

Irritaties en Conflicten met huisgenoten

Een inventariserend onderzoek onder studenten naar irritaties en conflicten met huisgenoten in de stad Groningen



Loes Jonker

Onderzoeksopdracht jaar 4 Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

Irritaties en conflicten met huisgenoten

Loes Jonker 329861

4 juli 2018

Academie voor sociale studies, Hanzehogeschool Groningen

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Onderzoeksopdracht jaar 4 SSDB1600

WIJS Groningen

Suzanne Kuik

Margreet van der Meer

Aantal woorden inhoudelijke deel: 12.756

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport ‘Irritaties en conflicten met huisgenoten’, hierin heb ik onderzoek gedaan naar irritaties en conflicten van studenten met hun huisgenoten te Groningen. Dit onderzoek is uitgevoerd als afstudeeropdracht van de opleiding Social Work aan de Hanzehogeschool Groningen. De opdrachtgever van dit onderzoek was de Maatschappelijk Juridische Dienstverlening (MJD) en de opdracht is uitgevoerd bij Wijk Inzet door Jongeren en Studenten (WIJS) Groningen.

De uitvoering van dit onderzoek heb ik als erg uitdagend en verassend ervaren. In februari 2018 ben ik samen met mijn onderzoeksmaatje Nikki Timmerman begonnen aan dit interessante vraagstuk. Helaas heeft Nikki in de tussentijd moeten stoppen met het onderzoek, dit betekent dat ik alleen verder ben gegaan. De opdrachtgever MJD heeft mij in deze teleurstelling goed opgevangen en heeft mij ondersteund waar nodig. Daarnaast heb ik veel advies gekregen van de studenten en coördinatoren van WIJS. Van MJD en WIJS heb ik veel vrijheid gekregen om mijn eigen ideeën los te laten op het vraagstuk en tussendoor heb ik feedback ontvangen van beide partijen. Bij deze feedbackmomenten werd mij altijd gevraagd wat ik wilde en waar ik naartoe streefde, zij pasten hun feedback daarop aan. Ik ben erg trots op mijzelf dat ik alleen verder ben gegaan en dit stuk neer heb gezet.

Meerdere partijen hebben het doen van dit onderzoek en dit eindresultaat mogelijk gemaakt. Als eerste wil ik Margreet van der Meer en Suzanne Kuik bedanken. Dankzij hun extra feedback, expertise en kritische blik is het voor mij mogelijk geworden om het beste uit mijzelf te halen en het onderzoek te perfectioneren. Daarnaast wil ik Annemieke Tolsma bedanken voor haar flexibiliteit vanuit de MJD en het meedenken als een extra paar ogen op het onderzoek. Dankzij hen heb ik de mogelijkheid gekregen om het vraagstuk vanuit meerdere invalshoeken te belichten. Tot slot wil ik de studenten en bemiddelaars van MJD die hebben meegewerkt aan de enquêtes en de interviews.

Ik wens u veel leesplezier,

Groningen, Juli 2018

Loes Jonker

Samenvatting

De opdrachtgever van dit onderzoek is Maatschappelijk Juridische Dienstverlening (MJD) Groningen, gevestigd in de Herman Colleniusstraat te Groningen. Dit onderzoek is uitgevoerd bij Wijk Inzet door Jongeren en Studenten (WIJS), gevestigd in het winkelcentrum Paddenpoel te Groningen.

MJD verzorgt buurtbemiddeling tussen burens in de stad Groningen. Maar er wonen ook 50.000 studenten in de stad Groningen, zij wonen vaak samen met andere studenten die ze soms niet goed kennen en er een hele andere leefstijl op na kunnen houden. De MJD vroeg zich af of studenten ook conflicten ervaren met huisgenoten en zo ja, waar zij dan behoefte aan hadden.

Het doel van het onderzoek is de behoefte te toetsen van studenten die een irritatie/conflict ervaren met huisgenoten. De doelstelling is inzicht vergaren wat studenten hierin nodig hebben om aan de hand daarvan aanbevelingen te geven op welke manier WIJS hier een bijdrage aan kan leveren, hierdoor worden in de toekomst conflicten eerder opgelost en wordt het woongenot voor studenten geoptimaliseerd. Daarbij luidt de onderzoeksvraag: wat hebben studenten in Groningen nodig om een conflict met hun huisgenoten op te lossen en op welke manier kan WIJS hier een rol in spelen?

Om een eenduidige tijdens het onderzoek aan te houden worden de begrippen irritatie en conflict gescheiden. Onder een irritatie verstaat de onderzoeker: een prikkelende stemming, een ergernis. Daarentegen wordt in dit onderzoek een conflict aangeduid als: er is sprake van een conflict tussen twee partijen, indien een van beide zich ergert of gehinderd voelt door de ander. Hieruit kan geconcludeerd worden dat een irritatie een gevoel of een stemming is en dit bij een persoon ligt en een conflict ligt doorgaans bij twee personen of meerdere personen. De onderzoeker neemt deze conclusie mee in het verdere verloop van het onderzoek. In dit onderzoek is er gebruikt gemaakt van meerdere methodes (mixed methods), namelijk enquêtes (kwantitatieve methode) en interviews (kwalitatieve methode). De enquêtes zijn afgenomen onder de populatie van studenten in de stad Groningen, deze zijn online via Facebook verspreid, hierop volgde een respons van 57 respondenten. Daarnaast zijn er drie interviews afgenomen met bemiddelaars van de MJD. Uit dit onderzoek kan er geconcludeerd worden dat studenten behoefte hebben aan advies over het communiceren met huisgenoten, WIJS kan hier een rol in spelen door het studenten vanuit WIJS te leveren voor een steunpunt en door een ruimte beschikbaar te stellen. De onderzoeker heeft hierop volgend aanbevelingen gegeven hoe WIJS-studenten en de MJD-vervolg stappen kunnen nemen om dit steunpunt op te kunnen zetten.

Inhoudsopgave

Irritaties en Conflicten met huisgenoten	0
Irritaties en conflicten met huisgenoten	1
Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	7
1.1 Context	7
1.2 Probleem-/situatieanalyse	8
1.3 Doelstelling	10
1.4 Onderzoeksvraag	10
1.4.1 Vraagstelling	10
1.4.2 Voorvragen (literatuur)	10
1.4.3 Deelvragen (praktijk)	10
1.5 Leeswijzer	10
2. Literatuurstudie	11
2.1 De Doelgroep	11
2.2 Wat is overlast?	12
2.2 Wat is een conflict?	13
2.2.4 Korte termijn gevolgen van conflicten	14
2.2.5 Lange termijn gevolgen van conflicten	14
2.3 De invloed van communicatie	15
2.4 Bestaande interventies	16
2.4.1 (buurt) bemiddeling	16
2.4.2 Coaching	17
2.4.3 Mediation	17
2.5 Conclusie literatuurstudie	17
3. Methode	18
3.1 Typering onderzoek	18
3.2 Onderzoekseenheden	18
3.2.1 Bemiddelaars	18
3.2.2 Studenten	19
3.3 Onderzoeksinstrumenten	19
3.3.1 Half gestructureerde interviews	19
3.3.2 De enquêtes	19
3.4 Validiteit en betrouwbaarheid en bruikbaarheid	20
3.4 De gegevensverzameling	21

3.5 Analyseplan	21
4. Resultaten.....	22
4.1 De respondenten	22
4.2 De verschillende irritaties/conflicten van studenten met hun huisgenoten	22
4.3 De rol die MJD speelt met bemiddeling tussen studenten	23
4.4 De lange- en korte termijn gevolgen van een conflict	23
4.5 De behoefte van studenten omtrent bemiddeling.....	25
4.6 Volgens de bemiddelaars de behoefte omtrent bemiddeling	26
Hoofdstuk 5 Conclusie, discussie en aanbevelingen	27
5.1 Conclusie	27
5.2 Discussie	27
5.2.1 Doelstelling, validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid	27
5.2.2 De betekenis van de bevindingen.....	28
5.2.3 De bijdrage een Social Work	29
5.3 Aanbevelingen	30
5.3.1 Nader onderzoek	30
5.3.1 Het steunpunt	30
5.3.2 De MJD.....	30
5.3.3 Cursus	31
Bronnenlijst.....	33
Bijlagen.....	35
Bijlage 1 Interview met bemiddelaars	35
Bijlage 2 Enquête onder studenten	36

Figuren en tabellen lijst

<i>Figure 1 Roos van Leary: Overgenomen uit werken met de Roos van Leary (p.33) Door S. Vane, 2013, Boom Lemma Uitgevers</i>	15
<i>Figure 2: In welk type woning zijn de studenten woonachtig?</i>	22
<i>Figure 3: Waar zijn de irritaties/conflicten op gebaseerd?</i>	22
<i>Figure 4: Is er sprake van een irritatie of conflict en met hoeveel huisgenoten?</i>	22
<i>Figure 5: Hoe lang wordt de irritatie/conflict al ervaren?</i>	23
<i>Figure 6: Wat is het effect op de kwaliteit van wonen?</i>	24
<i>Figure 7: In welke mate heeft het conflict effect op de psychische gesteldheid?</i>	24
<i>Figure 8: In welke mate heeft het conflict effect op de lichamelijke gesteldheid?</i>	24
<i>Figure 9: Welke rol zou studentenbemiddeling aan moeten nemen?</i>	25
<i>Figure 10: Wat heeft de student zelf al gedaan?</i>	25
<i>Figure 11: Waar zou de studentenbemiddeling plaats moeten vinden?</i>	25
<i>Figure 12: Schriel, P. (2015, 28 januari) Fasen van gedragsverandering, Geraadpleegd van https://patrickschriel.nl</i>	32

1. Inleiding

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in het vierde studiejaar en is in opdracht van de Maatschappelijk Juridische Dienstverlening (MJD) Groningen. Het onderzoek zal worden uitgevoerd bij Wijk Inzet door Jongeren en Studenten (WIJS) Groningen en heeft betrekking op irritaties en conflicten met huisgenoten. In dit hoofdstuk wordt als eerste de opdrachtgever de MJD uitgelicht, hierna wordt WIJS verder geëxpliceerd. Vervolgens wordt de probleemsituatie vanuit verschillende perspectieven beschreven die de MJD heeft geconstateerd. Uit de probleemsituatie kan een hoofdvraag opgesteld worden, deze zal worden geformuleerd aan de hand van voor- en deelvragen. Tot slot zal er doormiddel van een leeswijzer vooruit worden gekeken op de verschillende onderwerpen die behandeld worden in deze afstudeeropdracht.

1.1 Context

De opdrachtgever van deze afstudeeropdracht is de organisatie de MJD Groningen. Zij zijn een maatschappelijke, ondernemende organisatie in de stad Groningen (Over MJD, z.d.) De MJD geeft advies, biedt informatie en ondersteuning. Wanneer een conflict plaatsvindt tussen burens wordt de MJD ingeschakeld om te bemiddelen tussen beide partijen. Het doel van de MJD is om mensen te verbinden, dat wijkbewoners zich samen inzetten voor elkaar en hun omgeving en hierdoor past buurtbemiddeling goed in dit plaatje. In hoofdstuk twee (paragraaf 2.4) zal de onderzoeker uitgebreider ingaan op de werkwijze van buurtbemiddeling en de bemiddelaars. Vanuit de MJD is Annemieke Tolsma de contactpersoon (Over MJD, z.d.).

De afstudeeropdracht zal worden uitgevoerd bij de organisatie WIJS. De overeenkomst met de MJD is dat WIJS zich mede inzet voor een betere buurt, om wijkbewoners met elkaar te verbinden en bestaat WIJS grotendeels ook uit vrijwilligers. Beide organisaties hebben een maatschappelijk doel. WIJS is gevestigd in het winkelcentrum van Paddenpoel en hier werkt WIJS aan vijf doelen (WIJS, z.d.):

- Verbinden van studenten en andere stadgers,
- Ontwikkelen van de stad Groningen en haar wijken,
- Echte praktijkervaring voor studenten creëren,
- Extra hulpbronnen voor bewoners genereren,
- Actief burgerschap aansporen

WIJS wordt georganiseerd vanuit de gemeente Groningen, de Hanzehogeschool en de MJD. De organisatie heeft vijf vaste medewerkers die deel uit maken van het projectteam. Zij zijn bijvoorbeeld docent bij de Hanzehogeschool, ambtenaar bij de gemeente Groningen en medewerker bij de MJD (WIJS, z.d.).

WIJS wordt volledig gerund door studenten te denken valt aan afstudeerders of stagiaires. WIJS (z.d.) wordt beschreven als een huiskamer waar buurtbewoners naar binnen kunnen lopen met uiteenlopende vragen, WIJS ondersteunt deze bewoners waar nodig en verwijst door naar andere organisaties zoals Jimmy's en de wijkteams. Doordat de WIJS wordt gerund door studenten en er elke dag buurtbewoners naar binnen lopen worden studenten verbonden aan de stadgers in de buurt. Wanneer de studenten ergens tegen aan lopen is er altijd een coördinator aanwezig om als achterwacht te dienen. Er wordt wel van de studenten verwacht dat ze zelfstandig handelen, de coördinator moet eigenlijk overbodig zijn.

WIJS is niet commercieel gericht, maar het wil een maatschappelijk waardevolle rol vervullen. WIJS heeft twee officiële steunpunten: het ondernemerssteunpunt en het juridisch steunpunt. Zoals hierboven beschreven worden deze volledig gerund door studenten. Er zijn wekelijks spreekuren van beide steunpunten en daarnaast zijn er elke dag studenten aanwezig vanuit verschillende opleidingsachtergronden. Hierbij valt te denken aan: Social Work, Toegepaste Psychologie, Sociaal Juridische Dienstverlening en Rechten. Elk half jaar komen er nieuwe studenten bij en blijven er ook studenten betrokken bij WIJS.

1.2 Probleem-/situatieanalyse

‘Je kunt je niet voorstellen hoeveel effect een conflict heeft op een persoon, mensen worden letterlijk gek’.

In het rapport van de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting (2017) wordt beschreven dat ruim 710.000 studenten studeren aan het hoger onderwijs in Nederland, hieronder vallen hoger beroepsonderwijs (hbo) en wetenschappelijk onderwijs (wo). In dit onderzoek komt als resultaat naar voren dat 357.000 studenten inclusief internationale studenten het ouderlijk huis hebben verlaten. Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat 53 procent van de studenten een kamer met gedeelde voorzieningen bewoont, 19 procent woont op een eenkamerwoning en 28 procent woont in een zelfstandige woonruimte (Landelijke studentenmonitor, 2017). Uit onderzoek van de Olde (z.d.) tussen Nederlandse en Vlaamse studenten blijkt dat er verschillen zijn tussen beide. Een groot verschil hierin is dat het gebruikelijk is dat Vlaamse studenten in het weekend naar hun ouders gaan en Nederlandse studenten doen dit niet/minder. Daarnaast loopt een huurcontract in Vlaanderen doorgaans van september tot juni, dit houdt in dat Vlaamse studenten in de zomervakantie naar hun ouders gaan. Daarentegen zijn Nederlandse studenten veel meer op hun studentenkamer dan Vlaamse studenten. Groningen telt volgens onderzoek van het Centraal Bureau Statistiek (2017) ruim 200.000 inwoners. Uit landelijk onderzoek van monitor studentenhuisvesting (2017) blijkt dat er in het studiejaar 2016/2017 bijna 55.000 studenten studeren in de stad Groningen. Hiervan wonen er 35.000 in de stad zelf. Hierdoor behoort Groningen tot de top 4 van studentensteden in Nederland met ruim 17 procent van de bewoners als student.

In een studentenhuis of een gedeelde woning wordt er samengeleefd met huisgenoten, er wordt een wc, badkamer of keuken gedeeld. De kans bestaat dat wanneer meerdere personen samenwonen er irritaties ontstaan. Deze irritaties kunnen zelfs uitlopen tot een conflict. Wanneer dit gebeurt kan het zo ver gaan dat studenten geen andere optie zien dan verhuizen. Een voorbeeld van een conflict binnen een studentenhuis is dat van Bram Tielen (Metro-nieuws, 2016). Bram werd door zijn huisgenoten genegeerd en naar eigen zeggen als ‘vies’ gezien vanwege zijn geaardheid. Het heeft bijna een jaar geduurd voordat Bram hulp zocht bij de studentenhuisvester DUWO. In samenwerking met deze huisvester en een vriendelijke wijkagent kon Bram snel verhuizen (Metro-nieuws, 2016).

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek bedraagt dat studenten op dit moment in Groningen nergens terecht kunnen wanneer zij een irritatie of conflict ervaren met huisgenoten. Thuis moet een veilige basis zijn, waar je tot rust kunt komen en helemaal jezelf kunt zijn. Volgens onderzoek van studenten van InHolland Hogeschool ervaren zeven op de tien studenten prestatiedruk. Er is door de Hogeschool een onderzoek uitgevoerd, namelijk: Actieplan Studentenwelzijn. Dit is een onderzoek naar het studentenwelzijn bij studenten van Hogeschool Windesheim, de Hogeschool en Universiteit van Amsterdam en het lectoraat Studiesucces van Hogeschool InHolland (Netwerk Studentenwelzijn,

z.d.). Uit dit onderzoek blijkt dat prestatiedruk, studiedruk, financiële druk, persoonlijke omstandigheden en het combineren van werk, studie- en sociaal leven door studenten vaak als oorzaak van psychische klachten wordt gerapporteerd. Deze psychische klachten kunnen bestaan uit stress-, angst-, burn-out en depressieklachten. Wanneer studenten psychische hulp zoeken voor deze klachten is het vaak al te laat, terwijl als zij wel hulp zoeken dit vaak een positief effect heeft op het welbevinden en studieprestaties van de student (Netwerk Studentenwelzijn, z.d.).

Elke drie jaar doet het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie (BZK) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) een onderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd onder de naam woOn, dit is een combinatie van de woorden Woon Onderzoek (Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2015) In 2015 werd het laatste onderzoek uitgevoerd en 60.000 inwoners van Nederland namen hieraan deel. Uit dit onderzoek blijkt dat 85% van de respondenten tevreden zijn met hun woning en eveneens 85% is tevreden met de woonomgeving. Daarnaast wordt de overlast minder ervaren naarmate de gemeente kleiner is. In dit onderzoek wordt overlast definiëert als geluidsoverlast en overlast van anderen (Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2015). De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek betreft dat er geen cijfers of beeld bestaat van het woongenot van studenten. Zijn zij wel tevreden en zo niet waar hebben zij dan behoefte aan? De opdrachtgever de MJD heeft geen zicht op de hoeveelheid conflicten en de behoefte van studenten wanneer zij een conflict ervaren met huisgenoten. Wanneer dit vastgesteld is kan de MJD een betere aansluiting vinden met studenten en een bijdrage leveren aan het verbeteren van het woongenot van studenten binnen de stad Groningen.

1.3 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is de behoefte te toetsen van studenten die een irritatie/conflict ervaren met huisgenoten. De doelstelling is inzicht vergaren wat studenten hierin nodig hebben om aan de hand daarvan aanbevelingen te geven op welke manier WIJS hier een bijdrage aan kan leveren, hierdoor worden in de toekomst conflicten eerder opgelost en wordt het woongenot voor studenten geoptimaliseerd.

1.4 Onderzoeksvraag

1.4.1 Vraagstelling

Wat hebben studenten in Groningen nodig om een conflict met hun huisgenoten op te lossen en op welke manier kan WIJS hier een rol in spelen?

1.4.2 Voorvragen (literatuur)

- Wat is de ontwikkelingsfase van een student?
- Wat wordt verstaan onder overlast?
- Wat is een conflict?
- Wat zijn de korte- en lange termijn gevolgen van een conflict?
- Wat gebeurt er wanneer een conflict escaleert?
- Wat is de invloed van communicatie?
- Wat zijn bestaande interventies?

1.4.3 Deelvragen (praktijk)

- Wat zijn de verschillende irritaties/conflicten van studenten binnen hun studentenhuis?
- Wat is de rol van de MJD tussen bemiddeling en studenten?
- Wat zijn de lange en korte termijn gevolgen van een irritatie of conflict?
- Hoe zouden studenten bemiddeling invullen?
- Wat is volgens de bemiddelaars de behoefte omtrent bemiddeling?

1.5 Leeswijzer

In deze leeswijzer wordt de lezer meegenomen in de verdere verloop van het onderzoek. In hoofdstuk twee komt de literatuurstudie aan bod. Deze is opgebouwd aan de hand van voorvragen die in hoofdstuk een (paragraaf 1.4.2) zijn gesteld. Deze voorvragen worden doormiddel van (wetenschappelijke) bronnen beantwoord. Hierna volgt hoofdstuk drie, hierin wordt de methode beschreven die de onderzoeker zal gaan hanteren. Vervolgens komen het type onderzoek, de respondenten, het onderzoeksinstrument, de gegevensverzameling en de analyse aan bod. Daaropvolgend komen in hoofdstuk vier de resultaten aan het licht. In dit hoofdstuk zal per deelvraag de resultaten worden beschreven die naar voren zijn gekomen uit het praktijkonderzoek. Ten slotte zal in hoofdstuk vijf de belangrijkste resultaten aan het licht komen in de conclusie. Tevens worden in hoofdstuk vijf de discussie en de aanbevelingen beschreven.

2. Literatuurstudie

In dit hoofdstuk wordt een literatuurstudie gedaan waarin vanuit verschillende perspectieven wordt gekeken naar de onderwerpen bemiddeling, irritaties en conflicten. Als eerste wordt er beschreven wie de doelgroep is. Hierna wordt de vraag gesteld wat overlast inhoudt en welke overlast het meeste voorkomt. Als derde zal er uitgelicht worden wat het verschil tussen een irritatie en een conflict is, wat een conflict precies inhoudt en hierop volgen de korte en lange termijngevolgen van een conflict. Hierna komt de invloed van communicatie aan bod, waar tevens de Roos van Leary besproken zal worden. Tot slot zullen er verschillende interventies aan het licht komen gevolgd door een conclusie van de literatuurstudie, hierin beschrijft de onderzoeker wat zij mee zal nemen in het verdere verloop van het onderzoek.

2.1 De Doelgroep

Allereerst is het van belang om kennis te maken met de doelgroep van dit onderzoek. Daarnaast kan deze informatie van pas komen in de latere afstemming met het eindproduct. Er zijn twee ontwikkelingsfasen te onderscheiden als het gaat om studenten. De eerste ontwikkelingsfase is de adolescentieperiode (12 t/m 18 jaar), als tweede verkeert een deel van de studenten in de jongvolwassenheid (20 t/m 40 jaar) (Becker, 2012).

De adolescentieperiode wordt ook wel de puberteit genoemd. Becker (2012) beschrijft in haar boek dat in de Westerse cultuur van jongeren wordt verwacht dat ze zelfstandig zijn. Daarnaast moet de jongere zelf een keuze maken over zijn/haar studierichting en latere beroepsgroep, dit vraagt dus verantwoordelijkheid. In deze fase is de jongere op zoek naar een eigen identiteit, wat zich soms kan uiten in imitatiegedrag. Dit gedrag ontstaat wanneer jongeren zich aansluiten bij een bepaalde groep, zoals: hockeyclub, hooligans of gothics. Hetzelfde kan voor een studentenvereniging gelden.

Wat de jongvolwassenheid kenmerkt is dat de lichamelijke ontwikkeling is voltooid, tevens is de cognitieve ontwikkeling nog niet helemaal volgroeid. Om de ontwikkeling van de jongvolwassene naar volwassene duidelijk te maken zal hieronder Schaie's stadia van ontwikkeling worden beschreven (Feldman, 2011).

Feldman (2011) beschrijft in zijn boek de volgende ontwikkelingsstadia van Schaie:

1. Verwervend stadium: Dit stadium heeft te maken met de cognitieve ontwikkeling. De informatie die in deze periode verzameld wordt, zal worden opgeslagen voor toekomstig gebruik.
2. Uitvoerend stadium: dit is een periode waarin jongvolwassenen verkeren die te maken heeft met het bereiken van lang termijn doelen, bijvoorbeeld het behalen van een diploma.
3. Verantwoordelijk stadium: In dit stadium gaat het om het beschermen en verzorgen van hun partner.
4. Ondernemende stadium: personen gaan zich meer verantwoordelijk voelen voor de wereld als geheel.
5. Reïntegratief stadium is het laatste stadium en personen komen tijdens de ouderdom in dit stadium.

Zoals beschreven in hoofdstuk een (paragraaf 1.2) kan stress ontstaan door allerlei vormen van druk. Voor het onderzoek is het van belang om te weten hoe jongvolwassenen met stress omgaan, hierop kan vervolgens bemiddeling of hulp worden aangepast. Hoe goed iemand met stress om kan gaan (coping) is afhankelijk van lichamelijke en psychische factoren. Stressoren kunnen een bedreiging vormen voor het welzijn van een persoon. Onder stressoren vallen omstandigheden of gebeurtenissen die een persoon in zijn leven ervaart (Becker, 2012). Deze omstandigheden of gebeurtenissen hoeven niet persé negatief te zijn. Er zijn verschillende oorzaken van stress, Feldman (2011) beschrijft vier oorzaken hiervan. Als eerste beschrijft Feldman (2011) gebeurtenissen en omstandigheden die negatieve emoties oproepen. Vervolgens worden situaties beschreven die onbeheersbaar of onvoorspelbaar zijn. Tot slot zijn er gebeurtenissen en omstandigheden die verwarrend zijn, bijvoorbeeld wanneer personen moeite moeten doen om een situatie te begrijpen.

Als stress groot genoeg is kan er ernstige schade ontstaan, bijvoorbeeld hoofdpijn, rugpijn, huiduitslag, verstopping en vermoeidheid. Daarnaast kan het immuunsysteem zoals organen, klieren en cellen beschadigd raken door stress. De oorzaak hiervan is het overmatig overprikkelen van het immuunsysteem door stress. Hieruit kan geconcludeerd worden dat stress personen op vele manieren beïnvloedt: door een verhoogd risico op ziekte, door ziekte te veroorzaken en het vermogen tot coping te verminderen (Feldman, 2011). Het hanteren van stress (coping) kan op meerdere manieren gebeuren. Feldman (2011) beschrijft in zijn boek drie manieren van coping: personen passen probleemgerichte coping toe, dit houdt in dat het probleem direct wordt aangepakt. Waardoor de stress vermindert. Hierna wordt de emotiegerichte coping toegepast waarbij emoties bewust worden gereguleerd. Een voorbeeld hiervan is een moeder die de kinderopvang niet kan vinden en zichzelf erop wijst het van de positieve kant te bekijken, want het is mooi weer. Tot slot wordt de defensieve coping beschreven, dit heeft te maken met onbewuste strategieën die de ware aard van de situatie verdraaien of ontkennen. Een voorbeeld hiervan is dat studenten zichzelf wijsmaken dat het slechte cijfer van dat tentamen helemaal niet zo erg is en dat het niet aan hun lag (Feldman, 2011).

2.2 Wat is overlast?

“Overlast is een subjectief begrip. Iedereen ervaart overlast op zijn eigen manier en geeft daar een eigen mening en gevolg aan” (Centrum criminaliteitspreventie en veiligheid, z.d.).

Zoals beschreven wordt in Hoofdstuk een (paragraaf 1.2) blijkt uit onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (2015) dat geluidsoverlast het meeste wordt ervaren door de 60.000 respondenten. Daarnaast blijkt er uit onderzoek van twee Toegepaste Psychologie studenten van de Hanzehogeschool Groningen dat ruim 40% van de 500 respondenten geregeld drugs gebruikt. De onderzoeker is benieuwd of dit ook voor overlast zal zorgen onder de studenten en hun huisgenoten.

Zoals in de eerste zin van deze paragraaf wordt beschreven is het gecompliceerd om een definitie van overlast te geven. Geluidsoverlast is tevens moeilijk te definiëren, iedereen ervaart dit anders. Dit kan het dragen van hakken in huis zijn of een hond die blijft blaffen. De gemeente speelt ook een rol omtrent overlast op wijk-buurtniveau. De gemeente is de ‘regievoerder’. Deze rol wordt vaak vervuld door de wijk- of gebiedsmanager. Tevens kan de woningcorporatie bij overlast betrokken worden. Deze heeft als taak om woonoverlast te verminderen en kan zowel sociale als fysieke maatregelen nemen om de overlast te verminderen. Als laatste zijn er de bewoners, die zijn direct betrokken en mogelijk ‘slachtoffer’ van de overlast (Centrum criminaliteitspreventie en veiligheid, z.d.).

Zoals hierboven beschreven wordt er volgens recentelijk onderzoek van twee studenten van de Hanzehogeschool van de opleiding Toegepaste Psychologie gebruikt van de ruim 500 respondenten, 40% regelmatig partydrugs (Dagblad van het Noorden, 2017). De meest populaire partydrug is XTC, uit het onderzoek komt dat een op de drie studenten dit wel eens heeft gebruikt (Dagblad van het Noorden, 2017). Na deze bevindingen van dit onderzoek is de onderzoeker nieuwsgierig of er daadwerkelijk overlast wordt ervaren door drugsgebruik. Drugsgebruik kan in meerdere vormen voor overlast zorgen. De meest voordehand liggende reden is wanneer iemand drugs gebruikt hij/zij zichzelf niet meer in de hand heeft. Dit kan voor overlast zorgen, hierbij valt te denken aan schreeuwen of agressiviteit. Toch kan het gebruik alleen al voor overlast zorgen, de onderzoeker heeft hier zelf ook ervaring mee. Te denken valt bijvoorbeeld aan rondslingerende spuiten in de portiek en de stank van Cannabis (Dagblad van het Noorden 2017).

2.2 Wat is een conflict?

Om te achterhalen waar de behoefte van studenten ligt omtrent irritaties/conflicten met huisgenoten, is het van belang om te weten wat een conflict precies inhoudt. *“Een veel gehanteerde definitie van een conflict stelt dat er sprake is van een conflict tussen twee partijen, indien een van beide zich ergert of gehinderd voelt door de ander”* (Giebels & Euwema, 2010). Daarentegen wordt een irritatie volgens Van Dale (2018) aangeduid als een prikkelende stemming, een ergernis. Wat hieruit geconcludeerd kan worden is dat een conflict grotendeels bij twee personen ligt en langer voortduurt terwijl een irritatie een stemming is en dus doorgaans wat korter aanhoudt. Wel kan een irritatie uitlopen in een conflict wanneer deze niet uitgesproken wordt (Giebels en Euwema, 2010).

Volgens Giebels en Euwema (2010) zijn er zeven kernelementen die een conflict definiëren. Ten eerste is een conflict altijd gebaseerd op onenigheid tussen twee partijen. Deze partijen zijn als het ware van elkaar afhankelijk. Hoe sterker deze afhankelijkheid, hoe groter de kans op een conflict. Vervolgens gaat het om de psychologische ervaring van de persoon die het conflict ervaart. Wat voor de ene partij als storend wordt ervaren, kan voor de ander helemaal niet vervelend zijn. Ieder persoon ervaart gedrag op een andere manier en geeft hier ook verschillende betekenissen aan. Daarnaast kunnen conflicten cognitief en/of affectief van aard zijn. Bij een cognitief conflict kan gedacht worden aan een inhoudelijk meningsverschil, daarentegen is een affectief conflict gebaseerd op frustraties. Doorgaans zijn deze bestanddelen met elkaar verweven. Bovendien kan een conflict ook eenzijdig zijn, dit houdt in dat de ene partij zich ergert terwijl de andere partij zich hier niet bewust van is. Daarbij is een conflict is per definitie sociaal. Er is altijd een tweede partij aanwezig waardoor het conflict ontstaat, dit is interpersoonlijk. Vaak gaan deze conflicten samen met een intrapersonlijk conflict, hier ligt het conflict bij de persoon zelf. Tot slot is het van belang om het conflict als een proces te analyseren, opeenvolgende gedragingen en ervaringen. Dit wordt ook wel het conflictproces genoemd (Giebels en Euwema, 2010).

Een conflict kan ook escaleren, wanneer dit gebeurt zijn er volgens Glasl (2015) negen treden van escalatie. Het is in het belang van het onderzoek om het verloop van een conflict beter in kaart te brengen. Ten eerste beschrijft Glasl (2015) in zijn Handboek Conflictmanagement de trede van verharding. Dit onderscheidt zich niet van het normaal omgaan met elkaar. Een voorbeeld hiervan is een goed functionerend team, die verschillen ook wel eens van mening. Bij deze trede gaat het om een win-win situatie, beide partijen zijn tevreden. Als het beide partijen niet gelukt is om hun geschillen aan de kant te zetten kan de sfeer rigoureuus veranderen. Beide partijen zullen gebruik maken van fellere middelen om hun standpunt kracht bij te zetten. Tevens valt deze trede binnen de win-win situatie. Hierna volgt de derde trede, wat hiervoor met woorden werd gedaan wordt nu met daden aangepakt. De

empathie voor de andere partij verdwijnt, het gaat er nu om eigen vasthoudendheid en zelfverzekerdheid te bewijzen. Binnen de partijen groeit de saamhorigheid. Vervolgens zijn er zorgen om imago en coalitie. De partijen zijn bij deze trede al ingesteld op het win-verlies principe. De partijen dwingen elkaar in rollen en proberen deze te fixeren. Hierbij zoeken zij ook bevestiging van derden. Hierop volgt de trede van gezichtsverlies. De partijen proberen in dit stadium blootstellingsacties te ondernemen, het doel is om de ander te ontmaskeren voor het publiek, hierdoor wordt er dus gezichtsverlies geleden. Dit valt tevens onder het stadium win-verlies (Glasl, 2015).

De zesde escalatietrede wordt de trede van dreigstrategieën en afpersing genoemd. Er worden hierbij allerlei eisen geformuleerd onder de dreiging van sancties, hierbij valt te denken aan een staking. Deze strijd levert uiteindelijk alleen maar verliezers op. Toch valt deze fase tevens onder het win-verlies stadium. Daarna komen de beperkte vernietigingsslagen aan bod. Bij deze fase hebben beide partijen de hoop op een goede uitkomst opgegeven. De vergelding op de andere partij staat hierin centraal, wat dit ook mag kosten. Bij deze trede is het verlies-verlies stadium opgetreden. De achtste trede is de versplintering van de tegenpartij. De omgeving moet hierin kiezen, ben je voor of tegen. Er kan geen stap meer worden teruggedaan, het gaat er hier om de ander zoveel mogelijk schade toe te brengen. Tot slot wordt de negende trede aangeduid, beide partijen gaan samen de afgrond in. Partijen willen hier elkaar elimineren en ontleden. Ook deze trede valt onder het verlies-verlies stadium (Glasl, 2015).

2.2.4 Korte termijn gevolgen van conflicten

Wanneer er sprake is van een conflict kunnen er ook gevolgen optreden. Dit kunnen korte- en lange termijn gevolgen zijn. Bij korte termijn gevolgen gaat het vooral om de gevolgen van psychisch geweld. Hierbij valt te denken aan: plagen, vernederende opmerkingen en uitschelden. Dit geweld komt volgens Hirigoyen (2016) geregeld voor bij een conflict.

In zijn boek beschrijft Hirigoyen (2016) meerdere korte termijn gevolgen van een conflict. De eerste is verwarring. Deze ontstaat naarmate het conflict vordert en de dader het gevoel heeft macht te hebben over het slachtoffer. Slachtoffers durven niet te klagen bij derden of ze weten niet waar ze hun klacht in moeten dienen en dit zorgt voor verwarring. Zelfs als het slachtoffer het gevoel van onrecht ervaart, is de verwarring nog zo groot dat ze niet kunnen reageren. Hierna komt de stress aan bod. De mate waarin het slachtoffer dit ervaart is afhankelijk van de ernst van het conflict en de weerbaarheid van het slachtoffer (Hirigoyen, 2016). Het slachtoffer wil de dader tevreden houden om een conflict te voorkomen. Hij/zij moet voortduren zijn/haar best doen om de dader tevreden te houden, wat stress oplevert. Wanneer de stress op een punt blijft en het slachtoffer hiermee om kan gaan, vallen zaken snel op zijn plek. Wanneer het slachtoffer hier niet in slaagt kan het slachtoffer bijvoorbeeld last krijgen van hartkloppingen, benauwdheid, ademhalingsproblemen, hoofdpijn enzovoort.

Als laatste wordt angst beschreven. De slachtoffers vrezen een reactie van de ander. Dit kan een dader zijn maar ook een derde persoon. Slachtoffers zijn voortdurend bang om iets fout te doen, hierdoor een afkeurende reactie te krijgen als ze niet voldoen aan de verwachting van de ander. Om hieraan te ontsnappen gedragen ze zich vriendelijker en gaan zich in allerlei bochten wringen om de ander tevreden te houden. Hierdoor krijgt volgens Hirigoyen (2016) de dader het gevoel dat hij de macht over het slachtoffer heeft, hierdoor zal het 'geweld' alleen maar toenemen.

2.2.5 Lange termijn gevolgen van conflicten

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen wat het effect van een conflict is beschrijft Hirigoyen (2016) twee lange termijn gevolgen die van toepassing zijn bij een conflict. Allereerst noemt hij shock, hierbij wil het slachtoffer niet zien wat er eigenlijk aan de hand is. Het slachtoffer heeft voortdurend het

idee gehad dat het goed zou komen. Wanneer ze dit wel beginnen te zien zijn ze letterlijk in shock. Ze zijn verward, gekwetst en de wereld stort in. Wat voor de shock zorgt is het ‘verrassingseffect’, dit houdt in dat het slachtoffer in de ban was van de dader en niet hebben gemerkt wat er daadwerkelijk aan de hand is. Een goed voorbeeld hiervan is wanneer een relatie wordt beëindigd. Slachtoffers kunnen op twee manieren reageren: zich onderwerpen aan de dominantie en het accepteren waardoor de dader rustig verder kan met zijn gedrag. Of in opstand komen en vechten om weg te komen. De laatste reactie is een scheiding. De wegen van het slachtoffer en de dader worden gescheiden (Hirigoyen, 2016).

2.3 De invloed van communicatie

Zoals in hoofdstuk twee (paragraaf 2.2) wordt aangeduid is communicatie essentieel om een conflict tot uiting te brengen. Wanneer beide partijen een conflict ervaren wordt dit besproken, zoals in een vergadering. Het is in belang van het onderzoek om te ondervinden welke rol communicatie speelt bij een conflict. Communicatie wordt door de Wageningse sociaalpsycholoog Frank Oomkes (2008) gedefinieerd als: *‘De uitwisseling van symbolische informatie, die plaatsvindt tussen mensen die zich bewust zijn van elkaars aanwezigheid, onmiddellijk of gemedieerd. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd’*.

In de jaren 50 van de vorige eeuw deed de Amerikaanse schrijver en psycholoog Timothy Leary onderzoek naar communicatie tussen mensen. Hij observeerde interacties tussen personen en concludeerde dat onderling gedrag van mensen te vangen is in twee onafhankelijke dimensies (Wiertzema & Jansen, 2012). Deze twee dimensies zijn onderverdeeld in ‘boven gedrag’ en ‘onder gedrag’. Personen die ‘boven gedrag’ vertonen stellen zich in hun communicatie boven de andere persoon. Deze persoon neemt de leiding in het gesprek. De personen die ‘onder gedrag’ vertonen stellen zich lager op en laten de leiding van de interactie over aan de ander.

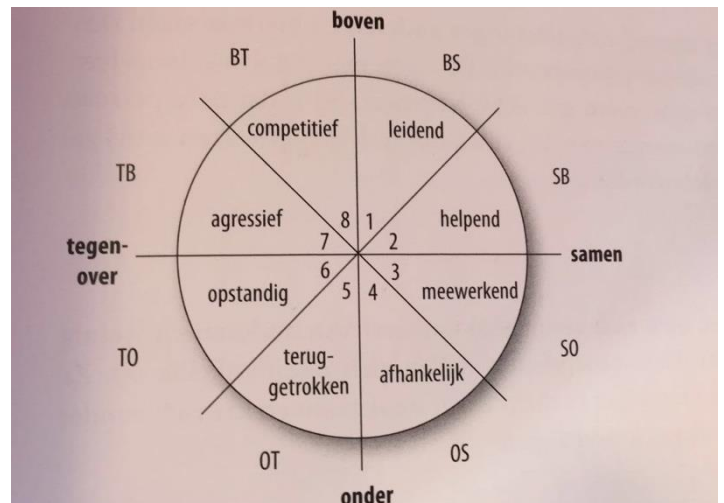


Figure 1 Roos van Leary: Overgenomen uit *werken met de Roos van Leary (p.33) Door S. Vane, 2013, Boom Lemma Uitgevers*

Bij het ‘onder-’ en ‘boven gedrag’ gaat het om hiërarchisch gedrag. Niet om de formele hiërarchie.

Iemand die lager in de formele hiërarchie staat kan zich tegenover iemand die hoger in de formele hiërarchie qua communicatie en gedrag toch hoger hiërarchische opstellen (Wiertzema & Jansen, 2012). Naast de boven- en onder dimensie omschrijft Leary in zijn onderzoeken ook een tweede dimensie. Deze dimensie wordt door Leary ‘samen gedrag’ en ‘tegengedrag’ genoemd. Hieruit komt de mate tot coöperatief gedrag naar voren. Een persoon die ‘samen gedrag’ vertoont is bereid met een persoon samen te werken. Iemand die sterk tegengedrag vertoont wil dat absoluut niet. Volgens Leary’s theorie roept ‘samen gedrag’ ook ‘samen gedrag’ op. Terwijl ‘tegengedrag’ juist ‘tegengedrag’ oproept (Wiertzema & Jansen, 2012). Naast de twee dimensies van communicatie en gedrag verdeelde Leary nog acht soorten communicatie en gedrag in zijn Roos van Leary (figuur 1).

De meeste mensen bevinden zich normaal gesproken in het neutrale centrum van de roos van Leary. Als een actie, gedrag of communicatie zich buiten dit neutrale centrum bevindt, wordt de reactie daarop ook

extremer. Hoe verder deze actie buiten het neutrale centrum staat, hoe extremer het gedrag of de communicatie van mensen wordt. In de boven-tegen en de onder-tegen kwadranten leidt deze actie, gedrag of communicatie uiteindelijk tot een escalatie. We spreken dan van een conflict (Wiertzema & Jansen, 2012).

2.4 Bestaande interventies

Buurtbemiddeling, coaching en mediation worden gebruikt als interventies in allerlei conflictsituaties. Om een duidelijk beeld te krijgen wat deze interventies inhouden en op welke manier zij inspelen op conflicten worden deze stuk voor stuk beschreven. In paragraaf 2.2 en 2.3 wordt er vooral op de aard van de conflicten ingegaan en wanneer deze ontstaan. In deze paragraaf wordt er beschreven op de manier waarop er gehandeld kan worden wanneer het conflict al voorgevallen is.

2.4.1 (buurt) bemiddeling

‘‘Bij buurtbemiddeling gaan ruziënde partijen samen hun conflict oplossen onder leiding van twee bemiddelaars’’ (Movisie, 2009).

Buurtbemiddeling is in Nederland is gebaseerd op de San Francisco Community Boards (SFCB, Verenigde Staten) (Movisie, 2009). De SFCB is opgericht in 1976. De reden was een onvrede ten aanzien van het rechtssysteem op dat moment. Bij dit rechtssysteem wordt de ‘schuldige’ aangewezen en krijgt hij een boete of straf. Er vindt geen overleg plaats met de betrokkene, zijn omgeving of gemeenschap. De community Board wil de betrokkenen bij het conflict op hun eigen manier hun verhaal laten doen. Bij de Community Board is er aandacht voor emoties, onderliggende problemen en belangenverschillen. Een van de doelstellingen van de Community Board is mensen in buurten, wijken en scholen toe te rusten met vaardigheden die ze in staat stellen om beter met een conflict om te gaan (Hogehuis, van Den Sigtenhorst & Temme, 2010). Het woord ‘vrijwilliger’ gebruikt de SFCB niet zo graag, de SFCB gebruikt liever woorden als ‘bewoner’ of ‘burgers’. De SFCB heeft zich in eerste instantie specifiek gericht op conflicten tussen directe burens die een mogelijkheid hadden tot escaleren (Hogehuis, van Den Sigtenhorst & Temme, 2010). Hieronder vallen bijvoorbeeld ook conflicten waar drugs in het spel zijn of gewelddadige conflicten. In principe is elk conflict tussen personen geschikt voor bemiddeling. Daarnaast heeft de SFCB zich ook gericht op conflicten tussen groepen, conflicten veroorzaakt door culturele, etnische en religieuze verschillen. Het voornaamste doel van buurtbemiddeling is het (weer) beginnen van de communicatie tussen burens of vroegere contacten tussen mensen die in elkaars omgeving wonen. Daarnaast zijn de belangrijkste doelen van buurtbemiddeling: het bevorderen van wederzijds respect, het benoemen van gezamenlijke belangen en het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn (Movisie, 2009).

Bij buurtbemiddeling worden burens geholpen die irritaties of conflicten ondervinden in het dagelijks leven en bereid zijn tot bemiddeling. De situaties die Buurtbemiddeling behandelt, zijn te licht voor formeel optreden van politie of justitie. Wel worden casussen van de politie doorverwezen naar de MJD voor bemiddeling. Onder leiding van twee bemiddelaars gaan bij Buurtbemiddeling twee ruziënde partijen samen het conflict oplossen. Deze bemiddelaars zijn vrijwilligers die een speciale training hebben gevolgd. Eerst ontvangt Buurtbemiddeling een aanmelding, hierna houdt de coördinator een intakegesprek met de melder van de klacht. Na dit gesprek zal de coördinator bepalen of de klacht geschikt is voor Buurtbemiddeling en selecteert vervolgens een team van twee bemiddelaars. Zij hebben eerst een gesprek met de eerste partij en daarna met de tweede partij. Hierna wordt er een bemiddelingsgesprek ingepland, dit betekent dat beide partijen samen komen op een

neutrale locatie Als er in het gesprek afspraken worden gemaakt worden deze vastgelegd in een intentieverklaring die naderhand wordt ondertekend door beide partijen. Na een aantal weken wordt er contact opgenomen met beide partijen om te horen of de situatie al is verbeterd en of de afspraken worden nageleefd (Movisie, 2009).

2.4.2 Coaching

Bij bemiddeling kan coaching ook worden ingezet. Er wordt naar een bepaald doel toegewerkt. De Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBOCO) (2017) heeft een definitie van het woord coaching gegeven, namelijk: "*Coaching is een gestructureerd en doelgericht proces, waarbij de coach op interactieve wijze de gecoachte aanzet tot effectief gedrag*" (NOBOCO, 2017). Er bestaan veel verschillende manieren om te coachen te denken valt aan een voetbalteam, als leidinggevende binnen een organisatie en als hulpverlener. Vaak wordt er bij hulpverleningsgesprekken ook coaching gebruikt, zoals oplossingsgericht coachen. Wat hierbij van belang is dat er niet in wordt gegaan op het probleem. Er wordt hierbij vooral gekeken naar wat er werkt, wat heeft eerder gewerkt, wat gaf vertrouwen en wat waren de momenten dat het goed ging (NOBOCO, 2017). Wat ingezet kan worden bij het oplossingsgericht werken en coaching is de wondervraag. Hierin kunnen personen geholpen worden bij het stellen of helder krijgen van hun doelen. Dit kan bijvoorbeeld een vraag zijn zoals: ‘‘stel je voor, in een ideale wereld waar ben jij dan over vijf jaar?’’ (NOBOCO, 2017).

2.4.3 Mediation

Net zoals bij bemiddeling lost een persoon zelf zijn/haar problemen op, onder begeleiding van een onafhankelijke mediator. Daarnaast zijn er vaak twee of meerdere partijen die een geschil hebben. Het verschil met bemiddeling zoals de MJD dit beschrijft is dat mediation een professionele vorm van bemiddeling is. Mediation kan bijvoorbeeld plaatsvinden binnen een organisatie of tussen twee of meerdere gezinnen. Er wordt door beide partijen zelf een oplossing aangedragen. Daarnaast is er bij mediation een geheimhoudingsplicht van de mediator, wat er tijdens de gesprekken naar voren komt mag niet met derden worden gedeeld (Mediators collectief, z.d.). Mediation leidt niet persé tot een oplossing waar beide partijen het mee eens zijn, vaak wordt er een compromis bereikt. Mediation is niet geschikt wanneer niet alle betrokken mee willen werken of niet in staat zijn om mee te werken. Tevens is mediation ook niet toepasbaar wanneer er een grote machtsongelijkheid in van de partijen en er al een langdurige juridische strijd gaande is of als er een vonnis van de rechtbank nodig is. (Mediators collectief, z.d.)

2.5 Conclusie literatuurstudie

In de literatuurstudie heeft de onderzoeker een aantal onderwerpen uitgelicht. Allereerste de doelgroep, voor het onderzoek is het van belang te weten in welke ontwikkelingsfase de studenten zich begeven. Dit kan effect hebben op de manier waarop de antwoorden worden gegeven, daarnaast zal de onderzoeker dit meenemen in het praktijkonderzoek. De doelgroep bestaat uit studenten die verkeren in twee verschillende ontwikkelingsfasen, namelijk: de adolescentieperiode (12 t/m 18 jaar) en de jongvolwassenheid (20 t/m 40 jaar). De Adolescentieperiode wordt ook wel de puberteit genoemd, deze fase kenmerkt zich door de volgroeide lichamelijke ontwikkeling en de nog niet helemaal volgroeide cognitieve ontwikkeling. Daarnaast blijkt uit onderzoek van de MJD dat geluidsoverlast de grootste irritatiefactor het meeste voorkomt tussen burens, tevens blijkt uit onderzoek van twee studenten van de Hanzehogeschool dat er onder studenten steeds meer drugs wordt gebruikt. De onderzoeker wil daarom ook in het praktijkonderzoek onderzoeken of studenten onderling ook last hebben van drugs- geluidsoverlast en of dit de kwaliteit van wonen ook beïnvloedt.

Daarnaast wordt de definitie beschreven van een irritatie en een conflict, deze kunnen worden afgebakend en meegenomen in het praktijkonderzoek, het is duidelijk voor de respondenten wat deze begrippen inhouden. De korte en lange termijn gevolgen van een conflict zullen ook worden meegenomen in de verdere verloop van het onderzoek en dat met name de psychische en lichamelijke gevolgen hiervan.

3. Methode

In dit hoofdstuk wordt de typering van het onderzoek beschreven, wie de respondenten zijn geweest en welke onderzoeksinstrumenten er zijn gebruikt. Tevens wordt beschreven op welke manier de gegevens zijn verzameld en welke dataverzamelmethode er is gebruikt. In de laatste paragraaf wordt beschreven hoe de onderzoeker de hoofdvraag wilde gaan beantwoorden en hoe de onderzoeker de gegevens heeft geanalyseerd die verzameld zijn tijdens het literatuuronderzoek en de interviews.

3.1 Typering onderzoek

Het doel van het onderzoek is de behoefte te toetsen van studenten die een irritatie/conflict ervaren met huisgenoten. De doelstelling is inzicht vergaren wat studenten hierin nodig hebben om aan de hand daarvan aanbevelingen te geven op welke manier WIJS hier een bijdrage aan kan leveren, hierdoor worden in de toekomst conflicten eerder opgelost en wordt het woongenot voor studenten geoptimaliseerd. Met als hoofdvraag: *Wat hebben studenten in Groningen nodig om een conflict binnen hun studentenhuus op te lossen en op welke manier kan WIJS hier een rol in spelen?* Zoals beschreven in paragraaf 2.4 bemiddeld de MJD tussen burens in de stad Groningen. De MJD zou graag willen weten waar studenten behoefte aan hebben wanneer zij een conflict ondervinden met een of meerdere huisgenoten. Na het peilen van deze behoefte zal de onderzoeker een advies schrijven bestaande uit aanbevelingen (Migchelbrink, 2014).

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is er een Mixed Methods onderzoek uitgevoerd, dit houdt in dat er verschillende methodes zijn gebruikt tijdens dit onderzoek (Migchelbrink, 2014). Om informatie te verzamelen zijn er interviews gehouden met bemiddelaars die werkzaam zijn bij de MJD. Daarnaast is er een steekproef worden gehouden in de vorm van enquête. Deze zal worden verspreid binnen de organisatie WIJS en studenten sturende aan de Hanzehogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen. De interviews en de enquêtes zijn tegelijkertijd verspreid. Voorafgaand aan het onderzoek hebben de coördinatoren binnen WIJS: Suzanne Kuik en Anne Kraan toegezegd dat WIJS een rol kan spelen als het gaat om het aanleveren van studenten, of daar behoefte aan is vanuit de respondenten zal blijken uit de enquêtes.

3.2 Onderzoekseenheden

Om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de huidige situatie heeft de onderzoeker bemiddelaars van de MJD en studenten uit de stad Groningen en WIJS ondervraagd.

3.2.1 Bemiddelaars

De eerste groep respondenten bestond uit vier bemiddelaars die werkzaam zijn bij de organisatie de MJD, dit aantal is gekozen omdat dit 10% van het aantal bemiddelaars is die werkzaam zijn bij MJD. Drie bemiddelaars zijn vrouw en een bemiddelaar is man. De onderzoeker heeft bewust gekozen voor bemiddelaars van verschillende leeftijdscategorieën. Twee van de vier bemiddelaars zijn 67 en 69 jaar

en de andere twee bemiddelaars zijn 24 en 26 jaar, daarnaast is er ook een verschil in het aantal jaren ervaring. De twee oudere bemiddelaars hebben beiden ruim 10 jaar ervaring met bemiddelen en de jongere bemiddelaars ongeveer een jaar. De kans bestaat dat een bemiddelaar met 10 jaar ervaring een andere visie heeft omtrent het effect van leeftijdsverschil tussen de bemiddelaars dan iemand met een jaar ervaring. De bemiddelaar met 10 jaar ervaring heeft vanzelfsprekend meer casussen gedaan, maar dat hoeft niet te betekenen dat zij per definitie ook meer verstand hebben van bemiddelen. Met de diversiteit van leeftijd en ervaring wil de onderzoeker bereiken dat zij een eerlijk beeld krijgt van MJD en Buurtbemiddeling. Daarnaast kunnen de verschillende meningen, visies ook worden gebruikt om zo in de aanbevelingen tot een advies te komen.

3.2.2 Studenten

Een ander perspectief dat is belicht is dat van de studentenpopulatie woonachtig in de stad Groningen met een of meerdere huisgenoten. Er heeft een steekproef plaatsgevonden in de vorm van een enquête. Deze steekproef is afgenomen onder een deel van de populatie studenten in de stad Groningen. De enquête zal worden verspreid via Sociale media, hier valt te denken aan Facebook. De enquête is ontworpen om een beeld te verkrijgen van de behoeftes van studenten die irritaties/conflicten ervaren met huisgenoten. Er zijn vragen gesteld omtrent het woongenot van de student, of er op dit moment sprake is van irritatie of conflict met een of meerdere huisgenote, hoe lang dit al speelt en ik welke mate dit effect heeft op zijn/haar privéleven. Het is van belang dat de studenten die de enquête invullen ook daadwerkelijk een conflict ervaren of in het verleden hebben ervaren en dat zij samenwonen met huisgenoten.

3.3 Onderzoeksinstrumenten

Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van twee onderzoeksinstrumenten: half gestructureerde interviews en enquêtes.

3.3.1 Half gestructureerde interviews

Zoals beschreven hoofdstuk drie (paragraaf 3.1 en 3.2) zijn er interviews afgenomen met bemiddelaars van de MJD. Dit zijn semigestructureerde interviews zijn, er is gebruik gemaakt van een vragenlijst om de bemiddelaars te ondervragen (Mighelbrink, 2014). Er is gekozen voor een vragenlijst met open vragen, om de bemiddelaars de ruimte te geven om hun antwoorden te onderbouwen vanuit hun eigen visie. Gedurende de interviews waren de vragen gebaseerd zijn op de verschillende aanpakken per bemiddelaar, hun visie op conflicten binnen studentehuizen en risico- en beschermfactoren binnen een conflict en de gevolgen van een conflict. Hiermee beantwoorden de onderzoeker meerdere deelvragen. Zoals te lezen is in hoofdstuk twee (paragraaf 2.2.4) zijn volgens de literatuur korte termijn gevolgen van een conflict verwarring, stress, en angst. In hoofdstuk twee (paragraaf 2.2.5) worden lange termijn gevolgen beschreven zoals shock, verwarring, dominantie of acceptatie. Hiernaast wil de onderzoeker een vergelijking maken met hoofdstuk twee (paragraaf 2.3), hierin wordt de invloed van communicatie benoemd. De onderzoeker wil aan de bemiddelaar vragen wat zij zien als invloed van communicatie en wat hun ervaring is op dat gebied.

3.3.2 De enquêtes

Ten tweede is er gebruik gemaakt van een enquête. Deze heeft plaatsgevonden onder studenten met een of meerdere huisgenoten. Op dit moment zijn er ruim 50.000 studenten woonachtig in de stad Groningen en het is voor de onderzoeker niet haalbaar om al deze studenten te ondervragen. Daarnaast is het voor de onderzoeksvraag van belang dat de studenten die de enquête invullen op dit moment of in het verleden

irritaties/conflicten hebben ervaren met hun huisgenoten. Een voorwaarde om deel te nemen aan de enquête is dat de studenten daadwerkelijk iets delen met de huisgenoten, bijvoorbeeld een badkamer, keuken of toilet. De respons die de onderzoeker terugkrijgt zal verwerkt worden in de resultaten. Tevens wil de onderzoeker de studenten bevragen over de lange en korte termijn gevolgen zoals die beschreven staat in paragraaf hoofdstuk twee (paragraaf 2.2.4 en 2.2.5). Daarnaast zullen de studenten een mogelijkheid krijgen in te vullen hoe lang zij dit conflict al ervaren, volgens de literatuur zoals beschreven in hoofdstuk twee (paragraaf 2.1) wachten studenten vaak te lang met het aangeven van hun problematiek.

3.4 Validiteit en betrouwbaarheid en bruikbaarheid

Verhoeven (2011) beschrijft in zijn boek *‘Wat is onderzoek’* validiteit als: *‘de mate waarin systematische fouten worden gemaakt; we kijken naar de geldigheid of zuiverheid van onderzoek’*.

De onderzoeker heeft gekozen voor een online vragenlijst. Hierdoor zijn de resultaten eenvoudig te verwerken, de onderzoeker heeft hiervoor gekozen om ervoor te zorgen dat er geen toevallige fouten kunnen ontstaan bij het verwerken van de resultaten. Tevens bestaat een online vragenlijst uit eenduidige informatie, dit houdt in dat de informatie maar op een manier kan worden aangeduid en hier dus geen misverstanden over kunnen bestaan (Mighelbrink, 2014). Om de externe validiteit van het onderzoek te verhogen is de enquête verspreid via sociale media. De externe validiteit houdt in dat het onderzoek generaliseerbaar is. De respondenten zijn een goede afspiegeling van de populatie (Mighelbrink, 2014). Voor de onderzoeker is het niet realistisch om alle 50.000 studenten die woonachtig zijn in Groningen deel te laten nemen aan de enquête. Daarnaast is het voor de onderzoeksvraag van belang dat de studenten die de enquête invullen op dit moment of in het verleden een conflict/irritaties ervaren met hun huisgenoten. Om een afspiegeling van de populatie te krijgen wordt er een steekproef getrokken. Het doel van deze steekproef was om minimaal 50 respondenten te genereren, hierdoor nemen 1 op de 1000 studenten deel aan dit onderzoek. Door de steekproef wordt de externe validiteit verhoogt. Tevens kan er gezegd worden dat niet al deze 50.000 studenten ook daadwerkelijk leeft met huisgenoten. Er zijn studenten studerende in de stad Groningen die niet in de stad zelf wonen, nog bij hun ouders wonen of zelfstandig leven in bijvoorbeeld een appartement. Voor de steekproef is er gekozen voor een willekeurige trekking. De ingekomen enquêtes zijn verzameld en op een rij gezet. Vervolgens is om de twee stappen een enquête getrokken die werd bekeken voor het onderzoek.

Naast externe validiteit beschrijft Verhoeven (2011) ook interne validiteit. Er wordt rekening gehouden met de selectie van proefpersonen, een extern voorval (ziekte) en instrumentatie (een vragenlijst bijstellen). Bij interne validiteit is iemand in staat om de juiste conclusies te trekken, of de juiste vragen worden gesteld en dat iedereen daar hetzelfde onder verstaat (Verhoeven, 2011). De validiteit zal gewaarborgd worden door één vragenlijst te hanteren en rekening te houden met uitval van bemiddelaars. Met die reden heeft medewerker van WIJS Peter Horinga, actief meegelezen en meegedacht met de vragenlijst. Peter is zelf geen bemiddelaar en is ook niet op de hoogte van het onderzoek. Hij heeft alle vragen doorgelezen en vragen gesteld om duidelijkheid te creëren en begrippen af te bakenen. Dit heeft de betrouwbaarheid van de vragenlijst vergoot en de validiteit kon hierdoor worden gewaarborgd, er kon gemeten worden wat er gemeten wilde worden.

Om de betrouwbaarheid van de interviews te waarborgen worden de interviews gehouden in de vertrouwde en veilige omgeving van de respondent, in een rustige ruimte waar geen afleiding was. Tevens is de betrouwbaarheid vergroot, omdat de respondenten niet van elkaar wisten wie er mee zouden doen aan het interview. Op deze manier konden ze elkaar niet beïnvloeden. De enquêtes zijn in

betrouwbaarheid vergroot door deze online af te nemen, de respondenten kunnen deze in alle rust invullen en kunnen zoveel tijd nemen als ze willen. Wanneer deze bijvoorbeeld af waren genomen in een groep van meerdere studenten kan er besmetting plaatsvinden door de omgeving en door de onderzoeker zelf. Het onderzoek is bruikbaar wanneer de opdrachtgever er daadwerkelijk iets aan heeft. Dit onderzoek is bruikbaar omdat het een nieuw perspectief biedt op studenten. Voor dit onderzoek is er nog geen onderzoek verricht naar het woongenot in een studentenhuus. Wanneer dit door de onderzoeker wel in kaart gebracht kan worden kan de MJD op deze behoefte inspelen. Daarnaast is het voor de stad Groningen tevens een winst, wanneer er aan het licht komt wat de behoefte van studenten zijn omtrent bemiddeling kan het woongenot worden verbeterd en zal de stad Groningen populairder worden onder studenten.

3.4 De gegevensverzameling

De eerste groep respondenten zijn de vier bemiddelaars die zijn geïnterviewd. De opdrachtgever MJD heeft de onderzoeker emailadressen aangereikt van deze bemiddelaars. Zij hadden al toestemming gegeven aan de contactpersoon van MJD; Annemieke Tolsma. De onderzoeker heeft via email contact gezocht met de bemiddelaars en opnieuw gevraagd om toestemming, hierna is er een afspraak gemaakt voor het interview. Deze is met toestemming van de bemiddelaar worden opgenomen. Naderhand zijn de interviews teruggeluisterd en samengevat.

De tweede groep respondenten, de studenten, zijn benaderd via email of Sociale Media. Ook heeft de onderzoeker haar eigen sociale netwerk ingezet om tot zoveel mogelijk respondenten te komen. De populatie van studenten is erg divers, er zijn studenten die op kamers wonen, in een studio en een kamer huren bij een particulier. De respons van de enquête was 57 respondenten.

3.5 Analyseplan

De informatie die verkregen uit de enquêtes is online verwerkt in het verwerkingsprogramma van Survey Monkey. De resultaten van deze enquêtes zijn weergegeven in een cirkeldiagram om de leesbaarheid van de resultaten te vergroten. De informatie die verkregen is in de interviews is teruggeluisterd door de onderzoeker en is samengevat en gecodeerd (Mighelbrink, 2014). De interviews zijn teruggeluisterd door de onderzoeker en zijn uitgetypt. Hierna kunnen zijn de interviews gefilterd (coderen) en zijn de antwoorden gelabeld. Na het verwerken van de enquêtes en de interviews heeft de onderzoeker deze antwoorden verwerkt in het hoofdstuk resultaten. Vervolgens zijn deze resultaten in de discussie gekoppeld en vergeleken met de verzamelde literatuur, waarop een kritische beschouwing is gegeven.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquêtes en de interviews weergegeven aan de hand van deelvragen. Allereerst zullen de interviews aan bod komen en tot slot worden de enquêtes toegelicht. De enquête en het interview zijn terug te vinden in bijlage een en twee.

4.1 De respondenten

In het totaal zijn er drie bemiddelaars geïnterviewd door de onderzoeker. De eerste bemiddelaar is 67 jaar oud en vrouw, de tweede bemiddelaar is 69 jaar oud en man en de laatste bemiddelaar is 24 jaar oud en vrouw. Het interview met de vierde bemiddelaar is niet doorgegaan, dit door tijdgebrek aan beide kanten. De enquêtes zijn afgenomen onder studenten woonachtig in de stad Groningen. Als voorwaarde om deel te nemen aan de enquête moesten de respondenten een irritatie of conflict ervaren of in het verleden ervaren hebben. In het totaal hebben 57 respondenten deelgenomen aan de enquête. Om de uitkomsten van de enquêtes weer te geven en de leesbaarheid te vergroten maakt de onderzoeker gebruik van cirkeldiagrammen.

4.2 De verschillende irritaties/conflicten van studenten met hun huisgenoten

Om het een breder beeld te krijgen van de populatie is de eerste vraag van de vragenlijst waar de respondenten woonachtig zijn, dit is toegespitst op het type woning. Op deze vraag antwoordt (zoals te zien is in figuur 2) 75% dat zij woonachtig zijn op kamer, tevens geeft 18% aan in een studio te wonen en 7% van de respondenten zeg een kamer bij een particulier te huren.

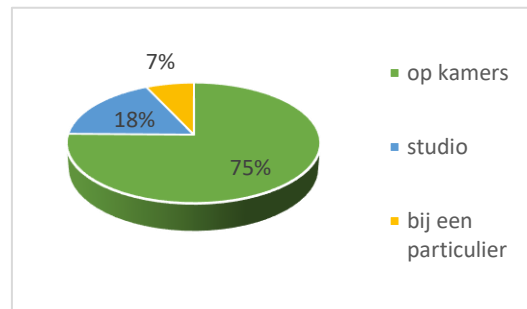


Figure 2: In welk type woning zijn de studenten woonachtig?

Hierna volgt de vraag of er sprake is van een irritatie of een conflict en met de hoeveelheid huisgenote. Zoals te zien in figuur 3 antwoordt 40% van de respondenten dat zij een irritatie ervaren met een huisgenoot, tevens ervaart 49% een irritatie met meerdere huisgenoten en 5% ervaart een conflict met een huisgenoot. Als laatste ervaart 5% geen conflict met een huisgenoot.

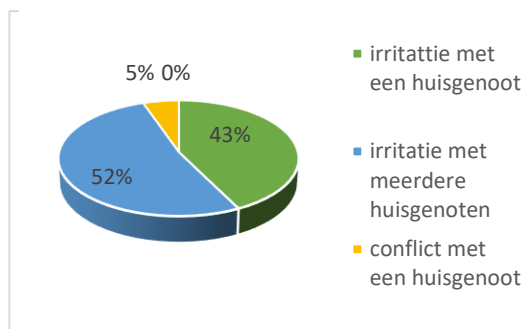


Figure 3: Is er sprake van een irritatie of conflict en met hoeveel huisgenoten?

Om duidelijk te krijgen waar de irritaties en conflicten op gebaseerd zijn heeft de onderzoeker de respondenten gevraagd wat de meeste voorkomende irritatie/conflict is. Zoals te zien in figuur 4 antwoordde 72% een irritatie/ conflict te ervaren/ hebben ervaren over het (niet) schoonmaken van gemeenschappelijke ruimtes. Hierbij kan gedacht worden aan een gedeelde keuken, badkamer of toilet. Daarnaast zijn bij de open antwoordmogelijkheid het drugsgebruik in huis en geluidsoverlast het meest aangegeven

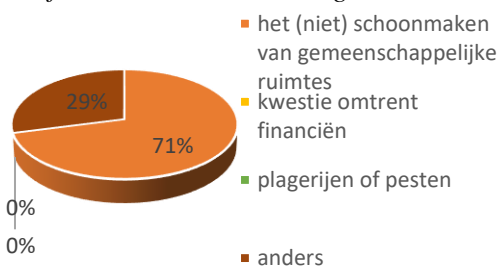


Figure 4: Waar zijn de irritaties/conflicten op gebaseerd?

zoals: ‘‘Luide muziek, 's nachts wakker maken, het huis vernielen en het niet fixen.’’ en ‘‘Luide muziek, 's nachts wakker maken, het huis vernielen en het niet fixen.’’ Tevens hebben 0% van de respondenten geantwoord de irritatie of het conflict gebaseerd was op financiële kwesties of plagerijen en pesten.

Om een breder beeld te krijgen van de inhoud van een irritatie/ conflict wilde de onderzoeker ook weten hoe lang deze al spelen. Zoals geïllustreerd in figuur 5 komt er in de enquête naar voren dat 34% van de respondenten de irritatie of het conflict een half jaar ervaart, daarnaast ervaart 21% van de respondenten de irritatie/conflict een jaar of langer. Op deze vraag antwoordt tevens 20% de irritatie/conflict nog maar een week te ervaren. Tot slot antwoordt 25% van de respondenten ‘anders’, deze antwoorden varieerden van *al ervaren?*

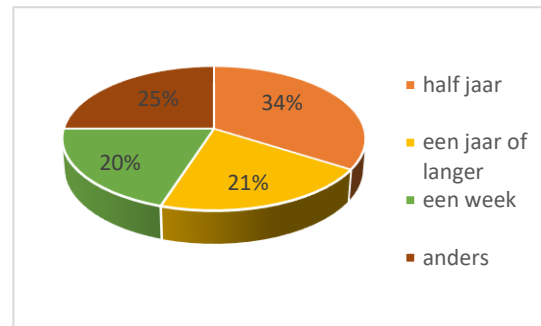


Figure 3: *Hoe lang wordt de irritatie/conflict ervaren?*

4.3 De rol die MJD speelt met bemiddeling tussen studenten

Uit de interviews die afgenomen zijn met drie bemiddelaars van de organisatie MJD blijkt dat er weinig tot geen contact is met studenten. Alle drie de respondenten geven aan nog niet eerder te hebben bemiddeld tussen studenten. Wel zeggen twee bemiddelaars dat zij zelf wel eens een bemiddeling hebben gedaan waar studenten bij betrokken waren. Over deze bemiddeling zegt bemiddelaar 3: ‘‘zelf heb ik geen ervaring met het bemiddelen tussen studenten. Wel met werkende mensen en studenten die boven hun wonen. Dingen die ik tot nu toe gezien hebt is dat het met studenten wel lukt.’’ Wat zij later in het interview noemt is ‘‘studenten zijn welwillend, ze staan open voor suggesties’’. Bemiddelaar 2 geeft als antwoord dat hij een bemiddeling heeft gedaan waar studenten bij betrokken waren, dit was in een studentenhuus. Hij zegt hierover: *Maar het verschil tussen bemiddeling met studenten en ‘normale’ bemiddeling is niet zo groot. Wel merk ik dat studenten zich soms beter in kunnen leven in de andere partij en mijn ervaring is dat het met een gesprek vaak wel opgelost is.’’*

4.4 De lange- en korte termijn gevolgen van een conflict

Alle drie de respondenten zeggen in de interviews dat er wel degelijk gevolgen zijn van een conflict, maar dat deze per persoon kunnen verschillen. Bemiddelaar 3 geeft aan dat haar ervaring is dat het conflict vaak begint met treiteren en later uitmondt in een conflict. Zij noemt als voorbeeld: ‘‘wanneer de bovenbuurman te veel geluid maakt, dan gaat de onderbuurman ook expres geluid maken.’’ Wat bemiddelaar 2 in zijn interview aan haalt is het voorbeeld van de mevrouw die verhuist is omdat ze het conflict niet meer aan kon. Wat hij als voorbeeld geeft is dat de meeste conflicten gaan over geluidsoverlast, van bijvoorbeeld een radio, hard praten of een blaffende hond. Een korte termijn gevolg hiervan is dat hierdoor irritaties ontstaan en mensen letterlijk ‘wachten’. Op het slaan van de klok. Een lange termijn gevolg hiervan is dat mensen het geluid niet meer aan kunnen en op een andere plek in de woning gaan slapen. Tevens geeft bemiddelaar 3 aan dat je op een gegeven moment alles hoort wat er bij de burens gebeurt zij zegt hierover: ‘‘ik denk dat als je in een huis woont en je overlast ervaart, dat je op een gegeven moment ook alles hoort.’’

Tevens geven twee respondenten aan dat intelligentie en communicatief vermogen grote beschermingsfactoren zijn bij een conflict. Bemiddelaar 3 zegt hierop: ‘‘jawel, we proberen wel dat als je de indruk hebt als iemand sociaal heel sterk is of intelligent, dat wij zelf een klein zetje geven zodat de melder het vaak zelf al op kan lossen zonder dat er gesprek plaats heeft gevonden’’.

Bemiddelaar 1 geeft als antwoord op de vraag dat intelligentie een grote rol speelt als het gaat om een bescherming- en risicofactor. Zij zegt hierop: *'' ik denk toch dat intelligentie wel een factor is die beschermend is hoor en ook als iemand sociaal is inderdaad. Vaak zie je toch dat als iemand intelligent is en ook kan communiceren met burens dat de bemiddeling sneller is opgelost. Oh ja, empathie is ook een belangrijke, wanneer burens dit hebben hoef je zelf vaak niet zo veel te doen, dan zijn ze zelf in staat hun conflict op te lossen. ''* Wat het effect van een conflict is op een persoon en zijn privéleven is volgens bemiddelaar 3 groot. Zij geeft als voorbeeld: *'Ik heb wel eens meegemaakt dat mensen ergens anders gaat slapen, omdat ze gewoon gek werden.'* Haar ervaring hiermee is dat personen vaak al ziek zijn en een burenruzie of het conflict een extra groot effect heeft. Tevens geeft zij aan dat je het effect van zo'n effect niet voor kunt stellen om dit tastbaar te maken zegt zij: *'Je moet goed bedenken dat deze conflicten mensen echt moedeloos kunnen maken.'*

Bemiddelaar 2 geeft aan in zijn interview dat hij tussen een oudere vrouw en haar burens heeft bemiddeld en dat zij geen andere uitweg zag dan te verhuizen. Dit heeft zij uiteindelijk ook gedaan. Ook zegt hij vaak mee te hebben gemaakt dat personen permanent in een andere plek in huis gingen slapen, omdat ze de geluiden elders in huis niet meer aan konden.

Om de lange en korte termijn gevolgen van een conflict duidelijk te maken wilde de onderzoeker te weten komen wat het effect is op de kwaliteit van wonen. Zoals bemiddelaar 2 hierboven ook aangeeft kan een conflict de kwaliteit van wonen dermate beïnvloeden dat het kan leiden tot een verhuizing. Uit de enquête blijkt dat 46% van de respondenten vinden dat het conflict enigszins effect hebben op de kwaliteit van wonen, daarnaast geeft 20% aan dat dit van toepassing is, 22% zegt dat dit zeker van toepassing is en 13% zegt dat dit helemaal niet van toepassing is (figuur 6).

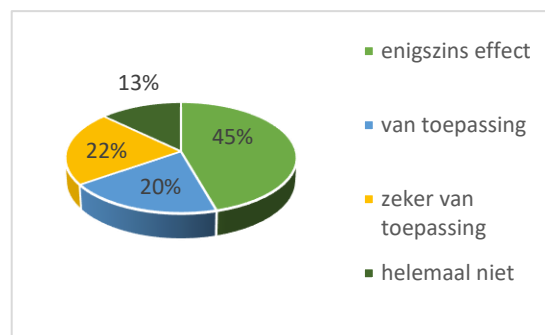


Figure 4: *Wat is het effect op de kwaliteit van wonen?*

Als tweede worden de psychische gevolgen van een irritatie/conflict behandeld, zoals te zien in figuur 7. Op deze vraag zegt 48% dat dit helemaal niet van toepassing is op hun leven, tevens geeft 20% aan dat dit van toepassing is, hierbij geeft ook 25% aan dat dit enigszins van toepassing is. Tot slot geeft 7% aan dat dit zeker van toepassing is op de psychische gesteldheid van de respondenten.

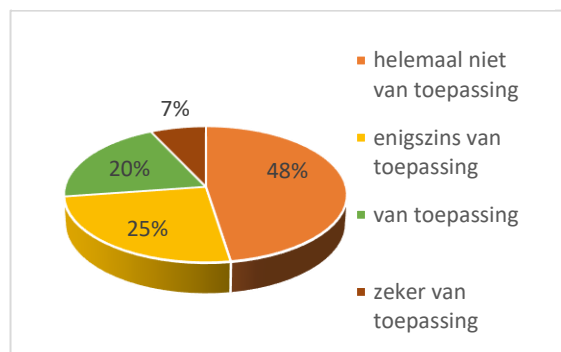


Figure 5: *In welke mate heeft het conflict effect op de psychische gesteldheid?*

Tevens wordt de invloed die het conflict heeft op de lichamelijke gesteldheid van de respondenten uitgelicht, zoals te zien in figuur 4. 71% van de respondenten antwoordt dat dit helemaal geen invloed heeft is, 22% antwoordt dat dit enigszins invloed heeft en 4% antwoordt dat dit zeker van toepassing is (figuur 8).

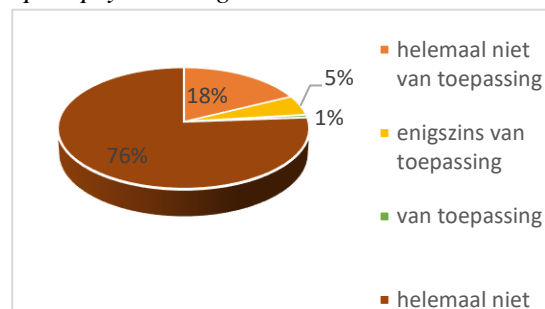


Figure 6: *In welke mate heeft het conflict effect op de lichamelijke gesteldheid?*

4.5 De behoefte van studenten omtrent bemiddeling

Uit de enquête blijkt dat 57% van de respondenten advies zouden willen over hoe te communiceren met hun huisgenoten (figuur 9). Daarbij geeft 24% aan dat zij helemaal geen rol verwachten aan een studententeam. Als laatste geeft 19% aan daadwerkelijke actieve bemiddeling te willen, hierover zegt een respondent: *“Denk dat ze veel kunnen helpen. Zowel met communicatie als bemiddeling.”*

Zoals te zien in figuur 10 wordt hier de vraag gesteld wat de student zelf al heeft gedaan om de irritatie of het conflict op te lossen. Hierbij antwoordt 80% van de respondenten zelf het gesprek te zijn aangegaan, daarnaast antwoordt 11% dat ze advies hebben ingewonnen van derden en 9% zegt zelf geen actie te hebben ondernomen om het conflict op te lossen. Een respondent zegt hierover: *“Ben in gesprek gegaan met haar, met mijn andere huisgenoot en vriendinnen. Niks hielp dus ben ik vertrokken.”*

Op de vraag waar bemiddeling voor studenten plaats zou moeten vinden antwoordt zoals te zien in figuur 11 23% van de ondervraagden op het Zernike complex of de Rijks Universiteit Groningen (RUG). Het overgrote deel van de respondenten, namelijk 35%, geeft aan een neutrale plek zoals de Openbare Bibliotheek het meest geschikt te vinden, daarnaast geven 42% van de respondenten aan bij de mogelijkheid ‘anders’ de bemiddeling graag thuis te ontvangen. Een respondent zegt hierover bij de antwoordmogelijkheid ‘anders’: *“Misschien wel bij diegene thuis. Dit is dan een vertrouwde plek en geeft misschien meer het idee dat het dan veilig is. Aan de andere kant is op het Zernike of op de RUG ook wel een mooie, want dan is het misschien wat laagdrempeliger om er naartoe te stappen.”*

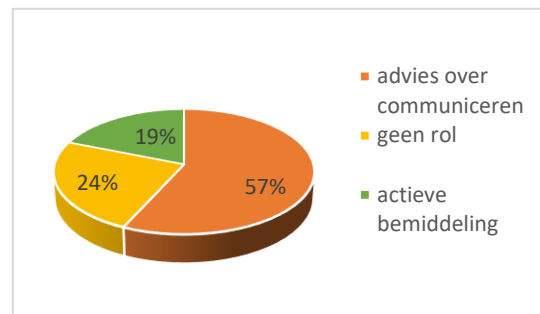


Figure 7: Welke rol zou studentenbemiddeling aan moeten nemen?

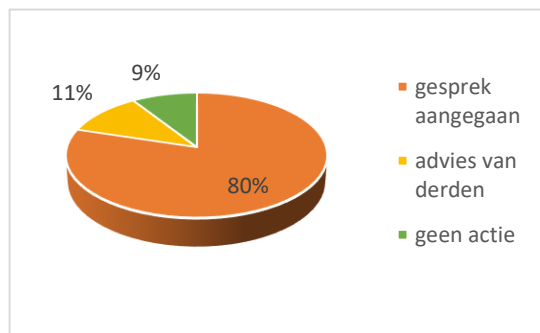


Figure 8: Wat heeft de student zelf al gedaan?

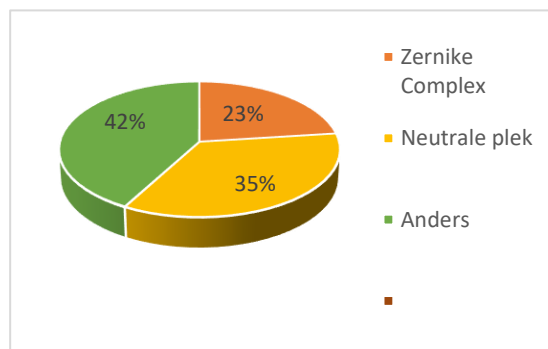


Figure 9: Waar zou de studentenbemiddeling plaats moeten vinden?

4.6 Volgens de bemiddelaars de behoefte omtrent bemiddeling

Tijdens de interviews komt voren hoe de bemiddelaars studentenbemiddeling voor zich zien en wat dit in zou moeten houden. Volgens bemiddelaar 3 zou een studententeam uiteindelijk uit studenten moeten bestaan. Wel raadt zij aan eerst te beginnen met coaching en daarnaast moet er een professional aanwezig zijn die als achterwacht kan fungeren. Volgens haar is preventie een belangrijk punt, wel ziet zij in dat dit moeilijk te realiseren is. Zij zegt: *‘Je moet goed gaan kijken welke problemen je precies wilt aanpakken en je daarop focussen.’* Studentenbemiddeling zou op neutraal terrein plaats moeten vinden, zoals buurtbemiddeling dit ook doet. Daarnaast is het volgens deze bemiddelaar van belang dat er geen adressen en telefoonnummers worden uitgewisseld. Volgens bemiddelaar 3 is het van belang om vooral in het begin een ondersteunende rol in te nemen en dus puur adviezen te geven aan studenten. Hierover zegt zij: *‘Je moet de studenten het zelf op laten lossen en de verantwoordelijkheid ook duidelijk bij hun leggen.’*

Daarnaast zegt bemiddelaar 2 dat bemiddeling voor studenten op een plek moet plaatsvinden die zo laagdrempelig mogelijk is. Tevens geeft hij aan dat het volgens hem belangrijk is dat er eerst een ondersteunende en adviserende rol aan wordt genomen. Bemiddelaar 1 is daarentegen van mening dat er eerst ervaring opgedaan moet worden, zij zegt hierover: *‘Ik denk dat het belangrijk is om eerst ervaring op te doen voordat je daadwerkelijk gaat bemiddelen.’* Een overeenkomst met de andere twee bemiddelaars is dat de bemiddeling volgens haar wel uit studenten moet bestaan, misschien in ondersteuning van bijvoorbeeld iemand die ouder is. Over waar deze bemiddeling plaats zou moeten vinden zegt zij dat dit op neutraal terrein zou moeten. Zij denkt dat dit het eerlijkste is voor beide partijen.

Tot slot vraagt de onderzoeker of het volgens de respondenten ook verschil maakt welke leeftijd de bemiddelaars hebben. Bemiddelaar 1 zegt zelf dat ze ook wat ouder is en zij merkt dat dit toch effect heeft op de bemiddeling. Zij zegt hierover: *‘Ik doe wel eens zaken met jongere mensen, ik denk van jullie leeftijd en dan zie je toch dat mensen zich automatisch tot mij richten. Ik vind dit zelf ook wel lastig hoor, maar toch zie je dat dit gebeurt.’* Tevens zegt bemiddelaar 3 hierover: *‘ik denk dat oudere mensen iets meer autoriteit uit kunnen stralen. Zelf ben ik ook nog jong en soms heb ik het idee dat ik niet helemaal serieus wordt genomen. Wel denk ik dat jullie idee voor studenten en door studenten ook goed kan werken. Misschien nemen studenten ook wel iets sneller aan wanneer het door een leeftijdsgenoot wordt gebracht.’* Zijn verklaring hierop is dat personen vaak het idee hebben dat hij meer ervaring heeft en dus ook beter kan helpen. Dit hoeft in de praktijk helemaal niet zo te zijn, zo geeft hij zelf ook aan.

Hoofdstuk 5 Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal er een kort en expliciet antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. Hierop volgt een kritische beschouwing op het onderzoek. Tot slot zullen er aanbevelingen worden gedaan aan de MJD en WIJS.

5.1 Conclusie

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *'Wat hebben studenten in Groningen nodig om een irritatie/conflict binnen hun studentenhuis op te lossen en op welke manier kan WIJS hier een rol in spelen?'* Allereerst wordt er in dit onderzoek een verschil gemaakt tussen een irritatie en een conflict. Uit dit onderzoek blijkt dat het merendeel van de studenten zich irriteert aan meerdere huisgenoten. Tevens komen irritaties significant vaker voor dan conflicten, deze irritaties duren gemiddeld een half jaar. Er kan geconcludeerd worden dat er behoefte is aan advies over het communiceren met huisgenoten en er is weinig behoefte aan daadwerkelijke bemiddeling tussen huisgenoten. Deze adviesgesprekken moeten worden gehouden op een veilige plek zoals het eigen huis of op een neutrale plek zoals de bibliotheek. Daarnaast kan WIJS een rol spelen om studenten te werven om deze adviesgesprekken te organiseren en een ruimte beschikbaar te stellen. Uit de interviews met de bemiddelaars kan geconcludeerd worden dat MJD kan bijdragen bij het ondersteunen en adviseren van de studenten.

5.2 Discussie

In de discussie worden de resultaten vanuit verschillende perspectieven belicht. Allereerst zal er gekeken worden naar de doelstelling, validiteit, de betrouwbaarheid en de bruikbaarheid van dit onderzoek. Tot slot wordt de betekenis van deze bevindingen beschreven en zal er worden ingegaan op de bijdrage van dit onderzoek aan Social Work.

5.2.1 Doelstelling, validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid

Het doel van het onderzoek (zie paragraaf 1.3) is behaald. De onderzoeker heeft inzicht verkregen in de behoefte van de studenten die een irritatie/conflict ervaren met huisgenoten.

De onderzoeker is begonnen met dit onderzoek met het afnemen van interviews met de bemiddelaars van MJD. Voorafgaand aan de interviews zijn er vier bemiddelaars benaderd. Helaas heeft er een bemiddelaar af moeten zeggen door drukte en door tijdgebrek heeft de onderzoeker geen nieuwe afspraak kunnen maken. Om de validiteit te vergroten zou de onderzoeker meer bemiddelaars interviewen en meer rekening houden met bijvoorbeeld uitval. Zij zou dan twee personen extra benaderen voor het geval er een of twee bemiddelaars afzeggen.

Bij de overige drie bemiddelaars zijn de interviews opgenomen, maar de vragen zijn van tevoren niet naar de bemiddelaars opgestuurd. Hierdoor merkte de onderzoeker dat sommige bemiddelaars niet helemaal antwoord gaven op de vraag die werd gesteld, of een heel uitgebreid antwoord waardoor de onderzoeker het lastig vond om de essentie uit het antwoord te halen. De onderzoeker kan in het vervolg de betrouwbaarheid vergroten door de vragen van tevoren op te sturen, meer door te vragen en op een andere manier te interviewen, bijvoorbeeld door topiclijsten. Hierdoor worden toevallige fouten voorkomen.

De vragenlijst is afgenomen onder 57 respondenten. Dit is volgens de onderzoeker een redelijke respons, maar de onderzoeker had wel gehoopt op meer respons. De onderzoeker heeft de vragenlijst online verspreid via Facebook en email, helaas is er dan geen grip op de respondenten. De

onderzoeker weet niet wie deze enquête in heeft gevuld, of ze wel goed naar de vragen hebben gekeken en of zij een sociaal wenselijk antwoord hebben gegeven. Om tot een beter respons aantal te komen zal de onderzoeker in het vervolg de enquête schriftelijk afnemen. Ten eerste weet zij dan wie ze benadert, wie de enquête invult en of ze wel echt goed kijken naar de enquête. Bij een steekproef is het belangrijk dat hoe groter de steekproef des te nauwkeuriger het antwoord. De onderzoeker is van mening dat met een schriftelijke enquête de omvang van de steekproef in het vervolg groter kan worden gemaakt. Daarnaast heeft de onderzoeker met een schriftelijke enquête meer zicht op de respondenten tijdens het invullen van de enquête. De onderzoeker is er met de online enquête achter gekomen dat wanneer respondenten op de helft van de enquête stoppen, dat zij daar niets aan kan doen. Wanneer respondenten op de helft stoppen is de enquête niet bruikbaar en betrouwbaar voor het onderzoek. Daarnaast miste de onderzoeker op de huidige enquête als eerste vraag wat het geslacht van de respondenten is en welke studie zij volgen. Wanneer de onderzoeker dit gevraagd had, had zij een duidelijk beeld gehad van de respondenten en kon zij meer respondenten benaderen om een beter beeld te kunnen krijgen van de doelgroep. Hierbij valt te denken aan wanneer er weinig respons is van Universiteit studenten, dan had de onderzoeker deze kunnen benaderen. Tot slot maakt de onderzoeker in de vraag of er sprake is van een irritatie of conflict onderscheid tussen beide begrippen. Dit dat zij ook moeten doen in de vervolgvragen, hierdoor had zij een beter beeld gekregen van de problematiek van de respondenten en had ze deze resultaten ook beter kunnen scheiden.

Wat de onderzoeker opvallend vond is dat in de literatuur beschreven staat dat conflicten wel degelijk effect hebben op het leven en psychische gesteldheid van een persoon (paragraaf 2.2.4 en 2.2.5). Tevens geven de bemiddelaars in de interviews aan dat conflicten een grote invloed kunnen hebben op iemand zijn privéleven zoals beschreven in hoofdstuk vier (paragraaf 4.4). Daarentegen wordt ook in hoofdstuk vier (paragraaf 4.4) beschreven dat studenten deze invloed op hun privéleven amper herkennen. De respondenten geven in de enquête aan bijna tot geen last te hebben van psychische en lichamelijke klachten als gevolg van de irritatie/conflict.

5.2.2 De betekenis van de bevindingen

Om de betekenis van dit onderzoek weer te geven zal er gekeken worden naar de maatschappelijke ontwikkelingen omtrent het woongenot in de stad Groningen. Zoals beschreven in hoofdstuk 1 (paragraaf 1.2) voeren het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) elke drie jaar een onderzoeker uit onder de naam woON. Dit is het Woon Onderzoek (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2015). Uit dit onderzoek blijkt dat naarmate de gemeente kleiner is, het woongenot en de tevredenheid omtrent de woonomgeving groter is. De onderzoeker is van mening dat het woongenot eveneens groot moet zijn wanneer personen woonachtig zijn in een grote gemeente. Woongenot wordt grotendeels beïnvloed door overlast, zoals beschreven in hoofdstuk twee (paragraaf 2.1) wordt het woongenot grotendeels beïnvloed door geluidsoverlast en drugsoverlast.

Het Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2017) beschrijft in hun artikel over de nieuwe wet aanpak woonoverlast. Deze wet is vanaf 1 juli 2017 in het leven geroepen, deze wet wordt ook wel de ‘aso-wet’ genoemd. Deze wet is een nieuw initiatief van de VVD. Hiermee kan minder ernstige, maar ook zeer vervelende overlast worden aangepakt. Voordat deze wet in het leven werd geroepen kregen burens vaak alleen een waarschuwing, of in het ergste geval werden ze uit hun eigen huis gezet. Deze wet zegt dat bewoners geen hinder in en om hun woning mogen veroorzaken. Als ze dit wel doen, mag de burgemeester ingrijpen met een bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing. Een aandachtspunt van deze wet is dat dit als laatste redmiddel gebruikt mag worden. Het mag worden

ingezet wanneer andere interventies zoals buurtbemiddeling en mediation (paragraaf 2.4.1 en 2.4.3) niet meer helpen. Deze wet kan bewoners helpen om het woongenot te vergroten.

Zoals beschreven in hoofdstuk een (paragraaf 1.2) kampt een op de drie studenten met psychische klachten. Daarnaast komt er in onderzoek van Dorsselaer, de Looze, Vermeulen-Smit, de Roos, Verdurmen, ter Bogt & Vollebergh (2009) in samenwerking met de Universiteit van Utrecht en het Sociaal en Cultureel Planbureau naar voren dat psychosomatische klachten al jong beginnen. Ongeveer 45 procent van alle scholiere, zowel op de basisschool als in het voortgezet onderwijs geeft aan twee keer per week of vaker last te hebben van psychosomatische klachten (Dorsselaer, de Looze, Vermeulen-smit et.al). Uit dit onderzoek blijkt tevens dat de klachten onder jongens en meisjes evenveel langskomen. Daarnaast hebben laagopgeleide jongeren, jongeren uit minder welvarende of onvolledige gezinnen hebben hier vaker last van dan hoogopgeleiden jongeren. De reden waarom de onderzoeker dit artikel beschrijft is dat blijkbaar psychische klachten en psychosomatische aandoeningen steeds eerder voorkomen. Het is in maatschappelijk belang dat deze problemen zo vroeg mogelijk worden opgelost, zo kan de jongere dit ook toepassen in zijn verdere verloop van zijn leven.

5.2.3 De bijdrage een Social Work

Het onderzoek draagt allereerst bij aan het taboe wat er heerst zoals beschreven in hoofdstuk een (paragraaf 1.2) over het praten over je eigen psychische gesteldheid. De onderzoeker is zelf ook student en maakt dus deel uit van de doelgroep. Zij hoort vaak dat studenten niet moeten klagen, dat ze het maar makkelijk hebben en dat ze maar van deze tijd moet genieten. Terwijl een op de drie studenten kampt met psychische klachten en onder grote druk staat om te presteren. Op de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) wordt weinig tot niet gepraat over deze psychische problematiek, terwijl deze problematieken wel degelijk voorkomen. De bijdrage van dit onderzoek is om aan het licht te brengen dat het soms ook moeilijk is om student te zijn en dat het niet verkeerd is om hierover te praten. Als studenten naar een plek kunnen komen om over problemen met huisgenoten of überhaupt te praten kunnen deze problematieken misschien worden gereduceerd. De tweede bijdrage van dit onderzoek aan Social work is het woongenot in kaart brengen van studenten. Zoals de onderzoeker beschrijft in hoofdstuk een (paragraaf 1.2) is er nog geen onderzoek gedaan naar het woongenot van studenten. Elke drie jaar wordt er een landelijk onderzoek gehouden om het woongenot in kaart te brengen. Dit bestaat niet voor studenten, terwijl de onderzoeker van mening is dat dit net zo belangrijk is. Zoals beschreven in hoofdstuk vier hebben irritaties en conflicten met huisgenoten wel degelijk effect op de kwaliteit van wonen. Wanneer deze kwaliteit geoptimaliseerd kan worden, zal Groningen kunnen stijgen als populaire studentenstad.

5.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf zullen er aanbevelingen worden gedaan aan WIJS en de MJD.

5.3.1 Nader onderzoek

De eerste aanbeveling die de onderzoeker doet is dat er nader onderzoek gedaan wordt naar de irritaties en conflicten onder studenten met huisgenoten. Zoals in de literatuur beschreven wordt hebben conflicten korte en lange termijn gevolgen op een persoon, tevens komt in de interviews met de bemiddelaars naar voren dat conflicten wel degelijk effect hebben op een persoon. Daarentegen komt er uit de enquêtes naar voren dat studenten zelf geen gevolgen ervaren. De reden dat de onderzoeker dit aanbeveelt is zodat er een her-test gedaan kan worden om te ontdekken of de respondenten een sociaal wenselijk antwoord gegeven hebben of de enquête niet serieus hebben genomen. Na deze her-test kan er met meer zekerheid gezegd worden wat de gevolgen zijn van een conflict en wanneer hiervan een duidelijker beeld is ontstaan kan er met meer zekerheid gezegd worden waar studenten behoefte aan hebben.

5.3.1 Het steunpunt

Allereerst beveelt de onderzoeker aan om een steunpunt te ontwikkelen voor studenten woonachtig in de stad Groningen. Dit steunpunt zal bestaan uit studenten die afstuderende of stagiaire zijn bij de organisatie WIJS. De achtergrond van deze studenten moet een sociale achtergrond zijn, zoals Social Work, Toegepaste Psychologie, Sociaal Juridische Dienstverlening of communicatie. Wat WIJS tevens kan bijdragen is een ruimte beschikbaar te stellen voor dit steunpunt. Het doel van dit steunpunt is studenten adviseren en ondersteunen die een conflict ervaren met huisgenoten. De onderzoeker heeft hiervoor gekozen, omdat uit het onderzoek blijkt dat het grootste deel van de studenten behoefte heeft aan hulp met communiceren en daarnaast geven de bemiddelaars van MJD dit ook aan in de interviews.

De studenten die zich vrijwillig melden om deel uit te maken van dit steunpunt zullen minder uren op WIJS aanwezig hoeven zijn. Daarnaast is het steunpunt ook een goede praktijkervaring voor de studenten in dit steunpunt. De werving van de studenten voor dit steunpunt zal worden gedaan door de coördinatoren vanuit WIJS, tevens zullen zij ook de verantwoordelijkheid dragen voor dit steunpunt.

Wat de onderzoeker aanbeveelt is testdagen houden voor deze ruimtes, hierbij valt te denken aan een paar dagen op het Zernike Complex, een paar dagen in de Openbare Bibliotheek en bij WIJS zelf. Na deze testdagen kan er geconcludeerd worden welke plek het meest laagdrempelig is en waar de meeste studenten op af zijn gekomen.

5.3.2 De MJD

De onderzoeker doet als tweede aanbeveling dat bemiddelaars van MJD benaderd kunnen worden als ondersteuning van het steunpunt. Uit de interviews met de bemiddelaars van de MJD blijkt dat zij welwillend zijn om het steunpunt te helpen ontwikkelen. Daarnaast komt er eveneens uit de interviews dat een ouder persoon makkelijker autoriteit uitstraalt, dit kan helpen bij de gesprekken met studenten. De bemiddelaars die willen helpen met het steunpunt dienen zich op te geven bij Annemieke Tolsma en zij zal dit communiceren met de studenten van WIJS. Er zullen afspraken worden gemaakt met Annemieke en WIJS welke rol deze bemiddelaars zullen vervullen. Een mogelijkheid is dat zij als achterwacht zullen dienen wanneer er een moeilijke casus zich voordoet, of dat zij daadwerkelijk aanwezig zullen zijn bij het steunpunt

5.3.3 Cursus

Als derde beveelt de onderzoeker een cursus aan voor de studenten van het steunpunt, deze cursus zal verzorgd worden door de MJD. Dit zal een verkorte cursus van een dag zijn om de studenten uit het steunpunt te voorzien van een basistraining bemiddelen en gesprekstechnieken. De opdrachtgever Annemieke Tolsma zal deze cursusdag verzorgen. De reden voor deze aanbeveling is dat de bemiddelaars van de MJD aan hebben gegeven dat dit nodig is wanneer de studenten gaan bemiddelen of gesprekken gaan voeren. De studenten van het steunpunt zullen over bepaalde vaardigheden moeten beschikken. De onderzoeker heeft hiervoor gekozen omdat de studenten uit het steunpunt gesprekstechnieken in kunnen zetten tijdens een gesprek, maar ook op de hoogte zijn dat problemen niet alleen kunnen liggen bij de melder, maar de melder zelf ook het probleem kan zijn. Ter ondersteuning van deze aanbeveling heeft de onderzoeker literatuur nageslagen die als handvat kan dienen bij het inzetten van de gesprekstechnieken en de gedragsverandering.

Gesprekstechnieken

Er zijn meerdere vormen waarop gesprekken gevoerd kunnen worden, als eerste zijn er informatieve gespreksvormen. Deze vorm van een gesprek gaat om het vergaren van informatie, bijvoorbeeld interviews (Prins, 1994). Gesprekken kunnen ook informatief zijn hieronder vallen verkoopgesprekken, slecht-nieuws gesprekken. Daarnaast zijn er gedrag veranderende gespreksvormen, deze gesprekken gaan om gedragsverandering. Het doel van deze gespreksvorm is dat er iets veranderd bij de andere persoon, er wordt een doel bereikt. Tot slot zijn er educatieve gespreksvormen, onder deze categorie vallen ‘lerende’ gesprekken. Deze gespreksvorm kan ook toegepast worden bij de bovengenoemde vormen.

Volgens Slot & Spanjaard (2006) zijn deze algemene gesprekstechnieken vooral toepasbaar op jongeren. Allereerst is de non-verbale communicatie van belang, hieronder vallen bijvoorbeeld een uitnodigende houding en niet-bedreigend oogcontact. De gespreksleider neemt een actieve houding aan, maar niet agressief is. Er wordt contact gemaakt, maar de afstand wordt wel gerespecteerd. Het gevoel van veiligheid kan worden vergroot door in een hoek van negentig graden te gaan zitten, hierdoor kan de jongere oogcontact met de gespreksleider houden, maar ook zijn/haar blik afwenden. Ook kan er een tafel tussen de gespreksleider en de jongere in worden gezet, de tafel biedt de jongere letterlijk houvast.

Tijdens het gesprek is het belangrijk om de jongere ruimte te geven om te spreken, dit kan door geregeld stiltes te laten vallen, aanmoedigen en knikken. Dit kan bijvoorbeeld worden ingezet wanneer de gespreksleider wil dat de jongere meer uitlegt. Wanneer hij de stilte laat vallen is de kans groot dat de jongere gaat nadenken en uit zichzelf verder vertelt. Het stellen van vragen is een belangrijke techniek in een gesprek. Wanneer er bijvoorbeeld alleen gesloten vragen worden gesteld (worden beantwoord met ‘ja’ en ‘nee’) bestaat er een kans dat de situatie niet duidelijk wordt of dat er zelfs een getekend beeld van de situatie ontstaat. Hetzelfde risico bestaat bij het stellen van suggestieve vragen, het woord zegt het al er wordt in de vraag al een bepaalde suggestie gesteld. Dit zijn vragen zoals ‘*ik vind het vandaag niet zo goed gaan, wat vind jij?*’ (Slot & Spanjaard, 2006). Met open vragen kunnen de antwoorden alle kanten op gaan zoals: ‘*hoe vind je het gaan vandaag?*’. Er wordt in deze vraag geen mening gegeven. Voor de gespreksleider is het van belang om deze vragen te combineren om een zo volledig beeld van de situatie te genereren.

Gedragsverandering

Gedragsverandering zal eerst bij de melder van het probleem plaats moeten vinden voordat er kan worden overgaan naar de veroorzaker. Het model ‘Transtheoretical Model of Change’ gaat uit van vijf stappen/fases die nodig zijn om gedrag of gewoontes te kunnen veranderen. Norcross, Krebs, & Prochaska (2010)

beschrijven in het Amerikaanse tijdschrift *Journal of Clinical Psychology* vijf fases die behoeven om gedragsverandering tot stand te brengen. De eerste fase in dit proces is ‘*Precontemplation*’, in deze fase zit een persoon in de ontkenning. Iemand is zich niet bewust van het feit hij misschien wel een probleem veroorzaakt. De persoon ziet zelf het probleem (nog) niet.

Hierna komt de ‘*contemplation*’ fase, in deze fase zal het probleem worden erkent. De persoon wil in deze fase wel veranderen, maar weet alleen nog niet hoe.

In de derde fase worden plannen verkend, ook wel ‘*preparation*’ genoemd. Men is klaar om actie te ondernemen. Hierna wordt actie ondernomen, door C. Norcross et al., (2010) ook wel de ‘*action*’ fase genoemd. In deze fase wordt ook echt actie ondernomen. Tot slot is er de ‘*maintenance*’ fase in deze fase staat het volhouden centraal. De actie is ondernomen en nu is het belangrijk om vol te houden. Wat ook bij gedragsverandering hoort is een terugval. Het is niet ongebruikelijk dat een persoon twee stappen vooruit maakt en daarna een stap terug ‘valt’. Wat op dat moment belangrijk is, is dat de volgende stappen opnieuw doorlopen worden.



Figure 10: Schriel, P. (2015, 28 januari) *Fasen van gedragsverandering, Geraadpleegd van <https://patrickschriel.nl>*

Bronnenlijst

- Becker, A. (2012). *Inleiding in de Pedagogiek* (2e druk.). Assen, Nederland: Koninklijke van Gorcum.
- Centraal Bureau van Statistiek. (2017). *Statline*. Leerlingen, deelnemers en studenten; onderwijssoort, woonregio 2017. Geraadpleegd op 18 mei van www.opendata.cbs.nl
- Centrum criminaliteitspreventie en veiligheid. (z.d.). *Overlastbeleving*. Geraadpleegd op 21 mei 2018, van <https://www.raadsledenveiligheid.nl>
- Dagblad van het Noorden. (2017). *Bijna de helft van de Groningse studenten gebruikt partydrugs*. Geraadpleegd 14 juni 2018, van <http://www.dvhn.nl>
- Feldman, R. (2011). *Ontwikkelingspsychologie 2* (5e druk.). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.
- GGZ Nieuws. (2018). *Ruim 1 op de drie studenten kampt met psychische klachten*. Geraadpleegd 18 mei 2018 van, <https://www.ggznieuws.nl>
- Giebels E., Euwema, M. (2010). *Conflictmanagement*. Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers
- Glasl, F. (2015). *Handboek Conflictmanagement*. (11^e druk). Amsterdam, Nederland: Uitgeverij SWP
- Hirigoyen, M-F. (2016). *Pesten & treiteren*. Amsterdam, Nederland: Wereldbibliotheek
- Hogenhuis, S., Van den Sigtenhorst, M & Temme, N. (2010). *Buurtbemiddeling*. Den Haag, Nederland: Sdu Uitgevers
- Hogeschool Windesheim (z.d.). *Actieplan Studentenwelzijn*. Geraadpleegd op 28 juni, van <https://hogeschoolwindesheim.nl>
- Irritaties. (2018). *In van Dale*. Geraadpleegd op 12 juni 2018, van <https://www.vandale.nl>
- Norcross, J.C., Krebs, P.M. & Prochaska O. (2010) Publication of Journal of Clinical Psychology. *Stages of change*. (Volume 67, Issue 2). New York: Oxford University Press
- Mediators collectief. (z.d.). *Wat is Mediation?* Geraadpleegd op 21 mei 2018, van <https://www.mediatorscollectief.nl>
- Metro Nieuws. (2016). *Student weggepest uit studentenhuis om geaardheid*. Geraadpleegd op 18 mei 2018, van <https://www.metronieuws.nl>
- Migchelbrink, F. (2006). *Handboek praktijkgericht onderzoek zorg, welzijn, wonen en werken*. Uitgeverij SWP: Amsterdam
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2015). *Wonen in beweging*. Geraadpleegd op 21 mei 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl>

- MJD. (2017). *Over MJD*. Geraadpleegd op 10 april 2018, van www.mjd.nl
- Movisie. (2009). *Methodie beschrijving Buurtbemiddeling: een overzicht*. Geraadpleegd op 10 april 2018, van <https://www.movisie.nl>
- Noboco. (2017). *Wat is coaching?* Geraadpleegd op 18 mei 2018, van <https://nocobo.nl>
- Olde, de C. (z.d.). *De sprong naar zelfstandigheid*. Geraadpleegd op 20 juni, van <https://urgent.be>
- Oomkes, F. (2008) *Communicatieleer*. Amsterdam, Nederland: Boom Lemma Uitgevers
- Prins, B. (1994). *Professionele gesprekstechnieken*. Assen, Nederland: Koninklijke van Gorcum.
- Landelijke Monitor studentenmonitor (2017). *Monitor studentenhuisvesting*. Geraadpleegd op 14 juni 2018, van <https://www.kences.nl>
- Slot, N.W & H.J.M. Spanjaard. (2003). *Competievergroting in de residentiële jeugdzorg*. Baarn, Nederland: HB Uitgevers
- Vane, S. (2013). *Werken met de Roos van Leary*. Amsterdam, Nederland: Boom Lemma Uitgevers
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5^e druk). Amsterdam, Nederland: Boom Lemma Uitgevers
- WIJS. (z.d.). *Wat is wijs?* Geraadpleegd op 2 mei 2018 van <https://www.wijsgroningen.nl/>
- Wiertzema, K. & Jansen, P. (2012). *Basisprincipes van communicatie*. Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.

Bijlagen

Bijlage 1 Interview met bemiddelaars

MJD en algemeen

1. U bent bemiddelaar bij de MJD, hoe bent u bij deze functie gekomen?
2. Er zijn diverse conflicten in verschillende mate van ernst (bijvoorbeeld fysiek geweld). Wordt de bemiddeling daarop aangepast? Zo ja hoe?

Conflict

3. Welke effecten heeft een conflict op iemand zijn privéleven volgens u?
4. Ziet u korte en lange termijn gevolgen van psychisch geweld, bijvoorbeeld pesten of plagerijen tijdens het conflict?
5. Wat zijn volgens u risico- en beschermfactoren van een persoon die een conflict ervaart? Te denken valt aan weinig zelfvertrouwen of geen sociaal netwerk.
6. Heeft u weleens het idee gehad dat u een conflict niet op kunt lossen? Wat doet u dan?

Het bemiddelen

7. Wanneer u gaat bemiddelen met studenten, maakt het volgens u uit welke leeftijd deze bemiddelaar heeft? Zo ja, in welke leeftijdscategorie zou de bemiddelaar moeten zijn?
8. Wanneer u denkt aan studentenbemiddeling, wat zou volgens u een passende interventie zijn en waarom?
9. Hoe kan dit volgens u vormgegeven worden?
10. Wat voor rol moet de bemiddelaar innemen (ondersteunend/adviserend)?
11. Waar zouden de bemiddelaars een grens moeten trekken bij de bemiddeling? Te denken valt aan fysiek geweld of grote schulden.

Bijlage 2 Enquête onder studenten

1. Ben je woonachtig in een studentenhuis/op kamers/ in een studio?
 - Ja, in een studentenhuis
 - Ja, op een kamer bij een particulier
 - Ja, in een studio
2. Heb je op dit moment of in het verleden irritaties/conflicten ervaren met je huisgeno(o)t(en)?
 - Ja, een irritatie met een huisgenoot
 - Ja, een irritatie met meerdere huisgenoten
 - Ja, een conflict met een huisgenoot
 - Ja, een conflict met meerdere huisgenoten
3. Hoe lang duurt/duurde deze irritatie/conflict?
 - Een week
 - Een maand
 - Een half jaar
 - Een jaar of langer
 - Anders, namelijk
4. Waar was deze irritatie/ dit conflict op gebaseerd?
 - Het (niet) schoonmaken van gemeenschappelijke ruimtes
 - Kwestie omtrent financiën
 - Plagerijen of pesterijen
 - Anders, namelijk
5. In hoeverre had/heeft de irritatie/ het conflict effect op de kwaliteit van wonen?
 - Helemaal niet van toepassing
 - Enigszins van toepassing
 - Van toepassing
 - Zeker van toepassing

6. In hoeverre heeft het conflict effect op de psychische gesteldheid? Te denken valt aan: stress, spanning, motivatieverlies of slapeloosheid.
 - Helemaal niet van toepassing
 - Enigszins van toepassing
 - Van toepassing
 - Zeker van toepassing
7. In hoeverre heeft het conflict effect op de lichamelijke gesteldheid? Te denken valt aan: hoofdpijn, buikpijn, misselijkheid of hartkloppingen.
 - Helemaal niet van toepassing
 - Enigszins van toepassing
 - Van toepassing
 - Zeker van toepassing
8. Heb je in het verleden zelf acties ondernomen om de irritatie/ het conflict op te lossen?
 - Geen actie ondernomen
 - Advies ingewonnen van derden
 - Gesprek aangegaan met de huisgenoten
 - Juridische stappen ondernomen
9. Welke rol zouden studenten kunnen spelen om te helpen bij het oplossen van de irritatie/ het conflict? Te denken valt aan studenten die aansluitende opleidingen volgen, zoals: Social Work, Toegepaste Psychologie, Maatschappelijke Juridische Dienstverlening, Psychologie en Rechten
 - Adviseren over het communiceren tussen huisgenoten
 - Actieve bemiddeling tussen huisgenoten
 - Juridisch advies
 - Geen rol
 - Anders, namelijk
10. Waar zouden de gesprekken over irritaties of conflicten plaats moeten vinden?
 - Op het Zernike Complex of de Rijksuniversiteit Groningen
 - Op een neutrale plek zoals de Bibliotheek
 - Bij een wijkteam bijvoorbeeld in de korrewegwijk of Selwerd
 - Anders, namelijk