

University of Groningen

Oog om oog en baas boven baas

Nauta, A.

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

1996

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Nauta, A. (1996). Oog om oog en baas boven baas: interactiepatronen bij interpersoonlijk conflict op bureaucratische en organische organisatie-afdelingen s.n.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Oog om oog en baas boven baas

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Nauta, Aukje

Oog om oog en baas boven baas: Interactiepatronen bij interpersoonlijk conflict op bureaucratische en organische organisatie-afdelingen/

Aukje Nauta.

Proefschrift Groningen. - Met lit. opg. - Met samenvattingen in het Engels en Fries.

ISBN 90 367 0675 0

NUGI 714/727

Trefw.: conflicthantering; organisatiestructuur.

© 1996, Aukje Nauta

Drukker: Grafisch bedrijf Ponsen & Looijen BV Wageningen

Dit onderzoek werd mogelijk gemaakt door een PSYCHON/SGW-subsidie (575-70-043) van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO).

RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

Oog om oog en baas boven baas:

Interactiepatronen bij interpersoonlijk conflict

op bureaucratische en organische organisatie-afdelingen

Proefschrift

ter verkrijging van het doctoraat in de
Psychologische, Pedagogische en Sociologische Wetenschappen
aan de Rijksuniversiteit Groningen
op gezag van de
Rector Magnificus, dr. F. van der Woude,
in het openbaar te verdedigen op
donderdag 10 oktober 1996
des namiddags te 4.00 uur

door

Aukje Nauta
geboren op 25 juli 1967
te Leeuwarden

Promotor: Prof. dr. E. van de Vliert
Referent: Dr. F.W. Siero

Oan heit en mem
Voor Gert Jan, Rixt en Brecht

Voorwoord

Geen opleiding is zo vreemd, want luxe en eenzaam tegelijk, als die tot onderzoeker. Luxe, omdat je in geen enkele andere positie zoveel ruimte hebt om je te wijden aan één enkele taak die je grotendeels naar eigen inzicht mag invullen. Eenzaam, omdat je het op veel momenten helemaal alleen moet doen zonder direct van anderen te horen of je het wel goed doet en of het zin heeft wat je uit zit te 'doctoren'. Terwijl mijn kinderen in de afgelopen vijf jaar hebben leren lachen, rollen, zitten (tot zover Brecht), kruipen, lopen, praten, tot-zestien-tellen, onderhandelen, schommelen, etc. (Rixt), heb ik op minutieuze wijze conflicthantering van organisatiemedewerkers mogen bestuderen: wie van de drie heeft in die tijd eigenlijk het meest geleerd?

Het resultaat van mijn leerervaringen is dit proefschrift, dat er is gekomen dankzij intensieve samenwerking met Evert van de Vliert, Frans Siero en een groot aantal anderen.

Mijn promotor Evert van de Vliert gaf mij steeds het gevoel dat mijn onderzoek voor hem het allerbelangrijkste was, terwijl zijn andere promovendi dat gevoel toch ook (gehad) moeten hebben. In het bijzonder waardeer ik de grote ruimte die ik van hem kreeg om mijn promotie-onderzoek zelfstandig op te zetten en uit te voeren, alsmede de snelheid waarmee ik steeds zijn kritische commentaar op mijn schrijfsels mocht ontvangen. Mijn referent Frans Siero ben ik erkentelijk voor zijn kritisch meedenken en zijn bijstand bij de statistische analyses. Bovendien kon ik bij Frans 'zeuren' over het onderzoek als dat nodig was, of kletsen over gewichtige zaken zoals fietsen, pianospelen, etc.

Verder bedank ik de vele anderen die mij met raad en daad hebben bijgestaan. In het bijzonder wil ik Ivo Molenaar en Douwe van der Sluis noemen, die mij zeer geholpen hebben bij de statistische analyses. De leescommissieleden, de hoogleraren W.K.B. Hofstee, T.A.B. Sniijders en J. Wijngaard, dank ik voor hun constructieve commentaar op mijn proefschrift.

Els van der Heijden en Harry Starren (PAO Bedrijfs- en Bestuurswetenschappen), Jan Jacob Stam en Paul Huguenin (De Boer & Ritsema van Eck) maakten het mogelijk om tijdens gezamenlijk georganiseerde conflictconferenties mijn onderzoeksgegevens te verzamelen. Alle overige medewerkers tijdens deze conflictconferenties ben ik eveneens zeer erkentelijk. Ook ben ik veel dank verschuldigd aan de ruim honderd organisatieleden en de veertig HOVO-cursisten die participeerden in mijn onderzoek.

Met mijn stagiaires heb ik zeer prettig samengewerkt. Met name Ellen Giebels heeft veel 'pionierswerk' gedaan en ook Jantien Martin heeft veel werk verzet. Voorts bedank ik alle andere medewerkers aan het onderzoek, dat wil

zeggen de trainers, de observatoren en de studenten die onderzoeksprojecten bij mij hebben gedaan.

Bij de sectie sociale- en organisatiepsychologie heb ik het temidden van leuke en behulpzame collega's steeds erg naar mijn zin gehad. In het bijzonder dank ik Carsten de Dreu en Karen van der Zee; laatstgenoemde ben ik dankbaar omdat ze me zo 'gek' heeft weten te krijgen om samen met haar in Franeker te promoveren.

Ten slotte bedank ik Auke Leistra, Auke Nauta en Klaske Straatsma-Westerhof voor hun hulp bij de 'vreemdtalige' samenvattingen, Caroline Kalk omdat zij mij in staat stelde om het hele manuscript te printen toen alles in een weekend opeens af moest, en Ada Nauta voor haar paranimschap. En het allerlaatste woord wijd ik met veel liefde aan Gert Jan.

Aukje Nauta

Groningen, juli 1996

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	
<i>Theoretisch kader</i>	1
Eerder onderzoek naar patronen in conflict- en onderhandelingsgedrag	3
Interpersoonlijke theorie	4
Factoren van invloed op conflictinteractie in organisaties	9
Organisatiestructuur en conflictinteractie	9
Statusverschil en conflictinteractie	13
Effectiviteit van conflictinteractie in organisaties	14
Hoofdstuk 2	
<i>Methode van onderzoek</i>	17
Proefpersonen	17
Procedure	17
Observatiemethode	19
Analysemethoden	24
Hoofdstuk 3	
<i>Interactiepatronen</i>	33
Methode	34
Resultaten	35
Discussie	50
Hoofdstuk 4	
<i>De invloed van organisatiestructuur en statusverschil op conflictinteractie</i>	55
Methode	58
Resultaten	61
Discussie	71

Hoofdstuk 5	
<i>Effectiviteit van conflictinteractie in organisaties</i>	75
Methode	79
Resultaten	81
Discussie	90
Hoofdstuk 6	
<i>Discussie</i>	95
Kritiek op de interpersoonlijke theorie	98
Aanval/verdediging-structuur	104
Aanbevelingen voor macro-micro-onderzoek	107
Sequentiële analyse	108
Vier hoofdconclusies	109
<i>Samenvatting</i>	111
<i>Summary</i>	115
<i>Gearfetting</i>	119
<i>Literatuur</i>	123
<i>Appendices</i>	139
Appendix 1 Teksten van beide rollenspelen	139
Appendix 2 Observatieschema's	143
Appendix 3 Formules	149
Appendix 4 Vragenlijst organisatiekenmerken	151
Appendix 5 Gemiddelden, standaarddeviaties en intercorrelaties	155