

Het effect van conflictasymmetrie op het verband tussen conflictstijl en de behoefte aan hulp

Bachelor thesis

Universiteit Twente – Psychologie van conflict, risico en veiligheid

2014-2015

Justine Verhoeven s0193496

Eerste begeleider: M.A.J. van Dijk, MSc

Tweede begeleider: dr. S. Zebel

Abstract

In dit onderzoek wordt de invloed van conflictasymmetrie op de relatie tussen conflictstijl en behoefte aan hulp onderzocht bij mensen van 17 tot en met 74 jaar. Er wordt verwacht dat mensen die een probleemoplossende stijl hanteren meer behoefte hebben aan relationele hulp, vooral wanneer zij in een hogere mate conflict ervaren dan de tegenpartij. Daarnaast wordt verwacht dat mensen die een forcerende stijl hanteren meer behoefte hebben aan procedurele hulp, vooral wanneer zij een hogere mate van conflict ervaren dan de tegenpartij. Door middel van een scenariostudie met bijbehorende vragenlijst werd dit onderzocht. Deelnemers diende zich in te leven in een scenario waarbij er sprake was van een conflict met een collega waarmee samen aan een belangrijk project gewerkt werd. Random werden de deelnemers over drie verschillende scenario's verdeeld; een hogere mate van conflictervaring dan de collega, een symmetrische conflictervaring of een lagere mate van conflictervaring dan de collega. Hierna werd de behoefte aan hulp en de conflictstijl van de deelnemers gemeten door middel van een vragenlijst. Resultaten tonen aan dat een probleemoplossende stijl de behoefte aan relationele hulp beïnvloedt, evenals een forcerende stijl de behoefte aan procedurele hulp beïnvloedt. Of er sprake is van conflictasymmetrie of conflictsymmetrie heeft geen effect op het verband tussen stijl en behoefte aan hulp. Daarnaast blijken mannen minder behoefte te hebben aan hulp dan vrouwen. Tot slot worden er mogelijkheden voor vervolgonderzoek besproken.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Conflictstijl.....	2
Behoeftte aan hulp	3
Relatie conflictstijl en behoefte aan hulp	5
Conflictasymmetrie	6
Relatie conflictasymmetrie en behoefte aan hulp.....	7
Interactie	8
Methode.....	10
Deelnemers.....	10
Design.....	10
Onafhankelijke variabele: conflictstijl	11
Afhankelijke variabele: behoefte aan hulp	13
Moderator: conflictasymmetrie	14
Controle variabelen: geslacht en leeftijd	15
Resultaten	16
Onafhankelijke variabele: conflictstijl en afhankelijke variabele: behoefte aan hulp	16
Afhankelijke variabele: behoefte aan hulp en moderator: conflictasymmetrie	21
Interactie conflictstijl, behoefte aan hulp en conflictasymmetrie.....	23
Discussie.....	27
Referenties.....	32

Inleiding

Je woont al enige tijd in een gezellige woonwijk. Maar sinds een paar maanden ervaar je geluidsoverlast van de burens links naast je. In het begin dacht je dat het incidenteel zou zijn maar inmiddels, een paar maanden verder, ervaar je eigenlijk steeds meer overlast van deze burens. Daarom heb je een paar weken geleden aangebeld en je probleem uitgelegd en gevraagd om vooral wat stilte rondom je studeeruren en nachtrust. Daarop werd je recht in je gezicht uitgelachen en bleken de burens zichzelf hier totaal niet in te kunnen vinden. Hierna is de situatie eigenlijk alleen maar verergerd, als je wilt studeren gaat de buurjongen drummen of de buurman ineens grasmaaien. Vooral 's avonds laat gaat de radio en tv een paar volumes harder. Het is inmiddels in jouw ogen een erg vervelend conflict geworden, maar de burens vinden dat er niets aan de hand is, zij zien geen problemen.

In deze situatie is er sprake van conflictasymmetrie, in dit geval ervaar jij in hogere mate een conflict dan jouw burens. Jij vindt het een erg vervelend conflict en hebt geprobeerd hierover in gesprek te gaan. De burens herkennen echter totaal geen conflict en je werd uitgelachen in je gezicht. Dit kan er toe leiden dat jij behoefte krijgt aan een bepaald soort hulp. Bijvoorbeeld in de vorm van hulp bij het herstellen van het contact met de burens (relationele hulp), of in de vorm van procedurele hulp, door middel van hulp die je door de situatie leidt. Wellicht wordt dit beïnvloed door welke conflictstijl je hanteert. Je kunt bijvoorbeeld erg forcerend zijn, je eigen standpunten doordrukken of juist erg probleem oplossend, zowel voor eigen als andermans belangen opkomen. Als je graag je eigen standpunten door wilt drukken zou je daarom meer behoefte aan hulp kunnen hebben die je zo efficiënt mogelijk door het proces leidt. Als je juist voor zowel je eigen als de belangen van de burens wilt opkomen dan heb je wellicht meer behoefte aan hulp die helpt bij het herstellen van de relatie tussen jullie twee.

Bovengenoemde is van belang om te weten om zo de juiste hulp te kunnen bieden aan mensen met een bepaald soort conflictstijl in een asymmetrisch conflict. Dit wordt dan ook onderzocht in deze studie. Op deze manier kunnen conflicten sneller opgelost worden, voor mensen die behoefte hebben aan procedurele hulp, met tevredenheid van beide partijen, voor mensen die behoefte hebben aan relationele hulp.

Conflictstijl

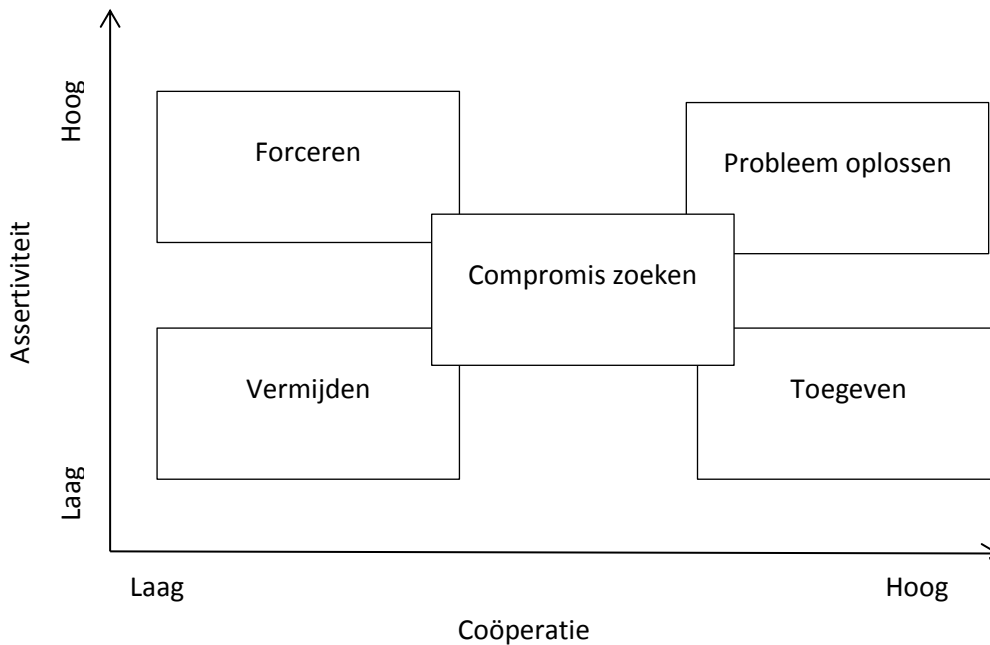
Conflictstijl kan een belangrijke rol spelen in een conflict. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat conflicten onvermijdelijk zijn in allerlei relaties en functionele en disfunctionele gevolgen hebben voor de relatie, afhankelijk van hoe deze gehanteerd worden (Peterson, 1983).

Conflicthantering is een combinatie van persoonlijke stijl, strategie en concreet gedrag (Giebels en Euwema, 2010). De manier van conflicthantering kan bepaald worden aan de hand van het Dual concern model (Blake en Mouton, 1964). Conflicthantering is een combinatie van twee verschillende dimensies (Dual concern): assertiviteit (proberen om je eigen belangen te bevredigen) en coöperatie (proberen om de belangen van de ander te bevredigen). Gebaseerd op deze twee dimensies zijn er oorspronkelijk vier conflictgedragingen (Prein, 1976) geïdentificeerd: forceren, vermijden, toegeven en probleem oplossen. Tegenwoordig wordt ‘compromis zoeken’ ook vaak gebruikt als gedraging. Maar waar forceren en toegeven aan de ene kant en probleem oplossen en vermijden aan de andere kant elkaars tegenpolen zijn, neemt compromis zoeken een middenpositie in tussen die stijlen (Giebels en Euwema, 2010). Compromis zoeken is een mix van stijlen (Giebels en Euwema, 2010), om het onderscheid duidelijk te houden wordt compromis zoeken in dit onderzoek niet gebruikt. Verderop in de scriptie onder ‘Methode’ in tabel 1 is te zien dat stellingen die bij compromis zoeken passen (‘ik werk een oplossing uit die zowel mijn eigen als de belangen van de ander zo goed mogelijk dienen’ en ik benadruk dat we een tussenweg moeten vinden’) samen met stellingen voor probleem oplossen hoge factorladingen hebben op dezelfde factor. Dit duidt dus op de overlap met de stijl probleem oplossen van compromis zoeken.

In figuur 1 is te zien hoe deze stijlen vallen over de twee dimensies. De stijl forceren is assertief en niet coöperatief, vermijden is niet assertief en niet coöperatief, toegeven is niet assertief en coöperatief, probleem oplossen is assertief en coöperatief. Forceren betekent het forceren van het eigen standpunt boven dat van anderen, vermijden is het terugtrekken van conflictsituaties, toegeven betekent het opgeven van eigen belangen voor belangen van anderen en het probleem oplossen is het actief zoeken naar oplossingen zodat alle partijen uiteindelijk tevreden zijn (Thomas, 1976).

Figuur 1

Conflictstijlen op de twee dimensies coöperatie en assertiviteit



Behoefte aan hulp

Uit veel onderzoeken kan geconcludeerd worden dat het belangrijk is om hulp te krijgen als het gaat om sociale conflicten waar negatieve gevoelens en emoties bij komen kijken. Abbey, Abramis en Caplan (1985) lieten zien dat sociale steun een belangrijk aspect is als het gaat om de effecten van sociale conflicten op affect en levenskwaliteit van iemand. Bij deze steun gaat het dan om een persoon die nabij staat in het leven van diegene. Ook Lepore (1992) gaf weer hoe belangrijk zowel negatieve als positieve aspecten van sociale ervaringen voor het emotioneel functioneren zijn. En hoe belangrijk het compenseren met sociale steun voor individuen met sociale problemen dan is. Daarnaast merkten Kennedy-moore en Watson (2001) op dat expressie van negatieve gevoelens kan leiden tot een oplossing die de bron van het leed aanpakt. Door middel van hulp kan een conflict dus opgelost worden. Ook vonden Nils en Rime (2012) in hun onderzoek dat het delen van emoties kan leiden tot veel voordelen afhankelijk van de response van het luisterend oor. Wanneer cognitief werken gestimuleerd werd trad emotioneel herstel op. En mensen voelde zich minder alleen en beter wanneer er sprake was van een sociaal-affectieve response. De manier waarop iemand geholpen wordt, welke hulp, kan leiden tot een bepaalde, voordelige, oplossing.

In een conflict kan behoefte zijn aan sociaal-emotionele, relationele, procedurele of substantieve hulp. Giebels, Ufkes en van Erp (2014) benoemen deze soorten hulp met bijbehorende behoefte van mensen. Voor dit onderzoek is relationele hulp van belang; hierbij gaat het om het herstellen van relaties en hulp tegen het nemen van wraak. Relationele hulp kan ook zorgen dat partijen elkaar respectvol behandelen (Giebels en Yang, 2009). Specifiek gaat het dan in dit onderzoek om mediation. Het andere soort hulp is procedurele hulp, hier gaat het om het aanbrengen van structuur in het proces en gesprek (Giebels & Yang, 2009) en de gebruiken in een procedure (Giebels, Ufkes en van Erp, 2014). Beide soorten hulp kunnen gezien worden als derde partij hulp. Relationele hulp is dan bijvoorbeeld vaak afgestemd op wederzijdse belangen van partijen en is bedoeld om de relatie tussen beide te herstellen (Giebels & Yang, 2009)

Dit onderzoek focust op relationele en procedurele hulp, omdat sociaal-emotionele hulp in de vorm van derde partij hulp ook al snel door familie en vrienden kan worden gegeven. Semmer e.a. (2008) concludeerde dat instrumentele hulp, dat informatieel en flexibel is, vaak gezien wordt als emotionele hulp, als zorgzaam iets. Emotionele hulp gaat meer om het begrepen willen worden, een luisterend oor dat bekenden kunnen bieden. Relationele hulp gaat om het herstellen van de relatie tussen partijen en procedurele hulp gaat meer om je positie tegenover de andere partij te versterken. Bij substantieve hulp gaat het om het geven van suggesties en het identificeren van onderliggende issues in het conflict (Giebels, Ufkes en van Erp, 2014). Dit lijkt op een informatiele vorm van hulp, het verkrijgen van informatie is belangrijk. Verwacht wordt dat de behoefte aan informatie door mensen zelf al opgelost wordt door simpelweg zelf opzoek te gaan via het internet. Daarom zijn partijen dan toch eerder geneigd om relationele of procedurele hulp als derde partij interventie in te schakelen (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015) en geen emotionele of substantieve hulp. In het onderzoek van Van Dijk en collega's (2015) gaat het om de behoefte aan hulp afhankelijke van afhankelijkheidsasymmetrie of conflictasymmetrie in juridische conflicten. Interessant is het om te onderzoeken of dit ook geldt voor asymmetrische conflicten met een collega.

Relatie conflictstijl en behoefte aan hulp

Het hanteren van een bepaalde conflictstijl zal leiden tot een bepaald soort behoefte aan hulp, uit onderzoek naar mediation blijkt bijvoorbeeld dat de attitude tegenover mediation veel positiever is bij mensen met een probleemoplossende stijl (Kressel, Frontera, Forlenza, Butler en Fish, 1994). Verwacht wordt dat conflictstijl en de soort behoefte aan hulp met elkaar overeenkomen omdat de conflictstijl die iemand hanteert bij diegene past (Giebels en Euwema, 2010) en als de geboden hulp hiervan in het verlengde ligt dus ook bij deze persoon past en mensen dus eerder behoefte zullen hebben aan dit soort hulp (Kressel, Frontera, Forlenza, Butler en Fish, 1994).

Dit onderzoek richt zich op de conflictstijlen probleem oplossen en forceren, omdat verwacht wordt dat mensen die deze stijlen hanteren het meest behoefte hebben aan hulp in een conflict en deze stijl ook daadwerkelijk de soort hulp beïnvloedt. Probleem oplossen en forceren zijn beide assertief (Thomas, 1976), dus in beide gevallen kom je op voor je eigen belang, daarom wordt verwacht dat er dan eerder behoefte is aan hulp. Mensen die bijvoorbeeld een vermijdende stijl hanteren, trekken zich het liefst terug van een conflict situatie (Thomas, 1976), dus is de verwachting dat zij überhaupt behoefte aan hulp hebben bij een conflict niet hoog.

Mensen met een probleemoplossende stijl willen graag samen tot een oplossing komen, zodat beide partijen tevreden zijn (Thomas, 1976). Ze vinden hun eigen behoefte belangrijk maar ook de behoefte van de andere partij en door middel van relationele hulp kunnen wederzijdse belangen gediend worden (Giebels en Yang, 2009). Daarom wordt verwacht dat hoe sterker de voorkeur is voor een probleemoplossende conflictstijl, hoe groter de voorkeur voor relationele hulp (H.1).

Mensen met een forcerende stijl willen krijgen wat ze willen en niet aan de andere partij denken (Giebels en Euwema, 2010). Er moet structuur worden gegeven aan het gesprek, onderscheid gemaakt worden tussen hoofd- en bijzaken en een procedure uitgezet worden om het conflict te hanteren (Giebels en Yang, 2009; Giebels, Ufkes en van Erp, 2014). Op deze manier kunnen ze effectief en voor zichzelf de beste oplossing krijgen. Daarom wordt verwacht dat hoe sterker de voorkeur voor een forcerende conflictstijl is, hoe groter de voorkeur voor procedurele hulp (H.2).

Conflictasymmetrie

Conflictasymmetrie is een belangrijk construct in conflicten omdat het bepalend kan zijn voor het verloop van het conflict. In een asymmetrisch conflict werkt vaak het eerste gesprek voor mediation al oplossend terwijl dat bij symmetrische conflicten niet het geval is (Ufkes, Giebels, Otten en van Der Zee, 2012).

Specifiek wordt er in dit onderzoek gekeken naar een hogere mate van conflictervaring in een asymmetrisch conflict, omdat verwacht wordt dat deze mensen meer behoefte hebben aan een bepaald soort hulp. Zij zijn tenslotte al meer met het conflict bezig dan de tegenpartij die een lagere mate van conflict ervaart. Daarnaast geldt dat degene die een hogere mate van conflict ervaart, dus meer intensiteit en nood ervaart dan de tegenpartij en zich ook onbegrepen voelt door de andere partij (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015). En verwacht wordt dat als er onbegrip heerst in een conflict het lastig is om overeenstemming te bereiken en een conflict op te lossen.

Asymmetrie kan asymmetrie in de afhankelijkheid inhouden of asymmetrie in het ervaren van het conflict zelf. Giebels, Ufkes en van Erp (2014) beschrijven twee soorten asymmetrie, namelijk asymmetrie in het ervaren van structuur en macht in het conflict en asymmetrie in het ervaren van het conflict zelf. In het eerste geval gaat het om machtsongelijkheid in een conflict, de ene partij is meer afhankelijk van de andere partij en daarom is hier sprake van afhankelijkheidsasymmetrie (Pruitt, 1995). Als het gaat om een onbalans bij het ervaren van het conflict tussen partijen dan is er sprake van conflictasymmetrie (Pruitt, 1995). Bij conflictasymmetrie gaat het om de onzekerheid van iemands perceptie en begrip van het conflict. Maar ook in welke mate partijen het conflict bezighoudt. Als er sprake is van conflictasymmetrie, waar de ene partij meer conflict ervaart dan de andere partij, zal een van de partijen daar onder lijden. De andere partij herkent en erkent niet dezelfde intensiteit en nood van het conflict als de andere partij. (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015).

Als er sprake is van conflictasymmetrie kan dit ook effect hebben op het functioneren van een persoon zelf. Jehn en Chatman (2000) concludeerden dat wanneer er verschillende visies op de hoeveelheid van proces- en relatieconflict tussen verschillende leden in werkgroepen waren, tevredenheid, samenwerking en performance veel lager waren. Maar ook performance en creativiteit gingen naar beneden als er asymmetrische conflict percepties waren (Jehn, Rispens en Thatcher, 2010). Jehn, Rupert en Nauta (2006) stelden vast dat asymmetrie ook

leidt tot meer absentie en lagere werkmotivatie. Deze bevindingen bevorderen het oplossen van een conflict evenmin.

Relatie conflictasymmetrie en behoefte aan hulp

Mensen die een conflict in hogere of lagere mate ervaren dan de tegenpartij (conflictasymmetrie) hebben behoefte aan een bepaald soort hulp, omdat uit onderzoek blijkt dat wanneer de nood en intensiteit van het conflict anders ervaren worden, beide partijen hier onder kunnen lijden (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015). Hulp in een conflict kan dan een positieve invloed hebben (Abbey, Abramis en Caplan, 1985; Kennedy-moore en Watson, 2001; Lepore, 1992; Nils en Rime, 2012).

In de literatuur is er weinig informatie te vinden met betrekking tot conflictasymmetrie specifiek. Daarom worden de verwachtingen gebaseerd op informatie die wel beschikbaar is in de literatuur over asymmetrie in conflicten met betrekking tot macht en afhankelijkheid.

Mensen die meer conflict ervaren dan de andere partij voelen zich niet begrepen door de andere partij en daarom moet de band tussen deze twee partijen hersteld worden door middel van relationele hulp. Uit bijvoorbeeld onderzoek naar mediation blijkt dat burenc conflicten vaker over asymmetrische dan symmetrische conflicten gaan. Daarbij leiden asymmetrische conflicten minder vaak tot uiteindelijke mediation, ze escaleren minder vaak en het eerste gesprek naar mediation leidt vaak al tot een positieve uitkomst, in vergelijking met symmetrische conflicten (Ufkes, Giebels, Otten en van Der Zee, 2012). Bollen, Euwema en Muller (2010) beschrijven in hun onderzoek dat ondergeschikten in arbeidsconflicten, oftewel mensen met minder macht in een conflict, minder tevreden zijn met mediation dan de bovengeschikten, mensen die meer macht in een conflict hebben. Om de juiste hulp te kunnen bieden is het interessant om verder te onderzoeken of dit ook voor conflictasymmetrie geldt. Verwacht wordt dat mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan relationele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict ervaren dan de andere partij (H.3).

Voor asymmetrie gerelateerd aan macht vonden Montiel en Macapagal (2006) dat machtsongelijkheid in een asymmetrisch conflict tussen partijen niet herkend wordt door de dominante groep. Dominante groepen vinden persoon-gerelateerde problemen de oorzaak van het conflict, terwijl de onderliggende groepen een structureel probleem als oorzaak aanwijzen. De onderliggende groep herkent dus wel machtsongelijkheid en ervaren meer conflict terwijl

ze minder macht hebben. In dit geval kunnen zij dus behoefte hebben aan procedurele hulp om zo meer het gevoel van macht te krijgen door het aanbrengen van duidelijkheid en structuur in het proces (Giebels en Yang, 2009). Wellicht geldt dit ook voor asymmetrie in het ervaren van een conflict, door duidelijkheid en structuur aan te brengen zal in dit geval dan de asymmetrische conflictervaring kunnen verdwijnen. Daarom is het interessant om te onderzoeken of mensen die hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan procedurele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict ervaren dan de andere partij (H.4).

Interactie

Een hogere mate van conflictervaring versterkt het verband tussen een probleemoplossende stijl en behoefte aan relationele hulp en een forcerende stijl en behoefte aan procedurele hulp omdat de intensiteit en de nood die mensen ervaren in een conflict in dit geval veel hoger is (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015). Er wordt verwacht dat mensen door deze intensiteit en nood meer hun best willen doen en dit het effect van hun conflictstijl versterkt en de behoefte aan hulp door de intensiteit en nood ook vergroot wordt. Daarnaast wordt verwacht dat een hogere mate van conflictervaring dan de andere partij meer stress met zich meebrengt, iemand zich onzeker over zichzelf en over zijn eigen begrip gaat voelen (Jehn en Chatman, 2000). En dus ook een onzeker gevoel over of je het conflict wel begrijpt en deze dus wel juist inschat (Van Dijk, Giebels en Zebel, 2015). Dit kan er dan bijvoorbeeld toe leiden dat je ook wilt luisteren naar je tegenpartij, dus meer probleemoplossend wordt en meer waarde hecht aan de band tussen jullie en dus de behoefte aan relationele hulp ook groeit. Maar onzekerheid kan er ook toe leiden dat je het conflict zo snel mogelijk uit de weg wilt hebben en dus erg forcerend optreedt. Om zo snel mogelijk van het conflict af te zijn is het praktisch om duidelijkheid en structuur te hebben, procedurele hulp, om zo doelgericht mogelijk te werk te gaan.

Om de interactie tussen de drie hier voor genoemde variabelen en constructen te meten zijn er nog twee hypothesen opgesteld om te toetsen.

Het probleem op willen lossen van mensen die in hogere mate een conflict ervaren zorgt er voor dat zij behoefte hebben aan relationele hulp omdat zij er graag gezamenlijk uit willen komen, voor beide partijen tot een goede uitkomst willen komen (Giebels en Yang, 2009). Een hogere mate van conflictervaring versterkt de relatie tussen een probleemoplossende conflictstijl en behoefte aan relationele hulp. Dus wordt verwacht dat mensen met een probleemoplossende stijl meer behoefte hebben aan relationele hulp, vooral wanneer ze een

hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij die evenveel of minder conflict ervaart (H.5).

Het willen forceren van een conflict van mensen die in hogere mate een conflict ervaren zorgt ervoor dat zij behoefte hebben aan procedurele hulp zodat zij op deze manier weten hoe ze zich kunnen wapenen tegen de tegenpartij, hoe zij zo snel mogelijk en het best hun eigen belang kunnen dienen (Giebels en Euwema, 2010). Een hogere mate van conflictervaring versterkt de relatie tussen een forcerende conflictstijl en behoefte aan procedurele hulp. Dus wordt verwacht dat mensen met een forcerende stijl meer behoefte hebben aan procedurele hulp, vooral wanneer ze een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij die evenveel of minder conflict ervaart (H.6).

Methode

Data is verzameld door middel van een scenariostudie met bijbehorende vragenlijst. Via 'social media' onder familie, vrienden en medestudenten is de link naar het onderzoek verspreid. Studenten van de Universiteit Twente konden eveneens deelnemen via het proefpersonensysteem SONA en kregen hier proefpersoonpunten voor.

Deelnemers

Aan het onderzoek hebben in totaal 158 mensen deelgenomen, verdeeld over drie verschillende scenario's, waarvan 109 in de twee scenario's die we hier bekijken. Daarvan waren 29 mannen en 80 vrouwen. De leeftijd varieert van 17 tot en met 74 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 26 jaar ($SD=11,89$). En de hoogst gevolgde opleidingsniveaus zijn middelbare school (5%), middelbaar beroepsonderwijs (5%), hoger beroepsonderwijs (14%) en universiteit (76%).

Design

Voor deze studie werd gebruik gemaakt van een $3 \times 1 \times 1$ design. Manipulatie van conflictasymmetrie vond plaats door middel van random toewijzing aan: een hogere mate van conflictervaring, een symmetrische conflictervaring of een lagere mate van conflictervaring. Daarna werd zowel de mate van een probleemoplossende stijl en de mate van een forcerende stijl continu gemeten.

De drie verschillende scenario's werden random toegewezen; een asymmetrisch conflict waar de participant een hogere mate van conflictervaring had, een symmetrisch conflict, waar beide partij een hoge mate van conflict ervaarden en een asymmetrisch conflict waar de participant een lagere mate van conflictervaring had. De bijbehorende vragenlijst die na het inleven in het scenario volgde was voor alle participanten gelijk. De vragenlijst bevatte items die de behoefte aan hulp en de conflictstijl van de deelnemers maten. Voor dit onderzoek zal gebruikt worden gemaakt van twee scenario's, omdat er gekeken wordt naar een situatie waarin iemand meer conflict ervaart dan de tegenpartij in vergelijking tot een situatie waarin beide partijen evenveel conflict ervaren. Het derde scenario, waarin de deelnemer minder conflict ervaarde dan de andere partij, wordt om deze reden buiten beschouwing gelaten in de analyses en zijn verwijderd uit de dataset.

In elk scenario werd een conflict beschreven tussen een collega en de participant, ze werkten samen aan een project dat erg belangrijk en veel werk is. In het geval van een hogere mate van conflictervaring was er sprake van dat de participant van mening was dat zijn of haar collega niet genoeg inzet toonde maar deze collega het daar niet mee eens was. In het geval van een symmetrische conflictervaring was er sprake van dat zowel de participant en de collega vonden dat er door allebei niet genoeg inzet werd getoond. Daarna volgde er vragen met betrekking tot behoefte aan hulp en conflictstijl.

Onafhankelijke variabele: conflictstijl

Om conflictstijl te meten werden 13 stellingen ($\alpha=.66$) aangeboden die te beantwoorden waren op een schaal van 1 (helemaal niet) tot en met 7 (in zeer grote mate). Met behulp van factoranalyse is bepaald welke items samengenomen kunnen worden en wat deze meten, welke conflictstijl. Giebels en Euwema (2010) beschrijven in hun boek de 'Dutch test for conflict handling', enkele stellingen die ook voor dit onderzoek zijn gebruikt. Voor de vier soorten conflictstijlen zijn er stellingen genoemd; probleem oplossen ("ik kom op voor mijn eigen en voor andermans doelen en belangen"), forceren ("ik druk mijn eigen standpunt door"), toegeven ("ik geef mijn collega gelijk"), vermijden ("ik omzeil meningsverschillen waar mogelijk"). Voor probleem oplossen zijn vijf stellingen in de factoranalyse gevonden ($\alpha=.77$, $M=5,3$, $SD=.82$) en deze factor verklaarde 17,02% van de variantie, voor forceren vier stellingen ($\alpha=.82$, $M=4,3$, $SD=1,1$) en 17,07% van de variantie, voor toegeven twee stellingen ($r=.48$, $M=3,5$, $SD=1,2$) en 5,91% van de variantie, vermijden twee stellingen ($r=.66$, $M=3,9$, $SD=1,5$) en 9,50% van de variantie werd verklaard door deze factor. In tabel 1 zijn de gemiddelden, standaarddeviaties en factorladingen te vinden van de gebruikte stellingen voor een probleemoplossende, forcerende, vermijdende en toegevende conflictstijl.

Tabel 1

Gemiddelden, standaarddeviaties en factorladingen voor conflictstijlen

In hoeverre zouden onderstaande stellingen van toepassing zijn op jouw opstelling in deze situatie...	M	SD	Probleem oplossen	Factor		
				Forceren	Vermijden	Toegeven
Ik kom op voor mijn eigen en voor andermans doelen en belangen.	5.40	1.00	,71	-	-	-
Ik onderzoek de kwestie net zo lang tot ik een oplossing vind waar ik en mijn collega echt tevreden mee zijn.	5.04	1.31	,53	-	-	-
Ik benadruk dat we een tussenweg moeten vinden.	5.28	1.16	,52	-	-	-
Ik werk een oplossing uit die zowel mijn eigen als de belangen van de ander zo goed mogelijk dienen.	5.39	1.14	,83	-	-	-
Ik onderzoek ideeën van alle kanten om een voor ons beiden optimale oplossingen te bedenken.	5.44	1.06	,67	-	-	-
Ik vecht voor een goede uitkomst voor mezelf.	5.00	1.23	-	,74	-	-
Ik doe alles om te winnen.	3.58	1.55	-	,74	-	-
Ik druk mijn eigen standpunt door.	4.10	1.28	-	,67	-	-
Ik probeer winst te boeken.	4.70	1.32	-	,58	-	-
Ik probeer een confrontatie met mijn collega te voorkomen.	4.09	1.70	-	-	,85	-
Ik omzeil meningsverschillen waar mogelijk.	3.72	1.68	-	-	,79	-
Ik geef mijn collega gelijk.	3.02	1.39	-	-	-	,59
Ik geef toe aan de wensen van mijn collega.	3.63	1.44	-	-	-	,75

Note. Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 6 iterations. Scores beneden .4 zijn verwijderd. N=109. Min.=1 Max.=7.

Afhankelijke variabele: behoefte aan hulp

In totaal werden er 18 stellingen ($\alpha=.88$) aangeboden die betrekking hebben op een bepaalde behoefte aan hulp die mensen kunnen hebben. Deze stellingen moesten beantwoord worden op een schaal van 1 (helemaal niet) tot en met 7 (in zeer grote mate). Met behulp van factoranalyse is bepaald welke items samengenomen kunnen worden en wat deze meten, welk soort hulp. Aan de hand van Giebels en Yang (2009) zijn er stellingen te onderscheiden die een behoefte relationele (“hulp bij het herstellen van het contact met mijn collega”) en procedurele (“praktische ondersteuning bij het omgaan met de situatie”) hulp beschrijven. Twee stellingen ($r=.40, M=5,3, SD=1,0$) hadden betrekking op relationele hulp, deze factor verklaarde 4,39% van de variantie. Drie stellingen ($\alpha=.56, M=5,1, SD=1,0$) hadden betrekking op procedurele hulp en deze factor verklaarde 1,02% van de variantie. In tabel 2 zijn de gemiddelden, standaarddeviaties en factorladingen te vinden van de gebruikte stellingen voor de behoefte aan relationele en procedurele hulp. Ondanks dat de structuur hier niet gevonden is, worden op basis van eerder onderzoek (Giebels en Yang, 2009) toch met de stellingen; “hulp bij het herstellen van het contact met mijn collega” en “hulp bij het zoeken naar een oplossing die gunstig is voor mijzelf en voor mijn collega” voor relationele hulp en “praktische ondersteuning bij het omgaan met de situatie”, “een objectieve analyse van de kwesties waar we het niet over eens zijn” en “hulp die me aan de hand neemt en me door de situatie leidt” voor procedurele hulp verder gewerkt.

Tabel 2

Gemiddelden, standaarddeviaties en factorladingen voor behoefte aan hulp

Behoeftesoms: aan:	Factor						
	M	SD	1	2	3	4	5
Een positief perspectief op mijn situatie zodat ik me minder zorgen maak.	5,24	1,38	,49	-	-	-	-
Hulp bij het versterken van mijn zelfvertrouwen.	4,33	1,68	,63	-	-	-	-
Hulp die me aan de hand neemt en me door de situatie leidt.	4,42	1,61	,71	-	-	-	-
Hulp bij het opkomen voor mijn eigen belangen.	4,79	1,48	,49	,33	-	-	-
Uitleg over rechten en plichten van mij en mijn collega.	4,94	1,38	-	,81	-	-	-

Advies over mogelijke oplossingen voor mijn probleem.	5,89	,84	-	,25	-	-	-
Informatie over stappen die ik kan nemen en de voor- en nadelen daarvan.	5,43	1,20	-	,55	-	-	-
Hulp bij het zorgen dat ik mijn recht haal in afspraken met mijn collega.	4,95	1,44	-	,44	-	-	-
Mijn ervaring delen met anderen.	5,19	1,35	-	-	,69	-	-
Stoom afblazen.	5,06	1,45	-	-	,58	-	-
Praktische ondersteuning bij het omgaan met de situatie.	5,45	1,20	-	-	,24	-	-
Begrip voor mijn situatie.	5,83	1,24	-	-	,42	-	-
Een luisterend oor.	5,70	1,18	-	-	,68	-	-
Hulp bij het zoeken naar een oplossing die gunstig is voor mijzelf en voor mijn collega.	5,73	1,04	-	-	-	-	,20
Hulp bij het herstellen van het contact met mijn collega.	4,84	1,45	-	-	-	-	,37
Een objectieve analyse van de kwesties waar we het niet over eens zijn.	5,47	1,30	-	-	-	-	,61
Bevestiging of de informatie die ik zelf heb juist is.	5,47	1,20	-	-	-	-	,40
Het gevoel krijgen dat ik er niet alleen voor sta.	5,61	1,25	,34	-	-	-	,47

Note. Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 15 iterations. Scores beneden .2 zijn verwijderd. **Dikgedrukte** stellingen zijn gebruikt in het onderzoek. N=109. Min.=1 Max.=7.

Moderator: conflictasymmetrie

Conflictasymmetrie is gemanipuleerd in de scenariostudie. 56 (51,4%) van de 109 respondenten kreeg een scenario aangeboden waarbij zij het conflict in een hogere mate dan hun collega ervaarden en 53 (48,6%) kregen een symmetrisch conflict voorgelegd. Symmetrische conflictervaring is gecodeerd met '0' en asymmetrische met '1'. Door middel van een manipulatiecheck is gekeken of de manipulatie ook inderdaad heeft gewerkt voor zowel hogere mate van conflictervaring dan de andere partij als symmetrische conflictervaring. De manipulatiecheck bestond uit de volgende vier vragen; "In hoeverre vind

je dat er een probleem is tussen jou en je collega,” In hoeverre vind je dat er een conflict is tussen jou en je collega,” “Probeer je in te leven in je collega. In hoeverre denk je dat je collega vindt dat er een probleem is tussen je collega en jou?” en “Probeer je in te leven in je collega. In hoeverre denk je dat je collega vindt dat er een conflict is tussen jou en je collega.” Deze stellingen moesten beantwoord worden op een schaal van 1 (helemaal niet) tot en met 7 (in zeer grote mate). Dit bleek inderdaad significant gemanipuleerd te zijn ($F(1,107)=47,61, p<.01$). Voor deelnemers met een symmetrisch scenario ($M=5,07$) lag het gemiddelde op deze vragen hoger dan voor deelnemers met een scenario waarin zij een hogere mate van conflict ($M=3,89$)ervaarden dan de tegenpartij. Op de twee eerste vragen werd gemiddeld door alle deelnemers hetzelfde geantwoord. Voor een symmetrische ($M=5,87$ en $4,98$) en voor een hogere mate van conflictervaring ($M=5,71$ en $4,80$). Op de laatste twee vragen naar de ervaring van de collega werd gemiddeld door de deelnemers met een hogere mate van conflictervaring ($M=2,64$ en $2,43$) lager geantwoord dan door deelnemers met een symmetrische conflictervaring ($M=4,94$ en $4,49$).

Controle variabelen: geslacht en leeftijd

Geslacht en leeftijd zijn gekozen als controle variabelen. Geslacht is gecodeerd met ‘0’ voor een man en met ‘1’ voor een vrouw. Deze controle variabelen zijn gekozen omdat vrouwen wellicht meer behoefte aan hulp hebben dan mannen. Dit wordt verwacht omdat Giebels en Yang (2009) dit verschil al vonden voor de behoefte aan emotionele hulp. En naar mate mensen ouder worden hebben zij misschien meer behoefte aan relationele en procedurele hulp omdat ze bijvoorbeeld eerder advies willen van anderen dan wanneer je jong bent. Voor empowering en emotionele hulp is gevonden dat naarmate men ouder wordt inderdaad de behoefte aan deze hulp toeneemt (Van Dijk, Zebel & Giebels, 2015).

Resultaten

In tabel 3 zijn de correlaties te vinden tussen de gebruikte variabelen in het onderzoek.

Tabel 3

Correlatietabel van alle gebruikte variabelen in het onderzoek

	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. Probleem oplossen	5.31	.85	—					
2. Forceren	4.34	1.03	-.04	—				
3. Relatieve hulp	5.29	1.05	.41**	-.02	—			
4. Procedurele hulp	5.11	1.01	.27**	.23*	.57**	—		
5. Conflictvaring (0=symmetrisch)	.51	.50	-.10	.01	.08	.10	—	
6. Geslacht (0=man)	.73	.44	.13	-.01	.20*	.21*	-.05	—
7. Leeftijd	26.15	11.89	.03	.07	.16	.03	.17	-.21*

Note. N= 109. Min.=1 Max.=7. * $p < .05$. ** $p < .001$.

Mensen met een probleemoplossende stijl correleren positief met zowel relationele als procedurele hulp ($r = .41, .27$). Met deze stijl lijken mensen het meest behoefte te hebben aan hulp. Forceren correleert alleen significant met procedurele hulp ($r = .23$). Mensen die een forcerende stijl hanteren lijken dus geen behoefte te hebben aan relationele hulp. De soorten hulp correleren verder onderling met elkaar ($r = .57$). Kennelijk lijken de soorten hulp op elkaar of maken mensen niet echt onderscheid tussen het soort hulp. Conflictvaring correleert met geen enkele variabele. Het lijkt niets uit te maken of men een symmetrisch of hogere mate van conflict ervaart en welke behoefte aan hulp er dan is en/of er dan een bepaalde stijl gehanteerd wordt. Geslacht correleert met leeftijd ($r = -.21$), relationele en procedurele hulp ($r = .20, .21$). Het geslacht heeft dus effect op de behoefte aan een bepaald soort hulp.

Onafhankelijke variabele: conflictstijl en afhankelijke variabele: behoefte aan hulp

Met behulp van een regressie analyse wordt gekeken of er en zo ja hoe sterk het verband tussen conflictstijl en behoefte aan hulp is. In het specifiek wordt gekeken naar de relatie van een probleemoplossende stijl en behoefte aan relationele hulp en een forcerende stijl en behoefte aan procedurele hulp.

Door middel van de eerste hypothese wordt gemeten of een probleemoplossende stijl samenhangt met de behoefte aan relationele hulp; Hoe sterker de voorkeur is voor een probleemoplossende conflictstijl, hoe groter de voorkeur voor relationele hulp (H.1) ($R^2 = .17$, $b = .53$, $SE = .11$, $p = .00$).

In tabel 4 is te zien dat er eerst een multiple regressie analyse is uitgevoerd met de controle variabelen geslacht en leeftijd. Daarna is deze analyse nog eens uitgevoerd met de onafhankelijke variabele probleemoplossende stijl die is toegevoegd.

In figuur 2 is te zien dat hoe meer de stijl van iemand op probleem oplossen gericht is, hoe meer behoefte deze persoon aan relationele hulp heeft. Het model verklaart 17% van de variantie van behoefte aan relationele hulp.

Het effect van geslacht ($B = .57$, $p < .05$) op de behoefte aan relationele hulp is significant net als dat van leeftijd ($B = .02$, $p < .05$). Het effect van geslacht ($B = .43$, $p = .04$) en leeftijd ($B = .02$, $p = .04$) wordt wel minder wanneer de probleemoplossende stijl is toegevoegd, maar is nog steeds significant ($p < .05$). Mannen ($M = 4.95$) hebben gemiddeld minder behoefte aan relationele hulp dan vrouwen ($M = 5.41$) en dit effect is significant ($p = .04$).

Het effect van een probleemoplossende stijl op de behoefte aan relationele hulp is significant ($B = .49$, $p < .01$) en daarmee is de eerste hypothese bevestigd. Wanneer de voorkeur voor een probleemoplossende stijl stijgt, stijgt ook de behoefte aan relationele hulp. Een forcerende stijl heeft echter geen effect op de behoefte aan relationele hulp ($B = -.02$, $p = .86$).

Tabel 4

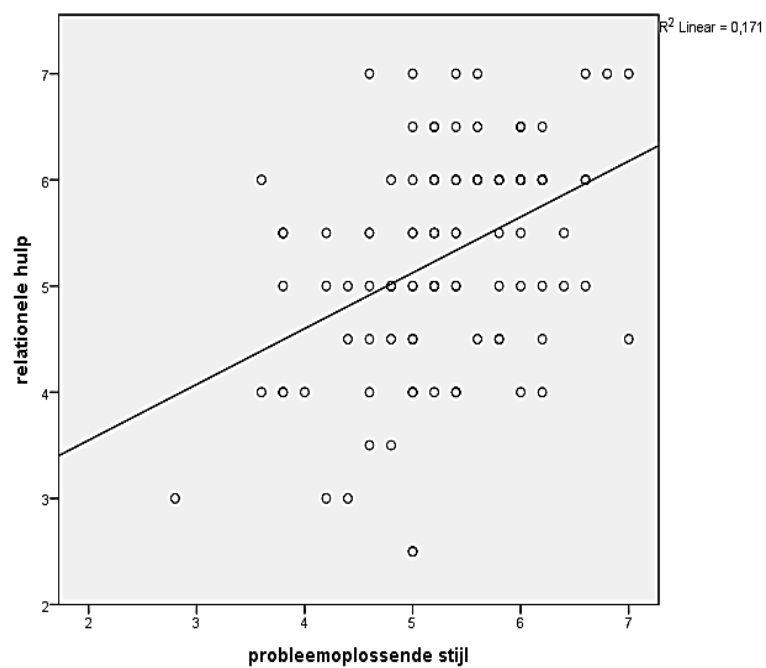
Multiple regressie analyse behoefte aan relationele hulp als afhankelijke variabele

Voorspeller	ΔR^2	B	p
Stap 1	.06		
Intercept		4.40	.00
Geslacht (0=man)		.57	.01
Leeftijd		.02	.03
Stap 2	.19		
Intercept		2.03	.01
Geslacht		.43	.04
Leeftijd		.02	.04
Probleemoplossende stijl		.49	.00
Forcerende stijl		-.02	.86

Note. N=109.

Figuur 2

Lineaire regressie van een probleemoplossende stijl op de behoefte aan relationele hulp



Door middel van de tweede hypothese wordt getoetst of een forcerende stijl samenhangt met de behoefte aan procedurele hulp; Hoe sterker de voorkeur voor een forcerende conflictstijl, hoe groter de voorkeur voor procedurele hulp (H.2) ($R^2=.05$, $b=.22$, $SE=.09$, $p=.02$).

In tabel 5 is te zien dat er eerst een analyse is uitgevoerd met de controle variabelen geslacht en leeftijd. Daarna is er nog een multiple regressie analyse uitgevoerd waar de onafhankelijke variabele forcerende stijl is toegevoegd.

In figuur 3 is een zwak verband te zien tussen een forcerende stijl en de behoefte aan procedurele hulp. 5% van de variantie binnen de behoefte aan procedurele hulp wordt ook verklaard door het model. Wanneer iemand een forcerende stijl hanteert stijgt de behoefte aan procedurele hulp inderdaad licht en is significant ($p<.05$).

Het effect van geslacht ($B=.52$, $p<.05$) op de behoefte aan relationele hulp is significant, het effect van leeftijd ($B=.01$, $p=.44$) niet. Het effect van geslacht ($B=.51$, $p=.02$) blijft gelijk en significant, wanneer een forcerende stijl een rol gaat spelen. Mannen ($M=4.76$) hebben gemiddeld minder behoefte aan procedurele hulp dan vrouwen ($M=5.24$). En dit verschil is significant ($p=.02$). Maar het effect van leeftijd ($B=.01$, $p=.54$) wordt minder in dat geval.

Het effect van een forcerende stijl op de behoefte aan procedurele hulp is significant ($B=.22$, $p<.05$) en daarmee kunnen we de tweede hypothese aannemen. Wanneer de voorkeur voor een forcerende stijl stijgt, stijgt ook de voorkeur voor de behoefte aan procedurele hulp. Dit effect is er echter ook voor een probleemoplossende stijl ($B=.30$, $p<.05$). Dus wanneer de voorkeur voor een probleemoplossende stijl stijgt, stijgt ook de voorkeur voor de behoefte aan procedurele hulp.

Tabel 5

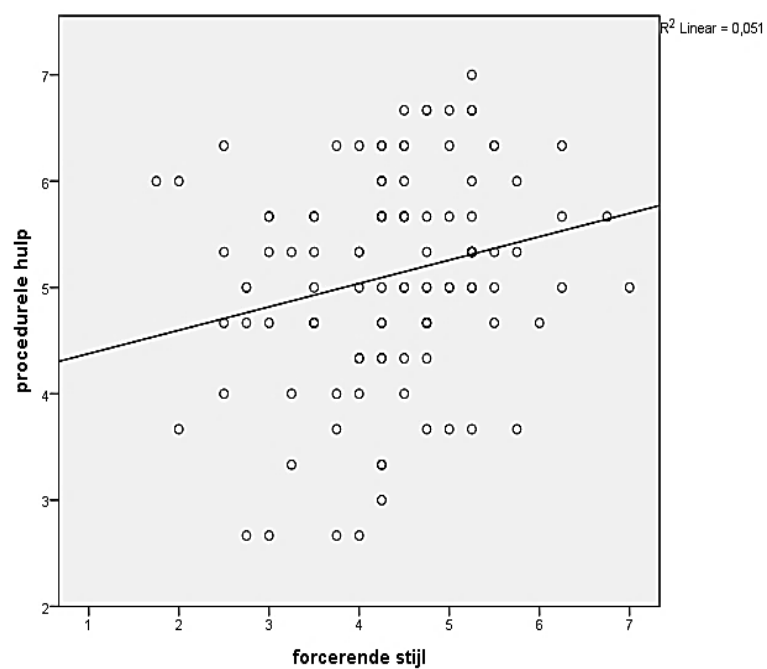
Multiple regressie analyse behoefte aan procedurele hulp als afhankelijke variabele

Voorspeller	ΔR^2	B	p
Stap 1	.03		
Intercept		4.56	.00
Geslacht (0=man)		.52	.02
Leeftijd		.01	.44
Stap 2	.13		
Intercept		2.09	.01
Geslacht		.43	.04
Leeftijd		.00	.65
Forcerende stijl		.23	.01
Probleemoplossende stijl		.30	.01

Note. N=109.

Figuur 3

Lineaire regressie van een forcerende stijl op de behoefte aan procedurele hulp



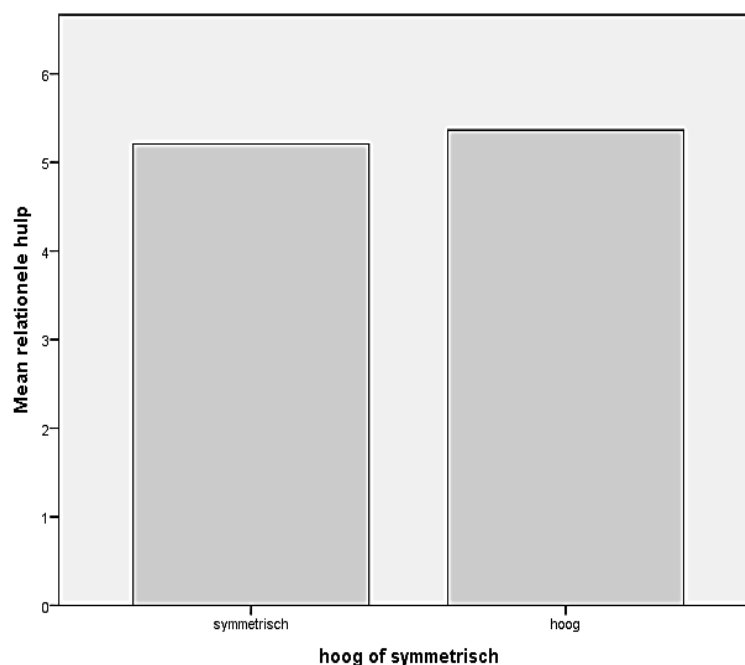
Afhankelijke variabele: behoefte aan hulp en moderator: conflictasymmetrie

Door een ANOVA analyse uit te voeren wordt getoetst of er en zo ja hoe sterk het verband tussen de mate waarin iemand een conflict ervaart en de behoefte aan hulp is. Specifiek wordt de relatie tussen een hogere mate van conflictervaring en relationele hulp en een hogere mate van conflictervaring en procedurele hulp getoetst.

De derde hypothese stelt dat mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan relationele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict ervaren dan de andere partij (H.3). In dit geval geldt dat er geen duidelijk verschil is gevonden tussen de groep met een symmetrische conflictervaring ($M=5,21, SE=.15$) en de groep met een hogere mate van conflictervaring ($M=5,37, SE=.13$). ($F(1,107)=.62, p=.433, \omega=.06$). Het verschil is niet significant te noemen maar de 'effect size' is wel gemiddeld. De derde hypothese kan niet worden bevestigd. Mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de tegenpartij hebben niet meer behoefte aan relationele hulp dan mensen die evenveel conflict ervaren. Dit is in figuur 4 terug te vinden.

Figuur 4

Behoefte aan relationele hulp voor symmetrische en hogere mate van conflictervaring

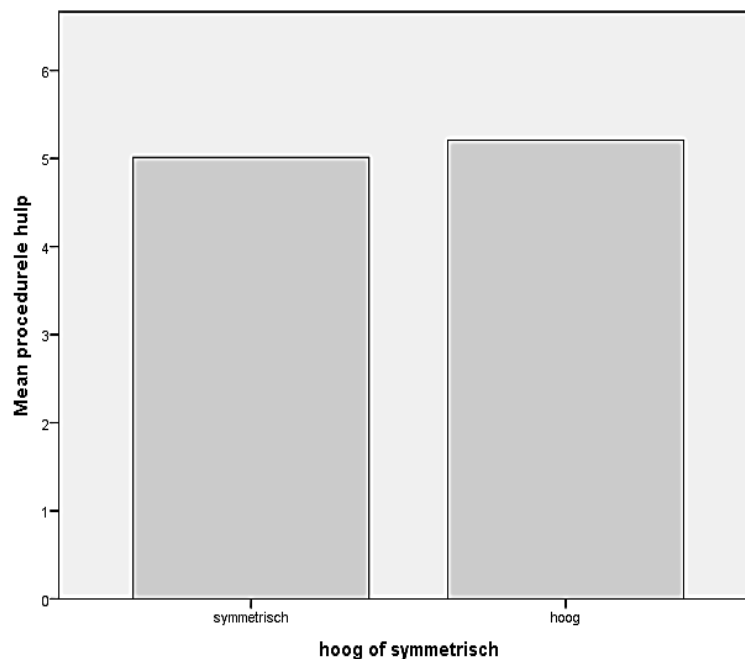


Note. Symmetrisch (N=53) Hoog (N=56).

De vierde hypothese stelt dat mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan procedurele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict dan de andere partij ervaren (H.4). In dit geval geldt dat er geen duidelijk verschil is gevonden tussen de groep met een symmetrische conflictervaring ($M=5,01, SE=.15$) en de groep met een hogere mate van conflictervaring ($M=5,21, SE=.12$) ($F(1,107)=1,02, p=.31, \omega=.01$). Er is geen significant verschil gevonden tussen de groepen en de 'effect size' is ook klein. De vierde hypothese kan op basis hier van niet worden bevestigd. Mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de tegenpartij hebben niet meer behoefte aan procedurele hulp dan mensen die evenveel conflict ervaren. Dit is in figuur 5 terug te vinden.

Figuur 5

Behoefte aan procedurele hulp voor symmetrische en hogere mate van conflictervaring



Note. Symmetrisch (N=53) Hoog (N=56).

Opvallend is dat bij zowel een hogere als symmetrische conflictervaring zowel de behoefte aan relationele als procedurele hulp boven gemiddeld is ($M=5,21; 5,37; 5,01; 5,21$). De schaal voor het meten van de behoefte aan hulp liep van 1 (helemaal niet) tot en met 7 (in zeer grote mate).

Interactie conflictstijl, behoefte aan hulp en conflictasymmetrie

Via een regressie met interactie analyse wordt gekeken of er en zo ja hoe sterk het verband tussen de drie variabelen conflictstijl, behoefte aan hulp en conflictasymmetrie. In dit onderzoek gaat het om de interactie van een probleemoplossende conflictstijl en de behoefte aan relationele hulp die dan beïnvloed wordt door een hogere mate van conflictervaring (H.5). Daarnaast wordt gekeken naar de interactie van een forcerende conflictstijl en de behoefte aan procedurele hulp die dan beïnvloed wordt door een hogere mate van conflictervaring (H.6).

In tabel 6 is te zien dat er in drie stappen een hiërarchische meervoudige analyse is uitgevoerd. Bij stap 1 is gekeken naar het effect van de controle variabelen geslacht en leeftijd op de behoefte aan relationele hulp. Bij stap 2 zijn de onafhankelijke variabelen conflictervaring en probleemoplossende stijl hier aan toegevoegd. In stap 3 is de moderator conflictervaring*probleemoplossende stijl toegevoegd om zo de interactie te kunnen toetsen.

Het effect van geslacht ($B=.57$, $p<.05$) op de behoefte aan relationele hulp is significant, evenals voor leeftijd ($B=.02$, $p<.05$). Vrouwen hebben meer behoefte aan relationele hulp dan mannen. En ook naarmate men ouder wordt heeft men meer behoefte aan relationele hulp. Als conflictervaring en een probleemoplossende stijl worden toegevoegd blijft dit voor geslacht ($p=.04$) significant ($p<.05$), maar voor leeftijd niet ($p=.07$). Ook als de moderator wordt toegevoegd blijft dit effect voor geslacht ($p=.03$) significant ($p<.05$). Voor conflictervaring zelf is er geen significant effect gevonden ($B=.20$, $p=.28$). Maar voor een probleemoplossende stijl is dit effect er wel ($B=.50$, $p<.01$). Als de moderator wordt toegevoegd is er voor conflictervaring ook geen effect, maar voor een probleemoplossende stijl blijft deze significant ($p<.01$). Er is geen significant effect gevonden van de mate van conflictervaring en een probleemoplossende stijl op de behoefte aan relationele hulp ($B=.08$, $p=.41$), de vijfde hypothese kan dus niet worden aangenomen. Het verband tussen een probleemoplossende stijl en de behoefte aan relationele hulp wordt niet beïnvloed door een hogere mate van conflictervaring.

Tabel 6

Hiërarchische meervoudige regressie analyse behoefte aan relationele hulp als afhankelijke variabele

Voorspeller	ΔR^2	<i>B</i>	p
Stap 1	.06		
Intercept		4.40	.00
Geslacht (0=man)		.57	.01
Leeftijd		.02	.03
Stap 2	.20		
Intercept		1.83	.01
Geslacht		.43	.04
Leeftijd		.01	.07
Conflictvaring (0=symmetrisch)		.20	.28
Probleemoplossende stijl		.50	.00
Stap 3	.20		
Intercept		1.77	.01
Geslacht		.46	.03
Leeftijd		.02	.06
Conflictvaring		.20	.28
Probleemoplossende stijl		.51	.00
Conflictvaring*Probleemoplossende stijl		.08	.41

Note. N=109.

In tabel 7 is te zien dat er in drie stappen een hiërarchische meervoudige analyse is uitgevoerd. Bij stap 1 is gekeken naar het effect van de controle variabelen geslacht en leeftijd op de behoefte aan procedurele hulp. Bij stap 2 zijn de onafhankelijke variabelen conflictervaring en forcerende stijl hier aan toegevoegd. In stap 3 is de moderator conflictervaring*forcerende stijl toegevoegd om zo de interactie te kunnen toetsen.

Het effect van geslacht ($B=.52, p<.05$) op de behoefte aan procedurele hulp is significant, maar voor leeftijd ($B=.01, p=.44$) niet. Als conflictervaring en een forcerende stijl worden toegevoegd blijft dit effect voor geslacht bestaan. Maar voor leeftijd ($p=.66$) wordt dit minder significant. Bij toevoeging van de moderator blijft het effect van geslacht ($p=.01$) significant ($p<.05$) en voor leeftijd blijft het effect niet significant ($p=.52$). Voor conflictervaring is er geen significant effect gevonden ($B=.20, p=.30$). Voor een forcerende stijl is dit effect er wel ($B=.22, p<.05$). Als de moderator wordt toegevoegd is er van conflictervaring nog steeds geen effect te zien ($p=.31$) maar voor een forcerende stijl ($p=.02$) blijft deze significant ($p<.05$). Er is geen significant effect gevonden van de mate van conflictervaring op het verband tussen een forcerende stijl en de behoefte aan procedurele hulp ($B=-.11, p=.26$), de zesde hypothese kan dus niet worden aangenomen. Het verband tussen een forcerende stijl en de behoefte aan procedurele hulp wordt dus niet beïnvloed door een hogere mate van conflictervaring.

Tabel 7

Hiërarchische meervoudige regressie analyse behoefte aan procedurele hulp als afhankelijke variabele

Voorspeller	ΔR^2	<i>B</i>	p
Stap 1	.05		
Intercept		4.56	.00
Geslacht (0=man)		.52	.02
Leeftijd		.01	.44
Stap 2	.11		
Intercept		3.59	.00
Geslacht		.52	.02
Leeftijd		.00	.66
Conflictvaring (0=symmetrisch)		.20	.30
Forcerende stijl		.22	.02
Stap 3	.12		
Intercept		3.56	.00
Geslacht		.55	.01
Leeftijd		.01	.52
Conflictvaring		.19	.31
Forcerende stijl		.21	.02
Conflictvaring*Forcerende stijl		-.11	.26

Note. N=109.

Discussie

Om te onderzoeken of conflictasymmetrie invloed heeft op het verband tussen de conflictstijl die iemand hanteert en de behoefte aan hulp van diegene zijn er een zestal hypothesen opgesteld en getoetst. Door middel van een scenariostudie met bijbehorende vragenlijst is dit gedaan. Met behulp van regressie, ANOVA en regressie met interactie – analyses kunnen de uitkomsten besproken worden.

De eerste hypothese stelde dat hoe sterker de voorkeur is voor een probleemoplossende conflictstijl, hoe groter de voorkeur voor relationele hulp (H.1) en de tweede hypothese stelde hoe sterker de voorkeur voor een forcerende conflictstijl is, hoe groter de voorkeur voor procedurele hulp (H.2). Beide verbanden zijn gevonden, maar voor de eerste hypothese is dit verband sterker dan voor de tweede hypothese. Een forcerende stijl heeft geen positief effect op de behoefte aan relationele hulp, maar een probleemoplossende stijl heeft wel ook een positief effect op de behoefte aan procedurele hulp. Mensen met een probleemoplossende stijl lijken dus een sterkere behoefte aan hulp te hebben. Dit zou verklaard kunnen worden omdat ze graag het conflict voor beide partijen opgelost willen hebben. Daarnaast kwam nog naar voren dat mannen minder behoefte hebben aan zowel relationele als procedurele hulp dan vrouwen. En dat naarmate men ouder is, significant meer behoefte heeft aan relationele hulp. Echter is er geen verband gevonden tussen leeftijd en de behoefte aan procedurele hulp. Uit het onderzoek van Giebels en Yang (2009) blijkt dat vrouwen, ongeacht hun achtergrond, emotionele hulp verkiezen boven relationele en procedurele hulp. Nu blijkt dus dat relationele hulp een sterker verband houdt met geslacht dan procedurele hulp. Relationele hulp wordt dus nog weer verkozen boven procedurele hulp bij vrouwen.

De derde hypothese stelt dat mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan relationele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict ervaren dan de andere partij (H.3) en de vierde hypothese stelt dat mensen die een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij meer behoefte hebben aan procedurele hulp dan mensen die evenveel of minder conflict ervaren dan de andere partij (H.4). In beide gevallen is er geen verband gevonden. De omega van .06 kan wel worden gezien als een gemiddeld effect op de behoefte aan relationele hulp en de omega van .01 als een klein effect op de behoefte aan procedurele hulp. Volgens Bollen, Euwema en Muller (2010) geldt in een conflict waar sprake is van afhankelijkheidsasymmetrie dat de partij met minder macht minder positief tegenover mediation staat. Voor een situatie met conflictasymmetrie of

conflictsymmetrie blijkt dus niet dat de ene partij meer voorkeur heeft voor relationele hulp dan de ander. Montiel en Macapagal (2006) stellen dat in een situatie van afhankelijkheidsasymmetrie onderliggende partijen een structureel probleem aanwijzen als oorzaak van het conflict. Duidelijkheid en structuur door middel van procedurele hulp zou hier hulp kunnen bieden (Giebels en Yang, 2009). Voor een situatie met conflictasymmetrie of conflictsymmetrie is deze behoefte niet gebleken. Dit zou kunnen omdat het bij conflictasymmetrie in dit onderzoek gaat om de conflictervaring en niet om het gevoel van meer of minder macht of afhankelijkheid van de ander. Als iemand zich minder machtig voelt of afhankelijk van de andere partij, zou inderdaad de behoefte om met elkaar in gesprek te gaan of structuur aan te brengen minder kunnen zijn. Men heeft toch al een gevoel van onmacht of afhankelijkheid tegenover de ander. Dan sta je er al minder positief tegenover dan wanneer het puur om de ervaring van het conflict gaat. Het lijkt erop dat mensen die een conflict ervaren, ongeacht een symmetrisch of asymmetrisch conflict, behoefte aan hulp hebben, zonder dat er een duidelijk onderscheid valt te maken tussen welk soort hulp. De gemiddelden van de behoefte aan hulp zijn zowel bij relationele en procedurele en in het geval van symmetrie en asymmetrie boven gemiddeld.

Met behulp van de vijfde en zesde hypothese is het interactie-effect van de drie variabelen onderzocht; mensen met een probleemoplossende stijl hebben meer behoefte aan relationele hulp, vooral wanneer ze een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij die evenveel of minder conflict ervaart (H.5) en mensen met een forcerende stijl hebben meer behoefte aan procedurele hulp, vooral wanneer ze een hogere mate van conflict ervaren dan de andere partij die evenveel of minder conflict ervaart (H.6). In beide gevallen is er geen interactie-effect van deze drie variabele gevonden. Ook de conflictervaring op zich geeft geen significant effect op de behoefte aan relationele of procedurele hulp. Wel hebben geslacht, leeftijd en een probleemoplossende stijl een significant effect op de behoefte aan relationele hulp. Dit effect is er ook voor geslacht en een forcerende stijl op de behoefte aan procedurele hulp.

Positief in het onderzoek is dat de effecten van een probleemoplossende stijl significant zijn. Zelfs buiten de opgestelde hypothese (H.1) blijkt deze stijl een versterkend effect te hebben op de behoefte aan een ander soort hulp (H.2). Daarnaast konden de conflictstijlen duidelijk uit de gebruikte stellingen in de vragenlijsten worden gehaald met behulp van factoranalyse. Met de stellingen werden dus ook daadwerkelijk de verschillende soorten conflictstijlen

gemeten. Deelnemers voor het onderzoek werden snel en voldoende gevonden. Dit maakt het onderzoek meer betrouwbaar. Ook de manipulatie van conflictervaring is goed gelukt.

Deelnemers met een scenario met een hogere mate van conflictervaring dan de andere partij gaven inderdaad aan dat zij meer een probleem en conflict zagen dan hun collega. Terwijl deelnemers met een scenario met een symmetrische conflictervaring aangaven dat zowel zichzelf als de collega een probleem en conflict zagen.

Er is nog weinig onderzoek gedaan naar effect van conflictstijl op de behoefte aan hulp. Met dit onderzoek is geprobeerd hier weer verdere ontdekking over te doen. De bevinding dat een probleemoplossende stijl zowel invloed heeft op de behoefte aan relationele als procedurele hulp kan weer een aanknopingspunt zijn voor verder onderzoek. Maar ook met betrekking tot conflictasymmetrie is nog weinig bekend, interessant is dan ook de hoge gemiddelden die gevonden zijn voor de behoefte aan hulp, ongeacht een asymmetrische of symmetrische conflictsituatie. Dit kan verder onderzoek teweeg brengen om te kijken wat dan de achterliggende oorzaak is van de hoge hulpbehoefte maar ook om te kijken of in het geval van afhankelijkheidsasymmetrie/-symmetrie dit effect ook bestaat.

Een verbeterpunt is het meten van de behoefte aan hulp. Met behulp van factoranalyse konden geen eenduidige factoren gevonden worden. Het lijkt er dus op dat de gebruikte stellingen meer in het algemeen de behoefte aan hulp meten en er geen onderscheid wordt gemaakt in behoefte aan verschillende soorten hulp. De manipulatiecheck laat zien dat de manipulatie gelukt is. Toch is uit opmerkingen van mensen na deelname aan de studie af te leiden dat zij het lastig vinden de stellingen te beantwoorden vanuit het scenario dat ze voorgelegd krijgen. Het lijkt er op dat mensen snel geneigd zijn om vanuit henzelf te antwoorden. Dus hoe zij denken te reageren in een conflict met een collega. Ongeacht of er sprake is van asymmetrie of symmetrie. Een ander punt van discussie is dat er veel studenten hebben deelgenomen aan de studie via SONA. Daarmee zijn er veel deelnemers van dezelfde leeftijd en met WO als hoogst gevolgde opleiding. Uit de analyse blijkt dat leeftijd een effect heeft op de behoefte aan relationele hulp. Naarmate men ouder is, heeft men meer behoefte aan relationele hulp. Vanaf een leeftijd van 39 jaar geldt dit, studenten zijn over het algemeen tussen de 18 en 25 jaar. De grootte van de deelname van studenten kan dus leiden tot het verzwakken van de behoefte aan relationele hulp. Over de hele studie genomen zijn er ook mensen die hebben aangegeven de stellingen te moeilijk te vinden of niet goed te begrijpen. Bij de studenten die de studie via SONA invulde zijn bijna alle gestarte studies ook afgerond maar onder familie

en vrienden is slechts de helft van de gestarte studies uiteindelijk afgerond. Dit kan er op duiden dat mensen het inderdaad te moeilijk hebben gevonden of dat de studie te tijdrovend is geweest. Als er mensen zijn die de studie toch hebben afgerond maar het te moeilijk vonden of niet hebben begrepen, kan dit een bias in het onderzoek veroorzaken.

In sommige gevallen van deze studie is het effect van geslacht en/of leeftijd significant. De resultaten kunnen daar dus afhankelijk van zijn, dit kan verder onderzoek wellicht uitwijzen door het onderzoek apart bij mannen en vrouwen af te nemen en voor leeftijden apart af te nemen. Cultuur is ook iets dat een vervolgonderzoek mee zou kunnen nemen als variabele. In individualistische culturen is het bijvoorbeeld eerder gebruikelijk om confronterend op te treden in een conflict, terwijl dit in collectivistische culturen uit den boze is (Schneider en Barsoux, 2003). Cultuur kan dus ook invloed hebben op je conflictstijl. Giebels en Yang (2009) vonden bijvoorbeeld dat Nederlanders de voorkeur geven aan emotionele hulp, terwijl Chinese mensen de voorkeur geven aan relationele hulp. Daarnaast valt er te denken aan het karakter van een persoon dat een rol kan spelen bij de conflictstijl. Als je bijvoorbeeld een introvert persoon bent, dan ben je wellicht veel minder snel geneigd om een conflict op te willen lossen of te forceren. Vermijden ligt dan meer in je aard. Het is dan moeilijk te meten of en welke hulpbehoefte iemand dan heeft.

Geconcludeerd kan worden dat relationele en procedurele hulp als afhankelijke variabelen het meest gevoelig lijkt te zijn voor een probleemoplossende conflictstijl. Maar ook een forcerende stijl heeft invloed op de behoefte aan procedurele hulp. Mannen hebben minder behoefte aan zowel relationele als procedurele hulp dan vrouwen. Of iemand zich in een situatie van conflictasymmetrie of conflictsymmetrie bevindt lijkt geen invloed te hebben op het verband tussen de conflictstijl die iemand hanteert en de behoefte aan hulp die iemand dan heeft.

Verder onderzoek kan gedaan worden naar het combineren van conflictstijlen en of dit dan een gunstig effect heeft op het verloop/afloop van een conflict, zoals Munduate, Ganaza, Peiro en Euwema (1999) stellen. Daarnaast zou je wellicht kunnen denken aan het beïnvloeden van een conflictstijl, in dit onderzoek is conflictstijl niet gemanipuleerd, zodat deze een andere invloed gaat hebben op de soort hulp en deze uiteindelijk ook weer beter op elkaar aansluiten en een zo gunstig mogelijk effect heeft voor partijen. Kennelijk beïnvloedt

de conflictervaring, asymmetrisch of symmetrisch, niet de stijl die iemand hanteert (tabel 3). Wat hier de oorzaak van is zou ook in een vervolgonderzoek bekeken kunnen worden.

Aan het begin van de inleiding was er sprake van een asymmetrisch burencollict. Jij zag het als een erg vervelend conflict, terwijl jouw burenen geen problemen zagen. Je hebt aangebeld bij deze burenen, je probleem uitgelegd, je wilde het probleem oplossen. Uit het onderzoek blijkt dus nu dat je door je probleemoplossende stijl behoefte hebt aan hulp, relationeel of procedureel. Of je burenen nu dezelfde mate van conflict ervaren of, zoals in dit geval, helemaal geen conflict herkennen, maakt niet uit voor de behoefte aan hulp. Het belangrijkste is dat we nu weten dat jij met je probleemoplossende stijl behoefte hebt aan hulp, ongeacht wat de burenen van het conflict vinden. Nu kan deze hulp geboden worden zodat voor jou het probleem aangepakt kan worden.

Referenties

- Abbey, A., Abramis, D. J., & Caplan, R. D. (1985). Effects of different sources of social support and social conflict on emotional well-being. *Basic and Applied Social Psychology*, 6(2), 111–129. doi:10.1207/s15324834basp0602_2
- Blake, R.R., & Mouton, J.S. (1964). *The managerial grid*. Houston: Gulf.
- Bollen, K., Euwema, M., Müller, P. (2010). Why are subordinates less satisfied with mediation? The role of uncertainty. *Negotiation Journal*, 26 (4), 417-433.
- Giebels, E. & Euwema, M. (2010). Conflict management. Analyse, diagnostiek en interventie. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Giebels, E., & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 137–155. doi:10.1080/13594320444000236
- Giebels, E., & Yang, H. (2009). Preferences for Third-Party Help in Workplace Conflict: A Cross-Cultural Comparison of Chinese and Dutch Employees. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2(4), 344–362.
- Giebels, E., Ufkes, E. G., & van Erp, K. J. (2014). Understanding high-stakes conflicts. In Oluremi B. Ayoko , Neal M. Ashkanasy , Karen A. Jehn (Eds.), *Handbook of Conflict Management Research* (66-78). Edward Elgar Publishing.
- Jehn, K. A., & Chatman, J. A. (2000). The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 56-73.
- Jehn, K. A., Rispens, S., & Thatcher, S. M. B. (2010). The effects of conflict asymmetry on work group and individual outcomes. *Academy of Management Journal*, 53(3), 596–616.
- Jehn, K. A., Rupert, J., & Nauta, A. (2006). The effects of conflict asymmetry on mediation outcomes: Satisfaction, work motivation and absenteeism. *International Journal of Conflict Management*, 17(2), 96–109. doi:10.1108/10444060610736594
- Kennedy-Moore, E., & Watson, J. C. (2001). How and when does emotional expression help? *Review of General Psychology*, 5(3), 187–212. doi:10.1037//1089-2680.5.3.187
- Kressel, K., Frontera, E.A., Forlenza, S., Butler, F., & Fish, L. (1994). The settlement-orientation vs. the problem-solving style in custody mediation. *The Society for the Psychological Study of Social Issues*, 1994. doi: 10.1111/j.1540-4560.1994.tb02398.x

- Lepore, S. J. (1992). Social conflict, social support, and psychological distress: evidence of cross-domain buffering effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(5), 857-867
- Montiel, C.J., & Macapagal, M.E.J. (2006). Effects of social position on societal attributions of an asymmetric conflict. *Journal of peace research*, 43(2), 219-227. doi: 10.1177/0022343306061181
- Munduate, L., Ganaza, J., Peiro, J.M., & Euwema, M. (1999). Patterns of styles in conflict management and effectiveness. *International Journal of Conflict Management*, 10 (1), 5-24. doi: 10.1108/eb022816
- Nils, F., & Rimé, B. (2012). Beyond the myth of venting: social sharing modes determine the benefits of emotional disclosure. *European Journal of Social Psychology*, 42(6), 672-681.
- Peterson, D.R. (1983). Conflict. In H.H. Kelley, E. Berscheid, A. Christensen, J.H. Harvey, T.L. Huston, G. Levinger, E. McClintock, L.A. Peplau & D.R. Peterson (Eds.) *Close relationship* (20-67) New York: Freeman.
- Prein, H.C.M. (1976). Stijlen van conflicthantering. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 31, 321-346.
- Pruitt, D. G. (1995). Process and outcome in community mediation. *Negotiation Journal*, 11(4), 365–377.
- Schneider, S.C. & Barsoux, J.L. (2003). Managing across cultures. Harlow: Pearson Education Limited.
- Semmer, N.K., Elfering, A., Jacobshagen, N., Perrot, T., Beehr, T.A., & Boos, N. (2008). The emotional meaning of instrumental social support. *American psychological association*, 15(3), 235-251. doi: 10.1037/1072-5245.15.3.235
- Tezer, E. (1996). Conflict-handling behavior toward spouse and supervisors. *The journal of psychology*, 130(1), 281-292.
- Thomas, K.W. (1976). Conflict and conflict management. In M. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & Zee, K. I. Van Der. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23(4), 440–457. doi:10.1108/10444061211267290

Van Dijk, M., Giebels, E., & Zebel, S. (2015). *Asymmetry and third-party help in legal conflicts*. Manuscript in preparation.