

Het Taboe rondom Emotie-uiting bij Politieagenten

De invloed van het tonen van emoties door agenten op de beoordeling van geschiktheid door politieagenten en burgers

**S.R. Beekman
3994775**

**Begeleider: Bart de Vos
Tweede begeleider: Reine van der Wal
Aantal woorden: 7455**

Abstract:

Het werk van politieagenten is heftig werk, echter lijkt er weinig ruimte voor emotie op de werkvloer. Het huidige onderzoek kijkt naar de mogelijke taboesfeer bij politieagenten door de beoordeling van geschiktheid te testen en onderzoekt hierbij tevens emotionele instabiliteit, re-humanisatie en gepastheid van de reactie. Resultaten laten zien dat agenten een collega als emotioneel instabieler beschouwen dan burgers, ongeacht de mate van emotie. Daarentegen beoordelen beide groepen een emotionele reactie als gepaster dan een neutrale, al vinden politieagenten dit significant ongepaster. Er werd geen significant effect gevonden op geschiktheid, echter laat het onderzoek zien dat er daadwerkelijk een discrepantie is tussen de opvattingen over het uiten van emoties tussen agenten en burgers.

Kernwoorden: politie, emoties, emotionele instabiliteit, humanisatie, geschiktheid

Police work is an intense field of work, but shows little room for emotions while on the job. The current study investigates a possible taboo in the police force with regard to experiencing and expressing emotions, by looking at perceived job suitability while also looking at how emotional instability, humanization and the appropriateness of the reaction influence this assessment. Results show that policemen rate a colleague as more emotionally instable in comparison to citizens, regardless of the amount of emotion shown. In contrast, both groups rate an emotional reaction as more appropriate in comparison to a neutral reaction, although police officers rate this significantly lower than citizens. There were no significant results on the assessment of suitability, however the research shows the discrepancy between the views on emotions between policemen and citizens.

Keywords: police, emotions, emotional instability, humanization, suitability

Het Taboe rondom Emotie-uiting bij Politieagenten

Politieagenten krijgen tijdens hun werkzaamheden op zeer regelmatige basis te maken met heftige gebeurtenissen, van ongevallen en reanimaties tot mishandeling en moord. Van agenten wordt verwacht dat zij een professionele houding hebben en vaak betekent dit dat er tijdens een melding geen ruimte is voor emoties. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat agenten bang zijn om hun emoties te uiten, uit angst om inadequaaf te worden bevonden door hun collega's (Pogrebin & Poole, 1991). Het onderzoek maakt echter geen onderscheid tussen de perceptie van een agent en de perceptie van een burger. Heeft het tonen van emoties door een agent op het werk effect op de mate waarin iemand een agent als geschikt beschouwd? Verwacht wordt dat agenten een collega die emoties toont als minder geschikt beschouwen dan de gewone burger. Er wordt verwacht dat er een taboe bestaat bij de politie voor het uiten van emoties. Dit komt deels doordat er van de politie verwacht wordt dat zij als één geheel opereren. Er is hierbij geen ruimte voor individuele uitingen, omdat deze het doel ondermijnen. Emotie-uiting valt hier bijvoorbeeld onder en is in sommige werkvelden niet wenselijk (Briët, Näring, Brouwers & van Droffelaar, 2005).

Politie en emoties is een vaker besproken onderwerp. Het kan emotioneel zwaar werk zijn en kan een negatieve werking hebben op de mentale gezondheid. Dit heeft niet altijd positieve werking op de mentale gezondheid. Post traumatische stress stoornis wordt binnen de politie pas sinds november 2012 onderkend als beroepsziekte. Volgens onderzoek van Gersons lijdt 7% van de agenten aan PTSS, ruim 4000 agenten in Nederland (Otten, 2014). Gersons ondersteunt het eerder genoemde onderzoek van Pogrebin en Poole (1991), voordat agenten de stap durven nemen om professionele hulp te zoeken hebben zij al heel veel last. Agenten zijn beducht voor de diagnose en willen niet als zwak gezien worden. Ook hangen er andere negatieve gevolgen aan het krijgen van een diagnose. Het kan je carrière schaden en in de tijd dat een agent behandeld wordt voor PTSS en dus niet werkt wordt hij gekort op zijn loon (Otten, 2014).

In het huidige onderzoek wordt gekeken naar het effect van emotie-uiting op de geschiktheidsbeoordeling van de agent. Variabelen die verwacht worden invloed te hebben zijn emotionele instabiliteit en humanisatie. Ieder mens verschilt in de manier waarop zij met emoties om gaan en in welke mate zij deze tonen. Eén van de big five persoonlijkheidskenmerken is emotionele instabiliteit. Mensen die worden gezien als

emotioneel stabiel zijn kalmer en raken minder snel gestresst (Thompson, Mata, Jaeggi, Buschkuhl, Jonides, & Gotlib, 2012). Door de mogelijke taboesfeer bij de politie kan het zijn dat agenten elkaar sneller als emotioneel instabiel inschatten. Agenten kunnen daardoor strenger voor zichzelf zijn wat betreft het tonen van emoties en mogelijk meer stress ervaren. Collega's kunnen de reacties van andere agenten eerder als ongepast beschouwen indien zij emoties tonen. Ook heeft dit invloed op de mate waarin emotionele agenten door zijn collega's als geschikt voor zijn werk wordt bevonden. Onder burgers heerst dit taboe niet, waardoor zij een emotionele agent minder snel als emotioneel instabiel beschrijven. Daarnaast wordt verwacht dat het proces van humanisatie invloed op de beoordeling van geschiktheid uitoefent. Bij het tegenovergestelde dehumanisering worden anderen als minder dan een mens gezien (Vaes, Leyens, Paola Paladino, & Pires Miranda, 2012). Door het uiten van emoties wordt verwacht dat er van dit proces geen sprake is en dat burgers agenten juist meer als mens zien.

Emotie uiting

Emoties zijn staten en gevoelens waarin een mens kan verkeren. Het voelen van een emotie is niet alleen een gedachte maar zorgt ook voor fysieke reacties. Bij boosheid krijgt iemand het warm en raakt hij gespannen, bij verdriet voelt iemand zich leeg van binnen. Deze emotionele staten en de namen die men eraan geeft zijn gevormd door cultuur en ervaring (Hochschild, 1983). Het voelen en begrijpen van je eigen emoties zorgt voor zelfkennis, zelfbegrip en kan toegepast worden voor zelfontwikkeling. Emoties zijn een belangrijk deel van ons dagelijks leven en beïnvloeden de interpretatie van gebeurtenissen (Denzin, 1994). Het ervaren van emoties wordt vaak beïnvloed door sterke innerlijke dynamieken (Dirkx, 2001).

Het uiten van emoties kan op verschillende manieren. Een van de meest directe manieren is door het gebruik van woorden om uit te spreken hoe je je voelt. Maar emotie kan ook gedeeld worden door middel van huilen (verdriet) of lachen (blijdschap). Emoties zijn af te lezen aan iemands gezicht, door middel van gezichtsexpressies. Mensen zijn erg goed in het aflezen van deze expressies. Echter het onderdrukken van gezichtsuitdrukkingen is lastiger gebleken, vaak zijn er toch micro-expressies zichtbaar. Deze zijn lastiger af te lezen maar zijn met behulp van computer programma's steeds beter te herkennen (Phister, Li,

Zhao en Pietikäinen, 2011). Onderdrukte emoties kunnen wel uiting krijgen in bijvoorbeeld dromen of fantasieën (Dirkx, 2011).

Redenen voor het onderdrukken van emoties kunnen erg uiteenlopend zijn. Het kan bijvoorbeeld niet gewenst zijn in bepaalde culturen of groeperingen. Eén van de belangrijkste sociaal psychologische theorieën is de *need to belong theory* van Baumeister en Leary (1995). Volgens deze theorie heeft ieder mens een fundamentele motivatie om aansluiting te hebben bij anderen. Ieder mens wil relaties vormen en behouden. Belangrijk is dat deze relaties blijvend en positief van aard zijn. Daarnaast moeten de relaties ook van substantiële waarde zijn. De bestaande sociale norm en het gedrag van de individu hebben invloed op de mate van aansluiting. Deze impliciete en expliciete sociale normen zijn regels voor geaccepteerd gedrag, waarden en normen. Een groep, bijvoorbeeld een korps politieagenten, heeft een bepaalde verwachting van hoe de groep zich moet gedragen (Maxwell, 2002). Een mogelijke groepsnorm is het niet uiten van emoties, zoals in Aziatische culturen niet ongewoon is (Butler, Lee & Gross, 2009). Door de behoefte om bij een groep te horen gaan mensen zich aanpassen aan de heersende norm en kan de aanwezigheid van een dergelijke groepsnorm kan het uiten van emoties binnen een team erg beperken.

Gevolgen onderdrukken van emoties

Het uiten van emoties is al tientallen jaren een belangrijk onderwerp van onderzoek. Pennebaker toonde in 1997 aan dat het delen van heftige gebeurtenissen voordelen heeft voor iemands gezondheid. Uit onderzoek van Grandey (2003) en Diefendorff, Croyle en Gosserand (2005) blijkt dat het onderdrukken van emoties en het opwekken van gepaste emoties voor stress kan zorgen. Het onderdrukken van emoties bestaat uit het tegenhouden van emotionele uitingen van innerlijke gevoelens (Gross, 2002). De emotie is aanwezig maar wordt niet getoond. Voor de gezondheid van politieagenten lijkt het dus beter om negatieve emoties uit te kunnen spreken. Het onderdrukken van emoties heeft effect op het geheugen. Het zorgt juist voor een grotere beleving van de emoties en schaadt daarbij het geheugen (Gross, 2002). De inhibitietheorie van Pennebaker (1997) geeft ook aan dat het onderdrukken van gedrag, gedachten en gevoelens negatieve gevolgen heeft. Op de korte termijn zorgt het voor een verhoogd niveau aan activiteit in het autonome zenuwstelsel. Op de lange termijn zorgt het voor verhoging van de hoeveelheid stress. Een betere manier van coping volgens Gross (2002) is gebruik maken van herwaardering. Hierbij wordt kort na de

gebeurtenis de manier waarop een situatie is opgebouwd aangepast waardoor de emotionele impact verminderd wordt.

Emotional labor is een mogelijke verklaring voor het onderdrukken van emoties. Bij *emotional labor* verwacht men dat medewerkers ongepaste emoties onderdrukken of verborgen houden op het werk (Briët et al., 2005). *Emotional labor* is ook aangetoond bij politieagenten en is zelfs erg hoog onder de agenten. Agenten moeten tijdens hun werk zowel hun eigen emoties onder controle houden, als emoties van burgers die bijvoorbeeld boos, verdrietig of gewond zijn (Martin, 1999). Eerder onderzoek noemt goede *emotional labor* zelfs als voorwaarde voor een effectieve agent. Ze moeten in staat zijn om emoties op te wekken of te onderdrukken om daarmee de gemoedstoestand van burgers te beïnvloeden (Hochschild, 1983). Dit vergt verschillende kwaliteiten van agenten aangezien zij masculine taken moet uitvoeren zoals het bestrijden van misdaad. Daarnaast wordt ook van agenten verwacht dat zij orde houden en diensten verlenen, welke meer als vrouwelijke trekken worden gezien (Martin, 1999).

Perceptie van geuite emoties

De perceptie van geuite emoties kan beïnvloed worden door groepsdruk en de heersende sociale norm. Als het in een groep ongepast blijkt dat om emoties te uiten, zullen groepsleden dit ook gaan uitdragen en zullen nieuwe leden zich hieraan gaan conformeren. Redenen voor het ongepast ervaren van het uiten van emoties kunnen cultuurgebonden zijn, zoals bij Aziatische culturen (Butler et al., 2009), maar ook binnen het werk voorkomen, zoals beschreven bij de *emotional labor* (Briët et al., 2005; Martin, 1999). Mensen zijn sociale wezens die over het algemeen willen conformeren aan een groepsnorm. Indien een gesprekspartner de door de ander geuite emoties gaat afzwakken door te stellen dat het wel mee viel of het zelfs belachelijk maakt, dan heeft dat volgens de *need to belong* theorie tot gevolg dat de ander zijn gedrag gaat aanpassen (Baumeister & Leary, 1995). Het uiten van emoties wordt hierdoor als onwenselijk bestempeld en krijgt een negatieve lading. Gevolg is dat de mensen die een dergelijke ervaring hebben gehad of hebben aanschouwd, het uiten van emoties als ongewenst gedrag gaan zien, zich aan de norm gaan conformeren en zelf een gelijke reactie kunnen gaan tonen. De perceptie van het uiten van emoties kunnen door de groepsprocessen invloed hebben op het uiten van emoties.

Emotionele instabiliteit

Bovenstaande onderzoeken tonen aan dat het niet tonen van emoties ongezond is en serieuze gevolgen kan hebben. Echter is een overmatige uiting van emoties ook niet gezond. Indien iemand veel heftige en vaak emotie wisselingen toont, kan er sprake zijn van emotionele instabiliteit. Emotionele instabiliteit kan gedefinieerd worden als het frequente en intense fluctuaties van emoties over tijd (Thompson et al., 2012). Een persoon met emotionele instabiliteit kan van blijdschap snel overslaan in boosheid. Eerder werd de term emotionele variabiliteit gebruikt, echter verwijst deze maar naar één deel van emotionele instabiliteit (Thompson et al., 2012). Emotionele instabiliteit wordt vaak samen gezien met psychische problematiek, zoals depressies of borderline. Emotionele instabiliteit bij borderline is vaak een reactie op de omgeving en gebeurtenissen in de omgeving. Echter kan emotionele instabiliteit ook zonder deze problematiek voorkomen (Trull, 2008).

Emotionele instabiliteit bij politieagenten is nog niet eerder een onderwerp van onderzoek geweest. In het huidige onderzoek wordt verwacht dat emotionele instabiliteit als mediator optreedt tussen het tonen van emoties door een agent en de beoordeelde geschiktheid. Emotionele instabiliteit staat niet als positieve eigenschap bekend. Heftige en frequente emotie wisselingen kunnen zeker op de werkvloer voor problemen zorgen. Door verwachte taboesfeer binnen de politie omtrent emoties wordt verwacht dat emotionele instabiliteit als hoger ingeschat wordt bij agenten. Een agent die emoties toont zal dus door een collega als emotioneel instabieler ingeschat worden dan door een burger. Bij de aanwezigheid van een taboesfeer zal het tonen van emoties niet als positief gezien worden en zullen agenten dit sneller als heftig beoordelen.

Geschiktheid

Algemeen gezien, lijkt het zo te zijn dat mensen die overgekwalificeerd zijn voor hun werk, sneller een andere baan nemen. De opleiding van iemand is dan hoger dan benodigd voor de functie waarin zij zich begeven en dit zorgt sneller voor een wisseling van werk (Hersch, 1991). Dit is ook van toepassing op agenten, maar dit is niet het enige criterium voor de geschiktheid van iemand voor een baan. In de literatuur is echter geen eenduidig antwoord te vinden op de vraag wanneer een agent geschikt is voor zijn werk. De FBI heeft hier wel een lijst over opgesteld, zij geven een lijst van tien belangrijke eigenschappen van een ideale politieagent. Volgens de FBI moet een agent initiatief tonen, kennis en respect

hebben voor de wet, communicatief vaardig zijn, beschikken over een gezond verstand, beleefdheid, de juiste mentaliteit, nederigheid, controle over temperament, ethisch besef en leergierigheid. (Capps, 1998). De FBI raad aan om specifiek naar deze eigenschappen te kijken als men nieuwe agenten aan neemt. Ze geven aan dat deze tien eigenschappen tot een succesvol agent kunnen leiden (Capps, 2014). De lijst verwijst ook naar het uiten van emoties en emotionele instabiliteit, namelijk dat een agent over controle over het temperament moet beschikken. Echter wordt dit niet als harde eis gegeven. Het is niet duidelijk of dit ook van toepassing is op Nederlandse agenten. De controle over het temperament werd door de vader van de moderne politie, Sir Robert Peel, geïdentificeerd. Hij beschrijft dat agenten emotioneel volwassen moeten zijn, en dat zij over grote zelfbeheersing en zelfdiscipline moeten beschikken (Germann, Day, & Gallati, 1973). Peel geeft aan dat agenten die hun emoties niet kunnen beheersen, ongeschikt zijn om conflicten met burgers juist op te lossen, wat leidt tot ongewenste situaties. Het uiten van extreme emoties zoals woede wordt door de FBI dus niet als positief beschouwd en zij raden dus aan agenten te selecteren op deze criteria.

Humanisatie

Breed gezegd worden intergroepsrelaties gedetermineerd door drie verschillende elementen: allereerst het definiëren van de grenzen van de groepen, de sociaal-structurele relaties tussen de groepen en de ideologieën van de groepsleden (Vaes et al, 2012). De grenzen van groepen kunnen worden gezien als richtlijnen en regels binnen een groep. Een voorbeeld hiervan zijn hangjongeren die dagelijks bij het winkelcentrum hangen. Naast het zorgen voor overlast kan een norm van een groep wellicht winkeldiefstal zijn. Een gewelddadige tasjesroof kan dan grensoverschrijdend gedrag zijn binnen de groep zijn. Deze grenzen laten zien wat *ingroup* gedrag en wat *outgroup* gedrag is. Het uitvoeren van *ingroup* gedrag zorgt voor meer aansluiting bij de groep. Het uitvoeren van de tasjesroof gaat over de grens van de groepsnormen heen en leidt tot verdrijving uit de groep. Ook de sociaal-structurele relaties tussen groepen kunnen tot meer *ingroup* leiden. Het verhogen van de competitie tussen twee groepen zorgt voor meer *ingroup* gevoel. Twee rivaliserende voetbalclubs zullen in de strijd om de beker juist verder uit elkaar gedreven worden, terwijl de leden van de groep (de voetbalclub) zich steeds meer met de *ingroup* gaan identificeren. Tot slot hebben de ideologieën van een groep invloed op de mate van groepsidentificering.

Geert Wilders demonstreert dit goed met zijn partij en bijbehorende ideologieën. Hij wil een Nederland zonder buitenlanders en spreekt zijn *ingroup* daar telkens mee toe. Hij laat zien dat zijn groep superieur is (wij Nederlanders) ten opzichte van bijvoorbeeld Marokkanen. Leden van de *ingroup* kunnen zich hierdoor meer willen identificeren met de ingroup, want men wil graag bij de superieuren horen (Vaes, et al., 2012).

De drie bovengenoemde elementen van dehumanisatie kunnen ook in het kader van de politie geplaatst worden. De eerste, het definiëren van de grenzen van de groep kan mogelijk worden teruggezien in het uiten van emoties op de werkvloer. Terugkijkend wordt verwacht dat het uiten van emoties tijdens het werk niet als positief wordt beschouwd. Dit kan ook het effect van dehumanisatie versterken. Het uiten van emoties valt binnen de politie dan niet in geaccepteerd gedrag en zal ervoor zorgen dat de persoon die de emoties uit zich minder betrokken voelt in de groep. Hiermee wordt duidelijk een *ingroup* en een *outgroup* gedefinieerd. De sociaal-structurele relaties tussen groepen zijn ook duidelijk zichtbaar in het politiewerk. De agenten staan bijvoorbeeld bij demonstraties of rellen tegenover een menigte die zij op dat moment als *outgroup* beschouwen, zij zijn in dienst en moeten de menigte onder controle houden. Dit versterkt de band van de *ingroup*, omdat er een duidelijke sociale scheiding zichtbaar is. Uniformiteit is belangrijk en eigenschappen die deze uniformiteit ondermijnen, zoals het uiten van emoties, kunnen de eenheid van de groep verminderen. Tot slot kunnen de ideologieën van de groep tot meer verbondenheid zorgen. Een voorbeeld hiervan is duidelijk aanwezig in het werk dat agenten uitvoeren. Zij handhaven de wet en hebben daardoor gezamenlijk een sterke overtuiging dat de wet niet overtreden mag worden. Deze drie processen leiden ertoe dat de politie haar eigen groep meer als *ingroup* ziet maar dit kan ook vanuit de burger beargumenteerd worden. Door de bijvoorbeeld sterke ideologieën kunnen burgers zich ergeren aan het 'overdreven' handhaven van de wet, waardoor zij agenten minder belangrijk dan de eigen groep beschouwen. Ook het niet uiten van emoties kan ertoe leiden dat burgers de agenten meer als *outgroup* beschouwen en zelfs dehumaniseren door ze als emotioneel en robotachtig te karakteriseren.

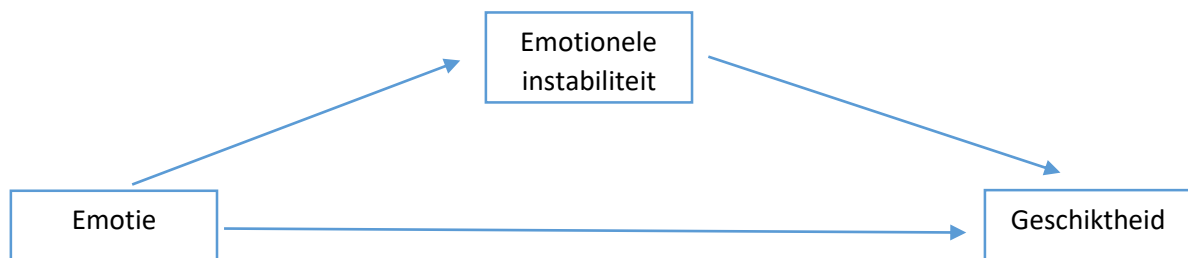
Mechanisch-achtige politieagenten die koud, stijf en verwisselbaar zijn worden vermoedelijk als efficiënter beschouwd dan emotionele agenten. Zij zouden beter om kunnen gaan met de heftige realiteit van de huidige criminaliteit (Bain, Vaes & Leyens, 2013). Het is onduidelijk of deze perceptie vanuit burgers wordt gemaakt, of vanuit de

politieorganisatie. Mogelijk heeft dehumanisatie een belangrijk aandeel in deze blik. Bij het huidige onderzoek wordt het tegenovergestelde proces verwacht, namelijk dat de burger een politieagent die emoties toont juist wel als mens beschouwd. Recent onderzoek toont aan dat dit mogelijk is. Jennings (2016) keek in een onderzoek naar het “Crows on the wire” project. Het doel was het humaniseren van de politieagent, niet de politie als eenheid. Dit werd gedaan met behulp van een voorstelling: “Crows on the wire” en naast deze voorstelling kwam ook een app beschikbaar. De voorstelling bleek een enorm succes en leidde tot reacties waarin de humanisatie van agenten duidelijk uit bleek. In Nederland hebben steeds meer politie eenheden een Facebook pagina waarop zij de mooie maar ook zeer verdrietige kanten van het vak laten zien. Een blog geschreven door Henrieke Schoonekamp, agente werkzaam bij de Forensische Opsporing ontving meer dan 180.000 likes op Facebook. Zowel in Nederland als België was “De kus van Lennart” een trending topic (“Politiemedewerkster Henrieke Schoonekamp heeft een blauw hart”, 2016). De politie uit hierbij emoties en laat hierbij zien dat zij ook mensen zijn die na hun werk naar huis gaan, naar hun kinderen. Ze laten zien wat de impact van een melding kan zijn op hun leven. Burgers die deze waargebeurde verhalen lezen kunnen agenten daardoor als *ingroup* gaan beschouwen, waardoor er een proces van re-humanisatie plaatsvindt. De burger kan door deze verhalen de agenten gaan beschouwen als *ingroup* in plaats van *outgroup*, waardoor er geen dehumanisatie plaatsvindt. Normaliter worden agenten minder als *ingroup* beschouwd door burgers omdat zij een andere of zelfs machtigere functie hebben binnen de samenleving. Uit onderzoek blijkt ook dat het proces van re-humanisatie mogelijk is (Fiske, 2009). Eerder onderzoek beschreef dat vooroordelen aangeboren zijn (Phelps & O’Connor, 2000). Het nieuwe onderzoek van Fiske (2009) laat echter zien dat de neurale indicators van sociale cognitie afhangen van de context. De studie op de amygdala laat zien dat bestaande vooroordelen, bijvoorbeeld op zwarte huidskleur, konden worden geëlimineerd (Fiske, 2009).

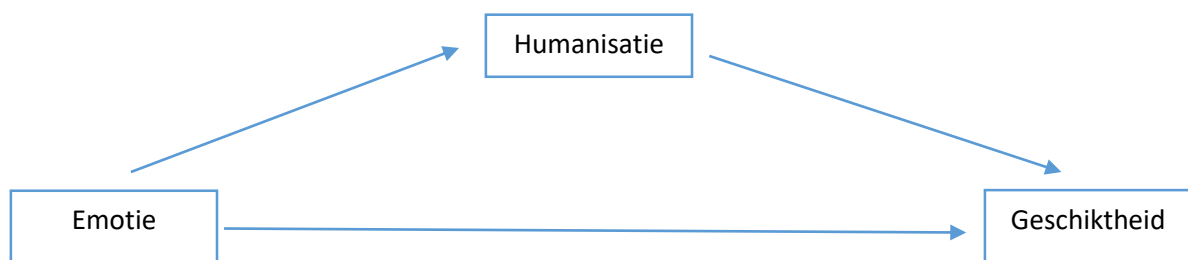
Wellicht dankzij de grotere openheid van de politie op social media lijkt er van dehumanisering geen sprake te zijn. De burger krijgt door deze verhalen eerder de kans om de politieagent ook als mens te zien en dus als *ingroup* te beschouwen. Net zoals bij het “Crows on the wire” project wordt het gezicht van de agent zichtbaar en ligt de focus op het humaniseren van de agent, en niet op het humaniseren van de politie eenheid als geheel. Hierdoor ligt er geen focus op een groep, maar op het individu.

Huidig onderzoek

Het huidige onderzoek onderzoekt naar de de taboe-sfeer rondom het uiten van emoties als politie agent. In hoeverre wordt een emotionele agent als adequaat ingeschat door agenten en de burgers in tegenstelling tot een neutrale reactie van een agent? Met behulp van de literatuur zijn twee hypothesen geformuleerd. H1: Agenten die emoties tonen worden door collega's als minder geschikt bevonden. Verwacht wordt dat emotionele instabiliteit hier als mediator optreedt (model 1). H2: Agenten die emoties tonen worden door burgers als geschikter bevonden. Verwacht wordt dat humanisering hier als mediator zal optreden en het effect zal versterken (model 2). Daarnaast wordt ook verwacht dat agenten een collega als meer emotioneel instabiel beschouwen dan burgers. Er wordt verwacht dat dit ook een negatieve invloed heeft op de beoordeling van de gepastheid van de reactie, een agent zal het uiten van emoties als minder gepast beschouwen dan een neutrale reactie. Tot slot wordt er verwacht dat burgers het tonen van emoties door agenten als meer gepast beschouwen en dat er zelfs sprake is van een re-humanisatie in plaats van dehumanisatie.



Model 1. Politieagent



Model 2. Burger

Methoden

Participanten Het onderzoek had 188 deelnemers (77 mannen en 111 vrouwen; gemiddelde leeftijd: 36.29 jaar, SD: 14.48). Hiervan waren 84 participanten werkzaam bij de politie (57 mannen en 27 vrouwen; gemiddelde leeftijd: 41.01 jaar, SD = 11.26) en 104 participanten burger (20 mannen en 84 vrouwen; gemiddelde leeftijd: 32.52 jaar, SD = 15.67).

Het experimentele design was een 2 (emotie: neutraal vs. emotie) x 2 (bevolkingsgroep: burger vs. politieagent) between subjects design, met geschiktheid als belangrijkste afhankelijke variabele en emotionele instabiliteit, humanisatie en gepastheid van de reactie als overige afhankelijke variabelen. Participanten werden willekeurig ingedeeld in de experimentele condities. De groepen varieerden van 90 tot 98 participanten. De online vragenlijst werd verspreid via Facebook, LinkedIn, Twitter en diverse fora. Omdat politieagenten echter moeilijker online te bereiken zijn, werd bij hen tevens gebruik gemaakt van een sneeuwbalsteekproef, waarbij agenten werden gevraagd de vragenlijst te delen met overige agenten en tevens werd de vragenlijst rondgestuurd op een politiebureau in de regio Oost-Nederland.

Procedure De vragenlijst (bijlage 1) was opgebouwd uit verschillende blokken. Allereerst vulden participanten een informed consent in. Vervolgens werden zij willekeurig aan één van de twee experimentele condities toegewezen.

De vragenlijst startte met het lezen van een scenario, dit scenario was in beide condities in grote lijnen gelijk. Het scenario betrof een verhaal van een agent, Peter, die samen met een collega op een ongeluk af gestuurd werd. Hier troffen zij een slachtoffer bekneld in een auto aan en de veroorzaker van de aanrijding was doorgereden. In de neutrale conditie werd geen informatie gegeven over de gevoelens van Peter tijdens deze melding, in de emotie conditie wel. Hierbij vertelt Peter onder andere dat hij 'schrok van de aanblik' en dat hij woedend was dat de dader was doorgereden. Zie bijlage 1 voor de volledige scenario's.

Na het lezen van het scenario kregen de participanten achtereenvolgens vragen over de geschiktheid van de agent, de reactie van de agent, de emotionele instabiliteit van de agent, humanisatie van agenten in het algemeen, en daarna een manipulatiecheck. Indien zij werkzaam zijn bij de politie kregen zij extra vragen zoals het aantal jaren in dienst, de regio waar zij werkzaam zijn en of zij ervaring hebben met situaties zoals beschreven in het

scenario. Tot slot werden zij gevraagd wat algemene informatie te geven zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Na het voltooien van de vragenlijst ontvingen de participanten een korte debriefing met daarin een uitleg over het onderzoeksdoel.

Materialen De afhankelijke variabele geschiktheid werd gemeten met 6 items ($\alpha = .864$). Een vraag was: “De agent is een slechte match met zijn baan”. De schaal gepastheid werd met behulp van 6 items onderzocht ($\alpha = .895$), een vraag in deze schaal was: “Ik kan me voorstellen dat de agent op deze manier reageert”. De twee mogelijke mediators, emotionele instabiliteit en humanisatie werden met respectievelijk 8 items ($\alpha = .897$) en 9 items onderzocht ($\alpha = .776$). Een vraag bij emotionele instabiliteit was: “In hoeverre denk je dat de agent zijn emoties goed onder controle heeft?”. De vraag: “Agenten zijn volwaardige leden van onze samenleving” was deel van de schaal over humanisatie. Bij de eerste drie variabelen werd gebruikt gemaakt van een 7-punts Likert schaal, van 1 – “Helemaal mee oneens” tot 7 – “Helemaal mee eens”. De laatste subschaal over humanisatie liep van 1 – “Helemaal niet” tot 7 – “Heel erg”. De manipulatiecheck voor emotie-uiting werd gemeten met de vraag in hoeverre de reactie van de agent een emotionele lading had (1 – “Helemaal niet” tot 7 – “Heel erg”). Indien het blijkt dat de participant het scenario niet goed gelezen heeft, kan de respons van de participant eruit gehaald worden.

Resultaten

Manipulatie check Een 2x2 ANOVA op de manipulatiecheck van mate van emotie laat een hoofdeffect zien van emotie, $F(1, 188) = 24.67, p > .001, \eta_p^2 = .118$. Participanten zagen meer emotie in de emotiecondities ($M = 5,58, SD = 0.91$) dan in de neutrale condities ($M = 4.83, SD = 1,14$). De manipulatie was succesvol uitgevoerd.

Geschiktheid Een 2x2 ANOVA op geschiktheid laat geen significant effect van emotie zien, $F(1, 188) = 1.787, p = .187, \eta_p^2 = .009$. Ook is hierbij geen significant effect gevonden van bevolkingsgroep op geschiktheid $F(1, 188) = .007, p = .931, \eta_p^2 = .000$.

Emotionele instabiliteit Een 2x2 ANOVA op emotionele instabiliteit laat een significant hoofdeffect zien van emotie op emotionele instabiliteit, $F(1, 188) = 12,827, p < .001, \eta_p^2 = .065$. De agent uit het scenario werd gezien als meer emotioneel instabiel wanneer deze emoties uitte ($M = 4.24, SD = 0.98$), dan wanneer deze geen emotie uitte ($M = 3.78, SD = 0.86$). Daarnaast is er ook een hoofdeffect gevonden van bevolkingsgroep op emotionele instabiliteit, $F(1, 188) = 6,798, p = .01, \eta_p^2 = .036$. De agent uit het scenario werd

(ongeacht het scenario) emotioneel instabieler gevonden door politieagenten ($M = 4.20, SD = 0.89$) dan door burgers ($M = 3.88, SD = 0.98$). Er werd tegen de verwachting in geen interactie-effect gevonden.

Gepastheid reactie Een 2x2 ANOVA op gepastheid van de reactie laat een significant hoofdeffect zien van emotie op gepastheid van reactie, $F(1, 188) = 4,325, p = .039, \eta_p^2 = .023$. De participanten waardeerden de gepastheid van de reactie van de agent hoger in de emotie conditie ($M = 5,01, SD = 1,12$) dan in de neutrale conditie ($M = 4,63, SD = 1,21$). Er is ook een hoofdeffect gevonden van bevolkingsgroep op gepastheid van de reactie, $F(1, 188) = 5,461, p = .044, \eta_p^2 = .022$. Burgers vonden de reactie van de agent (ongeacht of deze emotioneel is of niet) gepaster ($M = 4.99, SD = 1,22$) dan politieagenten ($M = 4.63, SD = 1,09$).

Humanisatie Uit de resultaten bleek dat de data niet normaal verdeeld was, maar een negatieve skew had. Na exponentiele transformatie van de data is deze wel normaal verdeeld. Een 2x2 ANOVA is op de transformatie uitgeoefend. Hierbij bleek er geen significant effect te zijn van emotie ($F(1, 184) = 0.223, p = .637$) en bevolkingsgroep ($F(1, 184) = 3.334, p = .069$), en was ook het interactie-effect niet significant ($F(1, 184) = 1.699, p = .194$).

	Burger/neutraal		Burger/emotie		Agent/neutraal		Agent/emotie	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Emotionele instabiliteit	3.58	.87	4.13	1.00	4.00	.80	4.41	.94
Gepastheid reactie	4.79	1.27	5.16	1.16	4.46	1.12	4.80	1.12
Geschiktheid	5.18	1.00	4.90	1.04	5.09	.97	4.97	1.03

Tabel 1. Gemiddeldes en standaarddeviaties van burgers en agenten in neutraal of emotie conditie op emotionele instabiliteit, gepastheid reactie en geschiktheid.

Mediatie-analyse Omdat de resultaten voor emotionele instabiliteit en gepastheid reactie een zelfde patroon lieten zien, heb ik vervolgens exploratief gekeken of de mate waarin de reactie van de agent uit het scenario als gepast wordt gezien afhangt van zijn geschatte emotionele instabiliteit. Daartoe heb ik een serie regressieanalyses uitgevoerd.

Ten eerste, lieten resultaten zien dat politieagenten, meer dan burgers, de agent uit het scenario als emotioneel instabieler zien ($B = .182, p = .010$) en de reactie van de agent gepaster vinden ($B = -.146, p = .043$). Vervolgens bleek emotionele instabiliteit een significante voorspeller van gepastheid ($B = -.605, p < .001$) boven het effect van de manipulatie (die niet-significant werd: $B = -.036, p = .544$). Een Sobel z-test bevestigde dat het indirecte effect significant was, $Z = 1.99, p = .046$. Gepastheid blijkt het effect van bevolkingsgroep op emotionele instabiliteit volledig te mediëren. Met andere woorden, de reden dat agenten, vergeleken met burgers, de reactie van de agent uit het scenario als minder gepast zien (ongeacht of deze emotioneel is of niet), is omdat zij de persoon als meer emotioneel instabieler zien.

Discussie

In deze studie werd de invloed van het uiten van emoties op geschiktheid van politieagenten onderzocht. Emotionele instabiliteit, humanisatie en gepastheid van de reactie zijn hierbij ook getoetst. Er werd verwacht dat het uiten van emoties negatieve invloed zou hebben op de geschiktheid bevonden door agenten, door emotionele instabiliteit en gepastheid van de reactie. Bij burgers werd verwacht dat het uiten van emoties een positieve invloed zou hebben op de mate van geschiktheid van de agent, waarbij humanisatie en gepastheid van de reactie meegenomen werden. Het uitgevoerde experiment toont bewijs voor verschil tussen agenten en burgers, al is dit niet geheel het verwachte verschil.

Een aantal gestelde hypothesen zijn significant bevonden, namelijk dat er een invloed is van emotie op emotionele instabiliteit en dat er een effect is van emotie op gepastheid reactie. De agent uit het scenario werd als meer emotioneel instabieler gezien wanneer hij emotie uitte dan wanneer hij geen emotie uitte. Ook is er gevonden dat agenten hun collega, ongeacht de mate van emotie, als emotioneel instabieler ervaren dan burgers. Dit komt overeen met de literatuur over de *emotional labor*. Agenten kunnen hun werk beter uitvoeren als zij hun eigen emoties en de emoties van anderen kunnen beïnvloeden (Martin, 1999). Emotionele instabiliteit is een eigenschap die bij agenten dus ongewenst is. Burgers zien het probleem van heftige fluctuerende emoties dus minder in. Daarnaast was er een effect zichtbaar van het wel of niet uiten van emoties op gepastheid van de reactie. Het uiten van emoties werd door alle participanten als gepaster ervaren dan het niet uiten van

emoties. Dit is dus wel opvallend, want alhoewel het uiten van emoties als emotioneel instabieler werd bevonden door agenten, vinden zij het uiten van emoties dus wel gepaster dan het geven van neutrale reactie. In vergelijking met burgers vonden de agenten de reactie van de agent, ongeacht de mate van emotie, echter wel ongepaster dan burgers.

Er is een mediatie-effect gevonden van bevolkingsgroep op gepastheid door emotionele instabiliteit. Deze analyse is exploratief uitgevoerd, gezien de resultaten op emotionele instabiliteit en gepastheid van de reactie. Er werd een significant effect gevonden van emotionele instabiliteit op de gepastheid van de reactie, hoge emotionele instabiliteit zorgt voor een hogere ongepastheid van de reactie. Agenten beschouwen een agent als emotioneel instabieler, ongeacht de aanwezigheid of afwezigheid van emoties, in vergelijking met burgers. Verwacht was dat dit invloed zou hebben op de mate van geschiktheid, dit is echter enkel aangetoond als effect op gepastheid van de reactie. Voor de praktijk betekent dit concreet nog niet veel, enkel dat agenten een andere agent als emotioneel instabieler zien dan burgers dat vinden. Dit is vrij opvallend, want zelfs een agent die geen emotie toont beschouwen zij als emotioneel instabieler dan een burger dit doet. Daarbij vinden agenten de reactie van de agent ook ongepaster dan dat de burgers dit beoordeeld hebben. Agenten zijn strenger over het gedrag van andere agenten dan burgers. Dit is te verklaren door de *emotional labor* (Briël et al., 2005; Martin 1999), de verwachting dat dienstverleners ongepaste emoties onderdrukken of verborgen houden op het werk.

Opvallend is dat agenten de collega zowel als emotioneel instabiel waardeerden, maar tegelijkertijd de reactie van de agent als gepast scoorden. Dit lijkt elkaar tegen te spreken, echter zou dit deels verklaart kunnen worden door *display rules*. Dit zijn (ongeschreven) regels over het uiten van emoties, zoals wanneer en welke emoties geuit mogen worden (Dieffendorf & Gosserand, 2003). Een agent kan de collega uit het emotionele scenario dus emotioneel instabiel hebben gevonden, maar omdat de geuite emoties voornamelijk gevoelens waren, deze wel als gepast ervaren hebben. Ook zou het moment van uiten invloed kunnen hebben, bijvoorbeeld tijdens de werkzaamheden, of achteraf. Ook het gezelschap waarin een agent zich bevindt kan verschil geven.

Voor de andere hypothesen zijn geen bewijs gevonden, zoals de verwachte invloed van emotie op geschiktheid en de verwachte invloed van humanisatie op geschiktheid. Uit de analyse bleek de humanisatie schaal een negatieve skew te hebben en dus niet normaal verdeeld te zijn. Na een exponentiele transformatie werd deze schaal wel normaal verdeeld

Het onderzoek van Jennings (2016) liet zien dat burgers in staat zijn om individuele agenten te re-humaniseren. Dit effect werd ook verwacht in het huidige onderzoek, namelijk dat humanisatie als mediator op zou treden tussen emotie getoond en mate van geschiktheid, echter werd dit effect dus niet gevonden. Mogelijke verklaring is dat de agent niet gedehumaniseerd was en dus niet opnieuw gehumaniseerd hoefde te worden.

Theoretische en praktische implicaties

In het huidige onderzoek werd geen bewijs gevonden voor de verwachte taboesfeer op emoties. Men kan zich afvragen of een dergelijke taboesfeer dus wel bestaat en of het niet tonen van emoties een gevolg is van de *emotional labor* en de bijbehorende *display rules*. Een mogelijke toepassing van de bevindingen is dat agenten bewust gemaakt worden van de effecten van het niet uiten van emoties, de *emotional labor* (Martin, 1999) en de *display rules* (Dieffendorf & Gosserand, 2003) door bijvoorbeeld tijdens hun opleiding en jaarlijkse trainingen hier aandacht aan te besteden. Omdat de kijk op emotionele instabiliteit vermoedelijk al schuilt in de norm van de politie-eenheid, is het belangrijk dat deze sociale norm aangepast wordt zodat het uiten van emoties meer positief wordt gezien. Een gedragsverandering implementeren bij het bestaande politiekorps is wellicht een grotere uitdaging dan het de normen bij toekomstige agenten op de politieschool aanpassen. Het uiten van emoties wordt door agenten zelfs als gepaster ervaren dan het geven van een neutrale reactie. Men kan dus verwachten dat er geen sprake is van een taboecultuur rondom emoties en dat agenten niet bang hoeven te zijn om emoties te uiten.

Limitaties

De emotie-effecten zijn in het huidige onderzoek vrij klein. In het huidige onderzoek werd een combinatie van emoties onderzocht, namelijk boosheid en angst. Het is mogelijk dat sommige emoties meer of juist minder geaccepteerd worden binnen de politie. Een voorbeeld is dat boosheid mogelijk meer getolereerd wordt dan angst, aangezien angst in hoge mate mogelijk een potentieel gevaarlijke emotie is binnen de werkzaamheden van agenten. Indien een agent dusdanig bang is om op meldingen af te gaan, kan dit gevolgen hebben voor de veiligheid van collega's en burgers. Boosheid kan ook gevaarlijk zijn, als een agent zijn woede niet onder controle heeft. Een sociale norm kan bij de mate van tolerantie een rol spelen, als een beetje boosheid wordt aangemoedigd binnen het team, maar angst

niet, zal dit volgens sociale norm theorieën als norm binnen het team worden aangenomen (Baumeister & Leary, 1995). Het zou een goede invalshoek voor vervolgonderzoek zijn om te kijken welke emoties meer getolereerd worden en tot een lagere waardering van emotionele instabiliteit leiden.

Een andere interessante mogelijkheid voor vervolgonderzoek is het betrekken van display rules. Display rules zijn (ongeschreven) regels binnen groepen of culturen over het uiten van emoties en zijn vaak onderdeel van het eerder besproken *emotional labor*. Dit houdt in dat er op de werkvloer andere standaarden zijn met betrekking tot het uiten van emoties dan buiten het werk. Emoties worden onderdrukt met behulp van emotie regulatie strategieën. Diefendorff en Gosserand (2003) hebben een model ontwikkeld welke laat zien dat display rules een type werkdoel kan zijn waar mensen naar streven. De mate van impact op een individu hangt af van het commitment dat ze hebben om zich eraan te houden. In het huidige onderzoek is geen duidelijk onderscheid gemaakt in het voelen en het uiten van emoties. In de emotie conditie werden zowel uitingen als gevoelens beschreven (Gosserand & Diefendorff, 2005). Een interessant vervolgonderzoek zou zijn dat er duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen het voelen van emoties en het uiten van emoties (display rules). Mogelijk zou het voelen van emoties wel gepast zijn, maar het uiten van emoties als ongepast worden ervaren. Ook zou de omvang van de groep waarin de emotie geuit wordt invloed kunnen hebben, één op één zou wellicht als meer gepast ervaren worden dan in een groep. Hierbij verwacht ik dat het uiten in een groep als ongepaster wordt ervaren dan één op één.

Een mogelijke verklaring voor het achterwege blijven van een significant effect op geschiktheid is een gebrek aan informatie. De participanten kregen enkel een kort scenario te lezen, zonder enige andere informatie over de agent Peter. Uit de gegeven opmerkingen in de vragenlijst kwam meerdere malen naar voren dat agenten het niet eerlijk vonden om de agent op zo weinig informatie te beoordelen op zijn geschiktheid. Zij wilden weten wat eraan voorafgegaan was, of dit misschien de zoveelste heftige melding op één dag was of dat Peter bijvoorbeeld een zware periode thuis heeft. Deze opmerkingen werden alleen door agenten gemaakt en niet door burgers. De keuze voor geen achtergrond informatie was bewust, om de manipulatie simpel te houden en experimentele controle te vergroten. Dit bleek echter wel gevolgen te hebben voor het ervaren realisme en wellicht ook voor de generaliseerbaarheid van de resultaten. Echter, daarnaast werd de agenten aan het einde

van de vragenlijst gevraagd naar hoe herkenbaar zij de gegeven situatie vonden en of zij een dergelijke situatie zelf al eens hadden meegemaakt. Daar werd respectievelijk gemiddeld een 4.67 en een 4.74 (op een 7-puntsschaal) op gescoord. Dit geeft aan dat het gekozen scenario wel een redelijke afspiegeling van de werkelijkheid was. Er werd daarnaast ook geen effect gevonden op de variabele humanisatie. Een mogelijke oorzaak hiervoor is de inhoud van de schaal. De vragen waren extreem gesteld zoals: "Agenten zijn koud en mechanisch, net als robots" of "Ik zou niet bevriend kunnen zijn met een politieagent". Van politieagenten is er veel negatieve feedback opgekomen, sommigen voelden zich aangevallen door de schaal. Dit bleek uit de mogelijkheid tot het achterlaten van een opmerking. De schaal was sterk gesteld, en heeft voor extreme antwoorden gezorgd. Er was sprake van een hoog gemiddelde en een scheve verdeling waarbij de meerderheid heel erg hoog scoorde op humanisatie. Bij eventueel vervolgonderzoek wordt aangeraden dit in acht te nemen.

Gezien de resultaten van dit onderzoek, die uitwijzen dat er wel degelijk een verschil is tussen agenten en burgers wat betreft beoordeling van emotionele instabiliteit, wordt aanbevolen om de taboecultuur verder te onderzoeken. Een mogelijke manier om dit verder te onderzoeken is kijken naar een eventueel verschil tussen agenten die al langer in dienst zijn en agenten die pas kort met de opleiding begonnen zijn. De eerder genoemde processen van emotional labor, need to belong en display rules kunnen meer tot uiting komen bij agenten die langere tijd in dienst zijn dan agenten die pas begonnen zijn. De politie maakt ook gebruik van uniformen die bijvoorbeeld voor de-individualisatie zouden kunnen leiden.

Conclusie

Een veelbesproken onderwerp binnen de politie is de taboesfeer op het uiten van emoties. Emotie-uitingen zouden ertoe leiden dat agenten als minder geschikt voor zijn of haar functie en als emotioneel-instabieler wordt gezien. Het uiten van emoties wordt in het huidige onderzoek door zowel agenten als burgers als gepaster ervaren dan het niet uiten van emoties. Politieagenten zijn daarbij wel kritischer naar elkaar en zien een collega, ongeacht het wel of niet uiten van emoties, als emotioneel instabieler dan dat burgers dat vinden. Vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen in hoeverre er van een taboe-cultuur bij de politie daadwerkelijk sprake is.

Referenties

- Bain, P. G., Vaes, J., & Leyens, J. P. (2013). *Humanness and dehumanization*. Psychology Press.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, *117*(3), 497.
- Briët, M., Näring, G., Brouwers, A., & van Droffelaar, A. (2005). Emotional labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL). *gedrag en gezondheid*, *33*(5), 221-229.
- Butler, E. A., Lee, T. L., & Gross, J. J. (2009). Does expressing your emotions raise or lower your blood pressure? The answer depends on cultural context. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *40*(3), 510-517.
- Capps, L. E. (1998). CPR: Career Saving Advice for Police Officers. *FBI Law Enforcement Bulletin*, July 1998, 14-18.
- Capps, L.E. (2014, 09 12). Characteristics of an ideal police officer. *FBI Law Enforcement Bulletin*. Retrieved from: <https://leb.fbi.gov/2014/december/perspective-characteristics-of-an-ideal-police-officer>
- Denzin, N. K. (1994). *On understanding emotion*. Transaction Publishers.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, *24*, 945–959.
- Dirkx, J. M. (2001). The power of feelings: Emotion, imagination, and the construction of meaning in adult learning. *New directions for adult and continuing education*, *2001*(89), 63-72.
- Fiske, S. T. (2009). From dehumanization and objectification to rehumanization. *Annals of the New York Academy of Sciences*, *1167*(1), 31-34.
- Germann, A. C., Day, F. D. & Gallati, R. R. J. (1973). Introduction to Law Enforcement and Criminal Justice, rev. 19th print. (Springfield, IL: C. C. Thomas, 1973), 61.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: the moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, *90*(6), 1256.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, *46*(1), 86-96.

- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, *39*(3), 281-291.
- Hersch, J. (1991). Education match and job match. *The Review of Economics and Statistics*, 140-144.
- Hochschild, A. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press
- Jennings, M. (2016). Crows on the Wire: intermediality in applied drama and conflict transformation—'humanising' the police in Northern Ireland. *Research in Drama Education: The Journal of Applied Theatre and Performance*, *21*(3), 418-430.
- Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. *The annals of the American academy of political and social science*, *561*(1), 111-126.
- Maxwell, K. A. (2002). Friends: The role of peer influence across adolescent risk behaviors. *Journal of Youth and adolescence*, *31*(4), 267-277.
- Otten, E. (2014). Waakzaam Dienstbaar en Getraumatiseerd. In Boogaard, M. & Ytsma, N., *Zembla*. Hilversum, NPO: Nederland 2.
- Pennebaker, J. W. (1997). *Opening up: The healing power of expressing emotions* (Rev. ed.). New York: Guilford.
- Pfister, T., Li, X., Zhao, G., & Pietikäinen, M. (2011, November). Recognising spontaneous facial micro-expressions. In *Computer Vision (ICCV), 2011 IEEE International Conference on* (pp. 1449-1456). IEEE.
- Phelps, E.A., O'Connor, K.J. & Cunningham, W.A., 2000. Performance on indirect measures of race evaluation predicts amygdala activation. *J. Cog. Neurosci.* *12*: 729–738.
- Pogrebin, M. R., & Poole, E. D. (1991). Police and tragic events: The management of emotions. *Journal of Criminal Justice*, *19*(4), 395-403.
- Politiemedewerker Henrieke Schoonekamp heeft een blauw hart. 2016, 01 07. In *Politie*. Retrieved from <https://www.politie.nl/nieuws/2016/januari/7/02-apeldoorn-politiemedewerker-henrieke-schoonekamp-heeft-een-blauw-hart.html>
- Thompson, R. J., Mata, J., Jaeggi, S. M., Buschkuhl, M., Jonides, J., & Gotlib, I. H. (2012). The everyday emotional experience of adults with major depressive disorder: Examining emotional instability, inertia, and reactivity. *Journal of abnormal psychology*, *121*(4), 819.

- Trull, T. J., Solhan, M. B., Tragesser, S. L., Jahng, S., Wood, P. K., Piasecki, T. M., & Watson, D. (2008). Affective instability: measuring a core feature of borderline personality disorder with ecological momentary assessment. *Journal of abnormal psychology, 117*(3), 647.
- Uitzending Zembra (13 februari 2014). Waakzaam, Dienstbaar en Getraumatiseerd.
- Vaes, J., Leyens, J. P., Paola Paladino, M., & Pires Miranda, M. (2012). We are human, they are not: Driving forces behind outgroup dehumanisation and the humanisation of the ingroup. *European Review of Social Psychology, 23*(1), 64-106.