

*Samenvatting*

*Aan de hand van een micro-analytische onderzoeksmethode wordt onderzocht welke typen sociale interacties secretaresses hebben tijdens hun werk, wat het verband is tussen deze interacties en de perceptie van sociale steun en of deze sociale interacties invloed hebben op negatief affect. Daarnaast wordt onderzocht of billijkheidsprincipes een rol spelen in werkrelaties. Met name "intieme ondersteuning" bleek belangrijk te zijn voor de secretaresses. In tegenstelling tot wat werd verwacht speelde "belonend gezelschap" geen rol van betekenis. Het onderhouden van billijke relaties bleek belangrijk voor een positief effect van sociale steun.*

*1 Inleiding*

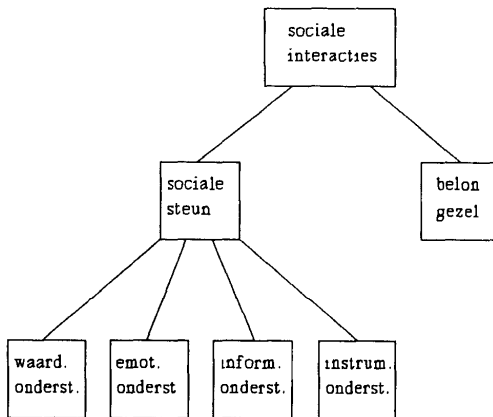
De wetenschappelijke interesse voor sociale interacties op het werk is gebaseerd op de assumptie dat ondersteunende sociale interacties, oftewel sociale steun, een belangrijke rol kan spelen bij de preventie van stress. In een recent overzichtsartikel over sociale ondersteuning en werkstress concludeert Buunk (1990) echter dat het empirische bewijs voor het stress-reducerend effect van sociale ondersteuning weinig consistent en overtuigend is. Steeds meer groeit het besef dat dit het gevolg is van enerzijds het negeren van sociaal psychologische processen die mogelijkwerwijs de diverse effecten van sociale ondersteuning kunnen verklaren en anderzijds van de vaak gehanteerde globale metingen van de kwaliteit van relaties die nauwelijks indicatief zijn voor de aard van de sociale interacties (o.a. Lakey & Cassady, 1990; Cutrona, 1986). Het onderzoek waarvan hier verslag wordt gedaan is verricht aan de hand van een nieuwe methode die ons in staat stelt een gedetailleerde analyse te maken van de aard van de stressvolle ervaringen en sociale interactie processen op het werk. Deze micro-analytische methode wordt de DIRO genoemd; de Dagelijkse Interactie Registratie in Organisaties (Peeters, Buunk & Verhoeven, 1990; Buunk & Verhoeven, 1991). Het is een methode waarbij de respondenten gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen, aard en aantal stressvolle ervaringen

gen, sociale interacties en negatieve affecten moeten registreren op speciaal ontwikkelde formulieren.

In een recente studie (Buunk & Verhoeven, 1991) onder mannelijke politieagenten is aan de hand van de DIRO onder andere onderzocht welke dimensies van sociale interacties onderscheiden kunnen worden en wat de relatie is tussen deze sociale interacties enerzijds en maten voor *waargenomen* sociale steun anderzijds. De doelstelling van het huidige onderzoek is op de eerste plaats het repliceren van deze resultaten bij respondenten uit een andere beroepsgroep en van het andere geslacht. Er is hiertoe gekozen voor een groep secretaresses. Daarnaast zal in deze studie worden onderzocht of billijkheidsprincipes een rol spelen bij sociale interacties op het werk en wat hiervan de gevolgen zijn voor de evaluatie van een sociale interactie. Tot slot zal worden nagegaan wat de relatie is tussen de sociale interacties die men op een werkdag heeft en negatieve affecten aan het einde van die dag.

### Dimensies van sociale interacties

Om enige structuur aan te brengen in de diversiteit van mogelijke sociale interacties wordt er in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen verschillende *dimensies* van sociale interacties waarbij we ons beperken tot de positieve sociale interacties (zie Figuur 1).



Figuur 1. Dimensies van positieve sociale interacties

In navolging van Shin, Lehman en Wong (1984) wordt allereerst een onderscheid gemaakt tussen sociale interacties en sociale steun. Sociale steun wordt beschouwd als een bepaald type sociale interacties. Daarnaast worden nog interacties onderscheiden die we, in navolging van Rook (1990) aanduiden met de term *belonend gezelschap* ("rewarding companionship"). Rook doelt met dit begrip bijvoorbeeld op het maken van grapjes, en allerlei andere *spontane* interacties. De intrinsieke voldoening die voortvloeit uit plezierige sociale contacten kan volgens haar een cruciale bijdrage leveren aan de vermindering en preventie van stress, doordat dergelijke contacten positieve gevoelens induceren, leiden tot wederzijdse bevestiging en afleiding van zorgen en een te grote gerichtheid op zichzelf voorkomen. Sociale steun bestaat dus uit interacties die worden aangegaan met als motief het helpen of ondersteunen van de ander terwijl *belonend gezelschap* daarentegen verwijst naar vrijblijvende, positieve sociale interacties die niet primair hulpgericht zijn.

Vervolgens worden in navolging van House (1981) vier typen sociale steun onderscheiden, te weten (1) emotionele ondersteuning (het geven van liefde, zorg, empathie en vertrouwen) (2) instrumentele ondersteuning (hulp geven bij het werk, geld of materialen verstrekken of voor iemand zorgen) (3) informatieve ondersteuning (het geven van informatie waarmee persoonlijke of omgevingsproblemen kunnen worden opgelost) en (4) waarderingsondersteuning (het geven van informatie die iemand kan helpen zichzelf te waarderen).

Uit de studie met de DIRO onder politieagenten (Buunk & Verhoeven, 1991) bleek dat de sociale interacties op het werk gereduceerd konden worden tot drie categorieën, namelijk: (1) intieme ondersteuning (emotionele ondersteuning plus informatieve ondersteuning plus waarderingsondersteuning) (2) instrumentele ondersteuning, en (3) *belonend gezelschap*. In het huidige onderzoek zal worden nagegaan of deze drie dimensies van sociale interacties ook worden teruggevonden in de dagelijkse interacties van secretaresses.

### Gerapporteerde sociale interacties versus waargenomen sociale steun

In de literatuur over sociale steun wordt voornamelijk uitgegaan van *waargenomen* sociale steun. Het is echter niet geheel duidelijk wat metingen van waargenomen sociale steun precies betekenen. Onderzoeken die maten voor waargenomen sociale steun relateren aan gerapporteerde sociale steun vinden slechts zwakke verbanden (o.a. Cutrona, 1986). De resultaten van onderzoek van Lakey en Cassidy (1990) suggereren dat maten voor waargenomen sociale ondersteuning meer verband houden met cognitieve persoonlijkheidsvariabelen ("self-esteem" "dysfunctional attitudes" "control beliefs") die van invloed zijn op de perceptie van ondersteunende interacties dan met gerapporteerde sociale interacties. Recentelijk wordt er

door verschillende onderzoekers dan ook op gewezen dat het van belang is een onderscheid te maken tussen de cognitieve en gedragsmatige aspecten van sociale steun (o.a. Dunkel-Schetter & Bennet, 1990; Bolger & Eckenrode, 1991; Lakey & Cassidy; 1990). Daar de respondenten in het huidige onderzoek gedurende vijf achtereenvolgende dagen de sociale interacties registreerden die zich tijdens een werkdag voordeden, is het mogelijk te onderzoeken welke gerapporteerde sociale interacties het gevoel van waargenomen sociale ondersteuning het beste kunnen verklaren. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen interacties met collega's en interacties met de chef. Uit een eerdere studie met de DIRO (Peeters e.a., 1990) bleek dat de waargenomen sociale ondersteuning van de chef alleen voorspeld kon worden door belonend gezelschap met de chef en door het *aantal* interacties met de chef, terwijl waargenomen ondersteuning van collega's helemaal niet voorspeld kon worden door de gerapporteerde interacties. In het huidige onderzoek zal worden getracht deze resultaten te repliceren bij secretaresses.

### Billijkheid in werkrelaties

Uit de literatuur over reacties op hulpgedrag is reeds geruime tijd bekend dat steun negatieve gevoelens kan oproepen wanneer er bijvoorbeeld in de directe interactie geen wederkerigheid bestaat (Fisher, Nadler & Witcher-Alagna, 1982). Vanuit deze achtergrond wordt in het huidige onderzoek aandacht besteed aan de invloed van billijkheidsprincipes in werkrelaties. Uitgaande van de billijkheidstheorie (Adams, 1964) worden drie typen relaties onderscheiden. (1) Een relatie waarin men zich *bevoordeeld* voelt. Dit houdt in dat een persoon meer steun ontvangt dan dat hij of zij zelf geeft. (2) Een relatie waarin men zich *benadeeld* voelt. In dit geval steunt of helpt de betreffende persoon de ander meer dan omgekeerd. (3) Tenslotte een relatie waarin men zich *gelijkbedeeld* voelt. Dit betekent dat de personen elkaar evenveel (of even weinig) steunen. Alleen in het laatste geval is er sprake van een billijke relatie. De billijkheidstheorie voorspelt nu dat indien men zich in een relatie benadeeld voelt, dit zal leiden tot een slechtere evaluatie van de relatie dan wanneer men zich bevoordeeld voelt. Een gelijkbedeelde, billijke relatie zal het beste geëvalueerd worden.

Afhankelijk van de aard van de relatie met de contactpersoon voordien (bevoordeeld-gelijkbedeeld-benadeeld), zal ook het ontvangen van sociale steun verschillende gevolgen hebben voor de evaluatie van het contact waarin de steun gegeven wordt. Omdat het ontvangen van sociale steun van iemand ten opzichte van wie men zich benadeeld voelt kan worden gezien als daadwerkelijk billijkheidsherstel, wordt verondersteld dat in deze situatie sociale steun leidt tot de meest positieve evaluatie van het contact. Het ontvangen van sociale steun uit een bevoorrechte relatie zal leiden tot de minst positieve evaluatie van het contact omdat in deze situatie het meeste sprake is van een *onbillijke* uitwisseling van steun.

### De relatie tussen sociale interacties en negatieve affect

Met betrekking tot het stress-reducerend effect van sociale ondersteuning is het belangrijk onderscheid te maken tussen twee verschillende typen effecten die sociale ondersteuning kan hebben op stress, namelijk het buffereffect en het direct effect. Een buffereffect is een positief moderatoreffect; dat wil zeggen dat sociale ondersteuning de positieve relatie tussen een stressor en een stressreactie verzwakt of teniet doet. Het directe effect verwijst daarentegen naar de directe, positieve invloed van sociale ondersteuning op gezondheid, los van het feit of men al dan niet stress ervaart. De resultaten met betrekking tot de directe effecten blijken vaak *inconsistent*, maar de resultaten met betrekking tot de buffereffecten zijn nog minder overtuigend.

Daar in dit onderzoek uitgegaan wordt van de gerapporteerde sociale interacties gedurende een periode van vijf dagen, is het mogelijk een gedetailleerder beeld te krijgen van de relatie tussen de interacties die gedurende een werkdag plaatsvinden en negatief affect aan het einde van de werkdag. Met andere woorden, er zal onderzocht worden of de gerapporteerde sociale interacties een buffereffect, direct effect, dan wel geen effect of een omgekeerd effect hebben op negatief affect aan het einde van de werkdag.

## II Methode

### Steekproef en procedure

Respondenten waren 41 secretaresses van de Katholieke Universiteit Nijmegen. De gemiddelde leeftijd was 37,6 jaar (range: 21-55 jaar) en ze waren gemiddeld 9,8 jaar in dienst als secretaresse (range: 1 maand - 29 jaar). Daar het invullen van de DIRO relatief veel tijd kost en enige uitleg vereist, werd besloten de potentiële respondenten persoonlijk te benaderen. Vier van de oorspronkelijk vijftig benaderde secretaresses weigerden hun medewerking omdat ze geen tijd hadden of niet geïnteresseerd waren. Vervolgens werd aan de overgebleven secretaresses afzonderlijk uitgelegd hoe ze de vragenlijsten in moesten vullen. Zowel in de mondelinge als schriftelijke introductie werd benadrukt dat de gegevens vertrouwelijk en anoniem behandeld zouden worden. De respondenten werden verzocht te beginnen met het invullen van een algemene vragenlijst. Vervolgens werd hen gevraagd gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen de DIRO in te vullen. Benadrukt werd dat het belangrijk was de formulieren aan het einde van de dag in te vullen. Als geheugensteuntje werd aan iedere secretaresse een noteblokje uitgedeeld. Hierin kon men snel het tijdstip, de duur en de aard van een stressvolle ervaring of sociaal contact noteren. Nagenoeg iedere dag was er contact tussen de secretaresses en de onderzoekster. Aan het einde van de vijf dagen bleken twee secretaresses te zijn uitgevallen en hadden 3 secretaresses de instructies dusdanig verkeerd

begrepen, dat hun gegevens niet bruikbaar waren. Dit betekende dat er uiteindelijk een groep van 41 secretaresses overbleef.<sup>1</sup>

### Meetinstrumenten

De DIRO is gebaseerd op de Rochester Interaction Record (Reis & Wheeler, 1991) en het werk van Cutrona (1986) en bestaat uit drie formulieren: (1) het sociale contacten formulier (2) het stressvolle ervaringen formulier en (3) het negatieve affecten formulier. Ieder formulier bestaat uit een aantal vragen en/of schalen die hieronder besproken worden.

Op het *sociale contacten formulier* werd de respondenten verzocht, voor elk sociaal contact dat zich die dag voordeed (maximaal vijf) en dat langer dan 10 minuten duurde (Cutrona, 1986) aan te geven met wie het contact plaatsvond, hoe lang het duurde en hoe laat het begon. Daarnaast moesten ze nog enkele vragen beantwoorden over de aard van het contact. Uitgangspunt bij het formuleren van deze items waren de vier typen sociale ondersteuning, het concept belonend gezelschap en de mate van vertrouwelijkheid van het contact. De volgende items werden geformuleerd met betrekking tot sociale steun. De antwoorden varieerden steeds van (1) helemaal niet tot (5) heel sterk: *Emotionele ondersteuning*: "De ander had aandacht voor mijn gevoelens en problemen" en "De ander liet merken op mij gesteld te zijn". *Instrumentele ondersteuning*: "De ander hielp me met een bepaalde taak" en "De ander nam werk van mij over". *Informatieve ondersteuning*: "De ander gaf me advies over hoe ik iets moest aanpakken" en "De ander gaf diens mening over een probleem in mijn werk". *Waarderingsondersteuning*: "De ander liet merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe" en "De ander liet zich positief uit over de manier waarop ik mijn werk doe". Met betrekking tot *belonend gezelschap* werden op een vijfpuntsschaal (niet/heel sterk) de volgende uitspraken geformuleerd: "We maakten gewoon een gezellig praatje" en "We maakten grapjes en hadden plezier met elkaar". De respondent moest aangeven in hoeverre beide uitspraken van toepassing waren op het contact. Daarnaast moesten de respondenten aangeven in welke mate ze de *relatie met de contactpersoon als (on)billijk* ervoeren als het gaat om elkaar helpen en steunen op het werk. De antwoordalternatieven varieerden op een vijfpuntsschaal van "de ander steunt en helpt mij veel meer dan ik hem/haar" (1) tot "ik help en steun de ander veel meer dan hij/zij mij" (5). Tot slot werd het betreffende *contact geëvalueerd* door middel van de vraag: "Na het contact voelde ik me beter dan ervoor". De antwoorden varieerden van "helemaal niet" (1) tot "heel sterk" (5).

<sup>1</sup> Na de eerste analyses werden echter twee respondenten uit de steekproef verwijderd. Zij bleken dusdanig veel sociale interacties gerapporteerd te hebben dat de analyses die uitgevoerd zijn met contact als eenheid van analyse, voor een belangrijk deel gebaseerd waren op de gegevens van alleen deze personen.

Op het *stressvolle ervaringen formulier* dienden de respondenten alle stressvolle gebeurtenissen (maximaal vijf) van die dag kort, in eigen woorden te beschrijven. In navolging van Cutrona (1986) werden stressvolle gebeurtenissen gedefinieerd als die gebeurtenissen die door de respondent als onaangenaam werden ervaren en hem of haar twee uur of langer bezig hebben gehouden.

Op het laatste formulier, het *negatieve affecten formulier*, werd de respondenten verzocht aan de hand van 11 emoties aan te geven in welke mate ze die ervoeren aan het einde van de dag. Voorbeelden van emoties zijn: kwaad, ontspannen, opgewekt, zenuwachtig, rustig, geïrriteerd etc. De antwoordalternatieven varieerden van "niet" (1) tot "heel sterk" (5).

Tenslotte werd *waargenomen ondersteuning* gemeten door middel van een vijf-itemschaal voor de mate van sociale ondersteuning van de chef (Cronbach's alpha = .81) en een identieke schaal voor de mate van ondersteuning van collega's (Cronbach's alpha = .85). Beide schalen zijn afkomstig uit de VOS-D (Bergers, Marcelissen & de Wolff, 1986). Deze schaal was opgenomen in de algemene vragenlijst en behoort dus met tot de DIRO.

### III. Resultaten

#### Descriptieve resultaten

Het blijkt dat de secretaresses gemiddeld één stresservaring in vijf dagen rapporteren (SD = 1.4). In vergelijking met de politieagenten uit de studie van Buunk & Verhoeven (1991) is dit niet veel; zij rapporteerden ruim één stresservaring per dag. De secretaresses rapporteren nagenoeg evenveel sociale interacties als de politieagenten; respectievelijk gemiddeld 8.5 (SD = 7.1) versus 9 sociale interacties in vijf dagen. De meeste interacties vonden plaats met leden van de vakgroep, vervolgens met andere secretaresses en tenslotte met studenten.

#### Dimensies van sociale interacties

In het totaal rapporteerden de secretaresses 333 contacten in vijf dagen. Om de verschillende dimensies van sociale interacties te kunnen onderscheiden werd met contact als eenheid van analyse (N=333) een principale componenten analyse uitgevoerd over alle sociale interactie items. De analyse resulteerde na varimax rotatie in 3 componenten met een eigenwaarde groter dan 1. Gezamenlijk verklaarden deze componenten 66.3 % van de variantie. De factor-ladingen matrix liet een duidelijke structuur zien. Voor ieder item gold dat het hoger dan .50 op één factor laadde en tegelijkertijd lager dan .40 op beide andere factoren. De eerste component had een eigenwaarde van 4.3 en bevatte zowel alle items over emotionele en waarderingsondersteuning als het item over de vertrouwelijkheid van

het contact. Deze component wordt *intieme ondersteuning genoemd*. De tweede component had een eigenwaarde van 1.9 en bevatte de items over instrumentele- en informatieve steun. Deze component wordt *instrumentele ondersteuning genoemd*. De laatste component had een eigenwaarde van 1.2 en bevatte de twee items over *belonend gezelschap* en wordt derhalve ook zo genoemd. Analoog aan de eerste studie met de DIRO (Peeters e.a., 1990) worden op basis van deze principale componenten analyse drie schaaltes geconstrueerd, (1) intieme ondersteuning (Cronbach's alpha = .77) (2) instrumentele ondersteuning (Cronbach's alpha = .80) en (3) belonend gezelschap ( $r=.76$ ;  $p<.001$ ). Alhoewel de schalen in beide onderzoeken hetzelfde genoemd zijn, zijn ze qua opbouw toch iets verschillend van elkaar. Bij de politieagenten vielen de items over informatieve ondersteuning onder de factor "intieme steun" en bij de secretaresses onder de factor "instrumentele steun". In de discussie wordt hier nader op ingegaan.

#### Gerapporteerde sociale interacties en waargenomen sociale steun

Er zijn correlaties berekend tussen de verschillende dimensies van de gerapporteerde sociale interacties enerzijds en de mate van waargenomen sociale steun anderzijds. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen steun van de chef en steun van collega's. De correlaties zijn berekend met proefpersoon als eenheid van analyse. Dit houdt in dat, met betrekking tot de dimensies van de sociale interacties, gerekend wordt met een gemiddelde score over contacten en dagen heen.

Uit Tabel 1 blijkt dat er geen verband is tussen het aantal sociale interacties met de chef en waargenomen sociale steun van de kant van de chef. Het gevoel van ondersteuning door de chef blijkt het sterkst samen te hangen met het voorkomen van die interacties die gekenmerkt worden door intieme ondersteuning. In een stapsgewijze regressie analyse verklaren de andere dimensies van de sociale interacties geen extra variantie meer. Het gevoel van ondersteuning door de collega's hangt eveneens sterk samen met het optreden van de interacties die getypeerd worden als intieme ondersteuning, maar ook met interacties die getypeerd worden als instrumentele steun. In een regressie analyse echter, wordt intieme ondersteuning niet meer in de regressie vergelijking opgenomen vanwege de hoge intercorrelatie tussen intieme steun en instrumentele steun. Voor de interacties met de chef is deze correlatie  $r=.64$  ( $p<.001$ ) en voor de interacties met de collega's is de correlatie  $r=.75$  ( $p<.001$ ).

#### Billijkheid in werkrelaties

Verwacht werd dat het ontvangen van sociale steun uit een benadeelde relatie het meest positieve effect zal hebben (billijkheidsherstel), vervolgens het ontvangen van steun uit een gelijkbedeelde relatie en tenslotte het

Tabel 1. Correlaties tussen gerapporteerde sociale interacties en waargenomen sociale steun (N=39)

Dimensies van gerapporteerde sociale interacties	waargenomen sociale steun van:	
	chef	collega's
Aantal sociale interacties	.00	.14
Intieme ondersteuning	.52***	.45**
Instrumentele ondersteuning	.32	.48***
Belonend gezelschap	-.16	.01

\*\*  $p < .01$

\*\*\*  $p < .005$

ontvangen van sociale steun uit een bevoorrechte relatie. Voor het toetsen van deze hypothese is geanalyseerd met contact als eenheid van analyse (N=333). Eerst werd een nieuwe variabele gecreëerd, namelijk "ontvangen sociale steun". Deze variabele bestaat uit de som van de twee sociale ondersteuning-schaaltjes, te weten; intieme steun (exclusief het item over de mate van vertrouwelijkheid van het contact) en instrumentele steun. Een gevolg van het analyseren met contact als eenheid van analyse is dat de afzonderlijke bijdragen van de respondenten aan de analyse niet gelijk zijn omdat niet iedere secretaresse evenveel contacten rapporteert. Immers: een persoon die 20 contacten rapporteert komt ook 20 keer voor in de analyse, terwijl een persoon die slechts twee contacten rapporteert maar twee keer terugkomt in de analyse. Om hiervoor te corrigeren is een nieuwe variabele gecreëerd ("aantal contacten") die het totaal aantal contacten van de desbetreffende persoon weergeeft. Vervolgens zijn partiële correlaties berekend tussen respectievelijk, het ontvangen van sociale steun en de evaluatie van het contact in een bevoorrechte relatie, in een gelijkbedeelde relatie en in een benadeelde relatie, waarbij steeds het effect van het "aantal contacten" uitgepartialiseerd werd. De partiële correlatie was in de bevoorrechte relatie laag ( $r_1=.10$ , ns), in de gelijkbedeelde relatie gemiddeld ( $r_2=.34$ ,  $p<.001$ ) en in de benadeelde relatie hoog ( $r_3=.52$ ,  $p<.001$ ). Deze correlaties bevestigen dus onze verwachting. Kennelijk heeft in een benadeelde relatie het ontvangen van sociale steun het meest positieve effect, vervolgens in een gelijkbedeelde relatie en tenslotte heeft het ontvangen van sociale steun uit een bevoorrechte relatie het minst positieve effect.

### De relatie tussen sociale interacties en negatief affect

Om het effect te bepalen van de dagelijks gerapporteerde sociale interacties op negatief affect aan het einde van de dag, is in navolging van Eckenrode (1984) een multiple regressie-analyse verricht met "dag" als eenheid van analyse (N=195). Het voordeel hiervan is volgens Eckenrode dat relaties onderzocht kunnen worden tussen variabelen die dagelijks gemeten zijn. Een gevolg van het analyseren met "dag" als eenheid van analyse, is echter het feit dat de afzonderlijke cases (dagen) niet meer geheel onafhankelijk van elkaar zijn (vijf dagen zijn namelijk afkomstig van één persoon). Op deze manier kan er een clustering in de data ontstaan omdat de personen onderling van elkaar kunnen verschillen in de snelheid en intensiteit waarmee ze negatief affect ervaren. Dit verschil in "basisniveau van negatief affect" tussen personen kan tot gevolg hebben dat er een vertekening in de data ontstaat. Om hiervoor te corrigeren werd voor iedere persoon de variabele "basisniveau negatief affect" in de eerste stap in de regressie analyse ingevoerd. Deze variabele is de score op de psychische klachten lijst uit de VOS-D (Bergers e.a., 1986). Vervolgens werden de hoofdeffecten (direct effect) als blok ingevoerd, en tenslotte de interactie-effecten (buffereffect). Om multicollineariteit zoveel mogelijk te voorkomen zijn de interactietermen berekend door van de oorspronkelijke variabelen het gemiddelde af te trekken (Paunonen & Jackson, 1988). Multicollineariteit treedt op als de predictoren uit de regressie analyse meer dan gemiddeld met elkaar gecorreleerd zijn. Het gevolg is dat de gestandaardiseerde regressie coëfficiënten (bèta's) erg onstabiel worden en dus ongeschikt voor interpretatie doeleinden.

Uit Tabel 2 blijkt dat 9% van de variantie in dagelijks negatief affect verklaard wordt door de individuele verschillen in het "basisniveau van negatief affect". Daarnaast blijkt dat het hoofdeffect van "aantal stressvolle ervaringen" het sterkst is: naarmate men op een bepaalde dag meer stressvolle ervaringen rapporteert, ervaart men ook meer negatief affect aan het einde van die dag. Hetzelfde verband wordt, enigszins tegen de verwachting in, ook gevonden voor instrumentele steun: op dagen dat er meer instrumentele steun wordt uitgewisseld wordt er ook meer negatief affect ervaren aan het einde van de dag. Opvallend is dat de bèta's van instrumentele steun en het aantal interacties voor de hoofdeffecten positief zijn en voor de interactie-effecten negatief. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het hebben van stresservaringen leidt tot het zoeken van (instrumentele) steun. Dit lijkt des te aannemelijker omdat het in dit onderzoek ook gaat over *gerapporteerde* sociale interacties en niet om de *perceptie* van sociale steun. Intieme steun is daarentegen de enige variabele die een negatieve bèta heeft. Hieruit blijkt opnieuw dat intieme steun belangrijk is voor de secretaresses.

De interactie-effecten voegen gezamenlijk nog 6% toe aan het percentage verklaarde variantie. Alleen het interactie-effect tussen het aantal sociale in-

Tabel 2. Regressie-analyse met negatief affect als afhankelijke variabele en de sociale interacties en stressvolle ervaringen als onafhankelijke variabelen

Predictoren	$\beta$	R <sup>2</sup> -change
1. Basisniveau negatief affect	.30***	.09***
2. Aantal stressvolle ervaringen	.33***	
Instrumentele steun	.18**	
Belonend gezelschap	.08	
Intieme steun	-.16*	.14***
Aantal sociale interacties	.08	
3. Instrumentele steun x aantal stress	-.11	
Belonend gezelschap x aantal stress	.08	
Intieme steun x aantal stress	-.15	
Aantal interacties x aantal stress	-.18**	.06**

\* p<.10

\*\* p<.05

\*\*\* p<.001

teracties en het aantal stressvolle ervaringen blijkt significant te zijn. Met andere woorden, hoe meer sociale interacties men op een dag rapporteert des te zwakker is de relatie tussen het aantal stressvolle ervaringen en negatief affect. Er is in dit geval dus sprake van een buffereffect.

### IV Discussie

Evenals in de studie onder politieagenten (Peeters, e.a., 1990) werd in deze studie gevonden dat de sociale interacties van secretaresses gekenmerkt worden door drie dimensies, te weten: intieme ondersteuning, instrumentele ondersteuning en belonend gezelschap. Alleen de verdeling van de items over de verschillende factoren bleek in beide studies iets te verschillen. De secretaresses vatten intieme ondersteuning meer op in de zuivere betekenis van het woord, terwijl de politieagenten ook informatie-uitwisseling als een vorm van intieme ondersteuning beschouwen. Twee opmerkingen zijn hierbij essentieel: (1) Er is gekozen voor een exploratieve factoranalyse in plaats van voor een confirmatieve, omdat we nog een keer exploratief wilden onderzoeken welke dimensies van sociale interacties onderscheiden konden worden bij mensen uit een andere be-

roepsgroep, die tevens van het andere geslacht waren. (2) Alhoewel de inhoud van de factoren verschillend is in beide studies hebben we factoren toch dezelfde naam gegeven omdat het plausibel lijkt dat politieagenten en secretaresses ook daadwerkelijk iets anders verstaan onder intieme steun. Enerzijds kan dit een gevolg zijn van een verschil in "cultuur" tussen beide beroepsgroepen. De "cultuur" van politieagenten wordt door Vlek (1982) omschreven als een macho-cultuur waarin het vrij ongewoon is, serieus met elkaar te praten over problemen op het werk of elkaar advies te geven over het een of het ander. Als dit daarentegen toch het geval is dan zal dit al gauw als een vorm van emotionele ondersteuning geïnterpreteerd worden. Uit eigen observaties bleek echter dat de "cultuur" waarna de secretaresses vertoeven juist meer een "praat-cultuur" is. Anderzijds kan het verschil in interpretatie van intieme ondersteuning ook te maken hebben met het sexe-verschil tussen beide groepen. Uit onderzoek van Reis (1987) en Vaux (1985) blijkt bijvoorbeeld dat de sociale interacties van vrouwen over het algemeen een intiemer karakter hebben dan die van mannen, terwijl "gezelschap" juist karakteristiek is voor vriendschappen en relaties tussen mannen. Dit zou bovendien ook een verklaring kunnen zijn voor een ander resultaat uit deze studie, namelijk dat bij de secretaresses voornamelijk intieme steun en instrumentele steun bijdragen aan de perceptie van sociale steun, terwijl dat bij de politieagenten juist het geval was voor belonend gezelschap. De redenering van Rook (1990) dat belonend gezelschap een intrinsieke voldoening geeft die een bijdrage levert aan de vermindering en preventie van stress, geldt wellicht in hoge mate voor mannen maar in mindere mate voor vrouwen.

Er werd in dit onderzoek ondersteuning gevonden voor de veronderstelling dat het ontvangen van sociale steun uit een benadeelde relatie het meest positieve effect zou hebben. De verklaring die hiervoor gegeven werd is dat het ontvangen van steun op dat moment zorgt voor daadwerkelijk billijkheidsherstel. Vervolgens heeft het ontvangen van steun uit een gelijkbedeelde situatie het meest positieve effect en tenslotte het ontvangen van steun uit een benadeelde situatie. Deze gegevens wijzen er inderdaad op dat een gebrek aan wederkerigheid in een relatie, in termen van elkaar helpen en steunen op het werk, een verklaring kan zijn voor het vaak gevonden negatieve effect van sociale ondersteuning.

In overeenstemming met de studie onder politieagenten (Buunk & Verhoeven, 1991) doet dit onderzoek vermoeden dat het hebben van veel stresservaringen leidt tot het zoeken van met name instrumentele steun. Een en ander geldt niet voor intieme steun. Wellicht hebben dit type interacties voor de secretaresses een preventieve werking; naarmate men meer intieme steun ontvangt wordt er minder negatief affect ervaren. Opvallend is in dit verband weer de marginale rol van het concept belonend gezelschap. In de studie onder politieagenten bleken met name juist deze interacties belangrijk te zijn bij de preventie van stress.

Tot slot moeten we wijzen op enkele bezwaren van de DIRO. Op de eerste plaats is dit het arbeidsintensieve karakter van de DIRO voor de respondenten. Vervolgens blijven de sociale interacties in dit onderzoek beperkt tot de dyadische interacties. Daarnaast is het mogelijk dat de verschillende metingen niet onafhankelijk zijn van elkaar. Bijvoorbeeld het feit dat de respondent zelf bepaalt wat als een stressvolle gebeurtenis gerapporteerd wordt en wat niet, kan leiden tot kunstmatige relaties tussen deze variabele en negatief affect. Desalniettemin is onze eindconclusie dat de micro-analytische methode dusdanig interessante resultaten oplevert, dat verder onderzoek met deze methode aanbevelenswaardig is.

#### Literatuur

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol 2, pp. 422-436). New York: Academic Press.
- Bergers, G.P.A., Marcelissen, F.H.G., & de Wolff, Ch. J. (1986). *Vragenlijst Organisatie Stress Handleiding* Nijmegen, Katholieke Universiteit, Stressgroep Nijmegen, publ nr 36
- Buunk, A.P. (1990). Affiliation and helping interactions within organizations. a critical analysis of the role of social support with regard to occupational stress. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), *European Review of Social Psychology* (Vol. 1, pp. 293-322). Chichester. John Wiley.
- Buunk, A.P., & Verhoeven, K. (1991). Companionship and support in organizations. a microanalysis of the stress-reducing features of social interaction. *Basic and Applied Social Psychology*, 12, 243-258
- Bolger, N., & Eckenrode, J. (1991). Social relationships, personality and anxiety during a major stressful event. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 440-449.
- Cutrona, C.E. (1986). Behavioral manifestations of social support: a microanalytic investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 201-208
- Dunkel-Schetter, C., & Bennett, T.L. (1990). Differentiating the cognitive and behavioral aspects of social support. In B.R. Sarason, I.G. Sarason & G.R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view* (pp. 267-296). New York: Wiley.
- Eckenrode, J. (1984). Impact of chronic and acute stressors on daily reports of mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 907-918.
- Fisher, J.D., Nadler, A., & Witcher-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91, 27-54
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA:

- Addison Wesley.
- Lakey, B., & Cassidy, P.B. (1990). Cognitive processes in perceived social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 337-343.
- Paunonen, S.V., & Jackson, D.N. (1988). Type I errors for moderated multiple regression analysis. *Journal of Applied Psychology*, 73, 569-573.
- Peeters, M., Buunk, A.P., & Verhoeven, K. (1990). Naar een nieuwe methode voor de dagelijkse registratie van stress en sociale interacties op het werk. *Gedrag & Gezondheid*, 18, 241-245.
- Reis, H.T. (1987). Gender effects in social participation: Intimacy, loneliness and the conduct of social interaction. In R. Gilmour & S. Duck (Eds.), *The emerging field of personal relationships*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Reis, H.T., & Wheeler, (1991). Studying social interaction with the Rochester Interaction Record. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 269-318.
- Rook, K.S. (1990). Social relationships as a source of companionship: Implications for older adults' psychological well-being. In B.R. Sarason, I.G. Sarason & G.R. Pierce (Eds.), *Social support An interactional view* (pp. 219-250). New York: Wiley.
- Shin, M., Lehman, S. & Wong, N.W. (1984). Social interaction and social support. *Journal of Social Issues*, 4, 55-76.
- Vaux, A. (1985). Variations in social support associated with gender, ethnicity and age. *Journal of Social Issues*, 41, 89-119.
- Vlek, G.C.K. (1982). "Zeg eens eerlijk, denk jij dat je het aankan?" *De werkdruk in de algemene surveillance-dienst van de gemeentepolitie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

## DE INVLOED VAN VOORAFGAAND GEDRAG EN WERK- ERVARING OP CONFLICTHANTERING

E. van de Vliert, C. de Dreu, A. de Boer, R. Jorritsma & E. Kluwer<sup>1</sup>

### Samenvatting

*Bij leidinggevenden is onderzocht hoe eigen en andermans conflictgedrag de zorg voor eigen en andermans belangen in toekomstig conflictgedrag beïnvloedt. Zoals voorspeld, blijkt in het algemeen dat naarmate men in eigen eerder conflictgedrag meer zorg voor eigen of andermans belang koesterde, men dit in toekomstig conflictgedrag ook doet. Omgekeerd blijkt dat andermans toegeven, compromis zoeken of probleem oplossen meer zorg voor eigenbelang veroorzaakt dan andermans vermijden of forceren, mits men weinig werkervaring heeft. Tenslotte blijkt andermans compromis zoeken en probleem oplossen meer zorg voor andermans belang te veroorzaken dan andermans vermijden, toegeven en forceren.*

### 1 Inleiding

Hoe organisatieleden omgaan met conflicten heeft invloed op het welzijn van de betrokkenen en de effectiviteit van de organisatie. Met name maakt het nogal wat uit of de partijen hun meningsverschillen laten rusten, overeenstemming zoeken, of forceren. Een interessante vraag is of en hoe men het eigen conflictgedrag laat beïnvloeden door het voorafgaande gedrag van zichzelf en van de tegenpartij. In dit artikel wordt verslag gedaan van onderzoek dat nagaat hoe voorafgaande conflictantering motiveert om in vervolggedrag eigenbelang en andermans belang te behartigen.

De conflict management grid (CMG) (Blake & Mouton, 1964, 1970; Pruitt & Rubin, 1986; van de Vliert, 1990a, 1990b; van de Vliert & Kabanoff, 1990; van de Vliert, Kirkbride & Tang, 1990) stelt dat iemands zorg voor eigenbelang en voor andermans belang diens conflictgedrag beïnvloeden. De twee zorg-factoren worden gezien als onderling onafhankelijke motieven die worden opgevat als op zichzelf staande determinanten van conflictgedrag. De CMG-theorie beperkt zich tot niet-instrumenteel gedrag dat gericht is op onmiddellijke, en niet op verder weg liggende

<sup>1</sup> Mei dank aan Paul van Lange en de andere redactieleden voor hun opbouwende kritiek.