

Help de hulpverlener: Wat maakt ambulancepersoneel weerbaar in een omstanderconflict?

Een onderzoek naar de relatie tussen het perspectief kunnen nemen van een ander en de ervaringen van omstanderconflicten in verschillende situaties

Ruben Mol
(S0207217)

Bachelorthesis

Faculteit gedragswetenschappen: Psychologie
Vakgroep: Conflict, Risico en Veiligheid

Universiteit Twente
Eerste begeleider: dr. K.J.P.M. van Erp
Tweede begeleider: dr. S. Zebel

22 januari 2014

Samenvatting

Medewerkers met een publieke taak krijgen in toenemende mate te maken met omstanders die hun werk dusdanig hinderen dat hulpverleners hun taak niet meer naar behoren kunnen uitvoeren. Zulke veranderingen worden omstandersconflicten genoemd. Hier ligt dan ook het probleem, hulpverleners moeten hun taken goed kunnen uitvoeren maar worden verhinderd door (escalerende) omstandersconflicten. Daardoor is er binnen dit onderzoek gezocht naar mogelijkheden die hulpverleners kunnen helpen om omstandersconflicten te laten de-escaleren.

Het nemen van het perspectief van de conflictveroorzaker(s) kan een hulpverlener helpen om het conflict beter te kunnen managen en waar mogelijk te laten de-escaleren. Met als gevolg dat negatieve gevoelens als wraak afnemen en positieve gevoelens als vergevingsgezindheid toenemen. Er werd verwacht dat deze relatie echter afhankelijk is van de situatie. In ambigue conflictsituaties waren gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid naar verwachting anders in vergelijking met conflictsituaties waarbij de intenties duidelijk negatief zijn. Naar dit interactie effect is binnen dit onderzoek gezocht.

Het onderzoek werd uitgevoerd onder Nederlandse burgers tussen de 18 en 66 jaar, zij werden gevraagd een online vragenlijst in te vullen. Eerst werd gemeten in welke mate zij geneigd zijn het perspectief van een ander in te kunnen nemen. Hierna volgde de manipulatie. De respondenten kregen of een scenario te lezen van een omstandersconflict waarbij de intenties duidelijk negatief waren of een situatieschets waarbij de intenties ambigue waren. Vervolgens werd gevraagd in welke mate zij gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid hebben ervaren na het lezen van het scenario.

Er gebruik gemaakt van een multiple lineaire regressieanalyse met een dichotome en een continue onafhankelijke variabele. Hierbij vormde de ambigüiteit een dichotome variabele, aangezien de respondenten of een ambigue of een niet-ambigue scenario geschetst kregen van een omstandersconflict. De mate van perspectief nemen was de continue variabele.

Uit de resultaten blijkt dat naarmate de respondenten meer geneigd zijn perspectief te nemen, zij lagere gevoelens van wraak en een hogere vergevingsgezindheid ervaren, ongeacht de conditie waar zij in geplaatst waren. Verder ervaren de respondenten een minder wraak en meer vergevingsgezindheid in de ambigue conditie dan in de conditie met negatieve intenties. Het cruciale interactie effect is niet gevonden. Mogelijk komt dit omdat het nemen van perspectief niet gemanipuleerd is, maar als een kenmerk van mensen is gemeten. Daarnaast had het onderscheid tussen de twee manipulaties nog duidelijker geschetst kunnen worden.

Kernwoorden: Omstandersconflicten, perspective taking, vignette studie, ambigüiteit, mate van wraakgevoelens, mate van vergevingsgezindheid

Inhoudsopgave

Introductie	4
Theoretisch kader	5
Hypothesen	9
Methode.....	9
Respondenten en procedure.....	9
Deelnemers.....	9
Procedure.....	10
Metingen	11
Resultaten.....	13
Manipulatiecheck ambiguïteit	14
Algemene beschrijving van de data.....	14
Testen hypothesen	17
Discussie.....	22
Bevindingen.....	22
Implicaties	25
Vervolgonderzoek	27
Conclusies.....	28
Referenties.....	30
Bijlagen	34
Bijlage 1. Beschrijving steekproef	34
Bijlage 2. Gebruikte Vignettes	35
Bijlage 3. Gebruikte schalen	37
Schaal voor Emotional Distress.....	37
Schaal voor positieve en negatieve affectieve gevoelens (PANAS)	37
Schaal voor wraakgevoelens	38
Schaal voor vergevingsgezindheid	38
Manipulatiecheck	39
Achtergrond vragen.....	39
Bijlage 4. Briefing en Debriefing	40

Introductie

De laatste jaren is er in Nederland een stijging waarneembaar in zowel verbaal als fysiek geweld door omstanders jegens werknemers met een publieke taak (Bakker, Drost, Roeleveld, & Nap, 2010). Met werknemers met een publieke taak worden werknemers bedoeld die de taak hebben om ten dienste te staan van de samenleving. Voorbeelden van werknemers met een publieke taak zijn medewerkers van de brandweer, politie, openbaar vervoer, ambulancepersoneel en het gevangeniswezen (Bakker et al. 2010). Het publieke karakter van deze functie zorgt ervoor dat een groot deel van de werkzaamheden worden uitgevoerd in de publieke sfeer. Dat betekent dat werknemers zullen worden geconfronteerd met omstanders. Soms kijkt het publiek slechts toe, andere keren zetten zij zich positief in.

Bijvoorbeeld door het verlenen van eerste hulp voordat ambulancebroeders arriveren of door hulp te bieden bij het in bedwang houden van een agressieve arrestant. Maar regelmatig is er dus ook sprake van destructieve/negatieve interacties tussen omstanders en werknemers met een publieke taak.

Zulke conflicten tussen werknemers met een publieke taak en (willekeurige) omstanders komen vaak voor (Abraham, Flight & Roorda, 2011; Ufkes & Giebels, 2014). Deze tegenwerkingen die worden gepleegd door mensen die geen deel uitmaken van de taak of activiteiten van de hulpverlener worden omstandersconflicten genoemd (van Erp, Gevers, Rispens, & Demerouti, 2013). In omstandersconflicten hinderen omstanders het werk op zodanige wijze, dat hulpverleners hun werk niet meer goed kunnen uitvoeren. Dit kan zeer nadelig zijn omdat hulpverleners een taak vervullen die vaak een verplichtend karakter heeft. Brandweerpersoneel moet bijvoorbeeld een brand blussen of een ambulancebroeder moet iemand reanimeren om te voorkomen dat de patiënt overlijdt. Door dit verplichte karakter kan een werknemer zich vaak niet onttrekken van deze taak (van Vugt & Bogaerts, 2007).

Werknemers met een publieke taak moeten hun werk kunnen uitvoeren, in iedere situatie. Hier ligt dan ook het probleem, omstandersconflicten die er voor zorgen dat werkzaamheden niet naar behoren uitgevoerd kunnen worden moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Hierbij is het belangrijk dat hulpverleners zo goed mogelijk zijn voorbereid op eventuele conflicten. Dit kan bewerkstelligd worden door hulpverleners over cognitieve hulpmiddelen te (laten) beschikken die hen hierbij kunnen helpen (Bakker & Demerouti, 2007). Wanneer zulke hulpmiddelen versterkt kunnen worden, zal dit in positieve zin bijdragen bij het in staat zijn om een conflict te kunnen de-escaleren (Demerouti et al. 2011; Le Blanc et al. 2007).

Een van de factoren die van invloed is op de (de-)escalatie van conflicten is perspective taking. Het nemen van perspectief is het cognitieve vermogen om een situatie te bekijken door het gezichtspunt van een ander (Davis, 1983). Al in de jaren dertig van de vorige eeuw werd er ontdekt dat het nemen van perspectief helpt bij de ontwikkeling van het empathisch vermogen (Piaget, 1932). Ook is er aangetoond dat het nemen van perspectief mensen meer altruïstisch maakt (Batson, 1991; Batson,

1998). Bovendien kan het nemen van het perspectief van een ander leiden tot meer constructieve oplossingen welke gepaard gaan met positievere gevoelens zoals een verhoging van sociale competenties en eigenwaarde (Davis, 1983). Het nemen van het perspectief van een ander kan hulpverleners mogelijk helpen om het omstanderconflict beter te begrijpen. Zodoende zijn deze conflicten voor hulpverleners mogelijk beter te managen en te de-escaleren.

Hierbij komt dan ook de vraag bovendrijven hoe het nemen van perspectief van invloed kan zijn op het ervaren van omstanderconflicten. Daarbij is ook de context waarin een omstanderconflict plaats vindt belangrijk, aangezien verschillende contexten tot verschillende ervaringen kunnen leiden (Okimoto & Wenzel, 2011). Hierdoor is er de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Wanneer iemand zich inleeft in de rol van een hulpverlener, in hoeverre is de relatie tussen het perspectief kunnen nemen van een ander en de ervaringen van omstanderconflicten afhankelijk van de aard van een situatie?

Theoretisch kader

Wanneer omstanderconflicten zich voordoen kan een gedegen inschatting van de veroorzaker van het conflict de hulpverlener helpen in het trachten de conflictsituatie te de-escaleren. Hierbij is het van belang te weten op welke manieren het nemen van perspectief gebruikt kan worden om conflicten waar te nemen. Als een hulpverlener in een omstanderconflict terecht komt, kan dat bepaalde gevoelens of ervaringen teweeg brengen. Verschillende situaties kunnen hierbij ook verschillende ervaringen opleveren.

Wanneer mensen niet alleen hun eigen doelen nastreven maar ook zorgvuldig luisteren naar en aandacht besteden aan de wederpartij, kunnen zij het perspectief van de ander innemen. Ford (1979) stelt dat perspectief nemen je in staat stelt om in een bepaald domein de wereld vanuit het perspectief van een ander kunt bekijken en waarderen. Het meegemaakt hebben van precies dezelfde situatie is hierbij niet van belang. Dit maakt het wel gemakkelijker om onderliggende doelen, posities en standpunten van de andere partij beter te begrijpen (Fisher & Ury, 1981). Overigens is het innemen van perspectief, en daarmee hoe iemand zich hierin opstelt niet het uiteindelijke doel, maar juist een hulpmiddel dat gebruikt en toegepast kan worden om diverse gewenste doelen te bereiken. Perspectief nemen is daarmee meer dan een uitbreiding van het verwerken van informatie (Bazerman & Neale, 1983). Het verwerken van informatie over de andere partij in een conflictsituatie ofwel het gedrag van anderen, kan zo beter begrepen en ingeschat worden. Welke de sociale verhouding tussen de partijen in het conflict ten goede kan komen (Todd, Bodenhausen, Richeson, & Galinsky, 2011). Als iemand de intenties begrijpt waaruit een situatie ontstaan is zal men beter in staat zijn om te reageren en te handelen om het conflict te de-escaleren.

Daarnaast laat onderzoek van Galinsky, Ku en Wang (2005) zien dat personen meer van zichzelf terug zien in anderen wanneer zij zich verplaatsen in het perspectief van de ander. Dit zal daarbij van positieve invloed zijn op de inschatting en evaluatie van de ander.

Het ligt dan ook in de lijn der verwachting dat het nemen van perspectief een positievere invloed zou kunnen hebben op het versterken van positieve of het verminderen van negatieve ervaringen van de intenties van de omstander die het conflict veroorzaakt. Wanneer de intenties van de omstander positiever worden ingeschat dankzij het nemen van het perspectief van deze omstander kan hier beter op gereageerd worden hetgeen zal bijdragen aan de de-escalatie van het omstanderconflict. Terwijl aan de andere kant het negatief reageren verminderd kan worden. Hetgeen de de-escalatie ook ten goede komt.

Het effect van perspectief nemen kan onderscheiden worden in twee verschillen. Enerzijds kan iemand zich voorstellen hoe iemand anders zich voelt wanneer deze zich in een conflictsituatie bevindt.

Daarnaast kan je perspectief nemen waarbij je je voorstelt hoe het zou zijn als je zelf in een conflictsituatie zou staan (Galinsky & Moskowitz, 2000). Onderzoek laat zien dat beide manieren van perspectief nemen gerelateerd zijn aan verhoogde empathische gevoelens. Echter alleen wanneer je je voorstelt dat je zelf in de situatie staat en deze meemaakt zorgt dit voor verhoogde negatieve gevoelens zoals distress. De ervaren gevoelens worden dus beïnvloed door de manier waarop er perspectief is ingenomen (Stotland, 1969; Batson, Early, & Salvarani, 1997).

Het ervaren van negatieve reacties, agressiviteit of verandering door omstanders bij het uitoefenen van de publieke taak kunnen van negatieve invloed zijn op het zelfvertrouwen of self-efficacy van de hulpverlener (Bandura, 1986). Zelf gestelde doelen van deze werknemers kunnen daarnaast niet gehaald worden welke een negatief effect hebben op de task performance (Baron, 1988).

Ambulancebroeders willen bijvoorbeeld te allen tijde een patiënt goed kunnen verzorgen, maar door een omstanderconflict kan deze verzorging gehinderd worden. Daarnaast kunnen er door het ervaren van omstanderconflicten negatieve emoties zoals boosheid, geagiteerdheid, irritatie en wrok worden ontwikkeld. Ook kunnen gevoelens van onrecht en machteloosheid optreden. Deze negatieve emoties kunnen tot gevolg hebben dat conflicten met anderen minder gemakkelijk aangepakt of opgelost kunnen worden (Baron, 1988). Bovendien kunnen zulke negatieve gevoelens bijdragen aan het ontwikkelen van gevoelens van wraak. Welke alleen maar een slechter verloop of grotere escalatie van het conflict tot gevolg kunnen hebben (Atsu Amegashie & Runkel, 2012). Negatieve gevoelens, zoals die van wraak, worden idealiter dus voorkomen om het conflict te de-escaleren.

Het nemen van perspectief zorgt ervoor dat er grotere waargenomen overlap is tussen jezelf en de ander (Davis et al, 1996; Maner et al., 2002). Hierdoor zal meer pro sociaal gedrag optreden welke hogere gevoelens van empathie met zich meebrengt (Okimoto & Wenzel, 2011).

Onderzoek laat zien dat empathie gerelateerd is aan lagere gevoelens van agressie tegen veroorzakers van conflicten (Richardson, Hammock, Smith, Gardner, & Signo, 1994). Wanneer de koppeling wordt gemaakt naar hulpverleners, kan er vanuit worden gegaan dat zij zulke negatieve gevoelens, waaronder ook wraakgevoelens, minder ervaren als er veel perspectief wordt genomen.

Aan de andere kant kunnen er door het nemen van perspectief, naast het afnemen van negatieve gevoelens, positieve gevoelens juist toenemen. Een van de positieve gevoelens die hierbij kunnen toenemen is vergevingsgezindheid. Vergevingsgezindheid wordt gezien als het tegenovergestelde van negatieve effecten van conflictsituaties, zoals wraakgevoelens. Daarnaast heeft onderzoek aangetoond dat gevoelens van vergevingsgezindheid een negatief verband heeft met de mate van wraak (McCullough, Worthington, & Rachal, 1997). Daarnaast zal de vergevingsgezindheid een transformatie bieden van negatieve naar positieve affectie, gedachten, gedragingen en houding tegenover de stichter van het conflict. Met als gevolg dat eventuele wraakgevoelens juist afnemen (Rizkalla et al, 2008; Enright & Coyle, 1998). Een verhoging van vergevingsgezindheid kan bijdragen aan het beter begrijpen van de omstander die het conflict veroorzaakt, waardoor de-escalatie gemakkelijker kan plaats vinden. Meer vergevingsgezinde gevoelens zullen de hulpverlener namelijk positiever stemmen, waardoor het gemakkelijker wordt om zo te reageren dat het conflict tot een goed einde komt. Een hogere mate van perspectief nemen zal in dit kader dus leiden tot een hogere mate van vergevingsgezindheid.

Echter, recent onderzoek toont aan dat voorgenoemde effecten van het nemen van perspectief worden beïnvloed door de mate van ambiguïteit van het conflict (Okimoto & Wenzel, 2011; Skorinko & Sinclair, 2013).

Het omstanderconflict kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door omstanders die een hele duidelijke agressieve en daarmee negatieve intentie hebben (Barling, Dupré, & Kelloway, 2009). Hier spreken we van een duidelijk negatief en dus niet-ambigue omstanderconflict. Aan de andere kant kan het werk van de hulpverlener verhinderd worden door omstanders waarbij het niet duidelijk is wat de intenties van de omstander zijn. Ook kan het zo zijn dat de intenties juist goed bedoeld zijn, maar zijn deze door omstandigheden niet duidelijk (Raver & Barling, 2008). Hierdoor zijn de intenties van het veroorzaken van het omstanderconflict als ambigue te omschrijven.

Gevoelens van wraak zullen verminderen wanneer er, in dit geval door de hulpverlener, perspectief wordt genomen. Dit is echter alleen het geval wanneer er een ambigue of meerduidige verklaring gevonden kan worden voor het veroorzaakte conflict.

Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er een omstanderconflict ontstaat op het moment dat ambulancebroeders een patiënt aan het reanimeren zijn en geconfronteerd worden met familieleden. Betrokken ouders die overstuur en overmand door emoties zoeken naar de bevestiging dat alles goed

komt met hun kind. Met het gevolg dat de hulpverleners hun werk niet meer naar behoren kunnen doen (van Erp, Gevers, Rispens, & Demerouti, 2013). Vanzelfsprekend wordt het werk van de ambulancemedewerkers belemmerd, maar wanneer er wordt gekeken naar de intentie van het conflict blijkt dat deze zeer ambigue is. Het doel is waarschijnlijk helemaal niet om het werk te verhinderen, maar juist omdat deze ouders hun kind het allerbeste gunnen het zo uitpakt dat de hulpverleners belemmerd worden. Resultaten van het onderzoek van Okimoto en Wenzel (2011) lieten zien dat het oordeel van proefpersonen in dit geval vaak afhing van het morele idee dat zij hadden over de veroorzaker. Dit impliceerde dat het nemen van perspectief in combinatie met een ambigue beeld van de dader en zijn intenties vaak werkte volgens het principe 'voordeel van de twijfel geven'. Hierdoor zullen positieve effecten na perspectief nemen, zoals vergevingsgezindheid, toenemen. Terwijl er aan de andere kant eventuele gevoelens van wraak afnemen. Door het nemen van perspectief worden de intenties van de veroorzaker van de ambigue situatie zodanig positief ingeschat, dat het kan helpen bij het laten de-escaleren van het conflict.

Okimoto & Wenzel (2011) vonden aan de andere kant dat het beeld van een dader een stuk negatiever was als zijn intenties niet ambigue en dus duidelijk negatief waren. De mate van negatieve gevoelens nam hierbij toe op het moment dat er het perspectief van de conflictveroorzaker werd ingenomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een groep dronken jongeren, die elkaar steeds verder opjatten om zich tegen ambulancepersoneel te keren. Ondanks de goede verplaatsing van perspectief die door de ambulancebroeders op dat moment gemaakt wordt, hebben de duidelijk kwade bedoelingen van de omstanders een negatieve invloed op het ervaren van het omstanderconflict. Dit met gevolg dat een eventuele escalatie van het conflict juist meer voor de hand komt te liggen. In dit voorbeeld zijn de intenties van de veroorzakers heel duidelijk. Op een dronken en agressieve manier willen zij het werk van het ambulancepersoneel moedwillig verhinderen. In dit geval is de kans alleen maar groter dat de situatie negatief beoordeeld wordt, en positieve gevoelens verminderen na perspectief nemen. In dergelijke situaties zullen zij naar verwachting een hogere mate van wraakgevoelens en een lagere mate van vergevingsgezindheid hebben wanneer er perspectief wordt genomen.

Hypothesen

Aan de hand van bovenstaand literatuuronderzoek zijn er hypothesen opgesteld die in dit onderzoek centraal staan. De hypothesen gaan in op hoe de mate van het perspectief nemen van invloed kan zijn op gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid in verschillende situaties. De hypothesen luiden als volgt:

Hypothese 1: Er is een positieve relatie tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn.

Hypothese 2: Er is een negatieve relatie tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een ambigue situatie waarin de intenties van de omstander voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Hypothese 3: Er is een negatieve relatie tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn.

Hypothese 4: Er is een positieve relatie tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een ambigue situatie waarin de intenties van de omstander voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Methode

Respondenten en procedure

Om de hypothesen te kunnen testen is dit onderzoek onder burgers van 18 jaar of ouder uitgevoerd. Hierbij hebben zowel Nederlanders als Duitsers de mogelijkheid gekregen deel te nemen. Een enkel vereiste was dat zij de Nederlandse geschreven taal beheersen, de vragenlijst is immers in het Nederlands opgesteld. Deelname aan het onderzoek gebeurde op geheel vrijwillige basis. Binnen het sociale netwerk van de onderzoeker werden mensen uitgenodigd om te participeren in dit onderzoek. Via Facebook en de mail werden personen uitgenodigd deel te nemen. Het verzamelen van data gebeurde via een online vragenlijst welke is uitgezet door Qualtrics software (Qualtrics, 2015). Personen konden via een link deze vragenlijst bereiken. Verder werd hen gevraagd of zij de link wilden doorsturen naar vrienden en bekenden. Hierdoor ontstond er een klein sneeuwbaaleffect.

Deelnemers

In totaal zijn er 142 vragenlijsten ingevuld. Er is 1 participant uitgesloten van dit onderzoek, omdat deze jonger was dan 18 jaar. Daarnaast zijn er 44 vragenlijsten uitgesloten, omdat deze dusdanig niet volledig ingevuld waren waardoor deze niet meegenomen konden worden in de analyse. Totaal was het percentage van de uitval 31.7%. Hierdoor bleef er een aantal van 97 compleet ingevulde

vragenlijsten over. Van deze 97 respondenten waren er 49 man en 48 vrouw. De variatie in leeftijden liep van 18 tot 66 jaar ($M = 26,31$ $SD = 11,93$). De respondenten hebben opleidingen gevolgd of zijn die op dit moment aan het volgen met de volgende verdeling. 11 personen hebben middelbaar onderwijs gevolgd (11.3%), 22 hoger onderwijs (22.7%) en veruit de grootste groep met 64 participanten wetenschappelijk onderwijs (66.0%).

Procedure

Via het aanklikken van een link kwamen de participanten bij een korte toelichting terecht. Hierin werd kort uitgelegd wat het onderzoek betrof, wat het doel was en wat de participanten in grote lijnen konden verwachten. Het werd duidelijk gemaakt dat deelname geheel vrijwillig was en dat alle gegevens op een anonieme wijze verwerkt zouden worden. Daarnaast werd aangegeven dat respondenten op ieder moment konden stoppen, echter werd wel benadrukt dat voor het correct analyseren van de gegevens de vragenlijst in zijn geheel ingevuld moest worden. Mochten participanten nog vragen hebben, dan konden zij deze mailen naar een gegeven e-mailadres. Door positief te antwoorden, en daarmee akkoord te geven, op de vraag of zij de instructie hadden begrepen werd het onderzoek gestart.

De eerste vragen bestonden uit een aantal items waarin de respondent gevraagd werd naar een aantal sociaaldemografische gegevens. Vervolgens werden vragen voorgelegd om de trait perspectief nemen te meten. Hierna werden de participanten random over twee condities verdeeld. In de niet-ambigue conditie (code 0), kregen participanten een situatieschets voorgelegd waarin de intenties van een omstander duidelijk negatief waren ($n = 46$). In de ambigue conditie (coding 1) kregen participanten een situatieschets voorgelegd waarin de intenties van een omstander voor meerdere interpretaties vatbaar waren ($n = 51$).

In de ambigue conditie kregen de participanten een situatieschets voorgelegd waarin een ambulanceverpleger werd gehinderd in het doen van zijn werk door een omstander. Echter zijn er intenties voor het veroorzaken van dit conflict voor meerdere uitleg vatbaar. Hieronder volgt de kern van de situatieschets waarin dit duidelijk wordt. Het gehele scenario is terug te vinden in bijlage 2.

‘Al snel blijkt dat de vrouw wel heel erg bezorgd en hulpvaardig is. Ze kijkt op uw vingers, vertelt dat u uw procedures niet goed afloopt en blijft maar doorratelen dat zij alles beter weet. Ondanks na herhaaldelijke verzoeken om zich niet met uw werk te bemoeien blijft ze doorgaan. Op een gegeven moment begint zij zelfs openlijk te twijfelen aan uw kunde en staat erop dat u stopt met het toepassen van EHBO. Zij legt u de keuze voor: of u laat haar alles doen of u roept een andere ambulance op.’

In de niet ambigue conditie kregen de participanten een zelfde soort situatieschets voorgelegd waarin een ambulanceverpleger opzettelijk werd gehinderd in het doen van zijn werk door een omstander. Hierbij was het juist heel duidelijk wat de intenties waren voor het veroorzaken van dit omstanderconflict. Hieronder volgt de kern van de situatieschets waar dit uit naar voren komt. Het gehele scenario is terug te vinden in bijlage 2.

‘Terwijl u nog niet eens bent begonnen met de gebruikelijke procedures bij de patiënt vinden de dronken vrienden dat u uw werk niet goed doet en het niet snel genoeg gaat. De vrienden hebben duidelijk het doel om u te hinderen in uw werk. Al snel begint het dreigen en te schelden te escaleren. De omstanders zijn van mening dat de patiënt zo snel mogelijk mee moet naar het ziekenhuis, anders gaat deze dood. ‘En als dat gebeurt, gaat u ook dood’, wordt er bedreigd...’

De participanten moesten na het lezen van de situatieschets aangeven in hoeverre een aantal voorgelegde stellingen op hen van toepassing waren. Hierbij werd steeds duidelijk terug gerefereerd naar het zojuist gelezen scenario.

Deze stellingen hadden betrekking op de mate van emotional distress, positieve en negatieve affectieve gevoelens, gevoelens van wraak en gevoelens van vergevingsgezindheid. Hierna werden vragen gesteld ten behoeve van de manipulatiecheck en waren er een aantal controlevragen. Aan het einde van de vragenlijst kregen de participanten een debriefing, waarin werd uitgelegd wat er onderzocht is, hoe dat gemeten werd en aan welke eventuele inzichten de deelnemers hebben bijgedragen. Daarnaast werd nogmaals een e-mailadres gegeven waar respondenten hun vragen naar konden sturen. Ook als zij op de hoogte gehouden wilden worden van de resultaten van het onderzoek, konden zij dit mailen. Het toegestuurd krijgen van de resultaten vormde daarmee ook de compensatie voor deelname aan het onderzoek. In zijn totaliteit waren respondenten tussen de 10 en 15 minuten bezig om de vragenlijst compleet te beantwoorden. De complete vragenlijst is terug te vinden in bijlage 2, 3 en 4.

Metingen

Manipulatiecheck ambiguïteit

Om te onderzoeken in hoeverre de intenties van de veroorzaker(s) van het omstanderconflict in beide geschetste situaties duidelijk waren, is dit gemeten met twee items. Aan de hand van deze zelf ontworpen stellingen konden participanten aangeven op een vijf-punts Likert schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens) in hoeverre zij het hiermee eens waren. De beide stellingen zijn respectievelijk ‘Het is duidelijk dat er sprake is van opzettelijk dwarsbomen van de hulpverlener’ en ‘De veroorzaker(s) hadden eigenlijk hele goede bedoelingen’ (omgeschaald). De Pearson correlatie tussen beide items was 0.381, $p < 0.001$. De interne consistentie van deze twee items was $\alpha = 0.55$.

Onafhankelijke variabele: Het nemen van perspectief

Perspectief nemen werd gemeten met de schaal voor perspectief nemen uit de Nederlandse versie van de Interpersonal Reactivity Index (IRI) (Davis, 1980; de Corte et al, 2007). De schaal bestond uit 7 items, gemeten op een 5-punt Likert-schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens).

Voorbeelditems zijn: ‘Alvorens iemand te bekritisieren, probeer ik mij voor te stellen hoe ik mij zou voelen mocht ik in hun plaats zijn’ of ‘Ik vind het soms moeilijk om dingen te zien vanuit andermans gezichtspunt’. De interne consistentie van deze zeven stellingen was $\alpha = 0.48$. De items 1 (‘Ik vind het soms moeilijk om dingen te zien vanuit andermans gezichtspunt’) en 4 (‘Als ik zeker ben dat ik over iets gelijk heb, verspil ik niet veel tijd aan het luisteren naar andermans argumenten’) bleken een lage inter-item correlatie hadden. Door het verwijderen van deze beide items Cronbach’s alfa verhoogd worden naar $\alpha = 0.58$. Hierna kon deze schaal niet noemenswaardig verbeterd worden, door een of meerdere items te verwijderen.

Afhankelijke variabelen

Mate van emotional distress

De mate van emotional distress werd gemeten met de schaal voor emotional distress uit de Nederlandse versie van de Interpersonal Reactivity Index (IRI) (Davis, 1980; de Corte et al, 2007). De schaal bestond uit 7 items, gemeten op een 5-punt Likert-schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens). Voorbeelden van stellingen zijn ‘Ik ben meestal behoorlijk effectief in het omgaan met conflictsituaties’ en ‘In conflictsituaties voel ik me ongerust en niet op mijn gemak’. De interne consistentie van deze zeven stellingen was $\alpha = 0.60$.

Mate van affectieve gevoelens

Daarnaast zullen algemenere positieve dan wel negatieve affectieve gevoelens na het lezen van de geschetste situaties gemeten worden aan de hand van de schaal uit de Positive and Negative Affectivity Scales (PANAS) (Watson, Clark, & Tellegen, 1988). Deze schaal bestaat uit tien positieve en tien negatieve bijvoeglijke naamwoorden die de gevoelens van mensen beschrijven. Dit werd gemeten op een 5-punt Likert-schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens). Voorbeelden van positieve bijvoeglijke naamwoorden zijn ‘opgewonden’, ‘enthousiast’ en ‘geïnspireerd’. Voorbeelden van negatieve bijvoeglijke naamwoorden zijn ‘overstuur’, ‘nervus’ en ‘bang’. De interne consistentie van deze 10 positieve affectieve gevoelens was hoog ($\alpha = 0.81$). De 10 bijvoeglijke naamwoorden die de negatieve affectieve gevoelens mat was ook hoog ($\alpha = 0.78$).

Mate van wraakgevoelens

De mate van gevoelens van wraak worden gemeten aan de hand van vier items van de schaal voor revenge motivation van de Transgression-Related Interpersonal Motivations Scale (McCullough, Rachal, Sandrage, Worthington, Brown, & Hight, 1998). Dit werd gemeten op een 5-punt Likert-schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens).

Voorbeelditems zijn 'De veroorzakers(s) van het conflict zouden hard gestraft moeten worden' en 'Ik hoop dat de veroorzakers van het conflict iets ergs overkomt'. De Cronbach's alfa van deze vier items was $\alpha = 0.64$.

Mate van vergevingsgezindheid

De vergevingsgezindheid van de participanten werd gemeten aan de hand 5 items uit een zelf ontworpen schaal voor vergevingsgezindheid. Dit werd gemeten op een 5-punt Likert-schaal (1 = geheel mee oneens, 5 = geheel mee eens). Voorbeelden van items zijn 'Ik heb medelijden met de conflictveroorzaker(s)' en 'Ik kan de negatieve gevoelens die de conflictveroorzaker(s) bij mij oproepen van mij afzetten'. De Cronbach's alfa van deze vijf items was $\alpha = 0.63$. Alle vragen uit deze zelf ontworpen schaal zijn terug te vinden in bijlage 3.

Controle variabelen

De controlevariabelen die in dit onderzoek zijn meegenomen zijn leeftijd (in jaren), geslacht (0 = man, 1 = vrouw), educatie (1= basisonderwijs, 2= lager onderwijs, 3= middelbaar onderwijs, 4= hoger onderwijs, 5= wetenschappelijk onderwijs), nationaliteit (1= Nederlands, 2= Duits, 3= anders namelijk). Er werd gecontroleerd of sommige mensen misschien al eens in aanraking zijn geweest met omstandersconflicten, welke hun beeld mogelijk kleurt en daarom werd gevraagd of ze het fenomeen omstandersconflict kenden. Hieruit bleek dat verreweg de meesten dit kenden, welke bevestigde dat ze dit onderzoek goed gelezen hebben. Ten tweede werd er gevraagd of zij al eens in aanraking zijn gekomen met een omstandersconflict en ten derde of niet zichzelf, maar iemand in hun omgeving (familie of vrienden) kenden die wel eens in aanraking zijn geweest met omstandersconflicten. Daarnaast wordt aan het eind de vraag gesteld in hoeverre de participant serieus deelgenomen heeft aan de enquête. Dit gebeurde aan de hand van het toekennen van een cijfer dat liep van 1 (helemaal niet) naar 10 (helemaal wel).

Resultaten

Bij onderstaande analyse is er gebruik gemaakt van een eenzijdige t-test bij de manipulatiecheck. Voor de overige analyses is er gebruik gemaakt van een multiple lineaire regressie analyse met een dichotome en een continue onafhankelijke variabele. Hierbij vormde de ambiguïteit een dichotome (0 = ambigue, 1 = negatieve intentie) variabele, aangezien de respondenten of een ambigue of een niet-ambigue scenario geschetst kregen van een omstandersconflict.

De mate van perspectief nemen was de continue variabele. Bij de onderstaande analyses zijn de gevonden waarden afgerond op twee decimalen en is er een significantieniveau gehanteerd van $\alpha = 0.05$.

Manipulatiecheck ambiguïteit

Er is een manipulatiecheck uitgevoerd om te controleren of de manipulatie van de beide condities is gelukt. De manipulatie was significant $t(96) = 31.536$, $p < 0.001$. De gemiddelden en standaarddeviaties voor de ambigue conditie zijn $M = 2.49$, $SD = 0.77$ en de conditie met negatieve intenties $M = 3.09$, $SD = 0.87$. Omdat het gemiddelde van de ambigue conditie onder het middelpunt van deze schaal ligt, duidt het er op dat de ambigue conditie ook als ambigue werd gezien. Verder hebben de respondenten in de conditie met negatieve intenties het omstanderconflict duidelijk negatief ervaren.

Algemene beschrijving van de data

Om een helder overzicht te creëren van de gevonden resultaten zijn in tabel 1 de gemiddelden (M), standaarddeviaties (SD), de ranges, de minima en de maxima weergegeven. In tabel 2 staan de correlaties weergegeven per conditie. Hierbij zijn de correlaties van de ambigue conditie onder de diagonaal te vinden en boven de diagonaal de correlaties van de conditie met negatieve intenties. In tabel A in bijlage 1 staan de verdere achtergrondgegevens en alle controlevragen.

Tabel 1. *Gemiddelden (M), standaarddeviaties (SD), range, minima en maxima.*

Variabele	Ambigue conditie					Negatieve intenties conditie				
	M	SD	Range	Min.	Max.	M	SD	Range	Min.	Max.
Perspectief nemen	3.30	0.47	2.60	2.00	4.60	3.43	0.55	2.20	2.20	4.40
Wraakgevoelens	2.64	0.60	2.75	1.50	4.25	3.01	0.74	3.00	1.25	4.25
Vergevingsgezindheid	3.21	0.49	2.20	2.00	4.20	2.98	0.61	2.80	1.60	4.40
Emotional Distress	2.66	0.38	1.86	1.57	3.34	2.69	0.56	2.14	1.43	3.57
Positieve affectieve gevoelens	3.27	0.53	2.80	1.60	4.40	3.15	0.67	2.50	1.80	4.30
Negatieve affectieve gevoelens	2.55	0.60	2.50	1.40	3.90	2.76	0.54	2.40	1.70	4.10
Leeftijd	25.9	11.31	43	18	61	26.67	12.70	48	18	66
Geslacht	.49	.50	1.00	0.00	1.00	.50	.51	1.00	0.00	1.00

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Tabel 2. *Correlaties tussen de variabelen. Onder de diagonaal ambigue conditie ¹, boven de diagonaal niet ambigue conditie ²*

Variabelen	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Perspectief nemen	-----	-.38**	.38**	.12	.28+	.05	.23	.29+
2. Wraakgevoelens	-.21	-----	-.47**	-.17	-.01	.04	-.01	-.48***
3. Vergevingsgezindheid	.18	-.44**	-----	.05	.17	-.27	-.15	.05
4. Emotional Distress	.08	.09	0.04	-----	-.45**	.37*	.31*	.15
5. Positieve affectieve gevoelens	-.03	.32*	-.12	-.29*	-----	-.07	.14	.01
6. Negatieve affectieve gevoelens	-.19	0.11	-.18	.55***	.12	-----	.03	.16
7. Leeftijd	.06	-.22	-.16	-.24	.09	-.02	-----	.23
8. Geslacht	.26+	-.36**	.03	.27+	-.13	.27+	.04	-----

*** = $p < .001$, ** = $p < 0.01$,

* = $p < 0.05$, + = marginaal

¹N = 51 ²N = 46

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Uitgaande van de opgestelde hypothesen zijn er aan de hand van tabel 3 verschillende correlaties te benoemen die al dan niet in lijn zijn met de verwachtingen. Er werd verwacht dat het nemen van perspectief de gevoelens van wraak verminderd wanneer de conditie ambigue is. Dit kan echter niet gesteld worden in de ambigue conditie, omdat deze correlatie niet significant is ($r = -.21$, $p = 0.14$). Daarnaast werd er verwacht dat in de conditie met negatieve intenties het nemen van perspectief de gevoelens van wraak zou vergroten. Tegen de verwachting in is er in deze conditie een negatief significante correlatie tussen de mate van perspectief nemen en de mate van wraakgevoelens ($r = -.38$, $p = 0.01$) Dit betekent dat in deze conditie, hoe meer perspectief wordt genomen de wraakgevoelens zullen afnemen. In tegenstelling tot de hypothese lijkt het verminderen van wraakgevoelens door het nemen van perspectief sterker in de conditie met negatieve intenties dan in de ambigue conditie.

Verder werd er een negatieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de mate van vergevingsgezindheid wanneer de intenties duidelijk negatief zijn. Onverwacht is deze correlatie significant positief ($r = .38$, $p = .01$). Dit betekent dat in deze conditie hoe meer perspectief er wordt genomen, de vergevingsgezindheid zal toenemen. Daarnaast werd er een positieve relatie verwacht tussen het perspectief nemen en vergevingsgezindheid, echter kan dit niet gesteld worden omdat er geen significante correlatie is gevonden in deze conditie ($r = .18$, $p = .21$). Hieruit blijkt dat het nemen van perspectief de vergevingsgezindheid laat vergroten en dat dit sterker lijkt in de conditie waarbij de negatieve intenties duidelijk zijn.

Wanneer er gekeken wordt naar de relatie tussen het nemen van perspectief en de mate van emotional distress, blijkt dat deze niet significant is in beide condities. Terwijl er in lijn met de hypothesen verwacht zou kunnen worden dat deze relatie negatief is in de ambigue conditie en positief in de niet-ambigue conditie. In de ambigue conditie is deze correlatie $r = .08$, $p = .58$ en in de niet-ambigue

conditie $r = .12$, $p = .42$. Hier kan er dus geen uitspraak over deze relatie gedaan worden.

Verder werd er, in lijn met de hypothesen, verwacht dat het nemen van perspectief een positieve correlatie zou hebben met de positieve affectieve gevoelens in de ambigue conditie, en een negatieve in de niet-ambigue conditie. Deze werd niet gevonden in de ambigue conditie ($r = -.03$, $p = .86$) en, hoewel marginaal, juist positief in de niet-ambigue conditie ($r = .28$, $p = 0.06$). Negatieve affectieve gevoelens werden, in lijn met de hypothesen, negatief gecorreleerd verwacht met perspectief nemen in de ambigue conditie en positief in de niet-ambigue conditie. Deze correlaties bleken niet significant te zijn (respectievelijk $r = -.19$, $p = .19$ en $r = .05$, $p = .76$) waardoor hier geen uitspraak over gemaakt kan worden.

Een onverwachte interessante significante correlatie is die tussen de mate van wraakgevoelens en positieve affectieve gevoelens in de ambigue conditie. Hier werd verwacht dat deze negatief zou zijn, echter is deze positief significant ($r = .32$, $p = .02$).

De laatste interessante correlatie is die tussen het geslacht en de mate van wraakgevoelens. In beide condities is hiertussen een significant negatieve relatie gevonden ($r = -.36$, $p = 0.01$ in de ambigue conditie en $r = -.48$, $p < 0.001$ in de niet ambigue situatie). Dit betekent dat mannen meer de neiging hebben om een hogere mate van wraakgevoelens te hebben dan vrouwen.

Verder zijn er correlaties gevonden tussen enkele variabelen die niet significant, maar wel marginaal zijn. De correlatie tussen het geslacht en de mate van perspectief nemen is in de ambigue conditie $r = .26$, $p = 0.06$ en in de niet ambigue conditie $r = .29$, $p = 0.05$. Wanneer deze correlatie significant zou zijn kon er gesteld worden dat vrouwen de neiging hebben in hogere mate perspectief te nemen dan mannen.

Testen hypothesen

Wraakgevoelens als afhankelijke variabele

In tabel 3 zijn de resultaten weergegeven van de regressieanalyse met wraakgevoelens als afhankelijke variabele en ambiguïteit en perspectief nemen als onafhankelijke variabele.

Tabel 3. Resultaten van de regressieanalyse met wraakgevoelens als afhankelijke variabele en ambiguïteit (0 = duidelijke negatieve intenties, 1 = ambigue) en perspectief nemen als onafhankelijke variabele^a. De weergegeven getallen zijn de beta-coëfficiënten (β).

	Stap	Wraakgevoelens		
		1	2	3
1.	Leeftijd	-.04	-.02	-.01
	geslacht	-.40***	-.35***	-.35***
2.	Ambiguïteit		-.30**	-.30**
	Perspectief nemen		-.19*	-.09
	Interactie Ambiguïteit en Perspectief nemen			-.14
3.	R ²	.16	.27	.28
	R ² change	.16	.11	.01

Noot: het wel of niet mee hebben gemaakt van een omstanderconflict is niet van invloed op bovenstaande resultaten.

*** = $p < .001$, ** = $p < .01$,

* = $p < 0.05$; ^aN = 97;

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Hypotheses 1 en 2

In hypothese 1 werd er een positieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn. In hypothese 2 werd er een negatieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een ambigue situatie waarin de intenties van de omstander voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Uit tabel 3 blijkt een hoofdeffect van de ambiguïteit op de mate van wraakgevoelens ($t = -3.29$, $p = 0.001$). Dit betekent dat in de conditie met de duidelijke negatieve intenties de wraak gevoelens hoger zijn dan in de ambigue situatie. Verder blijkt er een hoofdeffect van de mate van perspectief nemen op de mate van wraakgevoelens ($t = -2.06$, $p = 0.04$). Dit betekent dat de participanten die hoog scoren op perspectief nemen, een lagere mate van wraakgevoelens ervoeren. Daarnaast is er geen interactie effect gevonden tussen de ambiguïteit en de mate van perspectief nemen op de wraakgevoelens ($t = -1.03$, $p = 0.30$).

Aan de hand van bovenstaande regressieanalyse uit tabel 3 kan er het volgende gesteld worden. Omdat het interactie effect niet significant is wordt er geen ondersteuning gevonden voor zowel hypothese 1

als 2. Beide hypothesen worden hierdoor verworpen. Er kan dus niet gesteld worden dat de relatie tussen het nemen van perspectief en wraakgevoelens beïnvloed wordt door de mate van ambiguïteit.

Vergevingsgezindheid als afhankelijke variabele

In tabel 4 zijn de resultaten weergegeven van de regressieanalyse met vergevingsgezindheid als afhankelijke variabele en ambiguïteit en perspectief nemen als onafhankelijke variabele.

Tabel 4. Resultaten van de regressieanalyse met vergevingsgezindheid als afhankelijke variabele en ambiguïteit (0 = duidelijke negatieve intenties, 1 = ambigue) en perspectief nemen als onafhankelijke variabele^a. De weergegeven getallen zijn de beta-coëfficiënten (β).

	Stap	Vergevingsgezindheid		
		1	2	3
1.	Leeftijd	.00	-.03	-.04
	geslacht	.04	-.04	-.04
2.	Ambiguïteit		.24*	.24*
	Perspectief nemen		.31**	.18
	Interactie Ambiguïteit en Perspectief nemen			.18
3.	R ²	.00	.13	.14
	R ² change	.00	.03	.01

Noot: het wel of niet mee hebben gemaakt van een omstanderconflict is niet van invloed op bovenstaande resultaten.

*** = $p < .001$, ** = $p < .01$,

* = $p < 0.05$; ^aN = 97;

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Hypothesen 3 en 4

In hypothese 3 werd er een negatieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn. In hypothese 4 werd er een positieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een ambigue situatie waarin de intenties van de omstander voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Uit de regressieanalyse van tabel 4 blijkt er een significant hoofdeffect van de mate van ambiguïteit op de mate van vergevingsgezindheid ($t = 2.45$, $p = 0.02$). Dit betekent hoe meer ambigue de situatie, hoe hoger de vergevingsgezindheid werd ervaren. Verder wordt er een hoofdeffect gevonden van de mate van perspectief nemen op de mate van vergevingsgezindheid ($t = 2.97$, $p < .01$). Dit betekent dat de participanten die hoog scoren op perspectief nemen, een hogere mate van vergevingsgezindheid ervoeren. Daarnaast is er geen interactie effect gevonden tussen de ambiguïteit en de mate van

perspectief nemen op de vergevingsgezindheid ($t = 1.17, p = 0.25$). Hierdoor kan er dus niet gesteld worden dat de relatie tussen perspectief nemen en de mate van vergevingsgezindheid beïnvloed wordt door de mate van ambiguïteit waar de proefpersonen in zijn geplaatst.

Aan de hand van bovenstaande regressieanalyse uit tabel 4 kan er het volgende gesteld worden. Omdat het interactie effect niet significant is wordt er geen ondersteuning gevonden voor zowel hypothese 3 als 4. Beide hypothesen worden hierdoor verworpen. Er kan dus niet gesteld worden dat de relatie tussen het nemen van perspectief en vergevingsgezindheid beïnvloed wordt door de mate van ambiguïteit.

Overige afhankelijke variabelen

Naast de afhankelijke variabelen wraakgevoelens en vergevingsgezindheid zijn er andere afhankelijke variabelen getoetst. Voor deze overige afhankelijke resultaten zijn echter geen hypothesen opgesteld. Echter worden de resultaten hieronder besproken. In tabel 5, 6 en 7 zijn de regressieanalyses weergegeven waarbij de afhankelijke variabelen respectievelijk zijn: emotional distress, positieve affectieve gevoelens en negatieve affectieve gevoelens. Hierbij zijn ambiguïteit en perspectief nemen de onafhankelijke variabelen.

Emotional distress als afhankelijke variabele

Tabel 5. Resultaten van de regressieanalyse met emotional distress als afhankelijke variabele en ambiguïteit (0 = duidelijke negatieve intenties, 1 = ambiguë) en perspectief nemen als onafhankelijke variabele^a. De weergegeven getallen zijn de beta-coëfficiënten (β). (Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

	Stap	Emotional Distress		
		1	2	3
1.	Leeftijd	.06	.05	.05
	geslacht	.19	.18	.18
2.	Ambiguïteit		-.02	-.03
	Perspectief nemen		.05	.02
	Interactie Ambiguïteit en Perspectief nemen			
3.	R ²	.04	.05	.05
	R ² change	.04	.003	.001

Noot: het wel of niet mee hebben gemaakt van een omstanderconflict is niet van invloed op bovenstaande resultaten.

*** = $p < .001$, ** = $p < .01$,

* = $p < 0.05$; ^aN = 97;

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Uit de regressieanalyse van tabel 5 blijkt er geen significant hoofdeffect van de mate van ambiguïteit op de emotional distress ($t = -.24, \rho = 0.81$). Er werd geen hoofdeffect gevonden van de mate van perspectief nemen op de emotional distress ($t = .43, p = .67$). Daarnaast is er geen interactie effect gevonden tussen de ambiguïteit en de mate van perspectief nemen op de emotional distress ($t = 0.27, p = 0.79$).

Positieve affectieve gevoelens als afhankelijke variabele

Tabel 7. Resultaten van de regressieanalyse met positieve affectieve gevoelens als afhankelijke variabele en ambiguïteit (0 = duidelijke negatieve intenties, 1 = ambigue) en perspectief nemen als onafhankelijke variabele^a. De weergegeven getallen zijn de beta-coëfficiënten (β). (Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

	Stap	Positieve affectieve gevoelens		
		1	2	3
1.	Leeftijd	.12	.11	.09
	geslacht	-.07	-.11	-.11
2.	Ambiguïteit		.12	.12
	Perspectief nemen		.16	.002
	Interactie Ambiguïteit en Perspectief nemen			.22
	R ²	.02	.05	.07
	R ² change	.02	.03	.02

Noot: het wel of niet mee hebben gemaakt van een omstanderconflict is niet van invloed op bovenstaande resultaten.

*** = $p < .001$, ** = $p < .01$,

* = $p < 0.05$; ^aN = 97;

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Uit de regressieanalyse van tabel 6 blijkt er geen significant hoofdeffect van de mate van ambiguïteit op de positieve affectieve gevoelens ($t = 1.18, \rho = 0.24$). Er werd geen hoofdeffect gevonden van de mate van perspectief nemen op de positieve affectieve gevoelens ($t = 1.50, p = .14$). Daarnaast is er geen interactie effect gevonden tussen de ambiguïteit en de mate van perspectief nemen op de positieve affectieve gevoelens ($t = 1.43, p = 0.16$).

Negatieve affectieve gevoelens als afhankelijke variabele

Tabel 8. Resultaten van de regressieanalyse met negatieve affectieve gevoelens als afhankelijke variabele en ambiguïteit (0 = duidelijke negatieve intenties, 1 = ambigue) en perspectief nemen als onafhankelijke variabele^a. De weergegeven getallen zijn de beta-coëfficiënten (β).

	Stap	Negatieve affectieve gevoelens		
		1	2	3
1.	Leeftijd	-.02	-.01	-.02
	geslacht	.22*	.26*	.26*
2.	Ambiguïteit		-.20+	-.20+
	Perspectief nemen		-.14	-.28+
	Interactie Ambiguïteit en Perspectief nemen			.19
3.	R ²	.05	.10	.11
	R ² change	.05	.05	.02

Noot: het wel of niet mee hebben gemaakt van een omstanderconflict is niet van invloed op bovenstaande resultaten.

*** = $p < .001$, ** = $p < .01$,

* = $p < 0.05$; ^aN = 97;

+ = marginaal

(Geslacht: 0 = man, 1 = vrouw)

Uit de regressieanalyse van tabel 7 blijkt er geen significant hoofdeffect van de mate van ambiguïteit op de negatieve affectieve gevoelens ($t = -1.95$, $p = 0.054$). Deze p-waarde is echter wel marginaal. In lijn met de mate van ambiguïteit op wraakgevoelens werd hier ook een effect van de ambiguïteit op de negatieve gevoelens gevonden. Hoe negatiever de intenties van de omstander zijn, hoe groter de negatieve affectieve gevoelens kunnen zijn. Omdat dit niet significant maar marginaal is, kan dit echter niet geconcludeerd worden. Er werd geen hoofdeffect gevonden van de mate van perspectief nemen op de negatieve affectieve gevoelens ($t = -1.36$, $p = .18$). Daarnaast is er geen interactie effect gevonden tussen de ambiguïteit en de mate van perspectief nemen op de negatieve affectieve gevoelens ($t = 1.28$, $p = 0.20$).

Discussie

Bevindingen

Om een beter inzicht te krijgen in hoe hulpverleners omstandersconflicten ervaren is dit onderzoek uitgezet. Hierbij is onderzocht hoe het nemen van het perspectief van de veroorzaker van een omstandersconflict van invloed kan zijn op het ervaren van dit conflict. Ook is er onderzocht of de context waarin een omstandersconflict plaats vindt hier op van invloed is. Om dit te onderzoeken is er de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Wanneer iemand zich inleeft in de rol van een hulpverlener, in hoeverre is de relatie tussen het perspectief kunnen nemen van een ander en de ervaringen van omstandersconflicten afhankelijk van de aard van een situatie?

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn er een viertal hypothesen opgesteld. Ten eerste werd er een positieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn. In de tweede hypothese werd er verwacht dat er juist een negatieve relatie was tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van wraak in een ambigue situatie waarin de intenties van de omstander ambigue en voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

De resultaten laten zowel een hoofdeffect zien van de mate van ambigüiteit als een hoofdeffect van de mate van perspectief nemen. Het effect van perspectief nemen op wraakgevoelens is ongeacht de condities negatief. Dit betekent dat hoe meer perspectief wordt genomen, hoe lager de gevoelens van wraak zullen zijn. Het hoofdeffect van de mate van ambigüiteit laat hierbij zien dat de respondenten uit de ambigue conditie hierbij wel lagere gevoelens van wraak hebben ervaren dan de respondenten uit de niet-ambigue conditie. In lijn met deze bevindingen werden deze resultaten, hoewel marginaal, ook gevonden bij de negatieve affectieve gevoelens. Hierbij waren de negatieve affectieve gevoelens ook lager in de ambigue conditie dan in de niet-ambigue conditie. Echter, tegen de verwachting in werd er geen interactie effect gevonden. Dit betekent dat de relatie tussen perspectief nemen en wraakgevoelens geldt voor zowel de ambigue conditie als de conditie waarbij de intenties duidelijk negatief waren. Hierdoor is er geen ondersteuning gevonden voor een verschillende relatie tussen het nemen van perspectief en wraakgevoelens, afhankelijk van de situatie. En konden beide hypothesen niet aangenomen worden.

Voor de derde en vierde hypothese is de afhankelijke variabele vergevingsgezindheid getoetst. In de derde hypothese werd een negatieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een niet-ambigue situatie, waarin de negatieve intenties van de omstander duidelijk zijn. In de vierde en laatste hypothese werd er een positieve relatie verwacht tussen de mate van perspectief nemen en de gevoelens van vergevingsgezindheid in een ambigue

situatie waarin de intenties van de omstander voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

De resultaten laten zowel een hoofdeffect zien van de mate van ambiguïteit als een hoofdeffect van de mate van perspectief nemen. Het effect van perspectief nemen op vergevingsgezindheid is ongeacht de condities positief. Dit betekent dat hoe meer perspectief wordt genomen, hoe hoger de gevoelens van wraak zullen zijn. Het hoofdeffect van de mate van ambiguïteit laat hierbij zien dat de respondenten uit de ambigue conditie hierbij hogere gevoelens van vergevingsgezindheid hebben ervaren dan de respondenten uit de niet-ambigue conditie. Toch werd er tegen de verwachting in geen interactie effect gevonden. Dit betekent dat de relatie tussen perspectief nemen en vergevingsgezindheid geldt voor zowel de ambigue conditie als de conditie waarbij de intenties duidelijk negatief waren. Hierdoor is er geen ondersteuning gevonden voor een verschillende relatie tussen het nemen van perspectief en vergevingsgezindheid, afhankelijk van de situatie. Waardoor beide hypothesen niet aangenomen konden worden.

Uit de literatuur is het duidelijk geworden dat er positieve en negatieve gevoelens in het ervaren van conflicten kunnen ontstaan (Okimoto & Wenzel, 2011). Negatieve gevoelens zoals die van wraak en positieve gevoelens zoals vergevingsgezindheid worden hierbij beschreven als gevoelens die kunnen optreden tijdens of na een conflict (McCullough et al., 1997; Rizkalla et al., 2008). Deze kan daarbij beïnvloed worden door de mate waarin er het perspectief van de ander wordt ingenomen (Todd et al., 2011; Galinsky et al., 2005; Galinsky & Moskowitz, 2000; Batson et al., 1997). De resultaten van dit onderzoek ondersteunen dit en laten zien dat een hogere mate van perspectief nemen leidt tot een lagere mate van wraakgevoelens en een hogere mate van vergevingsgezindheid. Uit de resultaten blijkt in lijn met de theorie, dat de mate waarin gevoelens van wraak en die van vergevingsgezindheid qua hoeveelheid in verschillende mate worden ervaren in beide soorten omstandersconflicten.

Echter is in dit onderzoek niet aangetoond dat de mate van ambiguïteit waar een omstandersconflict zich in voordoet van invloed is op de relatie tussen perspectief nemen en zowel wraakgevoelens als vergevingsgezindheid. Dit cruciale interactie effect is niet gevonden. Dit tegenstelling tot de literatuur die stelt de (on)duidelijkheid van de intenties van de veroorzakers van conflicten, ook wel de ambiguïteit, van invloed is op de relatie tussen de mate van perspectief nemen en zowel positieve als negatieve gevoelens (Okimoto & Wenzel, 2011; Skorinko & Sinclair, 2013; Barling et al., 2009; Raver & Barling, 2008).

Er is een mogelijke verklaring aan te wijzen waarom in dit onderzoek, in tegenstelling tot de bevindingen in de literatuur, dit effect niet is gevonden. In het onderzoek van Okimoto en Wenzel (2011) is het al dan niet nemen van perspectief gecontroleerd. Participanten werden in een conditie geplaatst waarin hen werd gevraagd wel of geen perspectief te nemen, welke een manipulatie vormde. In dit onderzoek is dit echter niet gebeurd. Het nemen van perspectief werd hierin gemeten als een algemene eigenschap of kenmerk die mensen in een hoge of lage mate bezitten. Er was vervolgens

geen controle over of mensen na het lezen van het geschetste scenario zich daadwerkelijk hebben verplaatst in de veroorzaker van het omstanderconflict. Of dat zij dit getracht hebben te doen. Hierdoor kan er slechts gesteld worden of de respondenten in zijn algemeenheid in staat zijn om perspectief te nemen. En hoe dit samen hangt met wraakgevoelens en vergevingsgezindheid. Hier kan niet uit afgeleid worden of het daadwerkelijk nemen van perspectief van invloed is op deze afhankelijke variabelen. Hierdoor is het gezochte effect van verschil in relaties die veroorzaakt worden door de twee soorten conflicten mogelijk niet gevonden.

Een andere mogelijke verklaring waarom het effect van de beide geschetste situaties niet van invloed is gebleken op de relatie tussen het perspectief nemen en de afhankelijke variabelen is te zoeken in de manier van schetsen van de scenario's. De manipulatiecheck liet zien dat de respondenten het negatieve scenario duidelijk negatiever hebben ervaren dan het ambigue scenario. Toch was deze manipulatie mogelijk niet optimaal. Het zou kunnen dat het verschil in ambiguïteit niet het enige verschil was dat er werd ervaren. Dat kan bijvoorbeeld komen omdat het conflict in de niet-ambigue situatie meer werd ervaren dan in de ambigue situatie. Daarnaast kan de situatie van de omstander die het conflict veroorzaakt anders zijn ervaren. In de niet-ambigue conditie werden de omstanders mogelijk ervaren als medeslachtoffers van de oorspronkelijke patiënt, terwijl de mevrouw in de ambigue situatie juist als een bemoeial werd ervaren. Door het ervaren van deze meerdere verschillen in de geschetste situatie kan er ruis ontstaan zijn. En wordt de ambigue situatie niet als geheel ambigue ervaren. Het absolute gemiddelde van de ambigue conditie lag in de manipulatiecheck daarnaast net onder het middelpunt van deze schaal. Dit duidt erop dat de ambigue conditie ook als ambigue werd ervaren, al blijkt hieruit dit verschil nog duidelijker had kunnen zijn.

Onderzoek heeft aangetoond dat verschillende manieren van perspectief nemen tot verschillende ervaren gevoelens kunnen leiden (Galinsky & Moskowitz, 2000). De mate van emotional distress wordt hierbij alleen beïnvloed wanneer iemand het perspectief neemt en zich voorstelt hoe het zou zijn als hij zelf in de conflictsituatie zou staan (Stotland, 1969; Batson et al. 1997).

Binnen dit onderzoek zijn er echter geen effecten op de emotional distress gevonden. Hier zijn twee verklaringen voor te vinden. Ten eerste sluit dit aan bij bovenstaande bevinding dat er geen controle is uitgeoefend of mensen daadwerkelijk perspectief hebben genomen. De controle over de manier van perspectief nemen ontbreekt hier logischerwijs ook door.

Daarnaast is de emotional distress binnen dit onderzoek gemeten als een kenmerk van mensen in zijn algemeenheid na het lezen van het scenario, en niet als een toestand die tot stand komt door het scenario. Welke beter gemeten kan worden omdat er op deze manier meer inzicht komt in de mate van emotional distress die het voorgelegd krijgen van een scenario tot stand kan brengen. Dit kan bewerkstelligd worden door de vragen meer toe te spitsen op het zojuist gelezen scenario.

Een voorbeeld van een vraag hierbij zou kunnen zijn 'Ik voel me ongerust en niet op mijn gemak in deze situatie' in plaats van de gebruikte en algemenere vraag 'In conflictsituaties voel ik me ongerust en niet op mijn gemak'.

Implicaties

Omdat het nemen van perspectief in dit onderzoek als een kenmerk van mensen gemeten is kan de geneigdheid tot het zich te verplaatsen in anderen samen hangen met andere kenmerken. Hieruit kan afgeleid worden dat mensen die meer in staat zijn het perspectief van een ander te nemen ook in algemene mate positieve gevoelens zoals vergevingsgezindheid meer kunnen ervaren. Daarnaast kunnen algemene negatieve gevoelens vermindert worden bij een grotere geneigd tot het perspectief nemen. Hiermee lijkt de eigenschap om het perspectief van de ander te nemen een waardevolle eigenschap.

De geneigdheid tot het nemen van het perspectief van de veroorzaker biedt een handig hulpmiddel in het ervaren van negatieve gevoelens zoals wraak. Hoe meer iemand in staat is om het perspectief van de ander in te kunnen nemen, hoe lager de gevoelens van wraak kunnen zijn. Ook het laten vergroten van positieve gevoelens zoals vergevingsgezindheid kan bewerkstelligd worden als er een grotere geneigdheid is tot het nemen van perspectief. Deze kennis kunnen hulpverleners gebruiken wanneer zij te maken krijgen met dergelijke omstanderconflicten. Dit zou bijvoorbeeld geïmplementeerd kunnen worden in trainingen in het omgaan met omstanderconflicten. Wanneer hulpverleners leren om meer geneigd te zijn het conflict te bekijken vanuit het perspectief van de veroorzaker, zullen zij zelf namelijk minder hoge negatieve gevoelens, zoals die van wraak, ervaren. Wanneer deze negatieve gevoelens kunnen afnemen door het nemen van perspectief kan dit alleen maar ten goede komen aan het de-escaleren van het conflict. Verder zullen hulpverleners wanneer zij het conflict bekijken vanuit het perspectief van de veroorzaker meer positieve gevoelens, zoals vergevingsgezindheid ervaren. Een positievere gemoedstoestand zal hierbij in het voordeel werken van de de-escalatie van het conflict. Waardoor het verlenen van hulp, de kerntaak van medewerkers met een publieke taak, goed uitgevoerd kan worden.

Het is nu duidelijk geworden dat verschillende intenties, ambigue en niet-ambigue, in een andere mate van invloed zijn op het ervaren van wraakgevoelens en vergevingsgezindheid. Hier kunnen we uit afleiden dat wanneer het niet duidelijk is of de intenties van de veroorzaker van het omstanderconflict kwaadwillend zijn, of juist goed bedoelt, mensen geneigd zijn de situatie milder te ervaren. Wanneer deze intenties juist negatief zijn ervaren mensen deze ook negatiever en zijn zij minder vergevingsgezind. In het ervaren van omstanderconflicten is het hierbij dus wenselijk dat het duidelijk is welke intenties deze veroorzakers hebben. Wanneer dit duidelijk is zal dit ook, vooral in ambigue omstanderconflicten, een positief effect hebben op de eigen wraakgevoelens en vergevingsgezindheid. Vanzelfsprekend is het niet altijd duidelijk wat de intenties van de omstanders zijn die het conflict

veroorzaken. Hierbij is het wenselijk dat de hulpverlener dit zo snel mogelijk duidelijk voor zichzelf heeft. Het goed leren inschatten van de situatie wanneer een hulpverlener in een omstanderconflict terecht komt kan hierbij opgenomen worden in de opleiding voor hulpverleners.

Beperkingen

Het zou kunnen dat de verwachte resultaten niet allemaal uitkwamen omdat dit onderzoek onderhevig kan zijn aan een aantal beperkingen. Hieronder zullen deze beperkingen uiteengezet worden.

De schaal om de mate waarin er perspectief is genomen is in dit onderzoek niet geheel tot zijn recht gekomen. Dit komt omdat het nemen van perspectief niet gemanipuleerd is, maar gemeten als een kenmerk van de respondenten. Hierdoor weten we niet of de respondenten daadwerkelijk perspectief hebben genomen bij het beantwoorden van de vragen na het lezen van het geschetste scenario. Verder zou het kunnen dat participanten wel geneigd zijn om perspectief te nemen, maar dit niet gedaan hebben. Of dat zij normaliter niet het perspectief van anderen nemen, maar dit nu wel hebben gedaan omdat zij hierop getriggerd zijn door de schaal en bewust zijn gemaakt om perspectief te nemen. Echter kan dit niet zo gesteld worden omdat dit niet gecontroleerd is.

De tweede beperking binnen dit onderzoek betreft het feit dat er gebruik is gemaakt van normale burgers als respondenten. Zij waren geen medewerkers van een ambulancedienst en waren ook zelf niet het slachtoffer van een conflict waarbij omstanders hen het onmogelijk maakte om hun werk uit te voeren. Aan de respondenten werd gevraagd om zich voor te stellen dat zij het slachtoffer werden in een fictieve situatie van een omstanderconflict. De ervaren gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid zijn hierbij waarschijnlijk minder sterk dan dat ambulancebroeders daadwerkelijk zelf het slachtoffer zijn van een dergelijk omstanderconflict. Ondanks het feit dat er zo'n realistisch mogelijke situatie is geschetst, zal dit de werkelijkheid van een daadwerkelijk conflict niet halen. Bij zo'n conflict zijn er waarschijnlijk meer factoren van invloed op de ambulancebroeders, die samen verschillende ervaringen kunnen oproepen die niet zo goed op te wekken zijn wanneer men zich inleeft in zo'n situatie. Zo kunnen het ervaren van stress, fysiek contact, vernedering, agressiviteit, machteloosheid en irritatie minder goed worden opgewekt in een fictief scenario dan dat het daadwerkelijk ervaren wordt.

Echter was het aanbieden van een scenario van een omstanderconflict een van de betere manieren om dit onderzoek uit te zetten. Op deze manier konden de respondenten in een veilige en gecontroleerde situatie een omstanderconflict ervaren. Andere manieren om dit te meten kunnen bijvoorbeeld het organiseren van rollenspellen zijn, of het laten zien van een video. Echter moeten ook hierbij veiligheidsaspecten worden meegenomen. Gezien de veilige en gecontroleerde manier van het laten ervaren van een fictief scenario van een omstanderconflict heeft dit veel voordelen voor deze manier van onderzoeken.

Bij het meten van positieve affectieve gevoelens is de schaal van de Positive and Negative Affectivity Scales (PANAS) gebruikt (Watson et al., 1988). Hierbij bleek, ondanks het gebruik van deze duidelijke schaal, dat het nemen van perspectief geen relatie had met deze positieve gevoelens. Ondanks dat hierbij ook een positieve relatie verwacht zou kunnen worden, net zoals bij vergevingsgezindheid. Daarnaast kan het zo zijn dat de scenario's een effect hadden op negatieve gevoelens en de mate van perspectief nemen. Positieve gevoelens kunnen in omstandersconflicten in zijn algemeenheid minder aanwezig zijn omdat respondenten het conflict als negatief en hinderlijk ervaren. Dit zorgt ervoor dat negatieve affectieve gevoelens sterker aanwezig zijn dan de positieve. Dit kan binnen huidig onderzoek hierdoor een beperking zijn bij de toepassing in onderzoek naar omstandersconflicten.

Vervolgonderzoek

Omdat er niet gemeten is of participanten daadwerkelijk het perspectief hebben genomen van de ambulancebroeder na het voorgelegd krijgen van het scenario biedt dit stof voor vervolgonderzoek. Om hier meer controle over te hebben zouden de participanten onderverdeeld kunnen worden in condities waarbij gevraagd wordt wel of geen perspectief te nemen. Dit levert hierbij wel meer condities op waar de participanten in onderverdeeld worden. Er kan ook aan alle participanten gevraagd worden perspectief te nemen en hen vervolgens random te verdelen over de beide situaties. Daarnaast zou er in vervolgonderzoek de neiging om perspectief te nemen wederom als een kenmerk van participanten gemeten kunnen worden. Hierbij wordt er vervolgens achteraf gevraagd in hoeverre zij dit ook daadwerkelijk gedaan hebben. Hierbij kan de samenhang gemeten worden in hoeverre mensen aangeven of zij perspectief nemen en dit ook daadwerkelijk doen.

Verder kan er in vervolgonderzoek naar de invloed van de ambiguïteit in het ervaren van omstandersconflicten onderzocht worden of de type scenario's te verbeteren zijn. Het zou kunnen dat hierbij nog meer het verschil tussen niet-ambigue en ambigue intenties van omstandersconflicten geschetst kan worden in de scenario's. Terwijl de scenario's dichter bij elkaar gehouden kunnen worden. Binnen dit onderzoek was het type omstandersconflict niet alleen verschillend, maar verschilde de inscenering van het de situatie ook. In vervolgonderzoek zou hier meer overeenkomsten in gelegd kunnen worden, waarbij zoveel mogelijk getracht wordt om enkel een verschil in intentie van de omstanders naar voren te brengen. Hierbij zou er bijvoorbeeld in beide scenario's een uitgaanssituatie geschetst kunnen worden waar een ambulancebroeder bij wordt opgeroepen om eerste hulp te verlenen op een patiënt. Hierbij zijn er in het niet-ambigue scenario omstanders/vrienden die duidelijk dronken zijn en kwade zin hebben terwijl er in het ambigue scenario een omstanders/vriend is die aangeeft dat hij EHBO heeft en zelf hulp wil verlenen Dit hinderen kan alsnog negatief ervaren worden, maar de intenties zijn hierbij anders en positiever.

Het bovenstaande meenemende is er vervolgonderzoek nodig om uit te zoeken of er wel een relatie gevonden kan worden tussen de mate van perspectief nemen en zowel wraakgevoelens als vergevingsgezindheid die anders is in beide soorten omstandersconflicten. Hierbij is het aan te raden dat het wel of niet perspectief nemen gemanipuleerd wordt, hierdoor is er de controle of het daadwerkelijk perspectief nemen ook leidt tot andere ervaringen van omstandersconflicten. Daarnaast is het aan te raden om ervoor te zorgen dat de scenarioschetsen zodanig worden geschreven dat de ambiguïteit van het omstandersconflict duidelijk is, en de intenties van de omstanders in het niet-ambigue conflict ook duidelijk negatief zijn. Hierdoor is de onderscheiding tussen beide conflicten belangrijk. Hierdoor kan het interactie effect mogelijk wel gevonden worden.

Met de resultaten die er wel gevonden zijn is duidelijk geworden dat wanneer mensen meer de neiging hebben om het perspectief van een ander te nemen, zij in mindere mate wraakgevoelens en een grotere vergevingsgezindheid ervaren in omstandersconflicten. In vervolg onderzoek kan onderzocht worden of dit ook geldt voor andere negatieve en positieve gevoelens die een omstandersconflict veroorzaken. Daarnaast kan onderzocht worden of de neiging tot het perspectief nemen te vergroten is. Dit aangezien dit onderzoek heeft uitgewezen dat het perspectief kunnen nemen een waardevolle eigenschap is in omstandersconflicten. Hierbij kan onderzocht worden of deze eigenschap te versterken of juist te ontwikkelen is.

Conclusies

Met dit onderzoek is er aangetoond dat wanneer de intenties van veroorzakers van omstandersconflicten duidelijk zijn, of juist voor meerdere uitleg vatbaar, deze van invloed is op het ervaren van gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid. Wanneer de intenties van de omstanders heel duidelijk negatief zijn, zijn de gevoelens van wraak hoger en van vergevingsgezindheid lager. Dit in tegenstelling tot wanneer het onduidelijk is wat de intenties zijn, welke een omstandersconflict ambigue maken. Hierbij zijn mensen geneigd om in mindere mate wraakgevoelens te hebben en meer vergevingsgezind te zijn.

In tegenstelling tot wat de literatuur aanbeveelt is er niet gemeten of mensen daadwerkelijk het perspectief hebben genomen van de veroorzaker van het omstandersconflict. Er is wel gemeten wat de geneigdheid is van mensen om het perspectief van een ander te nemen. Uit de resultaten blijkt dat wanneer mensen een grotere neiging hebben om het perspectief te nemen van de veroorzaker van een omstandersconflict, zij minder gevoelens van wraak en meer van vergevingsgezindheid ervaren.

Er is geen ondersteuning gevonden voor de verwachting dat de mate van ambiguïteit van het conflict van invloed is op de relaties tussen het nemen van perspectief en zowel wraak als vergevingsgezindheid. Hierdoor kan er niet gesteld worden dat deze relatie anders is in verschillende soorten omstandersconflict. Mogelijke verklaringen zijn gegeven waardoor dit verwachte effect niet gevonden is. Daarnaast zijn er aanbevelingen gedaan hoe dit effect in vervolgonderzoek mogelijk wel

gevonden kan worden.

Concluderend zijn er verschillende effecten gevonden die van invloed zijn op het ervaren van omstanderconflicten. Het interactie effect die ervoor zorgt dat de relaties anders zijn door verschillende soorten omstanderconflicten is niet gevonden, maar met opvolging van een aantal aanbevelingen zou dit effect wel gevonden kunnen worden in vervolgonderzoek.

Stappen zijn gemaakt en inzicht verkregen om de hulpverlener weerbaar te maken, vervolgstappen zullen bijdragen in het belangrijke streven naar het werkbaar hulpverlenen in omstanderconflicten.

Referenties

- Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011*. Amsterdam: DSP-Groep BV.
- Atsu Amegashie, J., & Runkel, M. (2012). The Paradox of Revenge in Conflicts. *Journal of Conflict Resolution* , 56(2), 313-330.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology* , 3, 209-328.
- Bakker, I., Drost, L., Roeleveld, W., & Nap, E. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barling, J., Dupré, K., & Kelloway, E. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology* , 60, 671-692.
- Baron, R. (1988). Negative Effects of Destructive Criticism: Impact on Conflict Self-Efficacy, and Task Performance. *Journal of Applied Psychology* , 73, 2, 90-207.
- Batson, C. (1998). Altruism and prosocial behavior. In D. Gilbert, S. Fiske, & G. Lindsey, *The handbook of social psychology* (pp. Vol. 2, 282-316). Boston: McGraw Hill.
- Batson, C. (1991). *The altruism question: Toward a social psychological answer*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Batson, C., Early, S., & Salvarani, G. (1997). Perspective taking: Imagining how another feels versus imagining how you would feel. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 23 , 751-758.
- Bazerman, M., & Neale, M. (1983). Heuristics in negotiation: Limitations to effective dispute resolution. In M. Bazerman, & M. Neale, *Negotiating in organizations* (pp. 51-67). Beverly Hills, CA: Sage.
- Bazerman, M., Moore, D., & Gillespie, J. (1999). The human mind as a barrier to wiser environmental agreements. *American Behavioral Scientist* , 42, 1277-1300.
- Davis, M. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology* , 10,85.
- Davis, M. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology* , 44, 113-126.
- Davis, M., Conklin, L., Smith, A., & Luce, C. (1996). The effect of perspective taking on the cognitive representation of persons: A merging of self and other. *Journal of Personality and Social Psychology* , 70, 713-726.

- de Corte, K., Buysse, A., Verhofstadt, L., Roeyers, H., Ponnet, K., & Davis, M. (2007). Measuring Empathic Tendencies: Reliability and Validity of the Dutch Version of the Interpersonal Reactivity Index. *Psychologica Belgica* , 47-4, 235-260.
- de Dreu, C., & van Lange, P. (1995). The impact of social value orientations on negotiator cognition and behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin* , 21, 1178-1188.
- de Dreu, C., Weingart, L., & Kwon, S. (2000). Influence of social motives on integrative negotiation: A meta-analytic review and test of two theories. *Journal of Personality and Social Psychology* , 78, 889–905. doi:10.1037/0022-3514.78.5.889.
- Demerouti, E., Van Eeuwijk, E., Snelder, M., & Wild, U. (2011). Assessing the effect of a 'personal effectiveness' training on psychological capital, assertiveness and self awareness using self-other agreement. *Career Development International* , 16, 60-81.
- Enright, R., & Coyle, C. (1998). Researching the process model of forgiveness within psychological interventions. In E. Worthington, *Dimensions of forgiveness* (pp. 139-161). Radnor, PA: Templeton Foundation Press.
- Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiation agreement without giving in*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Ford, M. (1979). The construct validity of egocentrism. *Psychological Bulletin* , Vol 86(6).
- Galinsky, A., & Moskowitz, G. (2000). Perspective-Taking: Decreasing Stereotype Expression, Stereotype Accessibility, and In-Group Favoritism. *Journal of Personality and Social Psychology* , 78 , 708-724.
- Galinsky, A., Ku, G., & Wang, C. (2005). Perspective-taking and self-other overlap: Fostering social bonds and facilitating social coordination. *Group Processes & Intergroup Relations* , 8(2): 109-124.
- Le Blanc, P., Hox, J., Schaufeli, W., Taris, T., & Peeters, M. (2007). Take care! the evaluation of a team-based burnout intervention program for oncology care providers. *Journal of Applied Psychology* , 92(1), 213-227.
- Maner, J., Luce, C., Neuberg, S., Cialdini, R., Brown, S., & Sagarin, B. (2002). The effects of perspective taking on helping: Still no evidence for altruism. *Personality and Social Psychology Bulletin* , 28, 1601-1610.
- McCullough, M., Rachal, K., Sandrage, S., Worthington, E., Brown, S., & Hight, T. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II Theoretical elaboration and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology* , 76, 1586-1603.
- McCullough, M., Worthington, E., & Rachal, K. (1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology* , 73, 321-336.
- Okimoto, T., & Wenzel, M. (2011). The Other Side of Perspective Taking: Transgression Ambiguity and Victims' Revenge Against Their Offender. *Social Psychological and Personality Science* , 2(4) 373-378.
- Piaget, J. (1932). *The moral judgment of the child*. London: Kegan, Paul, Trench & Trubner.

- Qualtrics. (2015). (<http://www.qualtrics.com>) , *Versie: 60114. 1.699s (0.231, 0.201, 0.076, 0.084, 0.020)*. Provo, Utah, USA.
- Rahim, M. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflicts. *Academy of Management Journal* , 26, 368-376.
- Raver, J., & Barling, J. (2008). Workplace aggression and conflict: Constructs, commonalities, and challenges for future inquiry. *The psychology of conflict and conflict management organizations* , 211-244.
- Richardson, D., Hammock, G., Smith, S., Gardner, W., & Signo, M. (1994). Empathy as a cognitive inhibitor of interpersonal aggression. *Aggressive behavior* , 275-289.
- Rizkalla, L., Wertheim, E., & Hodgson, L. (2008). The roles of emotion management and perspective taking in individuals' conflict management styles and disposition to forgive. *Journal of Research in Personality* , 42, 1594-1601.
- Skorinko, J., & Sinclair, S. (2013). Perspective taking can increase stereotyping: The role of apparent stereotype confirmation. *Journal of Experimental Social Psychology* , 49, 10-18.
- Stotland, E. (1969). Exploratory studies in empathy. In L. Berkowitz, *Advances in experimental social psychology*, Vol. 4 (pp. 271-313). San Diego, CA: Academic Press.
- Thomas, K. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Drenth, *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889-935). Chicago: Rand McNally.
- Thompson, L., & Hastie, R. (1990). Social perception in negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 47, 98-123.
- Todd, A., Bodenhausen, G., Richeson, J., & Galinsky, A. (2011). Perspective Taking Combats Automatic Expressions of Racial Bias. *Journal of Personality and Social Psychology* , 100 (6), 1027-1042.
- Trötschel, R., Hüffmeier, J., Loschelder, D., Schwartz, K., & Gollwitzer, P. (2011). Perspective taking as a means to overcome motivational barriers in negotiations when putting oneself in the opponent's shoes helps to walk towards agreements. *Journal of Personality and Social Psychology* , 101, 771-790.
- Turner, J. (1987). The analysis of social influence. In J. Turner, M. Hogg, P. Oakes, S. Reicher, & M. Wetherell, *Rediscovering the social group: A self-categorization theory* (pp. 68-88). Oxford, UK: Blackwell.
- Ufkes, E., & Giebels, E. (2014). *Literatuurverkenning: Agressie en Geweld Tegen Werknemers met een Publieke Taak*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.
- van Erp, K., Gevers, J., Rispen, S., & Demerouti, E. (2013). Handen af van onze hulpverleners: De impact van omstanderconflict op werknemers in de hulp- en dienstverlenende sector, en het verlichtend effect van hulpbronnen. *Gedrag & Organisatie*, 26 , 133–155.
- van Vugt, M., & Bogaerts, S. (2007). *Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: quick scan*. Tilburg: Tilburg University.

Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology* , 54, 1063-1070.

Bijlagen

Bijlage 1. Beschrijving steekproef

Tabel A. Achtergrondgegevens van de totale steekproef en per conditie

	Totaal	Ambigue conditie	Niet-Ambigue conditie
Aantal reacties	97	51	46
Leeftijden:			
Minimum	18	18	18
Maximum	66	61	66
Gemiddeld	26.3	26	26,7
Nationaliteit:			
Nederlands	96 (99%)	50 (98%)	46 (100%)
Duits	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Anders namelijk	1 (1%) (Frans-NL)	1 (2%) (Frans-NL)	0 (0.0%)
Geslacht:			
Man	49 (50.5%)	26 (51%)	23 (50%)
Vrouw	48 (49.5%)	25 (49%)	23 (50%)
Opleidingsniveau:			
Basis onderwijs	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Lager onderwijs	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Middelbaar onderwijs	11 (11.3%)	6 (11.8%)	5 (10.9%)
Hoger onderwijs	22 (22.7%)	10 (19.6%)	12 (26.1%)
Wetenschappelijk onderwijs	64 (66.0%)	35 (68.6%)	29 (63.0%)
Bekend met Omstandersconflicten:			
Ja	89 (91.8%)	45 (88.2%)	44 (95.7%)
Nee	8 (8.2%)	6 (11.8%)	2 (4.3%)
Wel eens betrokken geweest bij een omstandersconflict:			
Ja	8 (8.2%)	3 (5.9%)	5 (10.9%)
Nee	89 (91.8%)	48 (94.1%)	41 (89.1%)
Kent iemand in de omgeving die betrokken is geweest bij omstandersconflict:			
Ja	22 (22.7%)	7 (13.7%)	15(32.6%)
Nee	75 (77.3%)	44 (86.3%)	31 (67.4%)

	Totaal	Ambigue conditie	Niet-Ambigue conditie
Cijfer serieusheid deelname onderzoek:			
Minimum	7	7	7
Maximum	10	10	10
Gemiddeld	8.8	8.7	9.0

Bijlage 2. Gebruikte Vignettes

Scenario niet-ambigue:

U bent verpleger die bij de ambulancedienst van een grote stad in de Randstad werkt. U wordt tijdens uw dienst samen met uw chauffeur opgeroepen om naar een spoedgeval te gaan in een volkswijk. Het spoedgeval betreft een patiënt, een jonge man van 28 jaar, die out is gegaan vanwege de grote hoeveelheden drank die hij geconsumeerd heeft. De patiënt is daardoor amper bij kennis en heeft een verlaagde hartslag. Met deze kennis in uw achterhoofd vertrekt u met uw chauffeur met zwaailampen en gillende sirenes richting het opgegeven adres in de volkswijk.

Aangekomen op de locatie blijkt de situatie erg gespannen en opgehitst. Er is een tuinfeestje aan de gang waarbij alle aanwezigen behoorlijk dronken lijken te zijn. De aanwezigen vertellen u in niet mis te verstane bewoordingen dat u ‘veel te laat bent gearriveerd’, ‘maar beter direct aan het werk moet gaan...’ en krijgt u de nodige verwensingen naar uw toe geslingerd. U wordt vanaf het moment van aankomst continu door de omstanders in de weg gelopen, mensen zitten aan de ambulance en u voelt aan dat de gemoedstoestand van de aanwezigen direct enorm agressief en vijandig is.

Terwijl u nog niet eens bent begonnen met de gebruikelijke procedures bij de patiënt vinden de dronken vrienden dat u uw werk niet goed doet en het niet snel genoeg gaat. De vrienden hebben duidelijk het doel om u te hinderen in uw werk. Al snel begint het dreigen en te schelden te escaleren. De omstanders zijn van mening dat de patiënt zo snel mogelijk mee moet naar het ziekenhuis, anders gaat deze dood. ‘En als dat gebeurt, gaat u ook dood’, wordt er bedreigd...

De situatie mondt uit tot té dreigend, onveilig en bovenal onwerkbaar, waarop u besluit om uw werk neer te leggen en te wachten op assistentie van de politie die u heeft opgeroepen.

Scenario ambigue

U bent verpleger die bij de ambulancedienst van een grote stad in de Randstad werkt. U wordt samen met uw chauffeur opgeroepen om naar het stadcentrum te gaan waar een toerist een ongeluk met zijn fiets heeft gehad. Doordat de toerist niet bekend is met de Nederlandse verkeersregels is deze geschept door een taxi. U krijgt de eerste informatie van de meldkamer: De patiënt heeft zijn been gebroken, heeft last van zijn nek en heeft ademhalingsproblemen. Daarnaast spreekt deze geen Nederlands, Engels of een andere taal waarin u contact kunt leggen met de toerist. Omstanders blijven bij het slachtoffer om u op te vangen.

Aangekomen op de locatie ziet u dat er veel omstanders zich al over het slachtoffer hebben bekommerd. Een man en vrouw in hun zestiger jaren vertellen u wat er is gebeurd. Zij beginnen een heel relaas over hoe u dient te beginnen met het verlenen van eerste hulp. De vrouw geeft aan erg bezorgd te zijn over de toestand van de patiënt. Omdat ze zich altijd zo'n zorgen maakt om gewonden zegt ze veel gelezen te hebben op het internet over het bieden van eerste hulp. Ze staat erop dat zij u zal helpen bij uw werk. U bedankt de vrouw vriendelijk en geeft aan dat u het vanaf hier overneemt. De vrouw gaat hier niet op in.

Al snel blijkt dat de vrouw wel heel erg bezorgd en hulpvaardig is. Ze kijkt op uw vingers, vertelt dat u uw procedures niet goed afloopt en blijft maar doorratelen dat zij alles beter weet. Ondanks na herhaaldelijke verzoeken om zich niet met uw werk te bemoeien blijft ze doorgaan. Op een gegeven moment begint zij zelfs openlijk te twijfelen aan uw kunde en staat erop dat u stopt met het toepassen van EHBO. Zij legt u de keuze voor: of u laat haar alles doen of u roept een andere ambulance op.

De bemoeienis van de omstanders zorgt ervoor dat u uw werk niet meer goed kunt uitvoeren

Bijlage 3. Gebruikte schalen

Schaal voor het nemen van perspectief (IRI)

(hierbij zijn de items 1 en 4 verwijderd)

1. Ik vind het soms moeilijk om dingen te zien vanuit andermans gezichtspunt (Recode)
2. Ik probeer naar ieders kant van een meningsverschil te kijken alvorens ik een beslissing neem
3. Ik probeer mijn vrienden soms beter te begrijpen door me in te beelden hoe de dingen eruit zien vanuit hun perspectief
4. Als ik zeker ben dat ik over iets gelijk heb, verspil ik niet veel tijd aan het luisteren naar andermans argumenten (Recode)
5. Ik ben vaak nogal geraakt door dingen die ik zie gebeuren
6. Wanneer ik overstuur ben door iemand, probeer ik mijzelf meestal voor een tijdje “in zijn schoenen” te verplaatsen
7. Alvorens iemand te bekritisieren, probeer ik mij voor te stellen hoe ik mij zou voelen mocht ik in hun plaats zijn

Schaal voor Emotional Distress

(Hierbij zijn de items 3 en 5 verwijderd)

1. In conflictsituaties voel ik me ongerust en niet op mijn gemak
2. Ik voel me soms hulpeloos wanneer ik in het midden van een zeer emotionele situatie ben
3. Wanneer ik zie dat iemand zich bezeert, ben ik geneigd kalm te blijven (Recode)
4. In een gespannen emotionele situatie zijn, schrikt me af
5. Ik ben meestal behoorlijk effectief in het omgaan met conflictsituaties (Recode)
6. Ik neig ertoe controle te verliezen tijdens situaties waarin adequaat gehandeld moet worden
7. Ik kan het erg slecht hebben wanneer ik iemand zie die zeer hard hulp nodig heeft in een conflictsituatie

Schaal voor positieve en negatieve affectieve gevoelens (PANAS)

Positief		Negatief	
1	Geïnteresseerd	2	Bedroefd
3	Opgewonden	4	Overstuur
5	Sterk	6	Schuldig
9	Enthousiast	7	Angstig
10	Trots	8	Vijandig
12	Alert	11	Prikkelbaar
14	Geïnspireerd	13	Beschaamd
16	Vastbesloten	15	Nerveus
17	Aandachtig	18	Zenuwachtig
19	Actief	20	Bang

Schaal voor wraakgevoelens

(Hier zijn de items 4, 5, 8 en 9 gebruikt in de analyses)

1. De conflictveroorzaker(s) handelde(n) met voorbedachten rade
2. De handelingen van de conflictveroorzaker(s) zijn eerlijk (Recode)
3. Ik kijk erg negatief op tegen deze conflictveroorzaker(s)
4. Ik heb de behoefte in te gaan tegen de conflictveroorzaker(s) en hen daarmee van repercussies te voorzien
5. De veroorzakers(s) van het conflict zouden hard gestraft moeten worden
6. De conflictveroorzaker(s) hebben mij van de wijs kunnen brengen
7. De conflictveroorzaker(s) zou ik in de toekomst kunnen behandelen als een ieder ander
8. Ik zal het de conflictveroorzaker(s) betaalt zetten.
9. Ik hoop dat de veroorzakers van het conflict iets ergs overkomt.
10. Ik doe net alsof de veroorzaker(s) van het conflict niet bestaan
11. Ik vertrouw de conflictveroorzaker(s) niet.
12. Ik vind het moeilijk om mijzelf hartelijk op te stellen in deze situatie
13. Ik ontwijk de veroorzaker(s) graag
14. Ik neem afstand van de conflictveroorzaker(s)

Schaal voor vergevingsgezindheid

(Hierbij zijn de items 9, 10, 11, 12 en 13 gebruikt in de analyses)

1. De handelingen van de conflictveroorzaker(s) zijn oprecht
2. De conflictveroorzaker(s) is gemotiveerd om zijn/haar conflict veroorzakende gedrag in de toekomst te vermijden
3. Ik denk dat de conflictveroorzaker(s) spijt heeft van zijn/haar daad
4. De conflictveroorzaker(s) zijn zal zijn gedrag in de toekomst veranderen
5. De conflictveroorzaker(s) had helemaal niet de intentie om het conflict zo te laten escaleren
6. Het is waarschijnlijk dat de conflictveroorzaker(s) nog een keer een omstander conflict zal veroorzaken (Recode)
7. De conflictveroorzaker(s) is het veroorzaken van het omstanderconflict aan te rekenen (Recode)
8. Ik kan het niet loslaten als ik bedenk wat de conflictveroorzaker(s) mij heeft aangedaan. (Recode)
9. Ik hoop dat het goed zal vergaan bij de conflictveroorzaker(s) in de toekomst.
10. Als ik de conflictveroorzaker(s) in de toekomst tegen zou komen, zou ik mij op m'n gemak voelen
11. Ik heb medelijden met de conflictveroorzaker(s)
12. Ik kan de negatieve gevoelens die de conflictveroorzaker(s) bij mij oproepen van mij afzetten
13. Hopelijk worden de conflictveroorzaker(s) eerlijk behandeld in de toekomst

Manipulatiecheck

(hierbij zijn de vragen 5 en 6 gebruikt voor de manipulatiecheck)

1. Het was vanaf het begin al duidelijk waar dit conflict naartoe zou leiden
2. De intenties van de veroorzaker(s) van het omstanderconflict waren begrijpelijk
3. Ik begrijp waar de intenties van de veroorzaker(s) van het omstanderconflict uit ontstaan waren
4. Er was maar 1 doel om het omstanderconflict te veroorzaken
5. Het is duidelijk dat er sprake is van opzettelijk dwarsbomen van de hulpverlener
6. De veroorzaker(s) hadden eigenlijk hele goede bedoelingen (Recode)
7. De zorgzame behandeling van de patiënt stond centraal in het omstanderconflict

Achtergrond vragen

Wat is uw geslacht? (man/vrouw)

Wat is uw nationaliteit? (Nederlands/Duits/Anders namelijk:)

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw hoogst genoten opleiding (basisonderwijs/lager onderwijs/middelbaar onderwijs/hoger onderwijs/ wetenschappelijk onderwijs)

Controle vragen

1. Hebt u eerder gehoord van omstander conflicten gericht tegen hulpverleners? (ja/nee)
2. Bent u zelf wel eens betrokken geweest bij een omstander conflict (ja/nee)
3. Ken u iemand in uw omgeving (partner/familie/vrienden) die wel eens betrokken zijn geweest bij een omstanderconflict gericht tegen hulpverleners?
4. In hoeverre heeft u serieus deelgenomen aan dit onderzoek (cijfer van 1 tot 10)

Bijlage 4. Briefing en Debriefing

Briefing

Beste respondent,

In dit onderzoek staan omstandersconflicten gericht tegen hulpverleners centraal. In toenemende mate vinden er in Nederland conflicten plaats tegen werknemers met een publieke taak. Met als gevolg dat deze hulpverleners hun werk niet meer naar behoren kunnen uitvoeren.

Allereerst volgen een aantal achtergrondvragen. Daarna volgen een aantal stellingen waarin u gevraagd wordt in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. Daarna wordt een fictieve situatie van een omstandersconflict geschetst. We vragen u de situatie aandachtig te lezen. Hierna volgen wederom stellingen die vragen in hoeverre u het er mee eens bent.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Deelname is vrijwillig en u kunt op elk moment stoppen met het onderzoek. De analyse van u antwoorden is echter alleen mogelijk als u de gehele vragenlijst invult, gelieve hier dus op te letten en de vragenlijst compleet te beantwoorden. Uiteraard worden de gegevens op anonieme wijze verwerkt.

Bij afronding van de vragenlijst zullen we u nadere informatie over dit onderzoek verstrekken. Heeft u vragen of wilt u op de hoogte blijven van de uitkomsten van dit onderzoek? Dan kunt u mailen naar r.j.mol@student.utwente.nl.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Ruben Mol
Psychologie
Universiteit Twente

Als u de onderstaande vraag met 'ja' beantwoordt, geeft u aan de bovenstaande instructie gelezen te hebben, met deze akkoord te gaan en aan de enquête deel te nemen.

1. Ik heb bovenstaande instructie begrepen (ja/nee)

Debriefing

Beste participant,

Het titel van dit onderzoek is: "Help de Hulpverlener: Wat maakt ambulancepersoneel weerbaar in een omstandersconflict? Nu u de vragenlijsten hebt ingevuld en daarmee hebt deelgenomen aan dit onderzoek, wil ik u graag hierover uitleg geven.

De vragen uit dit onderzoek zijn gebaseerd op verschillende vragenlijsten. Allereerst werd er gemeten in hoeverre u in staat bent om het perspectief van een ander in te kunnen nemen. De geschetste conflictsituatie is geheel fictief en betrof ofwel een ambigue of niet ambigue situatie waarin een omstandersconflict ontstond. Vervolgens werd er bij elke vragenlijst gemeten wat de voorgelegde situatie deed met uw affectieve gevoelens, eventuele gevoelens van wraak en vergevingsgezindheid.

U heeft door deze enquête in te vullen bijgedragen aan inzichten over in hoeverre mensen perspectief kunnen nemen, en wat dat doet met verschillende gevoelens als zij of een ambigue of een niet-ambigue situatie van een omstanderconflict geschetst krijgen.

Als u vragen of opmerkingen over dit onderzoek heeft, of wanneer u op de hoogte wilt blijven van resultaten van dit onderzoek, kunt u contact met mij opnemen via dit emailadres:
r.j.mol@student.utwente.nl

Nogmaals van harte dank voor deelname aan dit onderzoek!