

DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

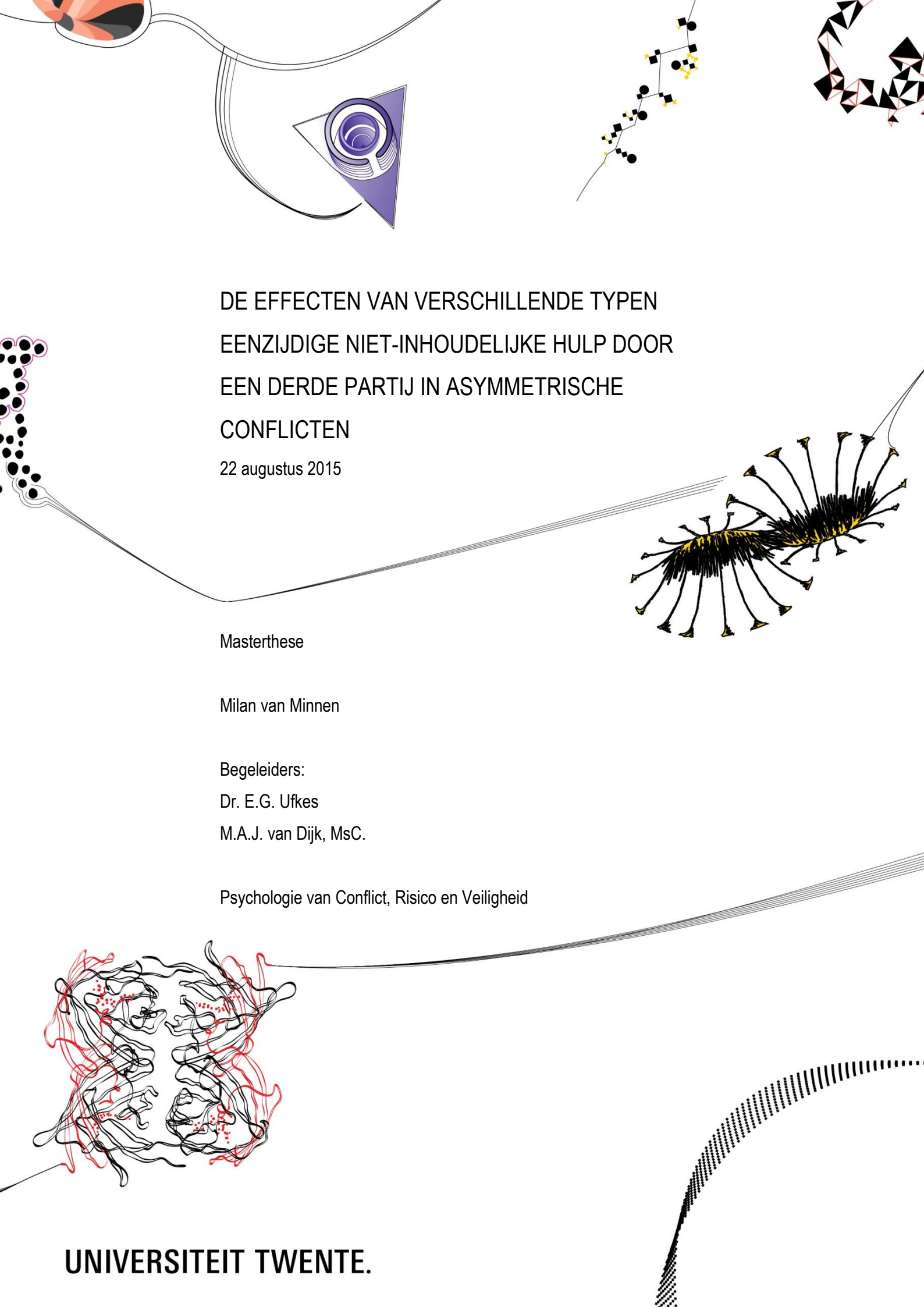
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

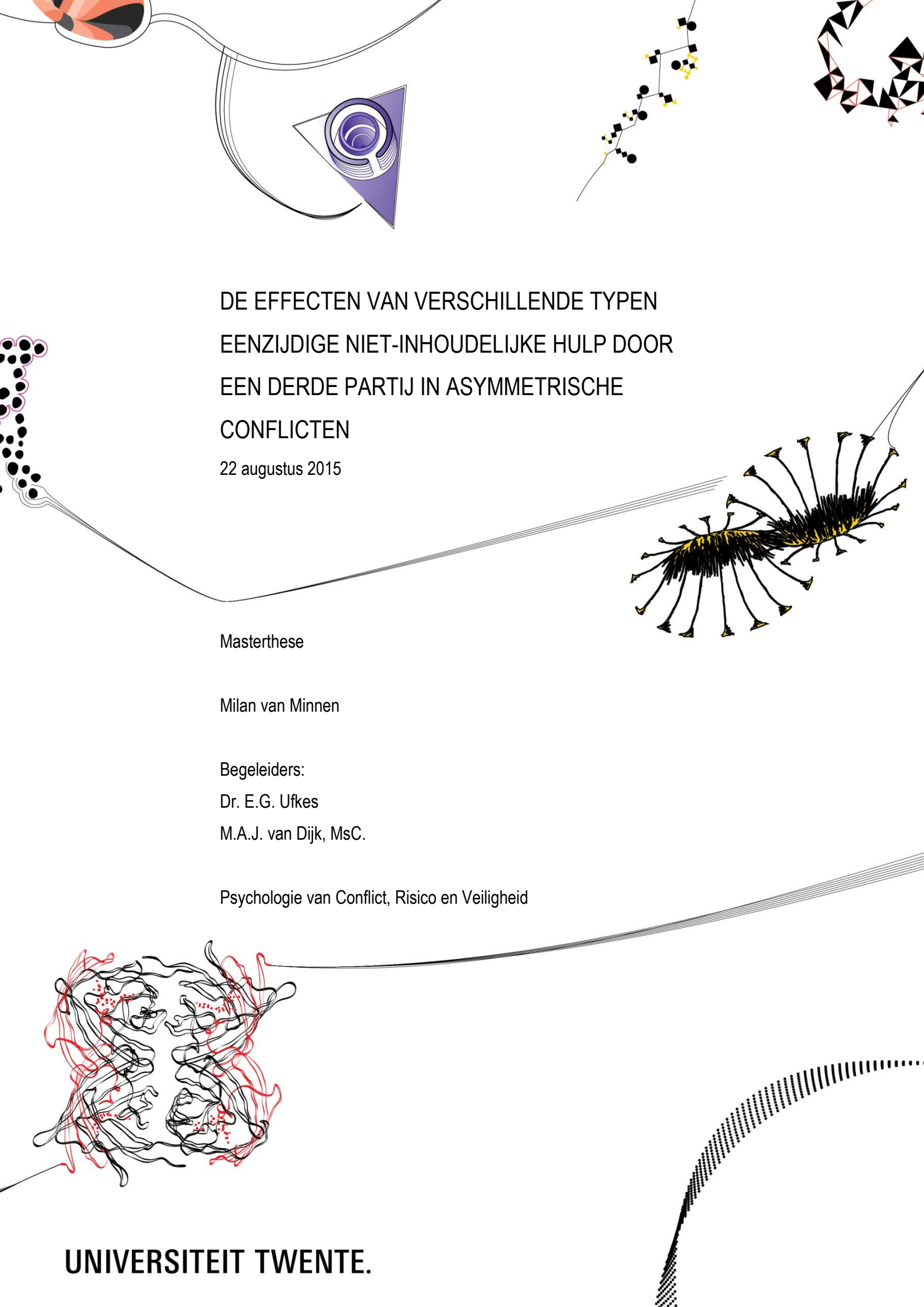
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

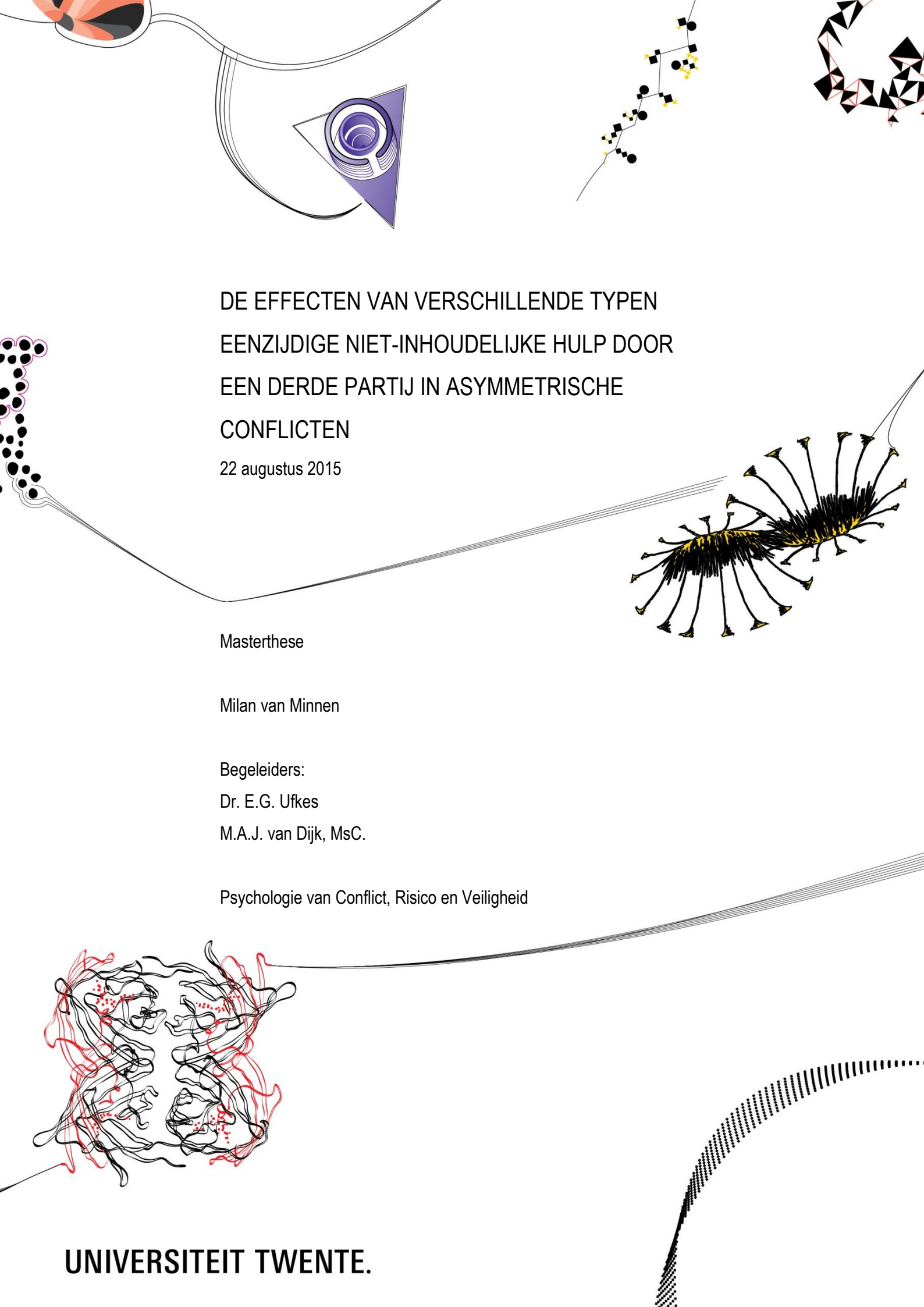
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

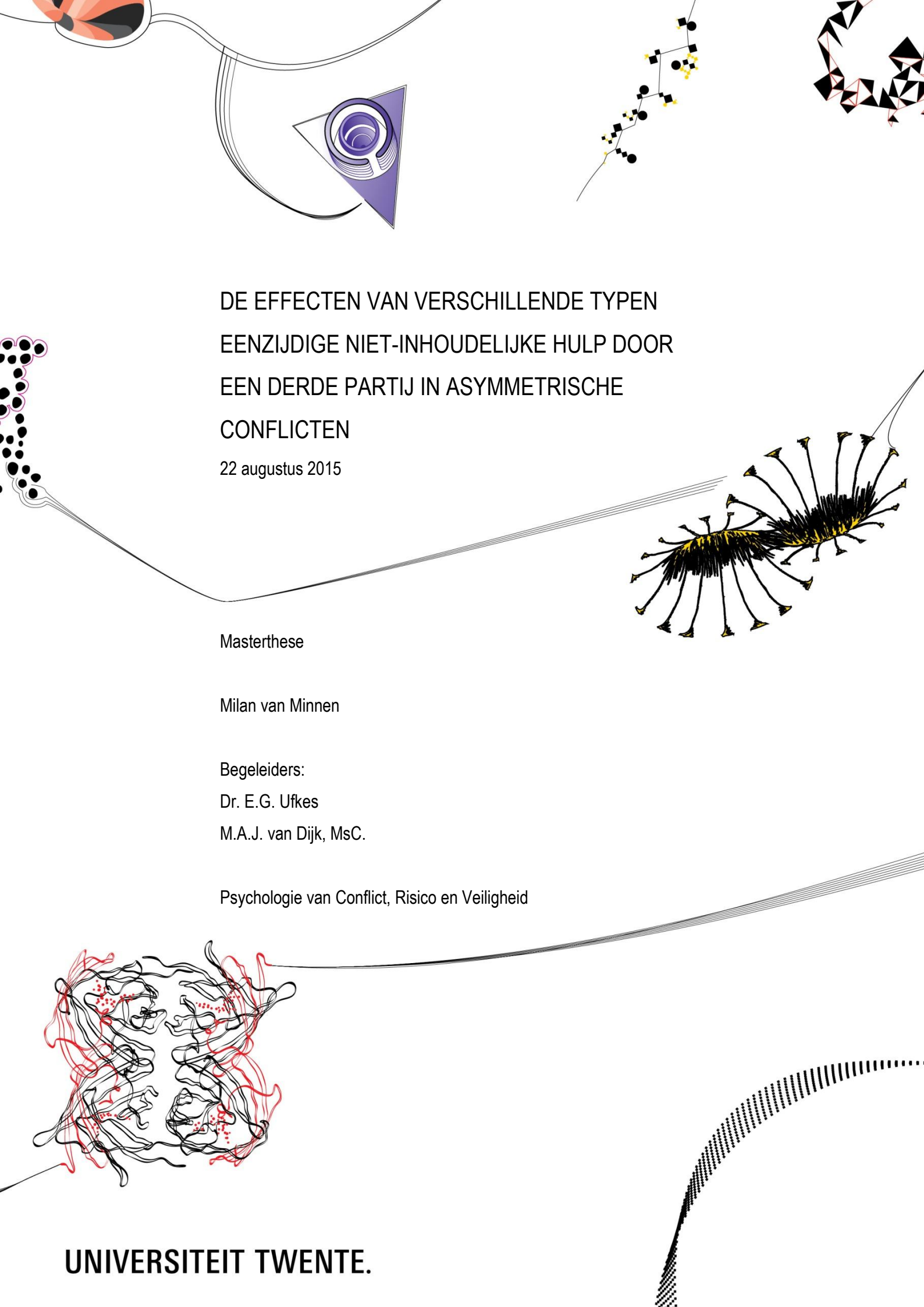
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

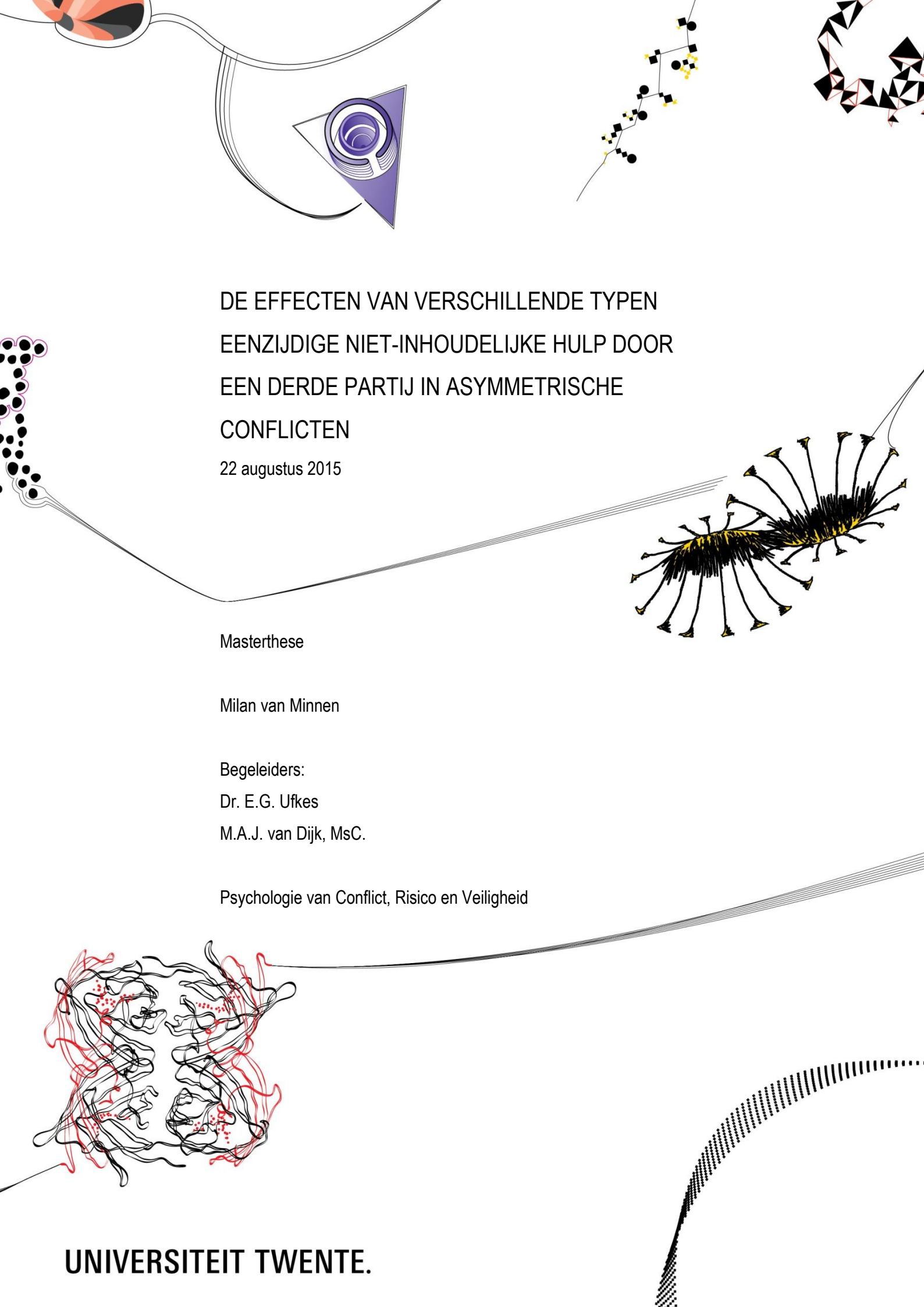
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

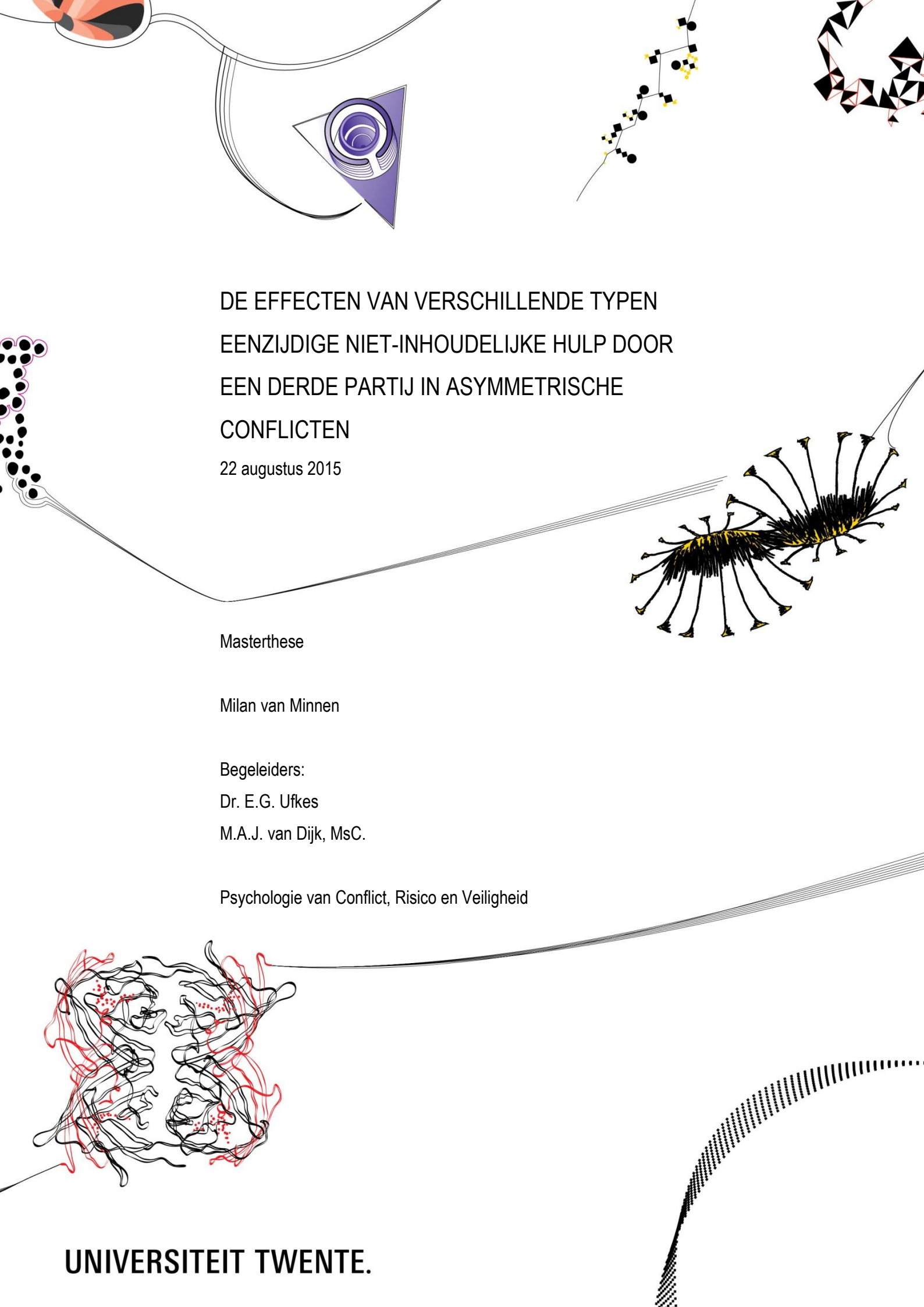
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

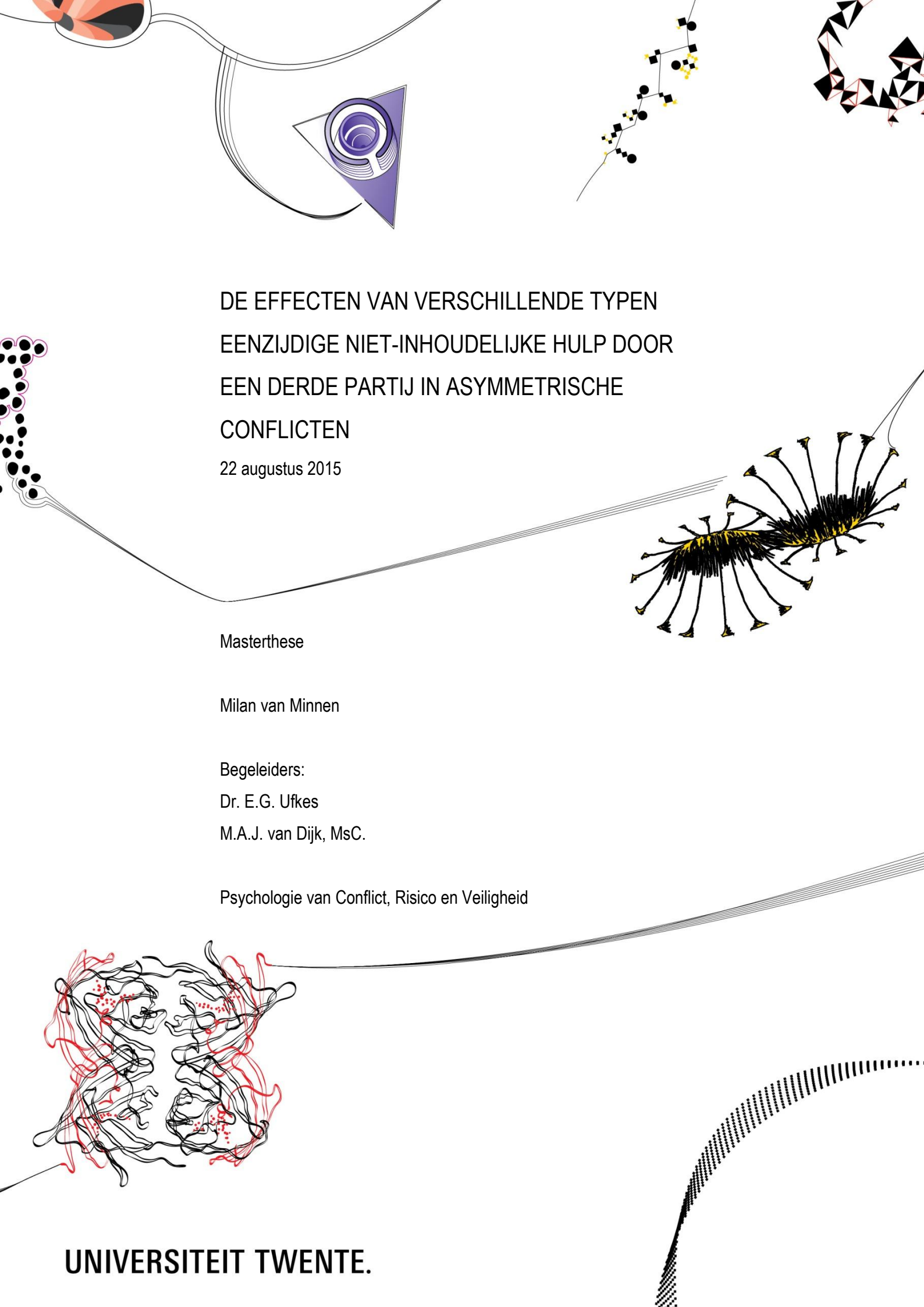
Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.



DE EFFECTEN VAN VERSCHILLENDE TYPEN
EENZIJDIGE NIET-INHOUDELIJKE HULP DOOR
EEN DERDE PARTIJ IN ASYMMETRISCHE
CONFLICTEN

22 augustus 2015

Masterthese

Milan van Minnen

Begeleiders:
Dr. E.G. Ufkes
M.A.J. van Dijk, MsC.

Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid

UNIVERSITEIT TWENTE.

Samenvatting

Er wordt tegenwoordig veel online gewinkeld waarbij soms iets mis gaat, wat kan leiden tot een conflict. Het is van belang dat de conflicterende partijen op een optimale manier geholpen worden, zodat het conflict zo goed mogelijk wordt opgelost en er zo weinig mogelijk schade wordt aangericht. Het aanbieden van goed aansluitende hulp zorgt voor meer tevreden mensen en een besparing van tijd, moeite en geld. Er zijn verschillende typen hulp die aangeboden kunnen worden door een derde partij. Dit onderzoek heeft als doel gehad te kijken wat de effecten zijn van twee soorten *niet-inhoudelijke* hulp (*emotionele* en *procedurele* hulp) door een consumentenconflict te simuleren ($N = 172$) en vervolgens een vragenlijst af te nemen. De resultaten wijzen uit dat een hogere ervaring van emotionele hulp zorgt voor een hogere ervaring van *sociale ondersteuning*. Deze hogere ervaring van sociale ondersteuning bleek op zijn beurt weer een voorspeller te zijn van een betere relatie met de andere conflicterende partij. Een hogere ervaring van procedurele hulp bleek bij de deelnemers niet te zorgen voor een verhoogde *self-efficacy*. Een verhoogde self-efficacy bleek ook niet te zorgen voor minder conflictervaring, maar net als een hogere mate van sociale ondersteuning, wel voor een betere relatie met de andere partij. Implicaties en aanbevelingen zijn gegeven.

Summary

A lot of people do their shopping online nowadays. Sometimes something goes wrong, what may cause conflict. It is important that the conflicting parties are being helped in an optimal way, so that the conflict is solved as well as possible with the least possible damage. Offering the right help will create more satisfaction and a reduction in time, effort and money. There are different typen of help that can be offered by a third party. The research' goal was to see what the effects are of two typen of *nonsubstantial* help (*emotional* and *procedural* help) by simulating a consumers conflict ($N = 172$) and filling out a survey. The results show that experiencing more emotional help will cause experiencing more *social support*. The experience of social support seems to predict a better relationship with the other, conflicting party. Experiencing more procedural help didn't seem to cause a higher *self-efficacy*. A higher self-efficacy didn't seem to predict less conflict experience, but as the experience of social support, a higher self-efficacy predicts a better relationship with the other party. Implications and recommendations are given.

Inleiding

Veel mensen kopen wel eens iets op het internet. Daar kan natuurlijk iets verkeerd mee gaan, waardoor een meningsverschil kan ontstaan tussen de koper en verkoper. Als er niet goed wordt omgegaan met een dergelijk meningsverschil, kan dit leiden tot een gevoel van psychologische afstand tussen de partijen, zoals een gevoel van afkeer, vervreemding en minachting. Deze afstand kan als gevolg hebben dat er niet effectief gecommuniceerd wordt en zal het oplossen van de kleinste problemen in de weg liggen, omdat mensen niet weten hoe ze met een conflict om moeten gaan (Billikopf, 2000). Het hebben van een conflict met een andere partij kan voor een behoefte aan hulp van een derde partij zorgen.

Er zijn veel verschillende manieren waarop hulp kan worden aangeboden door een derde partij. Zo wordt in conflicten met grote belangen vaak een formele derde partij ingeschakeld, zoals een mediator (Coleman & Deutsch, 2012). In conflicten met kleinere belangen is hulp door een derde partij vaak beperkt tot verschillende bronnen die informatie bieden, maar waar niet mee gecommuniceerd kan worden.

Traditioneel wordt hulp door een derde partij face-to-face aangeboden (D'Zurilla, 1997), maar steeds vaker lijkt hulp via het internet een goed alternatief (Lide, 1996; Katsh, Katsh & Rifkin, 2001). Omdat er nog weinig onderzoek is gedaan naar het aanbieden van hulp door een derde partij via het internet, is het interessant om te kijken welke effecten deze hulp kan hebben. De communicatie via internet verloopt vaak anders dan face-to-face gesprekken omdat het vaak *eenzijdig* is, wat inhoudt dat er maar in een richting gecommuniceerd kan worden (Koukoulis, Levati & Weisser, 2012). Op deze manier gaat het om het communiceren van relevante informatie omtrent conflicten via het internet, waar er door de ontvanger niet gereageerd kan worden omdat hij of zij slechts een tekst leest.

Naast de manier waarop hulp door een derde partij wordt aangeboden is vooral de inhoud van de hulp van belang. De derde partij kan zich namelijk op verschillende aspecten richten, zoals het conflict zo snel mogelijk op te lossen of het emotionele welzijn van de partijen. Het is mogelijk dat verschillende soorten hulp verschillende effecten hebben. In dit onderzoek zullen de effecten van verschillende typen hulp onderzocht worden bij een consumentenconflict, waar uitsluitend online wordt gecommuniceerd.

Derde partij interventie bij conflict

Als er een conflict bestaat, zoals een consumentenconflict, kan er een impasse ontstaan. Als deze niet opgelost kan worden door de partijen zelf, kan een derde partij ingeschakeld worden om de kwesties die spelen op tafel te brengen en/of ondersteuning te bieden om een einde aan het conflict te maken (Rubin, 1980). Het inschakelen van een derde partij om een conflict op te lossen wordt gezien als een goede manier om met het conflict om te gaan (Conlon & Meyer, 2004).

Giebels en Yang (2009) maken onderscheid in twee manieren van hulp door een derde partij. Allereerst is er *inhoudelijke* hulp, wat vooral een op uitkomst gerichte strategie is. Bij deze manier van hulp neemt de derde partij vaak de leiding om zo snel mogelijk een regeling tussen de conflicterende partijen te vinden, dus een status quo te bereiken (Fisher, 2001). Dit is de meer traditionele, veel toegepaste manier van hulp door een derde partij maar zorgt er soms voor dat waardevolle processen, zoals het vinden van evenwicht tussen de partijen, wordt onderdrukt (Fisher, 2001).

De andere manier van hulp door een derde partij is *niet-inhoudelijke* hulp (Giebels & Yang, 2009). Het grootste verschil met *inhoudelijke* hulp, is dat bij niet-inhoudelijke hulp de derde partij geen beslissende macht heeft, maar zich vooral uit in faciliterende interventies. Deze kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat de partijen hun gevoelens kunnen uiten, om de partijen te laten uitzoeken wat echt belangrijk voor hen is om zo wederzijds begrip te creëren (Albert, Heisterkamp & McPhee, 2005). Het gaat bij deze manier van hulp niet om direct een oplossing te zoeken voor het huidige probleem, maar om de partijen hun eigen problemen te laten definiëren en zelf op zoek te laten gaan naar oplossingen (Bush & Folger, 1994). Het primaire doel van niet-inhoudelijke hulp is om de partijen te sterken en het huidige probleem, alsmede problemen in de toekomst, sterker en meer open te benaderen.

Niet-inhoudelijke hulp lijkt soms meer effect te hebben dan inhoudelijke, meer traditionele hulp. Verschillende onderzoeken wijzen erop dat niet-inhoudelijke hulp door een derde partij succesvol kan zijn door stress te verminderen en conflict-oplossende strategieën te bevorderen (Giebels & Janssen, 2005; Ufkes, Giebels, & Otten, 2012). Naast een effect op op het spelende conflict kan niet-inhoudelijke hulp ook ervoor zorgen dat beide partijen minder conflict hebben in de toekomst (Pruitt, 1995). De uitkomst van niet-inhoudelijke hulp is niet alleen soms beter, het lijkt er ook op dat mensen deze vorm van hulp als veel prettiger ervaren. Swann (1999) laat in een onderzoek zien dat mensen een voorkeur hebben voor conflictmanagement waarbij zij het meeste controle over het resultaat hebben, zelfs als dit

betekent dat er meer concessies gedaan moeten worden. Er lijkt dus een voorkeur gegeven te worden aan niet-inhoudelijke hulp boven inhoudelijke hulp.

In dit onderzoek zullen twee belangrijke conflictuitkomsten worden onderzocht. De eerste is conflictervaring. Conflictervaring kan veel ongewenste effecten hebben. Jehn, Rispens & Thatcher (2010) vonden bijvoorbeeld dat conflictervaring zorgde voor minder vertrouwen, betrokkenheid en respect tegenover een conflicterende partij. Een verhoogde conflictervaring zorgt voor een verandering in gemoedstoestand.

De tweede onderzochte uitkomst is de relatie tussen beide partijen. Een betere relatie tussen de conflicterende partijen zorgt ervoor dat de partijen minder vijandig tegenover elkaar staan en minder negatief over elkaar denken (Giebels & Yang, 2009). Op deze manier gaan de partijen respectvol met elkaar om en zullen het gevoel hebben weer met elkaar door één deur te kunnen (Giebels & Euwema, 2010). De kwaliteit van de relatie met de andere partij kan zich op verschillende manieren uiten. Een belangrijk onderdeel van relaties lijkt het vertrouwen in de andere partij te zijn (Seemann, De Long, Stucky & Guthrie, 2000; Ebert, 2009). In een consumentenconflict zal zich dit vertalen in een consument die meer vertrouwen heeft in de verkopende partij en een verkopende partij met tevredener klanten. Een betere relatie tussen de partijen kan, naast een direct effect, ook een effect op de lange termijn hebben. Deze uitkomst kan ervoor zorgen dat de partijen samen in de toekomst ook beter met conflicten kunnen omgaan (Pruitt, 1995).

Effecten van verschillende typen niet-inhoudelijke hulp

Giebels en Yang (2009) beschrijven drie typen hulp door een derde partij, namelijk emotionele hulp, procedurele hulp en relationele hulp. Het huidige onderzoek is erop gericht om de effecten van twee typen inhoudelijke hulp te testen, namelijk de effecten van emotionele hulp en procedurele hulp. Het is bij het aanbieden van eenzijdige hulp niet mogelijk om relationele hulp te bieden, omdat bij eenzijdige hulp er slechts een boodschap wordt gestuurd van de derde partij naar een andere partij, terwijl het bij relationele hulp juist van belang is dat de conflicterende partijen met elkaar in contact staan (Giebels & Yang, 2009).

Emotionele hulp. Als er een conflict is, heeft men de neiging tegenstrijdigheden waar te nemen en zich niet erkend te voelen. Dit heeft als gevolg dat men gaat twijfelen aan zijn of haar kijk op de situatie, wat onder andere zorgt voor een afname in motivatie, tevredenheid en inspanning en bijdraagt aan een gevoel van onzekerheid (Jehn, Rupert, & Nauta, 2006; Swann, 1999). Emotionele hulp kan hierbij een oplossing bieden. Waar relationele hulp

gericht is op de manier waarop de partijen met elkaar omgaan, is emotionele hulp gericht op de eigen emoties die men kan ervaren in situaties van conflict. Het kan ervoor zorgen dat partijen beter kunnen omgaan met hun eigen emoties in conflicten. Emotionele hulp is er namelijk op gericht de conflicterende partijen het gevoel te geven dat ze serieus genomen en begrepen worden (Giebels & Yang, 2009).

De emotionele hulp kan op verschillende manieren worden aangeboden. Dit kan zich bijvoorbeeld uiten in een derde partij die begrip toont of de conflictpartijen hun emoties en gevoelens te laten uiten (Volkema, Farquhar & Bergmann, 1996; Giebels & Euwema, 2010; Blades, 1984). Swann (1999) schrijft in zijn *self-verification theorie* dat wanneer de kijk op een situatie en de behoefte aan verandering van een partij niet bevestigd wordt door een ander, dit kan leiden tot ongemak of ontevredenheid. Dit kan ervoor zorgen dat de partij een conflict gaat ervaren met de andere partij. De derde partij kan dit tegengaan door ervoor te zorgen dat de partij zich begrepen voelt, wat erkenning wordt genoemd (Emery & Jackson, 1989; Hobbs, 1999; Hohlt, 1996; Moore, 1987; Moore, 1996, Pruitt et al., 1989; Volkema, 1988; Welton, Pruitt & McGillicuddy, 1988). Een derde partij erkent dat er een probleem of conflict is en erkent de bijbehorende emoties (Jameson, Bodtker & Jones, 2006; Jones, 2001). Erkenning lijkt een belangrijk onderdeel van emotionele hulp te zijn. Bush en Folger (1994) zien erkenning als het mee laten wegen van het perspectief van de ander, wat betekent dat erkenning het oproepen van empathie bij problemen van anderen is. Erkenning is dus iets wat gegeven kan worden, en niet zo zeer iets dat iemand kan krijgen. Om erkenning te geven is het niet nodig om interactie te hebben tussen de derde partij en de conflicterende partijen en is hierdoor geschikt om als eenzijdige hulp via het internet aan te bieden.

Emotionele hulp lijkt vooral een positief effect te hebben omdat het een belangrijke bron van sociale ondersteuning is. Dit doordat emotionele hulp zorgt voor troost en het gevoel dat men serieus genomen wordt (Giebels & Yang, 2009). Het gevolg hiervan is namelijk dat de iemand het gevoel krijgt dat hij of zij mensen om zich heen heeft die comfort of advies kunnen bieden (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997).

De term sociale ondersteuning wordt gebruikt om de subjectieve kenmerken van sociale banden te beschrijven. Hier gaat het dan om de kwaliteit en aard van interacties met leden van een bepaald sociaal netwerk (Lubben & Gironde, 2003). Sociale ondersteuning wordt vaak gehaald uit een klein deel van iemands totale sociale netwerk. Berkman (1984, p. 414) definieert sociale ondersteuning als "emotionele, instrumentele en financiële ondersteuning, wat verkregen wordt uit iemands sociale netwerk". De functionele aard van sociale ondersteuning onderscheidt zich met de aanwezigheid van waargenomen

beschikbaarheid van specifieke dimensies van ondersteuning (Sherbourne & Stewart, 1991). Een van deze dimensies is emotionele ondersteuning en kan bestaan uit zorgen, affectie, liefde, sympathie, begrip, vertrouwen en empathie. Soms is de waargenomen kwaliteit van sociale ondersteuning belangrijker dan de daadwerkelijk ontvangen ondersteuning (McDowell & Serovich, 2007).

Omdat het aanbieden van emotionele hulp lijkt te zorgen voor een gevoel van sociale ondersteuning, is de volgende hypothese opgesteld: Als conflicterende partijen een hogere mate van emotionele hulp ervaren, ervaren zij significant meer sociale ondersteuning dan conflicterende partijen die minder emotionele hulp ervaren (Hypothese 1).

Sociale ondersteuning lijkt te zorgen voor een verhoogd algemeen welzijn (Cohen & Wills, 1985), net als de kwaliteit van leven (Eshkoor, Hamid, Nudin & Mun, 2014; Schönbucher, Maier, Mohler-Kuo, Schnyder & Landolt, 2014). Naast deze algemene effecten lijkt sociale ondersteuning ook te werken bij een conflict. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat sociale ondersteuning zorgt voor een buffer voor negatieve effecten van conflicten op de lange termijn (Greenglass, Fiksenbaum & Burke, 1994). Ufkes et al. (2012) vonden dat na een gesprek tussen een derde partij en een conflicterende partij de relatie tussen de partijen beter is geworden, maar er geen afname in waargenomen problemen was. Ze stellen dat een interventie met alleen een gesprek tussen een derde partij en een conflicterende partij vooral een effect kan hebben door een toename in gevoel van ondersteuning.

Sociale ondersteuning zorgt, volgens de buffer hypothese, voor een bescherming tegen de pathogene effecten van stress. Dit betekent dat een derde partij een persoon een deel van de effecten van stressvolle gebeurtenissen kunnen 'afnemen', dus zorgt voor een minder gevoel van stress (Cohen & Wills, 1985). Aangezien stress kan zorgen voor meer relationele problemen (Neff & Karney, 2009; Yoon, 2002) kan worden verwacht dat mensen die een hogere mate van sociale ondersteuning waarnemen, een betere relatie ervaren met de andere partij. Omdat emotionele hulp lijkt te zorgen voor meer vertrouwen (Heaney & Israel, 2008), en vertrouwen een belangrijk onderdeel is van een relatie (Seemann, De Long, Stucky & Guthrie, 2000; Ebert, 2009), uit een betere relatie zich in meer vertrouwen in de andere partij.

Als gevolg van de hiervoor besproken theorieën is de volgende hypothese opgesteld: Een significante toename in waargenomen sociale ondersteuning zorgt voor een significant hogere waardering van de relatie met de andere partij, maar niet voor een significante afname in conflictervaring (Hypothese 2).

Procedurele hulp. Soms ligt een gebrek aan informatie ten grondslag aan een conflict. Derde partijen kunnen door het aanbieden van procedurele hulp ervoor zorgen dat de beschikbare informatie correcter en vollediger is. Procedurele hulp is gericht op de structuur van de gesprekken tussen conflicterende partijen en op het geven van aanwijzingen over hoe het beste omgegaan kan worden met het conflict (Giebels & Yang, 2009). Het zorgt ervoor dat de hoofdzaken bekend zijn en problemen in de context geplaatst worden (Giebels & Euwema, 2010).

Vrijwel alle conflicten ontstaan doordat een partij alleen nog maar vanuit zijn eigen oogpunt kijkt en daarbij het perspectief van de andere partij uit het oog verliest. Een derde partij kan hierbij helpen door procedurele hulp aan te bieden. Dit werkt verhelderend, voornamelijk omdat een derde partij de problemen van een afstand kan bekijken (Giebels & Euwema, 2010). De derde partij helpt de conflicterende partijen het conflict van een afstand te bekijken en kan helpen met een probleemanalyse. Door het aanbieden van relevante informatie, zoals juridische informatie omtrent het conflict, zullen de conflicterende partijen zich realiseren waar het conflict daadwerkelijk om gaat en wat hun rechten zijn. Ook zullen de partijen beter weten wat logische volgende stappen zou kunnen zijn om het conflict zelf op te lossen.

Procedurele hulp kan zorgen voor een toename in waargenomen rechtvaardigheid, doordat de conflicterende partijen de aangeboden procedure en verdere informatie als eerlijk ervaren (Folger & Konovsky, 1989). Ufkes et al. (2012) suggereren dat empowerment van de conflicterende partijen een belangrijk resultaat kan zijn van buurtbemiddeling. Ze stellen voor om in vervolgonderzoek te kijken of een intakegesprek al kan leiden tot meer empowerment. Het is nog niet bekend welk type hulp leidt tot het meeste empowerment, maar in bestaande literatuur lijken er aanwijzingen te zijn dat procedurele hulp voor empowerment kan zorgen.

Procedurele hulp kan ervoor zorgen dat iemand erin gelooft dat hij of zij invloed heeft op (de uitkomst van) een bepaalde situatie. Dit gevoel van vertrouwen, het tegenovergestelde van hulpeloosheid (Martinko & Gardner, 1982), zorgt voor empowerment (Ashforth, 1989). Empowerment is namelijk het opbouwen van een gevoel van eigenwaarde, krachten en eigen vermogen om met levensproblemen om te gaan bij een individu (Folger and Bush, 1994). Het waargenomen vermogen om met levensproblemen om te gaan is een vorm van self-efficacy. Empowerment wordt gemeten in self-efficacy

Empowerment uit zich in een toename in self-efficacy (Moattari, Ebrahimi, Sharifin & Rouzbeh, 2012; Pellino, Tluczek, Collins, Trimborn, Norwick, Engelke & Broad, 1998). Self-efficacy refereert naar het feit of een persoon zichzelf in staat acht om met een conflict om te

gaan (Bandura, 1977). Mensen met voldoende self-efficacy vinden van zichzelf dat zij voldoende vaardigheden hebben om met bepaalde situaties om te gaan en zullen hierdoor het gewenste gedrag sneller vertonen en doorzetten. In het geval van een consumentenconflict zou procedurele hulp gericht moeten zijn op self-efficacy omtrent conflicthantering.

Er wordt verwacht dat wanneer er procedurele hulp wordt aangeboden, de empowerment wordt vergroot. Bij procedurele hulp wordt er namelijk structuur gegeven, waardoor men beter zal weten hoe het proces van het conflict verder zal verlopen en men dus beter weet waar men aan toe is. De volgende hypothese is opgesteld: Als mensen een hogere mate van procedurele hulp ervaren, wordt hun self-efficacy omtrent conflicthantering significant hoger dan mensen die minder procedurele hulp ervaren (Hypothese 3).

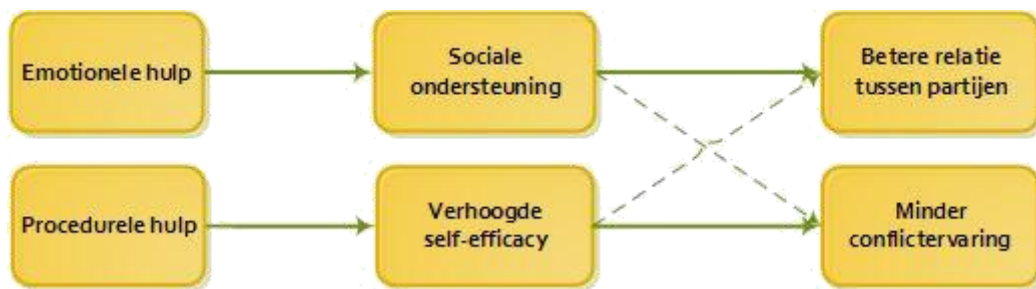
Self-efficacy heeft op verschillende manieren invloed op het leren en presteren (Bandura, 1982). Allereerst beïnvloedt self-efficacy de doelen die mensen voor zichzelf opstellen. Mensen met een lage self-efficacy stellen lage persoonlijke doelen op. Het lijkt erop dat mensen niet alleen leren, maar ook presteren op het niveau van hun waargenomen self-efficacy (Bandura, 1982). In geval van een conflict zal iemand met een hoge waargenomen self-efficacy beter met een conflict om kunnen gaan. Daarnaast heeft de mate van waargenomen self-efficacy invloed op de mate van inspanning nieuwe taken uit te voeren. Mensen met een lage self-efficacy doen minder moeite in het leren en uitvoeren van complexe taken omdat ze niet zeker zijn of hun moeite tot succes zal leiden (Bandura, 1982). In een conflict zal iemand met meer self-efficacy waarschijnlijk meer moeite doen om naar een oplossing te werken.

Koberg, Boss, Senjem en Goodman (1999) vonden dat mensen die een hogere mate van empowerment ervaren, tevredener zijn met hun baan en effectiever werken. Ook zullen zij minder snel de organisatie verlaten. Het is mogelijk dat dit ook binnen een conflict het geval is. Mensen die empowered worden, zullen mogelijk tevredener zijn met de huidige situatie (en de andere partij) en aangezien empowerment onder andere leidt tot meer self-efficacy, zullen ze ook beter met het conflict kunnen omgaan.

Uit onderzoek blijkt dat een hogere self-efficacy ervoor zorgt dat mensen positiever kijken naar een conflict. Premchandani (2013) vond dat mensen die hoog op self-efficacy scoren, conflicten positiever ervaren dan mensen met een lagere self-efficacy. Zij zullen een breder perspectief aannemen en zo verschillende oplossingen afwegen om tot een zo goed mogelijk resultaat te komen voor beide partijen (*integrerende stijl*). Mensen met een lagere self-efficacy zullen voorkeur geven aan *distributieve* stijlen. Doordat mensen met een hogere self-efficacy conflicten als positiever ervaren, is het mogelijk dat zij er minder naar de

negatieve kant van het conflict kijken en zo minder conflict ervaren. Ergeneli, Camgoz & Karapinar (2010) vonden dat mensen met een hogere self-efficacy vaker een integrerende stijl kiezen om met het conflict om te gaan met de andere partij, en mensen met een lagere self-efficacy een voorkeur geven aan toegeven of negeren bij superieuren.

Om deze redenen is de volgende hypothese opgesteld: Een significante toename in self-efficacy omtrent conflicthantering zorgt voor een significante afname in conflictervaring, maar niet voor een significant hogere waardering van de relatie met de andere partij (Hypothese 4).



Figuur 1. Hypothetisch model.

Huidige studie

Om de hypothesen te testen is er een aantal variabelen beïnvloed. Allereerst het conflict zelf. Er werd conflictasymmetrie gemanipuleerd. Een traditioneel conflict wordt gezien als een situatie waar beide partijen niet tevreden zijn met de situatie en dit graag anders zien. In een consumentenconflict, zoals hier onderzocht wordt, is dit vaak niet het geval. De consument ervaart vaak veel conflict, terwijl hij of zij het idee heeft dat de winkel niet weet dat er iets speelt. Conflictasymmetrie houdt in dat een partij significant meer conflict ervaart dan de andere partij. Dit gebeurt vaak, aangezien conflict vaak ontstaat als een individu zich belemmerd voelt of geïrriteerd wordt door een ander individu (van de Vliert, 1997), waardoor een conflict subjectief is. Beide partijen hoeven dus niet per definitie een gelijke hoeveelheid conflict te ervaren.

Een handvol onderzoeken laten zien dat conflictasymmetrie, los van andere variabelen, substantiële gevolgen kunnen hebben. Conflictasymmetrie kan bijvoorbeeld zorgen voor een afname in prestatie en creativiteit alsmede een afname in tevredenheid van een bepaalde groep (Jehn et al., 2010). Het lijkt erop dat ervaring van conflictasymmetrie invloed heeft op het soort hulp waar iemand een voorkeur aan geeft. Van Dijk, Giebels en Zebel (2015) lieten bijvoorbeeld zien dat mensen die conflictasymmetrie ervaren, een relatief

grote behoefte hebben aan emotionele hulp, vooral als de sociale ondersteuning wat minder is. Ook is het mogelijk dat conflictasymmetrie een behoefte aan een interventie door een derde partij voorspelt. Ufkes et al. (2012) toonden aan dat mensen die meer conflictasymmetrie ervaren, meer hebben aan eenzijdige hulp dan mensen die geen conflictasymmetrie ervaren.

Ook de manier waarop hulp wordt aangeboden kan van invloed zijn op de uitkomsten van de hulp. Hulp door een derde partij wordt traditioneel gezien als een gesprek waar alle drie de partijen om de tafel zitten en de derde partij de leiding neemt. Het is in de praktijk lang niet altijd mogelijk om een dergelijk gesprek te kunnen hebben waar beide partijen bij aanwezig kunnen zijn, doordat partijen bijvoorbeeld op grote afstand van elkaar zijn. Het is daarom belangrijk om te kijken of er een manier is om iets aan het conflict te doen, zonder dat beide partijen tegelijkertijd aanwezig hoeven te zijn.

Er is nog weinig bekend over de effecten van verschillende typen niet-inhoudelijke hulp als het aan de partijen los van elkaar wordt aangeboden, al zijn er aanwijzingen dat het positieve effecten kan hebben. Zo is er vrij veel onderzoek gedaan naar mediatie, wat laat zien dat het apart nemen van de partijen op zichzelf staande effecten heeft (Winslade & Monk, 2000; Ufkes et al., 2012). Een individueel gesprek met een derde partij kan een belangrijk onderdeel te zijn van conflict management, vooral als er niet-inhoudelijke hulp wordt aangeboden. (Billikopf-Encina, 2002). De derde partij kan intiemer en warmer met de partij omgaan, zonder partijdig te lijken. Dit zorgt voor een minder defensieve houding, minder vijandigheid en meer creativiteit tijdens de rest van het proces (Welton et al., 1988). Wat de precieze effecten zijn van niet-inhoudelijke hulp, als het aan de partijen individueel wordt aangeboden, is nog niet bekend. Hierdoor wordt de hulp aangeboden zonder dat de andere conflicterende partij er bij is.

Doordat men steeds vaker online interacties heeft en steeds meer online aankopen doet (Centraal bureau voor de statistiek [CBS], 2013), is het interessant om te kijken of de hiervoor besproken hulp ook online gegeven kan worden. Doordat de andere conflicterende partij niet aanwezig hoeft te zijn, is dit gemakkelijk te realiseren. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar het bieden van dergelijke hulp op afstand. Een groot verschil tussen online hulp en de traditionele manier, is dat online hulp vaak *eenzijdig* is (Koukoulis et al., 2012). Dit betekent dat mensen niet met elkaar interacteren, maar dat er slechts een partij berichten kan versturen, waar de andere partij deze alleen kan lezen. Er kan niet gereageerd worden op dit bericht. De hulp zal dus worden aangeboden als een bericht van de derde partij. Op deze manier wordt enkel het effect van het bericht getest, en kan een eventuele mogelijkheid tot *venting* niet plaatsvinden tegenover de 'hulpverlener'.

Methode

Deelnemers

Het huidige onderzoek is niet gericht op een specifieke bevolkingsgroep, waardoor iedereen kon deelnemen. De studie is geschreven in de Nederlandse taal, met als gevolg dat enkel mensen die de Nederlandse taal machtig zijn aan de studie mee konden doen. De studie is verspreid onder het netwerk van de onderzoeker. Ook is de deelnemers gevraagd of ze het verder wilden verspreiden. Daarnaast is er geworven met posters. Tot slot is een groot deel van de deelnemers geworven via de proefpersonenpool van de Universiteit Twente. Hier kunnen uitsluitend communicatiewetenschap- en psychologiestudenten aan hebben deelgenomen. Deze deelnemers krijgen *credits* voor het deelnemen aan onderzoeken van andere studenten. De studenten zijn verplicht deel te nemen aan een aantal onderzoeken voor hun studie. Onder de deelnemers werd een cadeaubon verloot. In totaal zijn ongeveer 600 mensen benaderd.

Er zijn uiteindelijk 480 mensen begonnen aan de vragenlijst. Een aantal condities die gebruikt werden door andere onderzoekers¹, die gebruikt werden door andere onderzoekers, waren niet relevant voor dit onderzoek, omdat deelnemers in deze condities andere soorten hulp kregen dan die er in dit onderzoek onderzocht werden. Uiteindelijk hebben 185 deelnemers, die toegewezen waren in de voor het huidige onderzoek relevante condities, het onderzoek succesvol afgerond. Er zijn 125 (67.6%) deelnemers via de proefpersonenpool geworven. De resultaten van deelnemers die de studie niet hebben afgerond ($N = 172$) en die in niet relevante condities zijn ingedeeld ($N = 123$) zijn niet meegenomen in de verdere analyse. Van de 185 participanten waren er 128 vrouw (69.2%). De gemiddelde leeftijd was 24.54 ($SD = 9.24$)

¹ Naast de condities *emotionele* en *procedurele* hulp, en de controleconditie werd, voor ander onderzoek, ook hulp in de vorm van *sociale vergelijking* en *esteem support* aangeboden. Daarnaast werd er voor de helft van de deelnemers *afhankelijkheidssymmetrie* gemanipuleerd, en voor de andere helft *afhankelijkheidsasymmetrie*. Voor het huidige onderzoek zijn slechts de resultaten van deelnemers waarbij afhankelijkheidssymmetrie werd gemanipuleerd meegenomen.

Design

De huidige studie bestond uit een between subjects factor², namelijk het soort hulp (emotionele hulp, procedurele hulp of geen hulp), met twee experimentele condities en een controleconditie. De deelnemers werden willekeurig toegewezen aan een van de twee testgroepen of controlegroep. 59 van de deelnemers waren ingedeeld in de groep die emotionele hulp kreeg, 65 van de deelnemers kregen procedurele hulp, en 61 van de deelnemers zaten in de controleconditie. Daarnaast werden bij de drie groepen vier afhankelijke variabelen gemeten (waargenomen sociale ondersteuning, relatie met de andere partij, self-efficacy en conflictervaring).

Procedure

Er is een online studie opgesteld om de hypothesen te testen. De studie is twee maal getest met een hardop denk test, waarbij iemand de studie doorliep en al zijn gedachten uitte, om zo te kijken wat er verbeterd moest worden. Daarnaast is er een manipulatiecheck uitgevoerd aan het begin van het onderzoek. Er bleken geen significante verschillen te zijn, maar dit leek vooral door een gebrek aan deelnemers te komen.

Om een conflict te te veroorzaken werd een fictieve online marktplaats opgesteld, waar de deelnemers een cadeaubon van een online winkel met fictieve valuta moesten aanschaffen. Vervolgens wordt er gedaan alsof er iets verkeerd was gegaan. Voordat de deelnemers begonnen aan de studie werd in het kort uitgelegd wat de inhoud van de studie was, wat er van de deelnemers werd verwacht en wat er met hun antwoorden zou gedaan worden. De deelnemers moesten vervolgens aangeven of ze hiermee akkoord gingen. Het onderzoek werd aangekondigd als een studie naar online koop- en verkoopgedrag. Op deze manier wisten de deelnemers in eerste instantie niet dat er een conflict gemanipuleerd werd, zodat de deelnemers neutraal aan het onderzoek zouden beginnen.

Vervolgens werd de deelnemers verteld dat ze ingedeeld werden als koper of als verkoper. Op deze manier werd het idee opgewekt dat de verkoper ook een echt persoon was, terwijl deze in werkelijkheid gemanipuleerd werd, zodat iedereen als koper werd ingedeeld. Nadat de deelnemer een gebruikersnaam had aangemaakt werden de stappen van de studie uitgelegd.

² In eerste instantie werd er ook *conflictsymmetrie* gemanipuleerd bij de helft van de deelnemers en bij de andere helft *conflictasymmetrie*, maar bij de analyse bleek dat beide condities een significante mate van conflictasymmetrie ervaarden. Hierdoor zijn beide condities meegenomen in het huidige onderzoek.

Hierna kon de deelnemer een cadeaubon kopen, die hij of zij via een chat met de zogenaamde verkoper zou moeten ontvangen. De aankoop verliep niet zoals het hoort, met de reactie van de verkoper wordt conflictasymmetrie gemanipuleerd ("ik kreeg een foutmelding, maar ik zie het probleem niet. ik heb toch een code gestuurd?"). Vervolgens krijgt de deelnemer hulp aangeboden, afhankelijk van de conditie, in de vorm van een chatbericht, waar niet op kan worden gereageerd. De deelnemer vult hierna nog een gesloten brief in, waarna alle afhankelijke variabelen worden gemeten. Tot slot werd er naar een aantal demografische gegevens gevraagd.

Onafhankelijke variabelen

Om te kijken of er conflictasymmetrie werd gemanipuleerd, werden de conflictervaring van de deelnemer en de verwachte conflictervaring van de verkoper gemeten met elk twee vragen, zoals "in hoeverre denkt u dat de verkoper vindt dat er een conflict is tussen u en de verkoper?". Zowel bij conflictervaring van de deelnemer ($r = .634$, $p < .001$) als bij de verwachte conflictervaring van de verkoper ($r = .556$, $p < .001$) bleken de vragen met elkaar te correleren, en het gemiddelde van de vragen was terug te voeren op 1 factor (voor conflictervaring van de deelnemer: 1 factor met eigenwaarde > 1 ; 81.73% van de variantie verklaard; voor verwachte conflictervaring van de verkoper: (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 77.79% van de variantie verklaard).

Om te kijken of de deelnemers de aangeboden hulp daadwerkelijk ook zo ervaren is aan het einde van het onderzoek een aantal vragen gesteld over de mate waarin ze bepaalde hulp hebben ervaren.

Emotionele hulp. Om te meten in welke mate de deelnemers emotionele hulp ervaren is een aantal stellingen opgesteld, verdeeld over twee constructen, namelijk *erkenning* en *algemene sociale ondersteuning*. In deze studie bleken de twee vragen van erkenning (zoals "ik voelde mij begrepen door de hulp.") te correleren ($r = .585$, $p < .001$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 79.26% van de variantie verklaard). Ook bleken de vier vragen van algemene sociale ondersteuning (zoals "ik voelde mij gesteund door de hulp.") betrouwbaar (Cronbach's $\alpha = 0.89$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 75.70% van de variantie verklaard).

Vervolgens werd op basis van de gemiddelde scores op de twee constructen een algemene score van ervaren emotionele hulp gemaakt. De twee constructen, erkenning en algemene sociale ondersteuning, bleken met elkaar te correleren ($r = .794$, $p < .001$). Het

gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 89.68% van de variantie verklaard).

Procedurele hulp. Om te meten in welke mate de deelnemers procedurele hulp ervaren is een aantal stellingen opgesteld, verdeeld over drie constructen, namelijk *haalbaar doel*, *strategie* en *legitimatie van doel en strategie*. In deze studie bleken de twee vragen van *haalbaar doel* (zoals "de hulp gaf me een duidelijk idee van wat ik wilde bereiken in het conflict.") met elkaar te correleren ($r = .726$, $p < .001$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 86.29% van de variantie verklaard). Ook bleken de twee vragen van *strategie* (zoals "de hulp gaf me een duidelijke strategie die ik kon volgen in het conflict.") met elkaar te correleren ($r = .865$, $p < .001$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 93.27% van de variantie verklaard), net als de twee vragen van *legitimatie van doel en strategie* (zoals "na het lezen van de hulp wist ik waar ik recht op had."), die ook met elkaar correleerden ($r = .686$, $p < .001$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 84.32% van de variantie verklaard).

Vervolgens werd op basis van de gemiddelde scores op de drie constructen een algemene score van ervaren procedurele hulp gemaakt. Dit bleek betrouwbaar (Cronbach's $\alpha = 0.91$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 84.74% van de variantie verklaard).

Afhankelijke variabelen

Aan het einde van het onderzoek werden de vragen gesteld die betrekking hebben op de verschillende variabelen in de studie. De meeste vragen moesten met een 7-punt Likertschaal beantwoord worden. De vragen over self-efficacy hadden een 6-punt Likertschaal, omdat het een bestaande, gevalideerde schaal was. Hiermee moesten deelnemers aangeven in hoeverre ze het eens waren met de gegeven stellingen. De opties waren 'helemaal niet' tot 'in zeer grote mate'.

Sociale Ondersteuning De waargenomen sociale ondersteuning is gemeten met een aanpassing van een bestaande schaal. Zimet, Dahlem, Zimet & Farley (1988) hebben een multidimensionale schaal ontwikkeld om waargenomen sociale ondersteuning te meten, met stellingen als "de geboden hulpverlening brengt mij op mijn gemak" en "de hulpverlening probeert mij echt te helpen". Ze maakten onderscheid tussen sociale ondersteuning door familie, vrienden of levenspartner. Canty-Mitchell & Zimet (2000) hebben aangetoond dat dit een betrouwbare en valide schaal is. Om de vragenlijst af te nemen is deze in het Nederlands

vertaald, zijn de bestaande items aangepast om sociale ondersteuning door de hulpverlener te meten en gereduceerd tot acht vragen. In deze studie bleken de vragen betrouwbaar (Cronbach's $\alpha = .93$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor. (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 66.01% van de variantie verklaard).

Relatie met andere partij. De relatie met de andere partij is gemeten als vertrouwen in de andere partij. Dit is gemeten met de vraag: "in hoeverre heeft u vertrouwen in de verkoper als het aankomt op het oplossen van dit probleem?".

Self-efficacy. Bandura (1977) stelt dat self-efficacy gedrag- en situationeel-specifiek is. Dit wordt in recenter onderzoek bevestigd, het construct van self-efficacy is context- of domein-specifiek (Bong & Skaalvik, 2003; Ferla, Valcke & Cai, 2009). Algemene self-efficacy kan verklaren waarom sommige mensen met meer vertrouwen in het leven staan. Het speelt dus niet zozeer een rol in specifieke taken. Om deze reden is er gekozen voor een schaal gericht op self-efficacy omtrent conflicthantering. De gebruikte schaal is de Problem Solving Inventory (Heppner & Petersen, 1982). Deze is gereduceerd tot vijf vragen en is vertaald naar het Nederlands. In deze studie bleken de vragen betrouwbaar (Cronbach's $\alpha = .82$). Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 58.20% van de variantie verklaard).

Conflictervaring. De mate van conflictervaring werd gemeten door de deelnemers aan te laten geven in hoeverre zij vinden dat er een probleem of conflict is tussen hem en de verkoper. Deze twee vragen zijn ook gebruikt om te kijken of er conflictasymmetrie is. In deze studie bleken de met elkaar te correleren ($r = .634$, $p < .001$) Het gemiddelde van de vragen is terug te voeren op 1 factor. (1 factor met eigenwaarde > 1 ; 81.73% van de variantie verklaard).

Resultaten

Deelnemers

Met een ANOVA is gekeken of de demografische gegevens gelijk waren verdeeld per conditie. De verschillen in geslacht ($F(2,182) = .096$, $p = .91$), leeftijd ($F(2,182) = .660$, $p = .52$), best sprekende taal ($F(2,182) = 2.655$, $p = .07$), al een consumentenconflict gehad ($F(2,182) = .321$, $p = .73$), het hebben van een rechtsbijstandverzekering ($F(2,182) = .427$, $p = .65$) en manier van werving ($F(2,182) = .104$, $p = .90$) in de condities waren niet anders dan op basis van toeval kan worden verwacht.

Manipulatiechecks

Om te kijken of er daadwerkelijk conflictasymmetrie werd ervaren werd de conflictervaring van de deelnemer vergeleken met de verwachte conflictervaring van de verkoper met een paired-samples t-test. De conflictervaring van de deelnemer werd vergeleken met de verwachte conflictervaring van de verkoper. Er was een significant verschil tussen de scores voor conflictervaring van de deelnemer ($M = 5.27$, $SD = 1.24$) en de verwachte conflictervaring van de verkoper ($M = 4.09$, $SD = 1.25$); $t(184) = 9.99$, $p < .001$. Dit betekent dat er significant veel conflictasymmetrie wordt ervaren. Er is dus voldoende conflictasymmetrie gemanipuleerd.

Daarnaast werd er gecontroleerd of de verschillende soorten hulp zijn te onderscheiden. Er werd gekeken of de procedurele hulp als procedurele hulp werd ervaren en de emotionele hulp daadwerkelijk als emotionele hulp werd ervaren. Hiervoor zijn twee variantieanalyses uitgevoerd. Hieruit bleek dat er niet significant meer emotionele hulp ervaren werd na het ontvangen van emotionele hulp ($M = 3.79$, $SD = 1.52$) dan na het ontvangen van procedurele hulp ($M = 3.86$, $SD = 1.67$), $F(1,122) = .058$, $p = .809$. Ook werd er niet significant meer procedurele hulp ervaren na het ontvangen van procedurele hulp ($M = 4.05$, $SD = 1.74$) dan na het ontvangen van emotionele hulp ($M = 3.58$, $SD = 1.54$), $F(1,122) = 2.507$, $p = .116$. De verschillende typen hulp lijken niet goed gemanipuleerd te zijn omdat blijkt dat de verschillende soorten hulp niet als verschillend werden ervaren.

Effecten verschillende typen hulp

Hoewel de verschillende typen hulp niet goed gemanipuleerd lijken, is het toch van belang om te kijken of de verschillende condities (emotionele hulp, procedurele hulp en geen hulp) verschillende effecten hebben op de afhankelijke variabelen. Om te controleren op deze effecten is er een ANOVA uitgevoerd, met de verschillende condities (emotionele hulp, procedurele hulp en geen hulp) als onafhankelijke variabele. Er bleek geen significant effect te zijn van de conditie waarin de deelnemer is ingedeeld op de waargenomen sociale ondersteuning ($F(1,122) = .003$, $p = .960$), de waargenomen self-efficacy ($F(2,182) = .108$, $p = .898$), de waargenomen relatie met de conflicterende partij ($F(2,182) = .230$, $p = .795$) en de conflictervaring ($F(2,182) = .399$, $p = .671$). Het is wel mogelijk dat, onafhankelijk van welke conditie de deelnemer had, een hogere mate van ervaring van een bepaald type hulp zorgt voor bepaalde effecten. Hierdoor wordt in het resterende deel van de resultaten met de *ervaring* van emotionele hulp en de *ervaring* van procedurele hulp gewerkt, en dus niet meer met de verschillende condities.

Beschrijvende statistische gegevens

De onderlinge relaties van de verschillende variabelen zijn als eerste gemeten met een correlatie analyse, welke te vinden is in tabel 1. Dit is een overzicht van de correlaties tussen zowel de afhankelijke als de onafhankelijke variabelen. Ook zijn de gemiddelde scores en standaardafwijkingen te zien. De deelnemers blijken gemiddeld niet veel emotionele ($M = 3.82$) en procedurele hulp ($M = 3.83$) hebben ervaren. Er bleek wel gemiddeld hoog gescoord op conflictervaring ($M = 5.27$). Het lijkt erop dat de ervaringen van waargenomen type hulp met elkaar correleren ($p < .01$).

Tabel 1. De correlaties tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen met bijbehorende gemiddelde scores en standaardafwijkingen¹.

	1	2	3	4	5	6
1. Waargenomen emotionele hulp						
2. Waargenomen procedurele hulp	.858**					
3. Sociale ondersteuning	.759**	.705**				
4. Self-efficacy	.236**	.187*	.150			
5. Relatie met andere partij	.235**	.202*	.231**	.224**		
6. Conflictervaring	.091	.044	.022	-.038	-.237**	
Gemiddelde	3.82	3.83	3.43	4.31	3.11	5.27
Standaard afwijking	1.59	1.66	1.57	.87	1.31	1.24

¹Schaal 1-7, met uitzondering van self-efficacy (1-6)

** Correlatie is significant op een niveau van .01 (2-zijdig)

* Correlatie is significant op een niveau van .05 (2-zijdig)

Emotionele hulp

Om te kijken of mensen meer sociale ondersteuning ervaren als zij een hogere mate van emotionele hulp ervaren (hypothese 1) werd een regressie analyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat de mate van ervaring van emotionele hulp een significante voorspeller is van de ervaren sociale ondersteuning ($\beta = .76$, $t = 12.86$, $p < .001$). Het blijkt dat als mensen meer emotionele hulp ervaren, ze significant meer sociale ondersteuning ervaren. Hiermee wordt de eerste hypothese bevestigd.

Hierna werd er met een regressie analyse gekeken of er een direct effect was van de ervaring van emotionele hulp op de waargenomen relatie met de andere partij. De waargenomen relatie met de andere partij bleek voorspeld te kunnen worden door de mate van ervaring van emotionele hulp ($\beta = .24$, $t = 2.67$, $p = .009$).

Om erachter te komen of een toename in waargenomen sociale ondersteuning zorgde voor een hogere waardering van de relatie met de andere partij, maar niet voor een afname in conflictervaring (hypothese 2), zijn er twee regressie analyses uitgevoerd. Allereerst werd er gekeken of de relatie met de andere partij voorspeld kan worden door de waargenomen sociale ondersteuning en door self-efficacy, wat terugkomt in de vierde hypothese. De waargenomen sociale ondersteuning bleek een significante voorspeller van de waargenomen kwaliteit van de relatie met de andere partij ($\beta = .20$, $t = 2.31$, $p = .023$). Om het tweede deel van de tweede hypothese te testen werd er gekeken of de conflictervaring voorspeld kan worden door sociale ondersteuning en door self-efficacy. De waargenomen sociale ondersteuning bleek geen significante voorspeller te zijn van conflictervaring ($\beta = .03$, $t = .371$, $p = .71$).

In de tweede hypothese werd er verwacht dat een toename in sociale ondersteuning zorgt voor een significant hogere waardering van de relatie met de andere partij, maar niet voor een een significante afname in conflictervaring. Deze hypothese wordt volledig bevestigd. Sociale ondersteuning bleek een voorspeller voor de waardering van de relatie met de andere partij te zijn, maar niet voor conflictervaring.

Procedurele hulp

Daarnaast werd het effect van procedurele hulp getest. Om te kijken of self-efficacy omtrent conflicthantering bij mensen significant hoger wordt als zij een hogere mate van procedurele hulp ervaren (hypothese 3) werd een regressie analyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat de mate van ervaring van procedurele hulp een significante voorspeller is van de mate van self-efficacy ($\beta = .19$, $t = 2.107$, $p = .037$). Het blijkt dat als mensen meer procedurele hulp ervaren, ze een significant hogere score op self-efficacy hebben. Hiermee wordt de derde hypothese bevestigd.

Hierna werd er met een regressie analyse gekeken of er een direct effect was van de ervaring van procedurele hulp op de waargenomen relatie met de andere partij. De conflictervaring bleek niet voorspeld te kunnen worden door de mate van ervaring van procedurele hulp ($\beta = .08$, $t = 1.12$, $p = .263$).

Om erachter te komen of een toename in self-efficacy zorgde voor een afname in conflictervaring, maar niet voor een hogere waardering van de relatie met de andere partij (hypothese 4), zijn er twee regressie analyses uitgevoerd. Allereerst werd er gekeken of conflictervaring van de deelnemer voorspeld kan worden door de mate van self-efficacy en door de waargenomen sociale ondersteuning. De mate van self-efficacy bleek geen

significante voorspeller van conflictervaring ($\beta = -.08$, $t = -.89$, $p = .380$). Om het tweede deel van de tweede hypothese te testen werd er gekeken of de waargenomen relatie met de andere partij voorspeld kan worden door self-efficacy en door sociale ondersteuning. De mate van self-efficacy bleek wel een significante voorspeller te zijn van de relatie met de andere partij ($\beta = 0.19$, $t = 2.179$, $p = .031$).

Bij de vierde hypothese werd de verwachting uitgesproken dat een toename in self-efficacy omtrent conflicthantering zorgt voor een afname in conflictervaring, maar niet voor een significante hogere waardering van de relatie met de andere partij. Deze hypothese wordt niet bevestigd, het tegenovergestelde lijkt waar. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat een toename in self-efficacy omtrent conflicthantering niet zorgt voor een afname in conflictervaring, maar wel voor een significant hogere waardering van de relatie met de andere partij.

Conclusie & discussie

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in wat de effecten kunnen zijn van verschillende soorten niet-inhoudelijke hulp in consumentenconflicten, als deze hulp online wordt aangeboden in de vorm van korte berichten. Diverse onderzoeken hebben het belang van niet-inhoudelijke hulp al laten zien (Bush & Folger, 1994; Giebels & Janssen, 2005; Ufkes et al., 2012). Ook zijn er in de literatuur aanwijzingen te vinden die laten zien dat het uitmaakt welk soort hulp er wordt aangeboden. Zo is er, afhankelijk van de omstandigheden zoals conflictasymmetrie, een grotere behoefte aan een specifiek type hulp (Van Dijk et al., 2015). Dit schepte de verwachting dat verschillende soorten hulp ook verschillende effecten hebben. Er is nog weinig bekend over wat die effecten precies zijn, en hoe deze effecten tot stand komen. Een ander nieuw aspect is de manier waarop de hulp wordt aangeboden. Onderzoeken die tot op heden zijn uitgevoerd, werken veelal met de traditionele, face-to-face manier van het aanbieden van hulp. Dit onderzoek is relevant omdat het tot nieuwe inzichten kan leiden betreft wat het aanbieden van passende hulp. Het kan leiden tot kortere, beter aansluitende hulp, wat zorgt voor meer tevreden mensen en een besparing van tijd, moeite en geld. Eerst worden de belangrijkste conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de hypothesen en uitkomsten besproken, waarbij mogelijke verklaringen worden gegeven. Daarna zullen de limitaties en aanbevelingen volgen.

Conclusies en besprekingen

Een aantal relaties die in dit onderzoek werd onderzocht, komt overeen met de eerder besproken theorieën en daarmee ook met de verwachtingen uit de hypotheses. Deelnemers die meer emotionele hulp ervoeren, ervoeren ook meer sociale ondersteuning, wat overeenkomt met aanwijzingen uit de al bestaande literatuur (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997; Swann, 1999).

Deze sociale ondersteuning zorgt in dit onderzoek, conform eerder beschreven theorieën (Ufkes et al., 2012; Cohen & Wills, 1985; Yoon, 2002) voor een betere relatie met de conflicterende partij. Een verbeterde relatie kan ook op de lange termijn ervoor zorgen dat de partijen beter met conflicten omgaan (Pruitt, 1995). Net als in de al bestaande literatuur is er geen aanwijzing gevonden dat sociale ondersteuning zorgt voor minder conflictervaring, al lijkt er wel een indirect effect te zijn. Een betere relatie met de andere partij correleert in dit onderzoek negatief met conflictervaring (zie Tabel 1). Een betere relatie hangt dus samen met een afname in conflictervaring. Curşeu en Schruijer (2010) vonden dat meer vertrouwen zorgt voor minder conflict met een andere partij. Dit terwijl Ufkes et al. (2012) na een interventie door een derde partij vonden dat de relatie tussen de partijen beter werd, maar er geen afname was in waargenomen problemen.

Het is mogelijk dat de manier van het meten van de relatie met de andere partij hier van invloed is. In het huidige onderzoek en dat van Curşeu en Schruijer (2010) werd de relatie met de andere partij direct gemeten, door een vraag te stellen aan een van de conflicterende partijen. Ufkes et al. (2012) lieten een onpartijdige partij naar de dossiers per conflict kijken, om zo onder andere de relatie tussen de partijen in te schatten. Het is goed mogelijk dat er een verschil is tussen de relatie gezien door buitenstaanders, en de ervaren (subjectieve) relatie met de andere partij, zodat de conflicterende partijen wel een betere relatie ervaren met elkaar, maar buitenstaanders dit niet zo zien. Toch vonden Zaheer, McEvily en Perrone (1998) geen significante relatie tussen interpersoonlijk vertrouwen en conflictervaring, terwijl zij ook direct aan een partij vroegen hoe zij het conflict met de andere partij ervoeren. Hieruit blijkt dat er nog vervolgonderzoek nodig is om de verschillen tussen de resultaten van de verschillende onderzoeken te verklaren.

De verwachtingen rondom procedurele hulp werden slechts deels bevestigd. Zoals uit de bestaande literatuur kan worden verwacht, werd bij meer ervaring van procedurele hulp de self-efficacy van de deelnemer omtrent conflicthantering significant hoger. Toch is het mogelijk dat het gemanipuleerde conflict niet optimaal is om procedurele hulp goed te laten werken. Procedurele hulp is gericht op het duidelijk maken van de hoofdzaken, omdat partijen

het perspectief uit het oog verloren zijn (Giebels & Euwema, 2010). Het verliezen van perspectief gebeurt niet zomaar, hier is tijd voor nodig. Procedurele hulp werkt dus mogelijk nog beter als het conflict al langer loopt. Dit is niet het geval is bij het huidige onderzoek, omdat het een conflict is, dat voordat de deelnemer begon aan het onderzoek nog niet bestond en dus nog maar kort loopt. In eventueel verder onderzoek kan gekeken worden of er een verschil is in de werking van procedurele hulp tussen een net begonnen conflict en een lang lopend conflict.

Daarnaast lijkt de inhoud van de aangeboden procedurele hulp niet optimaal. Bandura (1977) geeft vier manieren om self-efficacy te vergroten, namelijk het zelf oefenen in omgaan met een situatie, zien hoe een ander omgaat met een situatie, sociale overtuiging en fysiologische cues. In dit onderzoek werd er gepoogd om via sociale overtuiging de self-efficacy te beïnvloeden. Bandura (1977) geeft aan dat sociale overtuiging plaats vindt door suggestie, aansporing, instructie en interpretatieve behandeling. Het lijkt er dus op dat de procedurele hulp inhoudelijk niet volledig is geweest. Er werd juridisch advies gegeven, maar er werd niet aangegeven hoe de deelnemers deze informatie vervolgens konden gebruiken, er werd geen actie gesuggereerd. De definitie van procedurele hulp van Giebels en Yang (2009) stelt dat het aanbieden van procedurele hulp zorgt voor een duidelijkere verdere procedure en dat hoofd- van bijzaken worden gescheiden. Dit komt niet duidelijk genoeg terug in de aangeboden procedurele hulp, waar alleen de rechten van de deelnemer in terug kwamen, maar lijkt wel overeen te komen met de methode die Bandura (1977) voorschrijft. Het is interessant om te kijken wat de effecten van procedurele hulp zijn als deze voldoet aan de hiervoor beschreven eisen.

Een verhoogde self-efficacy zorgt, in tegenstelling tot bestaande literatuur (Ergeneli et al., 2010; Premchandani, 2013), niet voor een afname in conflictervaring. Ergeneli et al. (2010) schreven dat mensen met een lage self-efficacy vaak een *distributieve* manier van conflictomgang gebruiken, wat betekent dat ze binnen een conflict als doel hebben voor zichzelf het beste resultaat te behalen, ongeacht wat de consequenties zijn voor de andere partij. Conflict wordt dan niet als een mogelijkheid beschouwd waar iets goeds uit kan komen, maar het is juist ongewenst. Het is daardoor goed voor te stellen dat dit juist voor een hogere conflictervaring zorgt. Met een gemiddelde self-efficacy score van 4.31 ($SD = .87$) is het mogelijk dat een significant aantal mensen de voorkeur geeft aan een *distributieve* stijl in plaats van een *integrerende* stijl, waar mensen op zoek gaan naar naar de beste oplossing voor beide partijen. Hierdoor wordt mogelijk verklaard waardoor een verhoogde self-efficacy niet zorgt voor een afname in conflictervaring in dit onderzoek.

Self-efficacy lijkt, in tegenstelling tot de verwachtingen, wel een voorspeller voor de relatie met de andere partij. Er zijn in de literatuur een aantal aanwijzingen te vinden waarom dit geen vreemd resultaat is. Er is omtrent self-efficacy en relaties vooral al onderzoek gedaan naar romantische relaties. Riggio et al. (2013) vonden dat self-efficacy omtrent romantische relaties positief correleert met het slagen van een relatie en negatief correleert met angst voor relaties. Dit is logisch te verklaren doordat Bandura (1986) zegt dat de mate van self-efficacy voorspelt hoe lang iemand doorzet om obstakels te overwinnen. Een hogere waargenomen self-efficacy zal er dus voor zorgen dat een individu meer moeite doet om iets te bereiken, zoals in dit geval het behouden van een positieve relatie met de andere partij. Mensen met een lage self-efficacy zullen minder lang doorzetten, en eerder de relatie opgeven. In het huidige onderzoek zullen mensen dan mogelijk de relatie met de verkoper beëindigen, dus geen aankopen meer doen bij de verkoper. Dit is nog niet goed onderbouwd in de huidige literatuur, dus om te bewijzen dat self-efficacy ook van invloed is op de relatie met de andere partij in een consumentenconflict zal er vervolgonderzoek gedaan moeten worden.

Limitaties en aanbevelingen

Uit de manipulatiechecks bleek dat de verschillende typen hulp niet als verschillend werden ervaren. Er bleek daarnaast een correlatie te zijn tussen de ervaring van emotionele en procedurele hulp. Het is mogelijk dat verschillende deelnemers de hulp niet goed tot zich hebben genomen. Aan het einde van het onderzoek heeft een aantal deelnemers al aangegeven dat ze niet bewust waren dat ze hulp hadden ontvangen of dat de hulp niet in hun hoofd is blijven hangen. Het feit dat de hulp niet in het hoofd van de deelnemer bleef hangen kan verschillende oorzaken hebben. De hulp werd slechts op een enkele pagina aangeboden, wat relatief weinig is in verhouding tot het totaal aantal pagina's. In vervolgonderzoek wordt dus aanbevolen dat er meer nadruk op de aangeboden hulp ligt, zodat de deelnemer er meer bewust mee omgaat.

In dit onderzoek worden alleen de effecten van emotionele en procedurele hulp onderzocht, terwijl Giebels en Yang (2009) nog een derde type hulp onderscheidden, namelijk relationele hulp. Toch is er bewust voor gekozen om dit type hulp niet mee te nemen in het huidige onderzoek. Dit onderzoek richtte zich op de effecten van eenzijdige hulp, omdat hier nog niet veel onderzoek naar gedaan is maar dit wel de meest gebruikte manier van hulp door een derde partij is. Om relationele hulp te bieden is het van belang dat de conflicterende partijen met elkaar in contact staan, wat niet mogelijk is met eenzijdige hulp. Uit het huidige onderzoek blijkt dat emotionele hulp al effect heeft op de relatie met de andere partij, maar

het is mogelijk dat het aanbieden van relationele hulp een groter effect heeft bij consumentenconflicten. Relationele hulp door een derde partij kan ervoor zorgen dat de partijen elkaar met respect gaan behandelen, met als doel de harmonie in de relatie te herstellen. Dit lijkt vooral belangrijk te zijn als de partijen vaak met elkaar moeten omgaan, wat ook vaak het geval is bij een consumentenconflict. Relationele interventies kunnen positief uitwerken omdat het de band tussen de partijen en coöperatie bevordert (Conlin & Meyer, 2004). De precieze effecten van relationele hulp bij consumentenconflicten zullen verder onderzocht moeten worden.

Er is ervoor gekozen om erkenning als emotionele hulp te kiezen. Er zijn ook andere manieren om emotionele hulp aan te bieden. Deze kunnen een ander effect hebben gehad. Vooral het kunnen uiten van gevoelens kan sterke effecten hebben, maar was niet mogelijk binnen dit onderzoek. Emotionele hulp kan ervoor zorgen dat de betreffende partij zijn of haar gevoelens kan luchten (Blades; 1984; Emery & Jackson, 1989; Hobbs, 1999; Hohlt, 1996; Moore, 1987; Moore, 1996; Pruitt et al., 1989; Welton et al., 1988). De conflicterende partijen kunnen soms erg vijandige en pijnlijke gevoelens voor elkaar hebben. Als deze geuit worden bij een derde partij, heeft de partij minder behoefte om zich op een destructieve manier te uiten bij de andere partij. Op deze manier zal de partij zich minder defensief opstellen en zal de creativiteit toenemen in de rest van het gesprek. In vervolgonderzoeken zal het nodig zijn om de verschillende manieren van emotionele hulp te onderzoeken, zodat de verschillen in effect tussen deze manieren duidelijk zullen worden.

In het huidige onderzoek werd er eenzijdige hulp aangeboden, vrij snel nadat er een conflict is ontstaan. De conflicterende partijen hebben nog weinig de kans gekregen om er samen uit te komen. Uit verschillende onderzoeken naar typen mediatie blijkt dat het niet altijd goed is om vroeg in het conflict een derde partij in te schakelen en deze hulp te laten aanbieden aan de partijen los van elkaar, zodat de partijen uit elkaar worden gehaald, terwijl de partijen mogelijk nog productief kunnen zijn als ze met elkaar in contact staan (Moore, 1996). Bush en Folger (1994) sluiten hierbij aan door te waarschuwen voor het te vroeg onderbreken van het *transformatieve momentum*, of positieve gespreksstroming tussen de partijen, welke kunnen leiden tot wederzijdse erkenning. Het is mogelijk dat dit effect ook bij consumentenconflicten plaats kan vinden. Als de dialoog vroeg wordt onderbroken, zoals bij dit onderzoek het geval was, kunnen mogelijk positieve effecten als erkenning van elkaars problemen, verloren gaan. Bush en Folger (1994) stellen echter ook dat het soms gemakkelijker is om gevoelige relationele problemen te verkennen en erkenning te tonen, vooral in het begin van het conflict. Er zijn nog tegenstrijdigheden tussen verschillende

onderzoeken over het al dan niet toepassen van vroege interventie door een derde partij. In dit huidige onderzoek was het helaas niet mogelijk geweest om te kijken wat het effect zou zijn als de partijen langer in contact zouden staan. In vervolgonderzoek zal gekeken moeten worden naar de effecten van het langer in stand houden van de dialoog tussen de conflicterende partijen in vergelijking met het eerder ingrijpen door een derde partij.

In dit onderzoek was er geen interactie, er moest slechts een tekst worden gelezen. Het blijkt (Golden & Alpert, 1978) dat na interactie met een partij, de informatie beter blijft hangen dan na eenzijdige communicatie. Dit zou kunnen gebeuren door nieuwere communicatietechnieken te gebruiken. Communicatie via internet is al lang niet meer beperkt tot het uitwisselen van chatberichten. Nieuwe technologie stelt mensen in staat om ook op afstand 'body language' te tonen en synchroon te communiceren, zoals videobellen of animaties. Dit zal zorgen voor een meer overtuigende boodschap (Harris, 2003). Het is interessant om te kijken wat een visueel zichtbare derde partij voor invloed heeft op de hulp, het is mogelijk dat deze dan sterker wordt ervaren.

Het is het mogelijk dat de relatie met de andere partij niet goed is gemeten. Dit werd gedaan door het vertrouwen in de andere partij te meten, maar de vraag ging over het vertrouwen in het oplossen van het huidige probleem. Een relatie gaat vaak over een langere tijd, dus is het interessant om te kijken wat de verwachtingen over de andere partij in de toekomst zouden zijn. Daarnaast wordt er aanbevolen ook andere factoren van relatie te meten, het vertrouwen in de andere partij alleen dekt mogelijk de lading niet volledig.

De manier van onderzoeken is vernieuwend geweest. Eerder onderzoek werd vooral gedaan door steekproeven te nemen in de praktijk, waar vele variabelen verschillend zijn, of door een situatie te schetsen waarin een proefpersoon zich in moest leven en waar vervolgens vragen over werden gesteld. In dit onderzoek werd echter een conflict opgezet, waardoor variabelen constant konden worden gehouden en goed beïnvloed konden worden. De resultaten en reacties van deelnemers laten zien dat deze manier van onderzoeken veel potentieel heeft. Het lijkt erop dat het aanbieden van niet-inhoudelijke hulp via het internet goed mogelijk is. In vervolgonderzoek zal de geloofwaardigheid van de gesimuleerde conflicterende partij beter moeten omdat een aantal deelnemers aan gaf al snel door te hebben dat de conflicterende partij niet een echt persoon was. Daarnaast zal er meer nadruk moeten liggen op het aanbieden van hulp.

Uit dit onderzoek blijkt dat niet-inhoudelijke hulp, ook al is het niet goed aangeboden in dit onderzoek, positieve effecten kan hebben. De effecten van procedurele hulp worden niet duidelijk in dit onderzoek, omdat procedurele hulp geen effect lijkt te hebben op de mate van

self-efficacy of de conflictervaring. Emotionele hulp heeft een positief effect op de relatie met de andere partij. Doordat emotionele hulp de waargenomen sociale ondersteuning verhoogt, en deze waargenomen sociale ondersteuning weer zorgt voor een waargenomen betere relatie met de andere partij, is er ook een indirect effect van emotionele hulp op de waargenomen relatie. Deze waargenomen sociale ondersteuning heeft geen effect op de conflictervaring. Een verhoogde self-efficacy heeft in dit onderzoek, in tegenstelling tot de verwachting, ook een positief effect op de relatie met de andere partij.

De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat het van belang is om bij conflicten niet-inhoudelijke hulp aan te bieden. Waar er bij consumentenconflicten soms alleen maar inhoudelijke hulp wordt gegeven (Fisher, 2001) is het aanbieden van niet-inhoudelijke hulp van toegevoegde waarde. Emotionele hulp lijkt, net als een verhoogde self-efficacy, te zorgen voor een betere relatie met de andere conflicterende partij. Dit is van belang voor zowel de consument als de verkopende partij.

Referentielijst

- Albert, J. K., Heisterkamp, B. L., & McPhee, R. M. (2005). Disputant perceptions of and satisfaction with a community mediation program. *The International Journal of Conflict Management*, 16, 218-244.
- Ashforth, B. E. (1989). The experience of powerlessness in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43, 207-242.
- Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. . (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Berkman, L.F. (1984) Assessing the physical health effects of social networks and social support. *Annual Review of Public Health*, 5, 413-432.
- Billikopf, G.E. (2000). *Conflict management skills*. Modesto: University of California Agricultural Extension.
- Billikopf-Encina, G. (2002). Contributions of caucusing and pre-caucusing to mediation. *Group Facilitation: A Research and Applications Journal*, 4, 3-11.
- Blades, J. (1984). Mediation: An old art revisited. *Mediation Quarterly*, 59(3), 59-95.
- Bong, M., & Skaalvik, E.M. (2003). Academic self-concept and self-efficacy: How different are they really? *Educational Psychology Review*, 15, 1-40.
- Bush, R.A.B. & Folger, J.P. (1994) *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Canty-Mitchell, J. & Zimet, G.D. (2000). Psychometric properties of the multidimensional scale of perceived social support in urban adolescents. *American Journal of Community Psychology*, 28, 391-400.
- Centraal Bureau van de Statistiek. (2013, 1 juli). *Steeds meer mensen kopen online*. Geraadpleegd van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd/cultuur/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-3850-wm.htm>
- Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Coleman, P. T. & Deutsch, M. (2012). *The psychological components of a sustainable Peace*. New York: Springer Books.

- Curşeu, P. & Schruijer, S. (2010). Does conflict shatter trust or does trust obliterate conflict? Revisiting the relationships between team diversity, conflict and trust. *Group Dynamics: Theory, Research and practice*, 14(1), 66-79.
- D'Zurilla, W.T. (1997). Alternative dispute resolution. *Los Angeles Business Journal*, 45, 352-370.
- Ebert, T.A.E. (2009). Facets of trust in relationships: A literature synthesis of highly ranked trust articles. *Journal of business market management*, 3(1). 65-84.
- Emery, R.E. & Jackson, J.A. (1989). The Charlottesville mediation project: Mediated and litigated child custody disputes. *Mediation Quarterly*, 24 , 3-18.
- Ergeneli, A., Camgoz, S.M. & Karapinar, P.B. (2010). The relationship between self-efficacy and conflict-handling styles in terms of relative authority positions of the two parties. *Social Behavior and Personality*, 38(1). 13-28.
- Eshkoor, S., Hamid, T., Nudin, S., & Mun, C. (2014). The effects of social support, substance abuse and health care supports on life satisfaction in dementia. *Social Indicators Research*, 116(2), 535-544.
- Ferla, J., Valcke, M. & Cai, Y. (2009). Academic self-efficacy and academic self-concept: Reconsidering structural relationships. *Learning and Individual Differences*, 19(4), 499-505.
- Folger, J. P., & Konovsky, M. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Giebels, E. & Euwema, M. (2010). *Conflictmanagement: Analyse, diagnostiek en interventie* (2e druk). Groningen: Noordhoff.
- Giebels, E. & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced wellbeing at work: the buffering effect of third-party help, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2),137-55.
- 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.
- Golden, L.L. & Alpert, M. (1978). The relative effectiveness of one-sided and two-sided communication for mass transit advertising. In: K.H. Hunt (Ed.), *Advances in consumer research: Association for consumer research* (pp. 12-18). Miami: Ann Arbor.
- Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., & Burke, R. J. (1994). The relationship between social

- support and burnout over time in teachers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9, 219-230.
- Harris, T. (2003), Listening with Your Eyes: The importance of speech-related gestures in the language classroom. *Foreign Language Annals*, 36(2) 180-187.
- Heaney, C.A. & Israel, B.A. (2008). Social networks and social support. In: Glanz, K., Rimer, B.K. & Viswanath, K. (Eds). *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice* (4e editie). San Francisco: Jossey-Bass.
- Heppner, P. P., & Petersen, C. H. (1982). The development and implications of a personal problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1), 66-75.
- Hobbs, K.S. (1999). Attention attorneys! How to achieve the best results in mediation. *Dispute Resolution Journal* 54(4), 43-47.
- Hohlt, E.M. (1996) Effective Use of Caucus. In: E. Trachte-Huber & S. Huber (eds.), *Alternative dispute resolution: Strategies for law and business*. Cincinnati, Ohio: Anderson Publishing Co.
- Jameson, J. K., Bodtker, A. M., & Jones, T. S. (2006). Like talking to a brick wall: Implications of emotion metaphors for mediation practice. *Negotiation Journal*, 22, 199-207.
- Jehn, K.A., Rispens, S. and Thatcher, S.M. (2010), The effects of conflict asymmetry on workgroup and individual outcomes. *The 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, 96-109.
- Jones, T. S. (2001). Emotion in mediation: Implications, application opportunities and challenges. In M. Herrman (Ed.), *Blackwell handbook of mediation: Theory and practice*. New York: Blackwell.
- Katsh, E.E., Katsh, M.E. & Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*. New York: John Wiley & Sons.
- Koberg, C. S., Boss, R., Senjem, J. C., & Goodman, E. A. (1999). Antecedents and outcomes of empowerment: Empirical evidence from the health care industry. *Group & Organization Management*, 24(1), 71-91.
- Koukoulis, A., Levati, M.V. & Weisser, J. (2012). Leading by words: A voluntary contribution experiment with one-way communication. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 81(2), 379-390.

- Lide, E.C. (1996). ADR and cyberspace: The role of alternative dispute resolution in online commerce, intellectual property and defamation. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 12. 193-212.
- Lubben, J. & Gironde, M. (2003). Centrality of social ties to the health and well-being of older adults. In: B. Berkman & L. Harootyan (Eds.), *Social work and health care in an aging society*. New York: Springer Publishing Company.
- Martinko, M. J.. & Gardner, W. L. (1982). Learned helplessness: An alternative explanation for performance deficits. *Academy of Management Review*, 7, 195-204.
- McDowell, T.L. & Serovich, J.M. (2007). The effect of perceived and actual social support on the mental health of HIV-positive persons. *AIDS Care*, 19(10), 1223-1229.
- Moattari, M., Ebrahimi, M., Sharifi. N. & Rouzbeh, J. (2012). The effect of empowerment on the self-efficacy, quality of life and clinical and laboratory indicators of patients treated with Hemodialysis: A randomized controlled trial. *Health and Quality of Life Outcomes* 10(115), 1-10.
- Moore, C.W. (1987). The caucus: private private meetings that promote settlement. *Mediation Quarterly*, (16), 87-101.
- Moore, C.W. (1996). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Neff, L.A. & Karney, B.R. (2009). Stress and reactivity to daily relationship experiences: How stress hinders adaptive processes in marriage. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(3), 435-450.
- Premchandani, S. (2013) Role of self-efficacy for managing conflict in service sector. *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 4(2). 173-178.
- Pruitt, D.G. (1995), Process and outcome in community mediation. *Negotiation Journal*, 11(4), 365-377.
- Pruitt, D.G., Fry, W.R., Castrianno, L., Zubek, J, Welton, G.L., McGillicuddy, N.B. & Ippolito, C. (1989). The process of mediation: caucusing, control, and problem solving. In M.A. Rahim (Ed.), *Managing conflict: an interdisciplinary approach*. New York: Praeger Publishers.
- Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L. & Hurrell, J.J. (1997). *Preventative Stress Management in Organizations*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Riggio, H.R., Weiser,D.A., Valenzuela, A.M., Lui, P.P., Montes, R. & Heuer, J. (2013) Self-efficacy in romantic relationships: Prediction of relationship attitudes and outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 153(6), 629-650.

- Rubin, Z. (1980). Experimental research on third-party intervention in conflict: Toward some generalizations. *Psychological Bulletin*, 87(2), 379-391.
- Schönbucher, V., Maier, T., Mohler-Kuo, M., Schnyder, U., & Landolt, M. A. (2014). Adolescent perspectives on social support received in the aftermath of sexual abuse: A qualitative study. *Archives Of Sexual Behavior*, 43(3), 571-586.
- Seemann, P., De Long, D., Stucky, S., and Guthrie, E. (2000) Building Intangible Assets: A Strategic Framework for Investing in Intellectual Capital. In: Morey, D., Maybury, M. & Thuraisingham, B. (eds.), *Classics Knowledge Management*, (pp. 85-98), Massachusetts: MIT .
- Sherbourne, C.D. & Stewart, A.L. (1991). The MOS social support survey. *Social Science & Medicine*, 32(6), 705-714.
- Swann, W.B. (1999), *Resilient identities: Self, relationships, and the construction of social reality*. New York: Basic Books.
- Ufkes, E.G., Giebels, E., & Otten, S. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of conflict management*, 23(4), 440-475.
- van Dijk, M.A.J., Giebels, E., & Zebel, S. (2015). *Building strength or lending an ear in legal conflicts: Dependence and conflict asymmetry as distinct predictors of needs for third party help in legal conflicts*. Manuscript in voorbereiding, Vakgroep Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid, Universiteit Twente, Enschede, Nederland.
- van de Vliert, E. (1997). *Complex interpersonal conflict behaviour*. Hove: Psychology Press.
- Volkema, R.J. (1988). The mediator as face manager. *Mediation Quarterly*, (22), 5-14.
- Volkema, R.J., Farquhar, K., & Bergmann, T. J. (1996). Third-party sensemaking in interpersonal conflicts at work: A theoretical framework. *Human Relations*, 49, 1437-1454.
- Welton, G.L., Pruitt, D.G. & McGillicuddy, N.B. (1988). The role of caucusing in community mediation. *Journal of Conflict Resolution*, 32(1), 181-201.
- Winslade, J. & Monk, G. (2000) *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Yoon, J.S. (2002). Teacher characteristics as predictors of teacher-student relationships: stress, negative affect and self-efficacy. *Social Behavior and Personality*, 30(5). 485-493.

- Zaheer, A., McEvily, B. & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.
- Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. & Farley, K.F. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment* 52(1). 30-41.