezien rol conflictasymmetrie altijd aanwezig is in conflicten bij werknemers met een publieke taak. Er is sprake van ongelijkwaardige partijen, omdat de werknemer een functie vervult voor de organisatie en ook als vertegenwoordiger van de organisatie door de andere partij gezien wordt. Door de ongelijkwaardigheid tussen partijen kunnen wij-zij gevoelens aangewakkerd worden, die de rol asymmetrie benadrukken (Ufkes & Giebels, 2013).

Conflictasymmetrie kan van invloed zijn op conflictescalatie, maar de resultaten van meerdere onderzoeken tonen een verschillende invloed van conflictasymmetrie aan. Het onderzoek van Ufkes et al. (2012) wijst uit dat wanneer conflicten symmetrisch van aard zijn, zij vaker escaleren. Conflicten kunnen asymmetrisch zijn in het begin en uitlopen tot een symmetrische conflicten, die uiteindelijk escaleren. Een andere reden is dat in een symmetrisch conflict beide partijen destructief op elkaar blijven reageren en zo het conflict escaleert. Het onderzoek van Levine et al. (2010) en van De Dreu et al. (2008) toont echter aan dat conflicten eerder escaleren wanneer zij asymmetrisch zijn. Dit zou komen doordat in symmetrische conflicten beide partijen op zoek gaan naar oplossingen en daardoor conflicten minder vaak escaleren.

Ook in onderzoek naar conflicten bij werknemers met een publieke taak is het van belang om de invloed van conflictasymmetrie in deze conflicten te bepalen en te onderzoeken hoe conflictasymmetrie gerelateerd is aan conflictescalatie. Wanneer een conflict asymmetrisch is en hierdoor het conflict escaleert dan vraagt dat om een andere aanpak van werknemers met een publieke taak dan wanneer conflicten escaleren als die symmetrisch van aard zijn.

Context

Werknemers met een publieke taak hebben in conflicten te maken met een onbalans in afhankelijkheid en macht, omdat zij in de functie die zij uitoefenen meer positiemacht hebben.

Daardoor is de andere partij afhankelijker van de werknemers dan andersom. Toch verschilt deze afhankelijkheid in conflicten wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende beroepsgroepen. Leraren en leerlingen zijn bijvoorbeeld afhankelijker van elkaar dan conducteur en treinreiziger. De leraar is ook afhankelijk van zijn leerlingen wil hij zijn doelen bereiken. Zijn doelen zijn namelijk informatie overbrengen en een goede sfeer in het klaslokaal houden, zodat prestaties worden verhoogd. Om deze doelen te bereiken is medewerking van de leerlingen nodig (Spilt & Koomen, 2010).

In dit onderzoek wordt daarom gebruik gemaakt van de verschillen in afhankelijkheid tussen de verschillende beroepsgroepen. De verschillende beroepsgroepen wordt de context genoemd. Om te toetsen of verschil in onderlinge afhankelijkheid invloed heeft op de relatie tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie worden de contexten ‘Openbaar Vervoer’ en ‘onderwijs’ gebruikt.

Hypothesen

Omdat recent onderzoek van Ufkes et al. (2012) heeft aangetoond dat symmetrische conflicten vaker escaleren, verwachten we dat er een positieve relatie is tussen conflict symmetrie en conflictescalatie.

Onderzoeken zijn echter niet eenduidig over het effect van conflictasymmetrie op conflictescalatie (zie e.g. Ufkes et al., 2012; Levine et al., 2010; De Dreu et al., 2008). De verschillen in uitkomsten van onderzoeken naar conflictasymmetrie zouden kunnen worden verklaard door de moderator interdependentie. De kans dat conflicten escaleren is namelijk groter in conflicten tussen partijen met een negatieve onderlinge afhankelijkheid (Johnson & Johnson, 2005).

Hypothese 1: De verwachting is dat er een positieve relatie is tussen conflict symmetrie en conflictescalatie (a), maar deze relatie wordt gemodereerd door de negatieve

mate van interdependentie (b), aangezien conflicten vaker escaleren wanneer er een onbalans is in afhankelijkheid tussen partijen (c).

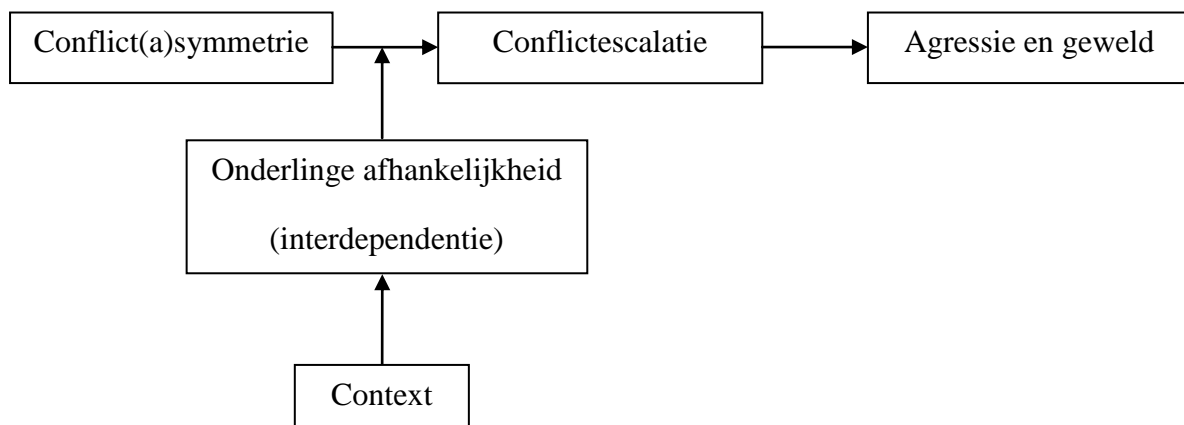
Hypothese 2: Bovendien verwachten we dat conflictescalatie gepaard gaat met verbale en soms met fysieke agressie.

In dit onderzoek wordt er gekeken naar conflictasymmetrie, escalatie en interdependentie binnen de contexten ‘Openbaar Vervoer’ en ‘onderwijs’.

Hypothese 3: We verwachten dat er een belangrijk verschil bestaat in de onderlinge afhankelijkheidsrelatie tussen de beide contexten, namelijk dat de onderlinge afhankelijkheid tussen partijen in de context ‘onderwijs’ groter is dan in de context ‘Openbaar Vervoer’,

Hypothese 4: Conflicten escaleren vaker in het Openbaar Vervoer dan in het onderwijs. Het conceptueel model is weergegeven in figuur 2.

Figuur 2: Het conceptueel model



Methode

Steekproef

In het onderzoek is gebruik gemaakt van 48 filmpjes die op YouTube geplaatst zijn, waarin conflictsituaties met werknemers met een publieke taak opgenomen zijn. De variabelen conflictasymmetrie, onderlinge afhankelijk en conflictescalatie zijn gescoord door middel van twee codeerformulieren. Om deze twee codeerformulieren objectief af te kunnen nemen zijn de YouTube filmpjes gesplitst op het omslagpunt van escalatie. In het onderzoek is partij A de partij met de officiële functie, vanaf nu ‘de werknemer’ genoemd. Partij B was de reiziger, leerling, et cetera, vanaf nu ‘de klant’ genoemd. De onderzoeksmethode wordt verder uitgewerkt onder de kopjes YouTube filmpjes en Videonummers.

YouTube filmpjes. Het onderzoek is gebaseerd op YouTube filmpjes over conflicten met werknemers met een publieke taak. Bijvoorbeeld conflicten tussen conducteurs en reizigers, leraren en leerlingen en winkelmedewerkers en klanten. De YouTube filmpjes bevatten filmmateriaal van het conflict zelf, dus geen vertelling van een conflictsituatie door een persoon, maar situaties die gefilmd zijn door bijvoorbeeld omstanders. Daarnaast zijn de YouTube filmpjes geselecteerd aan de hand van een aantal criteria. De filmpjes moesten zowel beeld- als geluidmateriaal bevatten. Bovendien moest er Nederlands of Engels gesproken worden, zodat goed te verstaan was waarover het conflict ging. Tot slot was het belangrijk dat de filmpjes een aanloop en een afloop van het conflict lieten zien. De afloop van het conflict kon zowel escalatie als de-escalatie zijn. Voor de de-escalatie was van belang dat uit het materiaal op te maken was dat het conflict zonder geweld beëindigd was en beide partijen uit elkaar gingen. Na de selectieprocedure bleven 48 YouTube filmpjes over, die meededen aan het onderzoek. De verdeling van de filmpjes is terug te vinden in tabel 2. De gemiddelde duur in seconden van de filmpjes is $M = 170.6$ ($SD = 119.8$).

De filmpjes bevatten verschillende fasen van het conflict. Allereerst is er de aanloop van het conflict. De werknemer heeft een geschil met de klant. Er ontstaat een conflict, maar er vindt geen verbale of fysieke agressie plaats. Wanneer de klant overgaat tot verbale agressie betekent dit de overgang naar fase twee, in het onderzoek T1 genoemd. Wanneer de klant daarbij vervolgens fysieke agressie gebruikt gaat het conflict over in de derde fase, dit is T2. In sommige situaties werd meteen overgegaan op fysieke agressie of werd eerst fysieke agressie toegepast en daarna verbale agressie. Voor verbale agressie is T1 aangehouden en voor fysieke agressie T2. Zie tabel 3 voor de gemiddelden en standaardafwijkingen. Voor het onderzoek was een minimale duur van 20 seconden tot T1 vereist, zodat duidelijk was waarover het conflict ging en hoe beide partijen zich tegenover elkaar opstelden. Een overzicht van de geselecteerde filmpjes staat in bijlage I.

Tabel 2: *Verdeling YouTube filmpjes*

	Openbaar Vervoer	Onderwijs	Anders	Totaal
Nederlands	22	3	-	25
Engels	14	3	5	22
Nederlands/Engels	1	-	-	1
Totaal	37	6	5	48

Tabel 3: *Gemiddelden en standaardafwijkingen van de tijd in seconden*

	<i>M</i>	<i>SD</i>
T1	64.1	45.3
T2	44.2	24.6
Totale duur	170.6	119.8

Videonummers. Elk YouTube filmpje dat gebruikt is voor het onderzoek is voor het plaatsvinden van conflictescalatie gesplitst, zodat conflictasymmetrie en onderlinge afhankelijk objectief gemeten konden worden. Wanneer beoordelaars zouden weten of een conflict al dan niet geëscaleerd was, zou dat het observeren van conflictbeleving en

afhankelijkheid kunnen beïnvloeden. Daarom zijn de filmpjes bij de omslagpunten T1 of T2 afgebroken, afhankelijk van wat eerder plaatsvond, verbale of fysieke agressie. De filmpjes waarin geen geweld voorkwam en de afgebroken filmpjes voor het omslagpunt zijn YouTube filmpjes A, horend bij codeerformulier A. De filmpjes die de gehele situatie bevatten, inclusief escalatie, zijn YouTube filmpjes B, horend bij codeerformulier B. De YouTube filmpjes A hebben aselect een nummer gekregen tussen de 1 en 120. De YouTube filmpjes B hebben aselect een nummer tussen de 130 en 999 gekregen. Hierdoor is de volgorde van de filmpjes A anders dan de volgorde van de filmpjes B, zodat beide codeerformulieren objectief gescoord konden worden.

Maten

Codeerformulieren. Om de hypotheses aan de hand van YouTube filmpjes te kunnen toetsen zijn twee codeerformulieren opgesteld. Deze twee formulieren zijn gemaakt op basis van scorelijsten die gebruikt zijn in eerder onderzoek van Ufkes et al. (2012). In codeerformulier A zijn de variabelen conflictasymmetrie en onderlinge afhankelijkheid opgenomen. Met codeerformulier B werd de variabele conflictescalatie gescoord en de mate van agressie en geweld. Bovendien konden beoordelaars aangeven wat het onderwerp van conflict was en wat het geslacht, de leeftijd en de etniciteit van de betrokkenen waren.

In andere onderzoeken kon echter conflictpartijen gevraagd worden naar hun beleving van het conflict, zodat conflictasymmetrie gemeten kon worden. In dit onderzoek is dat niet mogelijk, omdat personen die gefilmd zijn in het YouTube filmpje niet meer ondervraagd kunnen worden. De beoordelaars in dit onderzoek hebben conflictasymmetrie en onderlinge afhankelijkheid gescoord naar hoe zij dachten dat beide partijen in het conflict stonden. De codeerformulieren zijn terug te vinden in bijlage II.

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen heb ik, naast mijzelf, gebruik gemaakt van een extra beoordelaar. De beoordelaar

was onpartijdig in het onderzoek en had ook geen kennis genomen van de hypotheses. Zo kon worden voorkomen dat er voor ingenomen antwoorden op vragen werden gegeven of gescoord werd.

Allereerst heeft een training van beide beoordelaars plaatsgevonden. Er is een drietal filmpjes geselecteerd om door beide beoordelaars apart te worden gescoord. Van deze filmpjes zijn zowel de versies A als B gebruikt, zodat van elk filmpje beide codeerformulieren door beide beoordelaars zijn ingevuld. Vervolgens is door de beoordelaars gediscussieerd over de verschillen in hun scores en zijn deze aangepast na overleg. De rapportage van de training staat in bijlage III.

Beide beoordelaars hebben, gescheiden van elkaar, vervolgens van alle filmpjes de versies A en B, dus beide codeerformulieren voor alle filmpjes, gescoord. Tijdens het scoren van de filmpjes hebben zij gebruik gemaakt van de trainingsrapportage.

De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is voor elk item opgesteld. Voor de continue scores was de betrouwbaarheid, Pearson's correlatiecoëfficiënt $r = .85-1.0$ met $p < .001$. Voor de categorische scores, behalve voor de items leeftijd en etniciteit, was de betrouwbaarheid, $\kappa = 1.0$ met $p < .001$. De items leeftijd en etniciteit van de werknemer hadden een lage betrouwbaarheid, $\kappa = .09-.61$ en waren niet significant, $p = .051-.392$. Voor de klant bleek de etniciteit wel overeen te komen, $\kappa = .94$, $p = .036$, maar de betrouwbaarheid van de leeftijd van de klant was niet significant, $\kappa = .74$, $p = .090$. Met name de scores op leeftijd van de werknemer bleken bij de beoordelaars niet overeen te komen. De betrouwbaarheid voor leeftijd en etniciteit is gebaseerd op alle eerste betrokkenen voor elke partij, omdat niet elk conflict meerdere betrokkenen binnen een partij bevatte. Hierdoor zijn er te weinig gegevens van overige betrokkenen om de betrouwbaarheid te meten ($n = 3$). De gemiddelde scores voor alle betrokkenen van de partijen zijn niet gebruikt, omdat voor etniciteit geen gemiddelde

scores bestaan en voor leeftijd de categorieën zo breed waren dat gemiddeldes niet veel toevoegen.

Voor de analyse zijn de gemiddelde scores van de twee beoordelaars gebruikt. De variabelen leeftijd en etniciteit zijn voor de analyses buiten beschouwing gelaten, vanwege hun lage interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.

Conflictescalatie. Om de variabele conflictescalatie te meten is in codeerformulier B gescoord in hoeverre het aantal betrokkenen en het aantal kwesties toegenomen is en partijen hardere tactieken zijn gaan gebruiken, gebaseerd op de kenmerken van conflictescalatie die beschreven zijn door Pruitt en Kim (2004). Aan de hand van een 5-punts Likertschaal van 1 (helemaal niet) tot 5 (helemaal wel) is gemeten in hoeverre deze kenmerken van conflictescalatie aanwezig waren in het conflict. De items voor conflictescalatie konden niet worden samengevoegd tot een schaal, $\alpha = .64$.

Agressie en geweld. Agressie en geweld is gemeten aan de hand van de omschrijving van ongewenst gedrag en agressie die gegeven is in het onderzoek van Abraham et al. (2011). Voorbeelden van verbale agressie zijn schelden, schreeuwen, vernederen en pesten. Voorbeelden van fysieke agressie zijn schoppen, slaan, duwen, trekken of het vernielen van voorwerpen. Fysieke en verbale agressie is gemeten met behulp van 5-punts Likertschalen van 1 (helemaal niet) tot 5 (helemaal wel), zodat beoordelaars konden aangeven in welke mate agressie in het conflict plaatsvond. De items die verbale agressie maten zijn samengevoegd in de schaal 'verbale agressie', $\alpha = .81$. De overeenstemming tussen de drie items die vormen van fysieke agressie maten was $\alpha = .80$ en zijn samengevoegd in de schaal 'fysieke agressie'.

Onderlinge afhankelijkheid. De mate van onderlinge afhankelijkheid is gemeten door voor elke case te scoren of de werknemer afhankelijker was van de klant of dat beide partijen even afhankelijk van elkaar waren of dat de klant afhankelijker van de werknemer

was. Dit leverde een categorische score op met drie uitkomsten. Om de categorische score van onderlinge afhankelijkheid te kunnen gebruiken in de analyses is uit de categorische score een nieuwe schaal opgesteld met twee mogelijke scores: 'onbalans in afhankelijkheid' of 'onderling afhankelijk'. In de score 'onbalans in afhankelijkheid' zijn de scores waarin de klant of de werknemer afhankelijker was samengevoegd. Er bleek echter geen goede verdeling te zijn tussen beide categorieën, $n = 5$ voor onderlinge afhankelijkheid en $n = 43$ voor onbalans in afhankelijkheid.

Om interdependentie in gedrag te meten werd de houding van beide partijen ten opzichte van elkaar gemeten door middel van 5-punts Likertschalen. De houding van de werknemer ten opzichte van de klant en andersom zijn gescoord aan de hand van vijf items: dominant/onderdanig, machtig/onmachtig, vriendelijk/onvriendelijk, constructief/destructief en passief/actief. De items vriendelijkheid/vijandigheid en constructiviteit/destructiviteit bleken hetzelfde te meten, $\alpha = .84$. Deze twee items zijn samengevoegd tot de schaal 'vriendelijkheid werknemer'. Vriendelijkheid en constructiviteit bij de klant zijn samengevoegd tot de schaal 'vriendelijkheid klant', $\alpha = .85$.

Conflictasymmetrie. In codeerformulier A is conflictasymmetrie gemeten door middel van een 5-punts Likertschaal, van 1 (helemaal niet) tot 5 (helemaal wel), waardoor kon worden aangegeven in welke mate de partij een conflict ervoer. Dit is de continue score. Vervolgens is van de continue scores de verschillscores bepaald, door de score van de klant af te trekken van de score van de werknemer. Het resultaat hiervan was voor elke case een score tussen 1 (werknemer ervaart meer conflict dan klant) en 0 (beide partijen ervaren evenveel conflict) en -3 (klant ervaart meer conflict dan werknemer). Daarnaast is met een categorische score bepaald of beide partijen evenveel of dat de klant meer of minder conflict ervoer dan de werknemer. De categorische score voor conflictasymmetrie had drie mogelijke scores, de werknemer ervoer meer conflict dan de klant, beiden ervoeren evenveel conflict of de klant

ervoer meer conflict dan de werknemer. Er bleken echter maar twee cases te zijn waarin de werknemer meer conflict ervoer dan de klant. Daarom zijn deze twee cases weggelaten in analyses die gedaan zijn met conflictasymmetrie, voor zowel de categorische als de continue score van conflictasymmetrie. Vervolgens heb ik een nieuwe schaal opgesteld op basis van de categorische score voor asymmetrie met als mogelijke scores 'Asymmetrische conflicten' en 'Symmetrische conflicten'. Onder asymmetrische conflicten vallen dus de cases waarin de klant meer conflict ervoer dan de werknemer.

Om te toetsen of er een verband was tussen de categorische en continue score heb ik een ANOVA uitgevoerd, met als afhankelijke variabele de continue score en als factor de categorische score. Uit de resultaten is gebleken dat in conflicten die als asymmetrisch gescoord waren de klant meer conflict ervoer dan de werknemer ($M = -1.47$, $SD = 0.54$), dan in symmetrische conflicten ($M = 0.00$, $SD = 0.00$), $F(1,47) = 50.73$, $p < .001$.

Resultaten

Asymmetrie, interdependentie en escalatie

De eerste hypothese bevat drie voorspellingen, er is een relatie tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie (a), er is een interactie-effect van conflictasymmetrie en onderlinge afhankelijkheid op conflictescalatie (b) en conflicten escaleren vaker wanneer er een onbalans in afhankelijkheid is tussen partijen (c).

Om deze hypothesen te toetsen heb ik een Analysis of Variance (ANOVA) uitgevoerd met als afhankelijke variabelen het gebruiken van hardere tactieken, de toename van het aantal kwesties en betrokkenen en als factors conflictasymmetrie en interdependentie. Voor zowel de factor conflictasymmetrie als interdependentie zijn de categorische scores voor de analyse gebruikt. De variabelen het gebruiken van hardere tactieken, de toename van het aantal kwesties en de toename van het aantal betrokkenen zijn als aparte variabelen geanalyseerd met de factors, omdat de betrouwbaarheid voor samenvoegen tot een schaal te laag bleek te zijn, $\alpha = .64$. Deze drie variabelen geven conflictescalatie weer.

Uit de gegevens bleek dat er geen effect is van conflictasymmetrie op het gebruik van hardere tactieken, $F(1,45) = 0.11, p = .737$. In asymmetrische conflicten werd nauwelijks hardere tactieken gebruikt ($M = 2.48, SD = 0.80$) dan in symmetrische conflicten ($M = 2.35, SD = 1.00$). Ook werd er geen effect van interdependentie op het gebruik van hardere tactieken gevonden, $F(1,45) = 0.00, p = .992$. Bovendien bleek er geen interactie-effect van conflictasymmetrie en interdependentie op het gebruik van hardere tactieken te zijn, $F(1,45) = 0.002, p = .965$.

Uit de analyse met als afhankelijke variabele de toename van het aantal betrokkenen bleek er eveneens geen effect te zijn van conflictasymmetrie op het aantal toegenomen betrokkenen, $F(1,45) = 0.34, p = .561$. De gemiddelde scores van symmetrische conflicten ($M = 2.35, SD = 1.56$) bleken niet te verschillen van asymmetrisch conflicten ($M = 2.12, SD =$

1.22). Ook werd er geen effect gevonden van interdependentie op het aantal toegenomen betrokkenen, $F(1,45) = 0.001$, $p = .970$. Bovendien bleek er geen significant interactie-effect te zijn van conflictasymmetrie en interdependentie op het aantal toegenomen betrokkenen, $F(1,45) = 2.12$, $p = .152$.

Uit de gegevens met als afhankelijke variabele het aantal toegenomen kwesties bleek geen effect van conflictasymmetrie op het aantal toegenomen kwesties te zijn, $F(1,45) = 0.26$, $p = .608$. Het aantal toegenomen kwesties bij symmetrische conflicten ($M = 1.80$, $SD = 0.63$) verschilde niet significant van het aantal toegenomen kwesties bij asymmetrische conflicten ($M = 1.48$, $SD = 0.68$). Er werd geen effect van interdependentie op het toegenomen aantal kwesties gevonden, $F(1,45) = 0.93$, $p = .338$. Tenslotte bleek er geen significant interactie-effect van conflictasymmetrie en interdependentie op het aantal toegenomen kwesties te zijn, $F(1,45) = 1,02$, $p = .317$. De gegevens van de gemiddelden en standaardafwijkingen staan in tabel 4. De gegevens over de F -waarden en significantieniveaus zijn terug te vinden in tabel 5.

Op basis van de analyses lijkt het erop dat er geen hoofdeffecten van conflictasymmetrie en interdependentie op conflictescalatie zijn. Bovendien zijn er geen interactie-effecten gevonden van conflictasymmetrie en interdependentie op conflictescalatie. De ANOVA's die gedaan zijn met de drie variabelen die conflictescalatie maten, lieten alle drie geen enkel significant effect zien. Hoewel bij het aantal toegenomen kwesties en het aantal toegenomen betrokkenen dit aantal sterker toegenomen was in symmetrische conflicten, waren deze verschillen niet significant. Op basis van deze gegevens wordt de hypothese niet bevestigd.

Escalatie en agressie

Uit de correlatie analyse met de variabelen voor escalatie (het gebruik van hardere tactieken, het aantal toegenomen betrokkenen en het aantal toegenomen kwesties) en verbale en fysieke agressie bleek dat er voornamelijk een verband is tussen het gebruik van hardere

tactieken en agressie, met een correlatie van $r = .81$, $p < .001$ voor verbale agressie en een correlatie van $r = .57$, $p < .001$ voor fysieke agressie. Ook het aantal toegenomen betrokken correleerde positief met verbale agressie ($r = .35$, $p = .014$) en fysieke agressie ($r = .28$, $p = .050$). Het aantal toegenomen kwesties correleerde significant met verbale agressie ($r = .54$, $p < .001$), maar niet significant met fysieke agressie ($r = .06$, $p = .665$).

Uit de gegevens blijkt dat er voornamelijk een verband gevonden werd tussen conflictescalatie en verbale agressie. Correlaties waren minder hoog tussen conflictescalatie en fysieke agressie, met een niet-significant resultaat voor het aantal toegenomen kwesties en fysieke agressie. Deze resultaten ondersteunen de verwachting dat conflictescalatie gepaard gaat met verbale agressie en soms met fysieke agressie en bevestigen hiermee *Hypothese 2*.

Context, interdependentie en escalatie

In de analyses die met de context gedaan zijn, zijn de cases waar het conflict zich in een context anders dan het OV of onderwijs afspeelde uitgesloten van de analyses.

De veronderstelling was dat in het Openbaar Vervoer (OV) bij klant en werknemer een grotere onbalans in onderlinge afhankelijkheid zou zijn, dan in het onderwijs (*Hypothese 3*). *Hypothese 4* was dat in het OV conflicten vaker escaleren dan in het onderwijs. Deze hypothesen konden echter niet worden getoetst, omdat er een te groot verschil was in de verdeling van de filmpjes per context. Het aantal filmpjes dat geanalyseerd is met de context OV was veel groter ($n = 37$) dan met de context onderwijs ($n = 5$). Hierdoor was het onmogelijk om conclusies te kunnen trekken op basis van context. Zowel de veronderstelling dat in het OV bij klant en werknemer een grotere onbalans in onderlinge afhankelijkheid zou zijn dan in het onderwijs, als de verwachting dat conflicten in het OV vaker escaleren dan in het onderwijs kon niet worden onderzocht.

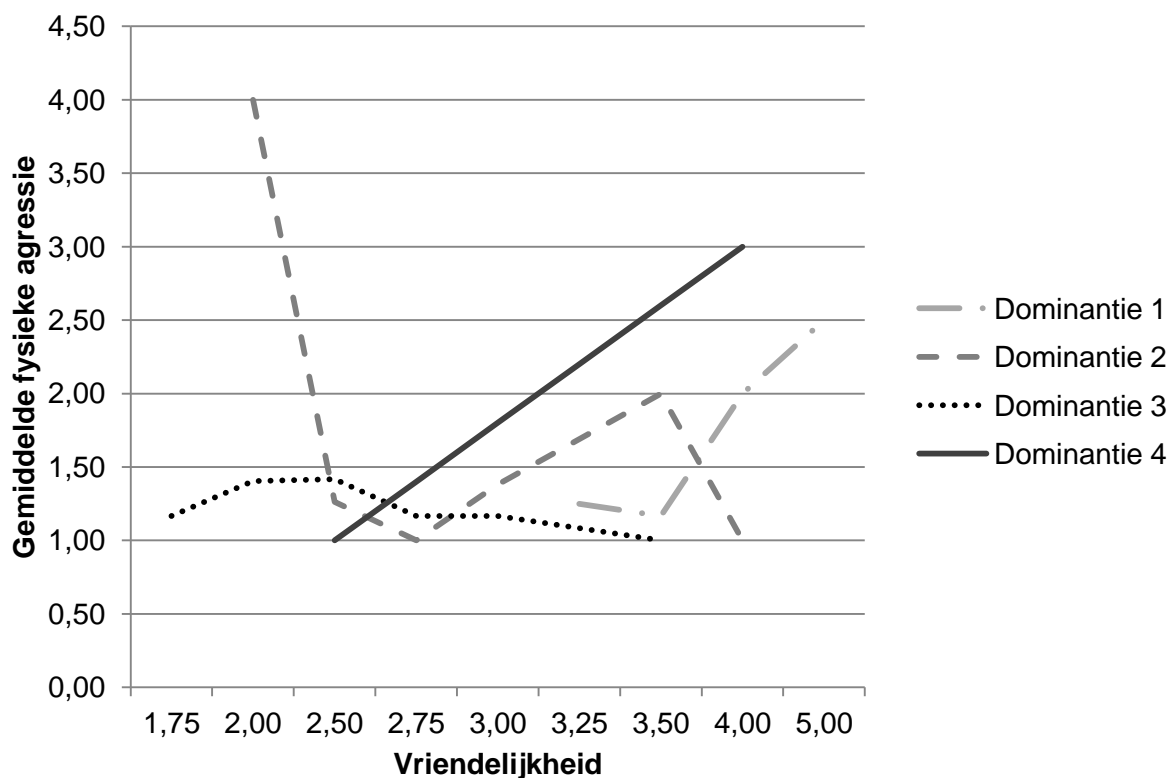
Interdependentie en houding

Interdependentie is ook gemeten aan de hand van de houding van beide partijen ten opzichte van elkaar. Gescoord is hoe dominant, machtig of vriendelijk partijen zich naar elkaar opstelden. Volgens de Roos van Leary (Leary, 1957) roept dominant gedrag van de ene partij, onderdanig gedrag van de andere partij op. Vriendelijk gedrag van de ene partij, roept juist vriendelijk gedrag van de andere partij op. Door middel van een ANOVA analyse heb ik gekeken of de Roos van Leary ook in dit onderzoek opgaat. Uit de gegevens blijkt dat het dominante gedrag van de werknemer effect heeft op het dominante gedrag van de klant, $F = 3.20, p = .015$. De correlatie tussen de dominante houding van beide partijen bleek niet significant te zijn, $r = -.21, p = .146$. Er werd een significant effect van het vriendelijke gedrag van de werknemer op het vriendelijke gedrag van de klant gevonden, $F(1,47) = 5.15, p < .001$. De correlatie tussen de vriendelijke houding van beide partijen bleek licht positief te zijn, $r = .33, p = .021$. Ook bleken de dominante en machtige houding van de werknemer vaak gepaard te gaan, $r = .79, p < .001$. Bij de klant gingen eveneens de dominante en machtige houding vaak samen op, $r = .46, p = .001$.

Een ANOVA met als factor de dominantie en de vriendelijkheid van de werknemer en als afhankelijke variabele de drie maten van conflictescalatie: het gebruik van hardere tactieken, de toename van het aantal kwesties en betrokkenen en daarnaast de afhankelijke variabelen verbale en fysieke agressie leverde deels significante resultaten op. Uit de analyse kwamen geen significante effecten van de dominante houding van de werknemer op conflictescalatie of agressie en geweld naar voren. De vriendelijkheid van de werknemer liet significante effecten zien op het gebruik van hardere tactieken, $F(1,47) = 2.30, p = .036$, de toename van het aantal kwesties, $F(1,47) = 4.08, p = .001$ en een marginaal effect op verbale agressie, $F(1,47) = 2.10, p = .053$. Ook werd er een interactie-effect van de dominante en vriendelijke houding van de werknemer op fysieke agressie gevonden, $F(1,47) = 2.86, p =$

.026. Figuur 3 geeft de gemiddelden van het interactie-effect weer. Zie voor een overzicht van de significantieniveaus tabel 6. Uit verdere analyse van het interactie-effect kwam naar voren dat bij score 4 op vriendelijkheid score 4 op dominantie meer fysieke agressie liet zien dan score 2 op dominantie, $p = .042$. Ook bleek dat bij score 2 op dominantie meer fysieke agressie plaatsvond voor score 2 op vriendelijkheid dan op andere scores voor vriendelijkheid, in tabel 7 worden de gegevens weergegeven.

Figuur 3: Gemiddelden van vriendelijkheid en dominantie op fysieke agressie voor de werknemer



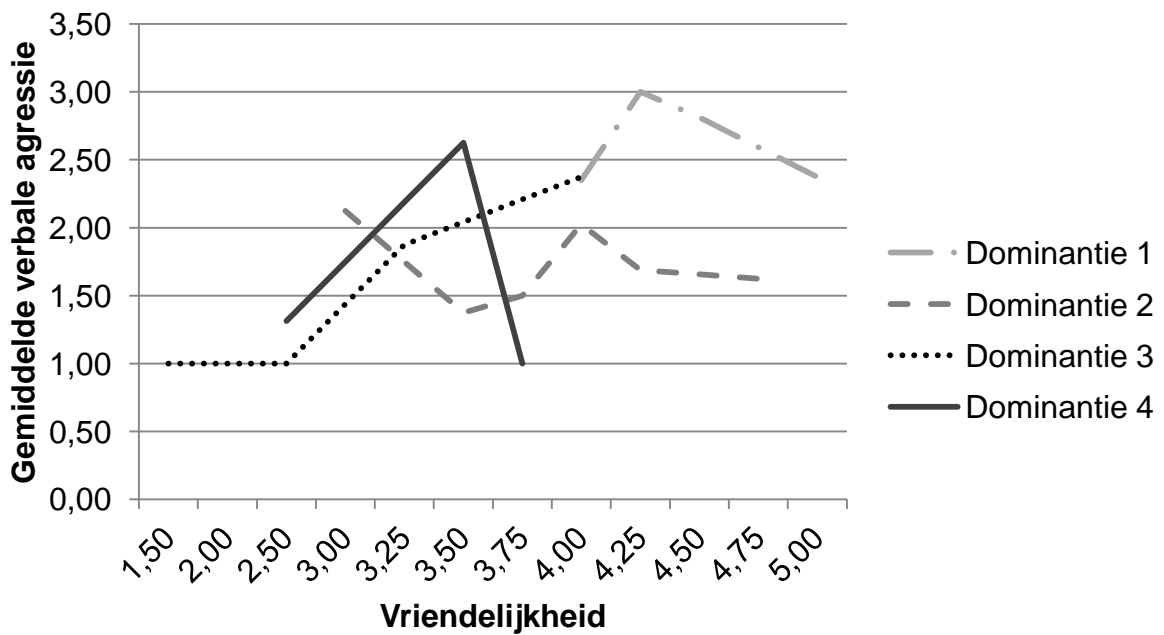
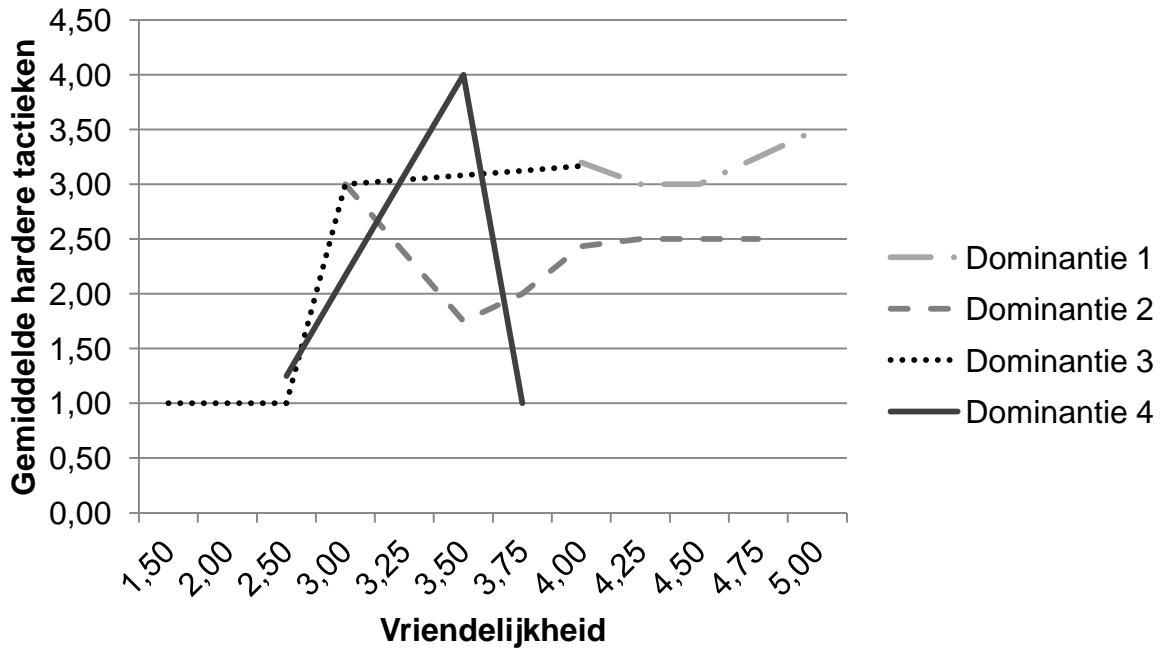
Uit een ANOVA, uitgevoerd met als factor de dominantie en vriendelijkheid van de klant en als afhankelijke variabele de drie maten van conflictescalatie en verbale en fysieke agressie, kwam naar voren dat er effecten zijn van de dominante houding van de klant op het gebruik van hardere tactieken, $F(1,47) = 4.07$, $p = .007$, op verbale agressie, $F(1,47) = 3.65$, $p = .012$ en een marginaal effect op fysieke agressie, $F(1,47) = 2.11$, $p = .096$. Ook werden er

effecten gevonden van de vriendelijkheid van de klant op het gebruik van hardere tactieken, $F(1,47) = 2.99$, $p = .006$ en verbale agressie $F(1,47) = 2.61$, $p = .014$. Bovendien werd er een interactie-effect gevonden van de dominante en vriendelijke houding van de klant op het gebruik van hardere tactieken, $F(1,47) = 4.06$, $p = .016$ en marginale interactie-effecten op het aantal toegenomen betrokkenen, $F(1,47) = 2.41$, $p = .087$ en verbale agressie $F(1,47) = 2.33$, $p = .094$. Verdere analyse van het interactie-effect wees uit dat de scores op dominantie voor het aantal toegenomen betrokkenen niet significant verschilden, $p = .064 - .695$ en ook de scores op vriendelijkheid verschilden niet significant, $p = .070 - 1.000$. Bij scores 3,5 en 4 op vriendelijkheid worden voor score 2 op dominantie minder hardere tactieken gebruikt dan op andere scores voor dominantie, $p = .001 - .049$. Bij scores 2, 3 en 4 op dominantie worden voor scores 3 tot 4 op vriendelijkheid significant hardere tactieken gebruikt dan bij andere scores op vriendelijkheid, $p < .001 - .040$. Bij scores 3,5 en 4,25 op vriendelijkheid wordt voor scores 1 en 4 op dominantie meer verbale agressie gebruikt dan op score 2 voor dominantie, $p = .030$ en $p = .037$. Bij scores 2 en 3 op dominantie wordt voor 4 op vriendelijkheid meer verbale agressie gebruikt dan bij andere scores op vriendelijkheid, $p = .022 - .026$. Bij score 4 op dominantie wordt voor score 3,5 op vriendelijkheid meer verbale agressie gebruikt dan op andere scores. De gegevens staan weergegeven in tabel 8 en 9.

Figuur 4 laat de grafieken van de gemiddelden zien.

Het lijkt erop dat wanneer partijen zich onderdanig en vriendelijk opstellen, conflicten vaker escaleren en geweld en agressie vaker voorkomen. Volgens Leary (1957) vallen een onderdanige en vriendelijke houding onder afhankelijk of coöperatief gedrag. Uit de resultaten lijkt naar voren te komen dat wanneer de klant zich afhankelijk/coöperatief opstelt, er vaker conflictescalatie en (verbale) agressie optreden.

Figuur 4: Gemiddelde scores van vriendelijkheid en dominantie op hardere tactieken en verbale agressie voor de klant



Tabel 4: *Resultaten conflictasymmetrie en interdependentie*

Conflictasymmetrie	Interdependentie	Hardere tactieken				Toename betrokkenen				Toename kwesties			
		<i>M</i>	<i>SD</i>	95% BI*		<i>M</i>	<i>SD</i>	95% BI		<i>M</i>	<i>SD</i>	95% BI	
				Min.	Max.			Min.	Max.			Min.	Max.
Symmetrische conflicten	Onbalans in afhankelijkheid	2.35	0.32	1.69	3.02	2.64	0.49	1.65	3.63	2.00	0.25	1.48	2.51
	Onderling afhankelijk	2.33	0.50	1.32	3.34	1.66	0.75	0.15	3.18	1.33	0.38	0.55	2.11
Asymmetrische conflicten	Onbalans in afhankelijkheid	2.45	0.14	2.18	2.78	2.07	0.22	1.62	2.52	1.48	0.11	1.25	1.71
	Onderling afhankelijk	2.50	0.61	1.25	3.74	3.00	0.92	1.14	4.85	1.50	0.47	0.54	2.45

* BI is betrouwbaarheidsinterval

Tabel 5: *Resultaten effecten conflictasymmetrie en interdependentie*

	Hardere tactieken		Toename betrokkenen		Toename kwesties	
	<i>F(1,45)</i>	<i>p</i>	<i>F(1,45)</i>	<i>p</i>	<i>F(1,45)</i>	<i>p</i>
Conflictasymmetrie	0.114	0.737	0.343	0.561	0.268	0.608
Interdependentie	0.000	0.992	0.001	0.970	0.939	0.338
Conflictasymmetrie*Interdependentie	0.002	0.965	2.127	0.152	1.025	0.317

Tabel 6: Resultaten effecten dominantie en vriendelijkheid werknemer en klant

	Hardere tactieken ($M = 2.50, SD = 0.87$)		Toename betrokkenen ($M = 2.19, SD = 1.27$)		Toename kwesties ($M = 1.55, SD = 0.67$)		Verbale agressie ($M = 1.95, SD = 0.62$)		Fysieke agressie ($M = 1.49, SD = 0.73$)	
	$F(1,47)$	p	$F(1,47)$	p	$F(1,47)$	p	$F(1,47)$	p	$F(1,47)$	p
Dominantie werknemer	1.564	0.191	0.428	0.827	1.083	0.384	1.314	0.277	0.578	0.717
Vriendelijkheid werknemer	2.301	0.036	0.601	0.788	4.089	0.001	2.109	0.053	0.829	0.594
Dominantie* vriendelijkheid werknemer	1.293	0.292	0.293	0.935	0.469	0.826	0.859	0.537	2.865	0.026
Dominantie klant	4.077	0.007	0.640	0.637	0.710	0.590	3.650	0.012	2.113	0.096
Vriendelijkheid klant	2.994	0.006	0.396	0.949	0.785	0.653	2.619	0.014	0.724	0.709
Dominantie* vriendelijkheid klant	4.061	0.016	2.416	0.087	1.048	0.386	2.339	0.094	0.432	0.732

Tabel 7: *Gemiddelden fysiek geweld bij dominantie en vriendelijkheid voor de werknemer*

Vriendelijkheid	Dominantie	95% Betrouwbaarheidsinterval	p
4.00	4.00 - 2.00	0.077 - 3.923	.042
Dominantie	Vriendelijkheid		
2.00	2.00 - 2.50	1.284 - 4.192	.001
	2.00 - 2.75	1.077 - 4.923	.003
	2.00 - 3.00	1.165 - 4.073	.001
	2.00 - 3.50	0.077 - 3.923	.042
	2.00 - 4.00	1.077 - 4.923	.003
4.00	4.00 - 2.50	0.077 - 3.923	.042

Tabel 8: *Verskil in gemiddelden voor scores op dominantie voor de klant*

	Vriendelijkheid	Dominantie	95% Betrouwbaarheidsinterval	p
Hardere tactieken	3.50	4.00 - 2.00	0.957 - 3.543	.001
	4.00	1.00 - 2.00	0.169 - 1.364	.014
Verbale agressie	3.50	1.50 - 2.00	0.372 - 2.761	.012
		3.00 - 2.00	0.002 - 1.465	.049
		4.00 - 2.00	0.128 - 2.372	.030
		1.00 - 2.00	0.084 - 2.541	.037
		4.25		

Tabel 9: *Verskil in gemiddelden voor scores op vriendelijkheid voor de klant*

	Dominantie	Vriendelijkheid	95% Betrouwbaarheidsinterval	p	
Hardere tactieken	2.00	3.00 - 3.50	0.248 - 2.252	.016	
		4.00 - 3.50	0.032 - 1.334	.040	
	3.00	3.25 - 1.50	0.364 - 3.636	.018	
		4.00 - 1.50	0.831 - 3.502	.002	
		3.25 - 2.00	0.364 - 3.636	.018	
		4.00 - 2.00	0.831 - 3.502	.002	
		3.25 - 2.50	0.364 - 3.636	.018	
		4.00 - 2.50	0.831 - 3.502	.002	
Verbale agressie	4.00	3.50 - 2.50	1.333 - 4.167	<.001	
		3.50 - 3.75	1.356 - 4.636	.001	
	2.00	4.00 - 3.50	0.085 - 1.215	.026	
		3.00	4.00 - 1.50	0.216 - 2.534	.022
		4.00 - 2.00	0.216 - 2.534	.022	
4.00	4.00 - 2.50	0.216 - 2.534	.022		
	3.50 - 2.50	0.084 - 2.541	.037		
		3.50 - 3.75	0.206 - 3.044	.026	

Discussie

Veel werknemers met een publieke taak krijgen te maken met agressie en geweld in hun werk. Dit heeft invloed op hun gevoel van veiligheid en in hun verdere werk (Abraham & Flight, 2011). Omdat het voor werknemers van belang is dat zij agressie en geweld in hun werk te kunnen voorkomen of op een juiste manier mee om te gaan, heb ik onderzoek gedaan naar situaties waarin agressie bij werknemers met een publieke taak voorkomt. Uit eerder onderzoek blijkt dat agressie vaak voorkomt in geëscaleerde conflicten (Glasl, 2012). Ook in dit onderzoek is naar voren gekomen dat conflictescalatie gepaard gaat met verbale en soms met fysieke agressie. Het verband tussen conflictescalatie en agressie geeft het belang aan van onderzoek naar conflictprocessen bij werknemers met een publieke taak. Omdat werknemers vaak te maken krijgen met agressie in hun werk en het verband in dit onderzoek gelegd is met conflictescalatie is het nuttig conflicten tussen werknemers met een publieke taak en klanten te onderzoeken.

Verschillende onderzoeken hebben zich gericht op de rol van conflictasymmetrie in conflictescalatie (e.g. Ufkes et al., 2012; Levine et al., 2011). Onduidelijk was of conflicten vaker escaleren wanneer zij symmetrisch van aard zijn of wanneer zij asymmetrisch zijn. Mogelijk zou de onderlinge afhankelijkheid tussen partijen een rol hierbij kunnen spelen. De invloed van onderlinge afhankelijkheid op de relatie tussen conflictasymmetrie heb ik onderzocht voor de contexten Openbaar Vervoer en onderwijs, waar werknemers met een publieke taak werkzaam zijn. De hypothese was dat er een relatie is tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie. Deze relatie zou beïnvloed worden door onderlinge afhankelijkheid, namelijk dat conflicten vaker escaleren wanneer er een grotere onbalans is tussen conflictpartijen. De hypothese is echter niet bevestigd. Er kon niet worden aangetoond dat conflictasymmetrie van invloed is op conflictescalatie en er werd geen interactie-effect van onderlinge afhankelijkheid hierop gevonden. Ook is er geen bewijs gevonden dat conflicten

vaker escaleren wanneer er grotere onbalans in de afhankelijkheid is tussen partijen. De verschillen tussen de resultaten van dit onderzoek en eerder onderzoek, zoals hiervoor aangehaald, kunnen komen door het lage aantal filmpjes waarvan in dit onderzoek gebruik is gemaakt. Er was ook een ongelijke verdeling tussen de filmpjes wat betreft interdependentie. Hierdoor kunnen resultaten niet goed gemeten worden, zodat in eerder onderzoek wel resultaten blijken te zijn van conflictasymmetrie op conflictescalatie, maar nu niet naar voren komen.

Wel bleken er effecten van het gedrag van de klant op conflictescalatie en agressie te zijn. Wanneer klanten zich onderdanig en vriendelijk opstellen, vertonen zij volgens de Roos van Leary (Leary, 1957) afhankelijk gedrag. Uit de gegevens is gebleken dat als klanten zich afhankelijk opstellen conflicten vaker escaleren. De resultaten op basis van gedrag van beide partijen kunnen betekenen dat interdependentie bovendien te meten is aan de hand van het gedrag van conflictpartijen. Verder onderzoek is nodig om te bepalen wat de voorspellende waarde is van dominant en vriendelijk gedrag voor interdependentie en conflictescalatie. Bovendien bleek de theorie van Leary (1957) ook te gelden in dit onderzoek. Dominant gedrag van de ene partij riep onderdanig gedrag op bij de andere partij. Vriendelijk gedrag van de ene partij riep eveneens vriendelijk gedrag bij de andere partij op.

Binnen de contexten OV en onderwijs werd een onderscheid tussen de onderlinge afhankelijkheid verwacht, zodat op basis van de context kon worden gesteld dat conflicten met een onbalans in afhankelijkheid vaker escaleren. Bij het OV werd een grotere onbalans in afhankelijkheid verwacht, dus binnen het OV zouden conflicten vaker escaleren. Dit verschil in afhankelijkheid was cruciaal voor het onderzoek. De verdeling van context tussen de filmpjes bleek echter te veel te verschillen om betrouwbare conclusies te kunnen trekken.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van videomateriaal. In eerdere onderzoeken van e.g. Levine et al. (2011), Arcidiacono en Bova (2013) en Burman et al. (1993) is ook

gebruik gemaakt van video-opnames van conflicten. In hun onderzoeken zijn opnames gebruikt om gedrag, conflictgedrag en conflictescalatie te meten. Het gebruik van video-opnames bleek een goede manier te zijn om conflictsituaties en conflictgedrag te onderzoeken. Onderzoekers gebruikten codeerschema's en meerdere beoordelaars, zoals ook in dit onderzoek gebeurd is. De voordelen van het gebruik van video-opnames in onderzoek naar conflicten zijn dat conflictsituaties onbevooroordeeld en onpartijdig beoordeeld kunnen worden aan de hand van opgestelde codeerschema's. Door het gebruik van meerdere beoordelaars kan ook de betrouwbaarheid gewaarborgd worden. Bovendien is het voor onpartijdige beoordelaars gemakkelijker om gedrag te observeren, dan dat conflictpartijen hun eigen gedrag moeten rapporteren. Een nadeel van het gebruiken van video-opnames in onderzoek is dat bijvoorbeeld conflictervaring moeilijk na te gaan is, omdat partijen vaak niet rechtstreeks naar hun mening en ervaring kan worden gevraagd. Het meten van conflictervaring door middel van zelfrapportage geeft echter ook een subjectief beeld van het conflict. Bovendien kan ook conflictervaring gemeten worden in conflictgedrag van beide partijen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van YouTube filmpjes. Het is echter moeilijk om goede beelden via internet te krijgen over conflicten bij werknemers met een publieke taak. Soms zijn filmpjes kort of onduidelijk gefilmd, waardoor conflictsituaties niet compleet weergegeven worden. Ook bevat YouTube niet genoeg videomateriaal met verschillende contexten. Wel geven de significante resultaten aan dat het nuttig is om onderzoek naar conflicten bij werknemers met een publieke taak uit te voeren, omdat conflictescalatie een oorzaak voor agressie lijkt te zijn. Het gebruiken van YouTube om videomateriaal te verzamelen zou kunnen verklaren waarom in dit onderzoek geen significante resultaten werden gevonden. In de onderzoeken van Arcidiacono en Bova (2013) en Burman et al. (1993) zijn video-opnames gebruikt die speciaal voor het onderzoek gemaakt werden. Dit zou een betere manier kunnen zijn om conflictsituaties te onderzoeken bij werknemers met een

publieke taak. Verder onderzoek naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak zou ook gebruik kunnen maken van video-opnames van conflicten bij werknemers, maar het is wel aanbevolen dat te doen op basis van filmmateriaal dat complete conflicten weergeeft en anders verzameld is dan via YouTube.

In onderzoek naar conflictescalatie is interdependentie essentieel (Deutsch, 2000; Johnson & Johnson, 2005). Toch zijn er in dit onderzoek geen effecten gevonden van interdependentie op conflictescalatie. Dat er geen effecten gevonden zijn van onderlinge afhankelijkheid op de relatie tussen conflictasymmetrie en escalatie, kan komen doordat er alleen met een categorische score is gescoord of er sprake was van onbalans in afhankelijkheid of niet. Bovendien was er een te grote ongelijke verdeling tussen de categorieën onderlinge afhankelijkheid en onbalans in afhankelijkheid. Wanneer er namelijk gekeken wordt naar de afhankelijkheid in gedrag zijn er wel effecten, maar of deze samenhangen met de categorische score voor interdependentie is niet duidelijk. Mogelijk is er wel invloed van onderlinge afhankelijkheid op de relatie tussen conflictasymmetrie en escalatie, maar is de manier van scoren niet sluitend genoeg. Verder onderzoek zou zich meer kunnen richten op een continue score voor interdependentie. Ook zou verder onderzoek kunnen uitwijzen welke voorspellende waarde dominant en vriendelijk gedrag hebben voor interdependentie en conflictescalatie.

Een andere beperking van het onderzoek is de maat voor conflictescalatie. De Cronbach's alpha was te laag om de items die conflictescalatie maten samen te voegen. Dit zorgde ervoor dat er geen eenduidige maat van conflictescalatie was, waardoor resultaten niet duidelijk naar voren komen. Vaak zijn er wel significante resultaten voor bepaalde kenmerken van conflictescalatie, maar niet op alle kenmerken die meegenomen zijn in het onderzoek. Wanneer er meer kenmerken worden meegenomen, zou deze maat voor conflictescalatie wel eenduidig kunnen zijn.

Concluderend kunnen we stellen dat in dit onderzoek niet naar voren is gekomen dat er een relatie is tussen conflictasymmetrie en conflictescalatie. Ook is niet bewezen dat interdependentie van invloed is op deze relatie. Wanneer we echter kijken naar het gedrag van klanten, dat volgens de Roos van Leary 'afhankelijk' kan worden genoemd, zien we dat dit wel effect heeft op conflictescalatie en agressie en geweld. Verder onderzoek naar conflicten tussen werknemers met een publieke taak en klanten is van belang, omdat naar voren is gekomen dat agressie gepaard gaat met conflictescalatie. Bovendien kan onderzocht worden welke rol het gedrag van klanten heeft op conflictescalatie en geweld bij werknemers met een publieke taak.

Referenties

- Abraham, M., & Flight, S. (2011). Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. *Amsterdam: DSP-groep*.
- Amason, A. C. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of management journal*, 39(1), 123-148.
- Arcidiacono, F., & Bova, A. (2013). Argumentation among family members in Italy and Switzerland: A cross-cultural perspective. *International Association for Cross-Cultural Psychology ISBN: 978-0-9845627-3-2*, 167.
- Bouwen, R. & S. Prins (2008). Multipartij-samenwerking als conflicthantering. *Forum voor Conflictmanagement*. 3, oktober, 91-98. Sdu uitgevers.
- Burman, B., Margolin, G., & John, R. S. (1993). America's angriest home videos: Behavioral contingencies observed in home reenactments of marital conflict. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(1), 28.
- Deutsch, M. (1949). A theory of cooperation and competition. *Human Relations*, 2: 129-151.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press.
- Deutsch, M. (2000). Cooperation and Competition. In: M. Deutsch & P.T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution*, p. 21-40. San Francisco: Jossey Bass.
- Dierendonck, D. van & Mevissen, N. (2002). Aggressive behavior of passengers, conflict management behavior, and burnout among trolley car drivers. *International Journal of Stress Management*, 9(4), 345-355.
- Dreu, C. K. de, Kluwer, E. S., & Nauta, A. (2008). The structure and management of

- Conflict: Fighting or defending the status quo. *Group Processes & Intergroup Relations*, 11(3), 331-353.
- Dreu, C. K. de, Nauta, A., & Van de Vliert, E. (1995). Self-Serving Evaluations of Conflict Behavior and Escalation of the Dispute. *Journal of Applied Social Psychology*, 25(23), 2049-2066.
- Dreu, C. K. de, & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 88(4), 741.
- Dodge, K.A. & Coie, J.D. (1987). Social information processing factors in reactive and proactive aggression in children's peer groups. *Journal of Personality and Social psychology*, 53, 1146-1158.
- Dodge, K.A., Price, J.M., Bachorowski, J. & Newman, J.P. (1990). Hostile attributional biases in severely aggressive adolescents. *Journal of Abnormal Psychology*, 99, 385-392.
- Emerson, R. M. (1962). Power-dependence relations. *American sociological review*, 31-41.
- Felson, R. B. (1982). Impression management and the escalation of aggression and violence. *Social Psychology Quarterly*, 245-254.
- French, J.R.P. Jr. & Raven, B. (1959). The bases of social power. In: D. Cartwright (Ed.), *Studies in social power*, p. 150-167. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.
- Glasl, F. (1990). *Konfliktmanagement*. Bern: Verlag Paul Haupt.
- Glasl, F. (2012). Wie organisationsmediation mit Macht in Konflikten umgehen kan. *Gruppendynamik & Organisationsberatung*, 43(2), 153-171.
- Giebels, E., Dreu, C. K. de, & Vliert, E. van de (2000). Interdependence in negotiation: Effects of exit options and social motive on distributive and integrative negotiation. *European Journal of Social Psychology*, 30(2), 255-272.

- Giebels, E., Dreu, C. K. de, & Vliert, E. van de (2003). No way out or swallow the bait of shared exit options in negotiations: The influence of social motives and interpersonal trust. *Group Processes and Intergroup Relations*, 6, 369-386.
- Hinkin, T. R., & Schriesheim, C. A. (1989). Development and application of new scales to measure the French and Raven (1959) bases of social power. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 561.
- Jehn, K. A., & Chatman, J. A. (2000). The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 56-73.
- Jehn, K., Peterson, R. S., & Sanchez-Burks, J. (2011). Seeing the world through different eyes: the effects of conflict belief asymmetry on workgroup performance. In *IACM 24TH Annual Conference Paper*.
- Jehn, K. A., Rispens, S., & Thatcher, S. M. (2010). The effects of conflict asymmetry on work group and individual outcomes. *Academy of Management Journal*, 53(3), 596-616.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2005). New developments in social interdependence theory. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 131(4), 285-358.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2002). Social interdependence theory and university instruction: Theory into practice. *Swiss Journal of Psychology/Schweizerische Zeitschrift für Psychologie/Revue Suisse de Psychologie*, 61(3), 119.
- Kim, S., & Smith, R. H. (1993). Revenge and conflict escalation. *Negotiation Journal*, 9(1), 37-43.
- Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality*. New York: Ronald Press Cy.
- Levine, M., Taylor, P. J., & Best, R. (2011). Third Parties, Violence, and Conflict Resolution

- The Role of Group Size and Collective Action in the Microregulation of Violence. *Psychological Science*, 22(3), 406-412.
- Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (2004). Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement (3rd ed.). New York, NY: McGraw Hill.
- Spilt, J. L., & Koomen, H. M. (2010). Het Leerkracht Relatie Interview. *Kind en adolescent*, 31(2), 58-70.
- Stapel, J., & Keukens, R. (2009). Mensen zijn van elkaar afhankelijk: interdependentie. In *Sociologie voor gezondheidszorg en verpleegkunde* (pp. 73-98). Bohn Stafleu van Loghum.
- Ufkes, E.G. & Giebels, E. (2013) Literatuurverkenning Agressie en Geweld tegen werknemers met een publieke taak (concept 2).
- Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & van der Zee, K. I. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23(4), 440-457.
- Ufkes, E. G., Otten, S., van der Zee, K. I., Giebels, E., & Dovidio, J. F. (2011). The effect of stereotype content on anger versus contempt in “day-to-day” conflicts. *Group processes & intergroup relations*, 15(1), 57-74.
- Vliert, E. van de (1997). *Complex interpersonal conflict behaviour*. London, UK: Psychology Press.

Bijlage I

	Filmpje nr A	Filmpje nr B	Taal	Context	T1	T2	Totale duur
1	32	144	N	OV	0.30	-	1.55
2	54	846	N	OV	0.22	0.27	0.51
3	7	477	N	OV	-	-	0.52
4	18	265	N	OV	2.21	-	2.57
5	6	136	N	OV	-	-	1.34
6	75	746	N	Ond	0.21	0.23	1.08
7	62	179	N	Ond	2.13	-	2.52
8	104	297	N	OV	1.38	-	6.51
9	41	357	N	OV	-	-	3.50
10	36	316	N	OV	-	-	4.40
11	77	901	N	OV	0.15	-	0.47
12	15	773	E	And	3.17	-	6.15
13	87	874	E	And	0.54	1.04	1.52
14	58	865	N	OV	1.13	1.52	4.06
15	47	731	E	Ond	-	-	1.24
16	98	352	E	And	0.20	-	1.04
17	65	641	E	OV	1.11	-	2.30
18	88	339	N	OV	1.35	-	2.44
19	72	171	N	OV	-	-	1.38
20	22	619	N/E	OV	2.51	-	2.59
21	79	703	E	OV	-	0.37	1.05
22	69	699	E	OV	0.42	-	1.19
23	10	952	E	OV	0.59	-	1.24
24	83	383	E	OV	1.15	-	4.03
25	3	436	E	OV	-	-	0.49
26	101	525	E	OV	1.01	-	4.27
27	56	668	E	OV	1.07	-	1.50
28	84	759	E	OV	-	-	4.43
29	21	429	E	OV	0.34	-	2.24
30	11	241	N	OV	-	0.45	0.48
31	80	368	E	And	0.43	-	4.12
32	94	549	E	OV	0.58	1.02	3.09
33	61	927	E	OV	0.50	-	2.08
34	34	864	E	OV	0.29	0.43	1.14
35	107	512	E	And	-	-	1.23
36	45	255	E	OV	1.04	0.42	10.16
37	86	448	N	OV	-	-	2.26
38	117	992	N	OV	-	-	1.09
39	52	279	N	OV	-	-	2.11
40	99	860	N	OV	-	-	4.49
41	8	199	N	OV	0.33	-	1.22
42	68	520	N	OV	-	0.22	1.23
43	42	819	N	Ond	0.46	0.46	1.16
44	50	546	N	OV	0.24	0.27	1.31
45	106	408	N	OV	-	0.25	5.01
46	71	722	N	OV	1.17	-	4.33
47	46	284	E	Ond	0.22	-	3.59
48	102	125	E	Ond	-	-	6.10

Bijlage II**Codeerformulier A**

Houding en perceptie van partijen							
1. Videonummer:	<input type="text"/>						
<i><u>De volgende vragen gaan over de opstelling van partij A (partij met officiële functie)</u></i>							
2. In hoeverre beschrijven de volgende houdingen, de houding van partij A ten opzichte van partij B?	Dominant	1.	2.	3.	4.	5.	Onderdanig
	Mchtig	1.	2.	3.	4.	5.	Onmachtig
	Vriendelijk	1.	2.	3.	4.	5.	Vijandig
	Passief	1.	2.	3.	4.	5.	Actief
	Constructief	1.	2.	3.	4.	5.	Destructief
3. In hoeverre heb je de indruk dat partij A mee wil werken aan een oplossing?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
4. In hoeverre ervaart partij A de situatie als een conflictsituatie?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
5. Hoeveel begrip lijkt partij A op te kunnen brengen voor de manier waarop partij B met de kwestie omgaat?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel

<u><i>De volgende vragen gaan over de opstelling van partij B</i></u>							
6. In hoeverre beschrijven de volgende houdingen, de houding van partij B ten opzichte van partij A?	Dominant	1.	2.	3.	4.	5.	Onderdanig
	Machtig	1.	2.	3.	4.	5.	Onmachtig
	Vriendelijk	1.	2.	3.	4.	5.	Vijandig
	Passief	1.	2.	3.	4.	5.	Actief
	Constructief	1.	2.	3.	4.	5.	Destructief
7. In hoeverre heb je de indruk dat partij B mee wil werken aan een oplossing?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
8. In hoeverre ervaart partij B de situatie als een conflictsituatie?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
9. Hoeveel begrip lijkt partij B op te kunnen brengen voor de manier waarop partij A met de kwestie omgaat?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel

<u><i>De volgende vragen gaan over beide partijen</i></u>	
10. In hoeverre ervaren partijen evenveel conflict?	<input type="checkbox"/> B ervaart minder conflict dan A <input type="checkbox"/> B ervaart evenveel conflict als A <input type="checkbox"/> B ervaart meer conflict dan A
11. In hoeverre zijn beide partijen afhankelijk van elkaar?	<input type="checkbox"/> B is afhankelijker dan A <input type="checkbox"/> B is even afhankelijk als A <input type="checkbox"/> B is minder afhankelijk dan A

Codeerformulier B

Conflict							
1. Videonummer:	<input type="text"/>						
2. Hoeveel direct betrokkenen zijn er bij het conflict? <i>(Partij A en B samengenomen)</i>	<input type="text"/>						
3. In hoeverre is het aantal betrokkenen na verloop van tijd toegenomen?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
4. In hoeverre is na verloop van tijd het aantal kwesties toegenomen?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
5. In hoeverre zijn de partijen hardere tactieken gaan gebruiken?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
6. In hoeverre is er sprake van schelden, schreeuwen of negatieve opmerkingen m.b.t. sekse, huidskleur, geloof of leeftijd?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
7. In hoeverre is er sprake van vernederen, treiteren of pesten van de andere partij?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
8. In hoeverre is er sprake van duwen, trekken of vastgrijpen?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
9. In hoeverre is er sprake van slaan, schoppen of spugen?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel
10. In hoeverre is er sprake van gooien met of het vernielen van voorwerpen?	Helemaal niet	1.	2.	3.	4.	5.	Helemaal wel

Overige gegevens					
11. Wat is het onderwerp van het conflict?		<input type="checkbox"/> Zwartrijden			
		<input type="checkbox"/> Roken op het station			
		<input type="checkbox"/> Geluidsoverlast			
		<input type="checkbox"/> Anderen lastigvallen			
		<input type="checkbox"/> Wangedrag			
		<input type="checkbox"/> Anders, nl:			
12. Demografische gegevens					
<u>Partij A (partij met officiële functie)</u>					
	Geslacht	Leeftijd		Etniciteit	
A.1	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:
A.2	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:

A.3	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:
<u>Partij B</u>					
	Geslacht	Leeftijd		Etniciteit	
B.1	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:
B.2	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:
B.3	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> 0-15 <input type="checkbox"/> 15-30 <input type="checkbox"/> 30-45	<input type="checkbox"/> 45-60 <input type="checkbox"/> 60+	<input type="checkbox"/> Nederlands <input type="checkbox"/> Amerikaans <input type="checkbox"/> Marokkaans/Turks	<input type="checkbox"/> Afrikaans <input type="checkbox"/> Surinaams/Antilliaans <input type="checkbox"/> Anders, nl:

Bijlage III

Rapportage training beoordelaars

Formulier A.

Dominant/onderdanig.

- Partij A is minder dominant als partij B ruimte krijgt om zijn eigen verhaal te vertellen. Wat partij A hier vervolgens wel of niet mee doet bepaalt de mate van dominantie.
- Score 1 = geen ruimte geven voor verhaal van partij B, score 2 = weinig ruimte geven voor verhaal van partij B
- Score 3 = ruimte geven voor verhaal van partij B, maar hier niets mee doen
- Score 4/5 = ruimte voor verhaal van partij B en hierop in gaan, reageren
- De mate van dominantie voor partij B wordt bepaald door in hoeverre partij B ruimte neemt om zijn eigen verhaal te vertellen. Score 1,2 en 3 = het nemen van ruimte. Score 4 en 5 = wanneer partij B zich duidelijk onderdanig opstelt t.o.v. partij A door te doen wat die zegt zonder tegenspraak.

Machtig/onmachtig.

- Hierbij gaat het om het *tonen* van macht door partij A, bijvoorbeeld ‘ik vorder...’ of ‘jij bent verplicht...’, etc.
- Score 3 = wel macht hebben, maar partij B toch vriendelijk vragen, i.p.v. te bevelen.
- Score 1/2 = bevelen geven en partij B wijzen op zijn plichten
- Voor partij B wordt de mate van macht bepaald door de manier waarop hij reageert op de bevelen of vragen van partij A. Wanneer partij B weigert te doen wat partij A vraagt, bijvoorbeeld geen ID willen tonen, niet willen betalen, etc. dan wordt score 1/2 gescoord.

- Score 3 = eerst niet willen reageren op bevelen van partij A, maar daarna toch doen.

Bovendien wordt score 3 gescoord wanneer partij B partij A vraagt naar zijn bevoegdheden.

Vriendelijk/vijandig.

- De mate van vriendelijkheid hangt af in hoeverre partij A empathie toont t.o.v. partij B.
- Score 1/2 = vriendelijk t.o.v. partij B, empathie tonen en hierop reageren naar partij B.
- Score 3 = niet onvriendelijk, maar partij A toont geen empathie. Score 4/5 = geen empathie tonen.
- Voor partij B wordt vriendelijk 1/2 gescoord wanneer deze vriendelijk blijft t.o.v. partij A en begrip toont voor wat partij A zegt.
- Score 3 = partij B is niet vriendelijk, maar handelt correct. Score 4/5 = onvriendelijk en medewerking weigeren naar partij A.

Passief/actief.

- De mate van passiviteit voor partij A wordt bepaald door in hoeverre partij A de discussie met partij B uit de weg gaat en in hoeverre hij partij B ter wille is.
- Score 1/2 = Partij A gaat discussie uit de weg.
- Score 3 = Partij A kapt discussie af, geen actie ondernemen om klant ter wille te zijn.
- Score 4/5 = Partij A gaat in op discussie met partij B, wil partij tegemoet komen.
- Voor partij B geldt dat wanneer deze de discussie aangaat met partij A hoger gescoord wordt: score 3/4/5.
- Score 1/2 geldt wanneer partij B zonder tegenspraak handelt zoals A vraagt en discussie uit de weg gaat.

Constructief/destructief.

- Hiermee wordt voor partij A gescoord in hoeverre hij constructief *handelt* in het conflict met partij B. Score 1/2 wordt daarom toegewezen wanneer partij A de discussie met partij B probeert kalm te houden en geen ‘olie op het vuur gooit’.
- Score 3 = Weinig doen om discussie kalm te houden, maar ook geen destructieve opmerkingen maken, o.i.d.
- Score 4/5 = conflict aanwakken, geen moeite doen om discussie tussen beide kalm te houden.
- De mate van constructiviteit voor partij B houdt in dat naar mate hij meer uit is op conflict en geen moeite doet om naar partij A te luisteren, wordt score 4/5 toegewezen. Score 3 = partij A een beetje blijven pesten, maar wel correct blijven. Score 1/2 = conflict uit de weg gaan.

Vraag 3/7.

- Voor zowel vraag 3/7 als de factor ‘constructief/destructief’ geldt dat het gaat om het *handelen* van beide partijen in de discussie en conflict.
- Het gaat niet om het wel of niet uitschrijven van een bon, o.i.d., maar meer om of beide partijen wel/niet uit zijn op de-escalatie.
- Oplossing is dus de-escalatie en toch bereiken van eigen doel.

Vraag 4/8.

- Score 1 = partij laat niet zien een conflict te ervaren, maar is zich ook niet bewust van een conflict.
- Score 2 = partij ervaart geen conflict, maar is zich wel conflict bewust.
- Score 3 = partij ervaart conflict, maar blijft rustig.
- Score 4/5 = partij ervaart conflict en blijft er niet rustig onder.

Vraag 5/9.

- Naarmate partij meer empathie toont, wordt hoger gescoord op het opbrengen van begrip voor de andere partij.
- Dus score 3 = toont empathie, toch voor uitkomst niks mee doen. Score 4/5 = toont empathie en wil andere partij tegemoet komen. (Bijvoorbeeld: eigen doel laten varen om ander tegemoet te komen = score 5)
- Score 1/2 = geen empathie voor andere partij en duidelijk (verbaal of non-verbaal) aangeven dat andere partij niets te zeggen heeft over hem

Formulier B.**Vraag 2.**

- Hierbij gaat het om direct betrokkenen, dus zij die een noemenswaardig aandeel hebben in de discussie.
- Bovendien moeten direct betrokkenen goed in beeld zijn.

Vraag 3.

- De toename van het aantal betrokkenen van partij A en B, zonder dat deze betrokkenen een duidelijk aandeel hebben in het conflict.
- Score 5 wordt toegewezen wanneer het aantal toegenomen betrokkenen geldt voor zowel partij A als partij B. De scores 2-4 geven aan met hoeveel betrokkenen het aantal is toegenomen.

Vraag 4.

- Score 1/2 = niet of nauwelijks toename van kwesties, de hoofdkwestie blijft onderwerp van gesprek.
- Score 3 = er zijn wel meerdere issues, maar het conflict blijft om de hoofdkwestie gaan.

- Score 4/5 = toename van kwesties en deze worden onderdeel van het conflict, discussie gaat ook om deze kwesties.

Vraag 5.

- Het gebruik van hardere tactieken geldt zowel verbaal als non-verbaal. Dus het kan gaan om fysiek of verbaal geweld, maar ook om bijvoorbeeld meer en andere argumenten aanvoeren, dreigementen of een hardere opstelling t.o.v. de andere partij.
- Wanneer er alleen verbaal hardere tactieken worden gebruikt, wordt er niet hoger dan score 3 gescoord.

Vraag 6 t/m 10.

- Score 1 wordt toegewezen wanneer hiervan (d.w.z. schelden, schoppen, slaan, etc.) echt geen sprake is. Niet 'op safe spelen' door 2 te scoren, als hiervan geen sprake is.
- Score 2 = wel aanwezig, maar domineert niet in conflict, niet ernstig
- Score 3-5 geeft aan dat er van fysiek of verbaal geweld sprake is en geeft bovendien de mate van dat geweld aan. Score 5 = ernstig geweldsmisbruik.
- Voor vraag 7 geldt zowel verbaal als non-verbaal vernederen, treiteren en pesten.

Vraag 11.

- Onderwerp moet een duidelijke oorzaak of aanleiding zijn voor het conflict
- Het moet duidelijk aanwezig zijn in de discussie
- Meerdere antwoorden zijn mogelijk

Algemeen.

- Voor het scoren van vraag 10 van formulier A, kan gebruik worden gemaakt van de vragen 4 en 8.
- Persoonlijke omstandigheden tellen we niet mee (zoals dronkenschap, persoonlijke verhalen die partijen vertellen, etc.), want dit is niet objectief te beoordelen.

Bovendien is niet in de filmfragmenten te zien of de andere partij zich hiervan bewust is.

- De score voor etniciteit is voor formulier B aangepast, omdat het voor de beoordelaars moeilijk is om de precieze etniciteit van partijen in de filmfragmenten te kunnen bepalen.

Dit was:

- Nederlands
- Amerikaans
- Marokkaans
- Turks
- Surinaams
- Anders, nl.

En dit is geworden:

- Nederlands
 - Amerikaans
 - Marokkaans/Turks
 - Afrikaans
 - Surinaams/Antilliaans
 - Anders, nl.
- De etniciteit ‘Amerikaans’ wordt gescoord voor partijen die Engelstalig zijn, maar niet Brits. Dit omdat wederom niet goed te scoren is wat de precieze etniciteit van de partijen anders is.