



UNIVERSITY OF AMSTERDAM

UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Emotion in social conflict : the interpersonal effects of emotions in negotiations

van Kleef, G.A.

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Kleef, G. A. (2004). *Emotion in social conflict : the interpersonal effects of emotions in negotiations.*

General rights

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), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (<http://dare.uva.nl>)

SAMENVATTING

Summary in Dutch

Op alle niveaus van de samenleving krijgen mensen met grote regelmaat te maken met conflicten. Onderhandelen, het voeren van een discussie met als oogpunt een (waargenomen) meningsverschil op te lossen, is een van de meest voorkomende en meest constructieve manieren om met conflicten om te gaan (Pruitt & Carnevale, 1993). Ondanks het feit dat er de laatste decennia veel onderzoek is gedaan naar onderhandelen, is de rol van emoties in onderhandelingen tot op heden onderbelicht gebleven. Het doel van deze dissertatie is een eerste stap te zetten in de richting van een beter begrip van de rol van emoties in onderhandelingen, en met name van de interpersoonlijke effecten van emoties op onderhandelingsgedrag. De centrale vraag hierbij luidt: *Worden onderhandelaars in hun gedrag beïnvloed door de emoties van hun opponent, en zo ja, op welke wijze?*

Voor een goed begrip van de rol van emoties in onderhandelingsituaties is het zinvol om een onderscheid te maken tussen *intrapersoonlijke* en *interpersoonlijke* effecten van emoties (Morris & Keltner, 2000). Intrapersoonlijke effecten hebben betrekking op de invloed van de emoties van een onderhandelaar op diens eigen gedrag. Interpersoonlijke effecten daarentegen verwijzen naar de invloed van de emoties van een onderhandelaar op het gedrag van diens tegenstander. In Hoofdstuk 1 wordt aan de hand van een uitgebreid overzicht van eerdere studies naar de rol van affect bij het nemen van sociale beslissingen aangetoond dat onderzoek zich tot op heden vrijwel uitsluitend heeft gericht op de intrapersoonlijke effecten van ongedifferentieerde positieve en negatieve stemmingen op onderhandelingsgedrag. De belangrijkste conclusie die uit dit eerdere onderzoek naar voren komt, is dat positief gestemde onderhandelaars zich over het algemeen coöperatiever opstellen dan negatief gestemde onderhandelaars (o.a. Carnevale & Isen, 1986; Forgas, 1998). Maar hoe zit het met de interpersoonlijke effecten van emoties in onderhandelingen?

In tegenstelling tot de intrapersoonlijke effecten van emoties hebben de interpersoonlijke effecten van emoties in onderhandelingen tot op heden verbazingwekkend weinig aandacht gekregen. Het uitgangspunt van de interpersoonlijke benadering is dat emoties belangrijke sociale functies vervullen (Frijda & Mesquita, 1994). Zo verschaffen emoties onder andere informatie over hoe mensen

over bepaalde zaken denken (Ekman, 1993), over hun sociale intenties (Fridlund, 1994) en over hoe zij tegenover andere mensen staan (Knutson, 1996). In een onderhandeling geven de emoties van de ene partij bijvoorbeeld informatie over hoeveel waarde deze partij hecht aan de verschillende kwesties die ter tafel liggen (Putnam, 1994) en deze informatie kan door de andere partij worden benut. Tevens kunnen emoties fungeren als positieve dan wel negatieve bekrachtigers van het gedrag van anderen (Klinnert, Campos, Sorce, Emde & Svejda, 1983). De emoties van de ene onderhandelaar kunnen de andere onderhandelaar er bijvoorbeeld van weerhouden ongewenst gedrag te vertonen, doordat zij aanwijzingen geven omtrent welk gedrag wel en welk gedrag niet van de ander geaccepteerd zal worden.

Om de centrale vraag van dit proefschrift te kunnen beantwoorden, heb ik gebruik gemaakt van een computergestuurde onderhandelingstaak. Hierbij wordt de deelnemers verteld dat zij via de computer met een andere deelnemer zullen onderhandelen. In werkelijkheid wordt deze andere deelnemer echter door een computerprogramma gesimuleerd (zie De Dreu & Van Kleef, 2004; De Dreu & Van Lange, 1995; Hilty & Carnevale, 1993). Deze taak maakt het mogelijk om de emoties van de gesimuleerde opponent op geloofwaardige en dynamische wijze te manipuleren door de opponent gedurende de onderhandeling een aantal keer een emotioneel getinte boodschap aan de proefpersoon te laten sturen (bijv. "Dit aanbod maakt me behoorlijk kwaad" of "Ik ben behoorlijk blij met dit aanbod"; proefpersonen in de controle conditie krijgen geen informatie over de emotionele toestand van hun opponent). Deze computertaak is in alle in dit proefschrift gerapporteerde experimenten gebruikt, met uitzondering van Experiment 3.3 waarin gebruik werd gemaakt van een onderhandelsscenario.

In Hoofdstuk 2 (Van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004b) heb ik mij gericht op de interpersoonlijke effecten van boosheid en blijdschap op onderhandelingsgedrag. Op grond van eerder onderzoek werden twee verschillende verwachtingen geformuleerd. Eerder onderzoek naar *sociale besmetting* (Levy & Nail, 1993) en de intrapersoonlijke effecten van emoties (positieve emoties leiden doorgaans tot coöperatief gedrag en negatieve emoties tot competitief gedrag) vormde de basis voor de *sociale-besmettingshypothese*. Voorspeld werd dat onderhandelaars met een boze tegenstander via sociale besmetting zelf ook boos zouden worden en daarom kleine concessies zouden doen, terwijl onderhandelaars met een blijde opponent blij zouden worden en daarom grote concessies zouden doen. De eerder genoemde sociale functies van emoties vormden de basis voor een alternatieve voorspelling, die is gespecificeerd in de *strategische-keuzehypothese*. De rationale achter deze hypothese is dat boosheid hoge doelen en limieten signaleert en dat onderhandelaars daarom zelf relatief grote concessies zullen moeten doen om te

voorkomen dat de onderhandeling in een impasse geraakt en beide partijen met lege handen komen te staan. Omgekeerd kan blijdschap gezien worden als een signaal dat de ander lage doelen en limieten heeft en snel tevreden is, hetgeen impliceert dat substantiële concessies niet nodig zijn om tot een gunstige overeenkomst te komen. Kortom, de strategische-keuzehypothese stelt dat onderhandelaars uit strategische overwegingen relatief grote concessies zullen doen aan een boze opponent en relatief kleine concessies aan een blij opponent.

In overeenstemming met de strategische-keuzehypothese (en strijdig met de sociale-besmettingshypothese) bleek uit de resultaten van Experiment 2.1 dat onderhandelaars grotere concessies deden aan een boze opponent dan aan een emotie-neutrale opponent, terwijl zij kleinere concessies deden aan een blij opponent. De resultaten van Experiment 2.2 leverden aanvullende steun voor de strategische-keuzehypothese door te laten zien dat dit effect veroorzaakt wordt door *tracking* (zie Pruitt, 1981): Onderhandelaars gebruikten de emotie van de tegenstander om een inschatting te maken van diens onderhandelingslimiet en vervolgens stemden zij hun concessies hierop af. Onderhandelaars met een boze opponent schreven de ander een relatief hoge limiet toe en deden daarom zelf relatief grote concessies om een impasse te voorkomen. Onderhandelaars met een blij opponent schreven de ander daarentegen juist een lage limiet toe en deden daarom zelf relatief kleine concessies. Daarnaast bleek uit de resultaten van dit experiment dat de effecten van boosheid en blijdschap alleen optraden als de tegenstander kleine concessies deed en niet als deze grote concessies deed, vermoedelijk omdat het in het tweede geval minder noodzakelijk is om rekening te houden met zijn of haar emoties. Experiment 2.3 tenslotte liet zien dat proefpersonen niet beïnvloed werden door de ervaren boosheid versus blijdschap van hun opponent als zij bang waren geworden van de boodschappen van de opponent, waarschijnlijk omdat hun angst de aandacht afleidde van de emoties van de opponent (Öhman, 2000).

Naast de bovengenoemde effecten lieten deze drie experimenten tevens zien dat proefpersonen zich een aanzienlijk negatiever beeld vormden van boze tegenstanders dan van emotie-neutrale tegenstanders, terwijl zij juist een positieve indruk kregen van blij opponenten. Tevens boden alle drie de experimenten enige steun voor het sociale-besmettingsperspectief, in die zin dat deelnemers met een boze opponent zelf ook meer boosheid rapporteerden, terwijl participanten met een blij tegenstander juist meer blijdschap ervoeren. Deze bevindingen suggereren dat onderhandelaars weliswaar via sociale besmetting elkaars emoties kunnen overnemen, maar dat deze emoties niet doorwerken op hun onderhandelgedrag. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de invloed van de emotie van de

onderhandelaar op diens eigen gedrag wordt overschaduwd door strategische motieven. Op deze veronderstelling wordt hieronder nader ingegaan.

De resultaten van Experimenten 2.1, 2.2 en 2.3 suggereren dat de interpersoonlijke effecten van boosheid en blijdschap op onderhandelingsgedrag het gevolg zijn van een strategisch besluitvormingsproces dat zich afspeelt in het hoofd van de emotie-waarnemende onderhandelaar. Het lijkt erop dat onderhandelaars de emoties van hun tegenstander gebruiken om hun eigen strategie te bepalen, mits het in hun strategisch belang is om dat te doen. In het licht van de complexiteit die de meeste onderhandelingen kenmerkt, rijst de vraag of de interpersoonlijke effecten van emoties afhankelijk zijn van de motivatie van de focale onderhandelaar om aandacht te besteden aan de emoties van de ander en de strategische informatie die zij bevatten te verwerken. Deze vraag werd onderzocht in Hoofdstuk 3 (Van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004c).

Voortbordurend op de hierboven beschreven bevindingen en op het gemotiveerde-informatieverwerkingsmodel van onderhandelingsgedrag (De Dreu & Carnevale, 2003; zie ook Kruglanski, 1989; Kruglanski & Webster, 1996) werd voorspeld dat de interpersoonlijke effecten van boosheid en blijdschap worden gemodereerd door de *epistemische motivatie* van de focale onderhandelaar, dat wil zeggen zijn of haar motivatie om een accuraat beeld van de werkelijkheid (in dit geval de onderhandelingssituatie en de opponent) te vormen en te behouden (De Dreu & Carnevale, 2003; Kruglanski, 1989; Kruglanski & Ajzen, 1983). Overeenkomstig dit idee bleek uit de resultaten van Experiment 3.1 dat de neiging van onderhandelaars om meer toe te geven aan een boze opponent en minder toe te geven aan een blijde opponent werd gemodereerd door individuele verschillen in epistemische motivatie. Onderhandelaars met een lage *need for cognitive closure* (d.w.z., een hoge epistemische motivatie; zie o.a. Kruglanski & Webster, 1996) lieten zich in sterke mate leiden door de emotie van hun tegenstander; zij deden relatief grote concessies aan een boze opponent en relatief kleine concessies aan een blijde opponent. Onderhandelaars met een hoge *need for closure* (d.w.z., een lage epistemische motivatie) werden daarentegen niet beïnvloed door de emoties van de ander.

Experiment 3.2 liet zien dat de interpersoonlijke effecten van boosheid en blijdschap op soortgelijke wijze worden gemodereerd door situationeel bepaalde epistemische motivatie. Proefpersonen die onderhandelden onder lage tijdsdruk (hoge epistemische motivatie; zie o.a. De Dreu, 2003) werden in sterke mate beïnvloed door de emoties van de opponent, terwijl proefpersonen die onderhandelden onder hoge tijdsdruk (lage epistemische motivatie) zich niet lieten leiden door de emoties van de ander. Zoals voorspeld werd dit effect gemedieerd

door informatieverwerking. Verder liet Experiment 3.2 zien dat onderhandelaars die te maken hadden gehad met een boze tegenstander minder tevreden waren over de onderhandeling en minder bereid waren om opnieuw met de ander te onderhandelen dan onderhandelaars die te maken hadden gehad met een blijde opponent.

In Experiment 3.3 kregen managers van een drietal Nederlandse bedrijven een onderhandelingsscenario voorgelegd waarin hun machtspositie werd gemanipuleerd. Volgens de verwachtingen bleek dat respondenten met weinig macht (d.w.z., een hoge epistemische motivatie; zie o.a. Fiske, 1993) grotere concessies deden aan een boze opponent dan aan een blijde, terwijl respondenten met veel macht (lage epistemische motivatie) niet beïnvloed werden door de emotie van de ander. Al met al ondersteunen de resultaten van deze experimenten het idee dat de interpersoonlijke effecten van emoties afhankelijk zijn van de mate waarin onderhandelaars gemotiveerd zijn om aandacht te besteden aan de emoties van hun opponent en de strategische informatie die deze emoties bevatten te verwerken.

Het doel van Hoofdstuk 4 (Van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004a) was de empirische horizon te verbreden door de interpersoonlijke effecten van een aantal andere emoties dan boosheid en blijdschap te bestuderen. Meer specifiek werd in dit hoofdstuk gekeken naar de interpersoonlijke effecten van emoties die kunnen ontstaan als gevolg van het gevoel dat men te weinig krijgt of heeft gekregen (bijv. teleurstelling of bezorgdheid) dan wel te veel heeft geëist of gekregen (bijv. schuld of interpersoonlijke spijt). Consistent met de verwachtingen op basis van eerder onderzoek bleek uit Experiment 4.1 dat proefpersonen wier opponenten blijde gaven van gevoelens van schuld of spijt kleinere concessies deden dan proefpersonen met een emotie-neutrale opponent, terwijl proefpersonen wier opponenten teleurstelling of bezorgdheid ervoeren grotere concessies deden. Daarnaast bleek uit de resultaten dat deelnemers een positiever beeld ontwikkelden van opponenten die schuld of spijt ervoeren dan van opponenten die teleurstelling of bezorgdheid ervoeren.

In Experiment 4.2 werd de modererende invloed van dispositionele verschillen in vertrouwen op de effecten van schuld en teleurstelling onderzocht. Zoals verwacht deden proefpersonen grotere concessies aan een teleurgestelde opponent dan aan een opponent die zich schuldig voelde, maar alleen als zij een hoge mate van interpersoonlijk vertrouwen hadden; proefpersonen die de ander niet vertrouwden lieten zich niet leiden door diens emoties. De resultaten gaven daarnaast inzicht in het proces dat ten grondslag ligt aan de in Experimenten 4.1 en 4.2 geobserveerde effecten. In lijn met de verwachtingen bleek dat mensen uitingen van schuld van de kant van de opponent interpreteerden alsof de opponent te veel had geëist, terwijl uitingen van teleurstelling volgens de proefpersonen signaleerden dat de opponent te weinig had gekregen. In Experiment 4.3 werd interpersoonlijk

vertrouwen gemanipuleerd door proefpersonen te laten geloven dat hun opponent een coöperatieve dan wel een competitieve instelling had, waarbij werd uitgegaan van het idee dat de verwachting van coöperatie vertrouwen bevordert, terwijl de verwachting van competitie vertrouwen ondermijnt (zie o.a. Deutsch, 1960; Pruitt & Kimmel, 1977). Zoals voorspeld deden onderhandelaars wederom grotere concessies aan een teleurgestelde tegenstander dan aan een tegenstander die zich schuldig voelde, maar alleen als zij dachten dat de ander een coöperatieve instelling had; onderhandelaars die dachten dat de ander competitief was werden niet door diens emoties beïnvloed.

Samengevat geven de negen experimenten die in dit proefschrift worden gerapporteerd steun aan drie globale conclusies, die in Hoofdstuk 5 worden besproken. Ten eerste laten de resultaten zien dat emoties sterke interpersoonlijke effecten kunnen hebben op onderhandelingsgedrag. Ten tweede suggereren de bevindingen dat de motivatie om de emoties van de ander in beschouwing te nemen een belangrijke modererende rol speelt bij het bepalen van de interpersoonlijke effecten van emoties op onderhandelingsgedrag. Ten derde blijkt uit de experimenten dat emoties de onderlinge relatie tussen onderhandelaars positief of negatief kunnen beïnvloeden doordat zij de indruk die de onderhandelaars van elkaar krijgen, en de mate waarin zij bereid zijn in de toekomst met elkaar in zee te gaan, beïnvloeden.

Aan de hand van de hierboven beschreven experimenten is een zevental moderatoren geïdentificeerd die van invloed zijn op de relatie tussen de emoties van de opponent en de concessies van de focale onderhandelaar: strategische overwegingen, angst, *need for cognitive closure*, tijdsdruk, macht, interpersoonlijk vertrouwen en de coöperatieve versus competitieve oriëntatie van de opponent. Al deze moderatoren hebben, direct of indirect, te maken met de motivatie om de informatie die de emotie van de ander bevat in beschouwing te nemen. Als deze motivatie in voldoende mate aanwezig is, passen onderhandelaars hun concessiegedrag aan aan de emotionele toestand van hun opponent. Als onderhandelaars echter niet gemotiveerd zijn om zich rekenschap te geven van de emoties van hun tegenstander – hetzij als gevolg van een dispositionele neiging om niet diep over zaken na te denken, hetzij als gevolg van situationele factoren – dan zullen zij zich niet door die emoties laten leiden. De belangrijkste conclusie die uit dit proefschrift volgt is dan ook dat onderhandelaars zich bij het vormen van hun onderhandelingsstrategie in sterke mate laten leiden door de emoties van hun opponent, maar alleen als zij gemotiveerd zijn om de strategische implicaties van andermans emoties voldoende tot zich door te laten dringen.