

De relatie tussen dagelijkse sociale interacties en negatief affect bij penitentiaire inrichtingswerkers: een analyse aan de hand van een dagelijkse registratie methode

Maria C. W. Peeters¹

(Katholieke Universiteit Nijmegen)

Bram P. Buunk

(Rijksuniversiteit Groningen)

Wilmar B. Schaufeli

(Universiteit Utrecht)

Samenvatting

In deze bijdrage worden aan de hand van de DIRO (een methode voor de Dagelijkse Interactie Registratie in Organisaties) bij penitentiaire inrichtingswerkers (piw'ers) onderzocht welke verschillende dimensies van sociale interacties onderscheiden kunnen worden, wat de relatie is tussen de dimensies van sociale interacties en negatief affect en hoe deze relatie verklaard kan worden. De resultaten laten onder andere zien dat het ontvangen van instrumentele steun bij piw'ers gevoelens van ondergeschiktheid oproept die op hun beurt verantwoordelijk zijn voor het ervaren van negatieve affect. Geconcludeerd wordt dat de DIRO een waardevolle methode is voor onderzoek naar psychologische processen die effecten van sociale steun op werkstress kunnen verklaren.

Geruime tijd is er in onderzoek naar de effecten van sociale steun op werkstress nagenoeg geen aandacht besteed aan de ontwikkeling van adequate meetmethoden (Buunk & Peeters, 1994). De meeste studies maakten gebruik van globale zelf-rapportage methoden om algemene percepties van sociale steun en werkstress te meten. Echter, dergelijke methoden zijn onderhevig aan tenminste drie soorten cognitieve vertekening (Reis & Wheeler, 1991): (1) selectie van representatieve gebeurtenissen; omdat bepaalde gebeurtenissen beter in het geheugen bewaard blijven dan anderen, of bijvoorbeeld omdat de instructies voor de selectie van bepaalde gebeurtenissen niet specifiek genoeg zijn, is het onwaarschijnlijk dat gebeurtenissen at random geselecteerd worden uit het geheugen, (2) het oproepen van de inhoud van gebeurtenissen; bij het oproepen van gebeurtenissen kan vertekening ontstaan door simpelweg iets te vergeten, of door motivationele vertekeningen zoals selectieve perceptie en dissonantie reductie processen, en (3) het aggregeren van meerdere

¹Correspondentie: Maria C.W. Peeters, KU Nijmegen, Vakgroep Sociale Psychologie, sectie Arbeid- en Organisatie Psychologie, Postbus 9104, 6500 HE Nijmegen

gebeurtenissen; de manier waarop mensen sociale informatie van meerdere gebeurtenissen combineren om een enkele impressie te creëren kan verantwoordelijk zijn voor een vertekend verslag.

Verscheidene auteurs hebben beargumenteerd dat *dagelijkse registratie methoden* enkele van bovengenoemde artefacten kunnen voorkomen (o.a. Bolger & Eckenrode, 1991; Cutrona, 1986). Om deze reden hebben Buunk en Verhoeven (1991) de Dagelijkse Interactie Registratie in Organisaties ontwikkeld (DIRO) ontwikkeld. De DIRO is gebaseerd op de Rochester Interaction Record (Reis & Wheeler, 1991) en het werk van Cutrona (1986). Het is een methode waarbij respondenten worden verzocht gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen hun ondersteunende sociale interacties, stressvolle ervaringen en negatieve affecten te registreren op speciaal hiervoor ontwikkelde formulieren. De dagelijkse negatieve affecten worden in het onderhavige onderzoek opgevat als de afhankelijke variabele. Evenals Thoits (1984) gaan we er immers vanuit dat de primaire stressreacties altijd bestaan uit negatieve affecten (zoals angst, depressiviteit en irritatie). Pas wanneer deze negatieve emoties langere tijd duren en een zeer intensief karakter hebben, kunnen ze schadelijk zijn voor de psychische en lichamelijke gezondheid.

De doelstelling van het huidige onderzoek is om aan de hand van de DIRO de binnen-persoon relaties te onderzoeken tussen ondersteunende sociale interacties, stressvolle ervaringen en negatieve affecten bij *penitentiaire inrichtingswerkers* (piw'ers). Binnen-persoon onderzoek heeft als doel informatie te verschaffen over relaties binnen één persoon. Hierdoor kunnen psychologische processen beter in kaart gebracht worden. Het onderzoek is uitgevoerd onder piw'ers omdat uit onderzoek reeds bekend was dat het beroep van een piw'er stressgevoelig is (Schaufeli, 1993), hetgeen onder andere tot uitdrukking komt in hoge ziekteverzuimpercentages, een hoog aantal herplaatsingen en een hoog verloop (Wergroep Ziekteverzuim, 1986). Bovendien blijken de sociale relaties op het werk van piw'ers een saillante invloed te hebben op de werkbeleving (Poole & Regoli, 1980).

Ondersteunende sociale interacties en negatief affect bij penitentiaire inrichtingswerkers

Alhoewel er een grote verscheidenheid aan typen ondersteunende sociale interacties denkbaar is, heeft eerder onderzoek met de DIRO aangetoond dat de ondersteunende sociale interacties van politie-agenten (Buunk & Verhoeven, 1991) en secretaresses (Peeters, Buunk & Schaufeli, in druk) gekenmerkt worden door slechts drie dimensies, namelijk intieme ondersteuning, instrumentele ondersteuning en belonend gezelschap. Alhoewel uit beide onderzoeken bleek dat genoemde dimensies niet volledig onafhankelijk van elkaar waren, bleken ze wel een heel verschillend effect te hebben op negatief affect. In ons onderzoek willen we nagaan of dezelfde dimensies van ondersteunende sociale interacties gevonden worden bij piw'ers.

Daarnaast wordt in dit onderzoek ingegaan op de effecten die de verschillende dimensies van ondersteunende sociale interacties kunnen hebben op stressvolle ervaringen en negatieve affecten van piw'ers. Het is in dit verband belangrijk onderscheid te maken tussen het buffer effect en het directe effect (Cohen & Wills,

1985). Een buffer effect is een positief moderator effect; dat wil zeggen dat ondersteunende sociale interacties de positieve relatie tussen een stressor en een stressreactie verzwakken of teniet doen. Het directe effect verwijst daarentegen naar de directe, positieve invloed van ondersteunende sociale interacties op negatieve affecten, los van het feit of men al dan niet stress ervaart. Empirische ondersteuning voor het optreden van dergelijke effecten in organisaties is nogal tegenstrijdig (zie Buunk (1990) voor een uitgebreid overzicht) hetgeen wellicht kan worden toegeschreven aan het feit dat het merendeel van het onderzoek naar het effect van sociale steun op werkstress niet theoriegestuurd is en bovendien gebruik maakt van globale zelfrapportage methodes voor het meten van sociale steun en stress.

Zowel de relaties met superieuren en collega's als de relaties met gedetineerden blijken een belangrijke bron van spanningen te vormen voor piw'ers. Piw'ers blijken zich over het algemeen onvoldoende geruggesteund te voelen door hun superieuren (Lombardo, 1981; Kommer, 1986) en onderzoek van Poole en Regoli (1980, 1981) heeft laten zien dat er weinig groepsloyaliteit en collegialiteit bestaat tussen piw'ers onderling. Als belangrijkste oorzaak hiervoor wordt gewezen op het feit dat piw'ers sociale steun snel als een bewijs van incompetentie lijken te interpreteren. Deze verklaring sluit nauw aan bij de theoretische noties van Fisher, Nadler en Witcher-Alagna (1982) omtrent reacties op hulpgedrag. Zij gaan ervan uit dat die consequenties van steun die belangrijk zijn voor het zelfbeeld, bepalend zijn voor de reacties op steun of hulp. Zo kunnen ondersteunende sociale interacties bijvoorbeeld als bedreigend waargenomen worden wanneer de ontvanger zich ongeschikt voelt ten opzichte van de donor, hetgeen botst met zijn/haar gevoel van eigenwaarde en onafhankelijkheid. De laatste vraag van dit onderzoek luidt dan ook of gevoelens van ondergeschiktheid een verklaring kunnen bieden voor de vaak gevonden tegenstrijdige effecten van sociale steun op werkstress. Samenvattend kent dit onderzoek de volgende doelstellingen: (1) toetsen of de ondersteunende sociale interacties van piw'ers gekenmerkt worden door intieme ondersteuning, instrumentele ondersteuning en belonend gezelschap (2) inzicht verwerven in de effecten van de verschillende dimensies van ondersteunende sociale interacties op stressvolle ervaringen en negatieve affecten van piw'ers (3) onderzoeken of gevoelens van ondergeschiktheid een verklaring kunnen bieden voor de vaak gevonden tegenstrijdige effecten van sociale steun op werkstress.

Methode

Respondenten

Respondenten waren 38 piw'ers (29 mannen en 9 vrouwen). De gemiddelde leeftijd was 37 jaar ($SD = 8.6$). De diensttijd varieerde van een half tot 22 jaar ($M = 7.0$; $SD = 6.4$). De respondenten werkten allen 38 uur per week (exclusief overuren). Gemiddeld besteedden de piw'ers 73 procent ($SD = 24.9$) van hun werktijd aan het direct werken met gedetineerden.

Procedure

De pivers werden via een brief persoonlijk op de hoogte gebracht van het voorgenomen onderzoek. Vervolgens heeft de onderzoeker in de teamvergaderingen het doel en de werkwijze van het onderzoek uitgelegd. Aan het einde van de vergadering werden de vragenlijsten uitgedeeld. Gezien de grote hoeveelheid gegevens die per individu verzameld wordt en in lijn met onderzoek waarin van soortgelijke methodes gebruik gemaakt werd (Cutrona, 1986; Bunnk & Verhoveen, 1991), werd een groep van ongeveer 40 pivers voldoende geacht. De respondenten werden verzocht te beginnen met het invullen van een korte algemene vragenlijst. Vervolgens werd hen gevraagd gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen de DIRQ in te vullen. Benadrukt werd dat het belangrijk was de formulieren aan het einde van de dag in te vullen. Zowel in de mondelinge als in de schriftelijke introductie werden anonimiteit en vertrouwelijkheid gewaarborgd.

Meetinstrumenten

De DIRQ bestaat uit drie formulieren: (1) het sociale contacten formulier (2) het stressvolle ervaringen formulier en (3) het negatieve affecten formulier. Op het *sociale contacten formulier* werd de respondenten verzocht, voor elk contact dat zich de dag voordeed (maximaal vijf) en dat langer dan 10 minuten duurde (Cutrona, 1986), aan te geven (a) met wie het contact plaatsvond, (b) hoe lang het duurde en (c) op welk tijdstip het begon. Vervolgens werd de pivers verzocht enkele vragen te beantwoorden over de onderzette aspecten van het contact. Enkele voorbeelden zijn: "De ander had aandacht voor mijn gevoelens en problemen", "De ander heeft meken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe", "De ander helpt me met een bepaalde taak". De antwoordcategorieën variëren van (1) "helemaal niet" tot (5) "heel sterk". De acht items zijn gebaseerd op de vier aspecten van sociale steun zoals die door House (1981) zijn onderscheiden, te weten emotio-nale-, instrumentele-, informatie- en waardeeringsondersteuning. De items zijn voor het eerst gebruikt in een onderzoek van Bunnk en Verhoveen (1991). Daarnaast werden nog twee items geformuleerd met als doel, het door Rook (1987) van sociale ondersteuning onderscheidde concept geïllustreerd met elkaar te maken. Hiermee doelt zij bijvoorbeeld op contacten waarin mensen gezellig met elkaar een praatje maken. Zij gaat ervan uit dat deze typen interacties, die niet in eerste instantie hulpgericht zijn, een preventieve functie kunnen vervullen door voor positieve gevoelens te zorgen die een persoon helpen weerstand te bieden tegen stress. De items luiden: (1) "We maakten gewoon een gezellig praatje" en (2) "We maakten grapjes en hadden plezier met elkaar". Tenslotte werd de pivers verzocht aan te geven in hoeverre elk specifieke contact bij hen gevoelens van inferioriteit optiep, aan de hand van de volgende vragen: (1) "Ik had het gevoel dat de ander op mij neerkijkte", (2) "Ik had het gevoel dat de ander dacht dat hij/zij het allemaal beter wist" en (3) "De ander gaf mij het gevoel dat ik iets niet goed deed". De respondenten moesten aangeven in welke mate deze uitspraken van toepassing waren op het contact. De antwoordcategorieën variëren van (1) "niet" tot en met (5) "heel sterk".

Cronbach's alpha bedroeg .77.

*De sociale interacties van de pivers bleken zowel over personen als over dagen normaal verdeeld te zijn (over personen: kurtosis=-.756; skewness=.387; over dagen: kurtosis=-.171; skewness=.966).

Dimensies van ondersteunende sociale interacties

De pivers rapporteerden gemiddeld 9.1 sociale interacties in vijf dagen ($SD = 6.6$). Het is opmerkelijk dat in twee eerdere studies met de DIRQ (Bunnk & Verhoveen, 1991; Peeters e.a., in druk) ongeveer evenveel sociale interacties werden gerapporteerd. Aangezien beide studies ook sterke aanwijzingen hebben opgeleverd voor een driedimensionale structuur van de ondersteunende sociale interacties op het werk, werd besloten een confirmatieve factoranalyse uit te voeren aan de hand van de Multiplicite Groep Methode (Van Knippenberg & Siero, 1994). Hiertoe werden interacties van de eenheid van analyse was ($N = 320$). Vervolgens werden eerst de interacties tussen de vierdimensies van ondersteunende sociale interacties beschouwd. De drie dimensies werden als volgt samengegeleid: de eerste dimensie wordt genoemd *intieme steun* en bestaat uit item 1, 3, 5, 7 en 11 (zie Tabel 8). De tweede dimensie heet *instrumentele steun* en bestaat uit item nummer 2, 4, 6 en 8. De derde dimensie tenslotte heet de naam *belonend gezelschap* en bestaat uit item 9 en 10. De correlatie tussen intieme steun en belonend gezelschap is $r = .27$; de correlatie tussen intieme steun en instrumentele steun bedraagt $r = .51$. De hoogte van deze correlaties vormen niet voldoende aanleiding om de indeling van de

Resultaten

De resultaten worden besproken in afzonderlijke secties die corresponderen met de onderzoeksobjectieven.

De resultaten worden besproken in afzonderlijke secties die corresponderen met de onderzoeksobjectieven.

Op het *stressvolle ervaringen formulier* tienden de respondenten alle stressvolle gebeurtenissen op een dag kort te beschrijven. Stressvolle gebeurtenissen werden gedeïnterpreteerd als die gebeurtenissen die door de respondent als onaangenaam worden ervaren en hem of haar twee uur of langer bezig houden. De twee-uurs grens werd gehanteerd in navolging van Cutrona (1986). Indien men meer dan vijf stressvolle ervaringen had op een dag, werd men verzocht de vijf belangrijkste te noteren.

Het *negatieve affecten formulier* bestaat uit een 12-item schaal die de intensiteit meet van emoties zoals irritatie, verwachtheid en zenuwachtigheid. Respon-

santen werden verzocht voor elk item aan te geven op een 5-puntnschaal (1 = niet) (5 = heel sterk), in hoeverre ze deze emotie ervaren aan het einde en aan het begin van de dag. De schaal is speciaal ontwikkeld om werkgerelateerde negatieve affecten te meten (Warr, 1990). Cronbach's alpha bedroeg voor negatief affect aan het begin van de dag .88 en voor negatief affect aan het einde van de dag .90.

items in drie "groepen" maar meteen te verwerpen. Daarom is vervolgens gekeken naar de correlaties tussen de 11 items en de drie dimensies van ondersteunende sociale interacties. Om autocorrelatie te voorkomen wordt elke correlatie van een item met de som van alle items in de eigen "groep" vervangen door de correlatie van het betreffende item met de som van de overige items in de groep (dus minus het item zelf). Zo wordt het eigen aandeel van het item in de eigen "groep" uitgeschaald. De correlaties staan weergegeven in Tabel 1.

Tabel 1 Correlaties van de items op de drie dimensies van ondersteunende sociale interacties, gecorrigeerd voor auto-correlatie

Items:	Component		
	1	2	3
1. De ander had aandacht voor mijn gevoelens en problemen	.57	.55	.24
2. De ander gaf me advies over hoe ik iets moest aanpakken	.40	.60	.10
3. De ander liet merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe	.78	.39	.25
4. De ander hielp me met een bepaalde taak	.44	.59	.15
5. De ander liet merken op mij gesteld te zijn	.70	.40	.39
6. De ander gaf diens mening over een probleem in mijn werk	.36	.46	.05
7. De ander liet zich positief uit over de manier waarop ik mijn taken vervul	.73	.43	.18
8. De ander nam werk van mij over	.33	.51	.08
9. We maakten gewoon een gezellig praatje	.25	.06	.75
10. We maakten grapjes en hadden plezier met elkaar	.25	.10	.75
11. Het contact was vertrouwelijk	.44	.21	.01

De eis voor een correcte indeling van een item is dat een item hoger correleert met de eigen "groep" dan met elke van de overige "groepen". Kijken we nu naar de correlaties in Tabel 1 dan kan geconcludeerd worden dat ieder item aan deze eis voldoet.

Samenvattend kan dus geconcludeerd worden dat de ondersteunende sociale interacties van de piw'ers gekarakteriseerd worden door intieme steun, instrumentele steun en belonend gezelschap. Vervolgens werden op basis van de resultaten uit Tabel 1 drie schalen geconstrueerd die hetzelfde genoemd zijn als de schalen in de voorgaande studies, namelijk intieme steun ($\alpha = .83$), (2) instrumentele steun ($\alpha = .74$) en (3) belonend gezelschap ($r = .75$; $p < .001$).

Ondersteunende sociale interacties en negatief affect

Voor het berekenen van binnen-personen correlaties werd per respondent de correlatie tussen de ondersteunende sociale interacties, het aantal stressvolle ervaringen en negatief affect over de vijf dagen, berekend. Het aantal cases is dan gelijk aan het aantal dagen dat de respondent een score had op de betreffende

variabelen. Deze correlaties werden vervolgens omgezet in Fisher's z-scores en deze zijn vervolgens gemiddeld. Tenslotte is deze laatste z-score weer terug geconverteerd naar een gewone correlatie (Emmons, 1991).

Tabel 2 Binnen-personen correlaties tussen ondersteunende sociale interacties, aantal stressvolle ervaringen en negatief affect

	2	3	4	5
1. Négatief affect	.47****	.20	-.41**	.12
2. Aantal stressvolle ervaringen		.43**	-.32	.36*
3. Instrumentele steun			.08	.80****
4. Belonend gezelschap				.08
5. Intieme steun				

Noot. Voor het berekenen van de significantie van de binnen-personen correlaties is de Tabel V. A. van Fisher & Yates (1963) gebruikt. Vrijheidsgraden = $N-2$ waar N verwijst naar het aantal subjecten die valide scores hebben op meer dan een dag.

* $p < .10$; ** $p < .05$; *** $p < .01$; **** $p < .001$

Het blijkt uit Tabel 2 dat het aantal stressvolle ervaringen het hoogste correleerde met negatief affect aan het einde van de dag. Dit betekent dat op dagen waarop piw'ers de meeste stressvolle ervaringen rapporteerden ze ook de meeste negatieve affecten ervoeren. Van de drie typen ondersteunende sociale interacties bleek alleen belonend gezelschap significant te correleren met negatief affect. Bovendien bleek deze correlatie negatief te zijn hetgeen betekent dat op dagen dat piw'ers meer belonend gezelschap hadden, er minder negatief affect gerapporteerd werd. Opvallend in Tabel 2 is verder de hoge correlatie tussen intieme steun en instrumentele steun. Omdat dit in de regressie-analyses multicollineariteit kan veroorzaken is besloten om voor ieder type sociale interactie een aparte analyse uit te voeren. Het doel van de regressieanalyses was na gaan of de ondersteunende sociale interacties een buffer-, of direct effect hadden op negatief affect. Een personen-dag was de eenheid van analyse. In navolging van Michela (1990) is voor de tussen-personen variantie gecorrigeerd door een set dummy variabelen in te voeren gelijk aan het aantal subjecten min een ($N-1 = 37$). Bovendien werd besloten na te gaan hoeveel procent van de totale variantie in negatief affect die toegeschreven kon worden aan tussen-personen verschillen (weergegeven door de dummy's) toegeschreven kan worden aan de mate van negatief affect die piw'ers reeds aan het begin van de dag ervoeren. Hiertoe werd in iedere analyse in de eerste stap negatief affect aan het begin van de dag ingevoerd, gevolgd door de dummy variabelen. In de derde stap

werden het aantal stressvolle ervaringen en één type onderstorenende interactie ingevoerd. Tenslotte werd in de laatste stap de interactie tussen het aantal stressvolle ervaringen en een type steun ingevoerd. Deze kwam tot stand door de gecentreerde hoofdeffecten met elkaar te vermengvuldigen.

Tabel 3 Drie regressie analyses met negatief affect aan het einde van de dag als afhankelijke variabele ($N = 129$)

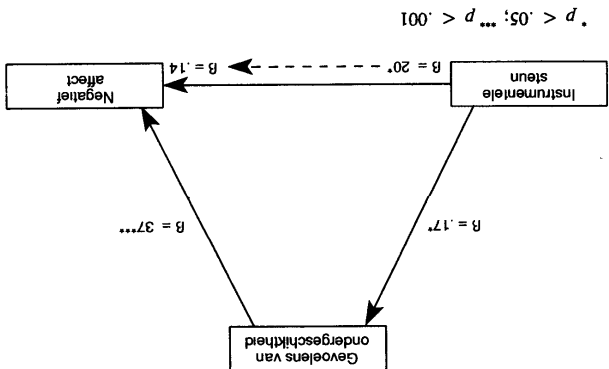
Predictor variabelen	β	R^2 -change
Stap 1. Negatief affect aan begin van dag	.31***	.28***
Stap 2. Dummy variabelen	.27**	.22
Stap 3. Aantal stressvolle ervaringen	.07	.03
Stap 4. Belonend gezelschap x aantal stressvolle ervaringen	-.14	.01
Totale verklaarde variatie		.54
Stap 1. Negatief affect aan begin van dag	.32***	.28***
Stap 2. Dummy variabelen	.28**	.22
Stap 3. Aantal stressvolle ervaringen	.28**	.03
Stap 4. Interne steun x aantal stressvolle ervaringen	-.01	.00
Totale verklaarde variatie		.53
Stap 1. Negatief affect aan begin van dag	.27***	.23
Stap 2. Dummy variabelen	.25**	.03
Stap 3. Aantal stressvolle ervaringen	.15	.02**
Stap 4. Instrumentele steun x aantal stressvolle ervaringen	-.19*	.02**
Totale verklaarde variatie		.56

* $p < .10$; ** $p < .05$; *** $p < .01$; **** $p < .001$

Uit Tabel 3 blijkt dat de individuele verschillen in negatief affect in het totaal 50 procent van de variatie in negatief affect aan het einde van de dag verklaren. 27 procent van de variatie in negatief affect aan het einde van de dag wordt verklaard door de grootste impact te hebben: op dagen dat meer stressvolle ervaringen bleek verder gerapporteerd, ervoeren de pilots ook meer negatieve affecten. Geen van de hoofdeffecten van de dimensies van onderstorenende sociale interacties bleek significant te zijn. Echter, de significante interactie tussen instrumentele steun en het

aantal stressvolle ervaringen wijst op een buffer effect. De richting van het verband is echter tegengesteld aan wat werd verwacht. Blijkbaar versterkt instrumentele steun de relatie tussen stressvolle ervaringen en negatief affect in plaats van te functioneren als een buffer. Alhoewel niet significant, was het teken van het interactie effect van belonend gezelschap wel in de goede richting.

Gevolens van ondergeschiktheid
De laatste doelstelling van het huidige onderzoek luidde: onderzoeken of gevoelens van ondergeschiktheid een verklaring kunnen bieden voor de vaak gevonden tegenstrijdige effecten van sociale steun op werkstress. Aangezien uit de regressie analyses is gebleken dat alleen instrumentele steun een significant effect had op negatief affect aan het einde van de dag, werd verondersteld dat enkel instrumentele steun leidt tot gevoelens van ondergeschiktheid die op hun beurt weer leiden tot negatieve affecten. In statistische termen verwijst dit naar een mediator effect. Regressie analyses werden uitgevoerd om te toetsen of hiervan inderdaad sprake was, hierbij de procedure volgens die Baron en Kenny (1986) voorstellen. In Figuur 1 staan de resultaten weergegeven.



Figuur 1 Regressiemodel voor het testen van het mediator effect van gevoelens van ondergeschiktheid (zie voor toelichting tekst)

* $p < .05$; *** $p < .001$

Volgens Baron en Kenny (1986) functioneert een variabele als een mediator indien (a) de relatie tussen de onafhankelijke variabele en de mediator significant is (b) de relatie tussen de mediator en de afhankelijke variabele significant is en (c) de

significante relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele afneemt indien gecontroleerd wordt voor de mediator. Indien deze regels toegepast worden op Figuur 1 blijkt dat gevoelens van ondergeschiktheid inderdaad functioneren als mediator tussen instrumentele steun en negatief affect. Indien gevoelens van ondergeschiktheid opgenomen worden in de regressievergelijking vóórdat instrumentele steun wordt opgenomen dan daalt de β tussen instrumentele steun van .20 ($p < .05$) naar .14 (ms), hetgeen inhoudt dat een substantieel deel van de invloed van instrumentele steun op negatief affect via gevoelens van ondergeschiktheid loopt.

Discussie

Het doel van dit onderzoek was om aan de hand van een dagelijkse registratie methode meer inzicht te verwerven in de relatie tussen de dagelijkse ondersteunende sociale interacties van piw'ers en hun negatieve affecten aan het einde van de dag. Enkele interessante resultaten werden gevonden. Op de eerste plaats bleek dat de ondersteunende aspecten van sociale interacties van piw'ers gekenmerkt werden door drie dimensies, namelijk instrumentele ondersteuning, intieme ondersteuning en belonend gezelschap. De ondersteunende aspecten van de sociale interacties van politieagenten (Buunk & Verhoeven, 1991) en secretaresses (Peeters e.a. in druk) blijken door dezelfde dimensies gekarakteriseerd te worden.

Dat het belangrijk is een onderscheid te maken tussen de verschillende dimensies ondersteunende sociale interacties blijkt uit het feit dat elk type interactie een verschillend effect heeft op negatief affect aan het einde van de dag. Zo bleek de rol van belonend gezelschap bijvoorbeeld te verschillen van de rol van instrumentele en intieme ondersteuning. Belonend gezelschap was namelijk de enige factor die een significante binnen-personen correlatie vertoonde met negatief affect, dus: op dagen dat piw'ers meer belonend gezelschap hadden, rapporteerden ze minder negatief affect. Bovendien bleek belonend gezelschap de enige factor te zijn die (alhoewel net niet significant) negatief correleerde met het aantal stressvolle ervaringen. Dit kan betekenen dat op de dagen dat piw'ers veel belonend gezelschap hadden, ze ook minder stressvolle ervaringen rapporteerden. Echter, omdat zowel belonend gezelschap als de stressvolle ervaringen gerapporteerd dienden te worden aan het einde van de dag, is het niet mogelijk conclusies te trekken omtrent de richting van de causaliteit. Ook in de regressie-analyses was de rol van belonend gezelschap enigszins opvallend omdat het interactie effect (alhoewel ook net niet significant) in de gewenste richting was. Samenvattend heeft dit onderzoek indicaties opgeleverd voor een mogelijk stress reducerend effect van belonend gezelschap, hetgeen in overeenstemming is met de resultaten van enkele eerdere studies naar het stress-reducerende effect van belonend gezelschap. Zo vond Rook (1987) bijvoorbeeld een hoofdeffect van belonend gezelschap op psychologisch welbevinden en een buffer effect op "minor life stress" terwijl instrumentele steun slechts een buffer effect vertoonde op "major life stress". Buunk en Verhoeven (1991) vonden dat belonend gezelschap een betere buffer vormde tegen werksstress dan welke vorm van

sociale ondersteuning dan ook. Tenslotte, alhoewel in deze studie het buffer effect van belonend gezelschap niet overtuigend aangetoond kon worden, lijken de resultaten toch voldoende veelbelovend om verder onderzoek naar de rol van belonend gezelschap aan te moedigen.

De rol van instrumentele ondersteuning in dit onderzoek lijkt in eerste instantie erg verrassend. Instrumentele ondersteuning bleek namelijk de invloed van stressoren op negatief affect te versterken in plaats van te verzwakken. Toch is dit niet zo verwonderlijk als het op het eerste gezicht lijkt. Het ontvangen van instrumentele steun bleek namelijk bij de piw'ers gevoelens van ondergeschiktheid op te roepen die op hun beurt weer verantwoordelijk bleken te zijn voor het ervaren van negatieve affect aan het einde van een werkdag. Zeker indien de cultuur in een gevangenis, soms aangeduid als macho-cultuur (Poole & Regoli, 1981), in ogenschouw genomen wordt, is het begrijpelijk dat hulp geïnterpreteerd wordt als een teken van incompetentie en zwakte. Van alle vormen van ondersteuning is instrumentele steun bovendien het meest zichtbaar en het meest verwant met hulpgedrag. Daarom vormt juist dit type ondersteuning de meeste aanleiding voor het oproepen van gevoelens van ondergeschiktheid.

In tegenstelling tot wat in vele andere studies wordt gevonden (o.a. Cutrona, Cohen & Igram, 1990; Dakof & Talor, 1990) speelde intieme ondersteuning een ondergeschikte rol in dit onderzoek. Het feit dat de steekproef slechts voor een klein deel uit vrouwen bestond kan een mogelijke verklaring hiervoor zijn. Er zijn namelijk aanwijzingen dat sociale interacties van vrouwen intiemer van aard zijn dan sociale interacties van mannen en dat vrouwen intiemer in de sociale interactie ook belangrijker vinden dan mannen (Ashton & Fuehrer, 1993; Reis, 1987).

Helaas heeft de onderhavige studie nog enkele zwakte punten. Zo zijn de verschillende variabelen zoals gemeten met de DIRO, niet per definitie onafhankelijk van elkaar hetgeen kan leiden tot kunstmatig hoge correlaties tussen het optreden van een stressvolle gebeurtenis en negatief affect. Daarnaast is het rapporteren van gebeurtenissen aan het einde van de dag nog steeds onderhevig aan enkele cognitieve vertekeningen. Voorts, omdat de respondenten werd gevraagd enkel interacties te registreren die 10 minuten of langer duurden, kan niet uitgesloten worden dat we hierdoor toch enkele relevante interacties hebben gemist. Hetzelfde geldt voor de twee uursgrens van de stressvolle ervaringen. Tenslotte is het vanwege de kleine steekproef onmogelijk om generaliserende uitspraken te doen.

Ondanks bovengenoemde beperkingen concluderen we dat de DIRO een geschikte methode is voor onderzoek naar de rol van sociale ondersteuning op werksstress. Enerzijds omdat de DIRO ons in staat stelt de verschillende variabelen objectiever te meten dan met gewone vragenlijsten het geval is. Anderzijds omdat de DIRO geschikt is om gedetailleerde analyses te maken van de sociale interactie processen in organisatie zodat meer inzicht verkregen wordt in de psychologische processen die de verschillende, vaak tegenstrijdige effecten van sociale ondersteuning op werksstress kunnen verklaren.

- Ashton, W. A. & Fuehrer, A. (1993). Effects of gender and gender role identification of participant and type of social support resource on support seeking. *Sex Roles*, 28, 461-476.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bolger, N. & DeLongis, J. (1991). Social relationships, personality and anxiety during a major stressful event. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 440-449.
- Bunck, 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: Wiley.
- Bunck, A. P. & Peeters, M. C. W. (1994). Stress at Work. Social support and companionship: towards an event-contingent recording approach. *Work & Stress*, 8, 177-190.
- Bunck, 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.
- Cohen, S. & Wills, A. P. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cutrona, C. E. (1986). Behavioral manifestations of social support: a micro-analytic investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 201-208.
- Cutrona, C. E., Cohen, B. B. & Igram, S. (1990). Contextual determinants of the perceived supportiveness of helping behaviors. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 553-562.
- Dakof, G. A. & Taylor, S. E. (1990). Victims' perceptions of social support: what is helpful from whom? *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 80-89.
- Emmons, R. A. (1991). Personal strivings, daily life events and psychological and physical well-being. *Journal of Personality*, 59, 453-472.
- Fisher, J. D., Nadler, A. & Wichter-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91, 27-54.
- Fisher, J. D. & Yates, F. (1963). *Statistical tables for biological, agricultural and medical research*. Edinburgh: Oliver and Boyd.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kommer, M. M. (1986). *Werken met mensen: een onderzoek naar werksituatie en functieneren van penitentiair inrichtingswerkers*. Arnhem: Gouda Quint B.V.
- Lombardo, L. X. (1981). *Guards Imprisoned: Correctional Officers at Work*. New York: Elsevier.
- Michela, J. L. (1990). Within-person correlational design and analysis. In C. Hendrick & M. S. Clark (Eds.), *Review of Personality and Social Psychology*, 11, California: Sage.
- Peeters, M. C. W., Bunck, A. P. & Schaufeli, W. B. (in druk). Social interactions, stressful events and negative affect: a micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*.
- Poole, E. D. & Regoill, R. M. (1980). Examining the impact of professionalism on cynicism, role conflict, and work alienation among prison guards. *Criminal Justice Review*, 5, 56-65.
- Poole, E. D. & Regoill, R. M. (1981). Alienation in prison: an examination of the work relations of prison guards. *Criminology*, 19, 251-270.
- Reis, H. T. (1987). Gender effects in social participation: intimacy, loneliness, and the conduct of social interaction. In R. Gillmore and S. Duck (Eds.), *The Emerging Field of Personal Relationships*. Hillsdale: Erlbaum, pp. 91-108.
- Reis, H. T. & Wheeler, L. (1991). Studying social interactions with the Rochester Interaction Record. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 269-318.
- Rook, K. (1987). Social support versus companionship: effects on life stress, loneliness and evaluations by others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1132-1147.
- Schaufeli, W. B. (1993, Maart). *Burnout: The New Pathology Among Correctional Officers*. Paper presented at "The International Conference on Prison Institutions", Madrid, Spain.
- Thoits, P. (1984). Coping, social support and psychological outcomes: the central role of emotion. In P. Shaver (Ed.), *Review of Personality and Social Psychology*, 5, 219-238.
- Van Knippenberg, A. & Siero, F. W. (Red.) (1994). *Multivariate Analyse: Beknopte Inleiding en Toepassingen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Werkgroep beleidsanalyse Ziektiveerzorg en verloop penitentiale inrichtingpersoneel (1986). *Bewarders onder Druk*. 's Gravenhage: Ministerie van Justitie.