

University of Groningen

The spreading of disorder

Keizer, Kees Evert

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

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2010

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

Citation for published version (APA):

Keizer, K. E. (2010). *The spreading of disorder*. [s.n.].

Copyright

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

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

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

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

Dutch summary /

Nederlandse samenvatting

Misschien is de beste introductie voor dit proefschrift een eenvoudig bezoekje aan de lokale supermarkt. Wat een oninteressante dagelijkse taak lijkt, is in het licht van het proefschrift dat voor je ligt een reis in de wereld van sociale normen. We komen continu in aanraking met normen, regels en voorschriften, en op dit kleine uitstapje kom je tientallen tegen. Het is niet toegestaan om je auto voor de winkel te parkeren. Je moet tijdens het winkelen gebruik maken van een winkelwagentje. Je mag in de winkel niet roken, drinken of alvast een hap nemen van die heerlijke croissant, die je zo juist uit het schap hebt gepakt. Je wordt geacht achter aan in de rij voor de kassa aan te sluiten. Het is verboden de plastic zak van de croissant op de stoep te deponeren en juist gewenst de man die voor je zijn boodschappen laat vallen te helpen met oprapen. Als je dan eindelijk je auto hebt bereikt en je boodschappen ingeladen, dan mag je de trip nog een keer maken omdat je wordt geacht je winkelwagen terug te brengen. Al deze normen (regels voor gedrag) vertellen ons welk gedrag in een bepaalde setting gewoonlijk wordt goed of juist afgekeurd. Normen zijn onlosmakelijk verbonden met het leven in sociale contexten. Ze zijn in zekere zin de lijm van onze samenleving, omdat ze conflicten en chaos voorkomen door het nastreven van persoonlijke behoeftes en verlangens te reguleren (Sheriff 1936/1965). Sociale normen in strikte zin worden gedefinieerd als: "regels en standaarden, die worden onderschreven door de leden van een groep, en die het gedrag van mensen reguleren en beheersen, zonder de kracht van wetten" (Cialdini & Trost, 1998, blz. 152). In dit proefschrift hanteren we een bredere definitie van (sociale) normen, namelijk het

gedrag dat in het algemeen als (on)gewenst wordt gezien in een bepaalde situatie. Dit verwijst naar alle legitieme regels, met inbegrip van wetten, regels door particuliere bedrijven en ook pro-sociale normen, zoals het helpen van iemand in nood.

We weten uit het dagelijkse leven dat mensen niet altijd consistent zijn in het conformeren aan normen. Alhoewel geanticiperde sancties een rol spelen bij het al dan niet conformeren aan normen, kunnen ze deze inconsistentie niet verklaren. Deze inconsistentie komt namelijk ook voor bij regels waar sancties een te verwaarlozen rol spelen, of zelfs afwezig zijn (zoals bij pro-sociale normen; Levine, Martinez & Sorenson, 1994). Geïntregerd door deze variabiliteit in normconformerend gedrag stelden we ons zelf de vraag: wat kan deze variabiliteit verklaren? Gebaseerd op de doel-framing theorie (Lindenberg & Steg, 2007) stellen we in dit proefschrift dat de invloed van normen op gedrag wordt beïnvloed door het waargenomen respect of gebrek aan respect van anderen voor normen. Dit houdt in dat het observeren van tekenen van een gebrek aan respect voor een norm (“negatieve norm-support cues”) de invloed van normen in het algemeen inhibeert, door de verzwakking van het doel om algemeen gewenst gedrag te vertonen (het normatieve doel). Een verzwakking van het normatieve doel versterkt namelijk de relatieve invloed van hedonistische doelen en doelen die gericht zijn op het behouden en verkrijgen van middelen (winst doelen), waardoor men eerder kiest voor gemakkelijke of profijtelijke opties in plaats van het ‘juiste’ te doen. Aan de andere kant het observeren van duidelijke tekenen van respect of zorg voor een norm (“positieve norm-support cues”) versterkt de invloed van normen in het algemeen, door een versterking van het normatieve doel.

Dutch summary

Op basis van dit doelmechanisme achter de invloed van normen hebben we verschillende hypothesen opgesteld. De eerste belangrijke hypothese stelt dat het waarnemen van negatieve norm-support cues met betrekking tot een norm (ook) de invloed van andere normen (met inbegrip van pro-sociale normen) op het gedrag inhibeert; we noemen dit het cross-norm inhibitie effect. Ten tweede veronderstellen we dat het waarnemen van positieve norm-support cues met betrekking tot een norm de invloed van andere normen op het gedrag versterkt; we noemen dit het cross-norm versterkingseffect. Deze positieve en negatieve cross-norm effecten zijn naar ons weten nog nooit onderzocht of aangetoond. Onze derde hypothese stelt dat norm-support cues niet alleen de invloed van sociale normen (in strikte betekenis) op gedrag beïnvloedt, maar ook de invloed van legitieme regels, politie verordeningen, wetten, bedrijfsregels en zelfs pro-sociale normen (zoals hulpvaardigheid tegenover vreemden) op gedrag. De vierde hypothese, die we hebben getoetst richt zich op het effect van de saillantie van normen op het cross-norm (inhibitie) effect. We verwachtten dat het saillant maken van een norm niet alleen deze norm meer saillant maakt, maar ook de bijbehorende norm-support cues, waardoor de invloed van deze norm-support cues toeneemt. We hebben deze vier hypothesen getoetst in totaal 23 experimenten. De meeste van deze experimenten waren veldexperimenten, die plaats vonden in de openbare ruimte. De resultaten ondersteunen onze verwachtingen en tonen robuuste effecten. Hieronder geven we een korte beschrijving van de uitkomsten van de verschillende hoofdstukken van dit proefschrift. We beschrijven de verschillende series van experimenten en de steun die deze experimenten leveren aan onze hypothesen.

Hoofdstuk 2: De verspreiding van wanorde

In dit hoofdstuk toetsten we het cross-norm inhibitie effect (hypothese 1) en gingen na of het van invloed is op diverse type normen zoals bijvoorbeeld politieverordeningen, regels van particuliere ondernemingen, en wetten (hypothese 3). We stellen dat het cross-norm-inhibitie effect het mechanisme is achter de aanname van de “Broken window theory” van Kelling en Wilson (1982) dat wanorde zich verspreidt. In een serie van zes veldexperimenten die zijn uitgevoerd in het publieke domein laten we zien dat het observeren van een gebrek aan respect voor een legitieme norm inderdaad andere normovertredingen in de hand werkt, ongeacht of het gaat om een sociale norm (in strikte zin), politieverordening, een regel van een particuliere onderneming, of een wet. Tekenend van normovertredend gedrag zoals zwerfvuil, graffiti of fout geparkeerde fietsen induceerden andere normovertredingen, zoals rommel op straat gooien, het negeren van een bord “verboden toegang”, en zelfs stelen. Deze bevindingen geven duidelijke steun aan onze eerste en derde hypothese.

Hoofdstuk 3: Hulpvaardigheid in de openbare ruimte: Waarom varieert het en hoe kan het worden versterkt?

In hoofdstuk 3 hebben we het cross-norm inhibitie effect verder onderzocht. We bestudeerden de vraag of tekenen van een gebrek aan respect voor een norm (oftewel negatieve norm-support cues) ook, zoals voorspeld, pro-sociaal gedrag, zoals hulpvaardigheid en vriendelijkheid tegenover vreemden, vermindert (hypothese 1). Deze vraag is belangrijk, want als het cross-norm inhibitie effect ook optreedt bij pro-sociaal gedrag, ondersteunt dit ons idee dat de toename in normovertredend gedrag niet het

Dutch summary

gevolg is van het mogelijke effect van wanorde op de ingeschatte kans om bestraft te worden door de politie. Negatieve norm-support cues, zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van graffiti, zouden namelijk de boodschap af kunnen geven dat normovertredingen niet worden gesanctioneerd, en dus dat je normen ongestraft kunt overtreden. Het niet hulpvaardig zijn naar vreemden wordt echter (doorgaans) niet gesanctioneerd. De resultaten van drie veldexperimenten in het publieke domein laten zien dat, zoals verwacht, het cross-norm inhibitie effect ook geldt voor pro-sociaal gedrag. Dit betekent dat het cross-norm inhibitie effect niet het gevolg is van een (lager) ingeschatte kans op sancties.

Een andere belangrijke vraag was of de invloed van norm-support cues alleen werkt in een negatieve richting, of dat er ook sprake is van een cross-norm versterkingseffect, zoals de doel-framing theorie voorspelt (hypothese 2). Daarom hebben we in het tweede deel van hoofdstuk 3 getoetst of duidelijke tekenen van respect voor een norm (dus positieve norm-support cues) inderdaad de invloed van (pro-sociale) normen op gedrag vergroot, door het versterken van het normatieve doel. De resultaten van twee veldexperimenten laten zien dat dit inderdaad het geval is. Deze steun voor het cross-norm inhibitie en versterkingsmechanisme geeft een plausibele verklaring voor de eerder gevonden variabiliteit van pro-sociaal gedrag in het publieke domein (Levine, et al., 1994).

Hoofdstuk 4: Hooggeplaatsten zijn invloedrijke normovertreders

In hoofdstuk 4 richtten we ons op een factor, die naar verwachting van invloed is op de sterkte van het cross-norm inhibitie effect: de saillantie van de norm, die wordt

waargenomen als zijnde geschonden door anderen (hypothese 4). Gebaseerd op de doel-framing theorie stellen we dat het saillant maken van een norm ook de aandacht vestigt op overeenkomstige negatieve norm-support cues, waardoor de invloed van deze cues wordt vergroot en dus het cross-norm inhibitie effect versterkt. We stellen dat negatieve norm-support cues ten aanzien van een bepaalde norm meer saillant worden als belangrijke anderen of mensen met status deze norm overtreden. We keken in dit hoofdstuk naar een speciaal type normovertreders, namelijk mensen met status in organisaties (in dit geval hooggeplaatsten). Belangrijke anderen (in het Engels: significant others) maken normen waarvoor zij staan meer saillant dan mensen in het algemeen. Hooggeplaatsten zijn een speciaal soort ‘significant others’, omdat ze normen meer saillant maken die beperkt zijn tot een specifieke context (in dit geval de bedrijfscontext). We verwachtten dat overtredingen van bedrijfsnormen door deze groep resulteert in een sterker cross-norm inhibitie effect dan dezelfde normovertredingen door mensen met een lagere status binnen de organisatie, omdat hooggeplaatsten de bedrijfsnormen meer saillant maken. Overtredingen door hooggeplaatsten zijn daardoor ook meer saillant, hetgeen het cross-norm inhibitie effect versterkt. De resultaten van de 4 experimenten (waarvan één veldexperiment) laten inderdaad zien dat een normovertreding door hogergeplaatsten resulteert in een sterker cross-norm inhibitie effect dan de dezelfde overtreding door mensen met een lagere status of door mensen in het algemeen.

Hoofdstuk 5: Het averechtse effect van verbodsborden

Het onderzoek in hoofdstuk 4 ondersteunt onze vierde hypothese dat negatieve norm-support cues meer van invloed worden (sterker cross-norm inhibitie effect) als de

Dutch summary

bijbehorende norm meer saillant wordt gemaakt. Een vaak gebruikte manier om normen saillant te maken in situaties waarin mensen niet weten wat de regel is of herinnerd moeten worden aan de regel, is het plaatsen van een verbodsbord. In hoofdstuk 5 hebben we daarom opnieuw het effect van norm saillantie op het cross-norm inhibitie effect onderzocht. De norm(overtreding) werd nu niet saillant gemaakt door de overtreders zelf, maar door een verbodsbord. Ditmaal waren de normovertreders niet-gespecificeerde (statusloze) mensen. Onze hypothese was dat het plaatsen van een verbodsbord in een omgeving met bijbehorende negatieve norm-support cues het (cross-)norm inhibitie effect versterkt, omdat het deze cues meer saillant en daarmee meer van invloed maakt (hypothese 4). We vonden dit averechtse effect inderdaad terug in onze experimenten. Dit was niet alleen het geval voor de norm die saillant werd gemaakt middels het verbodsbord, maar ook voor andere normen in die setting (i.e. een cross-norm inhibitie effect): door het plaatsen van een anti-graffiti-bord in een omgeving met graffiti steeg het aantal mensen dat rommel op de grond gooide in die setting.

Algemene conclusie en praktische implicaties

Het onderzoek beschreven in dit proefschrift toont het effect van negatieve en positieve norm-support cues op het doel om het algemeen gewenste gedrag te vertonen, en daarmee het effect van deze cues op normconform gedrag. De resultaten zijn sterk en robuust, en laten zien dat de mate waarin mensen zich conformeren aan een norm sterk beïnvloed wordt door het geobserveerde respect van anderen voor deze norm en andere normen. Dit effect treedt op voor verschillende normen, regels, politieverordeningen, regels in organisaties, wetten, en zelfs pro-sociale normen (zoals hulpvaardigheid en vriendelijkheid tegenover vreemden), waaruit blijkt dat het bereik van het cross-norm

effect omvangrijk is.

Naast de theoretische ondersteuning voor de doel-framing theorie, zijn er ook belangrijke praktische implicaties. Gedrag in het publieke domein wordt gereguleerd door tal van normen, regels en wetten, zoals ons uitstapje naar de supermarkt illustreert. De kwaliteit van ons leven is nauw verbonden met de mate waarin (andere) mensen zich aan deze normen en gedragsregels conformeren. Maar zo talrijk als deze regels zijn, zo talrijk zijn ook de signalen, die een gebrek aan respect voor deze regels laten zien. Zwerfvuil op straat, graffiti op de muren, fout geparkeerde auto's en fietsen, we komen het dagelijks tegen. Dit proefschrift toont het belang van het verwijderen van dergelijke negatieve norm-support cues. Een veel voorkomende manier om normovertredend gedrag tegen te gaan, is het plaatsen van verbodsborden in een setting waar mensen deze regel vaak overtreden. Zoals onze laatste hoofdstuk laat zien, kan dit echter een averechts effect hebben. Het plaatsen van een dergelijk bord is alleen een effectief instrument als het hand in hand gaat met het verwijderen van deze negatieve norm-support cues.

Op de meeste plaatsen in de wereld wordt zwerfvuil al verwijderd, maar de manier waarop dit gebeurt, kan eveneens worden verbeterd. In Nederland wordt nu nog vaak zwerfvuil verwijderd in de vroege ochtend als er weinig mensen op straat zijn. Deze aanpak is misschien zinvol vanuit efficiëntie perspectief, maar vanuit een normatief perspectief is dit geen verstandige benadering. Niet alleen hoopt het zwerfvuil zich gedurende de dag op, met alle negatieve gevolgen van dien, maar er is ook een gemiste kans om normconformerend gedrag te induceren door de normovertreding zichtbaar af te keuren.

Dutch summary

Moeten we pessimistisch over de kansen dat de hier gepresenteerde kennis zijn weg vindt naar het openbare beleid? Nee, er is ruimte voor optimisme, de bevindingen van een aantal van onze studies heeft de aandacht van beleidsmakers op nationaal en internationaal niveau getrokken. Het resulteerde in diverse gesprekken met gemeenten, de overheid, de politieleiding en zelfs straatreinigers. Gebaseerd op onze bevindingen, zijn verschillende projecten gestart. Projecten, die bijvoorbeeld tot doel hebben graffiti direct te verwijderen of het werkschema van straatreinigers aan te passen.

Elke voordracht, die ik geef over het induceren van normconformerend gedrag eindig ik met dezelfde boodschap. Het is met deze boodschap, dat ik ook dit proefschrift zal eindigen: Geef het goede voorbeeld, je hebt namelijk meer invloed dan je denkt.