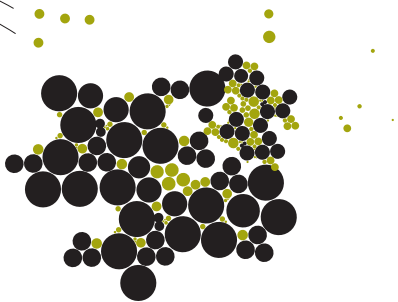


ORATIE
17 NOVEMBER 2011



CONFLICT in VEILIGHEID

PROF.DR. ELLEN GIEBELS



UNIVERSITEIT TWENTE.



PROF.DR. ELLEN GIEBELS

CONFLICT in VEILIGHEID

REDE UITGESPROKEN BIJ DE AANVAARDING
VAN HET AMBT VAN HOOGLERAAR

SOCIALE PSYCHOLOGIE
VAN CONFLICT EN VEILIGHEID

AAN DE FACULTEIT GEDRAGSWETENSCHAPPEN
VAN DE UNIVERSITEIT TWENTE
OP DONDERDAG 17 NOVEMBER 2011
DOOR

PROF.DR. ELLEN GIEBELS

**MIJNHEER DE RECTOR MAGNIFICUS,
GEACHTE COLLEGA'S, STUDENTEN, VRIENDEN EN FAMILIE,**

Vandaag is het 17 november van het jaar 2011. Vandaag, precies 38 jaar geleden, was het onrustig in Griekenland. Toen ook al. Op de campus van de technische universiteit in Athene, de Polytechnieion, ging de laatste dag in van de drie dagen durende Atheense opstand. Studenten bezetten de campus uit groeiende onvrede met het Griekse regime. Alhoewel veiligheidstroepen op die 17^e november de campus bestormden, de opstand neersloegen en naar schatting een twintigtal studenten doodden werd deze studentenactie beschouwd als de belangrijkste aanzet tot de omverwerping van de militaire dictatuur. Iets wat uiteindelijk kort daarna gebeurde. Zeventien november is daarom in Griekenland nog steeds een nationale feestdag; een dag van vrijheid en democratie.

Des te opmerkelijker is dat vrijwel direct hierna en door deze gebeurtenissen geïnspireerd, de revolutionaire marxistische en volgens velen ook terroristische organisatie "17 november" werd opgericht. Deze beweging, die vooral in de jaren 80 bijzonder actief was, wordt verantwoordelijk gehouden voor talloze liquidaties, bankovervallen en bomaanslagen.

Naar analogie van deze tweeslachtigheid van conflict, wordt in publicaties veelal verwezen naar de Chinese term voor conflict of crisis (zie



Figuur 1. Chinese weergave van het teken conflict/crisis.

Figuur 1). Die bestaat uit 2 elementen: het bovenste teken reflecteert “gevaar”, terwijl het onderste teken “kans/mogelijkheid” weergeeft.

Volgens de Amerikaanse hoogleraar Chinese taal en literatuur Victor Mair, is deze duiding echter incorrect. In een recente publicatie (Mair, 2010) verwerpt hij deze – wat hij noemt - new-age gedachte en stelt hij dat het 2^e teken in dienst staat van het 1^e en dat de correcte vertaling van deze combinatie zou moeten zijn: “incipient moment; crucial point, when something begins or changes....” waarbij de negatieve connotatie domineert.

Als we naar de wereld om ons heen kijken dan hoeft ons dat niet te verbazen. De negatieve kant van conflict is in onze maatschappij duidelijk zichtbaar:

- Zo becijferde de UNHCR, de vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties, in 2009 dat er 42 miljoen mensen op de vlucht zijn geslagen als gevolg van conflict in hun omgeving.
- Uit verschillende studies blijkt dat in werksituaties, leidinggevendenden tussen de 15 en 30 % van hun tijd besteden aan conflicten. Uit 2 recente meta-analyses blijkt bovendien dat die werkgerelateerde conflicten, vooral als het om relatie- en procesgerelateerde conflicten gaat, overwegend negatieve effecten hebben voor de prestatie en het welzijn van individuele medewerkers en teams (De Dreu & Weingart, 2003; De Wit, Greer & Jehn, 2011).
- En heeft u op een doordeweekse dag wel eens voor uw televisie gezeten en wat gezapt? De hoeveelheid televisieprogramma’s die voorbijkomen en die laten zien hoe schijnbaar simpele kwesties kunnen escaleren tot ongekend grote proporties is aanzienlijk.¹

¹ Om een paar voorbeelden te noemen: Bonje met de bureu (RTL), het familiediner (EO), de rijdende rechter (NCRV), het spijt me (RTL).

Ik durf te stellen dat conflict een van de meest bedreigende (sociale) risico's van onze hedendaagse maatschappij is. Niet alleen omdat er regelmatig fysieke consequenties, zoals geweld, mee gemoeid zijn, maar ook omdat ze ons gevoel van veiligheid aantasten. En veiligheid is een diepgewortelde menselijke behoefte.

U hoorde het net al: conflict is een proces dat begint wanneer iemand zich gedwarsboemd of gefrustreerd voelt door een ander (Van de Vliert, 1997) en waar meestal een hele reeks van acties en reacties op volgt. Mijn onderzoek heeft zich de afgelopen jaren gericht op de vraag hoe dit proces zo goed mogelijk te managen door de schadelijke effecten zo veel mogelijk te beperken of het conflict op te lossen. Daarbij staan twee hoofdcategorieën van interventies centraal: allereerst gaat het om relationele strategieën die inzetten op het opbouwen van een band met een ander en inspelen op de sociale behoeften van mensen. Daarnaast gaat het om strategieën die te maken hebben met de strekking van de boodschap en die ertoe leiden dat mensen de conflictkwesitie anders bekijken of inhoudelijk benaderen.

Verder doe ik dat primair, maar niet uitsluitend, vanuit twee perspectieven. Omdat veel van mijn onderzoek in het veiligheidsdomein plaats vindt, bekijk ik ten eerste veel conflictsituaties vanuit het perspectief van de instanties die die veiligheid moeten waarborgen en vanuit die bevoegdheid en rol te maken krijgen met een conflictsituatie waarbij zij zelf partij zijn. Voorbeelden hiervan zijn situaties waarin burgers anderen gijzelen om met de autoriteiten te onderhandelen of ondervragingssituaties waarin verdachten of getuigen mogelijkwijs niet, of in eerste instantie niet bereid zijn om mee te werken.

Het tweede perspectief is een meer dyadisch perspectief waarbij ingezet wordt op het al dan niet oplossen van een conflict met hulp van buitenaf, zoals een derde partij. Dit kan nodig zijn als conflictpartijen het niet zelf lukt om de oorzaken van hun (escalerende)

conflicten weg te nemen of wanneer minstens één van de partijen niet actief kan of wil meewerken aan de oplossing van het conflict.

In het 1^e deel van mijn rede zal ik mij richten op onderzoek vanuit deze twee perspectieven. Daarna richt ik mijn blik meer op de toekomst en ga ik in op vragen die ik in nieuw onderzoek zou willen beantwoorden en die verbonden zijn met het profiel van onze nieuwe vakgroep en de UT missie *High Tech, Human Touch*.

VAN ONDERHANDELEN NAAR CRISISONDERHANDELINGEN

Toen ik in 1998 mijn proefschrift over de effecten van uitwijkmogelijkheden in zakelijke conflictonderhandelingen aan De Rijksuniversiteit Groningen aan het afronden was, kreeg ik de mogelijkheid tot een fascinerend inkijkje in de wereld van crisisonderhandelen. Crisisonderhandelingen zijn communicatieve interacties waarbij mensenlevens inzet zijn van de gesprekken; individuen bedreigen dus anderen en soms ook zichzelf om hun zin te krijgen (vgl. Giebels & Noelanders, 2004). Het gaat om uiteenlopende situaties, variërend van gijzelingen, gevangenisopstanden en piraterij tot ontvoeringen en afpersingen, maar ook suïcidepogingen en uit de hand gelopen huiselijke twisten. Vanuit overheidszijde worden deze onderhandelingen doorgaans gevoerd door goed geselecteerde en opgeleide politiemensen, waarvan we er in Nederland ruim 50 hebben, die honderden keren per jaar worden ingezet.

Interessant aan deze situaties is dat er hier geen sprake is van onderhandelen in de gebruikelijke en dagelijkse zin van het woord. Dat wil zeggen, de dader heeft helemaal niet de bedoeling om via geven en nemen tot een oplossing te komen maar denkt door middel van dwang het conflict in eigen voordeel te kunnen beslechten. Thomas Schelling, die in 2005 een Nobel prijs in de economie ontving voor zijn werk, zette het onderscheid in zijn invloedrijke boek "The Strategy of

Conflict" uit 1960 al treffend neer: "To study the strategy of conflict is to take the view that most conflict situations are essentially bargaining situations... It may, as in the ordinary haggling of the market place, take the status quo as its zero point and seek arrangements that yield positive gains to both sides; or it may involve threat and damage, including mutual damage as in strike, boycott, or ...in extortion." (Schelling, 1960, p. 5).

U begrijpt, de crisisonderhandelingen zijn van de 2^e soort. Simpel gezegd maar niet zo simpel gedaan; politieonderhandelaars doen een poging om van de 2^e categorie een 1^e categorie te maken. En dat heeft zin. Greenstone (1995) becijferde midden jaren negentig dat onderhandelen in circa 1 % van de gevallen leidt tot gewonden of doden, terwijl die kans bij een fysieke interventie meer dan 70 % is.

Mag ik u - om één en ander wat verder te verhelderen - voorstellen aan de heer Botros uit Groningen. Dhr. Botros is een aantal jaren geleden vanuit Syrië naar Nederland gekomen en heeft een bloeiende kapperszaak in het centrum van de stad. Het is september 2010 en kapper Botros is boos, want hij heeft net te horen gekregen dat hij uit zijn pand gezet gaat worden. Zo boos dat hij zijn kapperszaak heeft beklad met rode verf, de ruiten heeft ingegooid, zich heeft verschanst in zijn zaak en dreigt zichzelf en anderen iets aan te doen. Zo boos dat onderhandelaars van de politie worden ingeschakeld en een arrestatieteam klaar staat om in te grijpen. Stadsbussen moeten omrijden en de omliggende winkels moeten sluiten. Dit is een typisch voorbeeld van een expressieve onderhandelingssituatie, waarbij de communicatie tussen dader en politieonderhandelaar doorgaans intens en emotioneel is en valt te typeren als een hulpverleningsgesprek. De actie is vaak de spreekwoordelijke druppel die de emmer deed overlopen: er is een lange conflictgeschiedenis, daders voelen zich niet gehoord en zien de actie als een laatste redmiddel om aandacht voor hun zaak te krijgen. Een ander uiterste van zaken waar poli-

tieonderhandelaars mee te maken krijgen zijn meer instrumentele incidenten waarbij bijvoorbeeld wordt onderhandeld over de hoeveelheid losgeld of andere materiële zaken. Dat was het geval in de recentelijk weer in de belangstelling staande ontvoering van Freddie Heineken en van Artsen zonder Grenzen medewerker Arjan Erkel. Deze lijken eerder op zakelijke transacties tussen relatief gelijkwaardige partijen.

Begin 2000 kregen Marc van de Plas en ik subsidie van verschillende partners, waaronder politieregio's en het ministerie van BZK alsmede de Belgische Federale Politie (destijds de Rijkswacht) om een aantal jaren onderzoek te doen naar crisisonderhandelingen. De bedoeling was om daadwerkelijke onderhandelingen te analyseren en uiteindelijk aanbevelingen te doen voor de praktijk. Omdat er vanuit de klinische psychologie al veel aangrijpingspunten waren voor de hulpverleningsbenadering betrof de vraag vooral de wat steviger onderhandelingsstrategieën. Simpel gezegd was de vraag hoe onderhandelaars in dergelijke situaties lastige boodschappen het beste kunnen verpakken. Mede op basis van het invloedrijke werk van de Amerikaanse hoogleraar Robert Cialdini (zie bijvoorbeeld Cialdini, 2000), ontwikkelden we een theoretisch raamwerk voor interpersoonlijke beïnvloeding om verbale uitspraken van interacterende individuen te categoriseren, de *Tafel van Tien* (zie Figuur 2; Giebels, 2002).

Relationeel	1. aardig zijn
	2. gelijkwaardig zijn
	3. geloofwaardig zijn
Inhoudelijk	4. emotioneel appèl
	5. intimidatie
	6. beperking opleggen
	7. directe druk
	8. legitimeren
	9. ruilen
	10. rationeel overtuigen

Figuur 2. Beïnvloeding: de tafel van tien.

Dit raamwerk reflecteert ten eerste het eerder genoemde hoofdondercheid tussen relationele en inhoudelijke strategieën. Relationele strategieën hebben vooral te maken met de persoon van de boodschapper; de te beïnvloeden persoon komt in beweging omdat hij of zij je aardig vindt, omdat je iets deelt met die ander (een hobby, een ideaal, of een geschiedenis) of omdat de boodschapper betrouwbaar is of expertise heeft. Inhoudelijke strategieën zijn minder verbonden met de boodschapper en meer met de strekking van de boodschap. Zo kan er bijvoorbeeld een straf in het vooruitzicht worden gesteld, of het voor-wat-hoort-wat principe worden toegepast. In een deel van ons onderzoek, waar ik nu wat verder op wil ingaan, hebben we ons gericht op het gebruik van één van de inhoudelijke strategieën: rationeel overtuigen.

Rationeel overtuigen is gebaseerd op het gebruik van logica en argumenten en zet mensen in beweging – niet omdat het hen gevoelsmatig raakt (zoals bij een emotioneel appèl) – maar omdat er in het hoofd iets gebeurt. Waarom vonden we juist die strategie zo interessant? Ten eerste worden argumenten zeer veelvuldig gebruikt. Mijn promotieonderzoek - waarin ik meer dan tweehonderd geluidsopnames van zakelijke onderhandelingen analyseerde - liet bijvoorbeeld zien dat steeds tussen de 20 en 30 % van de uitspraken als zodanig te typeren was (zie Giebels, 1999). Crisisonderhandelingen bleken hierop geen uitzondering.

Dat iets veel wordt gebruikt zegt natuurlijk niet noodzakelijkerwijs iets over de effectiviteit. Er ligt echter wel een veronderstelde effectiviteit aan ten grondslag, want waarom zouden onderhandelaars zo veelvuldig een strategie gebruiken als ze verwachten dat die niet werkt? De effecten van argumenten in onderhandelingen zijn echter opvallend weinig onderzocht. In conflictonderzoek is van oudsher veel meer aandacht geweest voor intimidatie en machtsdwang strategieën, die –zo laat enig onderzoek zien- zich aantoonbaar anders manifesteren en uitpakken (zie voor een bespreking Giebels & Taylor, 2009). Daarbij zijn er sterke aanwijzingen dat ze relevant zijn

voor de culturele context waarin veel crisisonderhandelingen plaatsvinden. Iets wat u wellicht ook al bedacht had bij de kennismaking met dhr. Botros. In crisisonderhandelingen betreft ongeveer de helft van de zaken individuen met een niet-westerse culturele achtergrond.

In onderzoek dat ik met Paul Taylor uitvoerde en wat gepubliceerd werd in het toonaangevende *Journal of Applied Psychologie*, analyseerden wij de interactiepatronen van vijftienvintig meer instrumentele crisisonderhandelingen die in totaal bijna zeventuizend uitspraken bevatten (Giebels & Taylor, 2009). We toonden aan dat de wijze waarop daders reageren op beïnvloedingspogingen van een politieonderhandelaar in sterke mate bepaald wordt door het feit of zij uit een hoge of lage contextcultuur komen. Hoge contextculturen zijn doorgaans meer collectivistische, niet-westerse culturen waar een uitgebreide set van gedragsregels bestaat voor elke situatie en waarin meer gebruik gemaakt wordt van impliciete communicatie. Lage contextculturen staan vaak gelijk aan individualistische, westerse culturen waar de communicatie direct en zakelijk is (Hall, 1976; zie ook Hall & Hall, 1990). Veel samenlevingen in Azië, het Midden-Oosten, Afrika en Zuid-Amerika worden beschouwd als culturen met een hoge context, terwijl (Noord-)Europa en de Angelsaksische wereld meer als lage-contextculturen beschouwd kunnen worden.

Onze verwachting was dat de strategie 'rationeel overtuigen' centraler staat en effectiever is in lage contextculturen dan in hoge contextculturen. Dit heeft te maken met de focus op de inhoud van de boodschap en de rol van logica. In lage contextculturen geldt het *Quality maxim*: als je iets beweert dan moet dat worden onderbouwd met argumenten (Grice, 1975). Het gaat dan om zinnen met een "als..dan" structuur of zinnen die het woord "want" bevatten. In onze studie, waarin we ook het gedrag van daders in termen van de Tafel van Tien codeerden, vonden we inderdaad sterke aanwijzingen dat dit ook het geval was. Daders uit lage contextculturen gebruikten zelf meer argumenten

en ze reageerden sterker op argumenten van de onderhandelaar met tegenargumenten. Ze waren ook sterker geneigd om op een compromisvoorstel in te gaan wanneer de onderhandelaar een verzoek met argumenten onderbouwde dan daders uit hoge contextculturen. Kortom, we vonden bevestiging voor ons idee dat het gebruik van rationele argumenten een sterkere gedragsbeïnvloedende factor is in lage dan in hoge contextculturen.

Dat deze bevindingen robuust zijn bleek ook uit verschillende projecten in samenwerking met destijds de Rechercheschool in Zutphen naar de effecten van beïnvloeding in verhoorsituaties. Verdachten-verhoren zijn in Nederland en daarbuiten aan de orde van de dag; circa 1/3 van de verdachten in Nederland hebben een niet-westerse culturele achtergrond (Jennissen & Blom, 2007).

Terwijl het doel van crisisonderhandelingen een vreedzame oplossing van het incident is, gaat het in verhoren om waarheidsvinding. Met andere woorden, opsporingsinstanties willen achterhalen hoe iets is gebeurd en wat de rol van een verdachte is. De juiste vragen stellen en goede luistervaardigheden ten toon spreiden zijn dan niet altijd voldoende om de verdachte de waarheid te laten vertellen. Ook als ze niet schuldig zijn, hebben verdachten allerlei redenen om de waarheid achter te houden of (gedeeltelijk) te verdraaien, ze willen andere mensen uit de wind houden, zijn bang dat ze zichzelf in de problemen brengen, etc. Ook hier bleek de Tafel van Tien als raamwerk voor beïnvloeding goed inzetbaar.

Uit het aansluitende promotieonderzoek van Karlijn Beune bleek in verschillende settings -variërend van verhoorsimulaties tot analyse van videobanden van authentieke verhoren - dat het gebruik van rationele argumenten door verhoorders meer en betere informatie opleverde alsmede meer bekentenissen, bij verdachten uit lage maar niet uit hoge contextculturen (zie Beune, 2009). Voor verhoorsituaties is deze uitkomst uitermate relevant omdat de kern van het verhoor wordt ge-

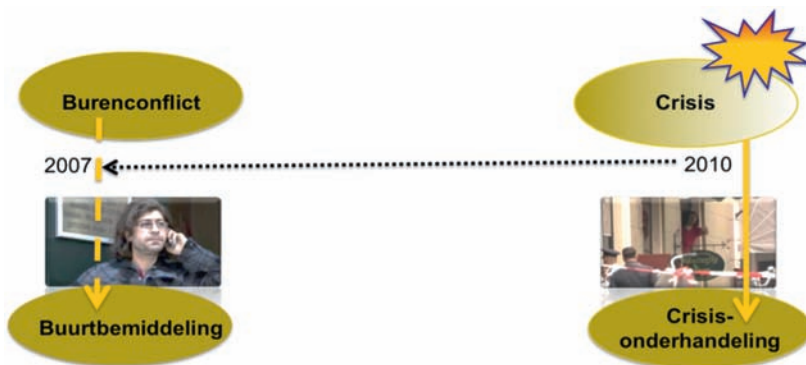
vormd door een eerder uitgewerkt verhoorplan waarin rationeel overtuigen centraal staat. Daarbij confronteren verhoorders de verdachte in toenemende mate met inconsistenties tussen verschillende verklaringen of tussen verklaringen en bewijsmateriaal. Deze rationeel-cognitieve omsingelingstechniek is gebaseerd op het idee dat de verhoorder bij de verdachte zo cognitieve druk opbouwt en dat de verdachte vanuit de behoefte om deze druk en cognitieve dissonantie op te heffen de waarheid zal vertellen (Van den Adel, 1997). Een strategie die dus beter aansluit bij verdachten uit lage dan uit hoge contextculturen.

Over de gehele linie bleken relationele strategieën positieve effecten op te leveren voor zowel lage als hoge context verdachten, maar met sterkere effecten voor de laatste groep. Uit een van de experimentele studies in een verhoorsituatie bleek bovendien een contrasteffect: de strategie van aardig zijn voor hoge context verdachten bleek nog beter uit de verf te komen wanneer ze voorafgegaan werd door een meer stevige strategie: intimidatie (Beune, Giebels, Adair, Fennis & Van der Zee, 2011). Deze bevinding sluit uit aan bij het conglomeraat denken dat Van de Vliert midden jaren negentig al introduceerde (zie bijv., Van de Vliert, 1997; zie ook Van de Vliert, Nauta, Giebels, & Janssen, 1999). Het uitgangspunt is dat het effect van strategieën niet in isolement bekeken zouden moeten worden - zoals doorgaans nog gebeurt -, maar in samenhang en dat het vooral gaat om de specifieke combinatie van strategieën. Opvallend was verder een positief effect in crisisonderhandelingen van de strategie 'gelijkwaardig zijn' (iets gemeen hebben met de ander), terwijl die strategie relatief weinig werd ingezet (Giebels & Noelanders, 2004). Dat zou dus een concrete aanbeveling kunnen opleveren in de onderhandeling met kapper Botros.

Laten we de zaak Botros eens van een afstandje bekijken. In veel - met name expressieve situaties - bleek het crisisincident een "critical incident", volgend op een hele conflictgeschiedenis van conflict-escalatie. Had er eerder ingegrepen kunnen worden? En hoe dan?

TERUG NAAR HET BEGIN

Uit documentatie bleek het conflict reeds in 2007 te spelen en te zijn begonnen met een meningsverschil over het gebruik van de gezamenlijke kelderruimte (zie Figuur 3A)². Die kelderruimte werd grotendeels in beslag genomen door de fietsen van medebewoners terwijl de kapper de kelder ook als opslagruimte wilde gebruiken. Een schaarse-middelen-conflict dus. Uiteindelijk zette de kapper alle fietsen van medebewoners buiten en barricadeerde de kelderdeur van binnenuit.



Figuur 3A. Hoe de casus Botros begon: interventiemogelijkheid.

Wat als hier eerder met hulp van buitenaf een bemiddelingspoging was gedaan? Overgewaaid vanuit de VS zijn buurtbemiddelingsprojecten de laatste jaren ook in Nederland enorm in populariteit gestegen. Buurtbemiddeling in Nederland, die dit jaar ook haar 15-jarig jubileum viert, heeft op dit moment 146 voorzieningen in 160 gemeenten die elk zo'n 100 zaken per jaar aangemeld krijgen (Jansen, Meijer & Bongers, 2010). Wat als kapper Botros zich zou hebben

² Er doen verschillende versies van de gebeurtenissen de ronde. Een van die versies stelt dat de problemen al vanaf 2004 – toen de verhuurder het pand aankocht- spelen (zie bijvoorbeeld www.stadspartijgroningen.nl).

gemeld bij buurtbemiddeling? Zou dat erger hebben kunnen voorkomen? Een belangrijke vraag daarbij is of de andere partij wel bereid is mee te werken aan een bemiddelingsgesprek. In een studie binnen het promotieonderzoek van Elze Ufkes vertrokken we vanuit het idee dat mensen wel eens helemaal niet in dezelfde mate een probleem hoeven te ervaren en er dus sprake kan zijn van asymmetrische conflict percepties (Ufkes, Giebels, Otten & Van der Zee, in druk). Om dat te onderzoeken analyseerden we dossiers van 278 buurtbemiddelingszaken die in een periode van drie jaar werden gemeld bij buurtbemiddeling in een middelgrote stad ergens in Nederland.

Dat onderzoek leverde een aantal interessante uitkomsten op: Allereerst bleek dat burenc conflicten die bij buurtbemiddeling aangemeld worden, inderdaad eerder asymmetrisch dan symmetrisch van aard zijn. Verder bleek dat asymmetrische conflicten inderdaad minder vaak leiden tot een daadwerkelijk bemiddelingsgesprek; in iets minder dan de helft van de gevallen. Zoals verwacht, had bemiddeling - ongeacht de symmetrische of asymmetrische aard van het conflict - een positief effect op de oplossing van de conflictkwes tie. De meest interessante uitkomst was echter dat in het geval van asymmetrische conflicten het intake gesprek met een klagende partij al een positieve uitwerking bleek te hebben; de kwes tie werd weliswaar niet opgelost maar de relatie tussen conflictpartijen verbeterde wel. De verklaring hiervoor zochten we in het belang van gehoord worden en erkenning krijgen (ik ben niet gek!), alsmede de mogelijkheid om eens samen met een ander de zaak van verschillende kanten te bekijken. Een gemiste kans dus in het geval van kapper Botros. Welke andere mogelijkheden voor interventie zijn er dan nog?

EEN RECHTSSAAK

Laten we nog eens een sprongetje in de tijd maken (zie Figuur 3B). De verhuurder van het pand spant een rechtszaak aan. Na een negatieve uitspraak voor kapper Botros gaat deze in hoger beroep. Wat als Botros vooraf had gehoord wat zijn winstkansen waren? Als hem was verteld hoe lang zo'n rechtszaak gaat lopen en wat de kosten daarvan zijn? Zou hij dan een andere keuze hebben gemaakt? Onderzoek toont aan dat conflictpartijen hun winstkansen overschatten en de impact op hun persoonlijke leven onderschatten (zie bijv. Lowenstein, Issacharoff, Camerer, & Babcock, 1993). Ook betekent een rechtszaak in veel gevallen helemaal niet het einde of de oplossing van een conflict en kan het zorgen voor verdere conflictescalatie. Waarvan akte.



Figuur 3B. Rondom de rechtszaak: interventiemogelijkheid.

Het promotieonderzoek van Else Meedendorp, wat we in samenwerking met de juridische faculteit van de Universiteit van Tilburg uitvoeren, focust op deze thematiek. Dit onderzoek is er mede op gericht om, via experimentele studies, uit te vinden met welke beïnvloedingsprincipes we de verwachtingen van de conflictpartijen kunnen managen wanneer zij van plan zijn een juridisch traject in te gaan. Deze

verwachtingen kunnen bijvoorbeeld worden beïnvloed door objectieve criteria te vermelden of aan te geven wat vergelijkbare anderen hebben ervaren en gedaan. Dat doen we via een online tool voor *diagnose en triage (d&t)* dat conflictpartijen - zoals de naamgeving al doet vermoeden - ook helpt bij de diagnose van het conflict en een gericht advies geeft over de meest aangewezen probleemoplossende route(s).

Interessant aan dit instrument, dat momenteel wordt ontwikkeld aan de Universiteit van Tilburg, is dat het inzet op het vergroten van het eigen probleemoplossend vermogen en de zelfredzaamheid van burgers. Dit is belangrijk omdat hulp van een derde partij bij conflicten er toe kan leiden dat partijen onvoldoende in staat zijn om hun eigen problemen op te lossen en een volgende keer weer bij een derde partij aankloppen. Het *d&t* instrument is dan niet alleen interessant omdat het burgers een sterker gevoel van zelf-effectiviteit kan bezorgen, en daarmee bijdraagt aan de kwaliteit van leven, maar ook omdat het kostenbewust is.

Zoals dit voorbeeld illustreert is er bij veel conflictsituaties die een bedreiging vormen voor de maatschappelijke veiligheid sprake van escalatieprocessen, waar mogelijkheden om in een eerder stadium effectief te interveniëren onvoldoende zijn benut. In verschillende projecten proberen we passende interventies voor het voetlicht te krijgen en te onderzoeken welke invulling onder welke omstandigheden effect sorteert. Gerelateerd aan en voortbouwend op deze projecten kent ons programma een drietal nieuwe onderzoekslijnen.

1. Laten we allereerst teruggaan naar het perspectief van overheden die de veiligheid moeten waarborgen. In de crisisonderhandelingen en verhoorsituaties waren we primair gericht op gedragsverandering. Maar wat als iemand niet bereid is om mee te werken? Of wanneer dat veel te veel tijd en energie zou gaan kosten? Of als je snel moet vaststellen wat iemands daadwerkelijke bedoelingen zijn?

Onderzoek naar deceptie-detectie is de laatste decennia exponentieel gestegen, maar laat ook nog veel vragen open.

Allereerst heeft vrijwel al het onderzoek zich gericht op het ontdekken van leugens over een gebeurtenis uit het verleden, terwijl het soms ook belangrijk is om uit te vinden wat iemands intenties richting de toekomst zijn. Daarnaast blijkt dat u en ik – ongeacht of we nu een training hebben gehad of niet – slecht zijn in het ontdekken van leugens bij anderen: detectieniveau's schommelen rond kansniveau (vgl. Vrij, 2000). Eén van de redenen is dat er nog geen universele en krachtig onderscheidende menselijke reacties bij leugenachtigheid zijn geïdentificeerd. Traditioneel is deceptie-detectie gericht op emoties die geassocieerd worden met liegen: liegen leidt via gevoelens van schuld, schaamte en angst voor ontmaskering tot stress en dat uit zich in fysiologische zin. De vermeende werking van de polygraaf, ook wel leugendetector genoemd, is hierop gebaseerd. Daarnaast is er een parallelle stroming die liegen ziet als een cognitief belastend proces: liegen vereist cognitieve inspanning omdat je moeite moet doen om je verhaal consistent te houden, geen fouten te maken en te checken of je wel geloofwaardig op je gesprekspartner overkomt.

Ongeacht of de focus nu ligt bij cognities of emoties, zet een nieuwe, interessante lijn van onderzoek in op interventies die die interne processen kunnen uitvergroten. Het idee is dan dat door de emotionele of cognitieve belasting te vergroten, leugens eerder aan het licht komen. Een voorbeeld van zo'n interventie is een ondervragingsstrategie die de verdachte vraagt om de gebeurtenissen in omgekeerde volgorde te vertellen. Promotie-onderzoek van Marije Hoogeboom borduurt daar op voort. In dat project bekijken we hoe verschillende vormen van cognitieve belasting, leugenachtigheid over iets in het verleden en in de toekomst aan het licht kunnen brengen in fysiologische en gedragsmatige zin. Een tweede thema binnen dit programma richt zich op de invloed van relationele interventies. In de praktijk wordt doorgaans aange-

geven hoe belangrijk het opbouwen van een band met de ander is (het in politiekringen bekende “praatje pot”), terwijl onderzoek naar deceptie-detectie deze interventies tot nog toe grotendeels heeft genegeerd. Een van de meest interessante onderzoeksrichtingen betreft de invloed van *mimicry*. Mimicry in onderzoek bij mensen refereert aan de onbewuste neiging anderen te imiteren via bijvoorbeeld de houding, gezichtsexpressie en gebaren. Feitelijk is mimicry het non-verbale zusje van de verbale strategie ‘gelijkwaardig zijn’ uit de Tafel van Tien. Onderzoek wijst uit dat die imitatie een belangrijke rol speelt in bindingsprocessen tussen mensen en ervoor zorgt dat mensen meer sympathie en begrip voor de ander kunnen opbrengen (Chartrand & Bargh, 1999). Iets wat vaak wordt gezien als een belangrijke voorwaarde voor verdere beïnvloeding. Echter, uit recent onderzoek blijkt dat het toepassen van mimicry door ondervragers ervoor zorgt dat zij minder goed in staat zijn om een leugen van de waarheid te onderscheiden, vanwege de emotionele betrokkenheid die het teweeg brengt (Stel, Van Dijk & Olivier, 2009). In een follow-up studie die we onlangs hebben opgezet met collega’s van de Human Media Interaction groep houden we die uitkomsten en conclusie kritisch tegen het licht en onderzoeken we bovendien of we met behulp van automatische gedragsregistratie en -analyse tot betere detectiescores komen.

Nieuwe projecten op het gebied van deceptie-detectie en crisis onderhandelingen hebben met elkaar gemeen dat zij gebruik maken van nieuwe en geavanceerde technologische hulpmiddelen om reacties en gedrag te registreren en te analyseren, zoals bijvoorbeeld met het *Linguistic Inquiry Word Count* programma van de Amerikaanse hoogleraar James Pennebaker (Argamon, Koppel, Pennebaker & Schler, 2009; Pennebaker & King, 1999).

2. Op het gebied van hulp van buitenaf en derde-partij interventie is er ook nog een aantal nieuwe wegen in te slaan. Historisch gezien kennen we in Nederland en veel andere Westerse culturen vele vor-

men van derde-partij interventie. Zo kennen we bijvoorbeeld in de publieke sector een sterke traditie van bemiddeling en arbitrage. In organisaties zijn de effecten van derde-partij interventie nog minder uitgebreid onderzocht. Eén van onze onderzoeken onder werknemers in de zorgsector bevestigt wel de algemene gedachte dat het inschakelen van een derde partij mogelijk negatieve consequenties van conflict kan voorkomen (Giebels & Janssen, 2005). Echter, veel onderzoek heeft zich tot nu toe gericht op formele derde-partijen, terwijl in organisaties de derde-partij rol vaak vervuld wordt door leidinggevenden. Die rol is wezenlijk anders omdat leidinggevenden een verleden en een toekomst hebben met de conflictpartijen en soms ook belang hebben bij een bepaald type uitkomst. In het promotieonderzoek van Moritz Römer besteden we aandacht aan verwachtingen en behoeften van organisatieleden ten opzichte van leidinggevenden als derde-partijen bij conflict en onderzoeken we de effecten van verschillende typen interventies die zij plegen (Römer, Rispens, Giebels & Euwema, 2011).

Een framework voor deze behoeften hebben we in eerder onderzoek in kaart gebracht. Het gaat dan om de al eerder aan bod gekomen sociaal-emotionele behoeften, relationele behoeften (een goede relatie behouden of juist van de ander willen winnen), hulp bij het proces of soms ook meer inhoudelijke suggesties (zie Figuur 4; Giebels & Yang, 2009). In verschillende projecten onderzoeken we in hoeverre deze behoeften spelen voor verschillende typen conflictpartijen en of dat afhangt van hun culturele achtergrond en het stadium waarin het conflict zich bevindt.

Tot slot beogen we projecten die werken aan het vergroten van het zelfoplossend vermogen van burgers in het geval van calamiteiten en problemen. Samen met Jose Kerstholt van TNO zijn er vergevorderde plannen om in experimentele studies een model te ontwikkelen om de relaties tussen inhoudelijke mechanismen die aan zelfredzaamheid ten grond-



Figuur 4. Behoeften van conflictpartijen richting een derde partij.

slag liggen en de vorm van interventies om bepaald gedrag te veranderen (bijvoorbeeld via folders, verhalen of *virtual reality*) te onderzoeken.

3. Wat tot nu toe vooral aan bod is gekomen is een individueel perspectief op conflicten, waarbij we eenzijdig een van de communicerende conflictpartijen als uitgangspunt nemen, zoals in crisisonderhandelingen of verhoren, of een meer dyadisch perspectief waarbij hulp van buitenaf een belangrijke rol kan spelen. Een belangrijk ander perspectief heb ik dan nog niet aangeroerd: het perspectief van partijen die zelf geen conflictpartij zijn maar daar wel nadrukkelijk de gevolgen van ondervinden. Mensen kunnen de dupe zijn van conflicten tussen anderen, zoals kinderen bij conflicten tussen hun ouders of burgers in het geval van een oorlog. Daarnaast zijn zij soms zelfs inzet van de onderhandelingen, zoals bij gijzelingen het geval is. Nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen onderkennen het belang van een slachtofferperspectief en geven ruimte voor erkenning, zoals het spreekrecht in rechtszaken en de nieuwe veteranenwet.

Opvallend is dat onderzoek amper aandacht heeft besteed aan de rol van daadwerkelijke en soms ook vermeende slachtofferpartijen in het

conflictproces en dan met name de invloed die zij door hun reacties kunnen uitoefenen op het verloop van conflicten en onderhandelingen. Dat onderzoek wil ik ook nadrukkelijk in deze leerstoel verder uitbouwen. Naast een moreel/maatschappelijke verplichting om aandacht te besteden aan slachtofferschap kan inzicht in de psychologie daarvan bijdragen aan een betere hantering van conflict- en onderhandelingsprocessen. Zo hebben we onderzoek gedaan naar de wijze waarop de beleving van slachtoffers van crisisincidenten de onderhandelingen kan beïnvloeden en interviewden we een groot aantal vrijgekomen gijzelingsslachtoffers. Daaruit kwam naar voren dat er grote verschillen in beleving zijn tussen gijzelings- en ontvoeringsslachtoffers. Waar de hectiek van gijzelingssituaties en de zichtbare aanwezigheid van interventieteams er doorgaans voor zorgt dat gijzelingsslachtoffers het gevoel hebben in het middelpunt van de belangstelling te staan, worden ontvoeringsslachtoffers eerder geplaagd door isolementsgevoelens en onzekerheid over het feit of hun afwezigheid wel is opgemerkt en of er al dan niet onderhandelingen zijn opgestart (Giebels, Noelanders & Vervaeke, 2005). Inzicht in deze belevingsverschillen kunnen onderhandelaars helpen om – in het geval van contact met slachtoffers – hun interventies af te stemmen op verschillen in behoeften. De uitkomsten van dit onderzoek vormen nu een belangrijk onderdeel van de nationale onderhandelaarsopleiding. Daarnaast worden deze bevindingen inmiddels wereldwijd ingezet om mensen die een groot risico lopen om slachtoffer te worden te helpen om zich daar goed op voor te bereiden en hen weerbaarder te maken. Denk aan mensen die beroepsmatig uitgezonden worden naar crisisgebieden zoals hulpverleners en militairen.

Het perspectief van slachtoffers is verbonden met dat van daders. Eén van de projecten waarbij we het daderperspectief benadrukken en verbinden met een slachtofferperspectief is opgezet in samenwerking met het landelijk Expertisecentrum Mensenhandel Mensensmokkel (EMM)³. Dit onderzoek zal zich richten op een fenomeen waar de politie nog maar moeilijk grip op lijkt te krijgen: ronselpraktijken van

zogenoemde “loverboys”⁴. Die praktijken vinden in toenemende mate plaats via internet, d.w.z. via populaire websites, chatsites, en sociale netwerksites. Het doel hierbij is om de benaderingsstrategieën van deze daders te onderzoeken met behulp van de digitale sporen die deze interacties nalaten.

Tot zover een deel van onze plannen. Er zijn vier thema’s in het programma, die ik in een meer beschouwend kader graag met u zou willen delen.

MEER BESCHOUWEND VAN AARD

1. Een achterliggende vraag – die wellicht ook bij u is opgekomen - is in hoeverre de mens nu goed of slecht is. Bij de beruchte Dr. Jekyll was dit eenvoudig: hij mixte een drankje met een zoutachtige substantie en transformeerde in de moordzuchtige mr. Hyde. De werkelijk-



heid is uiteraard complexer. Hoe kan het, dat dezelfde Atheense opstand, de één waarden als democratie en vrijheid laat omarmen, terwijl het de ander inspireert om zich aan te sluiten bij een terroristische organisatie? Er is voldoende onderzoek dat uitwijst dat persoonlijkheid hierbij een rol speelt, zoals de recentelijk in de belangstelling staande “dark triad” (Narcisme, Machiavellisme en Psychopathie; Paulhus & Williams, 2002; zie ook Jones & Paulhus, 2011). Aan de andere kant is er een groeiende hoeveelheid onderzoek dat bijvoorbeeld in het extreme geval van terrorisme laat zien dat bij daarvoor veroordeelde individuen

³ Het EMM is een samenwerkingsverband tussen de Dienst Nationale Recherche (KLPD), Dienst Nationale Recherche Informatie (KLPD), Koninklijke Marechaussee, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en de Taakorganisatie Vreemdelingen.

⁴ De term loverboys staat ter discussie en ook het feit of het om een nieuw fenomeen gaat; steeds vaker wordt gesproken over pooierboys of modern pooierschap (zie bijv., Bovenkerk & Pronk, 2007).

geen afwijkend persoonlijkheidsprofiel kan worden vastgesteld of dat er sprake is van psychopathologie. Daarbij aansluitend wijst onderzoek in toenemende mate op de invloed van de omgeving. Uit een recent experiment van promovendus Anja Jansen blijkt bijvoorbeeld dat eenvoudige veranderingen in de fysieke omgeving aanzetten tot onethisch en antisociaal gedrag, maar ook dat die invloed van de omgeving vooral zichtbaar is wanneer mensen de neiging hebben om oorzaken van gedrag buiten zichzelf te plaatsen (Janssen, Giebels, Van Rompay, Austrup & Junger, 2011). Met andere woorden, wanneer individuen een externe in plaats van interne "locus of control" hebben. In het promotie-onderzoek van Miriam de Graaff, verbonden aan het kenniscentrum Leidinggeven en ethiek van Defensie is de insteek hoe de context, via de ervaring van een militaire uitzending en de sociale omgeving, van invloed is op moreel gedrag en de morele ontwikkeling van militairen.

In de goede traditie van Kurt Lewin draait het vooral om de interactie tussen omgeving en persoonlijkheid. Dat persoonlijkheid en omgeving samen van belang zijn lijkt ook de conclusie van alle discussies rondom de fraudezaak van Diederik Stapel. Daarbij is niet alleen zijn persoonlijkheidsprofiel veelvuldig ter sprake gekomen maar ook het klimaat waarin die fraude heeft kunnen plaats vinden. In de roman "Perlmann's zwijgen" laat hoogleraar filosofie Peter Bieri - beter bekend onder het pseudoniem Pascal Mercier⁵ - op sublieme wijze zien hoe dun de lijn is tussen goed en slecht en hoe cruciaal de context is waarin wij opereren. Hoofdpersoon is zijn alter ego Philipp Perlmann, een hoogleraar taalwetenschap met een *writer's block* die stapje voor stapje vervalt in plagiaat en aan de haal gaat met werk van een Russische collega, Leskov. Eigenlijk zegt Bieri: "dit had mij, onder bepaalde omstandigheden, ook kunnen gebeuren."

⁵ Met dank aan Jan Hildebrand & Josephine Debets voor de suggestie.

De omgeving biedt de beste mogelijkheden voor vroege interventie. Als centrale vertrouwenspersoon en als lid van de commissie wetenschappelijke integriteit (i.o.) van de UT vind ik het belangrijk om daar ook in de praktijk een bijdrage aan te leveren.

2. Een tweede punt dat ik nog zou willen noemen is dat de eerder besproken rol van logica ten onrechte de indruk zou kunnen wekken dat het uitgangspunt is dat de menselijk geest of menselijk gedrag volgens objectieve maatstaven opereert. De werkelijkheid is complex; wij mensen construeren die werkelijkheid actief en gekleurd door middel van sensemaking en met behulp van mechanismen om onszelf te beschermen en zo een positief zelfbeeld te behouden. Rationalisaties, al dan niet achteraf, creëren hun eigen werkelijkheid en kunnen excessen in de hand werken en in stand houden. Om nog maar eens terug te komen op Perlmann die zo onder de indruk is van het werk van Leskov dat hij besluit dat te plagiëren:

“De sterkste kracht bij vertelde herinneringen”, schreef Leskov, “was de wens het verleden zelf in al zijn handelingen te begrijpen. Vanuit die wens rangschikte je de gebeurtenissen uit het verleden op zo’n manier dat de eigen handelingen en gevoelens plausibel en zinvol leken. Dat wil niet zeggen dat ze werden gemeten aan een abstracte reeks van logische criteria. Het betekende simpelweg dit: het vertelde verleden moest vanuit het perspectief van de huidige verteller begrijpelijk zijn. En dat betrof niet alleen zaken als de slimheid en de doelmatigheid van het vroegere handelen, maar vooral de morele aspecten ervan. Verhalend herinneren betekende ook rechtvaardiging; het was een creatieve manier om het verleden te verdedigen”(Mercier, 2007, p. 108). Een dergelijke narratieve benadering zien we meer recentelijk ook terug in onderzoek binnen de forensische psychologie en de criminologie: naast de meer traditionele bijdrage aan rehabilitatie en behandeling van delinquenten blijkt uit recent onderzoek dat een levensverhalend kader kan helpen begrijpen welke rollen criminelen in verschillende

fasen van hun leven voor zichzelf weggelegd zien en hoe dat een indicatie zou kunnen zijn voor toekomstig crimineel gedrag (Young & Canter, 2012).

3. En is het dan allemaal negatief wat de klok slaat, zult u zich afvragen. Nee. Ten eerste wijst onderzoek keer op keer op de cruciale en positieve rol van vertrouwen. Vertrouwen in de andere conflictpartij zorgt ervoor dat we acties van anderen positiever interpreteren, minder aan negatieve intenties toeschrijven en dat taakgerichte meningsverschillen veel minder snel uitmonden in relationele en persoonsgeoriënteerde gevechten. Het loont dus om te investeren in relaties en in het werken aan vertrouwen. Bovendien zijn er aanwijzingen dat het dan ook minder noodzakelijk is om actief in te grijpen. Uit het promotieonderzoek van Kim van Erp bleek bijvoorbeeld dat een internationale uitzending voor expats en hun levenspartners veel tumult in de relatie teweeg brengt en conflicten oplevert. Echter, in tegenstelling tot veel conflictsituaties waarin een strategie van conflict vermijden op de lange duur escaleerend werkt, vonden we in een van haar studies juist dat vermijden een positieve invloed had, omdat het niet aanklaarten van problemen die je op dat moment toch niet kunt oplossen zorg weerspiegelt voor de ander en de relatie (Van Erp, Giebels, Van der Zee & Van Duijn, 2011).

Ten tweede is er één domein waar meer systematisch en regelmatig positieve effecten van conflicten worden gerapporteerd en dat is het domein van innovatie en verandering (Fahr, Lee & Fahr, 2010; zie ook Giebels, De Reuver & Rispens, 2012). Geconfronteerd worden met andere gezichtspunten is dan de opstap naar een dieper inzicht waarmee twee verschillende en elkaar schijnbaar uitsluitende standpunten met creativiteit op één of andere manier toch samengebracht kunnen worden. Een voorwaarde daarvoor is dat je de kwestie wel op een andere manier wilt en kunt benaderen.

Hierbij aansluitend en tot slot betoogt en onderbouwt Harvard hoogleraar Steven Pinker in zijn onlangs verschenen boek *the better angels of our nature* (Pinker, 2011) niet alleen de stelling dat de mensheid door de eeuwen heen steeds minder gewelddadig is geworden, maar ook dat een van de belangrijkste redenen daarvoor is dat we beter in staat zijn om andermans perspectief in te nemen en te reflecteren op ons eigen gedrag. En dat brengt mij bij het laatste punt.

4. In een tijd waarin de wetenschap, en vooral de sociale psychologie, onder vuur ligt, kunnen we niet zonder introspectie en reflectie. Reflectie en het kunnen innemen van andere perspectieven zouden ook een belangrijker rol moeten krijgen in zowel onderzoek als onderwijs. In de praktijk hoor ik vaak dat - onafhankelijk van de precieze, inhoudelijke uitkomsten van onderzoek - alleen al het aanbieden van een ander raampje, zoals in mijn geval de Tafel van Tien, mensen helpt om die realiteit anders - bewuster - te benaderen. De ervaring leert dat, als we niet nadenken, we geneigd zijn meer van hetzelfde te doen. Iets in de trant van "mijn argumenten werken niet, dus ik moet er nog meer of nog betere verzinnen." Terwijl het wellicht veel zinvoller is om in plaats daarvan een andere bril op te zetten en te kiezen voor een andere benadering. Recent onderzoek laat zien dat het innemen van andermans perspectief in conflictsituaties zorgt voor oplossingen die een eenvoudig compromis overstijgen (Trötschel, Hüffmeier, Loschelder, Schwartz & Gollwitzer, 2011) en - meer in het algemeen - een aanjager is van creativiteit (Grant & Berry, 2011).

Een illustratie: een verpleeghuis voor Alzheimer patiënten in Düsseldorf had het probleem dat het regelmatig de politie moest inschakelen omdat de patiënten aan de wandel gingen, op zoek naar een thuis dat al lang niet meer bestond. Zij plaatsen centraal op het terrein een bushokje.



Niet van echt te onderscheiden, maar waar nooit een echte bus zou passeren. Alzheimer patiënten, waarvan het lange termijn geheugen doorgaans nog prima werkt, associeerden het bushokje als vanouds met de manier om thuis te komen. Daar konden ze dus gemakkelijk weer worden opgepikt door verplegers die dan vertelden dat het nog wat langer zou duren voor de bus zou komen en of ze wellicht binnen een kopje koffie wilden komen drinken. Na vijf minuten aan de koffie waren de patiënten het hele voorval al weer vergeten.

Zo zijn er meer voorbeelden van situaties waarin mensen goed of juist niet goed in de schoenen van een ander gaan staan. Er zijn legio voorbeelden van veiligheidsmaatregelen die eerder negatief dan - zoals bedoeld - positief uitwerken: in sommige situaties geven beveiligingscamera's burgers juist een gevoel van onveiligheid en maken hen wantrouwig naar anderen in hun omgeving (zie bijv., Williams & Ahmed, 2009). Dat kan conflicten in de hand werken.

Dat innemen van verschillende perspectieven kan ook behulpzaam zijn wanneer bijvoorbeeld nieuwe technologieën maatschappelijk conflict oproepen, iets wat we in de afgelopen jaren in rap tempo hebben zien gebeuren. Interventies die de verschillende frames die partijen hanteren inzichtelijk maken en behulpzaam kunnen zijn bij het reguleren van die conflicten, zijn dan belangrijk. Onderzoek waarin we risico- en conflicttheorie proberen te integreren is de inzet van een beoogd nieuw project samen met collega Jan Gutteling en Milou Kievik en Wilbert Rodenhuis van het lectoraat risicobeheersing van Saxion.

TOT BESLUIT

Overall waar mensen samen leven en samen werken, in schaarse ruimte en met schaarse middelen, met verschillende opvattingen over wat goed of slecht is, daar zullen conflicten ontstaan. Er is geen technologie die dat kan voorkomen. Aan conflicten zijn positieve kanten te ontdekken, maar de negatieve kant domineert: alle beschaving en ontwikkelingen hebben ons wellicht een beetje, maar niet veel vredelievender gemaakt. Technologie kan wel een belangrijke rol spelen, bijvoorbeeld bij het reguleren van die conflicten, bij het ontdekken van escalerende intenties (terroristische acties), en bij het onderzoeken van die conflicten, om zo het conflictproces effectiever te managen. En nieuwe technologie kan natuurlijk ook maatschappelijke conflicten oproepen.

De sociale psychologie is een belangrijk vertrekpunt, maar - en dat is mijn overtuiging - daarvoor zou zij zich wel sterker dan voorheen ook in die maatschappij moeten begeven en moeten inzetten op de observatie van authentiek gedrag en interactieprocessen van individuen in reallife settings. Mijn ambitie is om de komende jaren - vanuit die insteek en met onze nieuwe groep en onze strategische partners - een bijdrage te leveren aan maatschappelijke problemen rondom conflict en veiligheid, waarbij we ook nadrukkelijk de verbinding zoeken met nieuwe technologieën.

ENKELE WOORDEN VAN DANK

Ik had mijn oratie ook als volgt kunnen beginnen:

Vandaag, precies 21 jaar, 2 maanden en 13 dagen geleden stapte ik, als nog niet echt warm gelopen psychologiestudent, de collegezaal in bij professor Evert van de Vliert. Dat was een uitdagende en inspirerende ervaring. En van het één kwam het ander. Evert, als mentor en promotor en als door mijn biologische vader gekroonde wetenschappelijke vader heb ik veel van je geleerd en doe dat nog steeds: dank.

Ik had hier niet gestaan zonder hulp en steun vanuit de praktijk. Alle personen bij de politie, justitie en defensie die me hielpen met onderzoeksmateriaal, die meewerkten en meedachten, alsmede onze vele financiers, waaronder Het Korps Landelijke Politiediensten, de Ministeries van BZK, Veiligheid en Justitie en Defensie, het Openbaar Ministerie en De Raad voor de Rechtsbijstand (en ik vergeet er vast nog wat): ik ben jullie bijzondere dank verschuldigd, vooral omdat ik weet hoe ver wetenschap en praktijk soms nog uit elkaar liggen.

Hooggeleerde collega's Geert Vervaeke, Carsten de Dreu, Martin Euwema, Onne Janssen, Jan Pieter van Oudenhoven en Sonja Rispens: ik heb met bijzonder veel plezier met jullie aan een aantal van de in deze oratie genoemde projecten en ideeën gewerkt.

Hubert Coonen, Erwin Seydel en Karen van Oudenhoven: soms is het belangrijk als er mensen zijn die je steunen op momenten wanneer het makkelijk is om de andere kant op te kijken. Ik ben jullie daar dankbaar voor. Karen, ik zie bijzonder uit naar onze hernieuwde samenwerking.

De collega's van Management & Bestuur: dank voor het warme welkom in het IGS.

Paul: it is a pleasure that you are here. I hope our collaboration will stay as inspiring as it has been for the past years and I trust we will see you here more often in a short while, maybe even in comparable circumstances.

Mijn promovendi en oud-promovendi: met jullie werken geeft energie. Blijf nieuwsgierig.

Mijn nieuwe vakgroep: we staan aan het begin van iets moois. Zonder jullie lukt het niet. Iemand zei eens treffend *“A leader without followers is just someone taking a walk.”* Ik dank jullie voor het vertrouwen.

Mijn ouders: jullie hebben altijd klaargestaan als dat nodig was. Dat klinkt eenvoudig maar is het niet. Ik hoop nog lang van jullie en onze Italiaanse toestanden te mogen genieten.

Bij mijn Limburgse schoonfamilie heb ik me altijd zeer welkom gevoeld en ik vind het geweldig dat jullie hier vandaag zijn.

En tot slot Frank: conflict is een proces en een relatie ook. Maar met een iets feestelijker begin. En dat is zo gebeven. *This is as good as it gets.*

Ik heb gezegd.

REFERENTIES

- Argamon, S., Koppel, M., Pennebaker, J.W., & Schler, J. (2009). Automatically profiling the author of an anonymous text. *Communications of the ACM*, *52*, 119-123.
- Adel, H.M. van den (1997). *Handleiding verdachtenverhoor*. Den Haag: Vuga.
- Beune, K. (2009). *Talking Heads: Interviewing suspects from a cultural perspective*. Universiteit Twente: Academisch proefschrift.
- Beune, K., Giebels, E., Adair, W., Fennis, B.M., & Van der Zee, K.I. (2011). Chatting with suspects. Strategic sequences and the importance of order and cultural fit. *Criminal Justice and Behavior*, *38*, 934-954.
- Bovenkerk, F. & Pronk, G.J. (2007). Over de bestrijding van loverboymethoden. *Justitiële Verkenningen*, *33*, 82-95. Themanummer Mensenhandel.
- Chartrand, T.T., & Bargh, J.A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, *76*, 893-910.
- Cialdini, R.B. (2008 ; 5e editie). *Influence : Science and practice*. Boston : Allyn & Bacon.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, *88*, 741 – 749.
- Farh, J. L., Lee, C., & Farh, C. I. C. (2010). Task conflict and team creativity: A question of how much and when. *Journal of Applied Psychology*, *95*, 1173–1180.
- Giebels, E. (1999). *What if this is as good as it gets. Alternative partners and social motives of negotiators*. Rijksuniversiteit Groningen: Academisch proefschrift.
- Giebels, E. (2002). Beïnvloeding in gijzelingsonderhandelingen: de tafel van tien. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, *57*, 145-154.
- Giebels, E., De Reuver, R., & Rispens, S. (2012). The critical roles of task conflict and job autonomy in the relationship between proactive personality and employee innovative behavior. Manuscript aangeboden ter publicatie.
- Giebels, E., De Dreu, C.K.W., & Van de Vliert, E. (2003). No way out or swallow the bait of shared exit options in negotiations: The influence of social motives and interpersonal trust. *Group Processes and Intergroup Relations*, *6*, 369-386.
- 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*, 137-155.

- Giebels, E. & Noelanders, S. (2004). *Onderhandelen in levensbedreigende situaties: De praktijk doorgelicht*. Brussel: Belgische Federale Politie.
- Giebels, E., Noelanders, S. & Vervaeke, G. (2005). The hostage experience: implications for negotiation strategies. *Clinical Psychology & Psychotherapy: An international review*, 12, 241-253.
- Giebels, E. & Taylor, P.J. (2009). Interaction patterns in crisis negotiations: Persuasive arguments and cultural differences. *Journal of Applied Psychology*, 94, 5-19.
- 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, 344-362.
- Grant, A.M., & Berry, J.W. (2011). The necessity of others is the mother of invention: intrinsic and prosocial motivations, perspective taking, and creativity. *Academy of Management Journal*, 54, 73-96.
- Greenstone, J.L. (1995). Tactics and negotiation techniques (TNT): The way of the past and the way of the future. In M.I. Kurke & E.M. Scrivner (Eds.), *Police Psychology into the 21st century*. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum.
- Grice, H. (1975). Logic and conversation. In E. Cole & J. Morgan (Eds), *Syntax and semantics (Speech acts ed.)*, 3, 107-142. New York: Academic Press.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden City, NY: Anchor Press/Doubleday.
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1990). *Understanding cultural differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Jansen, M., Meijer, S., & Bongers, K. (2010). *Buurtbemiddeling in perspectief. Een praktijkevaluatie*. Utrecht: Het centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Janssen, A.M., Giebels, E., Van Rompay, Th., Austrup, S. & Junger, M. (2011). Order and control in the environment: Exploring the effects on undesired behavior and the importance of locus of control. Manuscript aangeboden ter publicatie.
- Jennissen, R.P.W., & Blom, M. (2007). *Allochtone en autochtone verdachten van verschillende delicttypen nader bekeken*. Den Haag: WODC. Cahier 2007-4.
- Jones, D.N., & Paulhus, D.L. (2011). The role of impulsivity in the Dark Triad of personality. *Personality and Individual Differences*, 51, 679-682.
- Lowenstein, G., Issacharoff, S., Camerer, C. & Babcock, L. (1993). self-serving assessments of fairness and pre-trial bargaining. *Journal of Legal Studies*, 22, 135-159.

- Mair, V. H. (2010). Danger + opportunity ≠ crisis. How a misunderstanding about Chinese characters has led many astray. <http://www.pinyin.info/chinese/crisis.html>.
- Mercier, P. (2007). *Perlmann's zwijgen*. Amsterdam: Uitgeverij Wereldbibliotheek.
- Paulhus, D.L. & Williams, K.M. (2002). The dark triad of personality: Narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Journal of Research in Personality, 36*, 556-563.
- Pennebaker, J.W., & King, L.A. (1999). Linguistic styles: Language use and individual difference. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*, 1296-1312.
- Pinker, S. (2011). *The better angels of our nature: Why violence has declined*. New York: Viking.
- Römer, M., Rispens, S., Giebels, E. & Euwema, M. (2011). A helping hand? The moderating role of leaders' conflict management behavior on the conflict-stress relationship of subordinates. Manuscript aangeboden ter publicatie.
- Schelling, T. (1960). *The strategy of conflict*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Stel, M., Van Dijk, E. & Olivier, E. (2009). You want to know the truth? Then don't mimic. *Psychological Science, 20*, 693-699.
- Trötschel, R., Hüffmeier, J., Loschelder, D.D., Schwartz, K., & Gollwitzer, P.M. (2011). Perspective taking as means to overcome motivational barriers in negotiations: When putting oneself into the opponent's shoes helps to walk toward agreement. *Journal of Personality and Social Psychology, 101*, 771-790.
- Ufkes, E.G., Giebels, E., Otten, S., & Van der Zee, K.I. (in press). The Effectiveness of a Mediation Program in Symmetrical versus Asymmetrical Neighbor-to-Neighbor Conflicts. *International Journal of Conflict Management*.
- Van de Vliert, E., (1997). *Complex Interpersonal conflict behaviour*. Hove: Taylor & Francis Group.
- Van de Vliert, E., Nauta, A., Giebels, E. & Janssen, O. (1999). Constructive conflict at work. *Journal of Organizational Behavior, 20*, 475-491.
- Van Erp, K., Giebels, E., Van der Zee, K.I. & Van Duijn, M. A.J. (2011). Expatriate couples' adjustment: The upside of avoiding personal conflicts. *Anxiety, Stress & Coping, 24*, 539-560.
- Vrij, A. (2000). *Detecting lies and deceit. The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester: Wiley.

- Williams, D. & Ahmed, J. (2009). The Relationship Between Antisocial Stereotypes and Public CCTV Systems: Exploring Fear of Crime in the Modern Surveillance Society. *Psychology, Crime & Law*, 15, 743-758.
- Wit, F.R.C., Greer, L.L. & Jehn K.A. (2011, august 15). The paradox of intragroup conflict: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. Doi: 10.1037/a0024844.
- Young, D., & Canter, D (in press). Narrative roles in criminal action: An integrative framework for differentiating offenders. *Legal and Criminological Psychology*.

