

Forums als digitale arena

Een verkennend onderzoek naar beleefdheid, conflicthantering en flame wars in een forum-omgeving

Onderzoeksverslag geschreven in het kader van de opleiding Communicatie -en Informatiewetenschappen, richting Tekst en Communicatie (april 2004, Letterenfaculteit Universiteit van Tilburg)

Denise van der Veeke
ANR 83 11 82
Drakenberg 8
4708 DS Roosendaal
Telefoon: 0165 566510
dvdrveeke@hotmail.com

Begeleider: Dr. P.J. van der Wijst
Letterenfaculteit UVT

I Samenvatting

Forums zijn een broedplaats voor conflicten. Dat is de mening die Cues Filtered Out theorie aanhangt. Daarentegen meent Social Information Processing theorie dat deelnemers een elektronische metataal ontwikkelen die de afwezigheid van fysieke en sociale cues compenseert. Volgens aanhangers van deze theorie valt het allemaal wel mee met flames (beledigende berichten) en conflicten op forums.

In een verkennende studie is een steekproef van 105 discussies onderzocht op conflicten en flames, met als doel meer inzicht te krijgen in beleefdheid en conflicthantering in een forumomgeving. De resultaten moesten ook duidelijk maken welke theorie het meeste van toepassing was, Cues Filtered Out of Social Information Processing. Uitgangspunt was een vrouwenforum (Viva), een mannenforum (Voetbal International) en een gemengd forum (Rondom10). Voor ieder van de drie forums is een steekproef van berichten afkomstig van conflictueuze discussies geanalyseerd.

De meerderheid van de deelnemers bleek uit omstanders te bestaan. Alleen Rondom10 bevatte meer agressors dan verwacht, maar ook bij dit forum vormden omstanders veruit de grootste groep. Daarnaast bleken deelnemers conflicten zoveel mogelijk te vermijden. En dat is opmerkelijk gezien het feit dat conflicten de basis van de analyses vormden. De conflicthanteringsstijlen aanpassen en onderhandelen kwamen niet voor in de discussies, wat pleit voor een aangepaste indeling van Kilman en Thomas' stijlen voor forums.

Bovendien bleken deelnemers hun conflictgedrag te spiegelen aan dat van andere deelnemers. Zoals verwacht lokte forceren forceergedrag uit enzovoorts. Verder bleek het forum van invloed te zijn op de keuze van een beleefdheidsstrategie. De verwachting was dat deelnemers aan homogene forums zoals Viva en Voetbal International bijvoorbeeld meer solidariteitsbeleefdheid zouden gebruiken dan deelnemers aan Rondom10. Dat bleek niet het geval. Verschillen in leeftijd tussen de deelnemers zou een mogelijke verklaring vormen voor deze verrassende resultaten. Een forum lijkt per definitie een sociale ontmoetingsplaats, ongeacht de deelnemers of onderwerpen.

Ook had conflicthanteringsstijl invloed op beleefdheid, maar het effect hing af van het type forum. De verwachting dat beleefdheid afhing van voorafgaande berichten kwam maar ten dele uit. De sequentiële afhankelijkheid werd mede bepaald door het forum en het type beleefdheid. De resultaten tonen in ieder geval aan dat er voor directheid sequentiële afhankelijkheid bestaat.

Er is ook bewijs geleverd voor het gebruik van elektronische metataal bij conflicthantering. Het gebruik van emoticons, acroniemen en andere grafische representaties bleek af te hangen van het forum, conflictrol en sekse. Het forum bleek geen invloed te hebben op het aantal conflicten, geheel tegen de verwachting in. Ook het onderwerp bleek slechts een summier effect te hebben. Discussies over cultuurverschillen gingen vaker gepaard met ideologische conflicten dan alle andere onderwerpen. Opvallend genoeg verschilden de forums niet in het aantal en soort beledigende berichten. Discussies over binnenlands voetbal bevatten wel meer flames dan de andere onderwerpen.

Ook al was het analyseren van sekseverschillen geen hoofddoel binnen deze studie, er bleek in sommige gevallen wel sprake van te zijn. Afhankelijk van het forum vermeden vrouwen vaker conflicten. Alleen bij Viva scoorden de vrouwen hoger op forceren en gedroegen zij zich vaker als agressor. Het lijkt er op dat de sekse die in de minderheid is, ook de "zwakkere" vormt. Waarschijnlijk heeft de *interactie* tussen mannen en vrouwen een grotere invloed dan verwacht.

Al met al lijkt het erop dat het aandeel conflicten en flames in forumcommunicatie overschat wordt. Forums vormen dus zeker geen digitale arena. Het medium doet eerder een beroep op de creativiteit van deelnemers. De verschillen tussen mannen en vrouwen worden weliswaar kleiner, maar zijn niet in een klap weggevaagd met de komst van forumcommunicatie. Reden genoeg om het Social Information Processing paradigma te kiezen als "beste alternatief".

II Inhoudsopgave

I Samenvatting	iii
II Inhoudsopgave	v
1 Inleiding	7-28
1.1 Aanleiding tot het onderzoek	7-8
1.2 Onderzoek naar Computer-mediated Communication	8-12
1.3 Forumcommunicatie: een modern prikbord?	11-16
1.3.1 Inleiding	11-12
1.3.2 De werking van forums	11-14
1.3.3 Netiquette versus flames	13-16
1.4 De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson	15-21
1.4.1 Inleiding	15-17
1.4.2 De beleefdheidstheorie	16-19
1.4.3 Forums en beleefdheid	18-20
1.4.4 Sequentiële afhankelijkheid	19-21
1.5 De conflicttheorie van Thomas en Kilmann	20-27
1.5.1 Inleiding	20-21
1.5.2 Conflictantering	20-23
1.5.3 Conflictanteringstijlen en conflictrollen	22-25
1.6 Hypotheses	24-28
2 Methode	29-44
2.1 Inleiding	29-30
2.2 Materiaal	29-32
2.2.1 Sociaal-emotionele forums	29-31
2.2.2 Sportforums (special interest forums)	30-31
2.2.3 politieke, zakelijke forums	31-32
2.3 Instrumentatie	32-42
2.3.1 Persoonlijke kenmerken	32-33
2.3.2 Conflictsoorten	32-35
2.3.3 Beledigende berichten (flames)	35-36
2.3.4 Conflictantering: conflictrollen en –stijlen	35-40
2.3.5 Beleefdheid	39-41
2.3.6 Elektronische metataal	41-42
2.4 Procedure	41-43
2.5 Verwerking van gegevens	42-44
3 Resultaten	45-54
3.1 Deelnemers aan een forum vermijden conflicten; de meerderheid bestaat uit omstanders	45-46
3.2 Er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van conflictstijlen	45-47

3.3 Het type forum heeft invloed op beleefdheid	46-48
3.4 Conflicthanteringstijl heeft invloed op beleefdheid	47-50
3.5 Er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van beleefdheid	49-50
3.6 Elektronische metataal speelt een rol bij conflicthantering in discussiegroepen	49-52
3.7 Het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort conflicten	51-53
3.8 Het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort flames	52-53
3.9 Post Hoc analyses met sekse	52-54
4 Conclusies	55-58
5 Discussie	59-65
6 Literatuur	65-67
Bijlage 1: Algemene Voorwaarden Rondon10	67-68

1 Inleiding

1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Heeft u ooit wel eens een vijandige e-mail rechtstreeks naar de prullenbak verwezen, terwijl achteraf bleek dat de zender geen kwaad in de zin had? Verbaast u zich over het gemak waarmee meningsverschillen online uit de hand lopen? Zelfs goede bekenden die in face-to-face gesprekken nooit problemen hebben, lopen de kans om elkaar tijdens forumdiscussies in de haren te vliegen.

Computer-mediated communication (CMC) heeft de reputatie minder "beleefd" te zijn dan traditionele communicatiekanalen, met name door de veelvuldige "flame wars" (scheldpartijen) die in discussiegroepen uitgevochten worden. De populariteit van het medium blijft echter groot. Duizenden deelnemers vinden dagelijks steun, vriendschap of zelfs liefde via de computer.

Op het internet lijken de gebruikelijke gedragsregels niet meer te gelden. Critici zien de discussiegroep als een "verarmd" communicatiemiddel, dat "van alles wat gebruikt" en "niet kan meten met echte conversatie of een traditionele brief" (in: Boudourides²). Een oppervlakkige, inferieure manier van communiceren dus. Door de anonimiteit van het medium zouden mensen eerder ongepast gedrag vertonen en medegebruikers beledigen. Machtsverschillen vallen weg. Persoonlijke kenmerken als leeftijd en afkomst zijn onzichtbaar. Hierdoor zouden muurbloempjes zich ontpoppen tot assertieve, zelfs agressieve gesprekspartners en conflicten aan de orde van de dag zijn.

Het is echter de vraag of het aandeel conflicten in forumcommunicatie niet overschat wordt. Vormt het medium inderdaad een broedplaats voor conflicten? Ook is niet precies duidelijk hoe conflicten gehanteerd worden in een forumomgeving.

Internetcommunicatie heeft weliswaar een grote ontwikkeling doorgemaakt, maar er niet veel bekend over conflicten in een forumomgeving. Het doel van deze kwalitatieve studie is inzicht te verkrijgen in conflicthantering en gebruik van beleefdheid binnen discussiegroepen. De studie heeft hiermee een verkennend karakter.

Om inzicht te verkrijgen in beleefdheid en conflicthantering binnen forums zijn twee kwalitatieve analyses uitgevoerd aan de hand van sociolinguïstische theorieën:

1. Een pragmatische analyse van die aansluit bij de beleefdheidstheorie (Brown en Levinson, 1987);
2. Een sociaal-psychologische analyse die aansluit bij het werk van onder andere Thomas en Kilmann¹ over conflicthantering.

Uitgangspunt voor de analyses waren drie forums: een mannenforum dat *special interest* onderwerpen (met name voetbal) behandelt, een vrouwenforum met sociaal-emotionele discussies en een gemengd forum met zakelijke, politieke thema's. Er zijn steekproefsgewijs 105 discussies, verdeeld over de drie forums, onderzocht op het vóórkomen van conflicten en beledigende berichten (flames). De resultaten van deze steekproef moeten uitsluitsel geven over de vraag of forumdiscussies inderdaad veel conflicten en beledigingen bevatten en of bepaalde onderwerpen eerder tot conflicten leiden dan andere.

Daarnaast is van ieder forum een steekproef van berichten, afkomstig van één conflictueuze discussie per forum, geanalyseerd. Deze analyse moet duidelijk maken of (en op welke manier) deelnemers aan een forumdiscussie beleefdheidsstrategieën gebruiken en hoe zij conflicten hanteren. Overigens staan deze analyses niet los van elkaar: de rol die iemand inneemt in een conflict heeft waarschijnlijk invloed op het scala van beleefdheidsstrategieën dat hij gebruikt.

In de volgende paragraaf volgt een inventarisatie van relevant onderzoek naar computerondersteunde communicatie, met de nadruk op conflicten en beleefdheid. Vervolgens worden de beleefdheidstheorie en de conflicthanteringtheorie behandeld. Tenslotte volgen de onderzoeksvragen en de opbouw van het onderzoek.

1.2 Onderzoek naar CMC, Computer-mediated Communication

Terwijl CMC steeds meer volwassen vormen aanneemt, staat het onderzoek naar taalgedrag in cyberspace nog in de kinderschoenen. Gezien de complexiteit van de virtuele wereld, zijn er tal van mogelijke invalshoeken en benaderingen als het gaat om onderzoek naar online communicatie. Dat blijkt duidelijk uit een inventarisatie van recente studies.

De meeste studies hebben zich gericht op de *thread-based* discussiegroepen (forums), waarbij de deelnemers ervaringen uitwisselen, advies vragen of “gewoon” een luisterend oor zoeken. Hierbij gaat het om *asynchrone* communicatie, waarbij personen niet tegelijkertijd aanwezig hoeven te zijn om te reageren op een discussie of oproep. Het resultaat is een discussielijn oftewel thread met een veelheid aan reacties en meningen.

Volgens Boudourides² is computer-mediated communication (CMC) “the process of one-to-one, one-to-many and many-to-many communicative discourse using a computer-based communication channel, taking place predominantly in a text-based environment”. Internet is het meest bekende wereldwijde computernetwerk dat CMC ondersteunt. Daarnaast is er een groot aantal andere netwerken, zoals Bulletin Board Systems (BBS's) en de USENET-nieuwsgroepen. Dit zijn gespecialiseerde discussiegroepen waarin allerlei thema's aan bod komen, waar deelnemers steun zoeken of om advies vragen.

Sommige onderzoekers die zich gericht hebben op de sociale en psychologische gevolgen van CMC zien forums als een “verarmd medium”, vanwege het ontbreken van fysische en sociale cues (Culnan en Markus, 1987; Walther en Burgoon, 1992). Deze benadering staat bekend als het “Cues Filtered Out” paradigma. Deelnemers aan een forum kunnen elkaar niet zien, horen of voelen. Doordat gespreksregulerende feedback zoals gebaren, gezichtsuitdrukkingen en stembuigingen ontbreekt, ontstaan volgens aanhangers van deze benadering eerder misverstanden en conflicten dan in een face-to-face situatie. “Door de afwezigheid van non-verbaal gedrag in computerondersteunde communicatie verkeren deelnemers aan een forumgesprek in een sociaal vacuüm” (Kiesler, Siegel en McGuire, 1984).

Maar de Cues Filtered Out-theorie gaat nog verder. De anonimiteit bij forumcommunicatie is groot, wat zou leiden tot “sociale gelijkheid”. Sociale en biologische kenmerken als sekse, leeftijd, afkomst, beroep en uiterlijk zijn onzichtbaar. Machts- en statusverschillen vallen weg (Baron, 1984; Cheseboro en Bonsall, 1989; Kiesler, Siegel en McGuire, 1984). Sommigen veronderstellen dat CMC daardoor een emancipatoire werking heeft (Walther, 1992).

Het “gelijkmakende” effect van forumcommunicatie kent ook een keerzijde. Volgens Cues Filtered Out-theoristen leidt de grote anonimiteit van het medium ertoe dat muurbloempjes zich ontpoppen tot assertieve gesprekspartners en conflicten aan de orde van de dag zullen zijn. Voor discussiegroepen gelden volgens Cues Filtered Out andere regels en normen dan in alledaagse conversatie. Doordat deelnemers alleen tekst hebben om hun gevoelens uit te drukken, zullen zij sociaal ongevoelig raken en eerder onbeleefd gedrag vertonen. Gevolg: scheldpartijen en beledigende berichten, beter bekend als “flame wars” (Boudourides, 1995).

Tegenover het Cues Filtered Out-paradigma staat het “Social Information Processing” (informatieverwerking) perspectief. Casestudies van onder andere Reid (1991) en We (1993) illustreren het ontstaan van persoonlijke relaties in forumomgevingen. “Forumcommunicatie biedt deelnemers sociaal-emotionele steun, net als in face-to-facegesprekken. De afwezigheid van sociale cues vormt geen belemmering voor een effectieve communicatie. Mensen zijn creatief en zullen bestaande communicatiestrategieën aan het medium aanpassen” (Rice en Love, 1987).

Er is volgens de Social Information Processingtheorie zelfs sprake van een *elektronische metataal* (Walther, 1992) waarmee mensen sociale en emotionele informatie geven. Voorbeelden van deze *emotekst* zijn bewuste misspelling, lexicale surrogaten, grammaticale markerings, strategisch hoofdlettergebruik en visuele representaties van gezichtsuitdrukkingen (emoticons). *Intentionele misspelling* houdt in dat deelnemers een letter herhalen om een woord of zin te benadrukken (bijvoorbeeld “heeeeeel goed”). *Lexicale*

surrogaten zullen de functie van metalinguïstische signalen overnemen (“hm” als teken van begrip). Ook *grammaticale markeringen* leggen extra nadruk op een uiting, bijvoorbeeld door de herhaling van een uitroep- of vraagteken (“je bedoelde????”).

Het gebruik van hoofdletters wordt gezien als “schreeuwen”. De zender van een boodschap kan hiermee om aandacht vragen, waarschuwen (PAS OP JE WOORDEN) of woede uitdrukken (WAT FLIK JE ME NOU).

Tenslotte vormen *emoticons* een belangrijk onderdeel van forumcommunicatie. Deze “smiley's” zijn korte lettercombinaties die gezichtsuitdrukkingen en stembuigingen vervangen (zoals :-)) een lach betekent). Ook bevat het eigen, aangepaste CMC-vocabulaire veel acroniemen, zoals LOL (laughing out loud) of BRB (be right back). Tabel 1.2 bevat een overzicht van de meest gebruikte emoticons.

Tabel 1.2: Visuele representaties van gezichtsuitdrukkingen met hun betekenissen en typwijzen

	Lachebekjes	:-) of :)		Open mond	:-D of :d
	Verrast	:-O of :o		Uitstekende tong	:-P of :p
	Knipoog	;-) of ;)		Bedroefd	:-(of :(
	Verward	:-S of :s		Teleurgesteld	:- of :
	Huilend	:'(		Verlegen	:-\$ of :\$
	Verhit	(H) of (h)		Boos	:-@ of :@
	Engel	(A) of (a)		Duivel	(6)
	Aan niemand vertellen	:-#		Ontblote tanden	8o
	Sukkelig	8-		Sarcastisch	^o)
	Geheimen vertellen	:-*		Ziek	+o(
	Ik weet niet	:^)		Denkend	*-)
	Feest	<:o)		Rollende ogen	8-)

Bron: <http://www.msn.com/emoticons> (bezoekt 19 november 2003)

Thompson en Foulger (1996) ontdekten dat een emoticon in combinatie met een negatieve boodschap (flaming) de waargenomen vijandigheid vermindert. Deelnemers die een negatief bericht ontvingen waarbij bijvoorbeeld een knipogend of lachend gezichtje was ingevoegd, oordeelden milder over de zender dan wanneer dit niet het geval was. Er was volgens de ontvangers niet zo zeer sprake van vijandigheid. Deze uitkomst was echter niet consistent, omdat een emoticon bij de ene boodschap, een “vijandige”, de waargenomen vijandigheid verminderde en bij een andere boodschap, een meer neutrale, juist vermeerderde.

Walther en D'Addario (2001) bekeken in een experiment de impact van deze grafische representaties van gezichtsuitdrukkingen op tekstinterpretatie, want: “ondanks de populariteit van emoticons in de virtuele wereld, is er nog weinig bekend over hun invloed.” Ze concludeerden dat emoticons weinig invloed hebben op de waargenomen boodschap. Als er wel een effect werd waargenomen, dan was dit niet consistent. De verbale uitingen waren in de meeste gevallen krachtiger dan de emoticons. De emoticons completeren een uiting in plaats dat ze de uiting veranderen of zelfs tegenspreken. Uit het onderzoek bleek wel dat wanneer een negatief element werd toegevoegd, dus in de vorm van een emoticon of boodschap, dat dan de boodschap ook als negatiever ervaren werd. Andersom, met een positief element, was dit echter niet het geval.

Tanskanen (In: Boudourides²) beschrijft in “Fear of flaming” enkele strategieën waarmee deelnemers aan mailing lists en bulletin boards conflictsituaties proberen te

vermijden. Verschillen en overeenkomsten tussen deze twee vormen van CMC worden beschreven, alsmede “regels” voor interpersoonlijke communicatie via de computer, de “Netiquette”. Deelnemers blijken zogenaamde flames, beledigende berichten, zoveel mogelijk uit de weg te gaan.

Herring (1994) is een van de eersten die de communicatie in discussiegroepen relateert aan Brown en Levinson's beleefdheidstheorie uit 1987. Ze illustreert aan de hand van twee academische mailinglijsten dat vrouwen aanzienlijk meer beleefdheidsstrategieën (zowel positieve als negatieve) toepassen dan mannen. Een kleine groep mannen bleek het gesprek met vrouwen te domineren door hun egocentrische, agressieve conversatiestijl. Herring concludeert dat het verschil in opvoeding tussen mannen en vrouwen er toe leidt dat vrouwen conflict liever vermijden, terwijl mannen het juist opzoeken.

Tenslotte bestudeerde Harrison in “Maintaining the virtual community: the use of politeness strategies in an e-mail discussion group” (1998) beleefdheidsstrategieën en ging daarbij ook uit van Brown en Levinson's werk. Ze vond in tegenstelling tot Herring geen verschillen in beleefdheid tussen mannen en vrouwen. Een verklaring hiervoor is mogelijk het verschil in onderzochte discussiegroepen. Harrison bestudeerde “Megabyte University”, een homogene groep van voornamelijk universitaire docenten. Herring onderzocht discussiegroepen waarin flames veelvuldig voorkwamen, terwijl Harrison uitging van “succesvolle” groepen zonder flames. Ze beschrijft factoren die bijdragen aan het succes, dus flamefree zijn, van een discussiegroep. Volgens haar betekent “succes” dat de deelnemers tevreden zijn met het thema dat bediscussieerd wordt, dat alle oproepen reacties teweeg brengen en dat deelnemers een conflict “zonder vijandigheid” hanteren.

Er is echter nog niet veel bekend over beleefdheid en conflicthantering in discussiegroepen. Harrison benadrukt dat de manier waarop een groep met flames en conflicten omgaat ook een “succesfactor” is. Het kenmerkt een succesvolle discussiegroep dat een conflict niet alleen vermeden, maar ook *gehanteerd* wordt. Maar Harrison richt zich in haar studie op een zeer homogene groep forumdeelnemers, namelijk universitaire docenten, die een beperkt scala werkgerelateerde onderwerpen bespreekt. Het lijkt aannemelijk dat deze deelnemers gedeelde waarden en normen bezitten, alsmede een vergelijkbare sociaal-economische achtergrond. Deze gemeenschappelijk basis zou mede leiden tot het succes van zo'n groep. Er is echter geen vergelijkbaar onderzoek gedaan naar het gebruik van beleefdheid van een minder homogene groep. De verwachting is dat elk forum, flame-free of niet, kenmerken van beleefdheid en conflicthantering vertoont.

De vraag is hoe “onbekenden” elkaar benaderen in een willekeurige forumomgeving. De verwachting is dat deelnemers aan een discussie over sociaal-emotionele onderwerpen elkaar “omzichtiger”, dus beleefder benaderen en conflicten meer vermijden dan deelnemers aan discussiegroepen over maatschappelijke, politieke en levensbeschouwelijke thema's. Ook bestaat het vermoeden dat het onderwerp van invloed is op het ontstaan van beledigende berichten (flames). Discussies over relaties of vriendschap zullen minder flames bevatten dan discussies over voetbal of etnische minderheden. Wellicht vormt forumcommunicatie niet per definitie een bron van conflicten, maar is het ontstaan ervan afhankelijk van het onderwerp dat besproken wordt. In face-to-face gesprekken zijn er immers ook onderwerpen die eerder tot conflict zullen leiden dan andere. Niet het medium staat dan ter discussie, maar het onderwerp.

Zo worden op sommige forums voornamelijk maatschappelijke of politieke zaken besproken uit de actualiteit. In dagelijkse gesprekken leiden deze thema's vaak tot felle discussies, soms met een conflict als gevolg. Het lijkt aannemelijk dat dezelfde discussies via de computer net zo zeer uit de hand kunnen lopen. Een mogelijke oorzaak zijn de botsende waarden, normen, politieke opvattingen en levensbeschouwelijke achtergronden van deelnemers. Het is bekend dat bijvoorbeeld discussies over “wij en zij” (autochtonen versus minderheden oftewel cultuurverschillen) de gemoederen hoog doen oplopen. Bij deze forums zullen relatief veel (ideologische of inhoudelijke) conflicten ontstaan.

Daarentegen behandelen sportforums geen politieke thema's, maar ook op dergelijke forums kan er ook sprake zijn van “gevoelige onderwerpen”. Een discussie tussen supporters van verschillende clubs (binnenlands voetbal) zou al snel tot een conflict kunnen

leiden wanneer de deelnemers in kwestie “hun” club koste wat kost proberen te verdedigen. Voetbal kan net zo zeer tot de categorie “gevoelige, emotionele” onderwerpen behoren als politieke issues. Ook dit soort forum zou een potentiële bron van conflicten kunnen zijn.

Forums die voornamelijk sociaal-emotionele thema’s behandelen, zullen naar verwachting de minste conflicten bevatten. Deelnemers zullen meer rekening houden met elkaars gevoelens wanneer het een “persoonlijk” onderwerp als seks, relaties of gezondheid betreft. Bovendien zijn dergelijke onderwerpen niet “politiek gekleurd”. En wanneer er al conflicten ontstaan op dit type forum, zullen het naar alle waarschijnlijkheid emotionele conflicten zijn.

Een bijkomende vraag is bij welk paradigma de resultaten aansluiten, bij Cues Filtered Out of bij Social Information Processing. Leidt het forummedium tot het ontstaan van conflicten vanwege het gebrek aan sociale en fysieke signalen, zoals Cues Filtered Out veronderstelt, of passen deelnemers hun strategieën aan het medium aan, zoals Social Information Processing beweert? In het eerste geval wordt verwacht dat bepaalde eigenschappen van het medium het ontstaan van conflicten “versnellen”. In het tweede geval zal het aandeel conflicten in forumcommunicatie relatief laag zijn, aangezien de deelnemers dezelfde (beleefdheids)regels in acht zullen nemen als bij face-to-facegesprekken.

Alvorens deze vragen te beantwoorden is het belangrijk forums met al hun eigenaardigheden te begrijpen. In de volgende paragrafen komen kernbegrippen als CMC aan de orde en er wordt een beschrijving gegeven van de Netiquette. Daarnaast zal het begrip flame met alle varianten nader toegelicht worden. De Netiquette blijkt niet altijd een preventieve werking te hebben. Sommige deelnemers storen zich niet aan deze “verkeersregels” en posten toch berichten van racistische of seksistische aard.

Tevens wordt de werking van forumcommunicatie afgezet tegen traditionele communicatiekanalen als telefoon, briefpost en face-to-facegesprekken. Hierdoor kunnen mogelijke oorzaken van het ontstaan van conflicten aan het licht komen. De nadruk ligt daarbij op de eenvoud van het medium voor de gebruiker, de snelheid, betrouwbaarheid en mogelijkheid tot feedback. Deze verkenning moet meer inzicht geven in de eigenaardigheden van het forummedium en aanknopingspunten bieden voor verdere analyses.

1.3 Forumcommunicatie: een modern prikbord?

1.3.1 Inleiding

Een zoektocht naar “discussiegroepen” op het internet levert al gauw 14.419 hits (resultaten) op. En dat is nog maar het topje van de ijsberg, want we laten hierbij Engelstalige groepen buiten beschouwing. Runkehl et al. (1998) spreken in hun werk over 30.000 verschillende discussiegroepen wereldwijd. Inmiddels is dat aantal verveelvoudigd. Maar wat maakt forums zo populair? Wellicht vormt de snelheid en eenvoud van het medium een verklaring. In de volgende paragraaf worden de specifieke kenmerken van forumcommunicatie besproken.

1.3.2 De werking van forums

E-mail is de meest gebruikte toepassing binnen het internet. Gewoonlijk stuur je een elektronisch bericht naar een individu, of naar een groep van ontvangers door tegelijkertijd een aantal namen te selecteren. Voor discussiegroepen geldt echter het principe “store and forward”, oftewel opslaan en doorsturen (Boudourides, p 2). Een bericht krijgt hierdoor een openbaar karakter, omdat iedereen ter wereld het kan lezen. Dit maakt communicatie in een forumomgeving tot een speciale vorm van CMC. Voor elk denkbaar thema is ergens wel een bijpassende discussiegroep te vinden waaraan je als gebruiker deel kan nemen. Locatie en tijd spelen daarbij geen enkele rol. Een discussie met iemand uit een ver en exotisch oord behoort ineens tot de mogelijkheden.

De werking van de discussiegroep is te vergelijken met die van een “prikbord” of mededelingenbord. Daarop hangen immers ook mededelingen, berichten, korte teksten en artikelen (Runkehl et al., 1998). Een verschil met het traditionele prikbord is de mogelijkheid

tot *interactiviteit*. Lezers van een bericht kunnen immers hun eigen reactie plaatsen. De groepen zijn toegankelijk onder het principe “alles voor iedereen”. De meeste forums zijn niet gemodereerd, wat inhoudt dat de mededelingen niet door een *administrator* (toezichthouder, post-master) gecontroleerd worden.

Het principe is relatief eenvoudig: een gebruiker stuurt (post) een bericht aan een specifieke discussiegroep, dat vervolgens door de gebruikers van deze groep gelezen en mogelijk beantwoord wordt. Er zijn speciale programma's ontwikkeld, waaronder *Free Agent*, voor het lezen en beantwoorden van nieuwsberichten.

Als deelnemer aan een forum vervul je tegelijkertijd twee communicatieve rollen: als ontvanger (lezer) en producent (schrijver) van een bericht. De lezer krijgt een overzicht van de discussie door middel van *threads* (discussielijnen). Een discussiedraad is de “som van alle berichten die in een lopende discussie over een bepaald thema gepost zijn” (Runkehl et al., p 55). Allereerst wordt het oorspronkelijke bericht, de aanleiding tot een discussie, weergegeven. Alle reacties op dit bericht (follow-ups) worden vervolgens “eraan geplakt,” met het meest recente bericht bovenaan. De discussiegroep heet hiermee een recursieve werking. Bij het lezen van een bericht opent de gebruiker een venster – vergelijkbaar met dat van een e-mailbericht – met kop (header), ondertekening (signature) en tekst (content). Voorbeeld 1.3.2 bevat een bericht afkomstig van het een discussie over *escortgirls* op het Vivaforum.

Voorbeeld 1.3.2: een bijdrage aan een forumdiscussie

Door Blauwe reiger

op zaterdag, 20 september 2003 – 23.03:

Ik wil ook even reageren op dit onderwerp, ik ben een vrouw en bijna 25 jaar getrouwd. Ik ben ook alleen met mijn man naar bed geweest en ben ook best nieuwsgierig hoe het met een ander zou zijn. We hebben er wel over gesproken, maar dan toch (...)

Uit onderzoek van onder andere Feldweg, Kibiger en Thielen (1995, p 150) blijkt dat communicatie in forums zowel elementen van gesproken als geschreven taal bevat. “Het taalgebruik in nieuwsgroepen is sterk beïnvloed door een dialoogsituatie en vertoont kenmerken van gesproken taal. De structuur van de groepstaal lijkt op de traditionele briefvorm, maar er komt tegelijkertijd spreektaal in voor.” Net als bij e-mail zijn in de groepen allerlei stijlvarianten mogelijk. De tendens is echter dat het taalgebruik informeler is dan bij schriftelijke communicatie (brieven) of andere gedrukte tekst (Runkehl, Schlobinski en Siever, 1998, p 59). Volgens Feldweg et al. komt de taal in CMC-situaties overeen met “vriendenspraak, taal onder goede bekenden.”

De discussiegroep is een snel medium, al verloopt de communicatie net als bij een traditionele brief *asynchroon*. Zender en ontvanger hoeven niet tegelijkertijd aanwezig te zijn zoals bij een telefoongesprek, chatsessie of face-to-facegesprek. Ook het posten van een bericht is snel en eenvoudig. Met een druk op de knop ben je ervan verzekerd dat een tekst luttele seconden later aankomt bij de ontvanger. In principe kan het moment van verzenden samenvallen met het moment van ontvangen. De ontvanger is – net als bij “gewone post” – vrij om een moment te kiezen waarop het bericht gelezen wordt. De zender zal echter een snelle reactie verwachten, in overeenstemming met de snelheid van het medium. Deze vertraging in reacties zou tot irritaties en wellicht tot conflicten kunnen leiden.

Een ander verschil met traditionele communicatiekanalen als telefoon of briefpost is de *laagdrempeligheid* van forums. Deelnemers zijn anoniem, waardoor ze gedrag kunnen vertonen wat ze normaliter afkeuren. Sekse, afkomst en leeftijd spelen geen rol meer. Ook zijn verschillen in status en macht “onzichtbaar” in een forumdiscussie.

Sommigen zien het forum als een *anarchistisch* medium (Runkehl, p 54), gezien de vrijheid waarmee thema's als seks, drugsgebruik en andere taboe's aan de orde komen. Uit de volgende paragraaf zal blijken dat ook aan het gebruik van forums regels en beperkingen kleven, waarvan sommige gecodificeerd zijn en onderschreven worden door nationale overheden.

1.3.3 Netiquette versus flames

Het wordt steeds drukker op het Internet. Computergebruik is haast net zo belangrijk als leren lezen of schrijven. In het verleden gebruikten vooral “wizkids” en wetenschappers het Internet, die er als het ware “mee opgegroeid” zijn. Deze groep was technisch onderlegd en begreep de aard van het transport en protocollen. Tegenwoordig bestaat de gemeenschap van internetgebruikers voornamelijk uit nieuwelingen, *newbies*, die niet bekend zijn met de internetcultuur en geen kennis hebben van transport en protocollen (Netiquette Richtlijnenⁱⁱ, p 1). Om deze gebruikers de specifieke cultuur bij te brengen heeft de werkgroep Verantwoordelijk Gebruik van het Netwerk de *Netiquette* opgesteld, een soort verkeersregels die “geen dwingende maatregelen oplegt, maar noodzakelijke voorwaarden schept voor efficiënte communicatie.” Het gaat om de vertaling van een bestand document uit 1995 dat het internet leefbaar moest houden.

De Netiquette is enerzijds opgesteld vanuit de gedachte dat “wie van zijn berichten een rommel maakt wordt genegeerd.” Anderzijds is de Netiquette economisch gemotiveerd: niet iedereen heeft onbeperkt toegang tot het Net. Te veel en onnodig meegestuurd informatie leidt tot hoge verbindingskosten, terwijl tegelijkertijd de harddisk sneller vol raakt (Netiquette Richtlijnen, 2001). De meerderheid van de discussiegroepen vermeldt enkele richtlijnen en regels waaraan deelnemers zich dienen te houden. Bins en Piwinger (in: Runkehl, p 56) formuleren dit aldus: “De filosofie van het Usenet is die van communicatievriendelijkheid, bewuste omgang met het vermelden van bronnen en geven en nemen. Daarbij hoort ook dat de gebruiker zich van tijd tot tijd terugtrekt uit een discussie of zichzelf bewust inhoudt.” Kader 1 bevat een overzicht van enkele “spelregels”.

Kader 1: Netiquette voor Nieuwsgroepen (gedragsregels)

1. Vergeet nooit dat er aan de andere kant van het beeldscherm een mens zit!
2. Eerst lezen, dan denken. Nog een keer lezen, nog een keer denken. En dan pas posten!
3. Deel iets nieuws mee.
4. Het bericht spreekt voor de zender. Wees daarom zorgvuldig.
5. Neem de tijd om een bericht te schrijven.
6. Verwaarloos de opmaak van het bericht niet.
7. Houdt het discussiethema in gedachten.
8. Houdt altijd de lezer in gedachten.
9. Wees voorzichtig met humor, ironie en sarcasme.
10. Wees spaarzaam met citaten.
11. Maak gebruik van e-mail.
12. Verspreidt kennis via het net.
13. Wees bedacht op wettelijke regelingen.
14. Gebruik een werkelijke naam, geen pseudoniem.
15. Voorzichtig met reclame!

Bron: Runkehl et al., p 56

Veel nieuwsgroepen bevatten ook een overzicht van zogenaamde FAQ's (Frequently Asked Questions), ofwel veel gestelde vragen. Voor je een vraag aan een nieuwsgroep stelt, dienen deze FAQ's gelezen zijn. “Een domme vraag bestaat niet, wel een overbodige”, zo stellen de beheerders van bijvoorbeeld Usenet.

In de Netiquette en in de FAQ's wordt voortdurend benadrukt dat de gebruikers hoffelijk en beleefd met medegebruikers, Netizens (de “inwoners” van Usenet) om moeten gaan. Desondanks posten sommige deelnemers ongepaste, soms beledigende berichten, ook bekend als *flames*. Flames schenden de principes van discussiegroepen en gaan tegen alle conventies in door hun provocerende, beledigende of kwetsende inhoud (Runkehl, p 57). Als het “slachtoffer” van de pesterijen vervolgens reageert, betekent dat vaak het begin van een *flame war*. Het gaat dat al lang niet meer om een meningsverschil. Het doel van flames is de ander onderuit te halen, onder druk te zetten. Het is een spel met keiharde middelen. De sitebeheerders van Dejanews⁽⁶⁾ wijzen, iets wat ongenueanceerd, op het gevaar van flames:

"A flame is: A posting that contains more heat (abuse, nasty language) than light (information), usually for the purpose of showing what a complete idiot the flame's author is. A posting that rants on and on about a particular topic, sometimes just a flame. If someone flames you, it usually reflects more on their maturity level, than on you. Don't let them hurt your feelings."

Ook de werkgroep Verantwoordelijk Gebruik van het Net waarschuwt voor flame wars. De werkgroep adviseert bij onenigheid elkaar buiten de lijst of groep om berichten te sturen, in plaats van de hele lijst deelnemers berichten toe te zenden. "Houdt u buiten mail- of nieuwsoorlogen. Post geen licht ontvlambaar materiaal en reageer niet op dergelijke berichten" (Netiquette Richtlijnen, p 6).

Er zijn discussiegroepen die een variatie aan thema's bespreken, in plaats van één gezamenlijke interesse. Deelnemers aan dergelijke "algemene" forums vertegenwoordigen een spectrum aan levensstijlen, religies en culturen. Het posten van een bericht aan zo'n groep waarmee je "niets op hebt", louter om hen te vertellen dat je het oneens bent met hun levensvisie, gaat tegen de Netiquette in. Berichten die beledigend zijn op het gebied van sekse en ras hebben ook juridische gevolgen. In de meeste gevallen grijpt de group-moderator ("bemiddelaar") hier in, vooral als het gaat om seksuele insinuaties, grove beledigingen of racistische opmerkingen. De aanstichter van het leed wordt van het forum afgegooid en de berichten belanden in de prullenbak.

Ondanks alle gedrags- en schrijfadvisen ontstaan ook binnen forums conflicten. Voor forumcommunicatie gelden in principe dezelfde regels en omgangsnormen als in een face-to-facegesprek. Bij elke vorm van computer-mediated communication zijn deze regels extra belangrijk, omdat ondersteunende gebaren als lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en stembuigingen ontbreken. Kader 2 geeft een overzicht van veelvoorkomende adviezen.

Kader 2: Adviezen voor de discussiegroepgebruiker

Schrijfstijl:
- Gebruik gemakkelijke taal. Houdt het simpel. - Gebruik korte paragrafen en zinnen. Gebruik bondig, maar geen cryptisch taalgebruik. - Gebruik witte regels tussen paragrafen om een standpunt beter over te brengen. - Kies woorden zorgvuldig uit. Net als in ftf communicatie is het belangrijk om precieze omschrijvingen te geven. Tekst wordt gemakkelijk verkeerd geïnterpreteerd, wat tot misverstanden kan leiden. - Mensen kunnen maximaal zeven informatie-eenheden per keer verwerken. Een onderwerp per paragraaf volstaat dus. - Vermijdt afkortingen en acroniemen indien mogelijk en licht ze toe als ze onmisbaar zijn. - Een zin kan op verschillende vormen geformuleerd worden. De leestijd neemt toe bij passieve, vragende en negatieve zinnen. - Voorkom spelfouten.
Netstijl
- Subtiliteit komt niet of nauwelijks over op een beeldscherm. Onthoudt dat de meerderheid van de lezers van de post de zender niet (persoonlijk) kent. Ook humor komt niet altijd over. Smiley's :-), fronsen :-(en knipogen ;-;) kunnen verwarring voorkomen. - Neem een time-out als er problemen zijn, bijvoorbeeld in het geval van een "flame". Even iets anders doen helpt om afstand te nemen en zaken in perspectief te zien. - Kies zorgvuldig een subject (onderwerp) voor een bericht. Vaak komen de subject lines niet of nauwelijks overeen met de inhoud, wat tot ergernissen leidt bij de lezer. - Refereer altijd aan het oorspronkelijke bericht (bron). De lezer weet anders niet waar het bericht op is gebaseerd of een reactie op vormt. - Verwijs niet naar een heel bericht, maar reageer op delen van dat bericht door te knippen en te plakken. Dan is de context duidelijk voor de lezer en bevat het geen overbodige informatie (maxim of relevance). - Gebruiker upper en lower case letters. Zo vergemakkelijk je de taak van de lezer. - Laat geen voorzetsels (de, het, een) weg uit "spaarzaamheid". Hiermee neemt de belasting op de lezer toe en dus de leestijd.

Bron: Runkehl et al., 1998, p 56-60.

Uit het voorafgaande blijkt dat communicatie in discussiegroepen regelgebonden is en zowel elementen van gesproken als van geschreven taal bevat, al is de tendens dat het taalgebruik informeler is dan geschreven communicatie. Critici zien het als een "verarmd" communicatiekanaal, dat van "alles wat gebruikt en niet kan meten met echte conversatie of een traditionele brief." Een oppervlakkige, inferieure manier van communiceren. Deelnemers

aan forumdiscussies compenseren op allerlei manieren de afwezigheid van sociale en emotionele cues. De vraag is echter of deze middelen afdoende zijn om conflicten te vermijden. Ondanks dat voor forumcommunicatie dezelfde regels en richtlijnen gelden als bij face-to-face gesprekken, heeft het de reputatie minder “beleefd” te zijn, met name door de veelvuldige flame wars die in discussiegroepen uitgevochten zouden worden.

Als je de critici moet geloven, heeft de Netiquette geen enkel effect op het gedrag van deelnemers aan een forumdiscussie. Wie kwaad in de zin heeft, zal zich niet laten tegenhouden door enkele spelregels. Natuurlijk zijn er altijd mensen die erop uit zijn om anderen doelbewust te beledigen, te bedreigen of belachelijk te maken. Maar in de werkelijkheid, in het alledaagse leven, zijn dergelijke “rotte appels” toch ook aanwezig? Wellicht heeft forumcommunicatie haar slechte reputatie te danken aan deze eenlingen, die de groep proberen te ontwrichten met hun onbeleefde gedrag. Zolang er echter geen corpusanalytische of taalkundige studies worden gedaan naar forumcommunicatie, kunnen we slechts naar de antwoorden gissen. De Graaf (2003) heeft in zijn studie weliswaar een beleefdheidsanalyse uitgevoerd, maar koos daarbij voor het chatmedium. Harrison (1997) onderzocht wel discussiegroepen, maar richtte zich daarbij uitsluitend op “succesvolle” groepen, discussiegroepen die conflicten “zonder vijandigheid” hanteerden. Ze ging echter voorbij aan het begrip “flame”.

Er valt meer te ontdekken over beledigende berichten. Gaat het bijvoorbeeld om de zogenaamde “rotte appels” die dergelijke berichten plaatsen, puur om een ander het leven zuur te maken, of zijn er situaties aan te wijzen waarin ook van verstandige mensen felle postings te verwachten zijn. Zo kan een ideologische botsing, bijvoorbeeld tussen twee mensen met verschillende religies tot een ideologisch conflict leiden. Wanneer iemand op het Rndom10-forum opmerkt dat “de Koran geschreven is door geesteszieken”, beledigt hij niet alleen moslims, maar maakt hij ook zichzelf belachelijk. Zijn opmerking is gevoelloos en getuigt van weinig tolerantie. Anderzijds kan bijvoorbeeld een discussie over bezuinigingen leiden tot een conflict wanneer een minder bedeelde gefrustreerd raakt over het gemak waarmee een rijker iemand de bezuinigingen toejuicht en daarop post dat het een “egoïstische lul” is. In dergelijke situaties houdt men waarschijnlijk op met het gebruiken van het “gezond verstand” en krijgen emoties de overhand. Deze voorbeelden behoren beide tot de categorie “beledigende berichten”, maar kennen een totaal verschillende achtergrond. Ze behoren ook tot een andere categorie: die van ideologische opmerkingen (“de Koran is geschreven door geesteszieken”) en van kleinerende beledigingen.

Het doel van deze studie is corpusanalytisch en taalkundig te kijken naar beleefdheid en conflicthantering in forumdiscussies met als doel meer inzicht krijgen in de verschillende soorten conflicten en flames. Een vraag is bijvoorbeeld of er een verband is tussen het onderwerp van een discussie, het aantal conflicten en het soort flames. Zover bij de onderzoeker bekend, is een studie van forumcommunicatie in deze vorm nog niet gedaan. De twee perspectieven die aan dit onderzoek ten grondslag liggen, zullen in de volgende paragrafen uiteengezet worden.

1.4 De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson

1.4.1 Inleiding

Wanneer mensen in “gesprek” raken of een discussie voeren staat hun gezicht op het spel: ze hebben op dat punt te winnen en te verliezen (Huls, 2001). Een boodschap kan op verschillende manieren geuit worden, meer of minder beleefd. Zo zal iemand zijn beste vriend eerder mailen dat “hij uit zijn nek kletst” dan te zeggen “dat slaat werkelijk nergens op”. De tweede formulering wordt al aanzienlijk beleefder ervaren dan de eerste. De theorie die zich met hiermee bezig houdt is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1987). Deze theorie vormt het eerste perspectief waarmee de conflicten op forums geanalyseerd worden.

1.4.2 De beleefdheidstheorie

Een centraal thema binnen de theorie van Brown en Levinson is de notie “face” oftewel gezicht. Ten eerste hebben mensen behoefte aan groepsgevoel, wat Brown en Levinson in navolging van sociologen “het positieve zelfbeeld” noemen. Ten tweede willen we graag met rust gelaten worden en precies doen waar we zelf zin in hebben. Deze behoefte aan handelingsvrijheid wordt het “negatieve zelfbeeld” van de mens genoemd (Jansen en Janssen in *Tekstblad*, nummer 1, p 14, 1999).

Het gezicht van de *ontvanger* (lezer) van een bericht, kan op tal van manieren bedreigd worden. Iemand krijgt bijvoorbeeld een opdracht en voelt zich “gekoeioneerd” (een aantasting van zijn negatieve zelfbeeld: hij moet iets gaan doen, wat hij misschien liever zou laten). Of hij krijgt te horen dat hij zich abnormaal gedragen heeft (kritiek is een aantasting van het positieve zelfbeeld). Daarentegen is het gezicht van de *zender* van een boodschap in het geding wanneer deze bijvoorbeeld om advies vraagt. Hiermee stelt hij zich kwetsbaar op en legt de macht in de handen van anderen. In de net genoemde gevallen doet de zender er verstandig aan de zelfbeeldbedreigende boodschap (Face Threatening Act, FTA) te verzachten. De schade die de zender aan het zelfbeeld van de ander aanricht, kon anders wel eens tot een verstoorde relatie (conflict!) leiden. De beleefdheidstheorie stelt dat de keuze voor een taalstrategie afhankelijk is van drie situationele factoren (De Graaf, 2003, p 7):

- De machtsverhouding tussen de spreker en de geadresseerde.
Afhankelijk van de relatie tussen gesprekspartners kan er directer te werk gegaan worden. Een neef spreek je bijvoorbeeld directer aan dan de minister-president
- De inbreuk van de handeling-op-zich waarmee je de ander lastig valt.
Vraag je om het adres van een website of iemands woonadres. Wederom kan in het eerste geval directer te werk worden gegaan.
- De sociale afstand.
Spreek je elkaar regelmatig op een forum of voor de eerste maal. Ook hier kan iemand in het eerste geval directer worden benaderd.

Voor forumcommunicatie lijkt eerstgenoemde factor, de machtsverhouding tussen de spreker en de geadresseerde, minder van belang. Het medium werkt immers anonimiserend: sekse, status, inkomen en uiterlijke kenmerken zijn onzichtbaar. De andere situationele factoren gelden voor forums net zo zeer als voor face-to-face gesprekken.

Als gesprekspartners bovenstaande elementen hebben vastgesteld zal een beleefdheidsstrategie gehanteerd worden. Dat kan op twee manieren: direct en indirect (De Graaf, p 6). De directe strategie is slechts op één manier interpreteerbaar. Wat wordt gezegd, wordt gezegd. Uit de indirecte strategie zijn echter meerdere interpretaties afleidbaar. Er is geen eenduidige bedoeling en mensen kunnen dus ook niet op één bedoeling aangesproken worden. Er bestaat echter wel een verschil in hoe iemand direct kan zijn. Als iemand zo weinig mogelijk inbreuk probeert te doen, dan tracht deze zender met respectvolle middelen, het negatieve gezicht, te werk te gaan. Een andere manier is met solidariserende middelen, het positieve gezicht, aan te geven dat er rekening wordt gehouden met het gezicht van de ontvanger.

Er geldt dus: “Hoe kleiner het gewicht van de drie situationele factoren bij elkaar opgeteld is, hoe minder beleefdheid nodig is.” In de onderstaande opsomming betekent dit dat er a) een hoofdstrategie met een lager nummer wordt gekozen en b) er minder franje wordt toegepast. Overigens zijn mensen in die zin geen calculerende wezens die nauwkeurig afwegen welke strategie zij zullen hanteren. Vaak hebben mensen geen tijd om te calculeren en af te wegen, aldus Huls (2001). Haar bespreking van Brown en Levinson’s theorie is waardevol voor een studie van forumcommunicatie, omdat er wordt beschreven hoe mensen in interacties elkaar niet “op de tenen” willen staan. Voor een forumdiscussie betekent dit dat deelnemers flame wars en conflicten zo veel mogelijk uit de weg gaan.

In de volgende opsomming staan de keuzemogelijkheden die zenders van een boodschap hebben. Brown en Levinson onderscheiden binnen deze hoofdcategorieën

verschillende subcategorieën en tientallen concrete strategieën. Alleen de labels zijn gegeven, omdat het hier te ver gaat om in dit onderzoek alle strategieën te bespreken. Voor een uitgebreide beschrijving wordt verwezen naar Brown en Levinson (1987) en Huls (2001).

1. Direct en zonder omhaal.

De zender windt er geen doekjes om en spreekt de FTA direct uit (“bald on record” strategie). Het taalgebruik is duidelijk en het wordt toegepast als mensen elkaar goed kennen, macht hebben of als de inbreuk klein is. Ook bij boosheid of verstoorde communicatie ligt directheid voor de hand.

2. Direct, maar omkleed met solidariserende middelen.

De boodschap is duidelijk, maar tegelijkertijd geeft de zender aan dat er ook aan de behoeften van de ontvanger wordt gedacht. De zender kan de FTA verzachten door die te omhullen met signalen die het positieve zelfbeeld van de ontvanger wat versterken. Deze positieve beleefdheidsverschijnselen dragen bij aan het creëren van een informele, vriendschappelijke sfeer. De zender verplaatst zich in de positie van de ontvanger door bijvoorbeeld aan te sluiten bij wat eerder gezegd is. Ook zorgt hij ervoor dat de ontvanger zich op zijn beurt gemakkelijk kan verplaatsen in de positie van de spreker door redenen voor de FTA te geven.

- S1. Besteed aandacht aan de ontvanger
- S2. Overdrijf
- S3. Versterk het belang van de boodschap voor de ontvanger
- S4. Gebruik groepsspecifieke identiteitsaanduidingen (sfeer van “onder elkaar”)
- S5. Zoek overeenstemming
- S6. Vermijd verschil van mening
- S7. Veronderstel/ opper/ bevestig een gezamenlijk perspectief
- S8. Wees grappig
- S9. Bevestig of veronderstel je kennis van de behoeften van de ontvanger
- S10. Bied iets aan of beloof iets
- S11. Wees optimistisch
- S12. Sluit zowel jezelf als de ontvanger bij de activiteit in
- S13. Geef redenen (of vraag erom)
- S14. Neem wederzijdsheid aan of bevestig die
- S15. Geef giften (goederen, sympathie, begrip, samenwerking)

3. Direct, maar omkleed met respectvolle middelen

Door respectvolle middelen te gebruiken probeert de zender om zo min mogelijk inbreuk te maken op de vrijheid en de autonomie van de ontvanger. De zender kan de FTA verzachten door het negatieve zelfbeeld van de ontvanger te ontzien. Door negatieve beleefdheidsstrategieën in te zetten krijgt de ontvanger de indruk dat hij de nare boodschap niet al te letterlijk hoeft te nemen. Voorbeelden zijn verzachtende woordjes als “even” of indirecte vragen (“zou je?”)

- R1. Wees “conventioneel indirect”
- R2. Maak een sla om de arm of doe geen veronderstelling over de ander, maar stel een vraag
- R3. Wees pessimistisch over de medewerking van de ontvanger
- R4. Stel de inbreuk die je doet kleiner voor
- R5. Toon achting
- R6. Excuseer de inbreuk
- R7. Maak de zender en de ontvanger onpersoonlijk
- R8. Stel de handeling voor als een algemene regel
- R9. Gebruik een nominale constructie
- R10. Wees direct en geef tevens expliciet aan dat jij in de min staat of de ontvanger in de plus

4. Indirect

De zender kan net doen alsof hij de FTA niet uitspreekt. Hij spreekt de gezichtsbedreigende boodschap niet direct, maar op een indirecte wijze uit. Dit noemen Brown en Levinson “off record”. De zender legt met zijn dubbelzinnige uitspraken de verantwoordelijkheid bij de ontvanger die zelf maar moet uitmaken of hij inderdaad met een FTA te maken heeft. Op deze manier laten gesprekspartners elkaar veel ruimte.

11. Geef hints
12. Roep associaties op
13. Veronderstel
14. Zeg minder
15. Overdrijf
16. Zeg iets meermalen
17. Druk je tegenstrijdig uit
18. Wees ironisch
19. Gebruik metaforen
110. Stel retorische vragen
111. Wees dubbelzinnig
112. Wees vaag
113. Overgeneraliseer
114. Vervang de geadresseerde
115. Wees onvolledig; gebruik ellipsen

In voorbeeld 1.4.2, wat ontleent is aan een discussie op het Vivaforum⁵, vraagt een man om de mening van andere deelnemers. Hij wil vreemdgaan met “toestemming” van zijn echtgenote. De deelnemer in het voorbeeld probeert hem op andere gedachten te brengen en kleedt de gezichtsbedreigende boodschap niet alleen in met solidariserende middelen, maar gebruikt ook indirect taalgebruik.

Voorbeeld 1.4.2: Indirecte formuleringen

Iris70: Seks met een ander, misschien een keer spannend maar zou het echt heel anders zijn?
 Wat wel is natuurlijk, de eerste keer ook de 2^{de} 3^{de} enz zijn misschien heel lekker. Maar is dat alle ellende waard?
 Het gras aan de overkant lijkt altijd groener

Bron: <http://www.viva.nl> (gepost op 20 september 2003)

Zo stelt ze retorische vragen (“zou het echt heel anders zijn?” en “Maar is dat alle ellende waard?”), zegt zij iets meermalen (“de eerste keer ook de 2^{de} 3^{de} enz”) en gebruikt een metafoor (“Het gras aan de overkant lijkt altijd groener”).

5. Ervan af zien iets te zeggen

Bij de laatste groep, “ervan af zien iets te zeggen”, wordt helemaal niets meer gezegd. De zender vindt blijkbaar de mogelijkheid tot gezichtsverlies te groot. Deze strategie is onmogelijk te observeren (De Graaf, 2003). Een deelnemer kan bijvoorbeeld bewust niets posten, maar wel de discussie blijven volgen, of is afwezig.

1.4.3 Forums en beleefdheid

In de beleefdheidstheorie wordt dus onder beleefdheid verstaan dat je in gesprekken rekening houdt met het gezicht dat in het geding is. Wanneer meer dan twee mensen in de interactie betrokken zijn zoals in een forumomgeving, staan deelnemers voor een ingewikkelde opgave geplaatst. Telkens wanneer je met een groep communiceert zijn dezelfde regels van toepassing als voor elektronische mail (Netiquette Richtlijnen, 2001, p 6). De manier van communiceren is vergelijkbaar, maar het is wel mogelijk veel meer mensen tegelijk op hun tenen te staan. De Netiquette biedt dan houvast, maar sluit het ontstaan van flames en conflicten niet uit.

De vraag is of deelnemers aan een forumdiscussie dezelfde beleefdheidsregels in acht nemen als in een alledaags gesprek. Gelet op de inhoud van voorbeeld 1.4.3 zou deze vraag bevestigd kunnen worden. Dit bericht vormt wederom een reactie op de oproep van een man waarin om de mening van andere deelnemers aan het Vivaforum wordt gevraagd. Meer specifiek vraagt deze man hoe hij het dilemma waar hij voorstaat, moet oplossen. De man heeft slechts met zijn huidige echtgenote seks gehad, maar wil nu graag en keer met een andere vrouw het bed delen. Door om advies te vragen stelt de man zich uiterst kwetsbaar op.

Voorbeeld 1.4.3: een bericht met een scala van beleefdheid

Oooizo:	Poeh, ik vind dit een moeilijke situatie, maar ik vind het voor jou Kris1 wel begrijpelijk. Kan me heel goed voorstellen dat je je gaat afvragen hoe het met een andere vrouw zou zijn. Hiermee wil ik niet zeggen dat je vreemd moet gaan hoor! Daar ben ik fel op tegen. Maar goed als je vrouw ermee instemt dan kun je het proberen... Vraag me alleen af of jij je er zelf wel fijn bij zou voelen. Denk er goed over na, want als het eenmaal gebeurd is, kun je het niet meer terugdraaien.
----------------	--

Bron: <http://www.viva.nl> (gepost op 20 september 2003)

Uit paragraaf 1.4.2 bleek dat het gezicht van de zender in het spel is wanneer deze om advies vraagt. Hiermee legt hij de macht in de handen van anderen. In dat geval doet de zender er verstandig aan de zelfbeeldbedreigende boodschap (Face Threatening Act, FTA) te verzachten. De schade die de zender aan het zelfbeeld van de ander aanricht, kon anders wel eens tot een verstoorde relatie leiden. Voorbeeld 1.4.3 bevat inderdaad solidariserende en respectvolle middelen waarmee de boodschap verzacht wordt. Oooizo leidt haar feitelijke advies, de gezichtsbedreigende boodschap, in met enkele solidariserende middelen. Ze oppert een gezamenlijk perspectief (S7) en vermijdt verschil van mening (S5) door naar overeenstemming te zoeken ("ik vind het voor jou Kris1 wel begrijpelijk"). Ook maakt ze een sfeer van onder elkaar door middel van elliptisch taalgebruik (S4: "Kan me heel goed voorstellen").

Er is dus duidelijk sprake van beleefdheid in fragment 1.4.3. Kunnen ook andere berichten benoemd worden in termen van de beleefdheidstheorie, en zo ja, van welke beleefdheidsstrategieën is concreet sprake? Deze vraag zal met de pragmatische analyse aan de hand van de beleefdheidstheorie beantwoord worden. Interessanter is de vraag of de onderzochte forums verschillen vertonen in het gebruik van beleefdheid. Wanneer deelnemers persoonlijke onderwerpen als relaties bespreken, is de kans groot dat solidariteitsbeleefdheid (toenadering zoeken) de meest voorkomende strategie zal zijn. Ook deelnemers aan discussies over voetbal delen letterlijk een interesse, namelijk een passie voor de sport. Ook hier zal solidariteit hoog in het vaandel staan. Politieke discussies doen vermoeden dat respectbeleefdheid (afstand houden) meer gebruikelijk is.

1.4.4 Sequentiële afhankelijkheid

Fragmenten als 1.4.4 lijken erop te wijzen dat het gebruik van een bepaalde strategie van een willekeurige deelnemer afhankelijk is van de strategie van een voorafgaande deelnemer.

Voorbeeld 1.4.4: Sequentiële afhankelijkheid van beleefdheid?

Pee Wee:	Als je hier al van de kook van raakt dan kun je weinig hebben, pas dan maar op voor je hart.
Swish:	Waar slaat dat nu weer op... Ik hoop voor je dat je stoned bent zodat je deze wartaal niet verzonnen hebt toen je nuchter was, maar dit slaat echt nergens op...

Bron: <http://www.forum.vi.nl>.

Wanneer iemand een directe opmerking maakt zal de ander zich daar vermoedelijk aan spiegelen en ook een directe strategie gebruiken. In bovenstaand voorbeeld lukt het directe,

uitdagende taalgebruik van Pee Wee een directe, boze reactie uit bij Swish. En zo zullen nog meer voorbeelden bestaan binnen forums.

Wanneer mensen geëmotioneerd raken, is hun eerste reactie om tegen de ander aan te “duwen”. Met als gevolg dat die persoon automatisch terug gaat duwen. Mensen, ongeacht ras, sekse of leeftijd, vertonen gelijke reacties als er plots tegen hen aan wordt geduwd of aan hen wordt getrokken (Harmsen, 2000, p 10). Ze duwen of trekken meteen terug. Als iemand een agressief bericht toegestuurd krijgt, zal deze in eerste instantie bijna altijd kwaad terug reageren. Dat kan het begin betekenen van een flame war, oftewel een reeks van beledigende of agressieve berichten.

In dagelijkse situaties hebben mensen de neiging om bijvoorbeeld hun houding en (taal)gedrag te spiegelen aan hun gesprekspartner. Wanneer iemand aardig tegen jou doet, zal je geneigd hem hetzelfde te behandelen. Voor forumcommunicatie zal hetzelfde gelden. Enerzijds zal bijvoorbeeld direct taalgebruik directheid oproepen, anderzijds zal solidariteitbeleefdheid leiden tot een solidaire reactie. Kortom: actie= reactie. Een belangrijke vraag binnen de beleefdheidsanalyse is of er sprake is van *sequentiele afhankelijkheid*.

1.5 De conflicttheorie van Thomas en Kilmann

1.5.1 Inleiding

De conflicttheorie van Thomas en Kilmann (in: Blitman, 2002) vormt het tweede perspectief waarmee een steekproef van berichten geanalyseerd wordt. Kilmann en Thomas beweren dat conflicten kunnen bijdragen aan de stabiliteit van een groep, mits het op een constructieve wijze wordt afgehandeld. Daarnaast menen zij dat iedereen een *preferred mode* (voorkeur voor een conflicthanteringstijl) heeft en een specifieke rol vervult in een conflict.

Hun theorie was het uitgangspunt voor het zogenaamde “Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument”, TKI¹. Respondenten kiezen uit dertig paren steeds de stelling die het meest op hen van toepassing is, met als doel inzicht te krijgen in hun geprefereerde conflicthanteringstijl. Feedback van bijvoorbeeld een bedrijfspsycholoog helpt deelnemers tijdens een conflict de meest geschikte stijl te kiezen, maar ook hoe zij beter om kunnen gaan met hun niet-geprefereerde conflictstijlen. In de volgende paragraaf staan de verschillende soorten conflicten, communicatieve rollen die deelnemers kunnen vervullen en conflicthanteringstijlen centraal.

1.5.2 Conflicthantering

Conflicten vermijden we liever allemaal, maar het kan vaak zeer “verfrissend” zijn om de confrontatie aan te gaan, aldus Kilmann en Thomas. Als ons zelfrespect (negatieve gezicht) in het gedrang komt, moeten we wel reageren. Een *conflict* ontstaat wanneer er tegengestelde belangen, wensen, verwachtingen of doelstellingen zijn tussen personen of groepen. Bij een conflict tussen twee personen spreken we van een *interpersoonlijk* conflict, een conflict binnen een groep wordt een *intragroepsconflict* genoemd. Daarnaast kan een individu met zichzelf in conflict raken, bijvoorbeeld in een dilemmasituatie (het *intrapersoonlijke* conflict). Tenslotte wordt een conflict tussen twee of meer groepen een *intergroepsconflict* genoemd. De auteurs formuleren conflicthantering als volgt:

“Conflicthantering heeft als doel de verschillende partijen inzicht te geven in elkaars belangen en doelstellingen, en hierbij tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen, zodat er een basis voor toekomstige samenwerking is.”

Conflicthantering (mediation) biedt handvatten voor het aanpakken van conflicten op een positieve manier (Harmsen, 2000), bijvoorbeeld door:

- Effectief te reageren zonder woede;
- Het zelfrespect te behouden;
- Het conflict niet uit de hand te laten lopen;
- De drijfveren van het conflict eerder te doorzien;

- Invloed uit te oefenen op de ander;
- Een goede afweging te maken welke conflicten het waard zijn om voor te vechten.

Conflicten verlopen volgens een ingewikkeld psychologisch proces waarbij de taal (in face-to-face gesprekken ook lichaamshouding) van beide partijen een grote rol speelt. Niet ieder conflict is echter hetzelfde, al draait het volgens Kilmann en Thomas steeds om dezelfde psychologische processen. Ook kent een conflict een vast verloop. Er is altijd een aanleiding tot het conflict (irritaties, een botte opmerking et cetera), het eigenlijke conflict waarin de confrontatie plaats vindt en een afwikkeling. Overigens hoeft een afwikkeling niet altijd een oplossing voor een conflict te betekenen. Deelnemers aan een conflictueuze discussie kunnen bijvoorbeeld ook besluiten om voortaan niet meer te posten of de handdoek in de ring te gooien.

Kilmann en Thomas onderscheiden verschillende soorten conflicten. Ten eerste kan een conflict over *belangen* bijvoorbeeld ernstige gevolgen hebben voor een organisatie of groep. Uitgangspunten en doelen bepalen het werk van een organisatie en als men het er niet over eens is, dan wordt het onmogelijk om effectief te werken. Wanneer bijvoorbeeld iemand een bonus dreigt mis te lopen doordat zijn collega's "de kantjes ervan aflopen" of ziek waren, komt zijn eigen belang in gevaar. De werkgever kan zijn mensen echter niet dwingen bij ziekte door te werken of zich 150 % in te zetten. Volgens Harmsen (2000, p 15) is de mate van strijd of botsing bij een belangenconflict evenredig aan het ontbreken van beide partijen in de belangen. In dit geval draait het om de bonus (ieders belang) en om een goede relatie met de medewerkers (belang van de werkgever).

Ten tweede zijn bij een *ideologisch* conflict overtuigingen in het geding. Het belemmert een efficiënte communicatie. Twee personen onderschrijven verschillende levensovertuigingen wat kan leiden tot botsende opvattingen. Dergelijke conflicten zijn te vinden in de politieke arena tussen conservatieven en progressieven, maar ook in het dagelijks leven. Op een van de onderzochte forums ontstond bijvoorbeeld een conflict tussen progressieve en traditionele moslims over het recht van moslima's op een "eigen" leven.

Verder onderscheiden Thomas en Kilmann het *inhoudelijke* conflict, wat zij de "oeverloze discussie" noemen. Een vergadering duurt uren. Het draait inmiddels meer om de vorm van de argumenten dan om de argumenten an sich, want alle informatie ligt al boven tafel. Het liefst wil iedereen naar huis, maar niemand wil water bij de wijn doen. Forums lijken een ideale plaats voor het ontstaan van dergelijke situaties, omdat deelnemers anoniem hun –soms irrelevante - mening kunnen ventileren. En met zo veel mensen bij elkaar leidt dat waarschijnlijk tot nutteloze discussies, die op hun beurt tot irritaties kunnen leiden. Het volgende fragment uit een Vivadiscussie is daar een voorbeeld van:

Voorbeeld 1.5.2: een inhoudelijk conflict over vreemdgaan

Laura4:	Sorry Hanssolo, maar kun je je berichten niet deleten? Word er een beetje moe van en je Valt in herhaling.
Hanssolo:	Okido laura4, ik zal (hier) niet meer herhalen. Ik wacht op meer nieuws van Iris70 en Kris...
Dropje:	Hans, je kakelt inderdaad. Houd je snavel..
Hanssolo:	Euh allis, ik heb me vergist. Met dit ben ik akkoord... Kris, het ligt heel simpel, eigenlijk. Je hebt de keus: wel met die vrouw naar bed OF niet met die vrouw naar bed. De keuze is aan je vrouw en jij. En nu zwijg ik. Dames, 't is terug aan jullie. Ik ben naar huis en naar een vriendin.

Bron: <http://www.viva.nl/forum>.

Een inhoudelijk conflict kan ook veroorzaakt zijn door de argumenten zelf. Iemand vindt bijvoorbeeld de tegenargumenten van een ander "nergens opslaan". Dat kan het begin zijn van een fel conflict.

Ten vierde kan een *sociaal-emotioneel* conflict verschillende vormen aannemen, van non-verbale vernederingen of “steken onder water” tot openlijke scheldpartijen. De personen in kwestie accepteren elkaars kwaliteiten, normen, waarden, gebruiken, smaak en gedrag niet. Bij een emotioneel conflict draait het niet meer om de inhoud van de boodschap, maar om de vorm. Conflicten met onderliggende emoties zijn in het algemeen veel lastiger dan conflicten over de inhoud. De manier waarop beide partijen elkaar benaderen staat centraal bij emotionele conflicten. Zodra emoties om de hoek komen kijken, is er al snel sprake van een botsing of regelrechte strijd (Harmsen, 2000, p 10). Toch zijn conflicten op zich niet vervelend, aldus Kilmann en Thomas. De emoties die erbij naar boven komen maken het conflict vervelend. Conflicthantering wordt in dit geval “emotiehantering”. Er zijn tal van taalmarkeringen waaraan een emotioneel conflict te herkennen is. Een discussie bevat dan elementen als:

- Meeschreeuwen, overschreeuwen of ertegen ingaan;
- Dreigende, kleinerende opmerkingen;
- De persoon wordt in zijn totaliteit afgewezen, bijvoorbeeld: “Wat ben jij een vervelend mannetje” of “Jij zit ook altijd te zeuren”;
- Niet reageren en/ of negeren.

Tenslotte draait het bij *machtsconflicten* vaak om een vraag: wie heeft het voor het zeggen? Volgens Cues-Filtered-Out Theorie heeft forumcommunicatie een emancipatoire werking: machtsverschillen als gevolg van sekse, leeftijd of status vallen weg. Het medium lijkt echter de weg vrij te maken voor een speciale vorm van machtsstrijd, waarbij de communicatief sterkste deelnemer de macht heeft.

Een conflict hoeft volgens Kilmann en Thomas geen negatieve factor te zijn in sociale systemen, want het kan ook een positieve functie hebben in de relatie tussen de leden. Zo kan de eenheid bijvoorbeeld hersteld worden binnen een groep. Als het conflict leidt tot de oplossing van spanningen kan het een stabiliserende functie hebben. Als conflicten bedreigend en destructief worden, is dat te wijten aan de starheid van het systeem. Wanneer het sociale systeem de conflicten toestaat en tolereert is zij het best tegen conflicten beschermd, aldus Thomas en Kilmann.

Conflicten binnen forumgroepen zullen naar verwachting niet louter negatief of vijandig verlopen zoals Cues Filtered Out oppert, maar kunnen bijdragen aan het succes (de voortzetting) van een groep. De band tussen deelnemers kan sterker worden, ze zullen regelmatig berichten posten et cetera. Conflicten kunnen dus *functioneel* zijn. Om dit vermoeden te kunnen bevestigen is het noodzakelijk om een inventarisatie te maken van het aantal en soort beledigende berichten binnen forums. Wanneer het aantal relatief klein blijkt te zijn, levert dat bewijs voor Social Information Processing theorie, die *tegensprekt* dat forums een bron van conflicten en beledigingen vormen.

1.5.3 Conflicthanteringstijlen en -rollen

Volgens Kilmann en Thomas heeft iedereen een persoonlijke voorkeur voor een bepaalde rol of stijl in een conflict. Veel is afhankelijk van opvoeding en persoonlijkheid, maar soms dwingt een situatie mensen tot het vertonen van specifieke gedragingen. Mensen zijn voortdurend bezig een evenwicht te vinden tussen twee dimensies. Aan de ene kant ligt de dimensie “zorg voor de relatie” en aan de andere kant “zorg voor het eigen belang” (ook wel “zorg voor het eigen resultaat” genoemd). De zorg voor de relatie komt voort uit de basisbehoefte om als een sociaal wezen met anderen relaties aan te gaan. De eigen identiteit wordt afgemeten aan de mensen waarmee je omgaat of aan de groepen waarvan je deel uitmaakt. Iedereen heeft dus een basisbehoefte aan relaties (wat Brown en Levinson “positive face” noemen), maar de mate waarin een bepaalde relatie belangrijk is verschilt per individu.

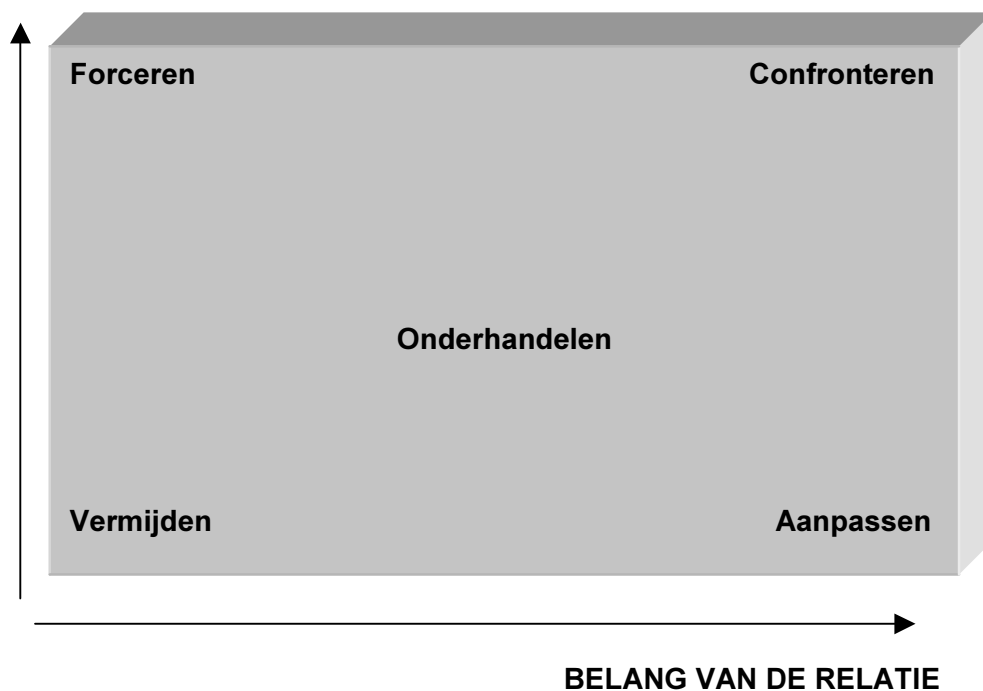
De zorg voor het eigen belang komt voort uit de behoefte aan autonomie en de wens om voor eigen doelen en belangen op te komen (vergelijk “negative face”). Voor iedereen is

het belangrijk om bepaalde zaken in het leven te bereiken. Ook hier geldt dat de mate waarin een ieder voor zijn eigen belangen opkomt verschillend is (Harmsen, 2000).

Aan het handelen van mensen liggen deze twee dimensies ten grondslag. Kilmann en Thomas maken op basis van de dimensies een onderscheid tussen vijf basisstijlen die gehanteerd worden in conflicten. De conflictstijl van een deelnemer aan een discussie wordt dus bepaald door de keuze (al dan niet bewust) in de twee dimensies. Verder speelt de identiteit van een persoon in verschillende mate een rol bij de keuze voor een bepaalde conflictstijl. Wanneer iemand als forceerder (verder te noemen “agressor”) forceergedrag vertoont (ongeacht welke situatie), dan zit het gedrag diep geankerd in zijn of haar identiteit. Maar als alleen forceergedrag wordt vertoond, omdat dit in een gegeven situatie adequaat is, terwijl deze persoon eigenlijk liever naar een compromis zou zoeken, is het gedrag veel minder diep verankerd in de eigen identiteit (Ritsema van Eck en Huguenin, in: Harmsen, 2000). De vijf basisstijlen die de auteurs onderscheiden zijn achtereenvolgens: forceren, aanpassen, vermijden, confronteren en onderhandelen. Figuur 1.5.3 geeft een indruk van de verschillende stijlen geordend op de dimensies eigen belang en belang van de onderlinge relatie.

Figuur 1.5.3: *Conflicthanteringstijlen*

EIGEN BELANG



1. Forceren (doordrukken, vechten)

Hierbij wordt de kwestie als erg belangrijk en de relatie juist als onbelangrijk gezien. Deze stijl is georiënteerd op macht, waarbij de betrokkene alle mogelijke middelen inzet die leiden tot winst: argumenteren, bedreigen, intimideren et cetera. Het kan betekenen “opkomen voor je rechten”, een standpunt verdedigen waarvan je gelooft dat het juist is, of eenvoudigweg proberen te winnen.

2. Aanpassen

De relatie wordt vele malen belangrijker gevonden dan de kwestie. Het is het tegengestelde van forceren. Iemand die zich aanpast, verwaarloost zijn eigen belangen om die van een ander te bevredigen; er zit een element van zelfopoffering in. Aanpassen kan de vorm aannemen van onzelfzuchtige edelmoedigheid of liefdadigheid, gehoorzaamheid (ondanks dat je het liever niet zou doen) of toegeven aan een gezichtspunt van een ander.

3. Vermijden

Bij vermijden wordt noch belang gehecht aan de kwestie, noch aan de relatie. De betrokkene streeft noch zijn belangen noch die van de ander na. Kortom: hij gaat het conflict niet aan. Vermijden kan de vorm aannemen van diplomatiek ontlopen van een onderwerp of zich onttrekken aan een bedreigende situatie.

Overigens komt Kilmann en Thomas' vermijden overeen met strategie S5 (zoek overeenstemming) in Huls (2001, p 52). Bij deze vorm van solidariteitbeleefdheid streven mensen naar overeenstemming door bijvoorbeeld gespreksonderwerpen te kiezen waar zij het waarschijnlijk over eens zijn, of door bij gespreksonderwerpen die niet aan die voorwaarde voldoen naar aspecten te zoeken waarover wel hetzelfde gedacht wordt. Ook lijkt vermijden op strategie S6 (vermijd verschil van mening, Huls, p 54), waarbij verschillen van mening worden "weggemoffeld", kleiner gemaakt of ontkend worden.

4. Confronteren (samenwerken)

Confronteren betekent zowel belang hechten aan de kwestie als aan de relatie. Het is het tegengestelde van vermijden. Samenwerking houdt een poging in om met de ander een oplossing te vinden die belangen van beide personen volledig bevredigt. Dit betekent een onderwerp uitdiepen om de onderliggende belangen van de twee individuen te identificeren en een alternatief te vinden dat voor beiden voldoet. Er wordt dan ook gesproken van *integratief onderhandelen*. Dit proces kan de vorm aannemen van het exploreren van een verschil van mening om elkaars opvattingen te leren kennen of een interpersoonlijk probleem aanpakken en daar een creatieve oplossing voor vinden. Essentieel voor het confronteren is directe en open communicatie, het blootleggen van onderliggende zaken, ophelderen van misverstanden en uitspreken van emoties. Hierdoor worden stereotypen weggenomen en kan het vertrouwen toenemen, zodat een constructief klimaat voor probleemoplossing ontstaat. Deze laatste basisstijl houdt het midden tussen vermijden en forceren. Zo kan iemand even veel belang hechten aan de kwestie als aan de relatie. De betrokkene confronteert de ander met zijn gedrag of uitspraken, zonder te beledigen of te bedreigen. Het doel is een doorbraak te creëren in een impasse door iemand een spiegel voor te houden. Dat kan een conflict voorkomen, maar ook bijdragen aan het oplossen van een bestaand conflict.

5. Onderhandelen (compromis zoeken)

Kenmerkend voor deze stijl is dat men zoekt naar een middenoplossing, waarin iedere partij iets van zijn standpunt kan terugvinden. De compromiszoeker is iemand die niet buitengewoon assertief is, noch overdreven veel zorg heeft voor de relatie. Het houdt het midden tussen aanpassen en vechten. Onderhandelen laat meer schieten dan vechten, maar minder dan aanpassen. Op dezelfde manier wordt een onderwerp meer direct aangepakt dan met vermijden, maar niet zo diepgaand onderzocht als met samenwerken.

1.6 Hypotheses

Deze studie heeft als doel meer inzicht te krijgen in conflicthantering, beleefdheid en flame wars binnen discussiegroepen. Nu de kernbegrippen forumcommunicatie, conflicthantering, beleefdheid en elektronische metataal verkend zijn, kunnen acht hypothesen afgeleid worden. De analyse van forums moet bepalen of de volgende hypothesen verworpen worden:

- H1 Deelnemers aan een forum vermijden conflicten; de meerderheid van de deelnemers bestaat uit omstanders;
- H2 Er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van conflicthanteringstijlen;
- H3 Het type forum heeft invloed op het gebruik van beleefdheid;
- H4 Conflicthanteringstijl heeft invloed op het gebruik van beleefdheid;
- H5 Er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van beleefdheid;

- H6 Elektronische metataal speelt een rol bij conflicthantering in discussiegroepen;
H7 Het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort conflicten;
H8 Het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort flames.

In sommige gevallen bestaat een sterk vermoeden in welke richting het effect zal gaan. Hypothese H1 verkent de wijze waarop deelnemers aan een forumdiscussie conflicten hanteren. Volgens het Cues Filtered Out paradigma hechten deelnemers weinig tot geen waarde aan de onderlinge relatie. Het medium garandeert hun anonimiteit, waardoor zij eerder geneigd zijn conflicten te forceren. Het Information Processing paradigma legt juist nadruk op de onderlinge relatie. Deze theorie stelt dat deelnemers aan een forum conflictsituaties zo veel mogelijk proberen te vermijden. Er bestaat een sterk vermoeden dat deelnemers conflicten inderdaad zo veel mogelijk vermijden, wat tot uiting zal komen in de verschillende conflicthanteringsrollen en conflicthanteringsstijlen. De hypothese wordt verworpen wanneer de meerderheid van de deelnemers *niet* uit omstanders bestaat. Het aandeel agressors, mediators en slachtoffers zal dan aanzienlijk groter zijn in conflictsituaties. De minderheid van de deelnemers zal conflicten vermijden en een groter percentage zal conflicten forceren. Conflicten worden niet vermeden maar aangegaan, wat in overeenstemming is met het Cues-Filtered-Out paradigma. Over het aantal personen dat confronteert, zich aanpast of “tot onderhandelen bereid” opstelt bestaat geen concrete verwachting. Deze hypothese wordt in paragraaf 3.1 behandeld.

Ook wordt verwacht dat deelnemers hun gedrag aanpassen oftewel spiegelen aan dat van een voorafgaande deelnemer. Kortom: de forumdiscussies zullen naar alle waarschijnlijkheid sequentiële afhankelijkheid vertonen van conflicthanteringsstijl (hypothese H2). Forceergedrag roept naar alle waarschijnlijkheid forceergedrag op en vermijdingsgedrag roept eerder vermindering op. De verwachting is dat er series oftewel clusters van dezelfde stijlen zullen voorkomen (bijvoorbeeld achtereenvolgens enkele keren forceren, daarna meerdere malen vermijden en cetera). H2 wordt verworpen wanneer blijkt dat een bijdrage aan een discussie niet afhankelijk is van de voorafgaande bijdrage en dat alle conflictstijlen willekeurig voorkomen. Er is dan geen sprake van een *discourse effect* bij conflicthanteringsstijlen. De antwoorden komen in paragraaf 3.2 aan bod.

Hypothese H3 verkent vervolgens het gebruik van beleefdheidsstrategieën in een forumomgeving. Ook hiervan bestaan concrete verwachtingen. Forums die sociaal-emotionele thema's behandelen, zullen emoties en solidariteit losmaken. Daarom zal solidariteitsbeleefdheid op dit type forum de voorkeur hebben. Deze strategie is immers gericht op het zoeken van toenadering. Ook deelnemers aan sport- of voetbalforums zullen naar alle waarschijnlijkheid vooral solidariteitsbeleefdheid gebruiken. Gezien de gedeelde interesse van de deelnemers, zal er voorkeur zijn voor het creëren van een sfeer van “onder elkaar”. Daarnaast speelt de samenstelling van de groep een rol. Forums met overwegend mannen of vrouwen zullen meer op toenadering gericht zijn dan heterogene groepen. De deelnemers behoren immers tot dezelfde groep op basis van hun sekse.

Van deelnemers aan meer “rationele”, sociaal-politieke forums wordt verwacht dat zij, afhankelijk van het onderwerp dat ter discussie staat, voornamelijk respectbeleefdheid gebruiken. De toon van de discussies zal afstandelijker zijn dan die sociaal-emotionele of sportforums. In de regel zijn politieke forums meer heterogeen dan “special interest” forums over bijvoorbeeld sport of relaties. Ook dit zal van invloed zijn op het gebruik van beleefdheid. Heterogene groepen zullen meer indirectheid gebruiken dan homogene groepen. Om deze hypothese te toetsen zullen de forums vergeleken worden op basis van de variabelen respectbeleefdheid, solidariteitsbeleefdheid, indirectheid en directheid. Of deze verwachtingen uitkomen, zal blijken uit de resultaten in paragraaf 3.3.

Een bijkomende verwachting is dat conflicthanteringsstijl invloed heeft op beleefdheid. Conflictvermijndend gedrag zal gepaard gaan met een scala van positieve, indirecte en negatieve beleefdheidsstrategieën, terwijl agressief gedrag samenhangt met vooral directe taaluitingen. Confronteren zal zich tussen deze twee uitersten bevinden. Van onderhandelen en aanpassen bestaan geen verwachtingen. In paragraaf 3.4 wordt deze hypothese besproken.

Bij hypothese H5 wordt verwacht dat beleefdheid afhankelijk is van een voorafgaande bijdrage aan de discussie. Wanneer blijkt dat het gebruik van beleefdheid niet afhangt van de bijdrage van een vorige deelnemer, wordt H5 verworpen. De verdeling zal dan random zijn. De antwoorden voor deze stelling worden in paragraaf 3.5 behandeld.

Bij hypothese H6 wordt de vraag gesteld of er sprake is van een elektronische metataal die een ondersteunende rol vervult bij conflicthantering. Information Processing Theorie beweert in tegenstelling tot het Cues Filtered Out paradigma dat deelnemers een dergelijke taal ontwikkelen die de afwezigheid van sociale en emotionele cues compenseert. Er bestaat een vermoeden dat de conflicthanteringstijl van invloed is op het gebruik van compenserende middelen. Deelnemers die confronteren, aanpassen of vermijden zullen bijvoorbeeld met positieve signalen (smiley's, acroniemen, lexicale surrogaten enz.) benadrukken dat zij het "niet zo kwaad" bedoelen en op deze manier een conflict proberen te voorkomen. Bij deelnemers die forceren zullen ondersteunende gebaren met een negatieve connotatie overheersen, zoals boze gezichtjes en strategisch hoofdlettergebruik (SCHREEUWEN). Om de hypothese te toetsen zullen de frequenties van zowel positieve als negatieve metatagale signalen tussen de conflicthanteringstijlen vergeleken worden. Er wordt verwacht dat het gebruik van elektronische metataal met een positieve lading het hoogst is bij vermijden en confronteren en het laagst bij forceren. Ook zal het aantal emoticons met een negatieve connotatie het hoogst zijn bij forceren. H6 wordt verworpen wanneer er geen verschil gevonden wordt in frequenties van de metasignalen tussen de conflictstijlen. De resultaten worden in paragraaf 3.6 gepresenteerd.

Hypothese H7 richt zich op de vraag of het type forum en bepaalde onderwerpen binnen forums tot meer conflicten leiden dan andere. Zo is de verwachting dat deelnemers aan een discussie in de relationele sfeer vooral toenadering zoeken. Deelnemers aan dergelijke discussies vermijden conflicten liever, omdat de kans om de "goede sfeer" te verpesten immers groot is. Wanneer er conflicten ontstaan, zal het vooral om emotionele conflicten gaan. Het aandeel conflicten zal lager liggen dan bij forums die maatschappelijke, levensbeschouwelijke of politieke thema's bespreken. Bij een dergelijke forums zullen de verschillende levensovertuigingen, waarden en normen van de deelnemers naar alle waarschijnlijkheid eerder tot heftige botsingen leiden. Een overtuigd conservatief persoon zal bijvoorbeeld moeite hebben met de opvattingen van een liberaal, wat tot uitdrukking zal komen in het relatief hoge aantal ideologische conflicten. Ook zal het aandeel inhoudelijke conflicten relatief hoog zijn, aangezien op dit type forum het vooral gaat om je "gelijk krijgen" en onderwerpen uitdiepen en dus de vorm van de boodschappen (argumenten) een mogelijke bron van conflicten is. Van sportforums wordt verwacht dat de emoties hoog op kunnen lopen, gelet op het feit dat supporters elkaar in het dagelijkse leven ook regelmatig in de haren vliegen (denk aan Hooligans en rellen). Het aandeel emotionele conflicten zal naar verwachting relatief hoog liggen. Daarnaast wordt verwacht dat op onderwerpniveau (binnen de forums) verschillen zijn in het aantal en soort conflicten. Gevoelige of controversiële onderwerpen als voetbal of minderheden zullen eerder tot conflicten leiden dan "luchtige" topics als bijvoorbeeld beauty en mode. H7 wordt verworpen wanneer blijkt dat er geen verschil bestaat tussen het aantal conflicten op de forums. Ook wordt deze hypothese verworpen als blijkt dat het onderwerp van een discussie geen invloed heeft op het aantal conflicten. De resultaten komen in paragraaf 3.7 aan bod.

Tenslotte wordt bij hypothese H8 de stelling geponeerd dat het forum en het onderwerp van een discussie verband houden met het aantal en soort beledigende berichten. De aard van het forum, sociaal-emotioneel of politiek, heeft naar verwachting invloed op het "gemak" waarmee deelnemers een beledigend bericht posten. De verwachting is dat discussies over religie of politiek de meeste, voornamelijk racistische, opmerkingen zullen bevatten. Voetbal- of sportforums bevatten naar verwachting zowel racistische als kleinerende opmerkingen (denk aan het boegeroep in stadions of het beledigen van donkere spelers). Sociaal-emotionele forums zullen de minste, overwegend kleinerende, beledigingen bevatten. Bij een sociaal-emotioneel thema staat immers de onderlinge relatie op het spel, terwijl bij politieke forums het belang van de kwestie (je gelijk krijgen) voorop staat. In het laatste geval zullen deelnemers minder geremd zijn om een ander te kwetsen, omdat de

discussies afstandelijker en zakelijker zijn. Op onderwerpniveau zullen wederom de discussies over controversiële (bijvoorbeeld politieke) onderwerpen meer beledigingen bevatten. H8 wordt verworpen wanneer sociaal-emotionele discussiegroepen de meeste beledigingen bevatten, die bovendien van racistische of andere aard zijn. Ook wordt deze hypothese verworpen wanneer er geen verschillen blijken te zijn tussen de groepen. De resultaten worden behandeld in paragraaf 3.8.

Een bijkomende vraag is bij welk paradigma de resultaten aansluiten, bij het Cues Filtered Out of het Social Information Processing paradigma. Leidt het forummedium tot het ontstaan van conflicten vanwege het gebrek aan sociale en fysieke signalen, zoals Cues Filtered Out-theoristen veronderstellen, of passen deelnemers hun strategieën aan het medium aan, zoals Social Information Processing-theoristen beweren? In het eerste geval wordt verwacht dat bepaalde eigenschappen van het medium het ontstaan van conflicten “versnellen”. In het tweede geval zal het aandeel conflicten in forumcommunicatie relatief laag zijn, aangezien de deelnemers dezelfde (beleefdheids)regels in acht zullen nemen als bij face-to-facegesprekken.

2 Methode

2.1 Inleiding

Omdat dit een studie met een verkennend karakter betreft, kon niet altijd teruggegrepen worden op voorafgaand onderzoek. Beleefdheidsanalyses van forumdiscussies zijn al vaker uitgevoerd, maar een studie van conflicten of beledigende berichten binnen forums bijvoorbeeld niet. Dit maakte het noodzakelijk alle keuzes die bij de analyses gemaakt zijn aan de hand van voorbeelden toe lichten. Daarbij heeft uitvoerig overleg plaatsgevonden tussen onderzoeker en begeleider. De volgende paragrafen behandelen achtereenvolgens het materiaal van deze studie, het instrumentarium, de procedure en de verwerking van de gegevens. Voor sommige voorbeelden wordt terugverwezen naar hoofdstuk 1.

2.2 Materiaal

Uitgangspunt voor de analyses was een sociaal-emotioneel vrouwenforum (Viva), een special interest forum (Voetbal International) en een gemengd zakelijk, politiek forum (Rondom10). In de volgende paragrafen zullen deze drie forums achtereenvolgens geïntroduceerd worden. Daarbij zijn vooral het aantal deelnemers, onderwerpen, berichten en aandacht die de beheerder(s) van het desbetreffende forum aan de Netiquette besteden van belang.

2.2.1 Sociaal-emotionele forums

Bij de materiaalkeuze voor een sociaal-emotioneel forum is gezocht via de Forumonderwerppagina⁸ op het trefwoord “relaties”. Deze zoekactie leverde zestien resultaten op. Er is gekozen voor het Vivaforum⁵ als representant van een dit type forum, omdat deze naamsbekendheid (via andere media) heeft en een actieve “achterban”, in tegenstelling tot de andere gevonden forums. Het Vivaforum was ook het meest toegankelijk: voor “buitenstaanders”, in dit geval de onderzoeker. Discussies konden op een passieve wijze geobserveerd worden, zonder inbreuk te maken op de deelnemers. Deelname aan de discussies of inschrijving waren niet verplicht. Het forum bevatte voornamelijk sociaal-emotionele discussies, zodat nagegaan kon worden of deelnemers inderdaad rekening houden met elkaars gevoelens wanneer het een “persoonlijk” onderwerp betreft.

De makers van zowel de internetsite als het tijdschrift *Viva* richten zich op een specifiek vrouwelijke doelgroep. *Viva* is een van de meest gelezen women’s magazines en geniet grote naamsbekendheid en populariteit. Dit komt tot uiting in de actieve deelname van bezoekers aan verschillende discussies. Dagelijks worden er op de Vivasite berichten toegevoegd aan ruim 500 discussies verdeeld over 11 rubrieken.

De meerderheid van de berichten is gepost door vrouwen. De gebruikers komen overeen met de doelgroep van het weekblad *Viva*, die bestaat uit jonge, “zelfbewuste” vrouwen tussen de 18 en 35 jaar. Zowel het blad als het forum behandelen typische “vrouwenonderwerpen” als beauty, relaties en gezondheid.

Op het Vivaforum wisselen deelnemers ervaringen uit en discussiëren met andere bezoekers van de Vivasite. De redactie van *Viva* drukt bezoekers op het hart “het forum niet te gebruiken om mensen te beledigen.” Ook heeft zij het recht om bijdragen aan het forum aan te passen of te verwijderen op het moment dat zij dat nodig vindt. Oude discussies worden na verloop van tijd verwijderd en belanden in het archief. Het forum is ingedeeld in 11 rubrieken, waarvan alleen de eerste 7 zijn opgenomen in de analyse (gezondheid, seks, relaties, baby’s, beauty, maatschappij, sport).

Het feit dat voornamelijk vrouwen posten op het Viva-forum betekent niet dat mannen niet welkom zijn. Het forum is openbaar en iedere nieuwe bezoeker mag mee discussiëren, mits hij of zij zich registreert door middel van een loginnaam, e-mailadres en “werkelijke” naam. Zo biedt het Vivaforum mannen de gelegenheid om meer inzicht te krijgen in vrouwelijke issues, wensen en verlangens, bijvoorbeeld door een vraag of stelling voor te leggen aan andere bezoekers.

Nadat 35 discussies op het forum geanalyseerd waren op conflicten en beledigende berichten is een keuze gemaakt voor een steekproef van 44 berichten (man=7, vrouw=37) afkomstig van een emotioneel conflict binnen de rubriek "relaties". In deze discussie vraagt een getrouwde man advies aan medegebruikers van het forum. Hij heeft "slechts met zijn huidige echtgenote seks gehad en wil toestemming om eenmalig met een andere vrouw het bed te delen." Het onderwerp zaait verdeeldheid onder de deelnemers en leidt tot een emotionele strijd.

2.2.2 Sportforums (special interest forums)

Het Voetbal Internationalforum⁴ vormt het tweede uitgangspunt voor de analyses en representeert, net als Viva, een homogeen forum, waarbij een *gemeenschappelijke interesse* centraal staat. Het forum is gekozen als tegenhanger van het Vivaforum, omdat dat forum vooral uit vrouwelijke nemers bestond. Op deze manier werd de validiteit van het onderzoek vergroot en het geheel evenwichtiger.

In totaal zijn 35 discussies oftewel 18,653 berichten onderzocht, verdeeld over 7 rubrieken (competities, Nederlands Elftal, Internationale toernooien, Europese toernooien, Vi.nl/ het Blad, overige onderwerpen en supporters home). De geanalyseerde discussies hadden een gemiddelde lengte van 532,9 berichten.

De beheerders van Voetbal International geven een uitgebreid overzicht van de "spelregels" van het forum. Deelnemers worden geacht alvorens een bericht te posten de Netiquette door te nemen. De beheerders hebben het "gele en rode kaarten systeem" in gebruik genomen. Dat wil zeggen dat als iemand:

- *de regels voor de eerste keer overtreedt deze een eerste waarschuwing ontvangt en een gele kaart krijgt;*
- *de regels voor de tweede keer overtreedt deze een tweede waarschuwing en nog een gele kaart krijgt, dus rood;*
- *de regels voor de derde keer overtreedt, je een ban krijgt.*

Het forum telt 6,074 leden, 7,558 onderwerpen en ruim 200,000 berichten. De omvang van Vi.nl maakt het noodzakelijk om "streng op te treden", aldus de beheerders:

"Als je de huisregels overtreedt krijg je een 1e waarschuwing. Doe je dit nog een keer dan krijg je een 2e, tevens laatste, waarschuwing. Overtreed je de regels voor de 3e keer dan krijg je een nickban en ben je niet meer welkom onder je huidige gebruikersnaam op het forum. Je kunt je dan opnieuw registreren. Ga je onder je nieuwe gebruikersnaam weer over de schreef dan krijg je een IP ban. Dit houdt in dat je helemaal niet meer op het forum kan komen. Aan de hand van de ernst van je misdraging kan er worden besloten om een mail te sturen naar jouw ISP (=Internet service provider). Zij zullen dan bepalen of je een waarschuwing van ze krijgt of dat je van het internet afgesloten wordt. De beheerders kunnen er ook voor kiezen om deze procedure over te slaan en je meteen te bannen als zij daar aanleiding toe zien."

Een forum als Voetbal International behandelt weliswaar geen politieke thema's als eerwraak of bezuinigingen, maar ook op dit forum is er sprake van "gevoelige onderwerpen". Deelnemers posten berichten in rubrieken als Europese Competities, het Nederlands Elftal et cetera en bespreken daarbij "licht ontvlambare" onderwerpen als Hooligans. bron van conflicten kunnen zijn.

Als basis voor de conflict- en beleefdheidsanalyse diende een belangenconflict tussen supporters van verschillende clubs over de vraag "wie de beste supporters in de Holland Casino Eredivisie zijn", wat wederom een discussie zonder vertakkingen was. Van de ruim 300 berichten zijn 71 berichten gebruikt voor analyse (man=61, vrouw=10). Binnen de rubriek "Competities" ontstond een belangenconflict naar aanleiding van de vraag welke club de "beste supporters" had. Deelnemers van onder andere Ajax en PSV noemden elkaar "nepsupporters". Een deelnemer sprak zelfs van "Ajax, het bioscooppubliek" en "dat zijn ***supporters" (kutsupporters). Er was duidelijk sprake van botsende belangen: ieder publiek wilde het beste genoemd worden. Overigens kwamen er ook emoties om de hoek kijken: gezien de felle reacties ("hey kleuter, wat een onzin kraam jij uit") hadden de supporters een emotioneel belang bij de kwestie. Het ging niet om zo maar een club, het ging om *hun* club.

2.2.3 Politieke forums (zakelijke forums)

Tenslotte is gekozen voor Rndom10³ als voorbeeld van een heterogeen, politiek forum. De 35 onderzochte discussies verdeeld over 7 rubrieken (TBS'ers buiten de kliniek, Nederlanders moeten niet zeuren, Familie Eer, criminele Antillianen, plastische chirurgie en gaan bezuinigingen te ver?) op het Rndom10-forum hadden een totale lengte van 363 berichten, met een gemiddelde lengte van 10,4 berichten per discussie. Net als *Viva* en *Voetbal International* geniet Rndom10 naamsbekendheid, die mede te danken is aan het succes van het gelijknamige televisieprogramma van de NCRV.

Op Rndom10.nl worden voornamelijk actuele, politieke zaken besproken naar aanleiding van de uitzending van het gelijknamige televisieprogramma. Zowel vrouwelijke als mannelijke deelnemers discussiëren over gevoelige onderwerpen als eerwraak, criminele Antillianen en “parasiteren” (het misbruik maken van een uitkering), maar ook over plastische chirurgie en “zeurende Nederlanders”. Op televisie leiden deze thema's vaak tot felle discussies, soms met een conflict als gevolg.

De omroep NCRV heeft zich tot doel gesteld “om van het forum een plek te maken waar een volwassen en beschaafde discussie mogelijk is.” De beheerders van het forum geven een zeer uitgebreide uitleg van de Algemene Voorwaarden., die moeten bijdragen aan een aangename discussieplek voor alle gebruikers. Een greep uit deze voorwaarden:

- *Niet schelden of bedreigen - niet op het forum, maar ook niet per e-mail aan een gebruiker. Onwettelijke, agressieve, bedreigende, lasterlijke, vulgaire, schadelijke, obscene, racistische of anderszins ongewenste bijdragen zijn niet toegestaan.*
- *Respecteer andere gebruikers. Gebruikers van alle leeftijden en niveaus doen mee aan discussies op het forum.*
- *Geef geen persoonlijke informatie prijs (bijvoorbeeld een telefoonnummer, adres of e-mail adres).*
- *U mag hetzelfde bericht slechts één keer plaatsen en niet meerdere keren bij verschillende discussies.*
- *Plaats geen irrelevante berichten.*

Indien een deelnemer zich niet houdt aan deze Algemene Voorwaarden, dan wordt deze per e-mail gewaarschuwd. Deze waarschuwing kan betekenen dat hij tijdelijk niet mag deelnemen aan de discussies bij NCRV Forums. Als iemand na deze waarschuwing de Algemene Voorwaarden opnieuw schendt, wordt hem de toegang tot NCRV Forums voor langere tijd geblokkeerd. De complete lijst van Voorwaarden staat in bijlage 1.

Uitgangspunt voor verdere analyse was een steekproef van 49 berichten afkomstig van een inhoudelijk conflict over “parasiteren” tussen zowel mannen als vrouwen (M=34, V=15). De stelling “parasiteren eindelijk aan banden” binnen de rubriek “bezuinigingen” veroorzaakt een inhoudelijk conflict, waarbij overigens de emoties hoog opliepen (emotioneel conflict), verschillende waarden en normen (ideologisch conflict) en botsende belangen (“de een zijn brood, is de ander zijn dood”, oftewel een belangenconflict) ook meespeelden. Wanneer iemand zegt blij te zijn met de bezuinigingen lokt dit reacties uit als “wat zijn die mensen met centen toch een stel schijnheiligen”. Het volgende bericht geeft pas direct aanleiding tot een inhoudelijk conflict:

“Jij bent waarschijnlijk iemand die genoeg geld heeft. Dan mogen ze van mij jou eens flink korten tot we samen hetzelfde loon hebben. Dan praat je wel anders, egoïstische lul!!!!!!”

Een deelnemer reageert ironisch: “Nou, jij kan debatteren hoor.”

2.3 Instrumentatie

De 105 discussies, verdeeld over de drie forums, zijn allereerst onderzocht op het voorkomen van conflicten en beledigende berichten. Daarbij is gelet op zowel het aantal als de soorten conflicten en beledigende berichten. Daarnaast is voor alledrie de forums één conflict geanalyseerd op de onderdelen: persoonlijke kenmerken, conflictantering, beleefdheid en elektronische meta taal. Deze onderdelen zullen in de volgende paragrafen een voor een besproken worden.

2.3.1 Persoonlijke kenmerken

Voor de persoonlijke kenmerken is gekeken naar de bijdragen van een deelnemer aan het forum én zijn of haar gebruikersprofiel. Hierin staan door de deelnemer zelf ingevulde gegevens als leeftijd, sekse, beroep en interesses. Slechts 30% van de gebruikers van de drie onderzochte forums vult het profiel in, dus is besloten om alleen sekse in de analyses te betrekken, zeker nadat bleek dat sommige forummers regelmatig van “nick” (nickname) wisselden.

2.3.2 Conflictsoorten

Van elk forum zijn per rubriek de eerste vijf discussies geanalyseerd op het voorkomen van conflicten. In totaal zijn 105 discussies onderzocht: 35 Vivadiscussies, 35 Rndom10-discussies en 35 Voetbal Internationaldiscussies. Bij het indelen van conflicten is uitgegaan van Kilmann's definitie van conflicten zoals besproken is in paragraaf 1.4.2. Een discussie kreeg het label *conflict* wanneer er tegengestelde belangen, wensen, verwachtingen of doelstellingen waren tussen personen of groepen. Een aanvulling op Kilmann en Thomas' definitie is dat deze verschillen niet alleen tegengesteld waren, maar ook zichtbaar botsten. Een conflict ging hiermee verder dan louter discussiëren. Verder moest er een directe en aanwijsbare aanleiding zijn tot een conflict (bijvoorbeeld een beledigende opmerking) en een duidelijke afwikkeling (niet per sé een oplossing).

Een onderdeel van de conflictanalyse was het toekennen van labels aan de conflicten. Er is bij de indeling van *conflictsoorten* wederom uitgegaan van Kilmann en Thomas' conflicttheorie. De keuzes voor een subtype zullen aan de hand van voorbeelden toegelicht worden. Er is een onderscheid gemaakt tussen: het belangen-, ideologisch, inhoudelijk, machts- en emotioneel conflict.

Belangenconflict

Wanneer deelnemers verschillende belangen hadden bij een kwestie was er sprake van een *belangenconflict*. Zo leidde een discussie op V.I.nl tot een conflict nadat alle deelnemers hun eigen belang verdedigden. De “Beste supporters in de Holland Casino Eredivisie,” dat waren ze allemaal:

Voorbeeld 2.3.2 a: een belangenconflict over supporters

Boomergirl:	Eigenlijk meestal: "only sing when you're winning" (sorry): Ajax
Mokum127:	Waarom wordt dit altijd gezegd?? Als Ajax een tegendoelpunt krijgt gaan de f-side en vak 410 meteen achter de club staan, dus volgende keer je oren op zetten voor je zulke onzin schrijft!!!!!!
Knoert:	OMDAT HET WAAR IS, DUS LIEG NIET, en één minuut zingen na een tegendoelpunt telt niet mee voor de duidelijkheid.
Mokum127:	Knap dat jullie het altijd beter weten: Gelukkig weten de ajaxspelers wel beter en daar gaat het om!!!!

Bron: <http://forum.vi.nl>.

De supporters verdedigden hun eigen club, ook wanneer het vanzelfsprekender leek om voor een andere club te kiezen. Zo gaf iemand toe dat Ajaxpubliek inderdaad zingt als het goed gaat bij een wedstrijd. Het belang wat zij bij hun club hebben is echter zo groot dat zij te allen tijde het laatste woord willen hebben. Het belang dat zij hebben is niet uit te drukken in geld of cijfers, maar wel in eer, status en reputatie. Wat de club of medesupporters doen, heeft ook gevolgen voor hun eigen reputatie.

Ideologisch conflict

Bij een *ideologisch* conflict waren politieke, levensbeschouwelijke, sociale of religieuze overtuigingen in het geding. Twee personen onderscheven verschillende levensovertuigingen wat leidde tot botsende opvattingen. Op een van de onderzochte forums ontstond bijvoorbeeld een conflict tussen progressieve en traditionele moslims over “Eerwraak”. Het volgende fragment is afkomstig van het Rndom10-forum:

Voorbeeld 2.3.2b: een Ideologisch conflict over uithuwelijken

Ertan:	Ik kan mij heel goed voorstellen dat er vaders/broers zijn die niet willen dat hun dochter flikflooit met een (niet-moslim) jongen voor het huwelijk. Eigenlijk is het heel natuurlijk. Iemand die zich hier niet aan houdt die vraagt er toch zelf om.
Fatma:	Als je het stukje geschreven hebt om te provoceren, ben je goed bezig. Zoniet dan pas je precies in het plaatje (zie: wat is het heerlijk om een man te zijn).
Ertan:	Zowel de vrouw als de man dienen maagd het huwelijk in te gaan in de ISLAM. Als je daar niet aan houdt, dan moet je ook niet zeuren over de consequenties en zielig doen op de televisie

Bron: <http://cgi.ncrv.nl/cgi/ncrv/rndom10/>.

Verder kon er sprake zijn van een *inhoudelijk* conflict. Hierbij duurde een discussie bijvoorbeeld veel langer dan noodzakelijk (“de oeverloze discussie”) en draaide het soms meer om de vorm van de argumenten dan om de argumenten op zich, want alle informatie lag al boven tafel. De discussies leidden vaak tot irritaties, omdat deelnemers anoniem hun – soms irrelevante - ventileerden. Fragment 2.3.2c is afkomstig van een Vivadiscussie:

Voorbeeld 2.3.2c: een inhoudelijk conflict over vreemdgaan

Laura4:	Sorry Hanssolo, maar kun je je berichten niet deleten? Word er een beetje moe van en je valt in herhaling.
Hanssolo:	Okido laura4, ik zal (hier) niet meer herhalen. Ik wacht op meer nieuws van Iris70 en Kris...
Dropje:	Hans, je kakelt inderdaad. Houd je snavel..
Hanssolo:	Euh allis, ik heb me vergist. Met dit ben ik akkoord... Kris, het ligt heel simpel, eigenlijk. Je hebt de keus: wel met die vrouw naar bed OF niet met die vrouw naar bed. De keuze is aan je vrouw en jij. En nu zwijg ik. Dames, 't is terug aan jullie. Ik ben naar huis en naar een vriendin.

Bron: <http://www.viva.nl/forum>.

In andere gevallen had een persoon commentaar op argumenten van een mededeelnemer. Opmerkingen als “dat slaat nergens op,” dat snijdt geen hout” of “onzin” kwamen veelvuldig voor bij een inhoudelijk conflict.

Emotioneel conflict

Conflicten werden tot de categorie *emotioneel conflict* gerekend als de personen in kwestie elkaars kwaliteiten, normen, waarden, gebruiken, smaak en gedrag niet accepteerden. Een emotioneel conflict kon verschillende vormen aannemen, van non-verbale vernederingen of “steken onder water” tot openlijke scheldpartijen. Bij een emotioneel conflict draaide het niet meer om de inhoud van de boodschap, maar om de vorm. In tegenstelling tot het inhoudelijk

conflict (waarbij de vorm van de communicatie ook een rol speelde) waren conflicten met onderliggende emoties in het algemeen veel lastiger of heftiger. De manier waarop beide partijen elkaar benaderden stond centraal bij emotionele conflicten (Harmsen, 2000, p 10). In paragraaf 1.4.2 werden al een aantal taalmarkeringen besproken waaraan een emotioneel conflict te herkennen is. Een discussie bevatte elementen als:

- Meeschreeuwen, overschreeuwen of ertegen ingaan;
- Dreigende, kleinerende opmerkingen;
- De persoon wordt in zijn totaliteit afgewezen, bijvoorbeeld: “Wat ben jij een vervelend mannetje” of “Jij zit ook altijd te zeuren”;
- Niet reageren en/ of negeren.

Voorbeeld 2.3.2e is afkomstig van een emotioneel conflict over “vreemdgaan met toestemming” op het Vivaforum:

Voorbeeld 2.3.2e: *een emotioneel conflict over vreemdgaan*

Kris1:	Ik ben absoluut tegen het naar de hoeren gaan. Ik ben nieuwsgierig, dat is het antwoord, Verder kan ik het niet zo maar met bv. een hoer, ik moet een vrouw wel aardig vinden. Misschien verschil ik daarin met andere mannen.
Woman2003:	kris is de man van iris..... zie haar topic. Triest ben je,kris.
Kris1:	Juist niet woman2003. Hoe langer ik hier mee bezig ben, hoe duidelijker het me wordt dat ik te maken heb met een stel feministen. Niets mis mee, maar niet mijn slag volk.
Woman2003:	Zelfbewuste vrouwen, bedoel je. Geeft niet, jouw zelfbewustzijn zit zo ik begrijp iets lager!
Lindy:	Maar hee, hij heeft het in zijn leven nog maar met 1 vrouw gedaan
Fashionvictim:	Maar waarom per se naar deze vrouw? Er zijn toch miljoenen vrouwen op de wereld? En dan kan je ons voor feministes uitmaken, maar je vrouw is anders heel duidelijk in haar standpunt: ze wil het niet, ze wordt er doodongelukkig van en ze kan er niet mee dealen. En jij zegt daarop: nou schat, dan kijk je toch toe? Sorry knul, maar je bent geen knip voor je neus waard. Te laf om daadwerkelijk vreemd te gaan en daar de consequenties van te dragen, te laf om bij je vrouw weg te gaan voor het geval die ander ook niet het einde is en daarbovenop nog manipulatief ook. Walgelijk mannetje ben je.
Lindy:	Pas maar op, zo meteen word je voor feministe uitgemaakt, hoor!

Bron: <http://www.viva.nl/>.

Machtsconflict

Tenslotte draaide het bij *machtsconflicten* vaak om een vraag: wie heeft het voor het zeggen? Omdat status, inkomen et cetera niet direct zichtbaar zijn op forums, was dit type conflict moeilijk te observeren. Het medium zou echter de weg vrij kunnen maken voor een speciale vorm van machtsstrijd, waarbij de communicatief sterkste deelnemer de macht had. Er is geen voorbeeld gevonden op de drie onderzochte forums, maar voor de volledigheid is een voorbeeld van een machtsconflict aan Harmsen (2000) ontleend:

Voorbeeld 2.3.2d: *een machtsconflict tussen leidinggevende en werknemer*

Sandra:	Ik wil dat het zo gebeurt. En als je niet doet wat ik zeg, gebeurt er wat! Nou... doe je het of niet?
Collega:	Wat je wilt. Het is jouw dag, jouw afdeling (dat die kenau nog niet van mij af is spreekt voor zich. Ik blijf het toch op mijn manier doen!).

Bron: Harmsen (2000), p 18.

In dit voorbeeld drijft Sandra, het hoofd van de afdeling, haar zin door op basis van autoriteit en macht: er is sprake van een *open machtsconflict*. Met zijn reactie geeft de collega Sandra in eerste instantie haar zin, maar een volgend conflict ligt al weer op de loer als hij haar alleen zegt dat het “haar dag” is en ondertussen zijn eigen plan trekt. Zodra ze dat merkt, zal Sandra weer de aanval op hem openen en dan met nog meer grof geschut.

2.3.3 Beledigende berichten (flames)

De 105 discussies op Voetbal International.nl, Viva.nl en Randon10.nl zijn ook onderzocht op het voorkomen van beledigende berichten. Per discussie is allereerst het aantal beledigende berichten (flames) geobserveerd. Ten tweede zijn de beledigingen ingedeeld naar aard: racistisch (“rotmarokkanen”), seksistisch (“trutje”), ideologisch (“typisch een geval van moslimfundamentalisme”), seksuele insinuaties (geen voorbeeld), kleinerend (“hoe lang heb jij in een Blijf-van-mijn-lijfhuis gezeten, Fatwa?”) en overige (“oetlullen”). Omdat er zover bekend bij de onderzoeker geen classificatie van flames bestaat, is een beroep gedaan op de bestaande Netiquette(s). De meerderheid van de onderzochte forums bevatte waarschuwingen voor dergelijke berichten en omschreven deze als “racistisch, seksistisch, vulgair, kleinerend, intimiderend” et cetera. Er is gekozen voor algemene categorieën, zodat het aantal relatief klein kon blijven. In het volgende kader staan een aantal voorbeelden van keuzes die bij het analyseren van de beledigingen gemaakt zijn:

Voorbeeld 2.3.3: beledigende opmerkingen (flames)

Kleinerende opmerkingen:	- Ajax, bioscooppubliek - Hey kleuter, wat een onzin kraam jij uit! - Nepsupporters
Racistische opmerkingen:	- Rotmarokkanen - ***Moffen (rot-/kutmoffen) - Gestoorde Arabier
seksistische opmerkingen:	- Trutje
Ideologische opmerkingen:	- Koran, een boek geschreven door geesteszieken - De Islam moeten we bannen - Typisch achterlijke Christelijke ideeën
Overige opmerkingen:	- Oetlullen - Fucks/ f*cks

Bronnen: <http://www.vi.nl>, <http://www.viva.nl/forum>, <http://cgi.ncrv.nl/cgi/ncrv/randon10/>

2.3.4 Conflicthantering: conflictrollen

Wanneer een discussie voldeed aan de criteria van een conflict en er een keuze was gemaakt voor een conflictsoort, werd dieper op de materie ingegaan. Om hypothese H1 te kunnen onderzoeken (“Deelnemers aan een forum vermijden conflicten; de meerderheid bestaat uit omstanders”), is telkens een steekproef van berichten uit een conflict geanalyseerd op Viva.nl, V.I.nl en Randon10.nl.

Conflicthantering is bepaald aan de hand van de taxonomie van Thomas en Kilmann¹ zoals besproken in paragraaf 1.4.3. Allereerst is een *conflictrol* aan de schrijver van een individuele posting toegekend, te weten agressor, slachtoffer, mediator of omstander. Wanneer iemand als forceerder (verder te noemen “agressor”) forceergedrag vertoonde (ongeacht welke situatie), dan zat het gedrag diep geankerd in zijn of haar identiteit. Maar als alleen forceergedrag werd vertoond, omdat dit in een gegeven situatie adequaat was, terwijl deze persoon eigenlijk liever naar een compromis zou zoeken, was het gedrag veel minder diep verankerd in de eigen identiteit (Ritsema van Eck en Huguenin, 1993). Omdat geen aanvullende informatie over de deelnemers in andere situaties beschikbaar was, is telkens gekozen voor de meest overheersende communicatieve kenmerken van een deelnemer

(dominantie, onderdanigheid, neutraliteit, afzijdigheid etc.) en de wijze waarop iemand zich opstelt in een conflict op dat moment.

Er is het label *agressor* toegekend wanneer iemand structureel, dus bij de meeste postings, een offensieve houding aannam. Er was vaak sprake van dominante persoonlijkheden die “niet op hun mondje waren gevallen”. Het volgende voorbeeld van een agressor is afkomstig uit de Vivadiscussie:

Voorbeeld 2.3.4 a: Agressor (conflictrol)

Iris:	Ik ben blij dat je vrouw nog iets te vertellen heeft. Kan jij je voorstellen dat zij erbij wil zijn??????? Wat is dat trouwens voor een vrouw, die zich aanbied? Weet ze dat je een vrouw hebt?? Zo ja, dan moet ze je met rust laten!!!!!!
--------------	---

Bron: <http://www.viva.nl/> (gepost door Iris70, 21 september 2003 - 10:46).

Het label *slachtoffer* is toegekend aan deelnemers die zich veelal defensief of ondergeschikt opstelden, of aan diegenen die door andere deelnemers in deze positie werden “gedwongen”. Kris1 bijvoorbeeld werd in een emotioneel conflict op het Vivaforum aangevallen door andere deelnemers en was letterlijk het slachtoffer van enkele beledigingen:

Voorbeeld 2.3.4b: Slachtoffer (conflictrol)

Kris1:	Dames, Lijkt me verstandig om even te stoppen tot jullie de emotie onder controle hebben. Kunnen jullie onderling weer een standpunt afspreken. Fijne avond nog.
---------------	---

Bron: <http://www.viva.nl/> (gepost door Kris1, 21 september 2003 - 21:04).

Ten derde is het label *mediator* (bemiddelaar) toegekend aan personen die zich min of meer neutraal opstelden en probeerden te bemiddelen tussen een of meer partijen, bijvoorbeeld door scheidsrechter te spelen. Zo bemiddelde de deelnemer in het volgende voorbeeld tussen een agressor en aanvaller en nam zij het op voor het slachtoffer:

Voorbeeld 2.3.4c: Mediator (conflictrol)

Rickey:	Misschien wil zij het ook wel graag maar heeft ze het nooit durven zeggen, toch. Ik vind dat je in een relatie open moet kunnen praten in alles. Waarom zou hij het haar niet mogen zeggen? Zij kan altijd nee zeggen. Ik snap dat antwoord van jou niet marrije, ik zou blij zijn als mijn man zoiets zou vragen, beter dan dat ie gewoon maar vreemd gaat. En dat doen mannen als ze niet met hun vrouw kunnen praten. Dan is er al iets mis met de relatie. Vind ik!
----------------	--

Bron: <http://www.viva.nl/> (gepost door Rickey op 21 september 2003 - 11:29).

Door middel van argumenteren probeerde deze mediator meer begrip te kweken voor de situatie van het slachtoffer, Kris en droeg hiermee bij aan het oplossen van een conflict.

Tenslotte kreeg een deelnemer het label “omstander” wanneer deze geen duidelijk standpunt innam. Veelal ging het om personen die geen stelling namen, geen aandeel hadden in het conflict of geen partij (wilden of durfden te) kiezen. Omstanders hadden de meest neutrale positie. Ze kozen de “gemakkelijke weg”. Ook het volgende voorbeeld van een omstander is afkomstig uit de Vivadiscussie:

Voorbeeld 2.3.4d: Omstander (conflictrol)

Anoniem:	Ik wil ook even reageren op dit onderwerp, ik ben een vrouw en bijna 25 jaar getrouwd.
	Ik ben ook alleen met mijn man naar bed geweest en ben toch ook best nieuwsgierig hoe het met een ander zou zijn.
	We hebben er wel eens over gesproken, maar dan toch. Bedenk wel, als jouw vrouw met een andere man 1 keer naar bed zou willen, hoe zou jij dat vinden.....
	Uit dit standpunt, gezien vanuit mijn man, heb ik nog nooit met een andere man sex gehad.
	Ik denk gewoon dat het een hele pijnlijke ervaring is voor de partner. Maar goed, het fantasieren blijft toch wel.

Bron: <http://www.viva.nl/>

Conflicthantering: conflicthanteringsstijlen

Vervolgens is per bijdrage aan de discussie een *conflicthanteringsstijl* bepaald. De identiteit van een persoon speelde in verschillende mate een rol bij de keuze voor een bepaalde conflictstijl. Er is in navolging van Kilmann en Thomas een keuze gemaakt uit vijf basisstijlen: forceren, confronteren, aanpassen, vermijden en onderhandelen, zoals besproken in paragraaf 1.4.3. Bij het bepalen van een stijl waren twee mogelijke afwegingen (dimensies) aan de orde, namelijk:

- Het belang van de kwestie waarover het conflict ging;
- Het belang van de relatie tussen de betrokkenen bij het conflict.

Een bijdrage kreeg het label *forceren* (doordrukken, vechten) als een persoon de kwestie als erg belangrijk en de relatie juist als onbelangrijk leek te zien. Er is gelet op het feitelijke gedrag van een deelnemer in een situatie. Zet deze alle mogelijke middelen in die leiden tot winst: argumenteren, bedreigen, intimideren? Wil hij of koste wat kost zijn zin krijgen? Het forceren was te herkennen aan schelden, direct taalgebruik en “botte” opmerkingen, waaruit bleek dat de relatie met mededeelnemers van ondergeschikt belang was. Een voorbeeld van forceergedrag is afkomstig uit de rubriek “TBS’ers hebben recht op begeleid verlof” op de Rndom10-site:

Voorbeeld 2.3.4e: Forceren (conflicthanteringsstijl)

Anoniem:	U applaudisseert hitsig wanneer weer een kind wordt verkracht, gefolterd en gewurgd U en uw vet betaalde subsidie agogen autisten die dag in, dag uit predatoren de lanen insturen. Liever dat een kindermoordenaar een andere kindermoordenaar verkracht (binnen de vier muurtjes) dan dat ze onschuldigen afslachten. Maar ja, een gevangenisstraf heeft nog niemand beter gemaakt, dus ik pleit voor levenslang = levenslang. En maar verongelijkt janken wanneer het uw dochtertje betrof. Hypocriet !
-----------------	---

Bron: <http://cgi.ncrv.nl/cgi/ncrv/rndom10/>, gepost door Anoniem op 22 november 2003.

Vervolgens werd het label *aanpassen* toegekend aan bijdragen waarbij de relatie vele malen belangrijker gevonden werd dan de kwestie. Het was het tegengestelde van forceren: iemand die zich aanpaste, verwaarloosde zijn eigen belangen om die van een ander te bevredigen; er zat een element van zelfopoffering in. Aanpassen kon de vorm aannemen

van onzelfzuchtige edelmoedigheid of liefdadigheid, gehoorzaamheid (ondanks dat de deelnemer het liever niet zou doen) of toegeven aan een gezichtspunt van een ander. Het volgende voorbeeld is ontleend aan de Vivadiscussie waarin een man toestemming aan zijn echtgenote vraagt om (eenmalig) vreemd te gaan. De echtgenote mengt zich ook in de discussie vertelt haar kant van het verhaal. De verbazing onder de deelnemers is groot wanneer blijkt dat zij haar man blijft verdedigen:

Voorbeeld 2.3.4f: Aanpassen (conflicthanteringstijl)

Iris70:	Dank je Goofy, ik denk inderdaad dat we nog een moeilijke periode voor de boeg hebben.
	Mijn man heeft het gevoel dat ik erg afstandelijk ben. Dat is ook zo. Vind het moeilijk om me vrij te geven.
	We hebben niet veel ruzie of zo, maar we hebben het wel heel veel over deze situatie.
	Ik heb het gevoel dat we nu op het randje balanceren.
	Het gaat goed of fout. Heb ik mijn man verteld, hij vind het heel erg dat ik zo denk, hij wil me niet kwijt echt nooit niet. Hij houdt heel veel van mij.

Bron: <http://www.viva.nl/forum/>, gepost door Iris70 op 27 september 2003.

Bij *vermijden* werd noch belang gehecht aan de kwestie, noch aan de relatie. De betrokkene streefde noch zijn belangen noch die van de ander na. Kortom: hij ging het conflict niet aan. Vermijden kon de vorm aannemen van diplomatiek ontlopen van een onderwerp of zich onttrekken aan een bedreigende situatie. Zo besluit het slachtoffer in de Vivadiscussie eieren voor zijn geld te kiezen en trekt zich terug uit de strijd (zie voorbeeld 2.3.4 b).

Een bijdrage kreeg het label *confronteren* (samenwerken) als de deelnemer zowel belang leek te hechten aan de kwestie als aan de relatie. Het was het tegengestelde van vermijden. Samenwerking hield een poging in om met de ander een oplossing te vinden die de belangen van beide personen volledig bevredigde. In het volgende fragment confronteert Arnold jr. Phoolie met zijn uitspraken, zonder te beledigen of te bedreigen. Phoolie gaat volgens Arnold jr. volledig "off topic": het doel van de discussie op de site van Voetbal International was je mening geven over de beste supporters in de Holland Casino Eredivisie. Phoolie's bericht levert hier geen bijdrage aan. Het doel van Arnold's reactie is een doorbraak te creëren in een impasse door Phoolie een spiegel voor te houden en zo wellicht een conflict te vermijden:

Voorbeeld 2.3.4g: Confronteren (conflicthanteringstijl)

Phoolie:	Het is zeker niet evidence based, maar een pilot-studie wil ik best met je opstarten. Mijn stelling is: als we in Nederland te maken hebben met 1.5 miljoen analfabeten, dan is dat ongeveer 8 a 9 % van de bevolking Als we kijken naar analfabeten in de Kuip dan ligt dat percentage minstens op 25%. Pak je de handschoen op???
Arnold jr.:	NEE... Ik ga je niet nog meer mogelijkheden geven om onzin uit te kramen en zo het topic verder te verzieken, ... Want je gaat nu volledig off topic. Het is een discussie over niets, en zeker als het zoals je al zei het toch niet evidence based is :z :z :z :z.

Bron: <http://forum.vi.nl>, gepost op 9 november 2003.

Tenslotte zocht men bij de laatste conflicthanteringstijl, *onderhandelen* (compromis zoeken), naar een middenoplossing, waarin iedere partij iets van zijn standpunt kon terugvinden. De compromiszoeker was iemand die niet buitengewoon assertief was, noch overdreven veel zorg had voor de relatie. De stijl hield het midden tussen aanpassen en vechten. Er zijn geen voorbeelden gevonden van onderhandelen op V.I.nl, Viva.nl en Rondon10.nl. Voor de

volledigheid volgt hier een voorbeeld uit Harmsen (2000) waarbij een leidinggevende een werknemer (Edward), die weigert op zondag te werken, van zijn gelijk probeert te overtuigen:

Voorbeeld 2.3.4h: Onderhandelen (conflicthanteringstijl)

Edward:	Zondag is voor mij een bijzondere dag, een dag voor de familie en andere zaken. Ze dag is heilig voor mij. Ik kan en wil dus niet werken. Ik marchandeer er ook niet mee.
Leidinggevende:	Luister Edward, ik hoor wat je zegt en vraag je zeker niet te marchanderen. Ik heb mijn standpunten echter ook gegeven. Iedereen levert een extra bijdrage. Dat verwacht ik als teamspeler ook van jou. Nogmaals, je wilt niet op zondag werken, dat kan ik respecteren. Ik verwacht echter wel extra inspanning. Hoe denk je die te leveren?

Bron: Harmsen (2000), p 26.

2.3.5 Beleefdheid

Bij beleefdheid is per posting het aantal solidariteitsstrategieën, respectbeleefdheid-, directheid- en off-recordstrategieën bepaald (Huls, 2001; Brown en Levinson, 1987). Daarbij is gelet op tekstmarkeringen als “eventjes”, “sorry” en “meissie” die kenmerkend zijn voor een strategie. Aan elke strategie is een label toegewezen zoals behandeld in paragraaf 1.4.2.

Fragment 2.3.5a, een voorbeeld van *directe formuleringen*, is afkomstig van het Voetbal Internationalforum. De zender windt er geen doekjes om en spreekt de FTA direct uit (“bald on record” strategie). Het taalgebruik is duidelijk en *to the point*, vaak omdat de zender boos is.

Voorbeeld 2.3.5a: Directe formuleringen

Arnold Jr.:	Tuurlijk schuif de moord op die twee supporters maar op ons af, als dat beter voelt. In plaats van prachtige beelden te laten zien van je eign aanhang en mijn ongelijk te bewijzen vind je het nodig om zo'n clip te laten zien (...) Je bent nog steeds jaloers (...).
-------------	---

Bron: <http://www.vi.nl/>, gepost door Arnold jr. op 9 november 2003.

Er was sprake van *solidariteitsbeleefdheid* wanneer de boodschap direct werd uitgesproken, maar omkleed met solidariserende middelen. De boodschap was duidelijk, maar tegelijkertijd gaf de zender aan dat er ook aan de behoeften van de ontvanger werd gedacht. Voorbeeld 2.3.5 b is ontleend aan de Vivadiscussie:

Voorbeeld 2.3.5b: Solidariteitsbeleefdheid

Mery:	(...) Poeh, ik vind dit een moeilijke situatie, maar ik vind het voor jou Kris wel begrijpelijk. Kan me heel goed voorstellen dat je je gaat afvragen hoe het met een andere vrouw zou zijn. Hiermee wil ik niet zeggen dat je vreemd moet gaan hoor! Daar ben ik fel op tegen. Maar goed als je vrouw ermee instemt dan kun je het proberen... Vraag me alleen af of jij je er zelf wel fijn bij zou voelen.
-------	---

Bron: <http://www.viva.nl>, gepost door Mery op 20 september 2003.

Dit bericht vormt wederom een reactie op de oproep van een man waarin om de mening van andere deelnemers aan het Vivaforum wordt gevraagd. Meer specifiek vraagt deze man hoe hij het dilemma waar hij voorstaat, moet oplossen. De man heeft slechts met zijn huidige echtgenote seks gehad, maar wil nu graag en keer met een andere vrouw het bed delen. Door om advies te vragen stelt de man zich uiterst kwetsbaar op. Uit paragraaf 1.4.2 bleek dat het gezicht van de zender in het spel is wanneer deze om advies vraagt. Hiermee legt hij de macht in de handen van anderen. In dat geval doet de zender er verstandig aan de

zelfbeelddreigende boodschap (Face Threatening Act, FTA) te verzachten. De schade die de zender aan het zelfbeeld van de ander aanricht, kon anders wel eens tot een verstoorde relatie leiden.

Mery leidt haar feitelijke advies, de gezichtsbedreigende boodschap, in met enkele solidariserende middelen. Ze oppert een gezamenlijk perspectief (S7) en vermijdt verschil van mening (S5) door naar overeenstemming te zoeken ("ik vind het voor jou Kris1 wel begrijpelijk"). Ook maakt ze een sfeer van onder elkaar door middel van elliptisch taalgebruik (S4: "Kan me heel goed voorstellen" en "vraag me alleen af").

Er was sprake van *respectbeleefdheid* wanneer de zender probeerde om zo min mogelijk inbreuk te maken op de vrijheid en de autonomie van de ontvanger. De zender kon de FTA verzachten door het negatieve zelfbeeld van de ontvanger te ontzien. Door negatieve beleefdheidsstrategieën in te zetten kreeg de ontvanger de indruk dat hij de nare boodschap niet al te letterlijk hoefde te nemen. Voorbeelden zijn verzachtende woordjes als "even" of indirecte vragen ("zou je?"). Een voorbeeld van zeer beleefd taalgebruik is afkomstig van een discussie over "zeurende Nederlanders" op het Rndom10-forum. Miafra en Zeto houden een beschaafde, maar formele dialoog:

Voorbeeld 2.3.5c: *Respectbeleefdheid*

Miafra:	Beste Zeto, De door u aangehaalde programma's op TV, en dat geldt ook voor Radiol zijn zo vaak zo links gekleurd dat er per definitie een subjectief beeld wordt geschapen door de presentatoren. Dit blijkt dan vooral uit de suggestieve vraagstelling en voor uit het onderbreken van de beantwoording. Verder zou ik willen zeggen dat er voor de normaal denkende mens nog veel werk aan de winkel is als het gaat om het verkondigen van meningen en ideeën. groetend, Miafra
----------------	---

Bron: <http://cgi.ncrv.nl/cgi/ncrv/rndom10/>, gepost door Miafra op 20 oktober 2003.

Miafra toont achting door zijn gesprekspartner met "u" aan te spreken (R5). Ook uit de formele wijze waarop hij zijn bericht afsluit blijkt achting. Ook Marionn gebruikt beleefdheid in de Vivadiscussie over vreemdgaan met toestemming:

Voorbeeld 2.5.3d: *Respectbeleefdheid*

Marionn:	Sorry, even een paar postings gemist. Inderdaad, Fashion, het was flauw om over zwangerschapshormonen te beginnen. Ik blijf erbij dat dit soort gedoe een relatie niet ten goede komen, tenzij beide partners het ermee eens zijn.
-----------------	--

Bron: <http://www.viva.nl/forum>, gepost door Marionn op 21 september 2003.

Marionn biedt haar excuses aan voor de wijze waarop zij een aantal postings ervoor Bastion had beledigd (R6). Ook maakt zij de geadresseerde onpersoonlijk ("dit soort gedoe", R7).

De zender kon ook net doen alsof hij de FTA niet uitspreekt door middel van *indirecte formuleringen* oftewel de "off record" strategie. De zender legt met zijn dubbelzinnige uitspraken de verantwoordelijkheid bij ontvanger die zelf maar moet uitmaken of hij inderdaad met een FTA te maken heeft. Op deze manier laten gesprekspartners elkaar veel ruimte. In de vivadiscussie vraagt een man om de mening van andere deelnemers. Hij wil vreemdgaan met "toestemming" van zijn echtgenote. Een deelnemer, Iris70, probeert hem op andere gedachten te brengen en gebruikt indirecte formuleringen:

Voorbeeld 2.3.5e: *Indirecte formuleringen*

Iris70:	Sex met een ander, misschien een keer spannend maar zou het echt heel anders zijn? Wat wel is natuurlijk, de eerste keer ook de 2 ^{de} 3 ^{de} enz zijn misschien heel lekker. Maar is dat alle ellende waard? Het gras aan de overkant lijkt altijd groener.
----------------	---

Bron: <http://www.viva.nl>, gepost door Iris70 op 20 september 2003.

Ze stelt retorische vragen (“zou het echt heel anders zijn?” en “maar is dat alle ellende waard?”, l.10), zegt zij iets meermalen (“de eerste keer ook de 2^{de} 3^{de} enz”, l.6) en gebruikt een metafoor (“Het gras aan de overkant lijkt altijd groener”, l.9).

Tenslotte kon een deelnemer *ervan af zien iets te zeggen*. Bij deze laatste groep wordt helemaal niets meer gezegd. De zender vindt blijkbaar de mogelijkheid tot gezichtsverlies te groot. Deze strategie is onmogelijk te observeren (De Graaf, 2003). Een deelnemer besluit bijvoorbeeld om geen bericht te posten, terwijl deze het eigenlijk wel zou willen.

2.3.6 Elektronische metataal

Tenslotte is voor het onderdeel elektronische metataal gekeken naar de kenmerken intentionele misspelling (“heeeeel goed”), lexicale surrogaten (hm, haha), grammaticale markerings (“je bedoelde???”), “hee joh!!!!”), strategisch hoofdlettergebruik (PAS OP JE WOORDEN), acroniemen (BRB, be right back) en emoticons (☺; een lachend gezichtje). Voor het interpreteren van de emoticons is uitgegaan van Ekman’s werk over gezichtsuitdrukkingen bij emoties (<http://www.lichaamstaal.nl/emotie>, bezocht 11 november 2003). Er is een keuze gemaakt uit de volgende basisemoties: boosheid, vreugde, verdriet, angst, afschuw en verrassing. Voor het interpreteren van andere gevoelens (emoticons) zoals jaloezie, tevredenheid, onzekerheid, schuldgevoel, spijt, achterdocht, teleurstelling, sarcasme, ironie, wantrouwen enzovoorts is uitgegaan van contextinformatie. Daarbij is telkens gekozen voor de meest voor de hand liggende interpretatie. Omdat dit onderzoek een verkennend karakter heeft, is ervoor gekozen om de afzonderlijke strategieën samen te voegen. Op deze manier waren eventuele verbanden en patronen beter inzichtelijk te maken dan wanneer alle strategieën afzonderlijk getoetst werden. De metatalige signalen intentionele misspelling, acroniemen, lexicale surrogaten, lachende gezichtjes/ emoticons en grammaticale markerings zijn samengevoegd tot het cluster “metatalige signalen met een positieve of neutrale lading”. Boze smiley’s/ emoticons en strategisch hoofdlettergebruik, wat gezien wordt als schreeuwen, zijn samengevoegd tot een cluster van “metatalige signalen met een negatieve lading”. Voor een uitgebreide bespreking van elektronische metataal en theorievorming wordt terugverwezen naar paragraaf 1.2.

2.4 Procedure

In dit onderzoek zijn drie forums geanalyseerd op het vóórkomen van flames (beledigende berichten) en conflicten: Voetbal International, Viva en Randon10. Van zeven thema’s (rubrieken) op een forum zijn telkens de eerste vijf discussies bestudeerd, wat per forum 35 discussies opleverde. In totaal zijn 105 discussies in de analyse betrokken.

Allereerst is gekeken of ergens een conflict ontstond en zo ja, wat voor soort conflict. Daarbij is een keuze gemaakt uit een van de type conflicten die onder andere Harmsen (2000) onderscheidt, te weten: een emotioneel, ideologisch, machts-, belangen of inhoudelijk conflict (zie paragraaf 1.5.2 en 2.3.2 voor een uitgebreide bespreking)

Daarnaast is per discussie het aantal beledigende berichten (flames) geobserveerd. De berichten zijn ingedeeld naar aard: racistisch, seksistisch, ideologisch, seksuele insinuaties, kleinerend en overige (zie paragraaf 2.3. voor voorbeelden). De beledigingen zijn telkens gekoppeld aan een persoon, zodat later de herkomst van de berichten kon worden nagegaan en een eventuele aanleiding tot de opmerking en de reacties van mededeelnemers.

Bovenstaande “kwantitatieve” analyses zijn op alle 105 discussies uitgevoerd. Per forum is echter ook een steekproef van berichten afkomstig van conflictueuze discussies diepgaander onderzocht, zodat meer inzicht kon worden verkregen in het gebruik van beleefdheid, conflicthantering en elektronische metataal in een forumomgeving. Voor het Vivaforum is gekozen voor een emotioneel conflict over vreemdgaan (zie bijlage 4), waarbij de deelnemers voornamelijk uit vrouwen bestaan (44 berichten, man=7, vrouw=37). Als voorbeeld van een “mannendiscussie” is een belangenconflict over “de beste supporters in de Holland Casino Eredivisie” gekozen op het Voetbal Internationalforum. Van de 396

berichten zijn 71 berichten geanalyseerd (man=61, vrouw=10). Tenslotte is op Rndom10 een inhoudelijk conflict tussen zowel mannen als vrouwen geanalyseerd (49 berichten, M=34, V=15). Alleen de berichten direct voorafgaand aan een conflict, tijdens en direct erna zijn betrokken in de analyses. Dit omdat het doel van dit onderzoek was meer inzicht te verkrijgen in *conflicthantering*.

Ieder gepost bericht kreeg een proefpersoonnummer toegewezen. Wanneer dezelfde deelnemer achtereenvolgens meerdere berichten postte, werden deze opgevat als aparte bijdragen aan de discussie. Om verwarring te voorkomen zijn zowel een proefpersoonnummer als de “nickname” (pseudoniem) in de analyse opgenomen. De volgorde en inhoud van de onderzochte kenmerken waren voor alle postings gelijk: eerst persoonlijke kenmerken als nickname en sekse, gevolgd door rol in het conflict, conflicthanteringstijl, solidariteitsbeleefdheid (S1 tot en met S15), respectbeleefdheid (R1 tot en met R10), directheid (bald on record) en indirectheid (off record, I1 tot en met I15). Tenslotte is per gepost bericht nagegaan of het kenmerken van elektronische metataal bevat, te weten: bewuste misspelling, acroniemen, lexicale surrogaten, strategisch hoofdlettergebruik, grammaticale markeringsen en emoticons (happy, mad, sad en ironic). Per bericht is niet alleen gekeken welke strategie of kenmerk gebruikt is, maar ook hoe vaak. De analyses leverden een databank op in het statistische pakket SPSS 11.5. Ter verduidelijking bevat tabel 2.4 een overzicht van de keuzes die gemaakt zijn met betrekking tot de onderzochte variabelen en het materiaal.

Tabel 2.4: variabelen en materiaal

	<i>Conflict-soorten</i>	<i>Flames</i>	<i>Persoonlijke kenmerken</i>	<i>beleefdheid</i>	<i>conflict-hantering</i>	<i>elektron. metataal</i>
105 discussies (a-select)	v	v				
3 conflicten (emotioneel, belangen- en inhoudelijk)		v	v	v	v	v

2.5 Verwerking van de gegevens

De frequentiegegevens van sekse, conflictrollen, conflicthanteringstijlen, beleefdheid en elektronische metataal zijn voor de drie forums getoetst met de X^2 -toets. Voor de toetsingen voor solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid zijn apart een-weg Anova's uitgevoerd met als factor Forumconditie. Hierbij is gebruik gemaakt van de Post Hoc Test LSD.

De sequentiële afhankelijkheid tussen conflicthanteringstijlen in opeenvolgende berichten is bepaald met een Runs test of Randomness. Allereerst is manueel het aantal combinaties van stijlen geteld. Elke combinatie kreeg een code van 1 tot en met 9. In tabel 2.5 staan de combinaties met hun individuele codering.

Tabel 2.5: combinaties van conflicthanteringstijlen met hun codering

<i>Combinatie</i>	<i>Codering</i>
• Vermijden - vermijden;	1
• Vermijden - confronteren;	2
• Vermijden - forceren	3
• Forceren - confronteren	4
• Forceren - vermijden;	5
• Forceren - forceren;	6
• Confronteren - forceren	7
• Confronteren - vermijden;	8
• Confronteren - confronteren	9

Vervolgens zijn combinaties van dezelfde stijlen vergeleken met combinaties van verschillende stijlen. Een combinatie van dezelfde stijlen kreeg de code 0 (geen verschil) en gemengde paren kregen de code 1 (wel verschillend). Deze codes vormden het uitgangspunt voor de niet-parametrische Runs test⁹, waarmee eventuele discouseffecten (sequentiële afhankelijkheid) van conflicthanteringstijl aangetoond kon worden. Ook voor beleefdheid is een Runs Test uitgevoerd voor clusters strategieën (bijvoorbeeld alle solidariteitstrategieën bij elkaar opgeteld) en alle strategieën apart (S1,S2, S3 etc). Daarnaast is een laag gebruik van solidariteit, respect, indirectheid en directheid (0 tot 3 maal een strategie per bericht) tegen een hoog gebruik van beleefdheid afgezet (4 tot 8 maal een strategie per bericht).

De effecten op de scores van beleefdheid, conflicthanteringstijlen en conflictrollen zijn getoetst met meer-weg MANOVA's met als factor Forum. Sekse is als covariaat in de analyses meegenomen. Bij de resultaten worden zowel de betrouwbaarheid als de verklarende waarde gegeven (p en η^2 ; zie Van Wijk, 2000, p 102-104, 157).

3 Resultaten

3.1 Hypothese 1: deelnemers aan een forumdiscussie vermijden conflicten; de meerderheid bestaat uit omstanders

In tabel 3.2.1 staan voor ieder van de drie forums het aandeel agressors, mediators, slachtoffers en omstanders.

Tabel 3.2.1: *conflictrol in relatie met forum* (scores zijn aantallen; N=164)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
Agressor	9	16	16
Slachtoffer	6	6	3
Mediator	2	3	3
Omstander	27	46	27

Er was geen verschil in de verdelingen van de conflictrollen tussen de drie forums ($X^2(6)=3.857$, $p=.70$). Binnen de forums waren er wel verschillen. Bij het Vivaforum waren 2 agressors minder dan de verwachte 11. Het aantal slachtoffers was 6 minder, het aantal mediators 9 minder en het aantal omstanders lag 16 hoger dan de verwachte 11 ($X^2(3)=33.273$, $p<.01$). Bij Voetbal International lag het aantal agressors 1.8 punten lager dan de verwachte 17.8, het aantal slachtoffers 11.8 punten lager, het aantal mediators 14.8 lager en er waren 28.3 omstanders meer dan verwacht ($X^2(3)=65.169$, $p<.01$). Alleen bij het Random10-forum lag het aantal agressors hoger dan verwacht, namelijk 3.8 hoger dan de verwachte 12.3 punten. Het aantal omstanders lag met een verschilscore van 14.8 net als bij Viva en Voetbal International hoger dan de verwachte 12.3. Het aantal slachtoffers en omstanders lag juist in beide gevallen 9.3 punten lager ($X^2(3)=32.878$, $p<.01$).

In tabel 3.2.2 staan voor ieder van de forums de verdeling van de conflicthanteringstijlen.

Tabel 3.2.2: *conflicthanteringstijl in relatie met forum* (scores zijn aantallen; N=164)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
Forceren	10	10	11
Confronteren	16	30	25
Vermijden	18	31	13

De verdeling van de conflicthanteringstijlen was voor de forums gelijk. Binnen de forums waren er echter wel verschillen. Bij Voetbal International werd minder geforceerd dan verwacht. Er werd vaker geconfronteerd en meer vermijdend gedrag vertoond dan verwacht ($X^2(2)=11.859$, $p<.005$). Bij Random10 werd minder geforceerd dan verwacht. Er werd meer geconfronteerd dan verwacht, maar ook minder conflictvermijdend gedrag vertoond dan verwacht ($X^2(2)=7.020$, $p<.05$).

3.2 Hypothese H2: er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van conflictstijlen

De paren van conflicthanteringstijlen bleken niet random verdeeld over de steekproef ($X^2(8)=59.26$, $p<.01$). De forums verschilden niet in de verdeling van conflictstijlparen ($F(2,157)=1.98$, $p=.14$).

Binnen de forums waren er wel verschillen, de conflictstijlparen bleken niet willekeurig verdeeld (Viva: $X^2(8)=20.837$, $p<.05$; Voetbal International: $X^2(8)=31.057$, $p<.001$; Random10: $X^2(8)=35.149$, $p<.001$). In tabel 3.2.1 staan de resultaten.

Tabel 3.2.1: *combinaties van conflicthanteringstijlen in relatie met forum* (scores zijn percentages; N=160)

		Viva	Voetbal Int.	Random10
Vermijden	- Vermijden	27,9	24,3	14,9
Vermijden	- Confronteren	11,6	17,1	10,6
Vermijden	- Forceren	2,3	2,9	2,1
Forceren	- Confronteren	16,3	5,7	4,3
Forceren	- Vermijden	2,3	5,7	4,3
Forceren	- Forceren	4,7	2,9	12,8
Confronteren	- Forceren	16,3	8,6	8,5
Confronteren	- Vermijden	9,3	12,9	8,5
Confronteren	- Confronteren	9,3	20,0	36,2
Totaal		100,0	100,0	100,0

In tabel 3.2.2 staan de verschillcores die met Time Series zijn berekend. Ook hierbij bleken de conflictstijlen niet willekeurig gebruikt te zijn, maar te clusteren (Viva: $X^2(4)=25,72$, $p<.01$; Voetbal International: $X^2(4)=44,43$, $p<.01$; Random10: $X^2(4)=58,46$, $p<.01$).

Tabel 3.2.2: de verschillcores voor conflictanteringstijl in relatie met forum (scores zijn aantallen; N=160)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
-2 (FV)	1	2	1
-1 (CV/FC)	12	18	9
0 (VV/CC/FF))	18	33	30
1 (VC/CF)	11	13	6
2 (VF)	1	4	2
Totaal	43	70	48

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

Combinaties van dezelfde stijlen (forceren-forceren, confronteren-confronteren en vermijden-vermijden) kwamen het meest voor bij ieder van de drie forums, op afstand gevolgd door combinaties van vergelijkbare stijlen (forceren-confronteren, confronteren-forceren, confronteren-vermijden en vermijden-confronteren). Combinaties van extreem verschillende stijlen (forceren-vermijden en vermijden-forceren) scoorden het laagst.

De resultaten van de Runs Test staan in tabel 3.2.3.

Tabel 3.2.3: combinaties van conflictanteringstijlen in relatie met forum (0=dezelfde conflictanteringstijlen; 1=verschillende conflictanteringstijlen; testwaarde =1)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
gemiddelde	.58	.53	.38

De resultaten van de Runs Test toonden wel voor ieder van de forums aan dat de verdeling niet random was (Viva: $Z=-3.63$, $p<.01$; Voetbal International: $Z=-5.78$, $p<.01$; Random10: $Z=-4.12$, $p<.01$).

3.3 Hypothese H3: het type forum heeft invloed op beleefdheid

In tabel 3.3.1 staan voor ieder van de drie forums de resultaten van de X^2 -toets voor solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid.

Tabel 3.3.1: beleefdheid in relatie met forum (standaardafwijking staat tussen haakjes)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
Solidariteitbeleefdheid	1.48 (1.34)	1.58 (1.50)	1.82 (1.72)
Respectbeleefdheid	0.73 (1.52)	0.30 (.55)	0.80 (1.02)
Directheid	1.16 (1.52)	0.80 (1.05)	1.61 (1.35)
Indirectheid	0.59 (.69)	0.44 (.65)	1.18 (1.56)

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de afwijkende score getint.

Er was geen verschil in het gebruik van solidariteitsbeleefdheid tussen de drie forums ($F < 1$). Daarentegen was het gebruik van respectbeleefdheid voor de drie forumgroepen niet gelijk ($F(2,161)=4.235$, $p < .025$). Post hoc analyses (LSD) toonden aan dat deelnemers aan het Voetbal Internationalforum gemiddeld minder respectbeleefdheid gebruikten dan deelnemers aan de andere twee forums (Rondom10: $p < .025$; Viva: $p < .05$). Er was geen verschil in respectbeleefdheid tussen Rondom10 en Viva ($p = .75$).

Ook het gebruik van directe formuleringen was niet gelijk voor de drie forums ($F(2,161)=5.782$, $p < .005$). Uit de Post hoc analyse bleek dat deelnemers aan het Rondom10-forum gemiddeld meer directe formuleringen gebruikten dan deelnemers aan Voetbal International ($p < .001$). Er was geen verschil in directheid tussen Rondom10 en Viva ($p = .09$) en geen verschil tussen Voetbal International en Viva ($p = .15$).

Tenslotte bleek uit de analyse een verschil in indirectheid tussen de forums ($F(2,161)=8.130$, $p < .001$). Deelnemers aan het Rondom10-forum gebruikten significant meer indirecte strategieën dan deelnemers aan Voetbal International ($p < .001$) en deelnemers aan Viva ($p < .01$).

3.4 Hypothese H4: conflicthanteringstijl heeft invloed op beleefdheid

Voor de gehele steekproef is het effect van conflicthanteringstijl nagegaan op het gebruik van solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid. De resultaten staan in tabel 3.4.2.

Tabel 3.4.2: beleefdheid in relatie met conflicthanteringstijl (N=164)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Solidariteitbeleefdheid	.94	1.72	1.85
Respectbeleefdheid	.81	.65	.34
Directheid	2.58	1.42	.10
Indirectheid	.77	.89	.45

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de afwijkende score getint.

Er was een effect van conflicthanteringstijl voor solidariteitbeleefdheid ($F(2,161)=4.17$, $p < .025$). Uit de Post Hoc test bleek dat confronteren hoger scoorde op deze beleefdheid dan forceren ($p < .025$). Ook gebruikten forceerders minder solidariteit dan vermijders ($p < .01$). Tussen confronteren en vermijden was geen verschil ($p = .26$).

Respectbeleefdheid leverde geen hoofdeffect op ($F(2,161)=2.55$, $p = .08$), maar bij nadere inspectie bleek forceren vaker samen te gaan met respectbeleefdheid dan vermijden ($p < .05$). Er was geen verschil tussen vermijden en confronteren enerzijds ($p = .18$) en tussen confronteren en forceren anderzijds ($p = .22$).

Verder was er een hoofdeffect van conflictstijl voor directheid ($F(2,161)=75.65$, $p < .01$). Forceerders scoorden hoger op directheid dan vermijders ($p < .01$) en confronteerders ($p < .01$). Bovendien ging confronteren vaker gepaard met directheid dan vermijden ($p < .01$). Tot slot was er geen hoofdeffect van indirectheid ($F(2,161)=2.94$, $p = .06$). Tussen de stijlen was wel een verschil: confronteren scoorde hoger op indirectheid dan vermijden ($p < .025$). Er was geen verschil met forceren ($p = .62$; forceren versus vermijden: $p = .17$).

In tabel 3.4.3 staan voor Viva de conflicthanteringstijlen in relatie met het gebruik van solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid.

Tabel 3.4.3: *beleefdheid in relatie met conflicthanteringstijl voor Viva* (standaardafwijking staat tussen haakjes; N=44)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Solidariteitbeleefdheid	1.20 (1.93)	1.31 (1.20)	1.78 (1.06)
Respectbeleefdheid	1.00 (2.94)	0.88 (1.41)	0.44 (.78)
Directheid	3.10 (1.52)	1.19 (1.11)	0.06 (.24)
Indirectheid	0.80 (.92)	0.81 (.66)	0.28 (.46)

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

Er was geen verschil in gebruik van solidariteitbeleefdheid tussen de drie conflicthanteringstijlen ($F < 1$). Ook verschilden de groepen niet naar het gebruik van respectbeleefdheid ($F < 1$).

De groepen lieten wel een verschil zien in directheid ($F(2,41)=30,333$, $p < .001$). Personen die forceergedrag vertoonden gebruikten meer directheid dan degenen die confronteerden ($p < .001$) of conflicten vermeden ($p < .001$). Ook ging een confronterende stijl gepaard met significant meer directheid dan een vermijdende conflicthanteringstijl ($p < .005$).

Tenslotte waren er effecten van conflicthanteringstijl voor indirectheid ($F(2,41)=3.470$, $p < .05$). Deelnemers met een confronterende conflicthanteringstijl gebruikten meer indirectheid dan degenen met een vermijdende stijl ($p < .025$). Er was echter geen significant verschil in indirectheid tussen forceren en vermijden enerzijds ($p = .26$) en geen verschil tussen forceren en confronteren anderzijds ($p = .26$).

In tabel 3.4.4 staan voor *Voetbal International* de conflicthanteringstijlen in relatie met het gebruik van solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid.

Tabel 3.4.4: *beleefdheid in relatie met conflicthanteringstijl voor Voetbal International* (standaardafwijking staat tussen haakjes; N=71)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Solidariteitbeleefdheid	1.10 (1.20)	1.77 (1.63)	1.55 (1.46)
Respectbeleefdheid	0.40 (.52)	0.40 (.62)	0.16 (.45)
Directheid	2.10 (1.10)	1.10 (.96)	0.10 (.40)
Indirectheid	0.60 (.70)	0.47 (.68)	0.35 (.61)

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

Er waren geen effecten van conflicthanteringstijl voor solidariteitbeleefdheid en indirectheid (beiden $F < 1$). Er waren ook geen verschillen in het gebruik van respectbeleefdheid tussen de stijlen ($F(2,68)=1.709$, $p = .20$; forceren: $p = .20$; confronteren: $p = .20$; vermijden: $p = .14$). Daarentegen waren de verschillen voor directheid wel significant ($F(2,68)=28.070$, $p < .01$). Personen die forceergedrag vertoonden, gebruikten meer directe strategieën dan de andere twee groepen (confronteren: $p < .025$; vermijden: $p < .001$). Bovendien ging een confronterende conflicthanteringstijl samen met meer directheid dan een vermijdende stijl ($p < .01$; confronteren versus vermijden: $p = .16$).

Tabel 3.4.5 laat voor *Random10* de relatie zien tussen conflicthanteringstijl met het gebruik van solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid, directheid en indirectheid.

Tabel 3.4.5: beleefdheid in relatie met conflicthanteringstijl voor Random10 (N=48)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Solidariteitbeleefdheid	0.55	1.92	2.69
Respectbeleefdheid	1.00	0.80	0.62
Directheid	2.55	1.96	0.15
Indirectheid	0.91	1.44	0.92

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de afwijkende score getint.

Er was een verschil in solidariteitbeleefdheid voor de conflicthanteringstijlen ($F(2,46)=5.684$, $p<.01$). Deelnemers aan het Random10-forum die conflictsituaties vermeden, gebruikten gemiddeld meer solidariteitstrategieën dan personen die forceerden ($p<.005$). Ook gebruikten de groep met een confronterende conflictstijl meer solidariteit dan die met een forcerende stijl ($p<.025$).

Er was geen effect van conflicthanteringstijl voor respectbeleefdheid ($F<1$), maar wel voor directheid ($F(2,46)=19.540$, $p<.001$). Vermijden hing samen met het laagste gebruik van directe strategieën (forceren: $p<.001$; confronteren: $p<.001$). Het verschil tussen forceren en confronteren was niet significant. De conflictstijlen verschilden niet in het gebruik van indirectheid ($F<1$).

3.5 Hypothese H5: er is sprake van sequentiële afhankelijkheid van beleefdheid

Om hypothese H5 te toetsen is voor ieder van de forums voor individuele beleefdheidstrategieën (R1, R2, R3), clusters van strategieën (alle respectstrategieën, alle solidariteitstrategieën etc.) en laag versus hoog gebruik van beleefdheid een Runs toets uitgevoerd. Er was geen hoofdeffect voor solidariteit ($Z=.49$, $p=.62$). Wanneer een laag gebruik van solidariteit tegen een hoog gebruik werd afgezet, leverde dat alleen een effect op bij Viva ($Z=-2.64$, $p<.01$). Hieruit bleek dat de *mate* van het gebruik van solidariteit niet random verdeeld was bij het Vivaforum. Een Runs test met individuele solidariteitstrategieën leverde bij Viva een effect op voor strategie S9 (bevestig of veronderstel je kennis en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner; $p<.01$).

Er was een hoofdeffect van respectbeleefdheid voor Voetbal International ($Z=2.26$, $p<.025$), maar niet voor Viva ($Z=0.67$, $p=.95$) of Random10 ($Z=-.55$, $p=.58$). De Runs test met een laag versus hoog gebruik van respectbeleefdheid leverde een effect op voor Viva ($Z=-2.18$, $p<.05$). De test met individuele respectstrategieën leverde wederom alleen bij Viva een effect op voor R4 (stel de inbreuk die je doet kleiner voor) en voor R9 (gebruik een nominale constructie; beiden $p<.05$).

Indirectheid leverde geen hoofdeffect op voor de forums (Viva: $Z=.00$, $p=1.0$, Voetbal International: $Z=.16$; Random10: $Z=-1.24$, $p=.21$). Ook laag versus hoog gebruik van indirectheid had geen effect. Analyse van de verdeling van de individuele strategieën toonde aan dat bij Voetbal International strategie I-4 (zeg minder) niet random verdeeld was ($Z=-3.03$, $p<.01$). Bij Random10 hing het gebruik van strategie I-9 (gebruik metaforen) samen met dat in voorafgaande berichten ($Z=-2.81$, $p<.01$).

Tenslotte bleek er een hoofdeffect van directheid voor ieder van de drie forums (Viva: $Z=-3.98$, $p<.01$; Voetbal International: $Z=-4.17$, $p<.01$; Random10: $Z=-2.02$, $p<.05$). laag versus hoog gebruik van directheid had alleen effect bij Viva ($Z=-4.19$, $p<.01$; Voetbal International: $Z=.81$, $p=.42$; Random10: $Z=-.64$, $p=.52$).

3.6 Hypothese H6: elektronische metataal speelt een rol bij conflicthantering in discussiegroepen

In tabel 3.6.1 staan voor ieder van de drie forums de resultaten voor metatalige signalen met een positieve, neutrale of ironische lading en voor signalen met een negatieve lading.

Tabel 3.6.1: gebruik van elektronische metataal in relatie met forum (N=164)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
Metataal met pos./ neutrale lading	0.55	1.67	0.98
Metataal met negatieve lading	0.07	0.23	0.55

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

De forums verschilden in het gebruik van metatalige signalen met een positieve, neutrale of ironische lading ($F(2,160)=4.80$, $p<.01$). ($F(2,160)=2.60$, $p=.08$). Post Hoc analyses (LSD-procedure) toonden een verschil aan tussen Viva en Voetbal International. Deelnemers aan Voetbal International gebruikten meer positieve en neutrale metasignalen dan deelnemers aan Viva ($p<.005$). Er was noch een verschil tussen Viva en Random10 ($p=.29$), noch tussen Voetbal International en Random10 ($p=.06$).

Er was geen hoofdeffect voor signalen met een negatieve of dubbelzinnige lading. Uit de Post Hoc analyse bleek echter wel dat deelnemers aan Random10 meer negatieve metasignalen gebruikten dan deelnemers aan Viva ($p<.05$; Voetbal International: $p=.10$). Er was geen verschil tussen Viva en Voetbal International ($p=.44$).

Tabel 3.6.2 laat voor Viva de relatie zien tussen conflicthanteringstijl met het gebruik van metataal met een positieve, neutrale of ironische lading enerzijds en metasignalen met een negatieve lading anderzijds.

Tabel 3.6.2: metataal in relatie met conflicthanteringstijl voor Viva (N=44)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Metataal met pos./ neutrale lading	0.60	0.50	0.56
Metataal met negatieve lading	0.30	0.00	0.00

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

Er waren geen effecten van conflicthanteringstijlen (metataal positief: $F<1$; metataal negatief: $F(2,41)=1.76$, $p.19$).

De conflicthanteringstijlen verschilden wel naar gebruik in metataal bij Voetbal International. In tabel 3.6.3 staan de resultaten.

Tabel 3.6.2: metataal in relatie met conflicthanteringstijl voor Voetbal International (N=71)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Metataal met pos./ neutrale lading	3.40	1.90	0.90
Metataal met negatieve lading	0.70	0.27	0.03

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

Er was een effect van conflicthanteringstijl voor metataal met een positieve/ neutrale lading ($F(2,67)=6.26$, $p<.005$). De Post Hoc analyse (LSD) toonde aan dat forceren vaker gepaard ging met deze groep metasignalen dan confronteren ($p<.05$) en vaker dan bij vermijden ($p<.025$). Confronteren en vermijden verschilden niet van elkaar voor wat betreft positieve en neutrale metatalige signalen ($p=.06$). De conflictstijlen verschilden ook in het gebruik van negatieve metasignalen ($F(2,67)=6.95$, $p<.005$). Het effect was voor ieder van de drie stijlen significant. Personen die forceergedrag vertoonden, gebruikten meer negatieve metasignalen dan personen met een confronterende ($p<.025$) of vermijdende conflicthanteringstijl ($p<.001$). Er was geen verschil tussen confronteren en vermijden ($p=.07$).

Tabel 3.6.3 bevat voor *Random10* de relatie tussen conflicthanteringstijl met het gebruik van metataal met een positieve lading enerzijds en metasignalen met een negatieve lading anderzijds.

Tabel 3.6.3: metataal in relatie met conflicthanteringstijl voor *Random10* (N=44)

	Forceren	Confronteren	Vermijden
Metataal met pos./ neutrale lading	0.36	1.12	1.23
Metataal met negatieve lading	0.00	1.04	0.08

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de hoogste score getint.

De conflicthanteringstijlen verschilden niet in het gebruik van positieve metatalige signalen ($F < 1$). Er was wel een verschil tussen de stijlen voor signalen met een negatieve lading, maar dit verschil was niet statistisch betrouwbaar ($F(2,46)=2.04$, $p=.14$).

3.7 Hypothese H7: het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort conflicten

Allereerst is op forumniveau gekeken naar het aantal en soort conflicten. In tabel 3.7.1 staan voor de drie forums per 35 onderzochte discussies het aantal emotionele, belangen-, inhoudelijke en ideologische conflicten. Er werden geen machtsconflicten gevonden.

Tabel 3.7.1: conflictsoort in relatie met forum (scores zijn aantallen; N=105)

	Viva	Voetbal Int.	Random10
Emotioneel conflict	3	1	1
Inhoudelijk conflict	1	2	1
Belangenconflict	0	1	0
Ideologisch conflict	0	1	3
Totaal	4	5	5

Van de 105 onderzochte discussies bevatte 14 discussies (7.5 procent) een conflict. De forums verschilden niet in het aantal conflicten ($F < 1$). Ook was er geen hoofdeffect van conflictsoort ($F < 1$).

Daarnaast op onderwerpniveau met een een-weg Anova de relatie met het aantal conflicten nagegaan. In tabel 3.7.2 staan de resultaten.

Tabel 3.7.2: topic van een forumdiscussie in relatie met aantal conflicten (N=105)

Relaties	.20	Oranje	.00
Seks	.40	Voetbal binnenland	.40
Politiek	.20	Gezondheid	.00
Voetbal buitenland	.20	Overig	.03
Cultuurverschillen	.40	Beauty	.10

Noot. Bij een significant verschil is de achtergrond van de afwijkende score getint.

Er was geen hoofdeffect van onderwerp ($F(9,95)=1.91$, $p=.06$). Post Hoc analyse (LSD) toonde echter effecten van enkele onderwerpen aan. Discussies over *seks* bevatten vaker een conflict dan discussies over gezondheid ($p < .05$) en vaker dan discussies met overige onderwerpen ($p < .025$).

Ook veroorzaakten discussies over *binnenlands voetbal* (de verschillende clubs en supporters) vaker conflicten dan discussies met gezondheid als onderwerp ($p < .05$). Binnenlands voetbal leidde ook vaker tot conflictsituaties dan overige onderwerpen ($p < .025$).

Tenslotte bevatte discussies over *cultuurverschillen* vaker een conflict dan discussies over gezondheid ($p < .05$) en overige onderwerpen ($p < .025$).

Bovendien had het onderwerp invloed op het *soort conflict* ($F(9,95)=2.27$, $p < .025$). Discussies over *cultuurverschillen* gingen vaker gepaard met ideologische conflicten dan

bijvoorbeeld discussies over relaties ($p < .025$; seks: $p < .05$; politiek: $p < .05$; oranje: $p < .01$; gezondheid: $p < .01$; overig: $p < .01$; beauty: $p < .01$);

Daarnaast was er een verschil tussen *voetbal binnenland* en gezondheid ($p < .05$), voetbal binnenland en overig ($p < .05$) en *voetbal buitenland* en overig ($p < .05$).

3.8 Hypothese H8: het onderwerp van een forum/ discussie heeft invloed op het aantal en soort beledigende berichten

Tabel 3.8.1: beledigingen in relatie met forum (scores zijn percentages; N=105)

	Viva	Voetbal Int.	Rondom10
Kleinerend	25,7	45,7	28,6
Seksuele insinuatie	100,0	0,0	0,0
Seksistisch	100,0	0,0	0,0
Racistisch	0,0	33,3	66,6
Ideologisch	0,0	0,0	100,0
Overig	0,0	66,6	33,3
Totaal	24,4	42,2	33,3

De verdeling van beledigende berichten was gelijk voor de forums. Binnen de forums waren er wel verschillen (Viva: $X^2=58.51$, $p < .01$; Voetbal International: ($X^2=82.37$, $p < .01$; Rondom10: ($X^2=94.57$, $p < .01$). Er waren geen hoofdeffecten van het aantal en de soort beledigingen voor de forums (beide $F < 1$).

Het onderwerp van de discussie in relatie met het aantal beledigingen leverde geen effect op ($F < 1$). Ook had het soort beledigingen geen effect ($F < 1$), maar uit de Post Hoc test bleek een interactie-effect tussen het onderwerp *voetbal binnenland* en het *aantal beledigingen*. Discussies over dit topic bevatten meer flames dan de andere onderwerpen (seks: $p < .025$; politiek: $p < .025$; overig: $p < .01$; beauty: $p < .01$; oranje: $p < .01$; gezondheid: $p < .01$). Alleen het verschil met discussies over cultuurverschillen was niet significant ($p = .08$).

3.9 Post Hoc analyses met sekse

Achteraf is het effect van sekse op beleefdheid, conflicthanteringstijlen, conflictrollen en elektronische metasignalen nagegaan. De resultaten van de meerweg MANOVA met als factor sekse staan in tabel 3.9.

Tabel 3.9: Significantieniveaus van de relatie tussen sekse en afhankelijke variabelen

	Viva	Voetbal Int.	Rondom10
Solidariteitbeleefdheid	$< .01$	$< .05$	
Respectbeleefdheid	$= .15$	$< .01$	
Indirectheid		$= .08$	
Directheid			$< .05$
Conflictrol	$< .01$		$< .01$
Conflicthanteringstijl			$< .01$
Positieve metasignalen	$< .05$	$< .05$	$= .08$
Negatieve metasignalen		$= .27$	

Er was een interactie van sekse met solidariteitbeleefdheid ($F(1)=4.81$, $p < .05$, $\eta^2=.04$) en van sekse met respectbeleefdheid ($F(1)=27.02$, $p < .01$, $\eta^2=.17$) voor de gehele steekproef van 164 berichten. Overall gebruikten de vrouwen meer solidariteitbeleefdheid en meer respectbeleefdheid. Indirectheid, directheid en metatalige signalen leverde geen verschillen op ($F < 1$).

Binnen de forums was er bij *Viva* een verschil van sekse voor respectbeleefdheid, positieve metasignalen en de conflictrollen. Vrouwen gebruikten minder respectbeleefdheid dan de mannen ($F(1)=10.82$, $p < .01$). Ook gebruikten vrouwen gemiddeld meer positieve metatalige

signalen dan de mannen ($F(1)=5.09$, $p<.05$). Er waren meer mannelijke dan vrouwelijke slachtoffers, minder mannelijke omstanders, maar ook meer vrouwelijke agressors dan mannelijke ($F(1)=9.06$, $p<.01$; solidariteit: $F<1$; indirectheid: $F<1$; directheid: $F<1$; negatieve metasignalen: $F<1$ en conflictstijl: $F<1$).

Bij *Voetbal International* was er een effect van sekse voor solidariteitbeleefdheid ($F(1)=4.64$, $p<.05$), respectbeleefdheid ($F(1)=11.45$, $p<.01$) en positieve metasignalen ($F(1)=5.81$, $p<.05$). Vrouwen gebruikten meer solidariteit dan de mannelijke deelnemers, toonden meer respect en gebruikten gemiddeld meer positieve metasignalen dan de mannen (indirectheid: $F(1)=3.23$, $p=.08$; directheid: $F<1$; negatieve metasignalen: $F(1)=1.22$, $p=.27$; conflictrol: $F<1$; conflictanteringstijl: $F<1$).

Tenslotte leverde sekse bij *Random10* een effect op voor directheid ($F(1)=4.79$, $p<.05$), conflictrol ($F(1)=9.00$, $p<.01$) en conflictanteringstijl ($F(1)=9.21$, $p<.01$). Er waren meer mannelijke agressors dan vrouwelijke agressors. Hetzelfde gold voor forceren: de mannen scoorden hoger op deze conflictstijl dan vrouwen. Vrouwen vermeden conflicten vaker dan de mannen (solidariteit: $F<1$; respect: $F<1$; indirectheid: $F<1$; positieve metasignalen: $F(1)=3.15$, $p=.08$; negatieve metasignalen: $F<1$).

4 Conclusies

De meerderheid van deelnemers aan een forumdiscussie bestaat uit omstanders (Hypothese H1)

Dat blijkt uit een vergelijking van Viva, Voetbal International en Random10. De groep agressors is aanzienlijk kleiner, alsmede de groep slachtoffers en mediators. De forums verschilden niet naar de verdeling van de rollen, maar binnen de forums waren wel verschillen. Alleen Random10 bevatte meer agressors dan verwacht, maar de omstanders waren nog steeds in de meerderheid.

Daarnaast bleek uit een vergelijking van de forums dat deelnemers conflicten het liefst vermijden

De verdeling van de conflictstijlen had voor ieder van de forums hetzelfde patroon: vooral vermijden, daarna confronteren en op afstand gevolgd door forceren. Aanpassen en onderhandelen, de conflicthanteringstijlen die Kilmann en Thomas¹ verder onderscheiden, kwamen er niet aan te pas. Binnen de forums was er wel een effect van conflicthanteringstijl. Opvallend genoeg forceerden deelnemers aan Voetbal International minder vaak dan verwacht. Er werd ook meer geconfronteerd en vermeden dan verwacht. Deelnemers aan Random10 confronteerden juist meer dan verwacht, maar vermeden conflicten ook minder. Deze resultaten geven voldoende steun voor hypothese H1.

De resultaten leverden bewijs voor sequentiële afhankelijkheid van conflicthanteringstijlen (Hypothese H2)

De verwachting dat combinaties van stijlen niet random verdeeld waren kwam voor ieder van de forums uit. Combinaties van dezelfde stijlen (forceren-forceren, confronteren-confronteren en vermijden-vermijden) kwamen het meest voor bij ieder van de drie forums, op afstand gevolgd door combinaties van vergelijkbare stijlen (forceren-confronteren, confronteren-forceren, confronteren-vermijden en vermijden-confronteren). Combinaties van extreem verschillende stijlen (forceren-vermijden en vermijden-forceren) scoorden het laagst. Hypothese H2 wordt hiermee bevestigd.

Verder bleek het forum in sommige gevallen van invloed te zijn op de keuze van een beleefdheidsstrategie (Hypothese H3)

Er was geen effect van het type forum voor solidariteitbeleefdheid, geheel tegen de verwachting in. Respectbeleefdheid leverde wel verschillen op. Deelnemers aan Voetbal International gebruikten minder respectbeleefdheid dan deelnemers aan Viva en Random10. Laatstgenoemde scoorde hoger op directheid dan Voetbal International, maar scoorde opvallend genoeg ook hoger op indirectheid dan beide andere forums. Hypothese H3 lijkt hiermee verworpen te moeten worden.

De analyse van conflicthanteringstijlen in relatie met beleefdheid (Hypothese H4) leverde een effect op voor solidariteitbeleefdheid en directheid

Confronteren en vermijden scoorden hoger op solidariteit dan forceren. Confronteren scoorde hierop hoger dan vermijden. Er was geen hoofdeffect voor respectbeleefdheid, maar verdere analyse toonde aan dat forceren vaker samen ging met respectbeleefdheid dan vermijden. Directheid leverde een patroon op dat overeenstemde met de verwachting. Forceren scoorde hoger dan confronteren en confronteren scoorde op haar beurt hoger dan vermijden. Er was geen hoofdeffect voor indirectheid, maar bij nadere inspectie bleek confronteren wel hoger te scoren dan vermijden.

Binnen de forums deed conflicthanteringstijl ook haar invloed gelden, al week het patroon in sommige gevallen af van de verwachting. Bij Viva was er geen effect van conflicthanteringstijl voor solidariteit en respectbeleefdheid. De resultaten voor directheid stemden exact overeen met de verwachting: forceren scoorde hoger dan beide andere stijlen

en confronteren scoorde hoger dan vermijden. Confronteren scoorde ook hoger op indirectheid dan vermijden, maar verrassend genoeg was er geen verschil tussen forceren en vermijden enerzijds en tussen forceren en confronteren anderzijds.

Ook bij Voetbal International was er geen effect voor solidariteitbeleefdheid, maar ditmaal ook niet voor indirectheid en respectbeleefdheid. Het patroon van directheid kwam geheel overeen met dat bij Viva.

Er was geen effect voor respectbeleefdheid en indirectheid bij Random10. Forceren scoorde het laagst op solidariteitbeleefdheid. Directheid kwam gedeeltelijk overeen met het verwachte patroon: forceren en confronteren scoorden hoger dan vermijden, maar er was geen verschil tussen forceren en confronteren zoals bij Viva en Voetbal International. Al met al wordt hypothese H4 hiermee bevestigd.

De resultaten voor sequentiële afhankelijkheid van beleefdheid (Hypothese H5) waren tegenstrijdig

Solidariteit was random verdeeld over de verschillende berichten. Wanneer een laag gebruik van solidariteit tegen een hoog gebruik werd afgezet, leverde dat alleen een effect op bij Viva. Hieruit bleek dat de *mate* van het gebruik van solidariteit niet random verdeeld was bij dit forum. De individuele solidariteitstrategieën leverde bij Viva een effect op voor strategie S9 (bevestig of veronderstel je kennis en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner).

Er was een hoofdeffect van respectbeleefdheid voor Voetbal International. Laag versus hoog gebruik van respectbeleefdheid leverde alleen bij Viva een effect op. De test met individuele respectstrategieën leverde wederom alleen bij Viva een effect op voor R4 (stel de inbreuk die je doet kleiner voor) en voor R9 (gebruik een nominale constructie).

Indirectheid had geen hoofdeffect voor de forums. Ook laag versus hoog gebruik van indirectheid had geen effect. Analyse van de verdeling van de individuele strategieën toonde aan dat bij Voetbal International strategie I-4 (zeg minder) niet random verdeeld was. Bij Random10 hing het gebruik van strategie I-9 (gebruik metaforen) samen met dat in voorafgaande berichten.

Er was een hoofdeffect van directheid voor ieder van de drie forums. Laag versus hoog gebruik van directheid had alleen effect bij Viva. Gelet op de verdeling van solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid en indirectheid wordt H5 verworpen. De resultaten voor directheid vormen echter bewijs voor de hypothese.

De forums verschilden in het gebruik van metatalige signalen met een positieve lading (Hypothese H6)

Deelnemers aan Voetbal International gebruikten meer positieve metasignalen dan deelnemers aan Viva. Ook maakten deelnemers aan Random10 meer gebruik van negatieve metasignalen dan deelnemers aan Viva.

Uit de resultaten bleek geen hoofdeffect van conflictstijl voor positieve en neutrale metasignalen bij Viva. Dat was wel het geval bij Voetbal International. Forceren scoorde, tegen de verwachting in, hoger op positieve metasignalen dan confronteren en vermijden. De conflictstijlen verschilden ook in het gebruik van negatieve metasignalen. Personen die forceergedrag vertoonden, gebruikten meer negatieve metasignalen dan personen met een confronterende of vermijdende conflicthanteringstijl. Bij Random10 is geen verschil in het gebruik van positieve metatalige signalen geconstateerd. Er was wel een verschil tussen de stijlen voor signalen met een negatieve lading, maar dit verschil was niet statistisch betrouwbaar.

De analyse van het aantal en soort conflicten leverde verrassende resultaten op (Hypothese H7)

Van de 105 onderzochte discussies bevatte 14 discussies (7.5 procent) een conflict. De forums verschilden niet in het aantal conflicten. Ook was er geen hoofdeffect van conflictsoort. Er was ook geen hoofdeffect van onderwerp. Discussies over seks bevatten wel vaker een conflict dan discussies over gezondheid en overige onderwerpen. Ook veroorzaakten discussies over binnenlands voetbal (de verschillende clubs en supporters)

vaker conflicten dan discussies met gezondheid als onderwerp. Binnenlands voetbal leidde vaker tot conflicten dan overige onderwerpen. Tenslotte bevatten discussies over cultuurverschillen vaker een conflict dan discussies over gezondheid en overige onderwerpen.

Er was wel een hoofdeffect van onderwerp voor het soort conflict. Discussies over cultuurverschillen gingen vaker gepaard met ideologische conflicten dan alle onderwerpen.

De forums verschilden niet in het aantal en soort beledigende berichten (Hypothese H8)

Binnen de forums waren er wel verschillen. Ook het onderwerp van een discussie in relatie met het aantal en soort beledigingen leverde geen hoofdeffect op. Er was wel een interactie-effect tussen het onderwerp “voetbal binnenland” en het aantal beledigingen. Discussies over dit topic bevatten meer flames dan de andere onderwerpen. Alleen het verschil met discussies over cultuurverschillen was niet significant. Hypothese H8 wordt derhalve verworpen.

Uit de Post hoc analyses van sekse bleek een interactie van sekse met solidariteitbeleefdheid en van sekse met respectbeleefdheid voor de gehele steekproef van 164 berichten. Vrouwen gebruikten in het algemeen meer solidariteitbeleefdheid en respectbeleefdheid dan mannelijke deelnemers. Sekse in combinatie met indirectheid, directheid en metatalige signalen leverde geen verschillen op.

Binnen de forums was er bij Viva een verschil van sekse voor respectbeleefdheid, positieve metasignalen en de conflictrollen. Vrouwen gebruikten scoorden lager op respectbeleefdheid dan de mannen. Ook gebruikten vrouwen gemiddeld meer positieve metatalige signalen. Er waren meer mannelijke dan vrouwelijke slachtoffers, minder mannelijke omstanders, maar ook meer vrouwelijke agressors.

Bij Voetbal International was er een effect van sekse voor solidariteitbeleefdheid, respectbeleefdheid en positieve metasignalen. Vrouwen gebruikten meer solidariteit, toonden meer respect en gebruikten gemiddeld meer positieve metasignalen.

Tenslotte leverde sekse bij Randon10 een effect op voor directheid, conflictrol en conflicthanteringstijl. Er waren meer mannelijke agressors dan vrouwelijke. Hetzelfde gold voor forceren: de mannen scoorden hoger dan vrouwen. Vrouwen vermeden conflicten ook vaker dan mannen.

5 Discussie

Het type forum bleek niet van invloed zijn op het aantal en soort conflicten

Slechts 7.5 procent van de 105 onderzochte discussies bevatte een conflict. Machtsconflicten werden niet gevonden. Er was geen verschil in het aantal of soort conflicten tussen de forums. Sociaal-emotionele forums bijvoorbeeld bevatten niet meer emotionele conflicten dan zakelijke, politieke forums. Politieke forums bevatten ook niet meer ideologische conflicten.

Het lage aandeel van conflicten onderstreept vooral de ideeën van Information Processing theorie die stelt dat het “allemaal wel mee valt” met uit de hand gelopen conflicten binnen forums. Overigens bewijst deze bevinding ook de veronderstelde emancipatoire werking van forums waardoor machtsverschillen wegvallen en machtsstrijd overbodig wordt (vergelijk Cues Filtered Out theorie).

Op microniveau bleek er wel een invloed uit te gaan van het onderwerp

Discussies over *seks* bevatten bijvoorbeeld meer conflicten dan discussies over gezondheid en “overige” onderwerpen, veelal luchtige onderwerpen als puzzels, taalspelletjes of muziek. Ook veroorzaakten discussies over *binnenlands voetbal* (de verschillende clubs en supporters) vaker conflicten dan discussies over gezondheid en overige onderwerpen. Tenslotte bevatte discussies over *cultuurverschillen* vaker een conflict dan discussies over gezondheid en overige onderwerpen.

Hieruit blijkt dat er toch “iets” aan de hand is. Zoals verwacht roepen controversiële, gevoelige of taboeonderwerpen emoties op en is de kans op een conflict groter. Bovendien zijn het vaak onderwerpen waarbij extreme meningen horen. Je bent of tegen vreemdgaan, integratie, parasiteren (leven van een uitkering) of je bent *niet* tegen. Wellicht schoot de indeling van onderwerpen zoals in dit onderzoek is gehanteerd op dit punt te kort. Interessanter is het om de effecten na te gaan van taboe en controversiële onderwerpen versus neutrale, niet per definitie controversiële topics. De verwachting was bijvoorbeeld dat vrouwen omzichtiger (indirect) met elkaar om zouden gaan wanneer het een gevoelig onderwerp betrof. Deze verwachting kwam niet uit, aangezien de drie forums niet verschilden in het gebruik van solidariteit. Rndom10 scoorden zelfs hoger op indirectheid dan Viva. Wellicht brengt een andere indeling van onderwerpen een ander effect aan het licht.

De verwachting dat het onderwerp invloed had op het soort conflict kwam uit. Discussies over *cultuurverschillen* gingen vaker gepaard met *ideologische conflicten* dan bijvoorbeeld discussies over relaties. Dit geeft des te meer reden om de invloed van onderwerp verder te onderzoeken binnen andere forums.

De forums verschilden niet in het aantal en soort beledigende berichten

Vreemd genoeg leverde het onderwerp van een discussie hier ook geen effect op. Wel bevatten discussies over binnenlands voetbal meer flames dan de andere onderwerpen. Alleen het verschil met discussies over cultuurverschillen was niet significant. De hypothese wordt weliswaar verworpen, maar dat betekent niet dat er niets aan de hand is. De bevindingen bevestigen wederom dat controversie, heftigheid en gevoeligheid van een onderwerp een rol speelt bij het ontstaan van flames. Blijkbaar leiden issues als voetbalgeweld, de eeuwige strijd tussen voetbalsupporters en integratievraagstukken eerder tot verbaal geweld dan andere onderwerpen.

De meerderheid van deelnemers aan forumdiscussies bestond uit omstanders, die conflicten zoveel mogelijk vermeden

Dat is vooral verrassend als je bedenkt dat de steekproef van 160 berichten louter uit conflicten bestond. Hiermee wordt Tanskanens idee “Fear of flaming” (2001) opnieuw bevestigd. Rndom10 was het enige forum waaraan meer agressors meededen dan verwacht. Een mogelijke verklaring vormt de specifieke aard van het forum. Net als bij het

gelijknamige televisieprogramma trekt het mondige, zelfverzekerde, misschien zelfs dominante persoonlijkheden aan die een discussie ten koste van alles willen winnen. Zij hechten meer belang aan gelijk krijgen dan aan een goede onderlinge relatie. Forums als Viva en Voetbal International zijn eerder gericht op het “gezellig bij een komen” en hebben een socialer karakter dan Random10. De onderlinge relatie staat bij beide forums voorop. Agressors hebben hier weinig te zoeken. Ook doen aan Random10-discussies zowel vrouwen als mannen mee, terwijl Viva en Voetbal International een onderons vormen van vrouwen of mannen.

In het algemeen had conflictvermijdend gedrag de voorkeur: confronteren en forceren kwamen minder voor. Ook dit bevestigt de principes van Social Processing Theorie, die veronderstelt dat conflicten zoveel mogelijk uit de weg gegaan worden.

Daarnaast is het vermoeden bevestigd dat deelnemers hun conflictgedrag spiegelen aan dat van een ander

Forceren roept forceren op. Deze notie komt overeen met de fundamentele principes van Kilmann’s conflicthanteringtheorie. Wanneer iemand tegen een ander “aanduwet”, zal die persoon automatisch terug gaan duwen. Volgens Harmsen (2000) vertonen mensen ongeacht ras, sekse of leeftijd gelijke reacties als er plots tegen hen aan wordt geduwd. Dat het gebruik van de conflicthanteringstijlen niet random verdeeld was bij de forums onderstreepte dit feit. Het kwam zelden voor dat vermijden gevolgd werd door forceren en vice versa.

Opvallend genoeg had het type forum geen effect op het gebruik van solidariteitbeleefdheid

Terwijl verwacht werd dat deelnemers aan Viva en Voetbal International meer op toenadering gericht zouden zijn dan deelnemers aan Random10. Een forum is dus per definitie een sociale ontmoetingsplaats, ongeacht de deelnemers of onderwerpen. Achteraf gezien lijkt dit de enige mogelijke verklaring: deelnemers hebben blijkbaar behoefte aan *contact* met anderen, of dat nu is om te praten met lotgenoten, steun te zoeken, advies te vragen, vriendschap te sluiten of een serieus politiek issue te bespreken.

De verwachting dat Random10 meer respectbeleefdheid zou bevatten dan de andere forums kwam ten dele uit: Random10 scoorde hoger dan Voetbal International, maar niet hoger dan Viva. Verschillen in leeftijd tussen de deelnemers zou een mogelijke verklaring vormen voor dit resultaat. Helaas was het binnen dit onderzoek niet mogelijk om leeftijd in de analyses te betrekken. De meeste forumdeelnemers bleven liever anoniem of verzonnen een “mooie” leeftijd. De mogelijkheid bestaat dat de gemiddelde leeftijd op Random10 en Viva aanzienlijk hoger lag dan bij de andere forums. Random10 trekt waarschijnlijk mensen met een middelbare (of hogere) leeftijd aan en Viva vrouwen van 20 tot 45 jaar. De verschillen tussen deelnemers aan Viva en Random10 waren niet groot genoeg om van een effect te kunnen spreken. De verschillen in leeftijd waren misschien te klein en dus verschilden de twee groepen nauwelijks in het gebruik van respect.

Uit enkele postings op Voetbal International bleek dat deelnemers soms nog op (de middelbare) school zaten of in ieder geval jonger waren dan 25 jaar. Als dit vermoeden klopt, zou dat het verschil in gebruik van respectbeleefdheid verklaren tussen de onderzochte forums. Er bestaat naar verwachting een generatiekloof tussen jongeren en ouderen, die er voor zorgt dat ouderen meer respectbeleefdheid gebruiken dan jongeren. Ouderen zijn bijvoorbeeld door hun opvoeding meer gewend “u” te zeggen (strategie R5, toon achting) dan jongeren. Bij Random10 waren er zelfs deelnemers die anderen aanspraken met “geachte heer” en hun bericht opmaakten zoals een officiële brief (met referentie, aanhef en afsluiting). Of er werkelijk sprake is van verschillen in het gebruik van beleefdheid als gevolg van leeftijd kan in een vervolgstudie nagegaan worden.

Bovendien zou *onbekendheid met het medium* misschien een rol kunnen spelen. Jongeren zijn met nieuwe media als internet opgegroeid, terwijl ouderen op eigen initiatief en pas op latere leeftijd wegwijis moesten raken met discussieforums. Ouderen zijn daarom wellicht nog wat “voorzichtig” en gebruiken dus meer respectbeleefdheid.

Maar als jongeren inderdaad bekender zijn met het medium, dan hadden zij meer directheid gebruikt dan de deelnemers aan Rndom10. Niets was minder waar. Niet Voetbal International scoorde hoog op directheid, maar Rndom10. Deelnemers aan het meest heterogene forum, waarvan de gemiddelde leeftijd waarschijnlijk hoger lag, gingen dus directer met elkaar om dan groepen die louter uit (jonge) mannen of vrouwen bestonden. Bij de analyse van directheid in een forumomgeving zat echter een adder onder het gras. Je moet niet uit het oog verliezen dat de interpretatie van directheid van de situatie afhangt. Wie zegt wat, waarom, wanneer en tegen wie? Enerzijds kunnen deelnemers elkaar direct benaderen als ze elkaar goed kennen of tot dezelfde groep behoren. Anderzijds kan direct taalgebruik voortkomen uit boosheid of agressie. Dezelfde opmerking kon in verschillende situaties een geheel andere uitwerking hebben.

Zo was het moeilijk om opmerkingen als “wat een bull shit” te interpreteren. Is dit een vorm van vriendspraak (solidair taalgebruik omdat men elkaar kent), of gewoon een botte opmerking? Dergelijke statements waren bij Voetbal International geen bijzonderheid en hadden geen negatieve bedoeling, maar dezelfde opmerking kon de sfeer bij Rndom10 in een klap bederven. Of zo’n opmerking positief of negatief bedoeld was, bleek alleen uit de context. Dit heeft gevolgen voor de betrouwbaarheid van het onderzoek: hoe betrouwbaar zijn de toegekende codes? De analyses zijn met de grootste nauwkeurigheid en nauwgezetheid uitgevoerd, maar dat sluit enkele misinterpretaties niet uit. Het was echter praktisch onhaalbaar om de deelnemers om feedback te vragen (bijvoorbeeld: “wat bedoelde u hiermee te zeggen?”). Bovendien had het een te grote inbreuk op de forumgroepen gemaakt. Alleen replicatie van het onderzoek zal uitwijzen of in alle gevallen de juiste beslissingen zijn genomen.

Conflicthanteringstijl bleek van invloed te zijn op het gebruik van beleefdheid

Bij *solidariteitbeleefdheid* verhielden de stijlen zich geheel volgens het verwachte patroon: confronteren>vermijden>forceren.

Dit ging niet op voor *respectbeleefdheid*, aangezien forceren hoger scoorde dan vermijden. Een verklaring hiervoor ligt wellicht in het *doel* van een bepaalde conflicthanteringstijl. Confronteren is de enige conflicthanteringstijl die poogt samen te werken en belang hecht aan de relatie. Forceren wordt vooral getypeerd door aandacht voor het eigen belang, een goede verstandhouding is onbelangrijk. Vermijden is minder gericht op het eigen belang (bijvoorbeeld het winnen van een discussie), maar besteedt net als forceren nauwelijks aandacht aan de relatie. Vermijden betekent letterlijk je afzijdig houden. Deelnemers die vermijden “doen” dus eigenlijk heel weinig en zetten nauwelijks respectvolle middelen in om bijvoorbeeld een goede verstandhouding te creëren of een punt te scoren in een discussie. Forceren kan blijkbaar samen gaan met een scala van middelen, mits ze het eigen belang dienen. Geen middel is ongeoorloofd, forceren betekent *what ever it takes*.

Directheid leverde - net als *solidariteitbeleefdheid* - wel een patroon op dat overeenstemde met de verwachting. Forceren scoorde hoger dan confronteren en confronteren scoorde op haar beurt hoger dan vermijden. Er was geen hoofdeffect voor *indirectheid*, maar bij nadere inspectie bleek confronteren wel hoger te scoren dan vermijden.

Uit de resultaten voor de afzonderlijke forums mag geconcludeerd worden dat ook het type forum bepaalt of een conflicthanteringstijl invloed heeft op het gebruik van beleefdheid

Bij ieder van de forums waren er geen hoofdeffecten voor *solidariteitbeleefdheid*, *respectbeleefdheid* en *indirectheid*. Bij Viva stemden de resultaten voor directheid overeen met het verwachte patroon ($F > C > V$). Confronteren scoorde ook hoger op indirectheid dan vermijden, maar verrassend genoeg was er geen verschil tussen forceren en vermijden enerzijds en tussen forceren en confronteren anderzijds. De verklaring ligt wederom in het doel van een bepaalde stijl: confronteren is gericht op de onderlinge relatie en er zal dus omzichtiger gecommuniceerd worden dan bij forceren of vermijden. Bij Rndom10 scoorde forceren het laagst op *solidariteitbeleefdheid*. Directheid kwam gedeeltelijk overeen met het

verwachte patroon: forceren en confronteren scoorden hoger dan vermijden, maar er was geen verschil tussen forceren en confronteren zoals bij Viva en Voetbal International. Waarschijnlijk liggen bij dit forum de stijlen dichtter bij elkaar dan bij de andere forums en is de manier van communiceren sowieso directer.

Uit de resultaten voor sequentiële afhankelijkheid bij beleefdheid komt een gemengd beeld naar voren.

Solidariteit bleek random verdeeld te zijn over de verschillende berichten. Wanneer een laag gebruik van solidariteit tegen een hoog gebruik werd afgezet, leverde dat alleen een effect op bij Viva. Hieruit bleek dat de *mate* van het gebruik van solidariteit niet random verdeeld was bij dit forum. Individuele solidariteitstrategieën leverden bij Viva een effect op voor strategie S9 (bevestig of veronderstel je kennis en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner). Blijkbaar spiegelen vrouwen zich meer aan het gedrag van anderen dan mannen bij Voetbal International of de gemengde groep bij Rndom10. Deze uitkomsten kunnen mede verklaard worden door de specifieke aard van een vrouwenforum als Viva. De meeste discussies worden geopend met een vraag om advies of steun van andere vrouwen. Vaak gaat het dan om persoonlijke kwesties als relatieproblemen (vreemdgaan, scheiding). Dergelijke onderwerpen vragen om een voorzichtige aanpak. Wanneer deze vrouwen een ander om advies vragen, stellen zij zich open en kwetsbaar op. Ze zoeken letterlijk toenadering. Als iemand zich solidair opstelt dan zal de ander daar positief, met solidariteit, op reageren.

Ook voor *respectbeleefdheid* lagen de verhoudingen anders. Er was een hoofdeffect van respectbeleefdheid voor *Voetbal International*, maar voor Rndom10 was er geen effect. Blijkbaar trekken mannen zich alleen iets aan van het gebruik van respectbeleefdheid bij andere deelnemers als het een homogene (mannen)groep betreft. Laag versus hoog gebruik van respectbeleefdheid leverde alleen bij Viva een effect op.

Indirectheid had geen effect voor de forums. Alleen analyse van de verdeling van de individuele strategieën toonde aan dat bij Voetbal International strategie I-4 (zeg minder) niet random verdeeld was. Bij Rndom10 hing het gebruik van strategie I-9 (gebruik metaforen) samen met dat in voorafgaande berichten. Overall genomen kwam indirectheid random voor.

Daarentegen bleek *directheid* voor ieder van de drie te clusteren. Blijkbaar roept een directe strategie eerder dezelfde strategie op dan respectbeleefdheid, solidariteitbeleefdheid of indirectheid. Een directe benadering werkt als een "vrijbrief". "Jij bent direct? Dan mag ik het ook zijn."

Maar waarom gaat deze redenering niet op voor indirectheid en in sommige gevallen ook niet voor solidariteit- en respectbeleefdheid? Enerzijds heeft direct taalgebruik misschien een grotere impact op mensen dan de wat 'zachtere' strategieën. Het lokt felle reacties uit en maakt emoties los zoals boosheid of geïrriteerdheid, zoals onder andere Huls (2001) en Harmsen (2000) al beweerden. Mensen worden *getriggerd* tot dezelfde strategie wanneer een deelnemer zich direct uit. Anderzijds levert een analyse met totaal andere forums, bijvoorbeeld niet conflictueuze, wellicht heel andere resultaten op. Conflictueuze discussies vormden immers het uitgangspunt van deze studie. Er was dus al iets mis in de onderlinge relatie van de deelnemers. In een conflict zijn mensen weliswaar geneigd om terug te duwen of te schelden, maar zij zullen zich weinig aantrekken van beleefdheid van anderen. Ook kan het een vorm van provoceren zijn. Enkele "rotte appels" proberen anderen uit hun tent te lokken door ongepast, want afwijkend, (verbaal) gedrag te vertonen.

Het type forum bleek van invloed te zijn op het gebruik van metatalk signalen

Deelnemers aan Rndom10 maakten meer gebruik van negatieve metatalk signalen dan deelnemers aan Viva. Deelnemers aan Voetbal International gebruikten op hun beurt meer positieve metatalk signalen dan deelnemers aan Viva. Zijn mannen wellicht visueler ingesteld dan vrouwen en gebruiken zij daarom meer elektronische metatalk? Tijdens de analyse van de discussies bleek al snel dat vrouwen bij Viva (zeer) lange berichten postten en relatief weinig emoticons gebruikten. Berichten op Rndom10 bestonden ook uit lange teksten, die soms een beeldscherm besloegen. De Voetbal International mannen hielden hun berichten

daarentegen “kort maar krachtig”. Regelmatig voegden zij foto's bij van stadions of hun favoriete spelers en in een fel conflict zelfs een foto van een obscene gebaar. In dit verkennende onderzoek is de lengte van de berichten en visueel materiaal als foto's niet meegenomen, omdat het niet een onderdeel uitmaakt van elektronische metataal zoals vermeld in de literatuur. De definitie van onder andere Walther (1992) lijkt inmiddels gedateerd. In het vervolg zullen ook andere visuele ondersteuningën meegenomen moeten worden in de analyse. Maar voordat dat mogelijk is, zal eerst een inventarisatie gemaakt moeten worden van mogelijke visuele ondersteuningën en hun betekenis. Die verkenning dient verder te gaan dan enkel de inventarisatie van emoticons zoals van De Graaf (2003), maar zal zich ook moeten richten op de lengte van een bericht, de verhouding tekst en visuele middelen, foto's en dergelijke.

Metasignalen bleken alleen bij Voetbal International samen te hangen met conflicthanteringstijlen. Forceren scoorde, tegen de verwachting in, hoger op positieve metasignalen dan confronteren en vermijden. Personen die forceergedrag vertoonden, gebruikten bovendien meer negatieve metasignalen dan personen met een confronterende of vermijdende conflicthanteringstijl. Het lijkt aannemelijk dat forceerders metasignalen, ongeacht hun betekenis, inzetten als middel om een conflict te winnen. Hier geldt dus weer *what ever it takes*. Rest de vraag waarom bij Rndom10 en Viva geen verschillen zijn geconstateerd tussen forceren, confronteren en vermijden. Wellicht speelt de *mentaliteit* van de verschillende groepen hierbij een rol. Deelnemers aan politieke en sociaal-emotionele forums als Rndom10 en Viva vinden het misschien ongepast om zo met emoticons en hoofdletters te “smijten”. Ze houden zich iets meer in en lossen het liever verbaal op.

Al draaide deze studie niet om het vinden van sekseverschillen, er bleek in sommige gevallen wel sprake van te zijn

Bij Viva scoorden vrouwen bijvoorbeeld lager op respectbeleefdheid dan mannen. Ook gebruikten vrouwen gemiddeld meer positieve metatalige signalen. Er waren meer mannelijke dan vrouwelijke slachtoffers, minder mannelijke omstanders, maar ook meer vrouwelijke agressors. Bij Voetbal International gebruikten vrouwen juist meer solidariteit. Ze toonden meer respect en gebruikten gemiddeld meer positieve metasignalen dan mannen. Tenslotte leverde sekse bij Rndom10 een effect op voor directheid, conflictrol en conflicthanteringstijl. Er waren meer mannelijke agressors dan vrouwelijke. Hetzelfde gold voor forceren: de mannen scoorden hoger dan vrouwen. Vrouwen vermeden conflicten ook vaker dan mannen.

De verwachting was dat de samenstelling van de groep het gedrag van deelnemers zou bepalen. Homogene groepen zouden meer toenadering zoeken en direct zijn, en heterogene groepen zouden meer afstand houden en indirect zijn. Bij Viva hadden vrouwen het voor het zeggen. Bij Voetbal International waren mannen in de meerderheid. En ook al was Rndom10 gemengd, vrouwen vormden toch de minderheid. Op het eerste gezicht lijkt het erop dat de sekse die in de minderheid is, ook de “zwakkere” is en dus minder direct, meer solidariteit en meer respect zal gebruiken en zich eerder als slachtoffer in aanmerking komt of zich vermijdend zal opstellen. Waarschijnlijk heeft de *interactie* tussen mannen en vrouwen een grotere invloed dan verwacht. Mannen (ook voetbalmannen) gedragen zich heel anders wanneer er een vrouw de kamer binnen wandelt. Voor een forum werkt dit ongetwijfeld hetzelfde. Maar misschien zeggen de geconstateerde verschillen meer over de mannen in kwestie dan over de vrouwen. Het ligt niet voor de hand dat mannen een sociaal-emotioneel forum als Viva bezoeken. Viva richt zich expliciet op vrouwen en al zijn mannen welkom om deel te nemen, het blijft uitzonderlijk. Wellicht waren de mannen bij Viva wat “gevoeliger”, “vrouwelijker” en zelfs “softer” dan de gemiddelde man.

Dat vrouwen in het algemeen meer positieve metasignalen toepassen, ongeacht de samenstelling van de groep, kan een aanwijzing zijn dat deze signalen een “vervanging” zijn van de verbale strategieën. De Graaf beweerde in zijn onderzoek naar de betekenissen van emoticons dat deze beleefdheid kunnen uiten. Wellicht kunnen ook de andere metatalige signalen de functie van respectbeleefdheid, solidariteitbeleefdheid, directheid of indirectheid vervullen. Een vraag voor vervolgonderzoek zou kunnen zijn of bepaalde signalen samen

gaan met bepaalde strategieën. Deze vraag is niet onderzocht binnen deze studie, maar er zijn aanwijzingen dat emoticons als een knipoog of 😊 (lachend gezichtje) vaak gepaard gaan met strategie I-8 (wees ironisch) om de goede bedoeling van de zender extra te benadrukken.

De keuze van het materiaal heeft ook implicaties voor de generaliseerbaarheid van de resultaten

De conclusies met betrekking tot het aantal en soort flames en conflicten in een forumomgeving lijken te gelden voor Nederlandse forums in het algemeen. De 105 discussies die als uitgangspunt dienden zijn immers geheel willekeurig geselecteerd. Replicatie van dit onderzoek met andere forums zou vergelijkbare resultaten moeten opleveren. Daarentegen zijn de resultaten voor beleefdheid, conflicthantering en elektronische metataal in conflictueuze discussies representatief voor *conflictueuze forumdiscussies*. De keuzes voor het emotionele conflict (Viva), belangenconflict (Voetbal International) en inhoudelijke conflict (Rondom10) zijn bewust gemaakt, waardoor het aantal mogelijke uitspraken over conflicten en conflicthantering in het algemeen beperkt zijn. Het is mogelijk dat een vergelijking van bijvoorbeeld drie inhoudelijke conflicten andere resultaten had opgeleverd. Deze studie poogde echter slechts een aanzet te geven tot het analyseren van conflicten in een forumomgeving. Daarbij was het aantrekkelijker om verschillende soorten conflicten onder de loep te nemen, zodat er punten van vergelijking waren en er relatief veel informatie over conflicthantering aan het licht zouden komen. De resultaten zijn vermoedelijk nog maar het topje van de ijsberg, zeker gezien het dynamische karakter van forumcommunicatie.

Een suggestie voor de toekomst is om een vergelijkbare studie uit te voeren met hulp van beoordelaars

De rollen, conflicthanteringsstijlen enzovoorts zijn toegekend door één persoon. Weliswaar in samenspraak met een deskundige begeleider, maar toch bestond de kans dat de data niet altijd juist is geïnterpreteerd. Zeker bij “twijfelgevallen” zoals gedrag dat kenmerken had van zowel confronteren als forceren. Om de *betrouwbaarheid* van het onderzoek te vergroten was het mogelijk geweest om meerdere beoordelaars bij de analyse te betrekken. Dit zou echter een zeer tijdrovend werk geweest zijn. Om de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten heeft er zeer regelmatig overleg plaatsgevonden met de begeleider van dit afstudeeronderzoek.

Ter afsluiting

Al met al lijkt het erop dat het aandeel conflicten in forumcommunicatie overschat wordt. En flame wars zijn zeker niet aan de orde van de dag. Verbaal geweld lijkt voorbehouden aan de “rotte appels”, die in het dagelijkse leven waarschijnlijk ook niet veel vrienden maken.

Deelnemers hanteren conflicten op een manier die vergelijkbaar is met face-to-face situaties, maar passen hun strategieën wel aan. Elektronische metasignalen als emoticons ondersteunen de communicatie, of die nu verstoord is zoals bij een conflict of niet. In het heetst van de strijd hebben signalen met een negatieve betekenis de overhand. Er is geen sprake van een “verarmd” medium, zoals Cues Filtered Out theoristen beweren. Het lijkt er meer op dat het medium een beroep doet op de creativiteit van de deelnemers.

Ook blijkt uit deze studie dat forumcommunicatie niet minder beleefd is dan face-to-face situaties. Afhankelijk van het forum en de samenstelling van de groep gebruiken deelnemers alle mogelijke strategieën die op dat moment nodig zijn. En al zijn sekse, leeftijd en status onzichtbaar, ze blijken toch een rol te spelen. De verschillen tussen mannen en vrouwen worden weliswaar kleiner, maar zijn niet in een klap weggevaagd met de komst van het medium. Het lijkt erop dat forums zich ergens halverwege Mars en Venus bevinden. Reden genoeg om het Information Processing paradigma te kiezen als “beste alternatief”.

6 Literatuur

- Baron, N.S. (1984). *Computer-Mediated Communication as a force of language change*, Visible Language, 18(2), 118-141.
- Blitman, B. A. (2002). *Conflict Resolution techniques*, Commercial Law Bulletin, vol. 17, nr. 4 (july/ august), Chicago.
- Brown, P. En Levinson, S.C. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cheseboro, J.W. en Bonsall, D.G. (1989). *Computer-Mediated Communication: Human Relationships in an Computerized World*, Tuscalooza, University of Alabama Press.
- Culnan, M.J. en Markus, M.L. (1987). *Information Technologies*, In: F.M. Jablin, L.L. Putnam, K.H. Roberts en L.W. Porter (Eds.), *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective* (pp. 420-443), Newbury Park, CA: Sage.
- Graaf, E. de (2003). *Hoe functioneren emoticons in chats? Een proefonderzoek met verkennende status naar het functioneren van emoticons op basis van een pragmatische analyse die aansluit bij de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson en interactioneel-sociolinguistische analyse die aansluit bij het werk van Gumpertz over contextualisatie cues*, Scripties Letteren, Universiteit van Tilburg.
- Harrison (1998), *Maintaining the virtual community: the use of politeness strategies in an e-mail discussion group*. In: Words on the web, pp 69-79.
- Harmsen, H. (2000). *Conflicthantering*, Taalanker, cahierreeks voor taalgebruikers, Sansom, Alphen aan de Rijn.
- Hart, H. 't, Dijk, J. van, Goede, M. de en Teunissen, J. (1998), *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom
- Herring, S.C. (1999), *Interactional Coherence in CMC*. Journal of Computer-Mediated Communication, vol. 4, no. 4.
- Huls, E. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: Een Inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Uitgeverij Lemma B.V.
- Jansen, K. en Janssen, D. (1999). *Beleefdheid in zakelijke teksten*, In: Tekstblad, jaargang 5, No. 1, Sansom: Deventer.
- Kiesler, S., Siegel, J. en McGuire, T.W. (1984). *Social psychological aspects of computer-mediated communication*, American Psychologist, 39(10), 1123-1134.
- Rice, R.E. en Love, G. (1987). *Electronic Emotion: socioemotional content in a computer-mediated network*, Communication Research, 14, 85-108.
- Runkehl, J., Schlobinski, P., Siever, T. (1998). *Sprache und Kommunikation im Internet: Überblick und Analysen*, Opladen, West Deutscher Verlag.
- Thompson, P.A. en Foulger, D.A. (1996). *Effects of Pictographs and Quoting on Flaming in Electronic Mail*, Computers in Human Behaviour, 12(1), 52-90.

Walther, J.B. (1992). *Interpersonal effects in computer-mediated interaction: a relational perspective*, Communication Research, 19(1), 52-90.

Wather, J.B. en Burgoon, J.K. (1992). *Relational Communication in computer-mediated interaction*, Human Communication Research, 19(1), 50-88.

Walther, J.B. en D'Addario, K.P. (2001). *The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication*, Social Science Computer Review, Vol. 19, No. 3, Fall 2001, 324-347.

Wijk, C. Van (2000), *Toetsende statistiek: basistechnieken. Een praktijkgerichte inleiding voor onderzoekers van taal, gedrag en communicatie*. Uitgeverij Countinho, Bussum.

Geraadpleegde http-sites:

¹ <http://www.xs4all.nl/~gjvanoel/index.htm>, bezocht 12 december 2003.

² <http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/csi.html>, bezocht 8 november 2003.

³ <http://cgi.ncrv.nl/cgi/ncrv/rondom10/>, bezocht 7 januari 2004.

⁴ <http://forum.vi.nl>, bezocht 2 januari 2004.

⁵ <http://www.viva.vl/forum>, bezocht 12 december 2003.

⁶ <http://www.nlip.nl/nl/netiquette/main/1.html>, bezocht 7 november 2003.

⁷ <http://www.dejanews.com/info/posrules.html>, bezocht 7 november 2003.

⁸ <http://www.forumonderwerp.pagina.nl/>, bezocht 28 oktober 2003.

⁹ <http://www2.sunysuffolk.edu/wrightj/MA24/Misc/RunsTest.pdf>, bezocht 9 maart 2004.

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden Rondom 10

- *Niet schelden of bedreigen - niet op het forum, maar ook niet per e-mail aan een gebruiker. Onwettelijke, agressieve, bedreigende, lasterlijke, vulgaire, schadelijke, obscene, racistische of anderszins ongewenste bijdragen zijn niet toegestaan.*
- *Respecteer andere gebruikers. Gebruikers van alle leeftijden en niveaus doen mee aan discussies op het forum.*
- *Geef geen persoonlijke informatie prijs (bijvoorbeeld een telefoonnummer, adres of e-mail adres).*
- *U mag hetzelfde bericht slechts één keer plaatsen en niet meerdere keren bij verschillende discussies.*
- *Plaats geen irrelevante berichten.*
- *Het is niet toegestaan om advertenties te plaatsen in het forum.*
- *Berichten die een andere taal dan het Nederlands bevatten, kunnen verwijderd worden.*
- *U mag u zelf niet voordoen als een ander persoon.*
- *Aanstootgevende gebruikersnamen zijn geblokkeerd.*
- *Het is in principe toegestaan om adressen van websites (URL's) in uw bericht op te nemen. Indien u echter*

Over wetgeving en privacy wordt het volgende vermeld:

- *Berichten die laster, smaad of ander illegaal materiaal bevatten, worden verwijderd. Denk onder meer aan tekst, afbeeldingen, video, programma's of muziek. Een bericht plaatsen met de bedoeling om een illegale daad te verrichten, is strikt verboden.*
- *U gaat ermee akkoord alleen materiaal te plaatsen waar u het auteursrecht of een andere toestemming om dit elektronisch te verspreiden van heeft. U mag geen inbreuk maken op de rechten van derden of plagiaat plegen. Dit omvat auteursrecht, merknamen, handelsgeheimen, persoonlijke informatie en/of eigendomsrechten*
- *Ons registratieproces verplicht u om uw e-mail adres te geven, we gebruiken deze informatie om uw recht op toegang tot de discussies te bevestigen. In voorkomende gevallen gebruiken we het e-mailadres om contact met u op te nemen. De NCRV zal uw e-mail adres niet publiceren of aan derden ter beschikking stellen.*
- *Maximaal is één gebruikersaccount per gebruiker toegestaan. Indien er voldoende aanwijzingen zijn dat deelnemers aan het forum meerdere gebruikersaccounts hanteren, kunnen deze worden verwijderd.*
- *Vraag indien 18 jaar of jonger om toestemming van uw ouders voor deelname.*
- *Geef nooit persoonlijke informatie prijs (zoals uw telefoonnummer, mobiele telefoonnummer, naam van uw school, adres of e-mail adres).*
