

# **De gevolgen van het ontvangen van communicatiefouten in crisisonderhandelingen**

Auteur: Femke van Stratum, s1224875

Faculteit: Gedragwetenschappen, Universiteit Twente

Bachelorthese Psychologie: Conflict, Risico & Veiligheid

Enschede, februari 2016

Examencommissie:

Eerste begeleider: Miriam S.D. Oostinga, MSc.

Tweede begeleider: Prof. Dr. Ellen Giebels

## Inhoudsopgave

Summary .....	3
Samenvatting .....	4
Inleiding .....	5
<i>Crisis en crisisonderhandelingen</i> .....	6
<i>Communicatiefouten en vertrouwen</i> .....	8
<i>Rapport</i> .....	10
<i>Herstelstrategieën</i> .....	12
Methode .....	14
<i>Overzicht</i> .....	14
<i>Deelnemers</i> .....	15
<i>Procedure</i> .....	15
<i>Afhankelijke variabelen</i> .....	17
<i>Data analyse</i> .....	19
Resultaten .....	19
Discussie .....	22
<i>Kanttekeningen en aanbevelingen</i> .....	24
<i>Implicaties</i> .....	28
Referentielijst .....	30
Bijlage 1: Informed consent .....	33
Bijlage 2: Scenario .....	34

## Summary

This study looks at receiving communication errors in crisis negotiation and possible recovery strategies. The factors trust and rapport are required to perform a good negotiating and these factors would also possibly suffer a negative impact from communication errors. The assumptions discussed in this study are whether making a communication error would decline the amount of affective and cognitive trust and rapport the receiver has in the error maker. In addition, the study examines the effectiveness of various recovery strategies (contradicting, apologizing and accepting) after the occurrence of a communication error.

Using an online questionnaire with 70 respondents from the University of Twente we measured whether the occurrence of a communication error had impact on the amount of trust and rapport that the recipient of the error had in its transmitter. Also, the best recovery strategy could be measured in this way. We used a filmed scenario and a written scenario in which the respondents had to imagine. In addition, a pre-programmed online chat communication was established between police (transmitter) and subject (receiver). Finally, an online questionnaire was administered.

The statistical analysis shows that there is no observed significant effect of a communication error on trust and rapport. We also find no significant effect from our conditions on the type of recovery strategy. These results are notable in a way they are not consistent with the existing literature. However, the scores found in this research generally point in the directions we suspected. Furthermore, the (recovery) strategy accepting, also used in the control condition, shows notable and unexpected outcomes. Further research with a larger sample is recommended to be able to detect significant effects.

## Samenvatting

In dit onderzoek kijken we naar het ontvangen van communicatiefouten binnen crisisonderhandelingen en de mogelijke herstelstrategieën. De factoren vertrouwen en rapport zijn nodig om een goede onderhandeling te voeren en zouden daarnaast een negatieve invloed van communicatiefouten kunnen ondervinden. De hypothesen die in dit onderzoek worden behandeld, zijn dan ook dat het affectief en cognitief vertrouwen en rapport afnemen na het optreden van een communicatiefout. Daarnaast onderzoeken we de effectiviteit van verschillende herstelstrategieën (tegenspreken, excuses aanbieden en accepteren) na het optreden van een communicatiefout.

Met behulp van een online vragenlijst onder 70 respondenten van de Universiteit Twente konden we meten of het optreden van een communicatiefout effect had op het vertrouwen dat de ontvanger van de fout had in de zender ervan en op de mate van rapport jegens de foutenmaker. Ook kon de beste herstelstrategie op deze manier gemeten worden. Er is gebruik gemaakt van een scenariofilmje en geschreven scenario waarin de respondenten zich moesten inleven. Daarnaast is er gebruik gemaakt van een vooraf opgezette chatcommunicatie tussen politie (zender) en proefpersoon (ontvanger). Als laatste is een online vragenlijst afgenomen.

De analyse laat zien dat er geen gevonden significant effect is van een communicatiefout op vertrouwen en rapport. Ook vinden we geen significant effect van het type herstelstrategie op de verschillende condities. Deze uitkomsten zijn opvallend te noemen omdat ze niet aansluiten bij de bestaande literatuur. Wel wijzen de gevonden scores veelal in de richting van de verwachtingen. Ook heeft de (herstel)strategie accepteren een opvallende werking op de respondenten aangezien deze strategie, zowel bij de controleconditie als binnen andere condities, voor onverwachte resultaten zorgt. Vervolgonderzoek met een grotere steekproef is aan te raden om mogelijke significante effecten te kunnen waarnemen.

## Inleiding

Herkenbaar en erg vervelend voor alle betrokken partijen: een communicatiefout tijdens een gesprek. Bij een communicatiefout kan gedacht worden aan een misvatting binnen een communicatie over een zaak zoals iemands leeftijd of beroep of een foute interpretatie van een situatie. Ondanks dat er veel onderzoek is gedaan naar communicatiefouten weten we weinig over de invloed ervan. Wel weten we uit de bestaande literatuur dat een fout die gemaakt wordt tijdens het overbrengen en ontvangen van een boodschap een negatieve invloed kan hebben op de perceptie van de communicatiepartner, waar het leiders en leiderschap betreft (Thoroughgood, Sawyer, & Hunter, 2013). Ten tijde van een crisisonderhandeling, waarbij communicatie meestal een grote rol speelt, zouden communicatiefouten dus ook een negatieve invloed kunnen hebben op het verloop van de onderhandeling en op de relatie tussen de communicatiepartners. Om goed in te kunnen spelen op de gevolgen van communicatiefouten is het van belang hier onderzoek naar te doen. Het doel van ons onderzoek is dan ook te achterhalen wat het effect is van communicatiefouten op de ontvanger tijdens een crisisonderhandeling, wat betreft het vertrouwen en gevoel van rapport. Deze twee factoren zijn mogelijk van belang om een goede onderhandeling te kunnen voeren waardoor ze van belang zijn binnen dit onderzoek. Daarnaast richt het onderzoek zich op manieren om dergelijke fouten te herstellen en die mogelijk de coöperatieve houding van de ontvanger weer zouden kunnen bevorderen. Dit laatste is van belang om een crisisonderhandeling in een juiste richting te kunnen laten verlopen. Hierbij richten wij ons op de dader binnen de crisisonderhandeling als ontvanger van de communicatiefout en de onderhandelaar als de maker van de fout. Het proces van omgaan met communicatiefouten definiëren we als volgt:

- De zender uit een boodschap;
- De ontvanger beoordeelt de boodschap als foutief;

- De ontvanger geeft (in)direct de fout aan;
- De zender wordt zich bewust van de fout en reageert daar al dan niet op.

Hierna zullen we ingaan op crises en crisisonderhandelingen en zullen communicatiefouten, vertrouwen en rapport uiteengezet worden. Ook bespreken we verschillende herstelstrategieën.

### ***Crisis en crisisonderhandelingen***

In dit onderzoek wordt gekeken naar een crisisonderhandeling. Een crisis is het gevolg van een conflict waarbij iets mis is gegaan (Vecchi, Van Hasselt, & Romano, 2005). Het is een situatie die een persoon waarneemt met onoverkomelijke obstakels voor het bereiken van de gewenste doelen of uitkomsten (Vecchi et al., 2005). Een conflict kan worden gedefinieerd als de waargenomen blokkering van de belangrijke doelen, behoeften of belangen van een persoon of groep door een andere persoon of groep (Wilmot & Hocker, 1998). Een crisis is vaak in vier voorspelbare fasen in te delen: pre-crisis, crisis, onderhandeling en de resolutie (James & Gilliland, 2001; McMains & Mullins, 2001). In de pre-crisis fase is een persoon zich niet bewust van een probleem of dreigende situatie (Vecchi et al., 2005). De crisis fase wordt gekenmerkt door een hoge mate van emoties, lage rationaliteit en een onvermogen om met een probleem om te gaan. Dit probleem wordt gezien als een ernstige bedreiging. Tijdens deze fase nemen frustratie en spanning toe als gevolg van conflicten en doordat de persoon niet in staat is hiermee om te gaan. Tijdens de onderhandelingsfase begint het individu door de crisis heen te werken door zich open te stellen voor suggesties en door duidelijker na te denken over het oplossen van de situatie. In dit stadium is er vaak een vermindering van de emotionele intensiteit waar te nemen, net als een verschuiving in de richting van het productiever oplossen van de problemen (Vecchi et al., 2005). Een crisisonderhandeling kan worden gedefinieerd als unieke communicatieve interactie tussen de autoriteiten en één of meer individuen die anderen met geweld of dood bedreigen om een bepaald doel te bereiken

(Kamphuis et al., 2006). Crisisonderhandelingen kunnen dus van belang zijn om crisissituaties tot een (gewenst) einde te kunnen brengen. Een crisisinterventie in de context van onderhandelingen omvat vier primaire stadia (Hammer & Rogan, 1997; Rogan, 1997; Womack & Walsh, 1997), namelijk: (1) omgaan met emoties, (2) het oprichten van communicatie, (3) het identificeren van de gebeurtenis en (4) het oplossen van problemen. In dit onderzoek richten wij ons op de eerste twee fases en op de ontvanger binnen de communicatie.

Door de verscheidenheid aan soorten crises zijn er ook verschillen in crisisonderhandelingen. Onder crisissituaties wordt gewoonlijk een breed scala aan incidenten gerekend, variërend van gijzelingen en ontvoeringen tot suïcidepogingen, gevangenisopstanden en problemen in de huiselijke sfeer (Kamphuis, Giebels, & Noelanders, 2006; Giebels & Noelanders, 2004). Binnen dit domein kunnen we onderscheid maken tussen twee type situaties, namelijk expressieve crisis situaties en instrumentele onderhandelingsituaties (Giebels & Noelanders, 2004). Expressieve situaties - ook wel zachte situaties genoemd - ontstaan meestal spontaan en dader en slachtoffer kennen elkaar vaak. Tijdens een onderhandeling binnen deze situatie is de communicatie tussen de dader en de (politie)onderhandelaar vaak intens en emotioneel. (Giebels & Noelanders, 2004). Uit ditzelfde boek blijkt dat expressieve situatie-interacties kunnen worden gezien als een vorm van begeleiding: de dader heeft een 'probleem' en de onderhandelaar 'helpt' met de oplossing van dit probleem. In de meeste instrumentele - of harde - onderhandelingsituaties is er, in tegenstelling tot het expressieve incidenttype, volgens Giebels en Noelander (2004) geen sprake van een asymmetrische relatie tussen de partijen. Deze situatie ziet er meer uit als een zakelijke transactie tussen relatief gelijke partijen. In dit geval zijn de daders vaak goed voorbereid en stellen zij eisen tijdens de onderhandeling (Giebels & Noelanders, 2004). Ontvoeringen en afpersingen zijn typische voorbeelden van instrumentele incidenttypes. Als

voorbeeld van een expressieve crisissituatie kan een geëscaleerd probleem in de huiselijke sfeer en een zelfmoordpoging gegeven worden. Binnen ons onderzoek maken we gebruik van een expressieve crisissituatie, waarin de crisis spontaan ontstaat en de onderhandeling gezien kan worden als een dergelijke begeleiding. We kiezen voor deze crisissituatie omdat deze veelvuldig voorkomt en communicatiefouten een groot verschil zouden kunnen maken binnen deze onderhandeling. Daarmee is deze crisissituatie interessant en goed bruikbaar voor dit onderzoek.

### ***Communicatiefouten en vertrouwen***

Communicatie is belangrijk voor het juist overbrengen van informatie, hetgeen van belang is binnen een crisisonderhandeling. Een fout die tijdens deze overdracht gemaakt wordt, kan schadelijke invloed hebben op de perceptie van de communicatiepartner (Thoroughgood et al., 2013). Hiermee zou het dus een crisisonderhandeling kunnen verstoren. Als communicatieproblemen zich voordoen, zoekt men een verklaring om de bron van het probleem te verklaren. (Vignovic & Thompson, 2010). Ditzelfde onderzoek stelt dat binnen de sociale psychologie men deze verklaringen vaak in twee categorieën plaatst: de verklaringen die situationeel van aard zijn en degenen die dispositioneel van aard zijn. Dit wil zeggen dat de ontvanger van de communicatiefout een miscommunicatie kan toeschrijven aan situationele factoren, zoals technologische problemen of andere externe knelpunten. Als alternatief kan men een communicatiefout toeschrijven aan dispositionele variabelen, zoals de onvoorzichtigheid van de afzender of een slechte houding of de persoonlijkheid van de afzender. De attributie theorie stelt dat mensen geneigd zijn om een dispositionele verklaring te geven in plaats van een situationele (als het anderen dan zichzelf betreft). Dit fenomeen noemt men de fundamentele attributiefout. Deze bias ontstaat wanneer men geen rekening houdt met de situationele variabelen die het gedrag beïnvloeden en daardoor gedrag toeschrijft aan de (onkunde of aanleg van de) persoon in plaats van de omstandigheden



(Heider, 1944; Jones & Nisbett, 1972). Dit gegeven toont aan dat een communicatiefout een slechte invloed kan hebben op de perceptie van de communicatiepartner. Communicatiefouten kunnen in verschillende vormen tot uiting komen. In ons onderzoek zullen de feitelijke fout en de inschattingfout aan bod komen. Een feitelijke communicatiefout betreft een onjuist feit, zoals een verkeerde naam of een onjuiste leeftijd, dat in de communicatie overgedragen wordt. Een inschattingfout is een communicatiefout waarin bijvoorbeeld een emotie of gedachte verkeerd wordt ingeschat.

Een van de aspecten die van belang kan zijn voor een goede crisisonderhandeling en die daarnaast beïnvloed zou kunnen worden door communicatiefouten tijdens een crisisonderhandeling is vertrouwen. Vertrouwen is te definiëren als een psychologische toestand bestaande uit de bedoeling om (de eigen) kwetsbaarheid te accepteren op basis van positieve verwachtingen van intenties of het gedrag van een ander (Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998). Het vertrouwen construct kan worden ontleed in verschillende dimensies (Vignovic & Thompson, 2010). Een conceptualisering wijst aan dat er een affectieve en een cognitieve component van vertrouwen bestaat (McAllister, 1995). Affectief vertrouwen omvat onder andere bezorgdheid en inter-persoonlijke zorg. De cognitieve component van vertrouwen omvat een rationele beslissing, gebaseerd op ervaring, over factoren zoals de betrouwbaarheid van een ander persoon. Volgens Meyer (2014) komt affectief vertrouwen voort uit gevoelens van emotionele nabijheid, empathie en vriendschap. Volgens ditzelfde boek is het cognitieve vertrouwen gebaseerd op het vertrouwen dat een persoon voelt ten aanzien van iemand anders zijn prestaties, vaardigheden en betrouwbaarheid.

Vignovic en Thompson (2010) stellen dat het maken van grammatica- en spellingfouten, die gezien kunnen worden als feitelijke fouten, een negatieve invloed hebben op de perceptie van een e-mail afzender wat betreft zijn of haar cognitieve betrouwbaarheid. Dit suggereert dat, door de afwezigheid van expliciete situationele informatie, mensen die

geconfronteerd worden met slecht gebouwde e-mailberichten, met bijvoorbeeld spelfouten erin, deze fouten zullen toeschrijven aan persoonlijke eigenschappen (gebaseerd op zijn of haar prestaties en vaardigheden) van de afzender. Daarnaast blijkt dat het maken van etiquettefouten, die gezien kunnen worden als inschattingfouten, een negatieve invloed hebben op de perceptie van een e-mail ontvanger op zijn of haar betrouwbaarheid, altruïsme en extraversie, oftewel op de affectieve als de cognitieve component van vertrouwen (Vignovic & Thompson, 2010).

Met betrekking op bovenstaande kunnen we de volgende hypothesen opstellen:

**Hypothese 1a:**

Het maken van een communicatiefout (feitelijke en inschatting) in een crisisonderhandeling zorgt voor minder cognitief vertrouwen in de foutenmaker in vergelijking tot de situatie waarin geen fout is gemaakt.

**Hypothese 1b:**

Het maken van een inschattingfout in een crisisonderhandeling zorgt voor minder affectief vertrouwen in de foutenmaker in vergelijking tot de situatie waarin een feitelijke fout en geen fout is gemaakt.

***Rapport***

Communicatiefouten zouden mogelijk ook effect kunnen hebben op rapport. Het begrip rapport houdt een staat van wederzijdse positiviteit en interesse in (Nadler, 2003). Volgens ditzelfde artikel is rapport een sterke determinant van de hoeveelheid vertrouwen die noodzakelijk is voor een volledige overeenkomst tijdens onderhandelingen. Rapport wordt algemeen aanvaard als een cruciaal element in inter-persoonlijke communicatie (Collins, Lincoln, & Frank, 2002). Het ontstaat gemakkelijker met een aantal mensen dan met anderen. Bijvoorbeeld met mensen van een gelijkwaardige achtergrond, beroep of interesse kan rapport

van nature ontstaan als gevolg van begrip in of gelijkenis met die persoon. Dit kan worden omschreven als een gemeenschap van type, dat het vertrouwen faciliteert en zorgt voor de oprichting van rapport (Newberry & Stubbs, 1990). Dit is waar de status (zowel waargenomen als anderszins) van de onderhandelaar een effect kan hebben. Om een gevoel van rapport te creëren, is een positieve relatie tussen de communicatiepartners dus van belang (Nadler, 2003).

Sommige studies hebben vertrouwdheid of bekendheid getest als voorwaarde voor rapport. Een voorbeeld hiervan is het afnemen van een interview bij kinderen door een eigen ouder of door een onbekende (Ricci, Beal, & Dekle, 1996). Bij deze laatste manier is de vertrouwdheid, en mogelijk ook het gevoel van rapport, dus minder.

Zoals eerder al benoemd, is de kans aannemelijk dat een communicatiefout invloed kan hebben op de perceptie van de communicatiepartner wat betreft zijn of haar dispositionele factoren (zoals de persoonlijkheid). Daarom verwachten we dat een dergelijke fout ook invloed uitoefent op de mate van rapport. Daarnaast stelt ook Nadler (2003) dat hoe beter de beide communicatiepartners elkaar kennen, en dus hoe minder ze vreemden voor elkaar zijn, hoe groter de kans is op het ontstaan van een gevoel van rapport en daarmee een positieve onderhandelingsuitkomst. We verwachten dus dat hoe groter de afstand tussen de communicatiepartners, hoe minder rapport zal optreden. Een communicatiefout kan mogelijk zorgen voor een grotere afstand en dus een vermindering van rapport. Omdat een inschattingscommunicatiefout meer ingaat- en invloed heeft op een goede wederzijdse relatie tussen communicatiepartners, verwachten we dat na het maken van deze fout het gevoel van rapport minder zal zijn dan na het maken van een feitelijke communicatiefout.

Uit bovenstaande blijkt de invloed van communicatie op het ontstaan van een gevoel van rapport en de interactie tussen beide factoren. Gebaseerd op bovenstaande stellen we de volgende hypothesen op:

Het maken van een communicatiefout in een crisisonderhandeling zorgt voor minder rapport in vergelijking tot een situatie waarin geen fout is gemaakt (**hypothese 2a**); dit effect is sterker voor een inschattingfout dan voor een feitelijke fout (**hypothese 2b**).

### *Herstelstrategieën*

Om een crisisonderhandeling tot een zo gewenst mogelijk einde te kunnen brengen, zou het van belang kunnen zijn om de juiste herstelstrategie te gebruiken na het optreden van een communicatiefout. Zo is het belangrijk om onderzoek te doen naar de relatieve effectiviteit van de reacties die kunnen worden gebruikt in de nasleep van een vertrouwensschending (Ferrin, Kim, Cooper, & Dirks, 2007). Volgens ditzelfde artikel is dit van belang omdat er een grote behoefte is aan het herstel van vertrouwensschending om de vertrouwensband (bijvoorbeeld binnen organisaties) weer te kunnen herstellen. Daarmee zou ook een crisisonderhandeling (na het optreden van een communicatiefout) tot een beter eind gebracht kunnen worden. Om dit vertrouwen te herstellen en om daarnaast een gevoel van rapport te herstellen zijn verschillende herstelstrategieën te gebruiken. In de rest van dit onderzoek zullen we gebruik maken van de herstelstrategieën tegenspreken, excuses en acceptatie. Bij tegenspreken kan gedacht worden aan het ontkennen van de gemaakte communicatiefout. Excuses houdt het aanbieden van excuses na de gemaakte fout in en acceptatie wil zeggen dat de gemaakte communicatiefout geaccepteerd wordt door de maker ervan en deze er verder niet op in gaat.

We zullen in dit onderzoek de effectiviteit van de drie bovengenoemde herstelstrategieën gaan vergelijken. Sommige onderzoekers hebben betoogd dat het aanbieden van excuses effectief is omdat het een uiting is van wroeging. Dit kan een positieve invloed hebben op overtuigingen van een waarnemer over de motieven en de bedoelingen van de beschuldigde partij. Dit kan zorgen voor vermindering van de bezorgdheid van de waarnemer over de aanhoudende kwetsbaarheid (Lewicki & Bunker, 1996; Tomlinson, Dineen, &

Lewicki, 2004). Deze positieve invloed zou ook zijn uitwerking kunnen hebben op de nadruk op dispositionele variabelen van een communicatiepartner, waaraan communicatiefouten vaak gewijd worden volgens de attributie theorie. Hierdoor zou een verontschuldiging ook invloed kunnen hebben op het herstellen van een gevoel van rapport na een communicatiefout.

Acceptatie zou gezien kunnen worden als terughoudendheid omdat beide niet ingaan op de al dan niet gemaakte fout. Terughoudendheid kan worden gedefinieerd als een verklaring waarin de beschuldigde partij uitlegt dat hij of zij de juistheid van een bewering niet kan of wil bevestigen of ontkrachten als een middel om te reageren op een schending van het vertrouwen (Ferrin et al., 2007). Volgens dit artikel kan een partij gebruik maken van terughoudendheid in een oprechte en legitieme poging om iemand te overtuigen zich van een oordeel te onthouden. Volgens Ferrin et al. (2007) is terughoudendheid een suboptimale reactie omdat het de minst effectieve elementen van verontschuldiging en ontkenning combineert. Dit komt door geloofvormings-mechanismen waardoor verbale reacties het vertrouwen beïnvloeden. Hiermee wordt bedoeld dat door het uitblijven van erkenning van schuld en het uitblijven van ontkenning van schuld het mechanisme dat ervoor zorgt hoe je over een persoon denkt, wordt beïnvloed. Verder uitgewerkt is terughoudendheid, die dus gezien kan worden als acceptatie, een suboptimale reactie op een schending van het integriteitvertrouwen. Dit is omdat deze reactie er niet in slaagt om, zoals een verontschuldiging dat wel doet, de schuld aan te pakken (Ferrin et al., 2007) en hier verder niet meer op ingaat. Dit laatste suggereert dat acceptatie een minder effectieve herstellende werking zou hebben dan het aanbieden van excuses.

Aangezien bij het gebruik van de herstelstrategie tegenspreken helemaal geen schuld aangepakt wordt maar deze hierbij zelfs ontkend wordt, verwachten we dat deze strategie de minst effectieve herstellende werking heeft op zowel vertrouwen als rapport.

Bovenstaande samengenomen maakt dat we de volgende hypothesen opstellen:

**Hypothese 3:**

Wanneer een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een crisisonderhandeling leidt het tegenspreken van de gemaakte fout tot grotere afname in vertrouwen dan respectievelijk (a) accepteren en (b) excuses aanbieden.

**Hypothese 4:**

Wanneer een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een crisisonderhandeling leidt het tegenspreken van de gemaakte fout tot een grotere afname van rapport dan respectievelijk (a) accepteren en (b) excuses aanbieden.

## **Methode**

***Overzicht***

UT studenten (N = 92) werden gevraagd zich in te leven in een (eerste persoon perspectief) fictief scenario over een diefstal op de Universiteit Twente waarna de dief zichzelf opsloot in een kamer. Daarna werd een online chatgesprek opgezet tussen een onderhandelaar van de politie en de participanten. In werkelijkheid was deze onderhandelaar voorgeprogrammeerd, zodat respondenten willekeurig konden worden ingedeeld in verschillende condities. Het experiment had een 2 (communicatiefout: feitelijk en inschatting) x 3 (herstelstrategie: tegenspreken, excuses en acceptatie) design met een controleconditie waarin geen fout werd gemaakt en de strategie acceptatie is gebruikt. Zie hieronder tabel 1 met de N waardes van alle condities. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een subset van alle verzamelde data, hetgeen onderdeel uitmaakt van het promotieonderzoek van Oostinga. Alle respondenten is, via de informed consent procedure, verzekerd dat hun antwoorden vertrouwelijk zouden worden behandeld door de onderzoekers en alleen voor het onderzoek gebruikt zouden worden. Daarnaast werden de participanten gewezen op het feit dat ze te allen tijden konden stoppen met deelname aan het onderzoek, zie bijlage 1.

Tabel 1.

*Het aantal proefpersonen (N) per conditie binnen het design*

Communicatiefout	Feitelijk	Inschatting	Geen	Totaal
<b>Herstelstrategie</b>				
Tegenspreken	13	13	0	26
Excuses aanbieden	11	14	0	25
Accepteren	14	13	14	41
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>92</b>

***Deelnemers***

Alleen studenten van de studies Psychologie en Communicatiewetenschappen aan de Universiteit Twente die niet het voorgaande jaar hadden meegedaan aan een onderzoek met een gelijksoortige opzet konden deelnemen als respondent. In totaal hebben 92 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Daarvan waren 69 vrouwen en 23 mannen met een leeftijd tussen de 17 en 30 jaar oud. De gemiddelde leeftijd was 20 jaar ( $SD=2.53$ ). Er deden in totaal 47 Nederlandse respondenten en 45 Duitse respondenten mee. Voor ons experiment hebben wij gebruik gemaakt van de proefpersonenpool Sona-Systems, die door de Universiteit Twente wordt aangeboden. De deelnemers van ons onderzoek kregen na deelname 0,25 Sona-credits toegekend.

***Procedure***

De proefpersonen kregen allereerst een korte introductie over het onderzoek waarna een fictief scenario volgde. In dit geschreven scenario (zie bijlage 2) stond een diefstal op Universiteit Twente beschreven met uitleg over de achtergrond van de dief. De dief in het scenario betreft een tweedejaars student van de UT waarvan de familieomstandigheden moeilijk zijn. Na een wapen meegenomen te hebben van huis (om de moeder te behoeden voor het plegen van zelfdoding), gaat de student, omdat de gelegenheid zich voordoet, over op

diefstal en wordt betrappt door studenten. Hierna sluit de dief zich op in een kamer op de universiteit. Hierbij werd de proefpersonen gevraagd zich zo goed mogelijk in te leven in deze situatie, alsof zij zelf de diefstal pleegden en zichzelf opsloten in een kamer. Om de respondenten zich nog beter te kunnen laten inleven, kregen zij vervolgens een scenariofilmje te zien, dat vanuit de eerste persoon gefilmd was. Dit om het inleven te vergemakkelijken. Na het zien van het filmje werd de respondenten verteld dat iemand van de politie contact met ze zou opnemen. Uiteindelijk bestond dit contact uit een vooraf opgezet online chatgesprek met een onderhandelaar van de politie, genaamd Anne. Deze naam is gekozen omdat hij voor zowel als mannen als vrouwen gebruikt wordt in Nederland. Hierdoor zouden de respondenten niet beïnvloed worden door het geslacht van de communicatiepartner. De respondenten werden in de waan gelaten dat het hierbij ging om contact met een echte politieagent. De allereerste melding tijdens de chat was dat het helaas niet gelukt was om videocontact te maken met de politie en er enkel via een chat gepraat kon worden. Hierdoor konden we het beeld van een werkelijk gesprek met Anne voor de proefpersonen het meest realistisch realiseren terwijl we wel gebruik konden maken van een communicatie simulatie.

Na de melding over het videocontact kwam het eerste bericht van de politieagent. De respondent kon elke keer een reactie geven na een bericht van de agent. Tussen dit antwoord en de volgende vraag of reactie van de politieagent was er te lezen ‘Anne is aan het typen’. Tevens was de werkelijke tijd bij alle berichtjes geplaatst om het chatgesprek zo realistisch mogelijk te laten lijken. De communicatie begon met het volgende bericht: ‘Hoi Anne van de politie hier, met wie spreek ik?’ Hierna volgden de vragen: ‘Ik heb gehoord dat je jezelf opgesloten hebt op een kamer?’ ‘En hoe zit het met de diefstal?’ ‘Kun je mij daar iets meer over vertellen?’ Daarna kwamen de respondenten in aanraking met communicatiefouten en herstelstrategieën van de conditie waarin zij willekeurig waren ingedeeld. De feitelijke fout



kwam naar voren door het volgende te zeggen: 'Ok. Dus je bent voor het eerst hier op de campus.' De inschattingsfout werd als volgt gecommuniceerd: 'Ok. Dus je hebt gestolen uit verveling'. Bij de controleconditie, waarin geen communicatiefout zat, werd de volgende zin gebruikt: 'Ok. Dus je studeert hier aan de UT.' De onafhankelijke variabelen tegenspreken, excuses en accepteren kwamen tijdens het gesprek als een enkele zin naar voren als reactie op de al dan niet gebruikte communicatiefout. Tegenspreken werd op de volgende manier gecommuniceerd: 'Ik heb het niet verkeerd'. Excuses werd op de volgende manier gecommuniceerd: 'Ik heb het verkeerd, excuses' en accepteren kwam als volgt naar voren: 'Ik heb het genoteerd'. De controleconditie gebruikte altijd accepteren als strategie. Na de fout en herstelstrategie sloot het gesprek af met twee laatste vragen, namelijk: 'Ben je alleen in die kamer?' en 'Wat ben je precies van plan?' Hiermee eindigde dit deel van het experiment. Het experiment sloot af met een vragenlijst die de respondenten online konden invullen. Deze vragenlijst bevatte items om de afhankelijke variabelen vertrouwen en rapport te meten. De vragenlijst sloot af met een aantal demografische vragen.

### ***Afhankelijke variabelen***

In dit onderzoek werden drie afhankelijke variabelen gemeten, namelijk affectief vertrouwen, cognitief vertrouwen en rapport.

**Affectief vertrouwen.** De items die affectief vertrouwen maten, hadden hun oorsprong in de artikelen van McAllister, Gordon, & Janssen, (1995) en Colquitt, LePine, Piccolo, Zapata, & Rich, (2012). Affectief vertrouwen werd met 3 verschillende items gemeten. Deze items waren als volgt: 'Anne en ik zouden beiden onze ideeën en gevoelens delen', 'ik zou vrij kunnen praten over mijn problemen met Anne' en 'als ik mijn problemen met Anne zou delen, zou deze constructief en betrokken reageren'. De vragen in de vragenlijst over vertrouwen werden gescoord aan de hand van een 5 punts Likert schaal (1=

helemaal mee oneens, tot 5 = helemaal mee eens). De betrouwbaarheid van de items bedroeg  $\alpha=.72$ .

**Cognitief vertrouwen.** De items die cognitief vertrouwen maten, hadden hun oorsprong in de artikelen van McAllister, Gordon, & Janssen, (1995) en Colquitt, LePine, Piccolo, Zapata, & Rich, (2012). Cognitief vertrouwen werd met 5 verschillende items gemeten. De items voor het cognitief vertrouwen waren als volgt: ‘Anne is betrokken bij de baan’, ‘ik zie geen reden waarom ik de competentie van Anne in twijfel moet trekken’, ‘als mensen meer van Anne zouden weten, zouden ze eerder geneigd zijn het functioneren in twijfel te trekken’, ‘de meeste mensen respecteren Anne’ en ‘mijn medestudenten zouden Anne als betrouwbaar beoordelen’. Één item van het cognitief vertrouwen moest worden omgeschaald. De vragen in de vragenlijst over vertrouwen werden gescoord aan de hand van een 5 punts Likert schaal (1= helemaal mee oneens, tot 5 = helemaal mee eens). De betrouwbaarheid van de items bedroeg  $\alpha=.67$ .

**Rapport.** De items die rapport maten, hadden hun oorsprong in het artikel van Drolet & Morris, (2000). Rapport houdt een staat van wederzijdse positiviteit en interesse in en kan gezien worden als tegenhanger van vijandigheid, oftewel als tegenhanger van een gevoel van negativiteit en weinig wederzijdse interesse. Rapport werd gemeten met 5 items. Deze waren als volgt: ‘had je het gevoel dat je begreep wat de ander wilde zeggen’, ‘had je het gevoel dat de ander begreep wat jij wilde zeggen’, ‘voelde je je ‘in sync’ of op dezelfde golflengte met de ander’, ‘lukte het om een harmonieus gevoel in het gesprek te krijgen’ en ‘rapport = een staat van wederzijdse positiviteit en interesse. In welke mate was er sprake van rapport’. De vragen in de vragenlijst over rapport werden gescoord aan de hand van een 7 punts Likert schaal (1= helemaal niet, tot 7 = in zeer hoge mate). De betrouwbaarheid van deze items bedroeg  $\alpha=.73$ .

**Data analyse**

De data die uit het onderzoek werd verkregen, is geanalyseerd met behulp van het programma SPSS. De hypothesen die in dit onderzoek waren gevormd, suggereren een verband tussen communicatiefouten en het afnemen van vertrouwen en rapport. Deze samenhang werd getoetst door middel van verschillende ANOVA's. Omdat enkele respondenten de manipulatie niet hadden begrepen of de vragenlijst niet serieus genoeg hadden ingevuld, zijn deze respondenten niet meegenomen in de data analyse. Dit hebben we beoordeeld aan de hand van de gegeven antwoorden van de respondent op de communicatiefout en herstelstrategie. Als hierbij duidelijk werd dat de respondent niet begrepen had dat er een fout gemaakt was, zijn deze respondenten verwijderd voor de analyse. Dit betrof 22 respondenten, waarvan 12 uit de conditie met de inschattingfout kwamen en 10 uit de conditie met de feitelijke fout. Van de 22 respondenten die voor de analyse verwijderd zijn, waren 3 Nederlandse respondenten en 19 Duitse respondenten.

**Resultaten**

Allereerst hebben we gekeken hoe de verschillende afhankelijke variabelen correleerden. Hier kwamen hoge correlaties uit die allemaal significant zijn (zie tabel 2 hieronder).

Tabel 2.

*De gemiddelden (M), standaardafwijkingen (SD) en inter-correlaties van de afhankelijke variabelen*

	M	SD	Correlatie			
				1.	2.	3.
1. Affectief vertrouwen	2.30	.91	1			
2. Cognitief vertrouwen	3.13	.63	.547**	1		
3. Rapport	3.42	.92	.508**	.522**	1	

\*\* *Correlatie is significant bij  $p=0.01$  (2-zijdig).*

In dit onderzoek werd gekeken naar de hypothese dat het maken van een communicatiefout in een crisisonderhandeling zorgt voor minder cognitief vertrouwen in de foutenmaker in vergelijking tot de situatie waarin geen fout is gemaakt (hypothese 1a). Daarnaast hebben we gekeken of het maken van een inschattingsfout in een crisisonderhandeling zorgt voor minder affectief vertrouwen in de foutenmaker in vergelijking tot de situatie waarin een feitelijke en geen fout is gemaakt (hypothese 1b). We hebben gevonden dat er een significant verschil is in cognitief vertrouwen bij het maken van een communicatiefout,  $F(2,69) = 3.94$ ,  $p = .024$ . In de scores in tabel 3 (zie hieronder) zien we dat de controlegroep, zoals verwacht, hoger scoort op cognitief vertrouwen dan de conditie met een inschattingsfout. We zien echter dat de conditie met de feitelijke fout hoger scoort dan de controleconditie op cognitief vertrouwen. We hebben vervolgens een Bonferroni post hoc test gedaan. Hier kwam uit naar voren dat er alleen een significant verschil (.027) bestaat tussen de inschattingsfout en de feitelijke fout. Hiermee kunnen we hypothese 1a dus niet in zijn geheel aannemen, aangezien er niet, zoals verwacht, een verschil bestaat tussen de communicatiefout en de controleconditie wat betreft cognitief vertrouwen. Wel vinden we dus een groter effect van de inschattingsfout dan de feitelijke fout op het cognitief vertrouwen. Wat betreft hypothese 1b hebben we gevonden dat er een geen significant verschil bestaat,  $F(2,69) = .79$ ,  $p = .460$ , waardoor we deze hypothese niet kunnen aannemen. Wel zien we aan de gevonden scores in tabel 3 dat na het optreden van een inschattingsfout er minder affectief vertrouwen is dan na het optreden van een feitelijke fout. Dit ligt in de lijn der verwachting van hypothese 1b. Verder zien we dat de controleconditie lager scoort op affectief vertrouwen dan de conditie met de inschattingsfout en de feitelijke fout.

Tabel 3.

*De gemiddelden (M) en standaardafwijkingen (SD) van de onafhankelijke variabele communicatiefout*

	Feitelijke fout (N=28)		Inschattingfout (N=28)		Geen fout (N=14)	
	M	SD	M	SD	M	SD
Affectief vertrouwen:	2.44	.94	2.27	.89	2.07	.88
Cognitief vertrouwen:	3.38	.59	2.94	.58	3.01	.69
Rapport:	3.60	.98	3.24	.86	3.40	.89

In dit onderzoek werd verder gekeken naar de hypothese dat het maken van een communicatiefout in een crisisonderhandeling zorgt voor minder rapport in vergelijking tot een situatie waarin geen fout is gemaakt (hypothese 2a). Daarnaast hebben we gekeken of dit effect sterker is voor een inschattingfout dan voor een feitelijke fout (hypothese 2b). We hebben gevonden dat er geen significant verschil is in rapport bij het maken van een communicatiefout,  $F(2,69) = 1.06$ ,  $p = .351$ , waardoor we hypothese 2a niet kunnen aannemen. De scores voor de drie verschillende condities verschillen iets van elkaar. Zie tabel 3 hierboven. Hierbij scoort de inschattingfout het laagste op rapport, waarna respectievelijk de controleconditie en de feitelijke fout volgen. Omdat deze scores niet gebaseerd zijn op significantie kunnen we niet concluderen dat er een effect aanwezig is.

Als laatste werden de hypothesen over de verschillende herstelstrategieën onderzocht, namelijk dat wanneer een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een crisisonderhandeling tegenspreken tot een significant grotere afname in vertrouwen leidt dan respectievelijk accepteren en excuses aanbieden (hypothese 3) en wanneer een communicatiefout wordt gemaakt tijdens een crisisonderhandeling tegenspreken tot een grotere afname van rapport leidt dan respectievelijk accepteren en excuses aanbieden (hypothese 4). Voor deze eerste hypothese vonden we voor affectief vertrouwen het volgende:  $F(2,55) = 1.095$ ,  $p = .342$  en voor cognitief vertrouwen:  $F(2,55) = .038$ ,  $p = .963$ . Voor de tweede hypothese vonden we het

volgende:  $F(2,55) = 1.933$ ,  $p = .155$ . Hiermee kunnen we beide hypothesen niet aannemen. Er is dus geen significant verschil tussen de herstelstrategieën voor affectief vertrouwen, cognitief vertrouwen en rapport. De scores voor de drie verschillende condities staan vermeld in tabel 4 (zie hieronder). Omdat er geen significant verschil bestaat, kunnen we niet concluderen dat er een effect aanwezig is. We zien wel dat de waarden van tegenspreken lager liggen, zoals de hypothesen hadden verwacht, dan die van excuses aanbieden, voor zowel affectief vertrouwen als cognitief vertrouwen en rapport. Echter liggen de waarden van tegenspreken voor zowel cognitief vertrouwen als rapport (iets) hoger dan die van accepteren.

Tabel 4.

*De gemiddelden (M) en standaardafwijkingen (SD) van de onafhankelijke variabele herstelstrategieën*

	Tegenspreken (N=15)		Excuses (N=21)		Accepteren (N=20)	
	M	SD	M	SD	M	SD
Affectief vertrouwen:	2.18	.88	2.59	.87	2.25	.98
Cognitief vertrouwen:	3.15	.72	3.20	.49	3.14	.68
Rapport:	3.56	.85	3.63	.81	3.10	1.06

## Discussie

In dit onderzoek is onderzocht welke invloed communicatiefouten hebben op het vertrouwen in de foutenmaker en de mate van rapport binnen een crisisonderhandeling. De geformuleerde hypothesen in het onderzoek waren gebaseerd op de eventuele samenhang tussen verschillende soorten fouten en de afname van affectief vertrouwen, cognitief vertrouwen en rapport. Daarnaast werd gekeken naar verschillende herstelstrategieën en hun invloed op deze bovenstaande afhankelijke variabelen.

We hebben geen significant verschil gevonden tussen de communicatiefout en de controleconditie wat betreft cognitief vertrouwen. Dit betekent dat we niet kunnen aannemen dat het maken van een fout zorgt voor minder cognitief vertrouwen. Dit lag niet geheel in de

lijn der verwachting en sluit niet aan bij de bestaande literatuur. Hierin werd namelijk gesteld dat het maken van fouten van invloed is op het afnemen van het vertrouwen in de foutenmaker. Zowel een feitelijke fout als een inschattingsfout omvat een cognitief aspect van vertrouwen. Dat dit vertrouwen zou afnemen zou een logische uitkomst zijn geweest. Wel zagen we een groter effect van de inschattingsfout dan de feitelijke fout op het afnemen van het cognitief vertrouwen. Verder hebben we geen effect gevonden voor het maken van een inschattingsfout op het afnemen van affectief vertrouwen in de foutenmaker in vergelijking tot de situatie waarin een feitelijke fout en geen fout is gemaakt. Dit staat in contrast met de literatuur waarin te lezen is dat de inschattingsfout (in tegenstelling tot de feitelijke fout), een affectief aspect van vertrouwen omvat. Mogelijk zag men de feitelijke fout als een grotere oorzaak van het afnemen van dit vertrouwen. Ook is het opmerkelijk te noemen dat de controleconditie bij het affectief vertrouwen de laagste score liet zien. Door het ontbreken van significantie kunnen we hier echter geen conclusies uit trekken. Echter vertoonde de controleconditie, waarin de strategie accepteren is gebruikt, vaker een opvallend resultaat. We kunnen aan de hand van onze bevindingen niet aannemen dat het maken van een communicatiefout een effect heeft op de afname van rapport. Of het maken van een inschattingsfout zorgt voor een grotere afname van het rapport dan een feitelijke fout kunnen we niet onderbouwen. Echter lieten de gevonden scores op rapport deze verwachting wel zien maar waren deze resultaten niet significant. Ook was het wederom opvallend dat de controlegroep een lagere score gaf op rapport dan op de feitelijke fout. Het ontbreken van significantie wat betreft de bevindingen van rapport liggen niet in de lijn der verwachting, gebaseerd op bestaande literatuur. Hierin wordt namelijk gesteld dat om een gevoel van rapport te creëren, een positieve relatie tussen de communicatiepartners van belang is (Nadler, 2003). Omdat een communicatiefout kan zorgen voor een verminderde dergelijke relatie, verwachtten we dat het rapport zou afnemen na het maken van een communicatiefout.

Daarnaast verwachtten we dat, hoe groter de afstand tussen de communicatiepartners, hoe minder rapport zal optreden. Omdat een communicatiefout mogelijk kan zorgen voor een grotere afstand, verwachtten we dat deze zou leiden tot een vermindering van rapport. Onze onderzoeksresultaten sluiten hier echter niet op aan. Verder hebben we geen significant effect gevonden van de soort herstelstrategie op de afname van vertrouwen en rapport. Wel zagen we hier bij het affectief vertrouwen de verwachte volgorde van afname, namelijk dat tegenspreken de grootste afname liet zien, gevolgd door accepteren en excuses. Bij zowel het cognitief vertrouwen als rapport was het opvallend dat acceptatie van de gemaakte fout een lagere score gaf dan tegenspreken. Mogelijk werden de respondenten door het accepteren van de fout op een dusdanige negatieve manier geprikkeld hetgeen gezorgd kan hebben voor deze uitkomsten. Omdat de herstelstrategie accepteren ook bij de controleconditie gebruikt werd, is dit een mogelijkheid waar zeker rekening mee gehouden moet worden. Accepteren kan op een dusdanige manier van invloed zijn geweest dat deze zorgde voor bovenstaande uitkomsten. Verder moeten we er rekening mee houden dat een te kleine N waarde heeft gezorgd voor het uitblijven van significantie. Ook hebben we hierdoor geen interactie-effecten kunnen bekijken. Dit is voor vervolgonderzoek zeker interessant, omdat we aan de hand hiervan ook kunnen uitzoeken of een bepaalde fout om een bepaalde herstelstrategie vraagt en de herstelstrategie hierdoor effectiever kan werken. Hiervan kan tijdens een crisisonderhandeling gebruik gemaakt worden.

### ***Kanttekeningen en aanbevelingen***

Deze studie is een goede eerste stap om te begrijpen welke invloed communicatiefouten hebben op de factoren vertrouwen en rapport binnen een crisisonderhandeling. Daarnaast geeft het inzicht in mogelijke herstelstrategieën. Wel zijn er enige beperkingen op te merken ten aanzien van het onderzoek. Allereerst betrof de communicatie binnen ons onderzoek een simulatie. Dit zou mogelijk van invloed kunnen zijn geweest op de gevonden resultaten.



Doordat de respondenten gebruik maakten van een scenario waarin zij zich moesten inleven, kunnen we niet met zekerheid zeggen dat in een werkelijke crisisonderhandeling dezelfde resultaten gevonden zullen worden. Echter hebben we, door gebruik te maken van zowel een geschreven scenario als een scenario filmpje, er alles aan gedaan de simulatie zo realistisch mogelijk te maken.

De herstelstrategie accepteren zorgde, zoals hierboven uiteengezet, voor opvallende uitkomsten binnen het onderzoek. We moeten ons afvragen hoe deze uitkomsten tot stand zijn gekomen en hoe het effect van accepteren uitwerking had op de respondenten. Volgens bestaande literatuur is excuses aanbieden de herstelstrategie die het meest in staat is de schuld aan te pakken en is daarmee het meest succesvol. Acceptatie doet dit in mindere mate en bij tegenspreken wordt de schuld zelfs helemaal ontkend (Ferrin et al., 2007). Dit sluit niet aan bij onze onderzoeksresultaten. Ook zou het kunnen zijn dat de gemaakte communicatiefout niet dermate erg was om tot accepteren over te gaan, waardoor de respondenten hierop een andere reactie vertoonden dan vooraf verwacht. De gegeven reacties van de respondenten binnen de conditie met accepteren als (herstel)strategie vertoonden veelal een mate van frustratie of verwarring. Hieruit kan mogelijk blijken dat de accepteren zin ('ik heb het genoteerd') een dergelijk gevoel uitlokte bij de respondenten en dit niet overkwam op de manier als vooraf bedoeld binnen ons onderzoek. Dit kan mogelijk hebben geleid tot de gevonden scores. Voor eventueel vervolgonderzoek zou het daarom interessant kunnen zijn om de herstelstrategie accepteren op een andere manier (en met een andere zin) te gebruiken dan in dit onderzoek is gedaan om te zien wat de uitwerking hiervan is en of dit andere onderzoeksresultaten geeft wat betreft de herstelstrategie accepteren.

Dit onderzoek maakte gebruik van een expressieve crisissituatie waarbij de crisis spontaan ontstaan is en de onderhandeling gezien kan worden als een vorm van begeleiding (Giebels & Noelanders, 2004). In vervolgonderzoek zou het interessant kunnen zijn ook de

instrumentele onderhandelingssituatie bij het onderzoek te betrekken. Hierdoor kunnen we ook uitspraken doen over de herstelstrategieën en hun werking binnen deze twee verschillende crisissituaties. Daarnaast kan eventueel gekozen worden voor een situatie met een communicatiepartner met overeenkomsten met de ontvanger van de communicatiefout. Binnen de bestaande literatuur wordt namelijk gesteld dat rapport makkelijker tot stand komt bij mensen met een gelijkwaardige achtergrond, beroep of interesse. Dit kan worden omschreven als een gemeenschap van type, dat het vertrouwen faciliteert en zorgt voor de oprichting van rapport (Newberry & Stubbs, 1990). Dit is waar de status van de onderhandelaar een effect kan hebben. Het kan dus interessant zijn rekening te houden met deze factoren binnen vervolgonderzoek.

Verder is de groep waarbij het onderzoek is afgenomen erg specifiek omdat alle respondenten studenten van de opleidingen psychologie en communicatiewetenschap van Universiteit Twente waren. Omdat deze respondenten bijvoorbeeld allemaal relatief hoog zijn opgeleid en relatief jong zijn, vergeleken met de rest van de Nederlandse (of Duitse) bevolking, is het lastig de gevonden resultaten te generaliseren naar een andere groep of de rest van de samenleving. Verder was het aantal respondenten niet genoeg om gegronde uitspraken te kunnen doen naar aanleiding van mogelijk gevonden resultaten. Daarnaast hadden enkele respondenten de manipulatie niet begrepen waardoor deze voor de analyse verwijderd moesten worden. Hierdoor ontstond een relatief kleine steekproef. Door een gebrek aan statistische power is het mogelijk dat we geen effecten gevonden hebben voor hypothesen binnen ons onderzoek. Het was voor zowel de betrouwbaarheid als de validiteit van het onderzoek beter geweest wanneer meer respondenten deelgenomen hadden. Omdat de proefpersonen willekeurig zijn ingedeeld in de verschillende condities is er, na verwijdering van de respondenten voor de analyse, sprake van een scheve verdeling over de verschillende condities. Hier zou bij vervolgonderzoek rekening mee gehouden moeten worden.

De verhouding Duitse-Nederlandse nationaliteit onder de respondenten die de manipulatie niet hadden begrepen, is opvallend te noemen. Van de verwijderde respondenten was 86,36% Duits, terwijl van de oorspronkelijke groep respondenten 48,91% Duits als nationaliteit had (47 Nederlanders en 45 Duitsers). Een mogelijke oorzaak van het aantal Duisters dat verwijderd moest worden voor de analyse zou een taalbarrière kunnen zijn. Mogelijk hebben de Duitse respondenten te weinig kennis van de Nederlandse taal om de foutenmanipulatie te begrijpen, aangezien het onderzoek geheel in het Nederlands was. Gezien deze aantallen zou het kunnen zijn dat de overige Duisters ook problemen hebben ondervonden met het begrijpen van het onderzoek en hiermee de resultaten hebben beïnvloed. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is dat ook om het onderzoek alleen af te nemen onder Nederlandse respondenten of een vertaling in gebruik te nemen zodat de taal geen belemmering kan zijn.

Een reden van weinig significantie binnen het onderzoek zou verder kunnen zijn dat het onderzoek gebruik maakte van zogenaamde computer bemiddelde communicatie in plaats van face-to-face communicatie. Onderzoek in veel gebieden van de psychologie heeft aangetoond dat non-verbale en visuele aanwijzingen de eerste indrukken van mensen over anderen beïnvloeden (Vignovic et al., 2010). Hierdoor heeft het ook invloed op de mening over de gesprekspartner en zou daarmee ook factoren als vertrouwen in- en rapport jegens de communicatiepartner kunnen beïnvloeden. Nadler (2003) zegt hierover verder dat vooral tijdens face-to-face interacties en onderhandelingen non-verbaal en paraverbaal gedrag zorgen voor het ontstaan van rapport. Hierdoor verlopen face-to-face interacties makkelijker dan wanneer er geen direct contact is tussen de onderhandelaars. Omdat ons onderzoek gedaan is met behulp van online middelen om gebruik te kunnen maken van een communicatie simulatie, en hierbij alle face-to-face aanwijzingen niet waarneembaar zijn, kan dit invloed hebben gehad op de uitkomsten van het onderzoek. Binnen ons onderzoek hebben we voor

deze aanpak gekozen om ons op deze manier alleen op de gegeven reacties van de respondenten te kunnen richten en gebruik te kunnen maken van randomisatie. Als laatste aanbeveling kan wel gegeven worden dat bij een volgend experiment de non-verbale en visuele factoren mogelijk niet buiten beschouwing gelaten worden. Dit kan door gebruik te maken van face-to-face communicatie in plaats van door de computer bemiddelde communicatie, om te kunnen zien welke invloed dit heeft op de onderzoeksresultaten.

### ***Implicaties***

Vanwege het relatief lage aantal respondenten dat deel heeft genomen aan dit onderzoek is het mogelijk dat er weinig significante effecten zijn gevonden. Het kan opvallend genoemd worden dat onze verwachtingen, wat betreft de invloed van communicatiefouten tijdens crisisonderhandelingen, niet geheel bleken uit te komen. Echter wezen onze bevindingen veelal wel in de richting van de verwachtingen maar waren ze, mogelijk door een te kleine steekproef, niet significant. Vervolgonderzoek met een grotere steekproef is hierdoor zeker van belang. Verder hadden mogelijk andere factoren dan vooraf verwacht een invloed op de respondenten. Ook kunnen de gemaakte fouten een andere invloed hebben gehad op de respondenten dan vooraf ingeschat of kunnen de herstelstrategieën een andere reactie hebben uitgelokt dan we verwachtten, gebaseerd op de gebruikte literatuur. De opvallende resultaten wat betreft de (herstel)strategie accepteren, die ook binnen de controleconditie gebruikt is, laten dit bijvoorbeeld zien. Het is daarom interessant meer onderzoek te doen naar deze mogelijke factoren en invloeden. Deze studie kan gezien worden als een opzet voor vervolgonderzoek. Zoals in dit onderzoek naar voren komt, is het zeker interessant en van belang om meer inzicht te verkrijgen in communicatiefouten tijdens crisisonderhandelingen en de mogelijke herstelstrategieën die een gewenst effect hebben op de gemaakte fouten. Crises en daarmee crisisonderhandelingen zijn tegenwoordig aan de orde van de dag binnen

de samenleving. Om crisisonderhandelingen verder te kunnen optimaliseren, is vervolgonderzoek - met deze studie als basis - zeker aan te raden.

## Referentielijst

- Becker-Beck, U., Wintermantel, M., & Borg, A. (2005). Principles of regulating interaction in teams practicing face-to-face communication versus teams practicing computer-mediated communication. *Small Group Research, 36*, 499–536.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., Piccolo, R. F., Zapata, C. P., & Rich, B. L. (2012). Explaining the justice–performance relationship: Trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer?. *Journal of Applied Psychology, 97*(1), 1.
- Cramton, C. D. (2001). The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration. *Organizational Science, 12*, 346–371.
- Collins, R., Lincoln, R., & Frank, M. G. (2002). The effect of rapport in forensic interviewing. *Psychiatry, Psychology and Law, 9*(1), 69-78.
- Drolet, A. L., & Morris, M. W. (2000). Rapport in conflict resolution: Accounting for how face-to-face contact fosters mutual cooperation in mixed-motive conflicts. *Journal of Experimental Social Psychology, 36*(1), 26-50.
- Ferrin, D.L., Kim, P.H., Cooper, C.D., & Dirks, K.T. (2007). Silence speaks volumes: The effectiveness of reticence in comparison to apology and denial for responding to integrity- and competence-based trust violations. *Journal of Applied Psychology, 92*(4), 893-908. doi: 10.1037/0021-9010.92.4.893
- Giebels, E., & Noelanders, S. (2004). Crisis negotiations: A multiparty perspective.
- Hammer, M. R., & Rogan, R. G. (1997). Negotiation models in crisis situations: The value of a communication-based approach. *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice, 9-23*.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review, 51*, 358–374.
- James, R. K., & Gilliland, B. E. (2001). Crisis intervention strategies (4th ed.). *Stamford, CT*

*Brooks/Cole*

- Jones, E., & Nisbett, R. (1972). The actor and the observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. Jones, D. Kanouse, H. Kelley, R. Nisbett, S. Valins, & B. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior* (pp. 79–94). Morristown, NJ: General Learning Press.
- Kamphuis, W., Giebels, E., & Noelanders, S. (2006). Effectieve beïnvloeding in crisisonderhandelingen. *Netherlands journal of psychology*, 61(2), 77-94.
- Lewick, R., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Reach*, 114-139.
- Meyer, E. (2014). *The culture map: Breaking through the invisible boundaries of global*. PublicAffairs.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24–59.
- McMains, M. J., & Mullins, W. C. (2001). Crisis negotiations: Managing critical incidents and hostage situations in law enforcement and corrections (2nd ed.). Cincinnati, OH: Anderson Publishing. ISBN: 1-58360-513-4.
- Nadler, J. (2003). Rapport in negotiation and conflict resolution. *Marq. L. Rev.*, 87, 875.
- Newberry, J.J. & Stubbs, C.A. (1990). *Advanced Interviewing Techniques*. Glynco, Georgia: Bureau of Alcohol Tobacco and Firearms National Academy.
- Ricci, C.M., Beal, C.R. & Dekle, D.J. (1996). The effect of parent versus unfamiliar interviewers on children's eyewitness memory and identification accuracy. *Law and Human Behaviour*, 20(5), 483–500.
- Rogan, R. G. (1997). Emotion and emotional expression in crisis negotiation. *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research, and practice*, 25-43.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A

- cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404.
- Thoroughgood, C. N., Sawyer, K. B., & Hunter, S. T. (2013). Real men don't make mistakes: Investigating the effects of leader gender, error type, and the occupational context on leader error perceptions. *Journal of Business and Psychology*, 28(1), 31-48.
- Tomlinson, E. C., Dineen, B. R., & Lewicki, R. J. (2004). The road to reconciliation: Antecedents of victim willingness to reconcile following a broken promise. *Journal of Management*, 30, 165–187.
- Vecchi, G. M., Van Hasselt, V. B., & Romano, S. J. (2005). Crisis (hostage) negotiation: Current strategies and issues in high-risk conflict resolution. *Aggression and Violent Behavior*, 10(5), 533-551.
- Vignovic, J.A., & Thompson, L.F. (2010). Computer-mediated cross-cultural collaboration: Attributing communication errors to the person versus the situation. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 265-276. doi: 10.1037/a0018628
- Wilmot, W. W., & Hocker, J. L. (1998). *Interpersonal conflict* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Womack, D. F., & Walsh, K. (1997). A three-dimensional model of relationship development in hostage negotiations. *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*, 57-76.



## **Bijlage 1: Informed consent**

### **1. Informed consent**

‘Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek, zoals uiteengezet in de voorgaande uitleg. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven en beseft dat ik op elk moment mag stoppen met het experiment. Indien mijn onderzoeksresultaten gebruikt zullen worden in wetenschappelijke publicaties, dan wel op een andere manier openbaar worden gemaakt, zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. Mijn persoonsgegevens zullen niet door derden worden ingezien zonder mijn uitdrukkelijke toestemming. Als ik nog verdere informatie over het onderzoek zou willen krijgen, nu of in de toekomst, kan ik me wenden tot Miriam Oostinga, m.s.d.oostinga@utwente.nl.’

Voor eventuele klachten over dit onderzoek kunt u zich wenden tot de secretaris van de Commissie Ethiek van de faculteit Gedragwetenschappen van de Universiteit Twente, mevr. J. Rademaker (telefoon: 053-4894591; e-mail:j.rademaker@utwente.nl, Postbus 217, 7500 AE Enschede).

### **2. Handtekening student (kopieer onderstaande tekst)**

.....

**3.** ‘Ik heb toelichting verstrekt op het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.’

*Miriam Oostinga*

## **Bijlage 2: Scenario**

We willen je vragen om je in te leven in de volgende situatie: Je bent tweedejaars student aan de Universiteit Twente. Jouw familieomstandigheden zijn heel moeilijk. Je vader is gewelddadig en je moeder alcoholist. Gezien je thuissituatie vlucht je vaak van huis. Daardoor heb je meer tijd op straat doorgebracht dan thuis. Hier heb je een aantal kleine diefstallen gepleegd: een paar keer een fiets gestolen en wel eens geshopt zonder af te rekenen. Je studie moet je al twee jaar zelf betalen en daarom heb je ook vaak geldnood. Het collegejaar is net begonnen en je moest het collegegeld betalen. Nu heb je geen geld meer over voor je boeken. Vanochtend heb je een wapen in het nachtkastje van je moeder gevonden. Je vreest dat ze zichzelf iets wil aandoen, omdat ze al vaker aangegeven heeft dat ze het niet meer ziet zitten. Je stopt het wapen in je tas om ergere situaties te voorkomen en fietst naar de UT. Als je na jouw college door de Cubicus loopt zie je een kraampje staan. Een studievereniging heeft geld ingezameld. De kraam is leeg en als je dichterbij komt zie je dat iemand vergeten is het geldkistje mee te nemen. Zonder erover na te denken grijp je het geldkistje en loop je weg. Ineens zie je studenten roepen dat je het geldkistje gestolen hebt. Je raakt in paniek en rent weg. Je ziet dat een kamer in de Cubicus open staat. Je loopt binnen en sluit jezelf op in de kamer.