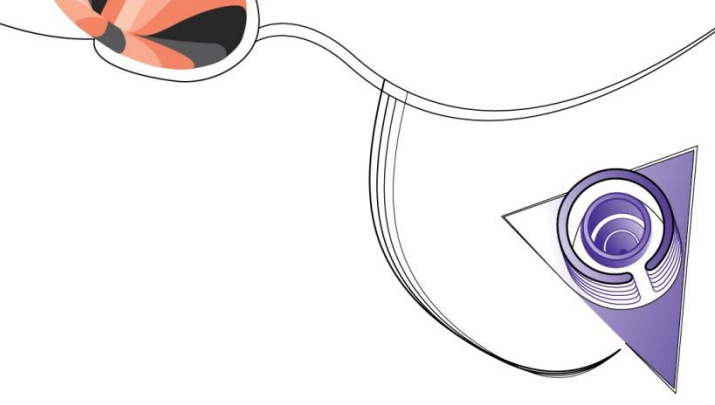
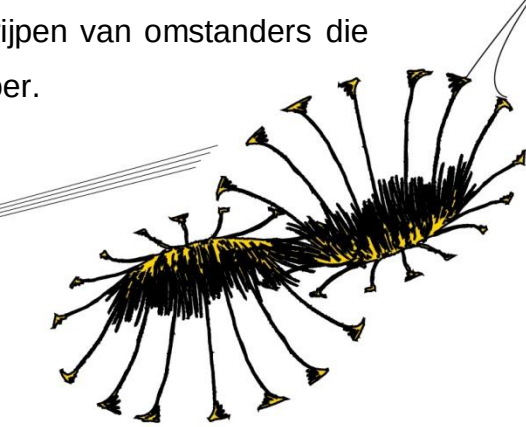


AGRESSIE IN HET OPENBAAR VERVOER, GRIJP JIJ IN?

Een onderzoek naar de invloeden van een hulpvraag en gepercipieerde status op het moment en de manier van ingrijpen van omstanders die een conflict waarnemen in het openbaar vervoer.



Bachelorthese

Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

22 augustus 2014

Lisette Seigers – s0212245

Eerste begeleider: Dr. E. G. Ufkes

Tweede begeleider: Mw. dr. ir. K.J.P.M. van Erp



Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
ABSTRACT	5
1. INLEIDING	6
1.1 Moment van ingrijpen	7
1.2 Manier van ingrijpen	8
1.3 Hulpvraag	9
1.4 Gepercipieerde status van de medewerker	10
2. METHODE	12
2.1 Respondenten	12
2.2 Procedure en meetinstrumenten	12
2.2.1 Controlevariabelen	13
2.2.2 Openbaar Vervoer gebruik	13
2.2.3 Conflicten in het OV	13
2.2.4 Beeldmateriaal	13
2.2.5 Manier van ingrijpen	15
2.2.6 Gepercipieerde status van de medewerker	15
2.2.7 Afsluiting	16
3. RESULTATEN	17
3.1 Moment van ingrijpen zonder hulpvraag	17
3.2 Manier van ingrijpen zonder hulpvraag	18
3.3 Moment van ingrijpen na hulpvraag van de medewerker	19
3.4 Manier van ingrijpen na hulpvraag van de medewerker	20
3.5 Ingrijpen bij lage gepercipieerde status van de medewerker	22
3.6 Manier van ingrijpen bij lage gepercipieerde status van de medewerker	24
4. DISCUSSIE	26
4.1 Conclusie	26
4.2 Limitatie en vervolgonderzoek	29

4.3 Aanbeveling	30
5. REFERENTIES	31
APPENDIX	34
Appendix I; Artikel	34
Appendix II; Tabel 1	35

Samenvatting

In dit rapport is onderzocht wat de kans is dat omstanders die getuige zijn van een conflict tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland meer geneigd zijn om in te grijpen wanneer dit conflict escaleert van een verbaal conflict naar een fysiek conflict. Tevens werd er gekeken naar de verschillende mogelijke manier van ingrijpen – niets doen, verbaal ingrijpen, fysiek ingrijpen of de politie bellen en of er sneller en op een actievere manier werd ingegrepen na een hulpvraag van de medewerker. Ten slotte werd er onderzocht of een lage gepercipieerde status van de medewerker ervoor zorgt dat omstanders sneller en actiever ingrijpen.

Om dit te onderzoeken werden de respondenten onderverdeeld in drie condities (controle – verbaal– fysiek). De respondenten kregen drie verschillende fragmenten te zien waarin een conflict escaleerde van verbaal naar fysiek. In de controle conditie werden de fragmenten gestopt na het zichtbaar worden van een conflict, in de verbale conditie werden de fragmenten gestopt op het moment dat het conflict verbaal escaleerde en in de fysieke conditie kregen de respondenten de gehele fragmenten te zien tot en met fysieke escalatie van het conflict.

De resultaten lieten zien dat omstanders eerder geneigd zijn om in te grijpen wanneer een conflict escaleert, waarbij de wijze van ingrijpen actiever wordt naarmate het conflict ook heftiger wordt. Daarnaast grijpen omstanders actiever en sneller in na een hulpvraag van de medewerker en zorgt een hoge gepercipieerde status van de medewerker ervoor dat omstanders minder snel en minder heftig ingrijpen.

Deze bevindingen komen overeen met de bestaande literatuur en wijzen erop dat omstanders pas laat in het conflictproces ingrijpen.

Abstract

This report contains the results of the research performed on the role of bystanders at incidents between public workers and passengers in the public transportation system in the Netherlands. Specifically, reactions of bystanders are studied when conflicts between public workers and passengers escalate from verbal to physical. Simultaneously, different methods of conflict intervention – doing nothing, verbal intervention, physical intervention or calling the police– are being studied. With this, close attention is being paid to the response time of and type of intervening by the bystanders when public workers ask for their help. Finally, the status of the public worker, as perceived by the bystanders, is being weighed off against the response time and type of intervention of those bystanders.

Respondents have been divided into three conditions (control – verbal – physical). All respondents were shown three fragments containing conflicts between public workers and passengers in the Dutch public transportation system that contained both verbal and physical conflicts. Depending on the condition, the length of the fragments shown to the respondents varied: In the control condition, respondents were shown fragments that ended after the conflict was introduced; In the verbal condition, respondents were shown fragments that ended on the moment the conflict would escalate verbally; And in the physical condition, respondents were shown the entire fragments including the verbal and physical conflict.

The results were derived from the answers of the respondents on a fixed set of questions that were posed to them after seeing the various fragments. These results show that bystanders are more inclined to intervene in conflicts when they are escalating; whereas the type of intervention is positively related to the degree of conflict escalation. Moreover, the results show that bystanders will intervene faster and more seriously after a public worker asks for their assistance. Finally, the perceived status of the public worker will have an effect on the response time and type of intervention of bystanders; by which a high perceived status of the public worker will cause bystanders to intervene less quickly and intense.

The findings are in correlation with the existing literature and indicate that bystanders enter at a late stadium of conflict intervention at conflicts between public workers and passengers in the Dutch public transportation system.

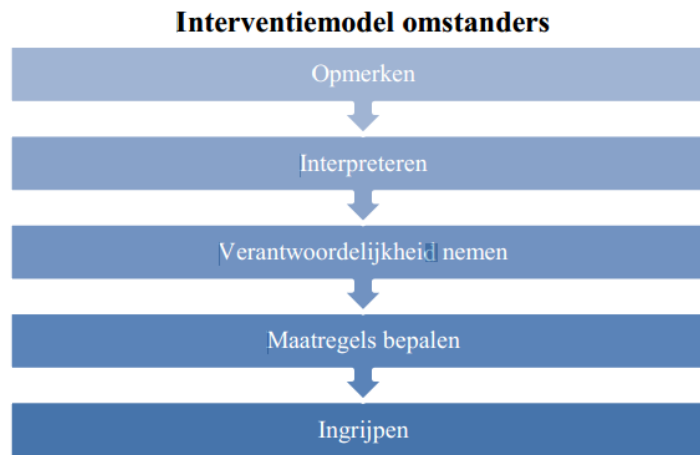
1. Inleiding

“Omstanders pakken belager trambestuurder

Een trambestuurder is zaterdagmiddag bij het Eendrachtsplein in Rotterdam mishandeld door een 19-jarige man. Omstanders overmeesterden de man waarna hij door agenten werd gearresteerd.” (NU.nl, 2013)

In dit artikel (zie Appendix I voor het gehele artikel) is een dader, van geweld tegen een medewerker van het openbaar vervoer, gepakt met behulp van omstanders. Uit verscheidene onderzoeken is gebleken dat omstanders een grote rol spelen bij agressie of geweld tegen werknemers met een publieke taak (Abraham et al., 2011; Bouwmeester et al., 2014; Bushong, 2014; Bie et al., 2003; Mooijweer, 2012; Parks et al., 2012). Uit een van die onderzoeken is naar voren gekomen dat in twee derde van gevallen van agressie en geweld er wordt ingegrepen door minstens één van de omstanders, waarbij de wijze van ingrijpen varieert van verbale hulp, fysieke hulp tot het bellen van de politie (Bouwmeester, Holzmann, & Franx, Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur 2014, 2014). Dit ingrijpen door omstanders was in de ogen van de betrokkenen in bijna alle gevallen effectief en in geen van de gevallen escaleerde het conflict. Niet altijd zijn omstanders geneigd om in te grijpen wanneer zij een dreiging van geweld zien. Bij alle geweldplegingen, inclusief geweldplegingen tegen een werknemer met publieke functie, waarbij omstanders aanwezig zijn wordt er door slechts 2% tot 25% van de omstanders ingegrepen (Bie, Loenen, Egelkamp, & Eysink Smeets, 2003).

Uit onderzoek van Darley en Latané (1968) is gebleken dat voordat omstanders ingrijpen zij een aantal stappen doorlopen. Ten eerste moet het conflict opvallen voor de omstander. Vervolgens interpreteert de omstander het conflict en bepaalt de omstander of hij/zij persoonlijk verantwoordelijk is voor de situatie. Als de omstander dan besloten heeft om in te grijpen moet hij/zij bedenken hoe in te grijpen en ten slotte volgt het daadwerkelijk uitvoeren van de actie. In iedere fase zijn er belemmeringen, waardoor het voor de omstander lastig wordt om daadwerkelijk tot ingrijpen te komen. (Darley & Latané, 1968).



Figuur 1, interventiemodel Darley & Latané, 1968

Het huidige onderzoek gaat dan ook over wat van invloed is op het moment en de wijze van ingrijpen door omstanders in het openbaar vervoer, waarbij het model van Darley en Latané (1968) wordt gebruikt als uitgangspunt. Ondanks de significante daling van het aantal slachtoffers in het openbaar vervoer, komen daar de meeste slachtoffers van agressie en geweld voor (Abraham, Flight, & Roorda, 2011).

1.1 Moment van ingrijpen

Een van de factoren die van invloed zijn op het moment van ingrijpen door omstanders is de mate van escalatie van het conflict. Dat wil zeggen, naarmate het conflict verder escaleert en er zwaarder geweld wordt gebruikt is de kans groter dat omstanders zullen ingrijpen. Dit wordt bevestigd in een onderzoek van Parks et al. (2013), waarin wordt aangetoond dat omstanders wanneer zij een conflict in een kroeg zien die zij ervaren als gevaarlijk er sneller wordt ingegrepen. Een belangrijke conclusie van dit onderzoek is: *“Bystanders appear to be particularly responsive to the danger of escalation to serious violence”*. Een reden hiervoor is dat omstanders minder heftige conflicten, zoals een verbaal conflict, als onbelangrijk inschatten en het daarom niet waard vinden om in te grijpen (Parks, Osgood, Felson, Wells, & Graham, 2013). Dit komt ook weer terug uit het interventiemodel van Darley en Latané (1968) waaruit blijkt dat het interpreteren van het gevaar een rol speelt bij het wel of niet ingrijpen. Wanneer omstanders het conflict interpreteren als ongevaarlijk zullen zij zich minder snel verantwoordelijk voelen om in te grijpen.

Onder verbaal geweld wordt, in het huidige onderzoek, schelden, schreeuwen en dreigen verstaan en onder fysiek geweld vallen zaken als schoppen, slaan, duwen, knijpen, krabben en spugen. Noot hierbij is dat voorafgaand aan fysiek geweld er vaak verbaal geweld plaatsvindt (Loef, Heijke, & Dijk, 2010).

Nog een reden voor omstanders om niet over te gaan tot interventies of ingrijpen is dat ze doorgaans de ernst van verbaal geweld niet inzien en daarbij ook geen gewelddadig beeld bij

schelden hebben. Uit een onderzoek van het NJR Panel (2012) waarin 938 jongeren tussen de 12 en 21 jaar zijn onderzocht is gebleken dat 30% van deze jongeren niet zou ingrijpen wanneer ze de situatie niet ernstig genoeg vinden. Situaties die de jongeren niet ernstig genoeg vinden is wanneer er verbaal geweld wordt gebruikt, zoals schelden en beledigen (NJR Panel, 2012). Deze jongeren gaven aan zich sneller te bemoeien met een conflict met fysiek geweld dan wanneer er alleen verbaal geweld zichtbaar is.

Een andere reden dat omstanders meer geneigd zijn om in te grijpen bij fysieke escalaties is dat ze zich, door het dreigende gevaar, grote zorgen maken over de veiligheid van de deelnemers van het conflict en dat zij daarbij verwachten dat de deelnemers profiteren van hun aangeboden hulp (Parks et al., 2013). Ook uit een onderzoek van Bouwmeester et al. (2014) is gebleken dat er vooral wordt ingegrepen wanneer er fysieke agressie wordt gebruikt tijdens een conflict. Zij vroegen aan getuigen van conflictincidenten tegen werknemers met een publieke taak, of en hoe omstanders zich met het conflict hebben bemoeid en daaruit kwam naar voren dat er in zes van de tien gevallen van deze incidenten werd ingegrepen door omstanders, waarbij er vooral werd ingegrepen bij fysieke agressie (Bouwmeester et al., 2014).

Voor dit onderzoek is de verwachting dan ook dat omstanders, wanneer zij een conflict ervaren tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland, meer geneigd zijn in te grijpen wanneer dit conflict escaleert van verbaal naar fysiek geweld. De hypothese die daaruit voortvloeit luidt:

Hoe meer het conflict escaleert, hoe sneller omstanders geneigd zijn in te grijpen

1.2 Manier van ingrijpen

Tijdens een conflict waar omstanders bij aanwezig zijn, zijn er verschillende mogelijkheden voor deze omstanders om in te grijpen, waarbij de manier van ingrijpen afhankelijk is van het soort incident waarmee de omstanders mee te maken krijgen, omdat het ingrijpen van twee vechtersbazen andere vormen van ingrijpen vereisen dan bijvoorbeeld een eenzijdig conflict (Bie, Loenen, Egelkamp, & Eysink Smeets, 2003). Dit wordt tevens bevestigd in het onderzoek van Parks et al. (2013) waarin zij concluderen dat de ernst en de risico's die een incident of conflict met zich meebrengen in grote mate bepalen of, en op wat voor manier omstanders geneigd zijn om in te grijpen.

Er zijn over het algemeen twee soorten ingrijpen te onderscheiden, passief en actief. Een passieve houding van omstanders wil zeggen dat ze blijven staan en naar het conflict kijken

(Bie et al., 2003). Passief gedrag van omstanders kan ervoor zorgen dat agressief gedrag of geweld wordt voorkomen of vroegtijdig wordt beëindigd. Deze ‘capable guardians’ (Cohen & Felson, 1979) zijn omstanders die de dader van het conflictgeweld er (onbewust) op wijzen dat ze ‘in de gaten worden gehouden’ (Elffers, 2013). Dit doen ze door alleen al aanwezig te zijn bij het conflict, waardoor sommige capable guardians zich er niet van bewust zijn dat ze een escalatie voorkomen. Aan de andere kant kan deze passieve vorm van ingrijpen er juist voor zorgen dat agressie en geweld van de dader tegen het slachtoffer voortduren, omdat de dader geen gezichtsverlies wil leiden tegenover deze omstanders (Bakker, Drost, & Roeleveld, 2010). Een verklaring hiervoor kan zijn dat de dader, vooral bij veel omstanders, zich opgejut voelt tot het gebruik van (fysiek) geweld. Daarbij komt dat de aanwezigheid van veel (passieve) omstanders druk legt op de dader, waarbij het spanning en sensatie met zich meebrengt dat er niet wordt ingegrepen (Oberijé, Rossum, & In 't Veld, 2012).

Actief ingrijpen kan ingedeeld worden in direct ingrijpen en indirect ingrijpen (Bie et al., 2003). Indirect ingrijpen is het bellen van de politie en direct ingrijpen is verbaal dan wel fysiek ingrijpen. Conflicten waarbij fysiek geweld wordt gebruikt brengen hoge individuele risico's voor de omstanders met zich mee, hierdoor zijn omstanders meer geneigd om op een heftige (indirecte) manier in te grijpen zoals het bellen van de politie (Baron, Byrne, & Griffitt, 1974).

Het huidige onderzoek richt zich op de indeling van passief naar actief ingrijpen. Waarbij passief ingrijpen staat voor niet ingrijpen en actief ingrijpen voor respectievelijk verbaal ingrijpen, fysiek ingrijpen en als meest actieve manier van ingrijpen: de politie bellen.

Voor dit onderzoek is de verwachting dat omstanders, wanneer zij een conflict ervaren tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland, op een actievere manier geneigd zijn in te grijpen wanneer dit conflict escaleert van verbaal naar fysiek geweld. De daarbij horende hypothese:

Hoe meer het conflict escaleert, hoe actiever omstanders geneigd zijn in te grijpen

1.3 Hulpvraag

Wanneer er door een slachtoffer om hulp wordt gevraagd zijn omstanders eerder geneigd om in te grijpen dan wanneer deze hulpvraag uitblijft. Dit wordt bevestigd in een literatuurverkenning naar agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak “Onderzoek laat zien dat omstanders pas ingrijpen als ze concrete niet te negeren aanwijzingen krijgen dat hun hulp noodzakelijk is” (Ufkes & Giebels, 2014). Een reden voor

het sneller ingrijpen na een hulpvraag is gevonden in het onderzoek van Bie et al. (2003). Zij toonden aan dat wanneer het slachtoffer duidelijk in nood verkeerd, door om hulp te roepen, te schreeuwen en/of gillen, de ambiguïteit van de situatie weggenomen wordt (Bie et al., 2003). Dit wordt tevens bevestigd in een onderzoek van Bushong (2014). Ook uit zijn bevindingen blijkt dat ambiguïteit een grote rol speelt bij het wel of niet ingrijpen van omstanders. Wanneer iemand om hulp roept is het duidelijk dat iemand hulp nodig heeft en dit zorgt ervoor dat de omstanders sneller zullen ingrijpen dan wanneer er onduidelijkheid over de (nood)situatie bestaat. Hij concludeert dat hoe specifiek de hulpvraag, hoe hoger de kans dat er wordt ingegrepen (Bushong, 2014). Door op deze manier aandacht van omstanders te vragen wordt duidelijk dat het slachtoffer hulp nodig heeft. Daarbij komt dat wanneer de medewerker een persoonlijke hulpvraag aan een omstander stelt deze zich meer verantwoordelijk voelt om iets aan de situatie te veranderen (Bushong, 2014).

Of de hulpvraag van de medewerker ook zorgt voor een actievere manier van ingrijpen, daarover is weinig bekend in de literatuur. Wel is de verwachting van dit onderzoek dat de hulpvraag invloed zal hebben op zowel het moment als de manier van ingrijpen door omstanders van een conflict tussen een medewerker en een passagier in het openbaar vervoer in Nederland. Waarbij een hulpvraag ervoor zorgt dat omstanders sneller geneigd zijn om in te grijpen en op een actievere manier. De daarbij horende hypotheses:

Na een hulpvraag van een medewerker zijn omstanders sneller geneigd om in te grijpen

En

Na een hulpvraag van een medewerker zijn omstanders geneigd actiever in te grijpen

1.4 Gepercipieerde status van de medewerker

Wanneer een medewerker een lage gepercipieerde status heeft is de verwachting dat omstanders sneller en op een meer heftige manier zullen ingrijpen dan bij een conflict met een medewerker met een hoge gepercipieerde status. Dat wil zeggen, ze zullen meer geneigd zijn om de politie te bellen wanneer zij inschatten dat de medewerker een lage status heeft. In de literatuur is nog weinig onderzoek gedaan naar de overeenkomsten tussen status en het moment en de manier van ingrijpen door omstanders. Toch is het belangrijk om daar in dit onderzoek aandacht aan te besteden omdat vooral in het openbaar vervoer vaak wordt gedacht dat het de schuld is van de medewerker zelf wanneer deze te maken krijgt met verbaal dan wel fysiek geweld. Reden hiervoor is dat wanneer de omstanders van mening zijn dat er te streng tegen de dader wordt opgetreden of wanneer de medewerker een vervelende toon tegen

de dader opzet, de omstanders ervoor zouden kunnen kiezen om zich van het conflict afzijdig te houden of in sommige gevallen zelfs partij zullen kiezen voor de dader (Programma Veilige Publieke Taak, 2013). Hoewel door het ontbreken van concreet onderzoek onbekend is hoe omstanders precies ingrijpen bij een lage of hoge gepercipieerde status, is aan de hand van gerelateerde onderzoeken voor te stellen dat omstander geneigd zijn op een meer heftige manier in te grijpen bij een lage gepercipieerde status van de medewerker. Zo is uit een onderzoek van Coleman, Kugler, Musallam, Mitchinson, & Chung, (2008) gebleken dat het verschil in machtspositie bepalend kan zijn voor het verloop van het conflict. Over de uitstraling van werknemers zegt het onderzoek van het NJR-panel (2012) het volgende: *“Jongeren vinden het belangrijk dat iemand met een publieke taak hen met respect benadert. Als dat niet het geval is, wordt de neiging om te helpen als deze werknemer in een kwetsbare positie zit, steeds kleiner”*.

Aan de hand van deze bevindingen in de literatuur is de verwachting voor dit onderzoek dat de gepercipieerde status van de medewerker van het openbaar vervoer in Nederland van invloed zal zijn op het moment en de manier van ingrijpen van omstanders die een conflict ervaren tussen deze medewerker en een passagier. Meer specifiek is de verwachting dat een lage gepercipieerde status van de medewerker ervoor zorgt dat omstanders eerder geneigd zijn om in te grijpen bij een conflict tussen een medewerker en passagier en dat deze lage gepercipieerde status ervoor zorgt dat er op een actievere manier wordt ingegrepen door de omstanders. De daarbij horende hypothesen:

Een lage gepercipieerde status van de medewerker zorgt ervoor dat omstanders sneller geneigd zijn om in te grijpen

En

Een lage gepercipieerde status van de medewerker zorgt voor een actievere manier van ingrijpen door omstanders

2. Methode

2.1 Respondenten

Met behulp van een a priori poweranalyse is berekend dat er 83 respondenten nodig waren voor dit onderzoek (Faul, Erdfelder, Buchner, & Lang, 2009). Hierbij is een significantieniveau van 0.05 en een betrouwbaarheidsniveau van 0.95 gehanteerd. De respondenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, zijn geworven via het proefpersonensysteem van de Universiteit Twente en binnen het eigen sociale netwerk van de onderzoeker. Voor het maken van het onderzoek is gebruik gemaakt van een online survey via Qualtrics (2014). Een inclusie criterium voor deelname aan het onderzoek was dat respondenten ouder moesten zijn dan achttien jaar, in verband met mogelijk schokkende beelden en dat de respondenten niet werkzaam mochten zijn in het openbaar vervoer, in verband met mogelijke vooroordelen.

Van de 111 respondenten die zijn begonnen aan de survey, hebben er 28 respondenten niet de volledige survey ingevuld. Eén persoon heeft aangegeven niet akkoord te gaan met de vooraf gestelde voorwaarden. De data van deze personen zijn niet meegenomen in het onderzoek. De data van de overige 82 respondenten zijn geanalyseerd met behulp van SPSS versie 22. Van de 82 respondenten zijn 52 vrouw en 30 man. De respondenten hebben samen een gemiddelde leeftijd van 30 jaar ($SD = 14.89$, Spreiding = 18 - 75 jaar). In Tabel 1 (zie Appendix II) zijn de resultaten weergegeven van de algemene gegevens van de respondenten.

2.2 Procedure en meetinstrumenten

Voorafgaand aan de vragenlijst werden de respondenten geïnformeerd over het doel van het onderzoek en over de mogelijk schokkende beelden die het onderzoek bevat. Er werd duidelijk gemaakt dat de gegevens anoniem verwerkt worden en dat de respondenten te allen tijde met het onderzoek konden stoppen. Ten slotte moesten de respondenten aangeven akkoord te gaan met deelname aan het onderzoek. De respondenten werden door Qualtrics willekeurig aan een van drie verschillende condities toegewezen: controle conditie, verbale escalatie of fysieke escalatie.

Alle 82 respondenten beantwoordden allereerst 25 vragen over zichzelf en hun ervaringen met het openbaar vervoer. Voor alle vragen geldt dat er een ‘force response’ was ingesteld, waardoor de respondenten pas naar de volgende pagina met vragen konden wanneer ze alle vragen hadden beantwoord.

2.2.1 Controlevariabelen

De eerste vragen gingen over het geslacht, de leeftijd, nationaliteit, opleiding, burgerlijke staat en de woonsituatie van de respondenten.

2.2.2 Openbaar Vervoer gebruik

Om inzicht te verkrijgen in de mate en manier waarop respondenten gebruik maken van het openbaar vervoer, beantwoordden zij vragen over de reistijd, reis middel en het reisdoel. Daarna volgden er twee vragen over het eventueel werken van de respondenten of bekenden in het openbaar vervoer. Deze vragen zijn gesteld om uit te kunnen sluiten dat omstanders anders reageren wanneer zij zelf in het openbaar vervoer werken of wanneer zij iemand kennen die in het openbaar vervoer werkt.

2.2.3 Conflicten in het OV

Of de respondenten ervaring hadden met conflicten in het openbaar vervoer, werd gemeten met behulp van de volgende vraag: *“Heb je wel eens een conflict tussen een medewerker van het openbaar vervoer en een passagier meegemaakt?”* Wanneer respondenten met “Ja” antwoorden kregen ze de verdere vragen: *“Wat was je rol bij dat conflict”*, *“Hoe voelde je je toen het gebeurde?”* en *“Hoe reageerden jij en andere omstanders op de situatie”*. Wanneer respondenten op de eerste vraag “Nee” antwoordden werden ze gelijk doorgestuurd naar de volgende pagina met zeven stellingen over de tevredenheid van de respondent over het openbaar vervoer, zeven stellingen over de betaling van het openbaar vervoer en zeven stellingen over de medewerkers van het openbaar vervoer.

2.2.4 Beeldmateriaal

Nadat de respondenten de algemene vragen van het eerste blok hadden beantwoord zagen ze de volgende tekst: *“Je krijgt hierna drie korte fragmenten te zien over een passagier en een medewerker van het openbaar vervoer in Nederland. De fragmenten zijn met geluid dus het is belangrijk dat je geluid aanstaat. Ik wil je vragen zorgvuldig naar de fragmenten te kijken en je in te beelden dat je erbij aanwezig bent. **Waarschuwing:** sommige beelden kunnen als schokkend worden ervaren.”*

Alle deelnemers kregen vervolgens drie fragmenten te zien over conflicten in het openbaar vervoer in Nederland. Om er zeker van te zijn dat de respondenten de fragmenten volledig bekeken was er een, voor de respondenten verborgen, tijdmeter ingesteld. Door deze tijdmeter konden de respondenten pas doorklikken naar de volgende vraag wanneer zij het

totaal aantal ingestelde seconden (gelijk aan het aantal seconden van het fragment) op de pagina zijn gebleven. In Tabel 2 is een overzicht gegeven van het aantal seconden dat de respondenten naar het betreffende fragment moesten kijken.

Tabel 2, tijdsduur fragmenten in seconden

	Controle Conditie	Verbale Escalatie	Fysieke Escalatie
Film 1	4	19	27
Film 2	9	33	40
Film 3	27	84	64

Film 1

Het eerste fragment ging over een conflict in een trein waarbij een passagier die geen kaartje kon tonen aan een conducteur agressief werd wanneer de conducteur om zijn legitimatie vraagt. Het conflict is gefilmd door een omstander. Wanneer de passagier wordt gevraagd om zijn kaartje gaat hij vrijwel meteen staan en komt dreigend op de conducteur af. De conducteur blijft vragen om zijn kaartje en legitimatiebewijs waarop de passagier ook agressief wordt tegen medepassagiers. Op een gegeven ogenblik pakt hij spullen uit de handen van de conducteur en gooit deze op de grond. De passagier schreeuwt onder andere: *“Jij moet echt gaan uitkijken jongen”* en *“(…) anders dan stomp ik je op je bek”*. Uiteindelijk pakt hij ook spullen van medepassagiers en gooit ook deze op de grond.

Film 2

In het tweede fragment, dat met een verborgen camera is gefilmd, zagen de respondenten een passagier van het openbaar vervoer die een boete heeft gekregen van twee controleurs in de tram. Hij schreeuwt hierbij naar de controleurs dat ze niet zo dicht op hem moeten staan en dat hij toch uit moet stappen. Wanneer de controleurs voorstellen om gelijk de boete te betalen schreeuwt de passagier: *“In je kont ga ik betalen!”* en *“Ik betaal niks!”* De controleurs proberen de passagier nog rustig te krijgen door te zeggen: *“Als je nu eerst normaal begint te praten en niet gelijk begint te schreeuwen”* waarop de passagier schreeuwt: *“Ik ben boos!!”*

Film 3

Het laatste fragment werd ingeleid met de volgende tekst: *“Op het Mercatorplein in Amsterdam stapt op kerstavond een jongeman in de bus. Zijn muziek staat zo hard dat de buschauffeur hem erop aanspreekt. Maar de jongeman lijkt niet van plan de muziek zachter te zetten.”* De respondenten zien het fragment vanuit de bewakingscamera in de bus. Wanneer de jongen de bus binnenstapt, vraagt de buschauffeur hem om de muziek zachter te zetten. Nadat blijkt dat de jongen dit niet heeft gedaan zegt de buschauffeur: *“Vriendje, kun je dat even zachter zetten?”* En daarna, waarbij de chauffeur zich naar de jongen omdraait: *“Je hebt hem niet zachter gezet he?”* Dan staat de chauffeur op en schreeuwt naar de jongen dat hij stoort en geeft hem een laatste waarschuwing. De jongen gaat ook staan en loopt op de chauffeur af waarbij er een gevecht ontstaat tussen de chauffeur en de jongen. Tijdens dit gevecht schreeuwen, slaan en trappen de chauffeur en de jongen elkaar.

2.2.5 Manier van ingrijpen

Na ieder fragment beantwoordden de respondenten een vraag met betrekking tot hun mogelijk ingrijpen in de situatie: *“Wat zou je als omstander in deze situatie doen?”* Met als keuze mogelijkheden: *‘Ik zou niets doen(1)’*, *‘Ik zou verbaal ingrijpen(2)’*, *‘Ik zou fysiek ingrijpen(3)’*, *‘Ik zou de politie bellen(4)’* en *‘Anders, namelijk:’*. Waarbij ze bij het aanvinken van *‘Anders, namelijk:’* de mogelijkheid hadden om in een tekst vak te schrijven wat ze dan zouden doen, waarbij de antwoorden daarna onderverdeeld werden in de vier heftigheidsscores. De tweede vraag na de fragmenten was: *“De medewerker vraagt nu om je hulp, wat zou je doen?”* Met dezelfde keuzemogelijkheden als bij de eerste vraag.

2.2.6 Gepercipieerde status van de medewerker

Vervolgens moesten de respondenten na ieder fragment 9 stellingen beantwoorden over de medewerker in het desbetreffende fragment, waarbij de respondent kon aangeven in hoeverre hij het met de stelling eens was (1 = *‘Helemaal mee oneens’* t/m 5 = *‘Helemaal mee eens’*). Een voorbeeld van een stelling die ze moesten beantwoorden is: *“Ik vind dat de medewerker macht uitstraalt”*. Om de respondenten alert te houden is ervoor gekozen de stellingen afwisselend positief en negatief te formuleren. Respondenten vallen hierdoor minder snel in een soort automatisme (Huinink & Stortelder, 2005). Uit Cronbach’s Alpha (.736) is gebleken dat de items een betrouwbare schaal vormden.

2.2.7 Afsluiting

Op de laatste pagina van de survey werden de respondenten bedankt voor hun deelname en konden ze aangeven of ze de resultaten van het onderzoek toegestuurd wilden krijgen door een mail te sturen naar de onderzoeker.

3. Resultaten

Van de 82 respondenten heeft er aantal niet de complete vragenlijst ingevuld. Door het gemiddelde te nemen van de vragen die wel beantwoord werden door de respondenten is met behulp van het SPSS-programma ‘missing values’ een schatting gemaakt van de niet ingevulde antwoorden.

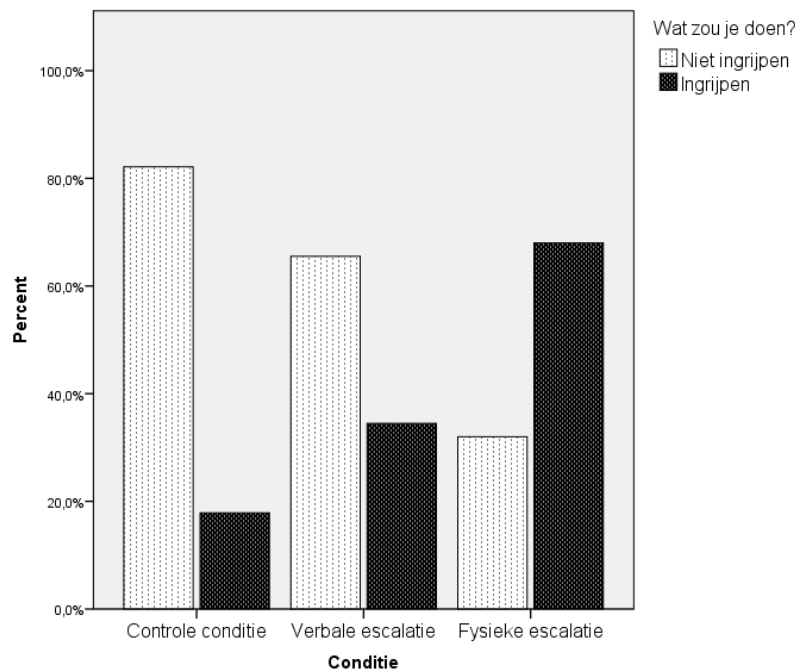
3.1 Moment van ingrijpen zonder hulpvraag

In de eerste hypothese werd verondersteld dat *‘hoe meer het conflict escaleert, hoe sneller omstanders geneigd zijn in te grijpen’*.

Om dit te kunnen toetsen is er een dummyvariabele aangemaakt van de antwoorden op de vraag *“Wat zou je in deze situatie doen?”* waarbij ‘Ik zou niets doen’ de waarde ‘nul’ heeft gekregen en de overige drie mogelijkheden ‘Ik zou verbaal ingrijpen’, ‘Ik zou fysiek ingrijpen’ en ‘Ik zou de politie bellen’ de waarde ‘één’ hebben gekregen.

Het hoofdeffect van ingrijpen op de drie verschillende momenten (controle – verbale escalatie – fysieke escalatie) is getoetst door middel van een enkelvoudige ANOVA waarbij “conditie” de onafhankelijke factor was en de score op de vraag of de respondenten zouden ingrijpen de afhankelijke variabele. De variantieanalyse van de scores van de drie filmfragmenten samen liet, zoals verwacht, een significant effect zien ($F(2,79) = 8.38, p = .001$). De variantieanalyse voor de drie filmfragmenten liet tevens een significant effect zien (Film 1: $F(2,79) = 3.50, p = .035$; Film 2: $F(2,79) = 4.87, p = .010$; Film 3: $F(2,79) = 10.52, p = .001$). Op basis van deze bevindingen kan geconcludeerd worden dat de mate van escalatie van invloed is op het moment van ingrijpen door omstanders.

In Figuur 2 is aan de hand van percentages, en de gevonden significantie, aan te nemen dat het aantal respondenten dat niet in zou grijpen afneemt naarmate het conflict verder escaleert en het aantal respondenten dat wél zou ingrijpen, toeneemt naarmate het conflict verder escaleert van verbale escalatie naar fysieke escalatie.



Figuur 2, wel of niet ingrijpen zonder hulpvraag

3.2 Manier van ingrijpen zonder hulpvraag

In de tweede hypothese werd verondersteld dat ‘hoe meer het conflict escaleert, hoe actiever omstanders geneigd zijn in te grijpen’.

Dit hoofdeffect van ingrijpen op de manier van escalatie is getoetst door middel van een enkelvoudige ANOVA waarbij “conditie” de onafhankelijke factor was en de score op de vraag op welke manier de respondenten zouden ingrijpen de afhankelijke variabele. De variantieanalyse liet zoals verwacht een significant effect zien ($F(2,79) = 20.82, p = .001$). Hieruit kan geconcludeerd worden dat er verschil in de drie condities op de manier van ingrijpen is.

Met behulp van een enkelvoudige effect analyse ($F(1,80) = 35.36, p = .001$) is berekend dat de gemiddelden van de drie condities niet aan elkaar gelijk zijn. De scores van de verbale conditie ($M = 5.17, SD = 2.45$) zijn hoger dan de scores van de controle conditie ($M = 3.89, SD = 1.37$). De scores van de fysieke conditie ($M = 7.76, SD = 2.63$) zijn hoger dan de eerste en de tweede conditie. Een overzicht van de gemiddelde scores is te vinden in Tabel 3.

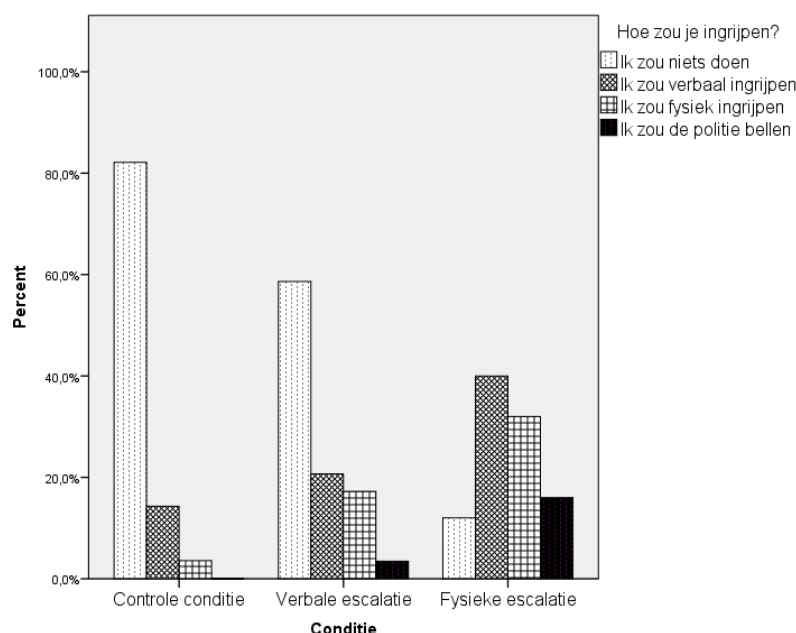
Tabel 3, overzicht gemiddelde scores en standaardafwijking manier van ingrijpen zonder hulpvraag

Afhankelijke Variabele: Score op manier van ingrijpen zonder hulpvraag

Conditie	Gemiddelde	SD	N
Controle	3.89	1.37	28

Verbale Escalatie	5.17	2.45	29
Fysieke Escalatie	7.76	2.63	25
Totaal	5.52	2.69	82

In Figuur 3 is aan de hand van absolute waardes met enige voorzichtigheid aan te nemen dat het aantal respondenten dat heeft gekozen om ‘niets te doen’, is bij de controle conditie het hoogst, in de verbale conditie neemt dit aantal af en van de respondenten in de fysieke escalatie conditie heeft er niemand gekozen om niet in te grijpen. Terwijl het aantal respondenten wat ervoor heeft gekozen om op de meest heftige manier in te grijpen – de politie bellen – in de fysieke conditie het hoogst is en er geen respondenten in de controle conditie zijn die hiervoor hebben gekozen.



Figuur 3, overzicht manier van ingrijpen zonder hulpvraag

3.3 Moment van ingrijpen na hulpvraag van de medewerker

In de derde hypothese werd verondersteld dat ‘na een hulpvraag van een medewerker omstanders sneller geneigd zijn om in te grijpen’.

Om dit te kunnen toetsen is hier tevens dummyvariabele aangemaakt van de antwoorden op de vraag “De medewerker vraagt nu om je hulp, wat zou je doen?” waarbij ‘Ik zou niets doen’ de waarde ‘nul’ heeft gekregen en de overige drie mogelijkheden ‘Ik zou verbaal ingrijpen’, ‘Ik zou fysiek ingrijpen’ en ‘Ik zou de politie bellen’ de waarde ‘één’ hebben gekregen.

Het hoofdeffect van ingrijpen op de drie verschillende momenten (controle – verbale escalatie – fysieke escalatie) is getoetst door middel van een enkelvoudige ANOVA waarbij

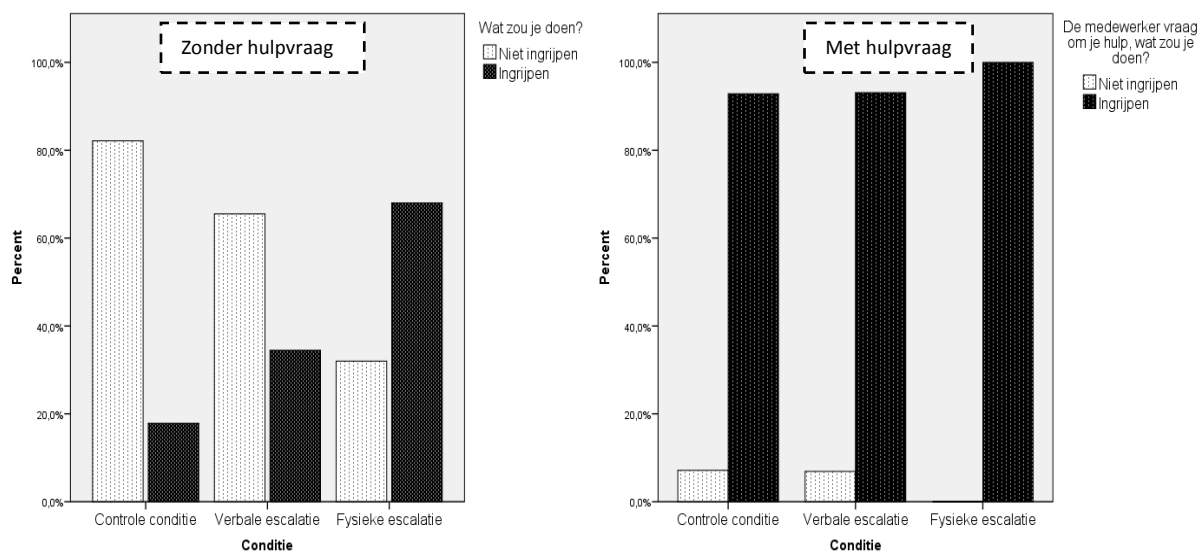
“conditie” de onafhankelijke factor was en de score op de vraag of de respondenten zouden ingrijpen de afhankelijke variabele.

De variantieanalyse van de scores van de drie filmfragmenten samen liet, tegen de verwachting in, geen significant effect zien ($F(2,79) = .91, p = .407$). De variantieanalyse liet tevens geen significant effect zien voor geen van de drie verschillende filmfragmenten (Film 1: $F(2,79) = .44, p = .647$; Film 2: $F(2,79) = .79, p = .458$; Film 3: $F(2,79) = 2.08, p = .132$).

Op basis van deze bevindingen kan niet geconcludeerd worden dat er een verschil in de condities zit op het moment van ingrijpen na een hulpvraag. Met andere woorden, er kan niet statistisch worden bewezen dat de controle conditie, de verbale escalatie conditie en de fysieke escalatie conditie van elkaar verschillen op het moment van ingrijpen door omstanders na een hulpvraag van de medewerker.

In Vergelijking 1 is met enige voorzichtigheid aan de hand van percentages te zien dat omstanders meer geneigd zijn in te grijpen na een hulpvraag of wanneer er een fysiek conflict is. Wanneer er een hulpvraag vanuit de medewerker is en het conflict fysiek geëscaleerd is, is er geen enkele respondent die niet zou ingrijpen.

Vergelijking 1, wel of niet ingrijpen zonder en met hulpvraag



3.4 Manier van ingrijpen na hulpvraag van de medewerker

In de vierde hypothese werd verondersteld dat ‘na een hulpvraag van een medewerker omstanders geneigd zijn om actiever in te grijpen’.

Dit hoofdeffect van de manier van ingrijpen na een hulpvraag is getoetst door middel van een enkelvoudige ANOVA waarbij “conditie” de onafhankelijke factor was en de score op de vraag op welke manier de respondenten zouden ingrijpen nadat de medewerker om hulp heeft

gevraagd, de afhankelijke variabele. De variantieanalyse liet zoals verwacht een significant effect zien ($F(2,79)=19.10$, $p = .001$). Aan de hand van deze bevindingen kan geconcludeerd worden dat er in verschil is tussen de drie condities op de manier van ingrijpen na een hulpvraag.

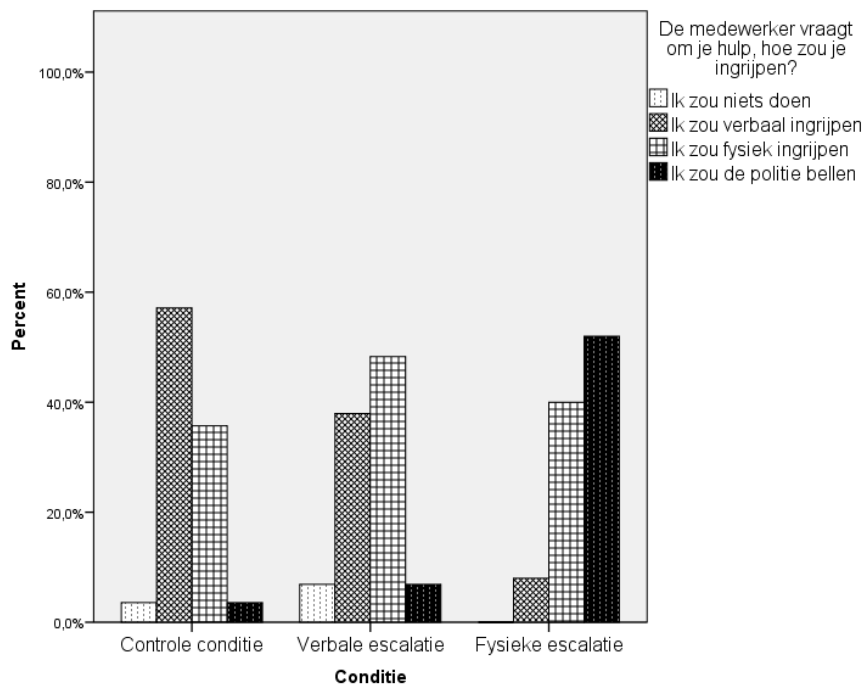
Met behulp van een enkelvoudige effect analyse ($F(1,80) = 29.29$, $p = .001$) is berekend dat de gemiddelden van de drie condities niet aan elkaar gelijk zijn. De scores van de verbale conditie ($M = 2.55$, $SD = .74$) zijn iets hoger dan de scores van de controle conditie ($M = 2.39$, $SD = .63$). De scores van de conditie fysieke escalatie ($M = 3.44$, $SD = .65$) zijn weer iets hoger dan de controle conditie en de conditie verbale escalatie. Een overzicht van de gemiddelde scores is te vinden in Tabel 4.

Tabel 4, overzicht gemiddelde scores en standaardafwijking manier van ingrijpen na hulpvraag van de medewerker

Afhankelijke Variabele: Score op manier van ingrijpen na hulpvraag

Conditie	Gemiddelde	SD	N
Controle	2.39	.63	28
Verbale escalatie	2.55	.74	29
Fysieke escalatie	3.44	.65	25
Totaal	2.77	.81	82

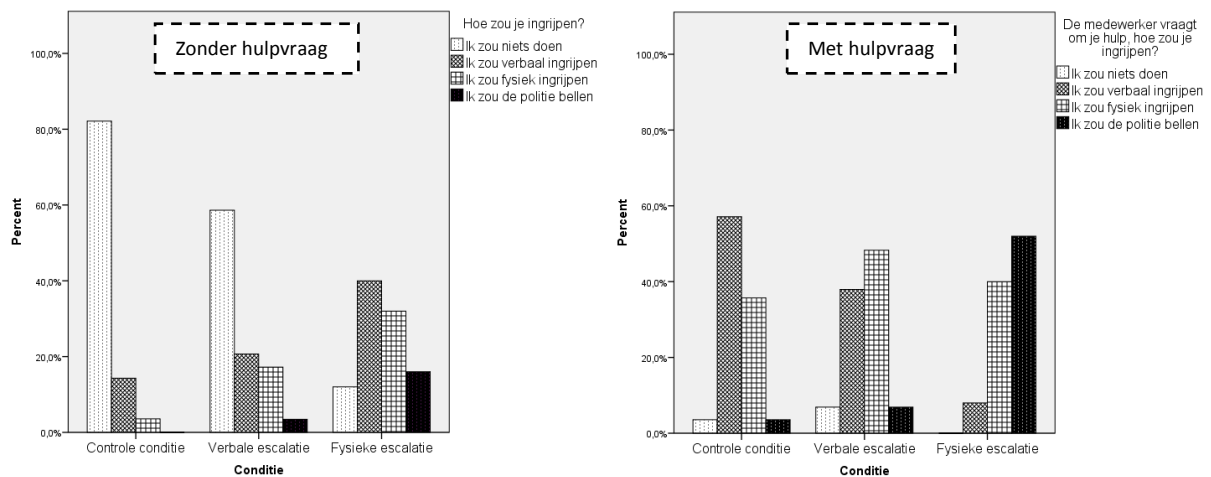
In Figuur 4 is aan de hand van percentages met enige voorzichtigheid aan te nemen dat het aantal respondenten dat ervoor heeft gekozen om niets te doen afneemt naarmate het conflict verder escaleert en het aantal respondenten dat op een actievere manier ingrijpt – ik zou de politie bellen – toeneemt wanneer het conflict escaleert van verbaal naar fysiek.



Figuur 4, manier van ingrijpen na hulpvraag

Vergelijking 2 toont in percentages voorzichtig aan dat de respondenten geneigd zijn op een meer actieve manier in te grijpen na een hulpvraag van de medewerker. Het aantal respondenten dat niets doet, ongeacht de conditie is bijna niemand na een hulpvraag van de medewerker, terwijl dit absolute aantal veel hoger is zonder hulpvraag.

Vergelijking 2, manier van ingrijpen zonder en met hulpvraag



3.5 Ingrijpen bij lage gepercipieerde status van de medewerker

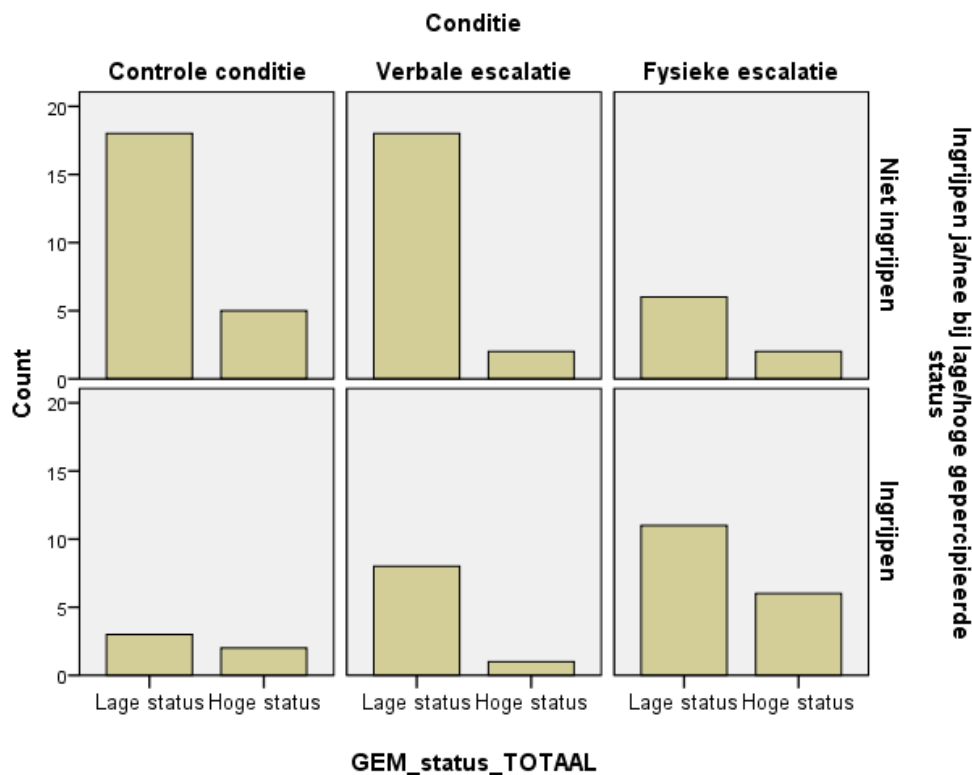
In de vijfde hypothese werd verondersteld dat *‘een lage gepercipieerde status van de medewerker ervoor zorgt dat omstanders meer geneigd zijn om in te grijpen’*.

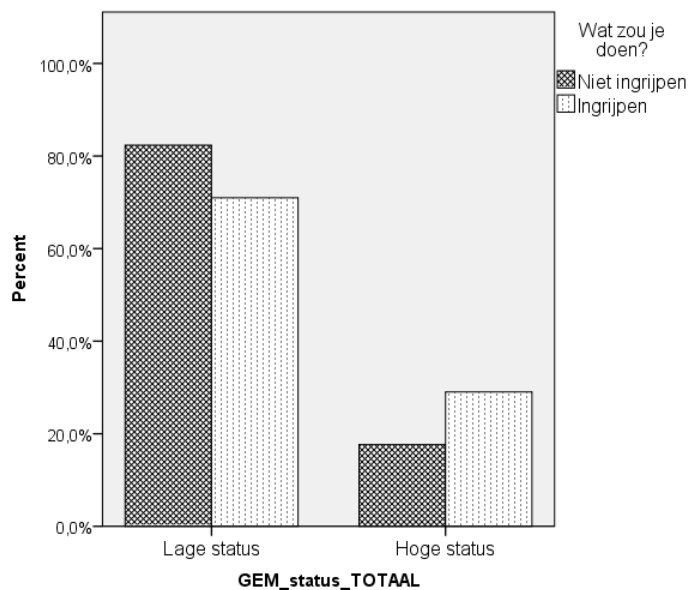
Met behulp van een ‘crosstabs-analyse’ is berekend dat van het totaal aantal mensen dat zou ingrijpen (37,3%) er meer respondenten zouden ingrijpen wanneer zij de medewerker een

lage status zouden percipiëren (26,8% tegenover 11%). Waarbij status is gevormd tot categorische variabele door het gemiddelde te nemen over de vijf scores en die te verdelen over twee mogelijke uitkomsten; lage status versus hoge status.

Vergelijking 3 geeft een overzicht van het aantal respondenten dat er voor heeft gekozen om in te grijpen bij een lage versus een hoge gepercipieerde status. In deze vergelijking is zichtbaar dat het numerieke aantal respondenten dat ervoor heeft gekozen om in te grijpen zoals verwacht in iedere conditie hoger is bij een lage gepercipieerde status, waarbij het aantal respondenten in de conditie ‘fysieke escalatie’ die de werknemer een lage status percipiëren het hoogst is. Hier tegenover staat dat bij het aantal respondenten dat niet zou ingrijpen de status ook laag wordt geschat, voor zowel de controle conditie, verbale escalatie conditie en de fysieke escalatie conditie.

Vergelijking 3, escalatie vs. status





Figuur 5, lage versus hoge status

In Figuur vijf is een overzicht gegeven over het percentage respondenten dat heeft gekozen om in te grijpen of niet in te grijpen bij een lage status versus een hoge status.

3.6 Manier van ingrijpen bij lage gepercipieerde status van de medewerker

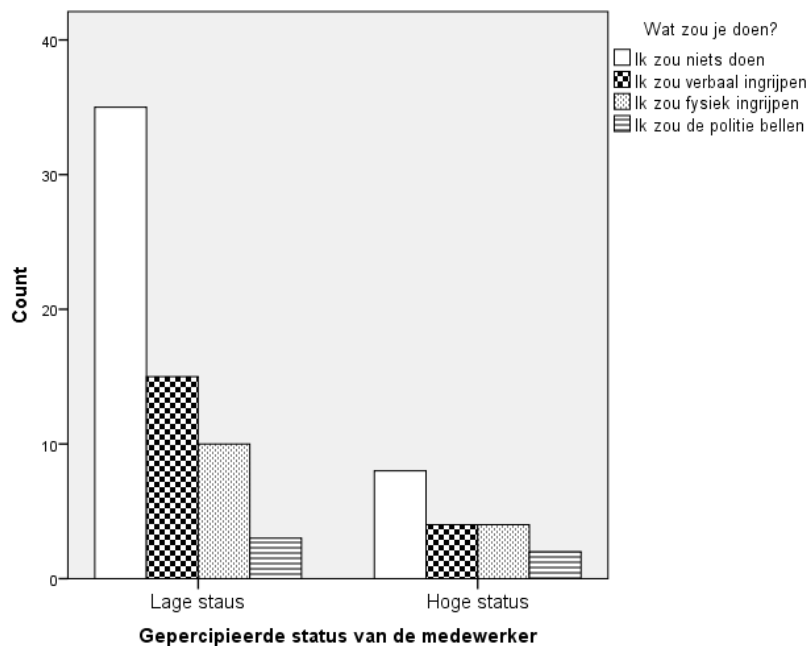
In de laatste hypothese werd verondersteld dat ‘een lage gepercipieerde status van de medewerker zorgt voor een actievere manier van ingrijpen door omstanders’.

In Tabel 5 is voor elke manier van ingrijpen weergegeven hoeveel van de respondenten voor die optie heeft gekozen wanneer de medewerker een lage status versus een hoge status heeft gepercipieerd. Er is gekozen om te vergelijken met absolute waarden, omdat hierdoor een beter beeld wordt weergegeven van de verhoudingen. Percentuele waarden zou een vertekend beeld geven daar er meer respondenten de werknemers uit de filmfragmenten een lage gepercipieerde status hebben gegeven.

Tabel 5, overzicht manier van ingrijpen bij lage vs. hoge gepercipieerde status

	Lage status	Hoge status	Totaal
<i>Ik zou niets doen</i>	35	8	43
<i>Ik zou verbaal ingrijpen</i>	15	4	19
<i>Ik zou fysiek ingrijpen</i>	10	4	14
<i>Ik zou de politie bellen</i>	4	2	6
Totaal	64	18	82

Uit de tabel blijkt dat het aantal respondenten dat heeft gekozen voor de, in het huidige onderzoek benoemde, meest actieve manier van ingrijpen – de politie bellen, het hoogst is bij een lage gepercipieerde status. Tevens is het aantal respondenten dat verbaal dan wel fysiek zou ingrijpen hoger bij een lage gepercipieerde status dan bij een hoge gepercipieerde status. Noot hierbij is dat het aantal respondenten dat heeft gekozen om niet in te grijpen, ook hoger is bij een lage gepercipieerde status. Dit komt omdat het aantal respondenten dat heeft gekozen voor een lage gepercipieerde status hoger is dan het aantal respondenten dat de werknemers een hoge gepercipieerde status heeft toegewezen.



Figuur 6, manier van ingrijpen lage/hoge gepercipieerde status

Zoals ook in de tabel naar voren kwam, blijkt ook uit Figuur 5 dat omstanders geneigd zijn om op een actievere manier in te grijpen wanneer de medewerker een lage gepercipieerde status heeft.

4. Discussie

In dit onderzoek is getracht om het moment en de manier van ingrijpen van omstanders te bepalen en of de gepercipieerde status en de hulpvraag van de medewerker van invloed zijn op het moment en de wijze van ingrijpen. Er is gekozen voor medewerkers van het openbaar vervoer in Nederland, omdat hier nog steeds veel geweld in voorkomt, zelfs het grootste aantal slachtoffers van agressie en geweld (Abraham et al., 2011).

De resultaten in dit onderzoek geven weer dat de mate waarin een conflict escaleert van invloed is op het moment en de manier van ingrijpen door omstanders. Uit dit onderzoek is gebleken dat omstanders meer geneigd zijn om in te grijpen naarmate een conflict escaleert (dat wil zeggen, van verbale escalatie tot fysieke escalatie). Ook is de mate van escalatie van invloed op de manier van ingrijpen van omstanders; omstanders zijn geneigd om op een meer heftige manier in te grijpen wanneer er tijdens het conflict fysieke agressie of geweld wordt gebruikt dan wanneer er verbale agressie of geweld zichtbaar is.

Uit dit onderzoek is tevens gebleken dat een hulpvraag van de medewerker van het openbaar vervoer van invloed is op de manier van ingrijpen van de omstanders van een conflict. De resultaten laten zien dat omstanders op een meer heftige manier geneigd zijn in te grijpen wanneer de medewerker hen om hulp vraagt. Op het moment van ingrijpen heeft de hulpvraag vanuit de medewerker geen invloed. Wanneer de medewerker om hulp vraagt, zijn omstanders meer geneigd om in te grijpen dan wanneer er geen hulp aan de omstanders wordt gevraagd, ongeacht in welke fase van het conflict de hulpvraag van de medewerker is.

De bevindingen van dit onderzoek over de gepercipieerde status van de medewerker zijn dat de gepercipieerde status van invloed is op het moment en de manier van ingrijpen van de omstanders. Hoewel er geen statistische resultaten zijn verkregen, is met enige voorzichtigheid aan de hand van de absolute gevonden waardes in te schatten dat de omstanders geneigd zijn om sneller in te grijpen bij een lage gepercipieerde status van de medewerker dan een hoge gepercipieerde status. Ook de manier van ingrijpen lijkt actiever te zijn bij een gepercipieerde lage status vergeleken met een gepercipieerde hoge status.

4.1 Conclusie

De verwachting dat wanneer een omstander een conflict ervaart tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland de omstander sneller geneigd is om in te grijpen wanneer dit conflict escaleert naar een verbale escalatie en nog sneller geneigd is om in te grijpen wanneer dit conflict escaleert tot fysieke escalatie, wordt ondersteund door de resultaten van dit onderzoek. De resultaten komen daarbij overeen met het onderzoek van

Parks et al. (2013) waaruit is gebleken dat omstanders eerder ingrijpen bij een conflict (in een kroeg) die zij als gevaarlijk inschatten. De resultaten van dit onderzoek komen tevens overeen met de resultaten van het onderzoek van Bouwmeester et al. (2014) waarbij zij aan getuigen van conflict escalaties hebben gevraagd op welk moment omstanders geneigd zijn in te grijpen. Uit dit onderzoek bleek dat de omstanders vooral ingrijpen wanneer er fysieke agressie werd gebruikt tijdens een conflict. Ook komen de bevindingen overeen met het onderzoek van het NJR-panel, waarin jongeren te weten gaven dat zij zich sneller zullen bemoeien met een conflict waarbij fysiek geweld wordt gebruikt, dan bij een conflict waar alleen verbaal geweld zichtbaar is. In de literatuur zijn verschillende argumenten weergegeven waarom omstanders sneller geneigd zijn om in te grijpen bij een conflict waarbij fysiek geweld wordt gebruikt dan bij een conflict waarbij ‘slechts’ verbaal geweld wordt gebruikt. Zoals in het onderzoek van Parks et al. (2013) waarin is gevonden dat omstanders een verbaal conflict onbelangrijk vinden en het niet waard vinden om in te grijpen. Evenals in het onderzoek van NJR-panel (2012) waarin de jongeren aangaven minder snel zullen in grijpen bij een verbale escalatie, omdat ze deze situatie niet erg genoeg vinden om in te grijpen. In het huidige onderzoek zijn geen bevindingen gedaan over de redenen waarom de respondenten sneller geneigd zijn om in te grijpen bij een fysieke escalatie van een conflict dan bij een verbale escalatie van een conflict.

De verwachting dat wanneer een omstander een conflict ervaart tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland de omstander op een actievere manier geneigd is om in te grijpen wanneer dit conflict escaleert naar een verbale escalatie en nog actiever wanneer dit conflict escaleert tot fysieke escalatie, wordt ondersteund door de resultaten van dit onderzoek. De resultaten komen daarmee overeen met bevindingen uit de literatuur. Zo is gebleken uit een onderzoek van Baron et al. (1974) omstanders geneigd zijn om op een meer heftige manier in te grijpen wanneer zij bij een conflict aanwezig zijn waarin fysiek geweld wordt gebruikt, omdat er hierdoor hogere individuele risico's voor de omstanders mee gepaard gaan. Resultaten van het onderzoek van Parks et al. (2013) komen tevens overeen met de bevindingen in dit onderzoek. Parks et al. (2013) toonden in hun onderzoek aan dat de ernst en de risico's die een conflict met zich meebrengt voor de betrokkene en de omstander bepalen tot welke interventies deze omstanders over gaan. Ook het onderzoek van Bie et al. (2003) kwam tot dezelfde bevindingen als huidig onderzoek; de manier van ingrijpen is afhankelijk van het soort conflict waar de omstanders mee te maken krijgen.

De verwachting dat wanneer er door de medewerker om hulp wordt gevraagd, omstanders sneller en op een meer heftige manier ingrijpen dan zonder hulpvraag, wordt ondersteund door bevindingen uit onder andere een literatuurstudie van Ufkes & Giebels (2014). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat omstander pas dan ingrijpen wanneer zij ‘concrete niet te negeren aanwijzingen krijgen dat hun hulp noodzakelijk is’. In huidig onderzoek is statistisch aangetoond dat omstanders na een hulpvraag geneigd zijn om hulp te bieden, ongeacht of dit in een vroeg stadium van een conflict gebeurt. Terwijl wanneer de medewerker niet om hulp zou hebben gevraagd, de omstanders pas geneigd zijn in een latere fase van de conflictescalatie in te grijpen. Er is nog zeer weinig bekend over het effect van de hulpvraag van een slachtoffer op de manier van ingrijpen. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek is met enige voorzichtigheid aan te nemen dat omstander geneigd zijn om op een actievere manier in te grijpen na een hulpvraag van de medewerker dan zonder deze hulpvraag.

Over de gepercipieerde status van de medewerker is aan de hand van dit onderzoek geen statistische conclusie mogelijk. Er zou voorzichtig aangenomen kunnen worden dat de absolute waardes die gebruikt zijn om een uitspraak te kunnen doen over de gepercipieerde status van de medewerker erop wijzen dat omstanders meer geneigd zijn om sneller en op een actievere manier in te grijpen bij een lage gepercipieerde status van de medewerker. Dit zou overeen komen met bevindingen uit de literatuur. Zo heeft onderzoek van Coleman et al. (2008) aangetoond dat verschil in machtspositie bepalend kan zijn voor het verloop van het conflict. Verder onderzoek naar de invloed van status op ingrijpen van omstanders tijdens een conflict laat zien dat de neiging om werknemers met een publieke taak te helpen wanneer deze in een benarde positie zit steeds kleiner wordt wanneer de werknemer een hoge gepercipieerde status heeft en omstanders (jongeren in dit onderzoek) niet met respect benaderd (NJR-panel, 2012).

Samenvattend, omstanders van een conflict tussen een medewerker en een passagier van het openbaar vervoer in Nederland, zijn meer geneigd om in te grijpen wanneer een conflict escaleert van verbaal naar fysiek geweld, waarbij zij naarmate het conflict heftiger wordt, ook op een actievere manier ingrijpen. Op alle momenten van het conflict, wanneer deze net zichtbaar is, wanneer er verbaal geweld wordt gebruikt en wanneer er fysiek geweld wordt gebruikt, zijn omstanders meer geneigd om in te grijpen indien de medewerker om hulp vraagt. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek kunnen geen statistische conclusies worden getrokken over de invloed van de (gepercipieerde) status van de medewerker op het moment en de manier van ingrijpen van de omstander. Hoewel uit de gemiddelde scores lijkt

te blijken dat omstanders meer geneigd, evenals op een meer heftige manier, zijn in te grijpen wanneer zij de medewerker een lage status inschatten.

4.2 Limitatie en vervolgonderzoek

Ten eerste is door het gebruik van beeldmateriaal is in dit onderzoek getracht om de situatie zo realistisch mogelijk voor te houden voor de respondent. Echter blijft de kans aanwezig dat respondenten anders zullen reageren op de vraag of, en hoe, zij in dergelijke situaties zouden ingrijpen. Wanneer ze (veilig) thuis achter de computer de vragenlijst invullen zullen zij mogelijk sneller geneigd zijn om aan te geven dat ze zouden ingrijpen. Hoewel wanneer ze daadwerkelijk in een dergelijke situatie terecht zouden komen, ze wellicht heel anders zouden reageren en zich minder snel verantwoordelijk zullen voelen om in te grijpen. Bij een vervolgonderzoek is het belangrijk om de manipulatie zo in te richten dat de situatie voor de omstander het meest overeenkomt met de werkelijkheid.

Ten tweede heeft dit onderzoek zich gericht op het gebruik van bestaand videomateriaal om de situatie zo realistisch mogelijk over te laten komen op de respondent. Maar bij dit beeldmateriaal was het aantal omstanders geen manipulatie, en dus is er een mogelijkheid dat de respondenten anders zouden reageren wanneer zij duidelijk als individu dan wel als groep de conflicten moesten beoordelen. Uit bestaande literatuur is namelijk gebleken dat er wel degelijk een verschil bestaat in het reageren op een conflict als individu dan wel met een groep (Mooijweer, 2012). Verder onderzoek laat zien dat wanneer een omstander het gevoel heeft dat hij alleen ergens gevaar in ziet hij eerder geneigd is in te grijpen en naarmate de groep omstanders groter wordt, voelen minder omstanders de plicht om in te grijpen (Darley & Latané, 1968). Het is dan ook voor vervolgonderzoek aan te raden om de respondent te informeren over het aantal omstanders dat aanwezig is bij het conflict en of de omstanders bekenden zijn van het slachtoffer, de dader of de omstander zelf.

In dit onderzoek is getracht om een zo breed mogelijk publiek te bereiken om op die manier een zo eenduidig mogelijk resultaat te geven over de populatie. Om dit te kunnen bereiken is het onderzoek verspreid via social media en met behulp van het proefpersonensysteem van de Universiteit Twente. Desalniettemin heeft dit ervoor gezorgd dat de mensen die buiten deze kringen vallen zijn buitengesloten van het onderzoek en dit kan ervoor zorgen dat er geen representatieve steekproef werd gevormd. Dit heeft ervoor gezorgd dat meer dan de helft van de respondenten een vrouw is. Daar uit een onderzoek van Bickman & Green (1977) naar voren is gekomen dat mannen en vrouwen anders reageren in conflictsituaties, kunnen de resultaten die uit dit onderzoek zijn voortgekomen mogelijk niet

gegeneraliseerd worden naar de gehele populatie. Daarom is het belangrijk om voor vervolgonderzoek te trachten om een nog breder publiek te onderzoeken waarmee beter kan worden aangetoond of de resultaten van toepassing zijn voor de hele maatschappij.

Hoewel er, ten slotte, door gebruik te maken van social media en het proefpersonensysteem van de Universiteit Twente is getracht om zoveel mogelijk respondenten te verkrijgen voor dit onderzoek en dit in eerste instantie ook zo leek te zijn, daar er 111 respondenten aan de vragenlijst op Qualtrics.com is gestart, zijn er uiteindelijk slechts 82 respondenten overgebleven. Uit de analyse van de gegevens is gebleken dat van de 82 respondenten er nog eens tien respondenten zijn gestopt na het bekijken van het derde fragment en zij hebben niet alle daaropvolgende vragen beantwoord. Volgens de Power Analyse van Faul et al. (2009) zou dit betekenen dat met een betrouwbaarheidsniveau van 0.95 het aantal respondenten te weinig is om een conclusie te kunnen trekken. Dit onderzoek kan daarom dienen als opstap naar vervolgonderzoek, met de resultaten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen en de bovenstaande limitatie kan er in de toekomst gericht en gevarieerder onderzoek worden gedaan naar de verschillende invloeden op het moment en de manier van ingrijpen door omstanders bij het ervaren van een conflict.

4.3 Aanbeveling

Uit dit onderzoek is gebleken dat omstanders meer geneigd zijn om in te grijpen wanneer er vanuit het slachtoffer van een conflict een hulpvraag komt, ongeacht of het conflict verbaal of fysiek geëscaleerd is. Daarnaast zijn de omstanders in dit onderzoek geneigd om op een actievere manier in te grijpen na een hulpvraag. Uit de literatuur is tevens gebleken dat hoe specifiek de hulpvraag, hoe groter de kans dat er sneller wordt ingegrepen door omstanders (Bushong, 2014). Het interventiemodel van Darley en Latané (1968) is hier dan ook een uitgangspunt voor. Wanneer een medewerker van het openbaar vervoer zich in een conflict situatie bevindt en hij/zij spreekt omstanders persoonlijk aan om hem te helpen, moeten ten eerste de omstanders de situatie dan wel opmerken, zullen ze meer geneigd zijn om de situatie te interpreteren als een gevaarlijke situatie en ten slotte zullen ze zich verantwoordelijk voelen om in te grijpen (Darley & Latané, 1968).

De aanbeveling luidt dan ook; indien een medewerker van het openbaar vervoer zich in een (geëscaleerd) conflict bevindt met een passagier en er zijn omstanders aanwezig, vraag dan deze omstanders om hulp. Waarbij uit verder onderzoek moet blijken of het stellen van een hulpvraag ook helpt in andere conflictsituaties.

5. Referenties

- Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DSP-groep.
- Bakker, I., Drost, L., & Roeleveld, W. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Verwey-Jonker Instituut.
- Baron, R., Byrne, D. E., & Griffitt, W. (1974). *Social Psychology: Understanding Human Interaction*. Virginia: Allyn and Bacon.
- Bickman, L., & Green, S. K. (1977). *Situational cues and crime reporting: do signs make a difference?* Journal of Appl. Soc. Psych.
- Bol, M., Terlouw, G., Bles, L., & Verwers, C. (1998). *Jong en gewelddadig*. Justitie. Den Haag: WODC.
- Bollen, K., & Euwema, M. (2012). *Macht en emoties in conflict(bemiddeling)*. Tijdschrift Conflicthantering.
- Bouwmeester, J., Holzmann, M., & Franx, K. (2014). *Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur 2014*. In opdracht van Binnenlandse Zaken. Hoorn: I&O research.
- Bouwmeester, J., Hozmann, M., & Franx, K. (2014). *Monitor Agressie en Geweld Openbaar Bestuur 2014*. In opdracht van Binnenlandse Zaken. Hoorn: I&O research.
- Bushong, M. (2014). *The Bystander Effect: Why companies fail to change*. Plexxi.
- Cohen, L., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 588-608.
- Coleman, P., Kugler, K., Musallam, N., Mitchinson, A., & Chung, C. (2008). *The View from Above and Below: The Effects of Power Symmetries and Interdependence on Conflict Dynamics and Outcomes*. New York: Negotiation and Conflict Management Research.
- Darley, J. M., & Latané, B. (1968). Bystander Intervention in Emergencies: Diffusion of Responsibility. *Personality and Social Psychology*, 8(4), 377-383.
- Elffers, H. (2013). *Niet bij blauw alleen: De burger als zijn broeders hoeder*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- ES&E, Bie, E. d., Loenen, A. v., Egelkamp, M., & Eysink Smeets, M. (2003). *Ik stond erbij en Een onderzoek naar het ingrijpen van omstanders bij incidenten in het publiek domein*. Den Haag: Kerckebosch BV.

- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), pp. 1149-1160.
- Groot, I. d., Drost, L., & Boutellier, J. (2009). *Bedreigers van politici: risico's en interventiemogelijkheden*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Gunther Moor, L., Ponsaers, P., Vries, M. d., & Easton, M. (2014). *Het gezag van de politie*. Maklu-Uitgevers.
- Huinink, J., & Stortelder, J. (2005). *Onderzoeksmethoden: Schaalmethoden*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Hurenkamp, M., Tonkens, E. H., & Duyvendak, J. W. (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam/Den Haag: UVA/Nicis.
- Kemper, R., & Ruig, L. d. (2009). *Tussen agressiebeleid en praktijk: Aanpak van agressie en geweld in de publieke sector*. Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Kruize, P., & Wijmer, D. (1994, januari/februari). Geweldsincidenten tussen politiemensen en burgers in Den Haag. *Justitiele Verkenningen*, 20, pp. 97-112.
- Loef, L., Heijke, M., & Dijk, B. v. (2010). *Typologie van plegers van geweldsdelicten*. Amsterdam: DSP - Groep BV.
- Manning, R., Levine, M., & Collins, A. (2007, September). The Kitty Genovese murder and the social psychology of helping: The parable of the 38 witnesses. *American Psychologist*, 62, 555-562.
- Mooijweer, K. (2012). *Ingrijpen of niet? Een experimenteel onderzoek naar de invloed van in- en outgroups of antisociaal en prosociaal gedrag van mensen*. Enschede: Universiteit Twente.
- Naeyé, J., & Bleijendaal, R. (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen: beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Den Haag: Read Business.
- NJR Panel. (2012). *Agressie tegen werknemers met een publieke taak*. Utrecht: NJR.
- NU.nl. (2013, November 30). *Algemeen / Binnenland*. Opgeroepen op Juni 2014, van NU.nl: <http://www.nu.nl/binnenland/3642227/omstanders-pakken-belager-trambestuurder.html>
- Oberijé, N., Rossum, W. v., & In 't Veld, M. (2012). *Agressie tegen brandweerpersoneel; ervaringen uit de praktijk*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid.
- Parks, M., Osgood, W., Felson, R., Wells, S., & Graham, K. (2013, Jul-Aug). Third Party Involvement in Barroom Conflicts. *Aggressive behavior*, pp. 257-268.

Programma Veilige Publieke Taak. (2013). *Binnen Bereik? De rol van omstanders bij geweld tegen mensen met een publieke taak*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Qualtrics. (2014). *Qualtrics*. Opgehaald van www.qualtrics.com

Rijksoverheid. (2014). *Geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Opgehaald van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak>

Sikkema, C.-Y., Abraham, M., & Flight, S. (2007). *Ongewenst gedrag besproken*. Amsterdam: DSP - groep BV.

Ufkes, E., & Giebels, E. (2014). *Agressie en Geweld Tegen Werknemers met een Publieke TAak*. Enschede: Universiteit Twente.

Appendix

Appendix I; Artikel

Algemeen / Binnenland

Gepubliceerd: 30 november 2013 15:51
Laatste update: 30 november 2013 15:49

Deel:



Omstanders pakken belager trambestuurder

Een trambestuurder is zaterdagmiddag bij het Eendrachtsplein in Rotterdam mishandeld door een 19-jarige man. Omstanders overmeesterden de man waarna hij door agenten werd gearresteerd.



Foto: ANP

Volgens de politie stapte de trambestuurder uit zijn tram om de 19-jarige Rotterdammer op zijn gedrag aan te spreken.

De man reageerde hierop door de trambestuurder in elkaar te slaan. Dat gebeurde buiten de tram. Wat de man in de ogen van de bestuurder verkeerd had gedaan, is niet bekend.

Omstanders grepen in en alarmeerden de politie, die de man aanhield.

Door: ANP

Appendix II; Tabel 1

Algemene gegevens deelnemers per conditie

Information	Controle		Verbale escalatie		Fysieke escalatie	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
Man	10.1	2.9	8.5	2.8	11.9	2.7
Vrouw	10.0	3.1	8.4	3.1	11.6	2.8
Leeftijd	30.4	14.6	31.8	17.0	27.0	12.6
Nederlands	11.6	2.2	9.9	2.1	12.6	2.1
Duits	12.5	2.6	10.8	2.6	13.4	2.7
Ongehuwd	13.0	2.6	11.4	2.8	14.0	2.6
Gehuwd / GP	13.9	2.4	12.0	2.2	14.3	2.4
Weduwe / weduwnaar	13.4	2.8	11.3	2.8	14.1	2.5
Gescheiden	12.4	2.9	10.4	3.3	13.1	3.3

GP = Geregistreerd partnerschap