

Literatuurverkenning Agressie en Geweld Tegen Werknemers met een Publieke Taak

UNIVERSITEIT TWENTE.

Enschede, 11 December 2013

Dr. Elze G. Ufkes, Universiteit Twente;

Prof. Dr. Ellen Giebels, Universiteit Twente;

De auteurs zijn verbonden aan de Universiteit Twente, faculteit Gedragwetenschappen,
vakgroep Psychologie van Conflict, Risico & Veiligheid

Contactpersoon:

Dhr. Dr. Elze G. Ufkes

Telefoon: 053 489 1162

Email: elze.ufkes@utwente.nl

Opdrachtgever:

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de
auteurs. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister
van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Inhoudsopgave

0. MANAGEMENTSAMENVATTING.....	3
1. INLEIDING	7
1.1 AANLEIDING.....	7
1.2 DEFINITIES.....	8
1.3 DOEL VAN DE LITERATUURVERKENNING	9
2. WERKWIJZE.....	10
2.1 ZOEKTERMEN EN UITKOMSTEN.....	10
3. BEVINDINGEN	12
3.1 TYPOLOGIEËN AGRESSIE EN GEWELD.....	12
3.1.1 <i>Typologie van gewelddadig gedrag</i>	12
3.1.2 <i>Typologie van veroorzakers geweld</i>	13
3.1.3 <i>Typologie van motieven veroorzakers</i>	14
3.1.4 <i>Conclusie</i>	15
3.2 VOORSPELENDE FACTOREN VAN AGRESSIE EN GEWELD	16
3.2.1 <i>Persoonlijke factoren</i>	16
3.2.2 <i>Omgevingsfactoren</i>	17
3.2.3 <i>Sociaal-relatieve factoren</i>	19
3.2.4 <i>Conclusie</i>	25
3.3 DE ROL VAN EMOTIES EN INTERPRETATIES.....	25
3.3.1 <i>Rechtvaardigheid</i>	26
3.4.1 <i>Omgeving</i>	27
3.4.2 <i>Persoonlijkheid en sociaal/relatieve vaardigheden</i>	28
3.4.4 <i>Conclusie</i>	30
4. CONCLUSIES EN NIEUWE KENNISVRAGEN	31
I DE ROL VAN OMSTANDERS.....	31
III HET BELANG VAN INTERPERSOONLIJKE EN PROCEDURELE RECHTVAARDIGHEID.....	32
IV DE ROL VAN SOCIALE VAARDIGHEDEN	32
V HET BELANG VAN DE VERSCHILLENDE VOORSPELENDE FACTOREN	33
5. GEVONDEN LITERATUUR.....	34
<i>Openbaar vervoer</i>	34
<i>Ambulancemedewerkers</i>	34
<i>Taxibestuurders</i>	34
<i>Gezondheidszorg</i>	34
<i>Winkelpersoneel</i>	35
<i>Publieke sector</i>	36
4.2 CONFLICT EN GEWELD IN EEN WERKCONTEXT	36
4.3 CONFLICT VERLOOP EN (DE)ESCALATIE IN INTERACTIES	39
4.4 ROL VAN OMSTANDERS.....	41
4.6 OVERIGE REFERENTIES.....	41
4.5 GRIJZE LITERATUUR	43

0. Managementsamenvatting

Achtergrond en vraagstelling

Werknemers die werkzaam zijn in een publieke sector hebben regelmatig te maken met agressie of geweld. Hoewel de gevolgen van geweld op de werkvloer verschillen, zijn er belangrijke negatieve consequenties op persoonlijk (bijvoorbeeld verminderde prestaties en psychisch/lichamelijk welbevinden) en op organisatie niveau (bijvoorbeeld verhoogd verloop). Het voorkomen van, of leren omgaan met, agressie en geweld is daarom belangrijk voor werknemers en organisaties. Dit geldt bij uitstek voor organisaties en medewerkers met een publieke taak. Waar mensen gewoonlijk geweldssituaties mijden, komen werknemers met een publieke taak relatief vaak in contact met agressie en geweld, en kan de-escalatie van conflictsituaties als onderdeel van hun functie gezien worden. Daarnaast zijn er een aantal factoren (o.a., de vertegenwoordigende functie en de aanwezigheid van publiek) die het hanteren van geweldssituaties voor medewerkers met een publieke taak compliceren. Een belangrijke vraag is daarom hoe medewerkers met een publieke taak conflictinteracties constructief kunnen afhandelen, en escalatie tot agressie en geweld kunnen voorkomen. Deze literatuurverkenning geeft een systematisch overzicht van bestaand wetenschappelijk onderzoek naar het ontstaan van conflictescalatie en tegen medewerkers. Daarbij besteden we speciale aandacht aan factoren waarvan verwacht wordt dat zij een rol spelen bij conflict (de-) escalatie in het publieke domein.

Opzet verkenning

Om inzicht te krijgen in wat er in de wetenschappelijke literatuur al bekend is over (het voorkomen van) agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak hebben we een systematische verkenning van literatuur uitgevoerd. We hebben ons gericht op onderzoek naar 1.) de prevalentie van, en interventies op, agressie en geweld in specifieke beroepscontexten; 2.) het ontstaan, of voorkomen van, conflicten, agressie en geweld binnen organisaties in het algemeen; en 3.) algemene modellen van conflicten(de)escalatie in dyadische conflicten. Deze verkenning geeft een zo volledig mogelijk overzicht van bestaande literatuur gericht op agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak: In totaal hebben we 115 relevante publicaties gevonden waarvan de meest relevante in dit rapport besproken worden.

Resultaten

Typen geweld, daders en motieven. Op basis van verschillende onderzoeken kan gewelddadig gedrag ingedeeld worden op basis van drie dimensies: Fysiek versus verbaal, actief versus passief en direct versus indirect geweld. Deze indeling is behulpzaam omdat agressie en geweld niet per definitie gemakkelijk te herkennen zijn en normen over de definitie van geweld kunnen verschillen. Naast bijvoorbeeld slaan en schelden (actief, fysiek en verbaal gedrag) kan, volgens deze indeling, het niet meewerken aan een vervoersbewijscontrole ook worden gezien als gewelddadig gedrag (passief, fysiek, direct gedrag). Hoewel de directe consequenties van passief, verbaal en indirect gedrag minder ernstig zijn, laat onderzoek zien dat deze wel degelijk schadelijke consequenties voor

personeel en de organisatie kunnen hebben en een voorloper kunnen zijn van fysiek geweld.

Daarnaast kan er onderscheid gemaakt worden tussen interne conflictpartijen, externe conflictpartijen met a-priori gewelddadige intenties, en externe conflictpartijen met een legitieme band met de organisatie. Hierbij aansluitend lijkt het relevant om onderscheid te maken tussen geweld vanuit instrumentele, expressieve, of situationele motieven.

Instrumentele incidenten wijzen op extreem doelgericht gedrag, het geweld is een middel om iets tastbaars te verkrijgen. Bij *expressieve* incidenten (welke soms ook wel met *frustratie*agressie worden aangeduid) voeren emotionele behoeften de boventoon en de persoon in kwestie voelt zich vaak niet gehoord. *Situationele* incidenten kennen weinig conflicthistorie en (de dreiging van) geweld lijkt niet voort te komen uit direct te identificeren instrumentele of emotionele behoeften.

Opvallend is dat er over daders met gewelddadige intenties (instrumentele agressie) het meeste bekend is uit onderzoek, en dat voor deze incidenten doorgaans duidelijke gedragsprotocollen en instructies gelden. Veel minder onderzoek is er bekend over de (gewelds)incidenten rondom klantencontacten, van expressieve aard of situationele aard waar het geweld doel op zichzelf lijkt. Door hun werk komen medewerkers met een publieke taak echter veel in contact met externe partijen die in eerste instantie geen agressieve of gewelddadige intenties kennen. Om meer inzicht te krijgen in geweld en agressie tegen medewerkers met een publieke taak zou toekomstig onderzoek zich daarom juist op deze type partijen en motieven moeten richten.

Tenslotte kan deze typologie helpen bij het nadenken over wanneer verschillende interventies door werknemers waarschijnlijk meer of minder effectief zijn. Grenzen stellen wordt bijvoorbeeld vaak genoemd als een effectieve manier om met agressieve partijen om te gaan. Bij expressieve incidenten kan deze aanpak echter averechts werken. Er is echter nog maar weinig onderzoek bekend dat specifiek kijkt naar het afstemmen van conflictreacties op specifieke type incidenten.

Voorspellende factoren van agressie en geweld. Er wordt binnen de literatuur onderscheid gemaakt tussen persoonlijke, omgevings-, en sociaal-relatieve voorspellers van agressief gedrag. Uit deze literatuurverkenning komt beperkt onderzoek naar persoonlijke verschillen tussen daders naar voren. Met betrekking tot persoonlijke verschillen onder slachtoffers wijst onderzoek op een verband tussen persoonlijkheidstrekken en herhaald slachtofferschap. Daarnaast kunnen bepaalde persoonlijke hulpbronnen, zoals zelfvertrouwen en optimisme als een buffer tegen schadelijke gevolgen van geweld werken.

Onder omgevingsfactoren vallen de fysieke omgeving, maar ook de sociale omgeving in de vorm van gedrag van omstanders. Met betrekking tot de fysieke omgeving worden fysieke beperkingen binnen een organisatie, het omgaan met geld, en een groot aantal (externe) klantcontacten als de grootste risicofactoren genoemd. Ook heeft de sociale omgeving, in de vorm van organisatieklimaat en de publieke opinie, een belangrijke invloed op normen over welke mate van agressief gedrag jegens werknemers nog toelaatbaar is. Met name gedrag van externe geweldsplegers kan zorgen voor normverschuiving ten opzichte van dergelijke normen. Daarnaast laat recent onderzoek naar de rol van

omstanders zien dat deze zowel escalierend als de-escalierend kunnen optreden en dat de heersende groepsnorm daarbij een belangrijke determinant is.

Ten slotte komt uit onderzoek naar sociaal-relatieve factoren een aantal mechanismen naar voren die tot conflictescalatie kunnen leiden die specifiek voor werknemers met een publieke taak relevant lijken te zijn. Hoewel dit niet met betrekking tot de publieke taak is onderzocht, lijkt conflictasymmetrie en de negatieve gevolgen daarvan een belangrijke rol te spelen in specifieke vormen van geweld. Onderzoek naar het verloop van interacties tussen medewerkers met een publieke taak en klanten zou verder moeten uitwijzen of dit inderdaad het geval is, en of medewerkers hier actief rekening mee (kunnen) houden. Gerelateerd onderzoek naar crisisonderhandelingen en conflictbemiddeling wijst bijvoorbeeld op het positieve effect van actief luisteren en perspectief nemen. Dit kan ervoor zorgen dat de andere partij zich gerespecteerd en erkend voelt en lijkt met name belangrijk in asymmetrische conflict situaties. Een interessante vraag is of medewerkers door het stimuleren van procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheidsgevoelens ervoor kunnen zorgen dat partijen een negatieve uitkomst van een service toch als rechtvaardig ervaren. Op deze manier zouden gevoelens van conflictasymmetrie vermeden kunnen worden.

Hieraan gerelateerd wijzen verschillende onderzoeken op het belang van *framing*. Het lijkt voor medewerkers met een publieke taak belangrijk om te letten op de *framing* van hun eigen positie (bijvoorbeeld door het juist wel of niet benadrukken van autoriteit), maar ook op *framing* van de kwesties naar de eigen persoon (bijvoorbeeld door het minder personaliseren van een conflict) of naar de andere partij (bijvoorbeeld door in het benoemen van kwesties, deze klein te houden).

Het voorkomen en beperken van geweld in een werkcontext door middel van training.

Aangezien veel gevallen van agressie op het werk door externe partijen worden veroorzaakt, vormt training van werknemers een belangrijk onderdeel van het tegengaan van (de negatieve consequenties van) gewelddadig gedrag. Trainingen lijken zich ten eerste te richten op de persoonlijke en sociaal-relatieve factoren van agressief en gewelddadig gedrag. Een belangrijk thema wat uit het onderzoek naar sociaalrelatieve factoren naar voren komt is het belang van sociale vaardigheden en het (tot op zekere hoogte) kunnen inleven/meebuigen met de andere partij. Training gericht op individuele sociale vaardigheden kunnen daarom positief bijdragen aan het voorkomen van agressie. De (sociale) omgeving lijkt minder aan bod te komen bij de trainingen die naar voren zijn gekomen uit de marktverkenning (Vogel et al., 2013), terwijl op basis van de gevonden theorie verwacht mag worden dat hier wel kansen liggen.

Meer in het algemeen lijken trainingen gericht op conflictmanagement, stressmanagement en interpersoonlijke communicatie agressie in enige mate effectief in het leren omgaan met agressie. Ten slotte, lijkt het bij het leren omgaan met de persoonlijke gevolgen van slachtofferschap van geweld het met name belangrijk om trainingen te richten op het minder personaliseren, of de tijdelijkheid van zaken kunnen zien, bijvoorbeeld door middel van cognitieve gedragstraining. Naast dergelijke "klassieke" trainingsmethoden zijn er ook nog verscheidende andere methoden of varianten, zoals *serious gaming*, *mentoring*

en *storytelling*, om medewerkers persoonlijke en sociaalrelationele vaardigheden aan te leren. Een interessante vraag is of deze nieuwe methoden ook geschikt zijn voor het trainen van medewerkers in het omgaan met agressie en geweld. Zoals eerder genoemd is daarnaast een belangrijke vraag of medewerkers getraind kunnen worden in het erkennen van type incidenten en hier vervolgens hun aanpak op af kunnen stemmen. Hier lijkt echter nog geen wetenschappelijk literatuur over beschikbaar te zijn.

Conclusies en nieuwe kennisvragen.

We sluiten deze verkenning af met het formuleren van een aantal kennisvragen die volgen uit de specifieke typen geweldsveroorzakers en –motieven, gecombineerd met de hierboven samengevatte voorspellende factoren waar medewerkers met een publieke taak relatief vaak mee te maken hebben. Hieruit volgen (tenminste) vijf openstaande kennisvragen die specifiek relevant lijken voor agressie tegen medewerkers met een publieke taak: 1.) Kunnen, en moeten, omstanders gestimuleerd worden om ook bij andere vormen dan fysiek geweld te interveniëren; 2.) Wat is de rol van conflictasymmetrie bij escalatie van conflicten met klanten tot agressie of geweld, en wat zijn de strategieën die medewerkers met een publieke taak gebruiken om asymmetrische conflictpercepties te voorkomen?; 3.) Hoe kunnen medewerkers met een publieke taak zorgen voor procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheidsgevoelens bij klanten, ongeacht de uitkomst van een bepaalde service?; 4.) Is het effectief om, en kunnen, medewerkers met een publieke taak conflictreacties afstemmen op verschillende type partijen en/of geweldsmotieven?; en 5.) Welke van de gevonden voorspellers van geweld tegen medewerkers met een publieke taak, zijn de meest belangrijke voorspellers?

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

• 6 februari 2013, 20:57

nrc.nl >

Stadhuis Almelo dicht na zware mishandeling ambtenaar

BINNENLAND Het stadhuis van Almelo blijft morgenochtend gesloten. Ook is de gemeente 's ochtends niet telefonisch bereikbaar. Dat is [besloten](#) na de zware mishandeling van een 53-jarige ambtenaar vanmiddag bij de publieksbalie.

door Pim van den Dool

Werknemers die werkzaam zijn in een publieke sector hebben regelmatig te maken met agressie en geweld. Zes op de tien werknemers met een publieke taak geeft aan het afgelopen jaar zelf slachtoffer te zijn geworden van agressie of geweld (Abraham, Flight, & Roorda, 2011). De persoonlijke gevolgen van deze incidenten variëren sterk. Een landelijk onderzoek van Abraham en collega's (2011) onder circa 9000 werknemers met een publieke taak laat zien dat 64% van diegenen die slachtoffer van agressie of geweld zijn geworden aangeeft "vrijwel geen last" te hebben ondervonden, 35% geeft aan zich "gekwetst, gespannen, of gestrest" te voelen en 20% dat ze "met minder plezier naar het werk gaan". Zoals bovenstaand incident in Almelo laat zien, kunnen gewelddadige incidenten ook zeer ernstige gevolgen hebben, zoals verwonding. Vier procent van de ondervraagden hebben fysieke gevolgen van het incident ervaren.

Internationaal onderzoek laat een negatief verband zien tussen geweld op het werk en fysiek en psychisch welbevinden: de ontwikkeling van post traumatische stress, gezondheidsklachten en werkstress (Leymann, 1990; Mayhew & Chappell, 2007; Matthiesen & Einarsen, 2004). Experimenteel onderzoek laat zien dat zelfs matige agressie een negatieve invloed heeft op de prestaties van werknemers (Rafaeli et al., 2012). Daarnaast worden er ook schadelijke gevolgen voor organisaties gevonden, zoals geldingsgedrag en een verhoogd verzuim en verloop. Het voorkomen van, of leren omgaan met, agressie en geweld is daarom belangrijk voor werknemers en organisaties (Grandey, Dickter, & Sin, 2004).

De gevolgen van agressie en geweld lijken in belangrijke mate samen te hangen met de context waarin het conflict plaatsvindt en de wijze waarop medewerkers het conflict hanteren. Medewerkers met een publieke taak bevinden zich daarbij in een bijzondere positie. Gewoonlijk hebben mensen de neiging conflictsituaties te mijden als ze extreme emoties en geweld verwachten (DiPoala, Roloff, & Peters, 2010). Door hun functie komen werknemers met een publieke taak echter relatief vaak in contact met agressie en geweld, en wordt de-escalatie van conflictsituaties als onderdeel van hun functie gezien. Er zijn daarnaast een aantal factoren aan te wijzen die het hanteren van dergelijke incidenten *de facto* compliceren. Ten eerste vertegenwoordigen medewerkers met een publieke taak vaak zichtbaar de organisatie (bijvoorbeeld door het gebruik van werkkleding). Het geweld kan

daarom persoonsgericht maar ook organisatiegericht zijn. Verder kan de duidelijke rol, al dan niet versterkt door beroepskleding en taakuitoefening, identiteitsgerelateerde wij-zij gevoelens aanwakkeren. Daarnaast betekent de aard van de publieke taak dat veel incidenten plaatsvinden in de publieke sfeer, waardoor vrijwel altijd de sociale context een rol speelt. Dit betekent dat anderen meekijken of zich zelfs met de situatie kunnen gaan bemoeien (positief of negatief). De conflictliteratuur wijst uit dat dergelijke factoren (vertegenwoordigende functie, de aanwezigheid van publiek) er over het algemeen voor zorgen dat conflictpartijen zich harder opstellen in een conflict (voor een bespreking, zie Giebels & Euwema, 2010). Een belangrijke vraag is daarom hoe medewerkers met een publieke taak conflictinteracties beter kunnen managen en ongewenste escalatie kunnen voorkomen.

De vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid van de Universiteit Twente heeft van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opdracht gekregen om onderzoek te doen naar het ontstaan en voorkomen van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Het doel van deze literatuurverkenning is een systematisch overzicht te krijgen van het eerdere onderzoek naar conflict (de-)escalatie in het publieke domein.

1.2 Definities

Agressie en geweld. In onderzoek worden veel verschillende definities van agressie en geweld gebruikt. Definities van *agressie* verwijzen naar handelingen die uitgevoerd worden met de bedoeling, of om de indruk te wekken, een ander persoon te schaden. *Geweld* kan daarbij gezien worden als een vorm van agressie waarbij het doel is om de ander fysieke schade toe te brengen. De meeste definities van geweld omvatten daarbij zowel fysiek als niet-fysiek (e.g., verbaal) geweld. Dit is een erg ruime definitie en in hoofdstuk 3.1 zullen we naar aanleiding van de literatuurverkenning verder ingaan op welke gedragingen onder de paraplu termen “agressie en geweld” kunnen vallen.

Hoewel in het dagelijks woordgebruik conflict vaak een negatieve connotatie heeft wordt in de wetenschappelijke literatuur conflict neutraler geduid. Een veelgebruikte definitie stelt dat er sprake is van conflict als “een persoon zich gehinderd of geïrriteerd voelt door iemand anders” (Van de Vliert, 1997). Of er in een gegeven situatie sprake is van een conflict is dus een subjectieve vraag, en twee partijen in hetzelfde conflict hoeven niet een gelijke mate van conflict te ervaren.

De meeste dagelijkse conflicten kunnen daarbij beschouwd worden als relatief mild; conflicten die ons niet te veel moeite kosten en die betrekkelijk eenvoudig kunnen worden opgelost. Niettemin kunnen conflicten van een ernstiger aard optreden in vrijwel alle domeinen van de samenleving. *High-stakes* conflicten zijn conflicten die gekenmerkt worden door de volgende drie aspecten (Giebels, Ufkes, & Van Erp, in druk):

1. Tenminste één van de partijen ervaart het conflict als zeer intens;
2. Er staat iets van grote waarde, niet alleen voor de direct betrokkenen maar ook voor de maatschappij in het algemeen, op het spel;
3. De uitkomst is onzeker; er is veel dynamiek en het conflict escaleert eenvoudig.

Het huidige project richt zich specifiek op situaties waarin conflicten tussen burgers en medewerkers met een publieke taak escaleren in agressief en/of gewelddadig gedrag. Deze situaties scoren vaak min of meer hoog op alle drie de genoemde aspecten van *high-stakes* conflicten.

Een belangrijk proces onderliggend aan agressie en geweld is *conflictescalatie* (e.g., Herscovis et al., 2007). De term escalatie verwijst naar de toename van agressief gedrag in een interpersoonlijk conflict. Escalatie bestaat uit een reeks van interacties waarbij gedrag van de ene partij door de andere als provocerend kan worden opgevat. De daaropvolgende reactie kan vervolgens weer als provocerend worden gezien door de andere partij. Wanneer een conflict in heftigheid toeneemt is het vaak lastig te de-escaleren omdat forcerend of gewelddadig gedrag van een partij vaak gespiegeld wordt, waardoor een vicieuze cirkel ontstaat (e.g., Rubin et al., 1994).

Werknemers met een publieke taak. Volgens de definitie van het expertise centrum Veilige Publieke Taak zijn medewerkers met een publieke taak “*medewerkers van diverse organisaties in diverse sectoren die in dienst van of namens de overheid taken uitvoeren*” (Expertise centrum Veilige Publieke Taak, 2013). Hierbij kan men denken aan leerkrachten, medewerkers van de gemeente, conducteurs, medewerkers van uitkeringsinstanties en baliemedewerkers. In Nederland verschilt het percentage slachtoffers van agressie en geweld in belangrijke mate per sector (Abraham, et al., 2011; Mayhew & Chappell, 2007). Zo kwam in 2011, 93% van het treinpersoneel in aanraking met agressie en geweld, was dit percentage 77% bij de sociale dienst en 55% bij het voorgezeten onderwijs (Abraham, et al., 2011). Met 73% zijn politiemedewerkers ook relatief vaak slachtoffer.

1.3 Doel van de literatuurverkenning

Het doel van deze literatuurverkenning is om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van eerder onderzoek naar (het voorkomen van) agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. In dit rapport trachten wij de beschikbare kennis in de wetenschap overzichtelijk in kaart te brengen. Het doel is tweeledig: enerzijds het informeren van beleidsmakers zodat deze de huidige inzichten kunnen gebruiken bij het nadenken over de vraag hoe er om gegaan dient te worden met agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Anderzijds is het doel om na te gaan waar het aan wetenschappelijke kennis over deze specifieke vormen van geweld nog schort.

2. Werkwijze

2.1 Zoektermen en uitkomsten

Om inzicht te krijgen in wat er in de literatuur al bekend is over (het voorkomen van) agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak hebben we een verkenning van wetenschappelijke literatuur uitgevoerd. We hebben ons gericht op drie onderwerpen:

1. Onderzoek naar de prevalentie van en interventies op agressie en geweld in specifieke beroepscontexten;
2. Onderzoek naar het ontstaan of voorkomen van conflicten, agressie en geweld binnen organisaties in het algemeen;
3. Onderzoek naar algemene modellen van (de)escalatie van conflicten tussen twee personen (dyadische conflicten).

Om een zo volledig mogelijk overzicht te krijgen van de wetenschappelijke literatuur hebben we gebruik gemaakt van de volgende zoekmachines: PsychINFO (EBSCO), PsychARTICLES (EBSCO), Scopus, Web of Science, en Web of Knowledge. Zie Tabel 1 voor een overzicht van de gebruikte zoektermen.

Tabel 1. Zoektermen t.b.v. zoekopdrachten wetenschappelijke literatuur

Onderwerp 1
<i>Conflict, aggression, of violence</i> in combinatie met één van de onderstaande termen bus conductors, civilians, convenience stores, emergency medicine, gas stores, health professionals, nurses, paramedics, professional(s), public sector jobs, public, restaurants, service organizations, shop workers, social services, store workers, ticket men, train conductors.
Onderwerp 2 & 3
aggression, aggression interference, aggression intervention, aggressive behavior, anti-violence interventions, assault, attack(s), bystander, bystander aggression on violent crime, bystanders, conflict management, conflict resolution, conflicts, crime, crime by the public, crisis, crisis intervention, de-escalation, escalation, disputes, dyad conflict interaction, dyads, escalation, initiators, interaction development, interactions, mediation, mediators, model of reactive aggression, occurrences, prevalence, public, simulations, small groups, third-party intervention, violence, violence initiation, violent outcomes, workplace violence.

Aan de hand van de titel en *abstract* van de zoekresultaten werd in eerste instantie beoordeeld of een nieuw paper inderdaad relevant leek, niet relevante papers hebben we niet meegenomen in het overzicht. In totaal leverde deze zoekopdracht 83 papers op. Daarnaast hebben we via het programma Veilige Publieke taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en via onze eigen bronnen publicaties en onderzoeksrapporten verzameld. Het totaal aantal gevonden relevante publicaties kwam daarmee op 115. Op deze manier hebben we een zo volledig mogelijk overzicht van bestaande wetenschappelijke literatuur gericht op agressie en geweld tegen medewerkers

met een publieke taak gecreëerd (zie Appendix 1). We hebben de gevonden literatuur ingedeeld in vier categorieën, onderzoek naar: Specifieke beroepsgroepen, Conflict en geweld in een werkcontext, Conflictverloop en (de)escalatie in interacties, en de rol van omstanders (zie Tabel 2).

Tabel 2. Indeling gevonden wetenschappelijk literatuur.

Onderwerp	Aantal
Specifieke beroepsgroepen	39
<i>Openbaar vervoer</i>	2
<i>Ambulancemedewerkers</i>	2
<i>Taxibestuurders</i>	2
<i>Gezondheidszorg</i>	19
<i>Winkelpersoneel</i>	3
<i>Publieke sector</i>	11
Conflict en geweld in een werkcontext	36
Conflictverloop en (de)escalatie in interacties	33
De rol van omstanders	7
Totaal	115

In Hoofdstuk 3 trachten we een overzicht en samenvatting te geven van de gevonden wetenschappelijke literatuur. Veel van de gevonden literatuur gaat over geweld in een arbeidscontext in het algemeen en maakt geen specifiek onderscheid tussen wie de daders zijn en wat de functie van de werknemer is. We beginnen daarom met het beschrijven van drie typologieën: de eerste is behulpzaam om gewelddadig gedrag te herkennen en in te delen, de tweede om verschillende veroorzakers van gewelddadig gedrag op de werkvloer te onderscheiden en in de derde onderscheiden we drie incidenttypen. Daarna gaan we in op de voorspellers van gewelddadig gedrag op het werk. Ten slotte geven we een overzicht van de interventies die in de literatuur worden genoemd.

Gezien het grote aantal gevonden papers bespreken we in deze verkenning alleen de onderzoeken die direct relevant zijn voor de huidige onderzoeksvraag. Veel van het gevonden onderzoek richt zich bijvoorbeeld op de consequenties, zoals verwondingen, werkstress en burn-out (van Dierendonck & Mevissen, 2002), van geweld op het werk. Deze worden niet expliciet behandeld in deze verkenning. Daarnaast hebben we gelet op de betrouwbaarheid van de gehanteerde methodes en ons zodoende met name op wetenschappelijke *peer-reviewed* onderzoek gericht. Ook proberen we in de tekst conclusies die op meerdere onderzoeken gebaseerd zijn en zogenoemde meta-analyses (die op zichzelf een samenvatting geven van meerdere eerdere onderzoeken) meer gewicht te geven. In Appendix 1 hebben we met een asterix aangegeven welke papers uit de lijst zijn besproken in de verkenning.

3. Bevindingen

3.1 Typologieën agressie en geweld

3.1.1 Typologie van gewelddadig gedrag

Agressie en geweld op het werk kan gedefinieerd worden als een negatieve handeling die wordt gepleegd tegen een organisatie, of haar leden, en waarvan de slachtoffers gemotiveerd zijn om deze te voorkomen (Neuman & Baron, 1998). Zoals al eerder genoemd zijn agressie en geweld paraplu termen waar veel typen van ongewenst gedrag onder kunnen vallen. Op basis van verschillende onderzoeken hebben we gewelddadig gedrag ingedeeld in een model met drie dimensies: Fysiek versus verbaal, actief versus passief en direct versus indirect gedrag (aangepast naar aanleiding van Baron & Neuman, 1996; De Dreu, 2010; Gilbert, 2011; Peek-Asa, Runyan, & Zwerling, 2001). Dit levert een typologie van gewelddadig gedrag op (zie Tabel 3).

Tabel 3. Vormen van gewelddadig gedrag tijdens conflictescalatie in een werkcontext

	Direct	Indirect
	Fysiek	
Actief	Doodslag, geweld, uiten van boosheid, obscene gebaren, onvriendelijk gedrag	Diefstal, sabotage, vandalisme
Passief	Staken, niet meewerken	Onnodig gebruik maken van bronnen die de andere partij nodig heeft, ander niet beschermen
Verbaal		
Actief	Bedreigingen, schreeuwen, beledigen, bekritisieren, beschuldigen	Een rechtszaak beginnen, schadelijke informatie verspreiden, roddelen, discriminerende uitspraken
Passief	Neerbuigende/diskwalificerende reacties, niet antwoorden, niet terug bellen	Gevraagde informatie niet verspreiden, niet waarschuwen voor mogelijk gevaar/schade, niet opkomen voor andere partij

Aangepast naar de Dreu (2010) en Baron & Neuman (1996).

Duidelijk gewelddadige handelingen als doodslag, geweld, en obscene gebaren vallen onder fysiek, actief en directe vormen van geweld. Maar deze indeling laat ook zien dat agressie en geweld niet per definitie gemakkelijk te herkennen zijn. Hoewel tijdens het uitvoeren van de meeste publieke taken vooral directe gedragingen van invloed kunnen zijn, krijgen medewerkers met een publieke taak wel degelijk te maken met minder openlijke agressieve en gewelddadige gedragingen die als passief kunnen worden beschouwd. Niet

meewerken aan bijvoorbeeld een vervoersbewijscontrole kan ook als gewelddadig gedrag gezien worden, namelijk als fysiek, passief en direct gedrag. Handelingen, zoals beledigingen, gebrek aan respect, en weigering om te betalen kunnen worden beschouwd als verbaal, actief, direct geweld terwijl discriminerende opmerkingen als verbaal, actief, indirect geweld gezien kunnen worden (Gilbert, 2011).

Het lijkt belangrijk om alle vormen van geweld serieus te nemen. Verbaal geweld komt bijvoorbeeld vaker voor dan fysiek geweld (e.g., Gimeno, Barrientos-Guitierrez, Bureau, & Felknor, 2012) en ook kan niet-fysiek geweld op zich negatieve consequenties voor werknemers hebben, zowel op korte termijn (Rafaeli et al., 2012) als op de lange termijn (Barling, 1996). Daarnaast suggereert onderzoek naar familie-conflicten zien dat verbaal geweld vaak aan fysiek geweld vooraf gaat (e.g., LeBlanc, 2002).

3.1.2 Typologie van veroorzakers geweld

Met betrekking tot de veroorzakers van gewelddadig gedrag kan een onderscheid gemaakt worden tussen conflict met *interne partijen* (zoals collega's) versus conflict met *externe partijen*. Het ligt voor de hand dat bij het uitvoeren van de publieke taak medewerkers vooral te maken hebben met geweld en agressie van externen. Het merendeel van het gevonden onderzoek richt zich echter op geweld op het werk in algemene zin. Vaak wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de type veroorzakers, of wordt er alleen gekeken naar geweld onder collega's (interne veroorzakers; e.g., Van Dierendonck & Mevissen, 2002; De Dreu & Weingart, 2003; Grandey, Dickter, & Sin, 2004).

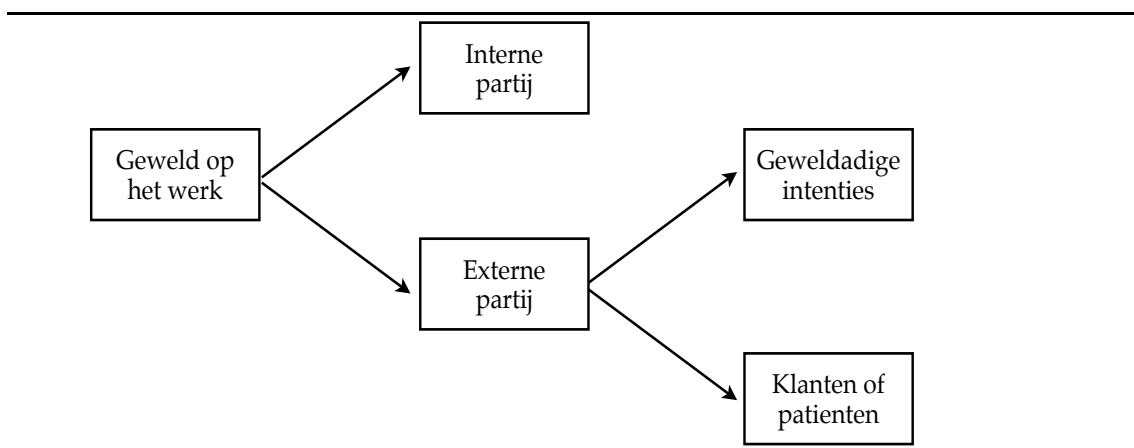
Er zijn verschillende redenen om aan te nemen dat geweld door interne en externe partijen als afzonderlijke domeinen zouden moeten worden beschouwd. Ten eerste is er bij interacties met collega's een sterke organisatiecontext voor beide partijen; organisatiestructuren en processen, organisatiecultuur en een gezamenlijk verleden en toekomst. Daarnaast hebben we eerder een aantal unieke factoren beschreven die voor professionals met een publieke taak specifiek de dynamiek van interactie met externe partijen bemoeilijken. Ten slotte blijkt uit onderzoek dat de consequenties van agressie door interne versus externe medewerkers duidelijk verschillend zijn. Agressie veroorzaakt door interne partijen lijkt met name samen te hangen met gevoelens van baanonzekerheid, *self-efficacy* en zwakkere identificatie met de organisatie, vooral omdat de oorzaak wordt gezocht in de organisatie. Agressie veroorzaakt door externe partijen lijken daarentegen niet te leiden tot baanonzekerheid, maar eerder tot zorgen onder het personeel over persoonlijke veiligheid (Hershcovis & Barling, 2009). Vanwege deze redenen richten we ons daarom hier vooral op factoren die van invloed kunnen zijn op interactie met externe partijen.

Externe partijen kunnen ingedeeld worden in partijen die de organisatie binnendringen met gewelddadige intenties (bijvoorbeeld overvallers) of klanten of patiënten die agressief of gewelddadig reageren (zie ook, Grainger, 1996; Figuur 1). In dit eerste geval hebben daders geen zakelijke relatie met de organisatie of werknemers en komen de organisatie binnen met een gewelddadig doel (bijvoorbeeld beroving of vandalisme). In het tweede geval heeft de dader een legitieme band met de organisatie en wordt hij/zij agressief als zij geholpen, verzorgd, of onderwezen wordt door werknemers van de organisatie

(bijvoorbeeld; klanten, cliënten, patiënten, studenten, of gevangenen; LeBlanc & Kelloway 2002). Van het (veelal Amerikaanse) onderzoek naar agressie en geweld veroorzaakt door externe partijen is het merendeel gericht op gewapende overvallen, dus op externe partijen met gewelddadige intenties (Neuman & Baron, 2006). Dit is wellicht te verklaren vanwege het feit dat met name externe partijen met gewelddadige intenties verantwoordelijk zijn voor de meeste fatale (fysieke) consequenties (e.g., Peek-Asa et al., 2001, Barling et al., 2009). Niet-fatale geweldsincidenten komen daarentegen vaker voor en worden vaker door afnemers van diensten veroorzaakt (circa 60%; Peek-Asa & Howard, 1999).

Concluderend kunnen veroorzakers van agressie en geweld ingedeeld worden in drie groepen: Interne partijen, externe partijen met a-priori gewelddadige intenties, en externe partijen met een eerdere band met de organisatie. Het meeste onderzoek heeft zich gericht op de eerste twee groepen, terwijl juist voor medewerkers met een publieke taak de geweldsplegers uit de laatste groep erg relevant zijn. Door hun taak komen medewerkers met een publieke taak veel in contact met externe partijen die in eerste instantie geen agressieve of gewelddadige intenties kennen. Toekomstig onderzoek zou zich daarom met name op agressie en geweld veroorzaakt door deze groep moeten richten.

Figuur 1. Geweld op het werk kan veroorzaakt worden door verschillende partijen



Gebaseerd op Hershcovis & Barling (2009) en LeBlanc & Kelloway (2002).

3.1.3 Typologie van motieven veroorzakers

Een belangrijke aanvulling op bovenstaande indelingen, is een indeling die gehanteerd wordt binnen het domein van crisiscommunicatie. Dit onderzoeksveld is specifiek gericht op het managen en de-escaleren van uit de hand gelopen conflictsituaties. Het betreft situaties waar speciaal opgeleide politiemensen het gesprek aangaan met mensen die zichzelf of anderen direct of indirect schade dreigen toe te brengen.

Een basisonderscheid in dit veld is het onderscheid tussen *instrumentele* en *expressieve* incidenten, die verwijzen naar de onderliggende motieven van geweldsplegers (zie e.g., Ireland, Fisher, & Vecchi, 2011; Giebels & Noelanders, 2004; Taylor, 2002). Instrumentele incidenten wijzen op extreem doelgericht gedrag, het geweld is een middel om iets tastbaars te verkrijgen. Binnen het publieke domein gaat het dan bijvoorbeeld om een buschauffeur die wordt overvallen voor geld (vergelijk de externe partij met gewelddadige

intenties). Bij expressieve incidenten (welke soms ook wel met *frustratie*agressie worden aangeduid) voeren emotionele behoeften de boventoon en de persoon in kwestie voelt zich vaak niet gehoord. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een burger die problemen heeft met de service of een beslissing van een gemeente, ziekenhuis of onderwijsinstelling (vergelijk de externe klant of patiënt). Aan deze expressieve incidenten kan een lange conflictgeschiedenis vooraf gaan. In Nederland zijn er verschillende rapportages van dergelijke incidenten: een kapper in Groningen die na een langsepende procedure met de gemeente volledig door het lint ging (voor een bespreking, zie Giebels, 2012) en een vergelijkbaar incident in Almelo in 2008 dat leidde tot een gijzeling in het gemeentehuis (voor een bespreking, zie Pool, 2013). Deze voorbeelden laten duidelijk zien dat een opeenstapeling van destructieve interacties uiteindelijk leidde tot escalatie met grote maatschappelijke gevolgen. Uiteraard is het onderscheid tussen beide typen niet strikt; er zijn veel mengvormen denkbaar en ook kan bijvoorbeeld een rond instrumenteel startende kwestie zich ontwikkelen tot een meer expressief gedreven incident (Giebels & Noelanders, 2004).

In aanvulling hierop valt een derde categorie van incidenten te onderscheiden; *situationele* incidenten waarbij er weinig conflicthistorie is en (de dreiging van) geweld niet voort lijkt te komen uit direct te identificeren instrumentele of emotionele behoeften. Het geweld of de agressie lijkt doel op zich of ontstaat ineens als een soort “vlam in de pan”. Er kan dan sprake zijn van middelengebruik (Van Hasselt, Flood, Romano, Vecchi, De Fabrique, Dalfonzo, & Regini, 2005), alhoewel het duidelijk is dat er geen direct verband is tussen e.g., alcohol en geweld (cf. Levine, Lowe, Best, & Heim, 2012). Soms wordt het gebruik van geweld gezien als een aangenaam tijdverdrijf (Winlow & Hall, 2006). Ook kan verveling een rol spelen (cf., Harris & Ogbonna, 2009). Vaak is er sprake van een combinatie van deze factoren en speelt de groepscontext een belangrijke rol, waardoor ook geldingsdrang een belangrijke aanjager van gewelddadig gedrag kan zijn.

3.1.4 Conclusie

Concluderend kunnen we stellen dat het (relatieve) voorkomen van verschillende categorieën van geweld en geweldplegers vooralsnog zeer beperkt in kaart is gebracht binnen het publieke domein, zeker als het gaat om externe partijen zonder a-priori gewelddadige intenties. Geweld en agressie door collega's zou - gezien de afwijkende context, psychologische processen en gevolgen - als een afzonderlijk onderzoeksdomein moeten worden beschouwd. Opvallend is dat over externe daders met gewelddadige intenties (instrumenteel) het meeste bekend is uit onderzoek, terwijl daarvoor doorgaans duidelijke gedragsprotocollen en instructies gelden. Veel minder is er bekend over de (gewelds)incidenten rondom klantencontacten, van expressieve aard of situationele aard waar het geweld doel op zichzelf lijkt. Dit is verrassend gezien de vele beroepen waar werknemers met klanten in contact komen (Van Dierendonck & Mevissen, 2002). Verder ligt het voor de hand om deze categorieën te koppelen aan specifieke werkvelden. Medewerkers van het openbaar vervoer, zoals conducteurs, en baliemedewerkers krijgen vermoedelijk regelmatig met zowel met instrumentele als met expressieve en situationele incidenten te maken en zullen deze motieven bij een dader goed moeten leren inschatten.

Medewerkers binnen het onderwijs, daarentegen, zullen met name met expressieve en situationele incidenten te maken hebben.

3.2 Voorspellende factoren van agressie en geweld

In deze paragraaf geven we een overzicht van de verschillende oorzaken van agressief en gewelddadig gedrag die uit onderzoek naar voren komen. Daarbij valt op dat bestaand onderzoek vooral gaat over processen binnen organisaties en dat er maar weinig wetenschappelijk onderzoek voorhanden is dat zich op (het verloop van) specifieke incidenten heeft gericht (Glomb, 2002).

Uit een meta-analyse van 59 studies naar agressie op het werk (Hershcovis et al., 2007) blijkt dat zowel *persoonlijke* als *omgevingsfactoren* een rol spelen bij het ontstaan van interpersoonlijk en organisatiegerelateerd geweld. Daarom volgen we bij de bespreking van mogelijke voorspellers de indeling van Neuman en Baron (1998), die onderscheid maken tussen *persoonlijke* factoren, *omgevingsfactoren*, en *sociaalrelationele* factoren die zich richten op de interacties tussen partijen. Vervolgens splitsen we de sociaalrelationele factoren verder op in factoren met betrekking tot de structuur van de relatie, en het verloop van gedrags- en interactiepatronen die tot geweld en agressie kunnen leiden. We besteden ook aandacht aan interpretaties en subjectieve beleving die daarbij een rol kunnen spelen. Deze verschillende factoren staan uiteraard niet los van elkaar; persoonlijke factoren zoals persoonlijkheid beïnvloeden hoe men de situatie waarneemt en gedrag is doorgaans een gevolg van persoonlijkheid en omgeving. Tot slot gaan we kort in op hoe emotionele reacties op, en interpretaties van, geweld personele en organisatie-uitkomsten kunnen verklaren.

3.2.1 Persoonlijke factoren

Dat persoonlijke factoren een significante rol spelen bij de mogelijke escalatie van conflicten in contacten tussen medewerkers met een publieke taak en externen kan afgeleid worden uit een recente studie van Yariz (2012). Deze studie vergeleek de reactie op verschillende misdragingen van cliënten bij vier verschillende groepen van professionals (e.g. op scholen, in de sociale dienstverlening). Haar studie wees uit dat er veel heterogeniteit was in de verschillende reacties op die conflicten binnen elke professie, die bovendien de verschillen tussen de professies duidelijk overschaduwden.

Onder persoonlijke factoren vallen demografische verschillen, maar ook verschillen in persoonlijkheid. Als het gaat om extreem geweld zoals doodslag, lijken mannelijke werknemers bijvoorbeeld vaker het slachtoffer te zijn dan vrouwelijke werknemers. In veel onderzoeken lijken mannen ook meer geweld te veroorzaken (Hershcovis et al., 2007), echter als er ook naar indirecte vormen (zoals pesten) wordt gekeken dan wordt er geen verschil gevonden (Barling, Dupré, & Kelloway, 2009; zie ook Hershcovis et al., 2007). Opvallend is dat in het publieke domein vrijwel uitsluitend geweld door mannen is onderzocht, terwijl geweld veroorzaakt door vrouwen een groeiend probleem is (zie e.g., Barron & Lacombe, 2005). Recent onderzoek suggereert dat de psychologische processen bij geweld door beide seksen variëren, waarbij geweld meer in lijn is met het stereotype van de mannelijke identiteit dan de vrouwelijke (Lowe, Levine, Best, & Heim, 2012).

Volgens Amerikaanse cijfers lijken geweld en agressie niet samen te hangen met

etniciteit. Een onderzoek onder taxichauffeurs (Gilbert, 2011) laat echter wel zien dat taxichauffeurs die zichtbaar een niet Amerikaanse etnische achtergrond hadden zich vaker persoonlijk aangevallen voelden. Hetzelfde patroon werd gevonden voor Hispanic *call-center* medewerker (Grandey, 2004). Wellicht dat culturele diversiteit niet tot meer fysiek geweld leidt, maar dat beeldvorming tussen groepen wel leidt tot meer subjectieve ervaring van agressie.

Persoonlijkheidstreken zoals neuroticisme (Grandey et al., 2004), negatief affect, een laag zelfvertrouwen (Barling et al., 2009) en boosheid (Hershcovis et al., 2007) lijken positief samen te hangen met slachtofferschap van agressie en geweld. Daarnaast zijn persoonlijke hulpbronnen ook belangrijk om de schadelijke gevolgen van agressie en geweld onder werknemers tegen te gaan. Persoonlijke hulpbronnen zijn mentale bronnen die gaan over bijvoorbeeld een positieve opvatting van de zelf (zelfvertrouwen) en de wereld (optimisme), waar mensen ook bij tegenslag motivatie uit kunnen halen (Van Erp et al., 2013). Dit sluit aan bij de resultaten van een recente longitudinale studie onder militairen die over een periode van 37 jaar werden gevolgd. Uit die studie bleek dat de belangrijkste voorspeller van weerbaarheid optimisme was (Segovia, Moore, Linnville, Hoyt, & Hain, 2012).

Als laatste wordt als een belangrijke reden voor herhaald slachtofferschap van geweld op het werk vaak een gebrek aan sociale vaardigheden genoemd (Neuman & Baron, 2006). Dit kan ertoe leiden dat werknemers ongevoelig zijn voor de emoties van anderen, niet instaat zijn om hun eigen belangen te articuleren, of verzoeken weigeren op een manier die ergernis bij anderen oproept.

3.2.2 Omgevingsfactoren

Onder omgevingsfactoren vallen contextuele factoren zoals de *fysieke* omgeving, het organisatie/maatschappelijk *klimaat* en het gedrag van *omstanders* en/of publiek.

Fysieke omgevingsfactoren

Een voorbeeld van hoe de fysieke omgeving kan leiden tot, of bijdragen aan, het ontstaan van conflictescalatie zijn situationele beperkingen zoals de beschikbaarheid van middelen en daarmee een beperking van de mogelijkheid tot dienstverlening. Zo kunnen bepaalde publieke ruimtes bijvoorbeeld erg druk of warm zijn en in combinatie met wachttijd leiden tot ontevredenheid en conflicten (Yariv, 2012; zie ook Pruyn & Smidts, 1998). De frustratie-agressie hypothese (Dollard, Doob, Miller, Mowrer, & Sears, 1939, Spector, 1975) suggereert dat frustratie ontstaat wanneer gebeurtenissen interfereren met individuele doelen met als gevolg dat mensen reageren met agressie. De meta-analyse van Hershcovis en collega's (2007) laat zien dat bij interne conflicten situationele beperkingen, veroorzaakt door de organisatie, samenhangen met meer agressie ten opzichte van de organisatie (maar niet tot meer agressie ten opzichte van anderen). Door externe partijen kan een werknemer echter gezien worden als een representant van de organisatie, en een ervaren situationele beperking van klanten zouden in het geval van medewerkers met een publieke taak dus wel tot een verhoogde kans op agressie kunnen leiden.

Verder wijst onderzoek uit dat factoren die de kans op slachtofferschap door geweld

van klanten vergroten het omgaan met contant geld en het alleen of in kleine groepen werken zijn (Castillo & Jenkins 1994; Barling, 2009). Ook beschrijven meerdere onderzoeken hoe het aantal contacturen met externe partijen sterk samenhangt met slachtofferschap van geweld en agressie (Hartley et al., 2012; Koritas, Cole, & Boyle, 2008). Hier lijkt het vooral te gaan om agressie van externe partijen die een klant of cliënt zijn en niet om geweld veroorzaakt door externe partijen met gewelddadige intenties. Een onderzoek onder slachtoffers van geweld die zich bij een ziekenhuis hebben gemeld laat bijvoorbeeld zien dat ambtenaren vooral slachtoffer van gewelddadige burgers zijn (ongeveer 71%) en niet van collega's of externe partijen met gewelddadige intenties. Dit zou erop kunnen duiden dat er in een substantieel deel van de geweldsincidenten tegen medewerkers met een publieke taak sprake is van conflictgeschiedenis en dat deze incidenten vooral als expressief te typeren zijn.

Organisatieklimaat en publieke opinie

Onderzoek onder sociale hulpverleners laat zien dat zij weliswaar een bepaalde mate van geweld en agressie als onderdeel van hun werk zijn gaan zien, maar hier nog steeds negatieve gevolgen van ervaren (Littlechild, 2005). Ook bij veel publieke beroepen heerst het risico dat minder expliciete vormen van agressie als onderdeel van de baan gezien gaan worden. Het is daarom belangrijk om binnen een publieke organisatie duidelijke regels en normen te hebben over welke mate van agressief gedrag nog toegestaan is en hoe met agressief gedrag om te gaan. Door het stellen van duidelijke normen, duidelijk te omschrijven welke gedragingen onder gewelddadig gedrag kunnen vallen (zie bijvoorbeeld hoofdstuk 3.1) en het consistent aangifte doen bij incidenten van agressief gedrag, kan normverschuiving tegengegaan worden.

Ook de publieke opinie lijkt belangrijk te zijn in het ontstaan van normen over welk gedrag nog toelaatbaar is (Barling, 2009). Een mooi voorbeeld hiervan is een studie naar de invloed van geweld veroorzaakt door interne of externe partijen op de verwachting van slachtoffers over de kans dat ze in de toekomst weer met geweld te maken krijgen. Met name wanneer externe partijen verbaal geweld verzaken, verwachten werknemers daar in de toekomst ook vaker mee te maken te krijgen terwijl geweld veroorzaakt door interne partijen minder invloed heeft op verwachtingen met betrekking tot toekomstig geweld (LeBlanc & Kelloway, 2002). Waarschijnlijk komt dit doordat geweldservaringen met externe partijen eerder het beeld van het beroep, en de normen die bij dat beroep horen, beïnvloeden.

Aan de andere kant zijn concrete (ernstige) incidenten vaak aanleiding voor (maatschappelijke) discussie en zetten zij veranderingen in gang. Een voorbeeld hiervan uit een ander domein is de wetenschapsfraude van Diederik Stapel. Als gevolg van die affaire werden protocollen opgesteld, commissies wetenschappelijke integriteit in het leven geroepen (en mensen aangemoedigd misstanden te melden) en werden mensen zich over het algemeen meer bewust van wat wel en niet acceptabel is.

Omstanders

Veel wetenschappelijke literatuur wijst op het negatieve effect van een groepscontext

bij conflicten of problemen in een publieke context. Klassiek zijn de studies naar het *bystander effect* die stellen dat de aanwezigheid van een groep leidt tot collectieve passiviteit en een gebrek aan hulpgedrag in geval van nood (Darley & Latane, 1968). Ook onderzoek onder hooligans of bij rellen wijzen meestal op de sterk escalerende rol van groepen. Dit heersende beeld is in de laatste jaren echter onder druk komen staan en er komen steeds meer studies die wijzen op de positieve effecten die de aanwezigheid van een publiek of groep kan hebben. Zo vonden Levine, Lowe, Best en Heim (2012) bewijs dat een positieve rol van de groep bij geweld in nachtelijke uitgaansgebieden vooral gezocht moet worden in de zelfregulerende functie van de groep, waarbij medegroepsleden corrigerend optreden. In een andere studie van Levine, Taylor en Best (2011) analyseerden zij beeldbestanden (CCTV) in Engelse uitgaansgebieden. In dit onderzoek tonen zij aan dat omstanders ook kunnen zorgen voor de-escalatie, echter vergde dit wel enige kritische massa (tenminste 3 interventies). Wanneer door slechts een enkeling werd ingegrepen escaleerde de situatie alsnog. Deze studie wijst erop dat de eerste paar interacties bepalend zijn voor het al dan niet escaleren of de-escaleren van de situatie. Kortom, de positieve effecten treden alleen op onder specifieke omstandigheden (cf. Fisher et al., 2011). Dit werd ook bevestigd in een recente studie van Van Bommel, Van Prooijen, Elffers en Van Lange (2012). Zij vonden dat wanneer het publieke zelfbewustzijn van mensen werd vergroot (bijvoorbeeld door de aanwezigheid van een camera), zij juist geneigd waren om meer hulpgedrag te vertonen wanneer er anderen aanwezig waren dan wanneer dat niet het geval was.

Deze onderzoeksuitkomsten suggereren dat conflicten die optreden in een groepscontext voor professionals met een publieke taak ook kansen biedt om het conflict te reguleren of te de-escaleren. Daarbij kan het van belang zijn dat met cues en interventies van de professional daarvoor zelf een aanzet wordt gegeven (bijvoorbeeld door bepaalde personen in de groep of het publiek aan te spreken).

3.2.3 Sociaal-relatieve factoren

Conflictgedrag

Romano en collega's (2011) wijzen erop dat veel geweld op de werkplek niet uit het niets komt: "... Individuals usually do not 'snap' and suddenly become violent without an antecedent or perceived provocation" (Romano, Levi-Minzi, Rugala, & Van Hasselt, 2011, p. 2). Dit betekent dat het gedrag van klanten invloed heeft op de reacties van medewerkers, maar ook dat het gedrag van medewerkers met een publieke taak zelf de aanleiding kan geven om geweld of agressie te gebruiken. In veel gevallen van agressie is de label dader-slachtoffer daarom diffuus.

Mensen kunnen op verschillende manieren met conflicten omgaan. Een veelgebruikt model om conflictgedrag in kaart te brengen is het *dual concern model* (Pruitt & Rubin, 1986). Volgens dit model zijn er vier basale manieren van conflict management: forceren, toegeven, vermijden en probleem oplossen. De keuze voor gedrag hangt af van iemands positie op twee dimensies: zorg voor jezelf en zorg voor de ander. Is de zorg voor jezelf hoog en voor de ander laag, dan ga je forceren. Is de zorg voor de ander hoog en voor jezelf laag

dan ga je toegeven, zijn beide zorgen hoog dan neig je naar probleem-oplossen en zijn beide laag dan ga je de kwestie vermijden. Forceren betekent je eigen belang aan iemand opleggen, met toegeven geef je toe aan een anders belang, vermijden betekent het belang van een kwestie verkleinen en het conflict verder uit de weg gaan, en probleem oplossen betekent dat je gezamenlijk kijkt hoe het belang van beide partijen zo goed mogelijk behartigd kan worden. Het gedrag is zowel een functie van een persoonlijke stijl, die bijvoorbeeld samenhangt met andere aspecten van persoonlijkheid zoals vriendelijkheid en persoonlijke ontwikkeling (Giebels & Euwema, 2010), als van de omstandigheden. Zo kan geanticiperde toekomstige samenwerking er voor zorgen dat mensen meer zorg hebben voor de belangen van de ander en daarmee aanzetten tot een meer coöperatieve opstelling (Patton & Balakrishnan, 2010), terwijl bijvoorbeeld machtsongelijkheid doorgaans aanzet tot meer forcerende conflictinteracties (Giebels, De Dreu, & Van de Vliert, 2000; Mannix, 1993).

Uit een onderzoek van Van Dierendonck en collega's (2002) blijkt dat conducteurs die een grote neiging hebben om in conflicten te forceren of juist te vermijden meer agressief gedrag ervaren. Dit is in lijn met de algemene notie binnen het conflictdomein dat beide vormen van gedrag vaak als provocerend door een andere partij worden opgevat en conflictescalatie in de hand werken (Giebels & Euwema, 2010). Daar zijn wel een aantal kanttekeningen bij te maken. Ten eerste, waar forceren over het algemeen vrijwel direct aanzet tot conflictescalatie (jij slaat- ik sla terug) is dat voor vermijden minder vaak het geval. Soms kan vermijden de situatie juist op de korte termijn dempen, maar zorgt het op de langere termijn alsnog voor conflictescalatie. Naast dit tijdsperspectief hebben veel auteurs beargumenteerd dat er niet een beste manier van conflicthantering is (zie e.g., Azelrod, 1984; Hocker & Wilmot, 1991; Rahim, 1992). Zij bepleiten een contingentieperspectief: het hangt af van de specifieke situatie welke manier het meest te prefereren is. In veel conflictliteratuur wordt uitgewerkt onder welke omstandigheden, welke stijl het beste gehanteerd kan worden. Zo is vermijden geschikt wanneer uitstel in je voordeel werkt (bijvoorbeeld omdat je wilt wachten op collega's; zie Giebels & Euwema, 2010).

Verder is een beperking van het *dual concern model* zelf dat deze conflictgedragingen vaak als afzonderlijke en elkaar uitsluitende gedragingen worden gepresenteerd, terwijl veel mensen gedragingen tegelijkertijd of opeenvolgend gebruiken. De theorie van conglomeraat gedrag (Van de Vliert, 1997) stelt dat de effectiviteit van conflictgedrag toeneemt wanneer men kan variëren in gedrag en verschillende gedragingen kan combineren. Uit onderzoek blijkt dat vooral een combinatie van probleem oplossen en forceren effectief is (Van de Vliert, Nauta, Giebels & Janssen, 1999).

Het beeld dat uit bovenstaande bespreking naar voren komt is dat de conflictinstek die mensen kiezen van grote invloed kan zijn op mogelijke escalerende patronen naar geweld en agressie. Daarbij lijkt een persoonlijk of situationeel bepaalde zorg voor de ander een belangrijke bijdrage te kunnen leveren aan het effectief managen van potentieel gewelddadige situaties. Dit wil niet zeggen dat forceren en vermijden niet positief zouden kunnen uitwerken. De uitdaging zit in het gedoceed gebruik van dergelijke gedragingen al dan niet aangevuld met een meer algemene zorg-voor-ander opstelling. Daarnaast kun je forceren op veel verschillende manieren; meer neutrale, vriendelijke vormen van

vasthoudend zijn werken daarbij beter dan bijvoorbeeld persoonlijke aanvallen of intimidatie (cf. Giebels & Noelanders, 2004).

Type relatie

Hershcovis en Barling (2009) veronderstellen dat het type relatie met een externe partij een belangrijke invloed kan hebben op hoe agressie wordt waargenomen door werknemers. De relatie kan verschillen van een type waarin er sprake is van geanticipeerd toekomstig contact en afhankelijkheid (bijvoorbeeld een docent en (ouders van) leerlingen) versus contacten waar alleen een transactie of uitwisseling plaatsvindt (bijvoorbeeld een conducteur die een kaartje verkoopt of controleert). Geanticipeerd toekomstig contact leidt tot de verwachting dat de partijen in de toekomst nog een keer interacteren en afhankelijk van elkaar zijn en heeft daardoor invloed op de opstelling van conflictpartijen (Patton & Balakrishnan, 2010). Bij afhankelijke relaties kunnen beide partijen meer gemotiveerd zijn om in conflicten reparatiestrategieën toe te passen, omdat hun eigen prestaties en uitkomsten in het geding zijn. Bij niet-onderling afhankelijke relaties, kunnen partijen de ander makkelijk vermijden of juist eerder wraak nemen.

Het recent ontwikkelde *Situated model of conflict in social relations* (Coleman, Kugler, Bui-Wrzosinska, Nowak, & Vallacher, 2012) sluit bij dit idee aan en richt zich specifiek op dyadische conflicten. Deze auteurs hebben op basis van eerder conflictonderzoek een model ontwikkeld waarin de relatie tussen conflictpartijen ingedeeld wordt op basis van drie dimensies:

1. Wat is de mate en vorm van afhankelijkheid van partijen: in hoeverre voelt een partij zich afhankelijk van de andere partij?
2. Hoe is de macht tussen partijen verdeeld: in hoeverre kunnen partijen elkaars doelen en resultaten beïnvloeden?
3. Wat is het mate van overeenstemming in doelen?

Afhankelijk van de positie die conflictpartijen ten opzichte van elkaar innemen interpreteren ze en ervaren ze conflicten verschillend en hebben ze ook de neiging om meer of minder constructief te reageren.

In de context van medewerkers met een publieke taak kunnen alle drie de dimensies relevant zijn. De relatie tussen een docent en een leerling kan bijvoorbeeld worden omschreven als een relatie met een hoge mate van afhankelijkheid, grote machtsverschillen, en een grote mate van overeenstemming van doelen. Volgens de review van Coleman en collega's (2012) leiden dergelijke relaties in principe tot een coöperatieve oriëntatie en een bereidheid om te werken aan constructieve uitkomsten met behulp van dialoog, overtuigingskracht, en gezamenlijke probleemoplossing. Bij dergelijke relaties is dus een kleine(re) kans op conflictescalatie. De relatie tussen een conducteur en een externe conflict partij met a priori intenties om overlast te veroorzaken kan omschreven worden als één met een lage mate van afhankelijkheid, grote machtsverschillen, en onverenigbare doelen. In dergelijke relaties komt een conflict oriëntatie al snel te liggen op dominantie en forceren, wat eerder leidt tot conflictescalatie.

De relatie tussen een medewerker in conflict met klanten (of patiënten) wordt in

principe gekenmerkt door een hoge mate van afhankelijkheid van de klant en een groot machtsverschil. Of er overeenstemming is in doelen lijkt open voor interpretatie, en in de praktijk vanuit het oogpunt van een klant te verschillen. Dit lijkt echter wel een cruciaal verschil in oriëntatie op conflicten op te leveren. Op het moment dat de doelen als gemeenschappelijk worden gezien kan dit leiden tot een constructieve houding. Wanneer de doelen echter als onverenigbaar worden gezien, leidt dit vanuit de positie van de klant tot een passieve houding die gekenmerkt wordt door gevoelens van slachtofferschap, de neiging om te ontsnappen, en pogingen om het proces te saboteren.

Er is toekomstig onderzoek nodig om uit te vinden of interacties tussen werknemers met een publieke taak en burgers daadwerkelijk anders verlopen naar gelang er wel of geen verwachting van toekomstig contact is. Deze kennis zou er bijvoorbeeld toe kunnen leiden dat werknemers een meer bewuste keuze kunnen maken voor korte termijn versus lange termijn de-escalatie, afhankelijk van of er sprake is van geanticipeerd toekomst contact.

Conflictasymmetrie

Een opkomend thema in de conflictliteratuur is de notie van conflictasymmetrie. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar twee typen (zie Giebels, Ufkes, & Van Erp, in druk). Een eerste vorm van conflictasymmetrie waar in de literatuur melding van wordt gemaakt is *rol asymmetrie*: In veel conflicten hebben conflictpartijen verschillende rollen, en daardoor verschillende verantwoordelijkheden en mogelijkheden (De Dreu, Kluwer, & Nauta, 2008; zie ook Giebels, Ufkes, & Van Erp, in druk). Vaak wordt een onderscheid gemaakt tussen de machtige partij en de onderliggende partij. Bij conflicten tussen werknemers met een publieke taak en burgers is dit haast per definitie het geval: er bestaat een duidelijk onderscheid met betrekking tot de rol en (formele) macht die beide partijen hebben (Roeleveld & Bakker, 2010). Medewerkers met een publieke taak bepalen de regels of voeren deze uit en bepalen de kwaliteit van de service die zij leveren. Dit wordt rol- of structurele asymmetrie genoemd. Voor professionals met een publieke taak leveren deze verschillen in contacten met externen vaak eerder meer problemen op dan dat zij conflicten voorkomen (cf. Yariv, 2012). De Dreu en collega's (2008) vonden in hun onderzoek bovendien dat in vergelijking met symmetrische conflicten, conflicten met een asymmetrische structuur ook minder kans op een constructief beloop hebben en dat er een grotere kans is dat deze conflicten escaleren.

Conflictasymmetrie kan daarnaast ook betrekking hebben op asymmetrie in *conflictervaring* van conflictpartijen (Giebels et al., in druk). Steeds meer onderzoek laat zien dat partijen kunnen verschillen in de mate waarin ze conflict ervaren en laat belangrijke verschillen zien tussen partijen die meer en partijen die minder conflict ervaren. In de context van publieksbalies kan het bijvoorbeeld zijn dat medewerkers een conflict als onderdeel van hun werk zien, en daardoor weinig conflict ervaren terwijl een cliënt in een voor hem of haar unieke situatie zit waarvan de uitkomst verregaande consequenties kan hebben (bijvoorbeeld stopzetting van een uitkering). Onderzoek binnen organisaties laat zien dat niet zozeer de mate van conflict, maar vooral het verschil in conflictpercepties leidt tot negatieve uitkomsten van conflicten (Jehn, Rispens, & Thatcher, 2010).

Conflicten tussen medewerkers met een publieke taak en burgers zijn qua rol per

definitie asymmetrisch van aard. Echter, ondanks dat rolasymmetrie kan leiden tot asymmetrie in conflictervaring (de Dreu et al., 2008) hoeft dit niet altijd het geval te zijn. Van Erp en collega's (2011) vonden bijvoorbeeld in een studie onder *expats* en hun meereizende partners, dat ondanks duidelijke rolverschillen (werkende man, thuisblijvende vrouw) er dezelfde mate van conflict ervaren werd (Van Erp, Giebels, Van der Zee, & Van Duijn, 2011). Daarnaast laat recent onderzoek naar burenc conflicten zien dat asymmetrie in conflictervaringen van groot belang kan zijn omdat het leidt tot verschillende behoeften bij degene die het conflict het meest ervaart (e.g., behoefte voor erkenning; Ufkes, Giebels, Otten, & Van der Zee, 2012).

Medewerker met een publieke taak zouden zich dus bewust moeten zijn van de asymmetrische verhouding en het gevaar dat dit tot asymmetrische conflict percepties kan leiden. Een medewerker hoeft hiervoor niet noodzakelijk het standpunt van de andere partij te erkennen, maar er wel voor zorgen dat deze zich gehoord voelt. Daarnaast kan het helpen om het conflict in een vroegtijdig stadium te benoemen zodat voor beide partijen duidelijk is dat er iets aan de hand is, en de andere partij hier ook van op de hoogte is (Jehn, et al., 2010).

Het verloop van interactiepatronen

Relatief weinig onderzoek heeft nog gekeken naar interactiepatronen tussen conflictpartijen die inzicht kunnen bieden in de relatie tussen conflictinteractie en het gebruik van geweld. Eén veld is hierop een uitzondering: het eerder genoemde domein van crisiscommunicatie. De reden hiervoor is dat deze interacties vaak vastgelegd worden (audio/video) en dat daardoor de dynamiek van die interacties systematisch kan worden onderzocht. Onderzoek laat zien dat vooral gedrag gericht op het opbouwen van vertrouwen en "rapport" door middel van actief luisteren bijdraagt aan conflict de-escalatie en het gebruik van geweld voorkomt (cf. Kelley, 1950; Royce, 2005).

Op basis van onderzoek—ook buiten het domein van crisiscommunicatie—, wordt het positieve effect van actief luisteren toegeschreven aan drie factoren. Ten eerste laat het geven van een samenvatting zien dat de kant van de ander wordt gezien en gerespecteerd (Nugent, 1992; zie ook Nugent & Halvorson, 1995). Deze erkenning is vooral belangrijk als de ander het gevoel heeft dat er niet naar hem of haar wordt geluisterd (Ufkes, Giebels, Otten, & Van der Zee, 2012). Ten tweede bestaat tegelijkertijd de mogelijkheid om eventuele kleine en makkelijk te maken interpretatiefouten te corrigeren en zo een accuraat begrip van andermans positie en situatie te krijgen. Een laatste voordeel is dat actief luisteren zorgt voor een afname van heftige emoties door een proces wat men "emotionele labelling" noemt (Kennet, 2009). Uit onderzoek van Curhan en Pentland (2007) blijkt verder dat de mate van gespreksengagement en het aansluiten op het ritme en spraak van de ander tijdens de eerste 5 minuten van een interactie 30 % van de variantie in uitkomsten bepaald. Het belang van het spiegelen van gedrag van de ander komt ook naar voren in studies die de effecten van mimicry—het non-verbaal imiteren van andermans gedrag—onderzoeken. Een groeiende hoeveelheid studies toont aan dat mimicry een empathische modus activeert die aanzet tot coöperatief en pro-sociaal gedrag (zie e.g., Stel & Vonk, 2010; Van Baaren, Holland, Kawakami, & Van Knippenberg, 2004).

Ook blijkt uit onderzoek het belang van het aansluiten bij het frame van de ander. Taylor (2002) laat zien dat conflictgedrag niet alleen als bijvoorbeeld vermijdend, forcerend of probleemoplossend kan worden gelabeld, maar ook dat de uitspraken drie verschillende frames kunnen weerspiegelen: inhoud, relatie en identiteit. In zijn onderzoek laat hij zien dat onsuccesvol verlopen en geëscaleerde interacties worden gekenmerkt door een voortdurende *mismatch* in frames tussen de conflictpartijen. Hierbij aansluitend blijkt uit onderzoek het belang van subtiele manieren van *framen* en het zorgvuldig kiezen van woorden: een politieman die bijvoorbeeld wordt opgeroepen voor een incident zal zichzelf eerder presenteren als iemand die samenwerkt met de politie en niet zeggen “ik ben van de politie”. Dit kan weerstand vanuit een gevoel dat bepaalde eisen worden opgelegd door een autoriteitsfiguur, voorkomen.¹ Zulke subtiele nuances blijken een grote invloed te hebben op het verloop en de uitkomst van crisisinteracties (Donohue & Roberto, 1993). Naast je op je positie beroepen, wijzen verschillende onderzoeken (zie e.g., Arkowitz, Westra, & Miller, 2008; Taylor & Donald, 2006; Van Hasselt, Baker, Romano, Schlessinger, Zucker, Dragone, & Perera, 2006) op de volgende veelvoorkomende valkuilen die conflictescalatie en het gebruik van geweld in de hand werken:

- Een verdedigende houding aannemen
- Te snel expliciet zeggen dat je begrijpt wat de ander beweegt
- *Labels* hangen aan het gedrag van de ander (diagnosticeren) in plaats van beschrijven wat je ziet en het klein houden.
- Te snel in een probleemoplossende modus schieten.

Over het algemeen wordt aangenomen dat bovenstaande gedragsinterventies bijdragen aan (de-)escalatie, ongeacht het type geweldsdreiging, maar vooral bijdragen aan situaties waar emotionele behoeften een rol spelen. Voor situaties waar het geweld doel op zichzelf lijkt te zijn en waar bijvoorbeeld complicerende factoren zijn geïdentificeerd (middelengebruik, antisociale persoonlijkheid, sterke groepsdynamiek) zijn er aanvullende aandachtspunten terug te vinden in de literatuur. Zo is er recentelijk een onderzoek uitgevoerd door Ferweda en Van Hasselt (2012) dat ingaat op middelengebruik en effecten op agressie. Het onderzoek geeft niet alleen inzicht in de werking van middelen maar ook handvatten en tips over hoe professionals met een publieke taak om moeten gaan met personen die onder invloed zijn (Ferweda & Van Hasselt, 2013). Het betreft dan bijvoorbeeld: kordaat optreden c.q. het conflict niet te lang laten lopen en de informele leider in de groep identificeren en die verantwoordelijk maken voor het gedrag van de groep. Alhoewel dit onderzoek sterk gericht was op een politiecontext en op uitgangsgeweld lijken de inzichten ook uitermate relevant voor andere professionals met een publieke taak.

Een thema dat als een rode draad door de voorgaande bespreking loopt is het belang van sociale vaardigheden en het (tot op zekere hoogte) kunnen inleven/meebuigen met de andere partij. Naast de al genoemde mechanismen (zorg voor de ander, actief luisteren) is er

¹ Dit thema staat ook centraal in het procesmodel van Ury (1991) gericht op het omgaan met lastige personen en situaties. In dit model is “ontwapenen door naast en niet boven de ander te gaan staan” een belangrijk uitgangspunt.

een ander mechanisme dat hierbij een belangrijke rol zou kunnen spelen en dat recentelijk wetenschappelijk sterk in de belangstelling staat: perspectief nemen. Het kunnen innemen van het perspectief van een ander bevordert een empathische houding, die er voor zorgt dat conflictpartijen betere conflictuitkomsten verkrijgen (zie e.g., Trötschel, Hüffmeier, Loschelder, Schwartz, & Gollwitzer, 2011). Recentelijk is aan dit veld een belangrijke bijdrage geleverd door Bombardi en collega's (2013). Zij beargumenteren op basis van neuroimaging studies dat er twee processen een rol spelen: *mentalizing* (een bewust cognitieve inspanning om de ander te proberen te begrijpen waarbij duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen zelf en ander) en *mirroring* een veel onbewuster en automatisch proces waarbij spiegelneuronen een belangrijke rol spelen en waarbij men de positie van de ander bij wijze van spreken daadwerkelijk inneemt.

Op basis van de *Situated Focus Theorie* van Guinote (2007) stellen Bombardi en collega's (2013) verder dat een gevoel van macht en controle bijdraagt aan perspectief nemen omdat macht aanzet tot toenadering en flexibiliteit, waardoor men bij complexe taken makkelijker kan switchen tussen de verschillende neurale processen. De verwachting is echter dat de machtspositie van de medewerker met een publieke taak onder druk komt te staan door agressie en geweld van een burger. Dit leidt tot minder flexibiliteit waardoor werknemers minder goed in staat zijn om het perspectief van een ander in te nemen. Dit proces zou versterkt kunnen worden door stress: onderzoek wijst erop dat mensen onder stress sterker op zichzelf gericht raken (Giebels, Noelanders, & Vervaeke, 2005). De vraag is vervolgens of bepaalde beroepsgroepen hier gevoeliger voor zijn dan andere en in hoeverre perspectief nemen wellicht op andere manieren te faciliteren is.

3.2.4 Conclusie

Met betrekking tot zowel *persoonlijke, omgevings-, en sociaal relationele* factoren die leiden tot agressie en geweld is veel onderzoek bekend. Er is echter geen expliciet onderzoek gedaan naar (verschil in) het belang van deze factoren met betrekking tot het voorkomen (van de schadelijke gevolgen van) geweld. Over het algemeen kan gesteld worden dat situationele variabelen beter voorspellend zijn als het gaat om het voorspellen van gedrag in specifieke situaties, terwijl persoonlijke eigenschappen betere voorspellers zijn als het gaat om gedragspatronen over verschillende situaties (Fleeson & Nofhle, 2009). Interventies gericht op het voorkomen van geweld en agressie in bepaalde (sociale) contexten zouden zich dus met name op omgevings- en sociaal relationele factoren moeten richten, terwijl interventies gericht op het voorkomen van individuele problemen (zoals bij herhaald slachtofferschap) zich met name op persoonlijke factoren moeten richten.

3.3 De rol van emoties en interpretaties

Emoties als angst en stemming vormen een belangrijke schakel in de route van ervaring van geweld tot negatieve persoonlijke en organisatie uitkomsten (Barling, Rogers, & Kelloway, 2001). Echter of en welke negatieve emoties medewerkers ervaren hangt voor een groot gedeelte af van hoe ze het geweld en agressie interpreteren. Uit een onderzoek onder taxichauffeurs blijkt bijvoorbeeld dat persoonlijk (in vergelijking met organisatie) gerichte agressie het meeste werkstress opleverde (Gilbert, 2011). Een onderzoek over

sociale hulpverleners in Finland komt met een vergelijkbare conclusie: bedreigingen die opgevat worden als persoonlijk veroorzaakten de meeste angst en worden als meer schadelijk gezien dan bedreigingen gericht op de organisatie (Littlechild, 2005). Er lijkt een parallel getrokken te kunnen worden naar literatuur over taak- versus relationele conflicten. Taakconflicten zijn conflicten die gaan over de inhoud van een taak en relationele conflicten gaan over persoonlijke kwesties (Jehn, 1995). Uit organisatie onderzoek blijkt dat vooral relationele conflicten gepaard gaan met negatieve consequenties, zoals verminderd zelfvertrouwen, en werktevredenheid (Giebels & Janssen, 2005; De Dreu, & Weingart, 2003). Werknemers die optreden als een representant van hun organisatie kunnen verschillen in of ze agressie interpreteren als agressie gericht op hen persoonlijk of meer als zakelijk en gericht op de organisatie (Neuman & Baron, 1998). Zo blijken bijvoorbeeld werknemers die—succesvolle—actiemethoden gebruiken om een rol te spelen als ze aan het werk zijn, minder last van stress ten gevolge van agressie te hebben (Grandey, 2004). Hoe werknemers agressie interpreteren lijkt dus van invloed te zijn op de negatieve emoties die ze ervaren. Voor medewerkers met een publieke taak lijkt daarom *framing* van een conflict als persoons- of organisatiegericht een belangrijke factor in het voorspellen van negatieve consequenties van agressie.

3.3.1 Rechtvaardigheid

Binnen onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen distributieve, procedurele, en interpersoonlijke rechtvaardigheid. Distributieve rechtvaardigheid gaat over de mate waarin de verdeling van uitkomsten als rechtvaardig worden gezien. Procedurele rechtvaardigheid verwijst naar de rechtvaardigheid van de gebruikte procedures. De uitkomsten van een bepaalde procedure kunnen ondanks dat ze nadelig zijn, ook als rechtvaardig gezien worden als er sprake is van procedurele rechtvaardigheid. Interpersoonlijke rechtvaardigheid refereert naar de mate waarin iemand zich in een interactie rechtvaardig, met respect, behandeld voelt.

Onderzoek naar percepties van rechtvaardigheid en agressie heeft alleen gekeken naar agressie op het werk tussen collega's. Meerdere onderzoeken vinden echter dat alle genoemde vormen van rechtvaardigheid met het voorkomen van agressie samenhangen (Glomb, 2002; Hershcovis et al., 2007). Uit de meta-analyse van Hershcovis en collega's (2007) kwam **naar voren** dat met name een gevoel van interpersoonlijke rechtvaardigheid een buffer tegen agressie kan vormen (zie ook Barling, 2009).

Hoewel dit onderzoek zich richtte op waargenomen rechtvaardigheid tussen werknemers, kan rechtvaardigheid ook een belangrijke rol spelen bij conflicten tussen werknemers en externe partijen, zoals klanten. Een interessante parallel kan getrokken worden met marketing onderzoek naar klanttevredenheid. Hierin wordt tevens een onderscheid gemaakt worden naar verschillende type van rechtvaardigheid. Uit een studie naar conflicten tussen helpdesk medewerkers en klanten blijkt dat verschillende handelingen van de werknemer elk voorspellend zijn voor een andere vorm van rechtvaardigheid bij klanten. Compensatie zorgde bijvoorbeeld voor een gevoel van distributieve rechtvaardigheid, terwijl dat antwoordsnelheid procedurele rechtvaardigheid stimuleerde en excuseren en initiatief nemen positief was voor interpersoonlijke

rechtvaardigheid (Smith, Bolton, & Wagner, 1999). Burgers die niet geholpen kunnen worden kunnen dit als onrechtvaardig ervaren, wat de kans op agressief gedrag vergroot. Door te werken aan de procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheid kan echter, ongeacht de uitkomst van een bepaalde service, toch voor een gevoel van rechtvaardigheid gezorgd worden. We verwachten dat het vaak niet de boodschap per se is die weerstand oproept, maar veeleer de wijze waarop die boodschap gebracht wordt.

3.4 Het voorkomen en beperken van geweld in een werkcontext

Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak kan dus over vele verschillende vormen van agressie gaan, veroorzaakt worden door verschillende type partijen en gaan over verschillende onderwerpen. Interventies gericht op het voorkomen of oplossen van geweld in een werkcontext moeten daarom afgestemd worden op het risico op een bepaald type geweld, type daders en type oorzaken die in een specifieke situatie voor kunnen komen (Peek-Asa, 2001). In analogie met de antecedenten van gewelddadig gedrag die we hiervoor besproken hebben kunnen dergelijke interventies zich richten op persoonlijke, omgevings-, en sociaal relationele factoren. Ook kunnen interventies zich op de periode voor, tijdens of na een incident richten (Runyan, 2001).

3.4.1 Omgeving

Fysieke omgeving

Maatregelen die zich op de fysieke omgeving richten zijn bijvoorbeeld het afsluiten van ruimtes, aanpassen van verlichting, en installeren van bewakings- en beveiligingsapparatuur. Beveiliging in de vorm van bewakingscamera's, toegangspasjes, alarm, intercomsystemen en beveiligers kan de situationele oorzaken van agressie tegengaan (Neuman & Baron, 2006). Er is echter ook onderzoek dat laat zien dat dit soort preventie- maatregelen een averechts effect kunnen hebben, doordat ze wantrouwen en angst voor conflicten kunnen verhogen (Williams & Ahmed, 2009).

Dergelijke maatregelen richten zich daarnaast in eerste instantie op het voorkomen van geweldsincidenten veroorzaakt door externe partijen met a-priori gewelddadige intenties. Echter, ze kunnen ook belangrijk zijn voor (het voorkomen, of bij het de-escaleren van) geweldsincidenten met externe klanten of patiënten. Verlichting en temperatuur lijken bijvoorbeeld belangrijke omgevingsfactoren om situationele beperkingen (zie 3.3.2) tegen te gaan (Barling, 2009). Zo bleek uit een onderzoek van Pruyn en Smidts (1998) dat wachttijd op perrons vaak als zeer frustrerend wordt ervaren en dat dit effect meer gereduceerd wordt door een attractievere omgeving dan door een objectieve inkorting van de wachttijd.

Sociale omgeving

Beleid kan invloed hebben op zowel de omgevings- als sociaal relationele antecedenten van agressief gedrag. Beleid kan bijvoorbeeld gaan over dat er duidelijk omschreven en gecommuniceerd moet worden dat geweld niet getolereerd wordt. Ongewenst gedrag moet duidelijk gedefinieerd worden zodat ook minder zichtbaar gedrag (zoals het gedrag wat onder indirect gedrag in Tabel 3. valt) herkend kan worden. Dit moet leiden tot duidelijke normen, en voorkomen dat bepaalde vormen van agressie als onderdeel van de baan gezien

gaan worden (Neuman & Baron, 2006).

Beleid kan ook direct invloed hebben op het organisatieklimaat. Een organisatieklimaat kan conflict escalatie helpen voorkomen door het bevorderen van eerlijke behandelingen, respect en waardigheid voor klanten, vertrouwen, adequate compensatie, en het tegengaan van werkstress (Neuman & Baron, 2006). Een veilig organisatie klimaat (bestaande uit een gevoel van toewijding op veiligheid, steun van collega's en leidinggevendenden, en een open cultuur om onveilige situaties te melden) kan leiden tot een verminderde ervaring van geweld door externe partijen (Gimeno et al., 2012). Daarbij moet wel aangetekend worden dat het maar de vraag is of het ook de prevalentie van geweld en agressie zal veranderen: een recente meta-analyse naar het effect van zo'n interventieprogramma tegen agressie op scholen liet zien dat het weliswaar kennis, attitudes en (zelf)percepties beïnvloedt maar niet het voorkomen van het agressieve gedrag zelf (Merrell, Isava, Gueldner, & Ross, 2008).

3.4.2 Persoonlijkheid en sociaal/relatieve vaardigheden

Training en andere bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling

Aangezien veel gevallen van agressie op het werk door externe partijen worden veroorzaakt, vormt training van werknemers gericht op het anticiperen van en handelen tijdens geweldssituaties, alsmede het steun verlenen aan slachtoffers van geweld een belangrijke onderdeel van het tegengaan van negatieve consequenties van gewelddadig gedrag (Barling, 2009). Onderzoek onder een aantal gezondheidsinstellingen laat zien dat voor het verminderen van geweldsincidenten met name de trainingsdimensie belangrijk lijkt te zijn (Mohr, Warren, Hodgon, & Drummond, 2011). Er bestaan echter vele verschillende vormen van trainingen met verschillende doelen.

Effectief handelen in emotioneel geladen conflicten en omgaan met agressief gedrag is een belangrijke uitdaging voor werknemers die met mensen werken. In zulke situaties is het belangrijk om je eigen emoties te controleren en positieve emoties naar klanten toe te laten zien (Van Dierendonck, 2002). Training gericht op sociale vaardigheden kan daarom positief bijdragen aan het voorkomen van agressie (Neuman & Baron, 2006). Meer in het algemeen lijken trainingen gericht op conflictmanagement, stressmanagement en interpersoonlijke communicatie agressie ook in enige mate effectief in het leren omgaan met agressie. Een meta-analyse naar de effecten van werkgerelateerde interventieprogramma's voor stressmanagement laat bijvoorbeeld zien dat vooral cognitieve gedragstraining effect sorteert. Cognitieve gedragstraining lijken bijvoorbeeld significant meer effect te hebben dan ontspannings- en meditatieoefeningen, of het aanleren van meer praktische vaardigheden die refereren aan organisatievermogen en planning (Richardson & Rothstein, 2008).

Er is weinig specifiek wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de effectiviteit van trainingen op het succesvol omgaan met gewelddadige of agressieve klanten of patiënten (Nau, Halfens, Needham, & Dassen, 2009). Het onderzoek wat wij zelf vonden is vooral gericht op de medische hulpverlening. Zo liet een onderzoek bijvoorbeeld zien dat studenten verpleegkunde een duidelijke verbetering lieten zien in het de-escaleren van interacties met agressieve patiënten na een uitgebreid trainingsprogramma (Cowin, 2003). Daarnaast liet

onderzoek in het crisisdomein zien dat politiemensen die een training in crisiscommunicatie kregen aanmerkelijk beter werden in actief luisteren (Van Hasselt et al., 2006), en minder snel geneigd waren te vroeg naar oplossingen te zoeken dan vergelijkbare politiemensen die zo'n programma niet hadden gevolgd.

Naast de eerder genoemde organisatie hulpbronnen, zoals steun van collega's en leidinggevendenden zijn persoonlijke hulpbronnen ook belangrijk om de schadelijke gevolgen van agressie en geweld onder werknemers tegen te gaan. Persoonlijke hulpbronnen zijn mentale bronnen die gaan over bijvoorbeeld een positieve opvatting van de zelf (zelfvertrouwen) en de wereld (optimisme), waar mensen ook bij tegenslag motivatie uit kunnen halen (Van Erp et al., 2013). Dit sluit aan bij de resultaten van een recente longitudinale studie onder militairen die over een periode van 37 jaar werden gevolgd. Uit die studie bleek dat de belangrijkste voorspeller van weerbaarheid optimisme was (Segovia, Moore, Linnville, Hoyt, & Hain, 2012). Optimisme wordt gedreven door gedachtenpatronen en die patronen zijn aan te leren door training of door interventie. Dus, trainingen kunnen er ook op gericht zijn om personeel weerbaarder te maken door ze persoonlijke hulpbronnen aan te bieden.

We zijn geen onderzoek tegengekomen dat ingaat op het belang van het afstemmen van strategieën op de type agressor of (verwachte) type motivatie van agressief gedrag. Veel agressie trainingen lijken zich bijvoorbeeld te richten op actief luisteren en het expliciet grenzen stellen bij agressief gedrag van klanten. Echter, verondersteld kan worden dat met name bij expressieve incidenten deze strategie juist averechts kan werken. Het gevaar is dat de medewerker te snel naar een oplossing gaat zoeken. Dit kan ertoe leiden dat de andere partij zich niet gekend voelt in zijn frustraties wat een gevoel van conflictasymmetrie kan veroorzaken. Het zou dus goed zijn om bij agressie- en geweldtrainingen in te gaan op de verschillende typen veroorzakers en conflicten, deze in de praktijk te leren kennen, en strategieën hier op af te stemmen.

Naast training zijn er ook nog verscheidende andere methoden of varianten om medewerkers persoonlijke en sociaalrelationele vaardigheden aan te leren. Bijvoorbeeld *serious gaming*, *mentoring (modeling)*, *storytelling (perspective-taking)*, en de evaluatie van realistische incidenten tijdens werkbesprekingen (Stokoe, 2013). In veel trainingen wordt traditioneel overwegend gebruik gemaakt van rollenspel. Cursisten trainen veelal door te interacteren met elkaar of met een acteur, gebruikmakend van hypothetische of gevalsbeschrijvingen. Vaak komt de inhoud van zulke rollenspelen echter niet overeen met de werkelijkheid (Stokoe, 2011). Mensen hebben beperkte bewuste kennis over hoe ze zich in een bepaalde situatie gedragen en is het dus lastig om je in een rollenspel volledig realistisch te gedragen. Daarnaast zijn deelnemers van een rollenspel zich er vaak van bewust dat er meegekeken wordt. Dit kan in wat Stokoe *toetsbaar gedrag* noemt resulteren: deelnemers gaan zich zodanig gedragen dat het ook voor anderen duidelijk wordt dat ze zich aan de regels houden (Stokoe, 2013).

Als een alternatief laat Stokoe (2011) zien dat door gebruik te maken van audiovisueel materiaal van echte incidenten werknemers op een meer realistische manier getraind kunnen worden. In een door haar ontwikkelde methode (Conversation Analytic Role-play Method; CARM) wordt gebruik gemaakt van opgenomen telefoongesprekken om

conflictbemiddelaars te trainen. Een tweede alternatief wordt geboden door de opkomst van *serious gaming*. Bij deze trainingsvorm wordt met behulp van audiovisuele en digitale middelen en zo realistisch mogelijke trainingsomgeving gesimuleerd waarin direct feedback op prestaties plaatsvindt. In een dergelijke omgeving kunnen werknemers experimenteren met verschillende aanpakken van een probleem en direct ervaren wat de gevolgen zijn van een bepaalde aanpak.

Voor beide van deze methoden zou het een interessante vraag zijn of deze ook geschikt zijn voor het trainen van medewerkers in het omgaan met agressie en geweld. Hier is echter nog geen wetenschappelijk literatuur over beschikbaar.

3.4.4 Conclusie

Trainingen lijken zich ten eerste te richten op de persoonlijke en sociaalrelationele factoren van agressief en gewelddadig gedrag (zie Vogel, Giebels, & Ufkes, 2013). Deelnemers leren hoe ze de interactie met de klant kunnen beïnvloeden door bijvoorbeeld duidelijk grenzen te stellen. Daarnaast richten veel trainingen zich op de attributies die werknemers maken en zaken als het gebruik van optimisme.

De omgeving lijkt minder aan bod te komen bij de trainingen die naar voren zijn gekomen uit de marktverkenning (Vogel et al., 2013). Enerzijds lijkt dit logisch als het gaat om de factoren die we hierboven onder fysieke omgeving noemen, aangezien deze niet, of slechts heel beperkt, beïnvloedbaar door training lijken. Het is echter wel belangrijk om te realiseren dat de fysieke omgeving belangrijke condities voor bepaalde vaardigheden die in trainingen worden aangeleerd kunnen scheppen. Een voorbeeld is dat in sommige agressie trainingen wordt geleerd dat bij fysiek geweld vermijden een goede strategie is omdat met behulp van videobeelden de dader achteraf snel opgespoord kan worden. Hiervoor is het noodzakelijk dat (de medewerkers vertrouwen) dat dit inderdaad door de fysieke omgeving mogelijk gemaakt wordt. Daarnaast, omgang met de sociale omgeving lijkt wel degelijk direct beïnvloedbaar. Onderzoek wat hierboven beschreven werd laat bijvoorbeeld zien dat omstanders pas ingrijpen als ze concrete niet te negeren aanwijzingen krijgen dat hun hulp noodzakelijk is. In agressietrainingen zouden medewerkers kunnen leren hoe ze effectief gebruik kunnen maken van de hulp van omstanders in situaties van agressie en geweld.

Er blijkt weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan te zijn naar de effectiviteit van trainingen op het succesvol omgaan met gewelddadige of agressieve externe partijen zonder a-priori gewelddadige intenties. Het onderzoek wat hier over bekend is richt zich met name op de gezondheidszorg sector en kijkt naar het effectief omgaan met (agressieve) patiënten. Als laatste zou toekomstig onderzoek zich moeten richten op een expliciete vergelijking van de effectiviteit van bepaalde reacties op verschillende type agressieve partijen en/of partijen met verschillende motieven. Vanuit de literatuur is het aannemelijk dat het effectief aanpakken van deze verschillende partijen een andere benadering behoeft, dit lijkt echter nog niet goed onderzocht te zijn.

4. Conclusies en nieuwe kennisvragen

Eén van de doelen van deze verkenning is om na te gaan waar het aan wetenschappelijke kennis op het gebied van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak nog ontbreekt. Over het algemeen geldt dat deze verkenning maar weinig wetenschappelijk onderzoek heeft opgeleverd wat zich specifiek richtte op geweld tegen medewerkers met een publieke taak. Desalniettemin hebben we in de voorgaande hoofdstukken een samenvatting gegeven van onderzoek wat meer indirect relevant lijkt voor de context van de publieke taak en hebben we ook aangegeven waarom, en op wat voor manier, deze relevantie verondersteld kan worden.

Agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak lijken vaak te gaan over indirecte en verbale vormen van geweld veroorzaakt door externe partijen (vaak met al een bestaande band met de organisatie) met expressieve of situationele motieven. Het merendeel van het gevonden onderzoek gaat echter over interne partijen of externe partijen met instrumentele motieven. Daarnaast hebben we binnen de gerapporteerde (persoonlijke, omgevings-, en sociale relationele) factoren die van invloed zijn op het ontstaan van agressie een aantal factoren beschreven die met name relevant lijken voor de publieke taak, maar die nog niet in deze context onderzocht zijn. Als we deze twee dimensies (type incidenten en factoren die van invloed zijn op het ontstaan agressie) kruisen ontstaat er een schema (zie Figuur 2) met een aantal aandachtspunten die specifiek relevant lijken voor agressie tegen medewerkers met een publieke taak. In dit afsluitende hoofdstuk identificeren we aan de hand van dit schema een viertal nieuwe kennisvragen.

Figuur 2: Schematisch overzicht nieuwe kennisvragen

Type incidenten die met name relevant lijken voor de publieke taak	Factoren die van invloed zijn op ontstaan agressie:		
	Persoonlijke	Omgevings-	Sociale relationele
1. Indirect en verbaal geweld		I. De rol van omstanders	
2. Externe partijen die expressieve en situationele incidenten veroorzaken	IV. De rol van sociale vaardigheden		II. De rol van conflictasymmetrie III. Het belang van interpersoonlijke en procedurele rechtvaardigheid

I De rol van omstanders

In tegenstelling tot veel beweringen in de literatuur kan de sociale omgeving, in de vorm van publiek of collega's, ook een constructieve bijdrage hebben. De gevonden literatuur laat namelijk zien dat omstanders, in bepaalde situaties, wel degelijk ingrijpen. De vraag is echter of medewerkers omstanders bij incidenten bewust kunnen betrekken en of

dit in elke situatie even effectief is. Het lijkt mogelijk om de sociale omgeving te leren benutten door middel van training door het zelfregulerend vermogen van groepen leren aan te spreken, of het zelfbewustzijn van omstanders te verhogen door middel van bijvoorbeeld camera's. Ook lijkt het interessant om naar het moment van ingrijpen te kijken. Uit onderzoek blijkt dat omstanders wel ingrijpen, maar dit pas doen bij fysiek geweld. De vraag is of omstanders gestimuleerd kunnen, of moeten, worden om ook bij andere vormen dan fysiek geweld te interveniëren.

II De rol van conflictasymmetrie

Ten tweede lijkt conflictasymmetrie een belangrijk thema als het gaat om conflicten tussen medewerkers met een publieke taak en externe geweldsveroorzakers. Rol-asymmetrie zal bij alle typen incidenten een rol spelen, de vraag is echter of dit altijd leidt tot asymmetrie in conflictpercepties. Daarnaast zou conflictasymmetrie met name een rol kunnen spelen bij expressieve en situationele incidenten, maar minder bij functionele incidenten van geweld. Een belangrijke openstaande vraag is of en hoe medewerkers met een publieke taak omgaan met asymmetrische conflictpercepties. Literatuur over conflictasymmetrie en bemiddeling wijst bijvoorbeeld naar het belang van perspectief nemen en het erkennen van de andere partij. Vermoedelijk is dit een lastige strategie tijdens publieke incidenten, maar kan deze wel vooraf ingezet worden in trainingen (bijvoorbeeld m.b.v. *storytelling* of video-besprekingen).

III Het belang van interpersoonlijke en procedurele rechtvaardigheid

Uniek aan de positie van medewerkers met een publieke taak is dat ze als vertegenwoordiger van een publieke organisatie vaak besluiten moeten nemen, of communiceren, die aanleiding kunnen vormen voor conflict met externe partijen. Op basis van onderzoek naar helpdeskmedewerkers lijkt het echter belangrijk om onderscheid te maken tussen distributieve rechtvaardigheid enerzijds, en procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheid anderzijds. Door te werken aan de procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheid kan echter, ongeacht de uitkomst van een bepaalde service, toch voor een gevoel van rechtvaardigheid gezorgd worden en gevoelens van bijvoorbeeld conflictasymmetrie vermeden worden. Een belangrijke openstaande vraag is echter hoe medewerkers met een publieke taak dit op een effectieve wijze kunnen toepassen.

IV De rol van sociale vaardigheden

Het lijkt daarnaast belangrijk om onderscheid te maken naar deze verschillende vormen van geweld en agressie, omdat de effectiviteit van *coping* strategieën hiervan af kunnen hangen. Met betrekking tot sociaal relationele/gedragsfactoren lijkt bijvoorbeeld (onderzoek naar) training met name het belang van actief luisteren en grenzen stellen te benadrukken. Hierin schuilt echter het gevaar dat dit bij sommige type veroorzakers en/of motieven averechts kan werken. Bij expressieve incidenten kan het stellen van grenzen bijvoorbeeld contraproductief werken en leiden tot vergroting van asymmetrische conflictgevoelens. Er is echter nog maar weinig onderzoek bekend naar het afstemmen van conflictreacties op verschillende type partijen en/of geweldsmotieven en hoe medewerkers met een publieke

taak hiermee omgaan.

V Het belang van de verschillende voorspellende factoren

Ten slotte, is op basis van het gevonden onderzoek niet mogelijk om aan te geven welke van de factoren, waarvan vermoed wordt dat deze een rol spelen bij geweld tegen medewerkers met een publieke taak, de meest belangrijke voorspellers zijn. Over het algemeen kan gesteld worden dat (sociaal) situationele aspecten belangrijker (beter voorspellend) zijn voor problematiek in bepaalde contexten (bijvoorbeeld voor een bepaalde beroepsgroep waar veel geweld ervaren wordt), terwijl persoonlijke eigenschappen betere voorspellers zijn als het gaat om herhaalde problematiek bij bepaalde personen in verschillende situaties (bijvoorbeeld herhaald slachtofferschap van een bepaalde groep personen). Meer specifiek zou toekomstig onderzoek moeten kijken naar meerdere van de gevonden voorspellende factoren, en deze expliciet moeten te testen. Zo weten we welke van de gevonden factoren het meest belangrijk lijken in het voorspellen van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak.

5. Gevonden literatuur

Openbaar vervoer

1. Van Dierendonck, D., & Mevissen, N. (2002). Aggressive behavior of passengers, conflict management behavior, and burnout among trolley car drivers. *International Journal of Stress Management*, 9, 345–355.*
2. Winkel, F. W. (1996). A Propositional Theory of Reactive Violence: Some Implications for Controlling Aggression Against Personnel in the Public Transport System. *Issues in Criminological and Legal Psychology*; 26, 84-94.

Ambulancemedewerkers

3. Brough, P. (2005). Workplace Violence Experienced by Paramedics: Relationships with Social Support, Job Satisfaction, and Psychological Strain. *The Australian Journal of Disaster and Trauma Studies*; 2.
4. Van Erp, K. J., Gevers, M., Rispens, S., & Demerouti, E. (2013). Handen af van onze hulpverleners. *Gedrag en Organisatie*, 2, 133–155.*

Taxibestuurders

5. Facey, M. (2010). 'Maintaining Talk' Among Taxi Drivers: Accomplishing Health-Protective Behavior in Precarious Workplaces. *Health and Place*; 16, 1259-1267.
6. Gilbert, B. (2011). The Nature of Occupational Violence Against Taxicab Drivers. *Public Health Nursing*; 28 (4), 335-348.*

Gezondheidszorg

7. Alden, L. E., Regambal, M. J., & Laposa, J. M. (2008). The effect of direct versus witnessed threat on emergency department healthcare workers: Implications for PTSD Criterion A. *Journal of Anxiety Disorders*, 22, 1337-1346.
doi:10.1016/j.janxdis.2008.01.013
8. Arnetz, J. E., & Arnetz, B. B. (2001). Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science and Medicine*, 52, 417-427.
doi:10.1016/S0277-9536(00)00146-5
9. Chan, A. O. M., Chan, Y. H., & Kee, J. P. C. (2013). Exposure to Crises and Resiliency of Health Care Workers in Singapore. *Occupational Medicine*; 63, 141-144.
10. Chen, K. P., Ku, Y. C., & Yang, H. F. (2013). Violence in the Nursing Workplace – a Descriptive Correlational Study in a Public Hospital. *Journal of Clinical Nursing*; 22 (5-6), 798-805.
11. Chen, W. C., Hwu, H. G., Kung, S. M., Chiu, H. J., & Wang, J. D. (2008). Prevalence and Determinants of Workplace Violence of Health Care Workers in a Psychiatric Hospital in Taiwan. *Journal of Occupational Health*; 50 (3), 288-293.
12. Cowin, L., Davies, R., Estall, G., Berlin, T., Fitzgerald, M., & Hoot, S. (2003). De-escalating aggression and violence in the mental health setting. *International Journal of Mental Health Nursing*, 12(1), 64–73.*
13. Denis, R., & Maguire, J. (2006). Aggression and Violence – A Problem in Irish Accident and Emergency Departments? *Journal of Nursing Management*; 14 (2), 106-115.
14. Dymnicki, A.B., Henry, D., Quintana, E., Wisnieski, E., & Kane, C. (2013). Outreach

- Workers' Perceptions of Positive and Negative Critical Incidents: Characteristics Associated with Successful and Unsuccessful Violence Interruption. *Journal of Community Psychology*; 41 (2), 200-217.
15. Gimeno, D., Barrientos-Guitierrez, T., Burau, K.D., & Felknor, S.A. (2012). Safety Climate and Verbal Abuse Among Public Hospital-based Workers in Costa Rica. *Work*; 42. 29-38.*
 16. Lusk, S. L. (1992). Violence Experienced by Nurses' Aides in Nursing Homes: An Exploratory Study. *Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*; 40 (5), 237-41.
 17. Mercy, J .A., & O'Carroll, P. W. (1988). New Directions in Violence Prediction: the Public Health Arena. *Violence and Victims*; 3, 285-301.
 18. Mohr, D. C., Warren, N., Hodgson, M. J., & Drummond, D.J. (2011). Assault Rates and Implementation of a Workplace Violence Prevention Program in the Veterans Health Care Administration. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*; 53 (5), 511-516.*
 19. Nau, J., Halfens, R., Needham, I., & Dassen, T. (2009). Student Nurses' De-escalation of Patient Aggression: A Pretest-posttest Intervention Study. *International Journal of Nursing Studies*; 47, 699-708.*
 20. Nugent, W. (1992). The affective impact of a clinical social worker's interviewing style: A series of single case experiments. *Research on Social Work Practice*, 2, 6-27.*
 21. Nugent, W. R., & Halvorson, H. (1995). Testing the effects of active listening. *Research on Social Work Practice*, 5, 152-175.*
 22. Pavlakis, A., Kaitelido, D., Theodorou, M., Galanis, P., Sourtzi, P., & Siskou, O. (2011). Conflict Management In Public Hospitals: The Cyprus Case. *International Nursing Review* 58, 242-248.
 23. Pinar, R., & Ucmak, F. (2011). Verbal and Physical Violence in Emergency Departments: A Survey of Nurses in Istanbul, Turkey. *Journal of Clinical Nursing*; 20, 510-517.
 24. Sprigg, C. A., Armitage, C. J., & Hollis, K. (2007). Verbal Abuse in the National Health Service: Impressions of the Prevalence, Perceived Reasons for and Relationships with Staff Psychological Well-Being. *Emergency Medicine Journal*; 24 (4), 281-282.
 25. Warren, B. (2011). Workplace Violence in Hospitals: Safe Havens No More. *Journal of Healthcare Protection Management*; 27, 9-17

Winkelpersoneel

26. Erickson, R. J. (1996). Retail Employees as a Group at Risk for Violence. *Occupational Medicine-State of the Art Reviews*; 11, 269.
27. Hendricks, S. A., Landsittel, D. P., Amandus, H.E., Malcan, J., & Bell, J. (1999). A Matched Case-Control Study of Convenience Store Robbery Risk Factors. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*; 41, 995-1004.
28. Menendez, C. C., Konda, S., Hendricks, S., & Amandus, H. (2013). Disparities in Work-Related Homicide Rates in Selected Retail Industries in the United States, 2003-2008. *Journal of Safety Research*; 44 , 25-29.

Publieke sector

29. Barling, J., Rogers, A.G., & Kelloway, E.K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 255-269. doi:10.1037/1076-8998.6.3.255*
30. Drabek, M., Moscicka, A., & Merez, S. (2007). Exposure to aggression at work in the healthcare and public service sectors. *Medycyna Pracy; 58*, 299-306.
31. Enosh, G., Tzafrir, S. S., & Gur, A. (2012). Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel – A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence; 28 (6)*, 1123-1142.
32. Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: the dark side of service dynamics. *Business Horizons, 52*, 25-335.*
33. Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2010). Workplace Violence Towards Social Workers: The Australian Experience. *British Journal of Social Work; 40*, 257-271.*
34. Littlechild, B. (2005). The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work; 5*, 61-82.*
35. Mayhew, C., & McCarthy, P. (2005). OHS and Public Sector Workers: The Risk of Aggression from Clients; *21*. 511-550.
36. Schulte, J. M., Nolt, B. J., Williams, R. L., Spinks, C. L., & Hellsten, J. J. (1998). Violence and Threats of Violence Experienced by Public Health Field-Workers. *Journal of the American Medical Association; 280*, 439-442.
37. Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and Aggression Directed Toward Human Service Workers: An Exploratory Study. *Families in Society – The Journal of Contemporary Human Services; 84 (1)*, 13-20.
38. Spencer, P.C., & Munch, S. (2003). Client Violence Toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work; 48 (4)*, 532-544.
39. Winstok, Z. (2008). Conflict Escalation to Violence and Escalation of Violent Conflicts. *Children and Youth Services Review; 30 (3)*, 297-310.

4.2 Conflict en geweld in een werkcontext

40. Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting Workplace Aggression and Violence. *Annual review of psychology, 60*, 671–692. doi:10.1146/annurev.psych.60.110707.163629*
41. Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes. *Aggressive Behavior; 22*, 161-173.*
42. Castillo, D. N., & Jenkins, E. L. (1994). Industries and Occupations at High-Risk for Work Related Homicide. *Journal of Occupational and Environmental Medicine; 36 (2)*, 125-132.*
43. 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(4)*, 741.*
44. Giebels, E., & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work:

- The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 137–155.*
45. Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 20–36. doi:10.1037//1076-8998.7.1.20 *
 46. Grainger, C. (1996). How Controllable Is Occupational Violence? *International Journal of Stress Management*; 3.*
 47. Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H.-P. (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397–418. doi:10.1002/job.252*
 48. Greyner, B. F. S., Illkiw-Lavalle, O., Biri, P., Middleby-Clements, J., Comminos, A., & Coleman, M. (2004). Safer at Work: Development and Evaluation of an Aggression and Violence Minimization Program. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*; 38, 804-810.
 49. Gurka, K. K., Marshall, S. W., Runyan, C. W., Loomis, D.P., Casteel, C., & Richardson, D. B. (2009). Contrasting Robbery- and Non-Robbery-Related Workplace Homicide in North Carolina, 1994-2003. *American Journal of Preventive Medicine*; 37 (1), 17-23.
 50. Hartley, D., Doman, B., Hendricks, S. A., & Jenkins, E. L. (2012). Non-fatal Workplace Violence Injuries in the United States 2003-2004: A Follow Back Study. *Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*; 42, 125-135.*
 51. Hershcovis, M.S., & Barling, J. (2009). Towards a Multi-foci Approach to Workplace Aggression: A Meta-analytic Review of Outcomes from Different Perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*; 31, 24-44.*
 52. Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre, K. E., Inness, M., LeBlanc, M. M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*; 92, 228-238.*
 53. Janicak, C. A. (1999). An Analysis of Occupational Homicides Involving Workers 19 Years Old and Younger. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*; 41 (12), 1140-1145.
 54. LeBlanc, M. M., & Kelloway., E.K. (2002). Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression. *Journal of Applied Psychology*; 87, 444-453.*
 55. Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
 56. Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British journal of guidance & counselling*, 32(3), 335-356.
 57. Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4-5), 327–339.*
 58. Morrill, C., & Rudes, D. S. (2010). Conflict Resolution in Organizations. *Annual Review of Law and Social Science*; 6, 627-651.
 59. Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace Violence and Workplace

- Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*; 24, 391-419.*
60. Nigro, L.G., & Waugh, W.I. (1996). Violence in the American Workplace: Challenges to the Public Employer. *Public Administration Review*; 56. 326-333.
 61. Peek-Asa, C., Erickson, R., & Kraus, J.F. (1999). Traumatic Occupational Injuries in the Retail Industry, United States 1992-1996. *American Journal of Industrial Medicine*; 35 (2), 186-191.
 62. Peek-Asa, C., & Jenkins, L. (2003). Workplace violence: How Do We Improve Approaches to Prevention? *Clinics in Occupational and Environmental Medicine*; 3, 659-672.
 63. Peek-Asa, C., Runyan, C. W., & Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American journal of preventive medicine*, 20(2), 141–148.*
 64. Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15, 321-334.*
 65. Rafaeli, A., Erez, A., Ravid, S., Derfler-Rozin, R., Treister, D.E., & Scheyer, R. (2012). When customers exhibit verbal aggression, employees pay cognitive costs. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. doi:10.1037/a0028559*
 66. Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors – A Multidimensional-Scaling Study. *Academy of Management Journal*; 38, 555-572.
 67. Romano, S. J., Levi - Minzi, M. E., Rugala, E. A., & Van Hasselt, V. B. (2011). Workplace violence: Readiness and response. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 80, 1-10.*
 68. Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. McGraw-Hill Book Company.*
 69. Runyan, C.W. (2001). Moving Forward with Research on the Prevention of Violence Against Workers. *American Journal of Preventive Medicine*; 20, 169-172.
 70. Schablon, A., Zeh, A., Wendeler, D., Peters, C., Wohler, C., Harling, M., & Nienhaus, A. (2012). Frequency and Consequences of Violence and Aggression Towards Employees in the German Healthcare and Welfare System: A Cross-Sectional Study. *British Medical Journal*; 2 (5).
 71. Schat, A. C. H., & Frone, M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health. *Work & Stress*, 25, 23–40. doi:10.1080/02678373.2011.563133
 72. Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of marketing research*, 356–372.*
 73. Van De Vliert, E., Nauta, A., Giebels, E., & Janssen, O. (1999). Constructive Conflict at Work. *Journal of Organizational Behavior*; 20. 475-491.*
 74. Wassell, J. T. (2009). Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review. *Safety Science*; 47, 1049-1055.*

75. Yariz, E. (2012). Tools to cope with clients' misbehavior: A comparative study. *Public Organization Review*, 12, 23-39.*

4.3 Conflict verloop en (de)escalatie in interacties

76. Arkowitz, H., Westra, H., & Miller, W. (2008). *Motivational Interviewing in the treatment of psychological problems*. New York: Guilford Press.*
77. Bonoma, T. V., & Tedeschi, J. T. (1974). The Relative Efficacies of Escalation and Deescalation for Compliance-Gaining in Two-Party Conflicts. *Social Behavior & Personality: An International Journal*; 2 (2), 212-217.
78. Cannella, G. S. (1992). Gender Composition and Conflict in Dyadic Sociocognitive Interaction: Effects on Spatial Learning in Young Children. *Journal of Experimental Education*; 61 (1), 29-41.
79. Coleman, P. T., Kugler, K. G., Bui-Wrzosinska, L., Nowak, A., & Vallacher, R. (2012). Getting Down to Basics: A Situated Model of Conflict in Social Relations. *Negotiation Journal*; 28 (1), 7-43.*
80. Collins, R. (2012). C-Escalation and D-Escalation: A Theory of the Time-Dynamics of Conflict. *American Sociological Review*; 77 (1), 1-20.
81. Curhan, J. R., & Pentland, A. (2007). Thin slices of negotiation: Predicting outcomes from conversational dynamics within the first 5 minutes. *Journal of Applied Psychology*, 92, 802-811.*
82. De Dreu, C. K. W. (2010). Social Conflict: The Emergence and Consequences of Struggle and Negotiation. In S. T. Fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (Vol. 2, p. 983). Wiley.*
83. De Dreu, C. K. W., Kluwer, E. S., & Nauta, A. (2008). The structure and management of conflict: Fighting or defending the status quo. *Group Processes & Intergroup Relations*, 11(3), 331-353.*
84. De Vliert, E. V. (1981). Siding and Other Reactions to a Conflict: A Theory of Escalation Towards Outsiders. *Journal of Conflict Resolution*; 25. 495-520.
85. DiPaola, B. M., Roloff, M. E., & Peters, K. M. (2010). College students' expectations of conflict intensity: A self-fulfilling prophecy. *Communication Quarterly*, 58(1), 59-76.*
86. Donohue, W. A., & Roberto, A. J. (1993). Relational development as negotiated order in hostage negotiation. *Human Communication Research*, 20, 175-198.*
87. Fischer, I. (2011). Several Eyes for an Eye: The Impact of Biased Perceptions and Noise on Conflict Escalation Patterns. *Peace and Conflict*; 17, 77-84.
88. Ghosh, D. (1993). Risk Propensity and Conflict Behavior in Dyadic Negotiation: Some Evidence From the Laboratory. *International Journal of Conflict Management*; 4. 233-247.
89. Giebels, E., & Euwema, M. C. (2010; 2e druk). *Conflictmanagement. Analyse, diagnostiek en interventie*. Groningen: Wolters Noordhoff.*
90. Giebels, E., De Dreu, C. K. W., & Van de Vliert, E. (2000). Interdependence in negotiation: Effects of exit options and social motive on distributive and integrative negotiation. *European Journal of Social Psychology*, 30, 255-272.*

91. Giebels, E., Ufkes, E. G., & Van Erp, K. J. P. M. (in druk). Understanding high-stakes conflicts. In N. Ashkanasy, O. B. Ayoko, & K. A. Jehn (Eds.), *The Handbook of Research in Conflict Management* (pp. XX–XX). London: Edward Edgar Publishing.*
92. Guinote, A. (2007). Behaviour variability and the situated focus theory of power. *European Review of Social Psychology*, 18, 256–295.*
93. Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (1991). *Interpersonal conflict*. Dubuque, LA: Brown.*
94. Howard, E. S., Gardner, W. L., & Thompson, L. (2007). The Role of the Self-Concept and the Social Context in Determining the Behavior of Power Holders: Self-construal in Intergroup Versus Dyadic Dispute Resolution Negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*; 93 (4), 614-631.
95. Ireland, C. A., Fisher, M. J., & Vecchi, G.M. (2011). *Conflict and Crisis Communication: Principles and Practice*. New York: Routledge.*
96. Janssen, O., & Vliert, E. V. D. (1996). Concern For The Other's Goals: Key To (De-) Escalation Of Conflict. *The International Journal of Conflict Management*; 7, 99-120.
97. Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative science quarterly*, 256–282.*
98. Jehn, K. A., Rispens, S., & Thatcher, S. M. B. (2010). The effects of conflict asymmetry on work group and individual outcomes. *Academy of Management Journal*, 53(3), 596–616.*
99. Klevens, J., Simon, T. R., & Chen, J. (2012). Are the Perpetrators of Violence one and the Same? Exploring the Co-occurrence of Perpetration of Physical Aggression in the United States. *Journal of Interpersonal Violence*; 27 (10), 1987-2002.
100. Milburn, T.W. (1998). Psychology, Negotiation and Peace. *Applied & Preventive Psychology*; 7 (2), 109-119.
101. Reed, W. (2000). A Unified Statistical Model of Conflict Onset and Escalation. *American Journal of Political Science*; 44, 84-93.
102. Taylor, P. J. (2002). A Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations. *Human Communication Research*, 28: 7–48. doi: 10.1111/j.1468-2958.2002.tb00797.x*
103. Tiesma, H.M., Gurka, K.K., Konda, S., Coben, J.H., & Amandus, H.E. (2012). Workplace Homicides Among US Women: The Role of Intimate Partner Violence. *Annals of Epidemiology*; 22 (4), 277-284.
104. Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & Van der Zee, K. I. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23(4), 440–457.* doi:10.1108/10444061211267290
105. Van de Vliert, E., Nauta, A., Giebels, E., & Janssen, O. (1999). Constructive conflict at work. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 475-491.*
106. Van de Vliert, E. (1997). *Complex Interpersonal Conflict Behaviour: Theoretical Frontiers*. Psychology Press: Hove (UK).*
107. Van Erp, K. J. P. M., Giebels, E., Van der Zee, K. I., & Van Duijn, M. A. J. (2011). Let it be: expatriate couples' adjustment and the upside of avoiding conflicts. *Anxiety*,

Stress & Coping, 24(5), 539–560.*

108. Winstok, Z., Eisikovits, Z., & Fishman, G. (2004). Towards the Development of a Conflict Escalation Model: The Case of Israeli Youth. *Journal of Youth and Adolescence*; 33, 283-292.

4.4 Rol van omstanders

109. Darley, J.M., & Latane, B. (1968). Bystander intervention on emergencies: Diffusion of responsibility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8, 377-383.*
110. Levine, M., Lowe, R., Best, R., & Heim, D. (2012). 'We Police it Ourselves': Group Processes in the Escalation and Regulation of Violence in the Night-time Economy. *European Journal of Social Psychology*; 42 (7), 924-932.*
111. Loomis, D., Wolf, S.H., Runyan, C.W., Marshall, S.W., & Butts, J.D. (2001). Homicide on the Job: Workplace and Community Determinants. *American Journal of Epidemiology*; 154 (5), 410-417.
112. Melde, C., & Rennison, C.M. (2010). Intimidation and Street Gangs: Understanding the Response of victims and Bystanders to Perceived Gang Violence. *Justice Quarterly*; 27. 619-666.
113. Van Bommel, M., Van Prooijen, J.W., Elffers, H., & Van Lange, P.A.M. (2012). Be aware to care: public self-awareness leads to a reversal of the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48, 926-930.
114. Vuchinich, S., Emery, R.E., & Cassidy, J. (1988). Family Members as Third Parties in Dyadic Family Conflict: Strategies, Alliances and Outcomes. *Child Development*; 59, 1293-1302.
115. Zhong, L.Y. (2010). Bystander intervention and fear of crime: Evidence from two Chinese communities. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. ; 54, 250-263.

4.6 Overige referenties

116. Axelrod, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books.*
117. Bombari, D., Schmid Mast, M., Brosch, T., & Sander, D. (2013). How interpersonal power affects empathic accuracy: differential roles of mentalizing vs. mirroring? *Frontiers in Human Neuroscience*, published online*
118. Fleeson, W., & Nofhle, E. E. (2009). Journal of Research in Personality. *Journal of research in personality*, 43, 150–154.*
119. Giebels, E. (2012). *Conflict in Veiligheid*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Sociale Psychologie van Conflict en Veiligheid op 17 november 2011. Universiteit Twente.*
120. Giebels, E., & Euwema, M.C. (2010; 2e druk). *Conflictmanagement. Analyse, diagnostiek en interventie*. Groningen: Wolters Noordhoff.*
121. Giebels, E., & Noelanders, S. (2004). *Crisis negotiations: A multiparty perspective*. Veenendaal: Universal Press. (Also available in Dutch and German).
122. Giebels, E., Noelanders, S., & Vervaeke, G. (2005). The hostage experience: implications for negotiation strategies. *Clinical Psychology & Psychotherapy: An*

- international review*, 12, 241-253.
123. Kelley, H. (1950). The warm-cold variable in first impressions of persons. *Journal of Personality*, 18, 431-439.*
 124. Kennett, R., (2009). *Crisis negotiation*. Unpublished PhD thesis at the University of Kent, Canterbury, UK.*
 125. Merrel, K.W., Isava, D.M., Gueldner, B.A., & Ross, S.W. (2008). How effective are school bullying intervention programs? A meta-analysis of intervention research. *School Psychology Quarterly*, 23, 26-42.*
 126. Rahim, M. A. (1992). *Managing conflict in organizations* (2nd ed.). Westport, CT: Praeger.*
 127. Richardson, K.M., & Rothstein, H.R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 69-93.*
 128. Royce, T. (2005). The negotiator and the bomber: Analyzing the critical role of active listening in crisis negotiation. *Negotiation Journal*, 21, 5-27.*
 129. Segovia, F., Moore, J. L., Linnville, S. E., Hoyt, R. E., & Hain, R. E. (2012). Optimism predicts resilience in repatriated prisoners of war: A 37-year longitudinal study. *Journal of Traumatic Stress*, 25, 330-336.*
 130. Stel, M., & Vonk, R. (2010). Mimicry in social interaction: Benefits for mimickers, mimicked and their interaction. *British Journal of Psychology*, 101, 311-323.*
 131. Taylor, P. J., & Donald, I. J. (2007). Testing the relationship between local cue-response patterns and global dimensions of communication behavior. *British Journal of Social Psychology*, 46, 273-298.*
 132. Taylor, P. J., & Donohue, W. A. (2006). Hostage negotiation opens up. In A. Schneider & C. Honeymoon (Eds.). *The negotiator's fieldbook* (pp. 667-674). New York: American Bar Association Press.*
 133. Trötschel, R., Hüffmeier, J., Loschelder, D. D., Schwartz, K., & Gollwitzer, P. (2011). Perspective taking as a means to overcome motivational barriers in negotiations: When putting oneself in the opponent's shoes helps to walk towards agreements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101, 771-790.*
 134. Ury, W. (1991). *Getting past no. Negotiating with difficult people*. New York, NY: Bantam Books.*
 135. Van Baaren, R., Holland, R., Kawakami, K., & van Knippenberg, A., (2004). Mimicry and prosocial behavior. *Psychological Science*, 15, 71-74.*
 136. Van Hasselt, V.B., Baker, M.T., Romano, S.J., Schlessinger, K.M., Zucker, M., Dragone, R., & Perera, A.L. (2006). Crisis (hostage) negotiation training: A preliminary evaluation of program efficacy. *Criminal Justice and Behavior*, 33, 56-69.
 137. Van Hasselt, V.B., Flood, J.J., Romano, S.J., Vecchi, G.M., de Fabrique, N., Dalfonzo, V.A., & Regini, C. (2005). Hostage-taking in the context of domestic violence: Some case examples. *Journal of Family Violence*, 20, 20-27.
 138. Van Hasselt, V.B., Romano, S.J., & Vecchi, G.M. (2008). Role playing: Applications in hostage and crisis negotiation skills training. *Behavior Modification*, 32, 248 - 263.*

139. Vogel, J., Giebels, E., & Ufkes, E. G. (2013). *Marktverkenning trainingen Agressie en Geweld tegen werknemers met een publieke taak*. Den Haag, Nederland: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.*
140. Wells, S., Taylor, P. J., & Giebels, E. (2013). Terrorism and crisis negotiations. In M. Olekalns, & W. Adair (Eds.), *Handbook of Research on Negotiation*, pp. XXX. London: Edward Elgar Publishing.*
141. Winlow, S., & Hall, S. (2006). *Violent Night: Urban leisure and contemporary culture*. Oxford: Berg.*
142. Yariv, E. (2011). Tools to Cope with Clients' Misbehavior: A Comparative Study. *Public Organization Review*, 12, 23–39.*

4.5 Grijze literatuur

1. Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak* (pp. 1–82). DSP – groep BV.
2. Bakker, I., Drost, L., Roeleveld, W., & Nap, E.-J. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Verwey-Jonker Instituut* (pp. 1–155). Verwey-Jonker Instituut.
3. Brussen, M., Blekemolen, M., & Zaal, L. C. (2012). *Eindmeting Pilot Verbeterd Toezicht* (pp. 1–54). Twynstra Gudde.
4. De Beer, T. (2009). *Geweld tegen chauffeurs en controleurs in het ov*. TNS NIPO.
5. Ferweda, H., Van Hasselt, N., Van Ham, T., & Voorham, L. (2012). *De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol en/of drugsgebruik*. Trimbos instituut/Bureau Beke. Utrecht/Arnhem (2012).*
6. Klaassen, A., & Van Empel, Y. (2007). *Grens aan agressie* (pp. 1–34). De Monitorgroep.
7. Pool, M. (2013). *Procedures en pistolen. Over een gijzeling, de overheid en het publiek*. Amsterdam: Augustus, 2013.*
8. Programma Veilige Publieke Taak. (2008). *Handboek agressie en geweld voorkomen, beperken, afhandelen* (pp. 1–45). Programma Veilige Publieke Taak.
9. Programma Veilige Publieke Taak. (2012). *Nieuwe inzichten en inspiratie* (pp. 1–46). Programma Veilige Publieke Taak.
10. Programma Veilige Publieke Taak. (2013). *Voortgangsrapportage Veilige Publieke Taak juni 2012 – december 2012*. (pp. 1–17).
11. Roeleveld, W., & Bakker, I. (2010). *Slachtoffers van geweld binnen de publieke taak* (pp. 1–68). Verwey-Jonker Instituut.*
12. Rosenboom, P., & Donkers, J. J. J. (2010). *Evaluatie aanpak agressie en geweld bij gemeenten* (pp. 1–45). Stratus.
13. Van den Bossche, S., Van der Klauw, M., Ybema, J. F., De Vroome, E., & Veenema, A. (2012). *Agressie op het werk* (pp. 1–58). TNO.
14. Van den Tillaart, J., Berndsen, F., Homburg, G., & Kriek, F. (2012). *Monitor van agressie en geweld Openbaar bestuur* (pp. 1–150). Regioplan Beleidsonderzoek.
15. Van Heerwaarden, Y., & Nauta, O. (2006). *Agressie en geweld bij provinciale buitendienst- en publieksfuncties* (pp. 1–47). DSP-Groep.

16. Van Noije, L., & Wittebrood, K. (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld* (pp. 1–258). Sociaal en Cultureel Planbureau.
17. Van Noije, L., & Wittebrood, K. (2009). *Overlast en verloedering ontsleuteld* (pp. 1–112). Sociaal en Cultureel Planbureau.
18. Van Vugt, M., & Bogaerts, S. (2007). *Aard en omvang agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak* (pp. 1–22). Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
19. Van Wonderen, R. (2005). *Geweld en agressie in het onderwijs* (pp. 1–24). Verwey-Jonker Instituut.
20. Van Zuidam, E. (2010). *Programma Veilige Publieke Taak* (pp. 1–52). Programma Veilige Publieke Taak.
21. Vervoer, K. V. E. (2011). *Personeelsmonitor 2010* (pp. 1–88). Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
22. Witvliet, M., Van den Tillaart, J., Van Bergen, K., Mooij, T., Fettelaar, D., De Wit, W., & Vierke, H. (2012). *Sociale Veiligheid in en Rond Scholen* (pp. 1–152). Regioplan & ITS Nijmegen.