

**Wyke Stommel &
Tom Koole (redactie)**

AWIA-COLLECTIEF

HOE WERKT DAGELIJKSE COMMUNICATIE?

GESPREKKEN ONDER
DE MICROSCOOP

STERCK & DE VREESE

AWIA-collectief

AWIA staat voor Anéla Werkgroep Interactie Analyse en Anéla is de Nederlandse vereniging voor toegepaste taalwetenschap. De auteurs van dit boek zijn lid van deze werkgroep en treffen elkaar regelmatig voor datasessies, het bespreken van literatuur en op congressen. De auteurs zijn:

Gusje Jol (Universiteit Utrecht)

Iris van der Scheer (University College London)

Joyce Lamerichs (Hogeschool Windesheim)

Lotte van Burgsteden (Vrije Universiteit)

Marije van Braak (Universiteit Utrecht)

Mario Veen (Hogeschool Utrecht)

Mieke Breukelman (Radboud Universiteit)

Mike Huiskes (Rijksuniversiteit Groningen)

Myrte Gosen (Rijksuniversiteit Groningen)

Roel van Veen (Rijksuniversiteit Groningen)

Tessa van Charldorp (Universiteit Utrecht)

Tom Koole (emeritus) (Rijksuniversiteit Groningen, hoofdredactie)

Wyke Stommel (Radboud Universiteit, hoofdredactie)

VOORAF

Alle gespreksfragmenten in het boek zijn afkomstig uit media of met toestemming opgenomen of verkregen voor onderzoek of onderwijs. De bronnen van de fragmenten uit tv-programma's zijn in de vorm van URL's achterin het boek opgenomen. De fragmenten die zijn overgenomen uit wetenschappelijke publicaties zijn voorzien van een bronvermelding. Ze zijn uitgeschreven zoals in de gesprekswetenschap gebruikelijk is, maar wel op een eenvoudiger manier – zonder weergave van intonatie, variatie in volume, klankverlengingen et cetera. – ten behoeve van de leesbaarheid.

INHOUD

Vooraf	5
1. Gesprekken onder de microscoop	9
2. We praten niet in volledige zinnen	15
3. Praten is dingen doen	23
4. Gesprekken voeren is gedachten lezen	35
5. Een monoloog doe je niet in je eentje	49
6. ‘Slechte’ vragen bestaan	61
7. Uh, uhm en andere haperingen	71
8. Alle vragen sturen	87
9. Wat doe jij nou?	99
10. Identiteiten heb je niet alleen	109
11. ‘Ik stel je deze vraag als onderzoeker’	125
12. Digitale gesprekken onder de microscoop	137
13. Hallo, tot ziens: beginnen en afsluiten van gesprekken	147
Verder lezen	161
Dankwoord	163
Mediabronnen	165
Bronnen	169
Auteurs	173

HOOFDSTUK 1

Gesprekken onder de microscoop

Iedere dag opnieuw zijn we verwickeld in iets alledaags en tegelijkertijd ingewikkelds: gesprekken voeren. Het is alledaags omdat er vrijwel geen dag voorbijgaat waarin we geen gesprek voeren. Het is het eerste wat je doet met je partner als je wakker wordt, als je met collega's spreekt, als je je vriendin belt, als je een instantie belt zoals een helpdesk, op school tussen leraar en leerling, of bij het controleren van een vervoersbewijs van een reiziger (R) door de conducteur (C), zoals hieronder:

Voorbeeld 1

- 1 C: heb je ook nog iets anders?
- 2 R: iets anders?
- 3 [nee
- 4 C: [eentje die geldig is.
- 5 R: deze is geldig.
- 6 C: waarom is die geldig?
- 7 R: omdat ze dat hebben gezegd.
- 8 C: ja,
- 9 dan hebben ze het helaas verkeerd vermeld meid.
- 10 R: daar kan ik niks [aan doen.
- 11 C: [hij gaat pas in één oktober.

In dit gesprekje, dat met instemming van conducteur en reiziger is opgenomen, zien we hoe de deelnemers hun uitingen coördineren. Dat doen ze bijvoorbeeld door om beurten te praten, op een enkele uitzondering na waar ze tegelijk praten (weergegeven met de vierkante haken), door antwoord te geven op elkaars vragen en door over hetzelfde onderwerp te praten. Gebaren en uitingen zijn zelfs in het meest alledaagse gesprekje zo op elkaar afgestemd dat we vaak al kunnen voorspellen wat de ander zal doen. En dat is ook zo: we zijn een beetje gedachtelezers zonder dat we ons daarvan bewust zijn. In regel 3 gaat de conducteur bijvoorbeeld praten op een moment dat de beurt van de passagier in regel 2 afhad kunnen zijn: de vraag ‘iets anders?’ kan een complete beurt zijn. Om zo direct op de vraag te kunnen reageren, moet de conducteur al tijdens het woord ‘anders’ van de passagier hebben kunnen voorspellen welk woord dit ging worden en ook dat aan het einde van dit woord een moment zou komen waarop hij antwoord kon gaan geven; zo niet, dan zou hij hebben gemerkt dat de passagier ook nog het antwoord ‘nee’ ging toevoegen aan haar vraag en dat haar beurt pas daarna ten einde was. Als we op een gedetailleerde manier naar gesprekken kijken, dan zien we een coördinatie en een afstemming waaraan geen enkel computersysteem kan tippen.

De gesprekswetenschappers die dit boek hebben geschreven, zijn gefascineerd door de finesse en de geraffineerdheid van de regels van het gesprek. In de gesprekswetenschap leggen we de machinerie bloot die aan de gesprekken ten grondslag ligt en die we, meestal onbewust, gebruiken om gesprekken te voeren. We stellen de fundamentele vraag hoe dit ‘systeem’ werkt. We leggen gesprekken als het ware onder de microscoop. Vergelijk het met het menselijk lichaam dat is opgebouwd uit organen en die weer uit cellen: om te leven in je lichaam hoeft je niet te weten hoe geraffineerd het in elkaar zit maar medici en biologen willen dat

wel. Ook kunnen we allemaal een gesprek voeren, maar gespreks-
onderzoekers leggen gesprekken onder de microscoop en willen
weten hoe het systeem werkt. Of vergelijk het met de grammati-
ca van de taal die je spreekt. Die leren kinderen te beheersen zon-
der dat ze zich bewust zijn van grammaticale regels. Ditzelfde
geldt voor onze dagelijkse gesprekken. We zijn ons er op school
wel bewust van geworden dat we grammaticale regels volgen,
maar we hebben nooit les gehad over de regels van gesprekken.
Dit boek is voor diegenen die wel eens meer willen weten over de
organisatie van onze gesprekken.

Dit boek gaat over de regels, systeempjes, handelingen waar-
mee ook de conducteur en de passagier hierboven te maken had-
den en waarmee ze hun uitingen coördineerden, zoals:

- Welke middelen kan de conducteur gebruiken om een vraag te stellen? Bepaalde woorden zoals ‘wie’, ‘wat’ of ‘waar’? Regels van woordvolgorde: ‘Heb je’ in plaats van ‘je hebt’? Intonatie?
- Hoe weet de passagier dat zij de ‘je’ is die in de vraag in regel 1 wordt bedoeld? Een gebaar? Welk gebaar? Een blikrichting?
- Hoe weet de passagier wanneer de vraag van de conducteur compleet is en zij een antwoord kan geven? Na het woord ‘heb’? Na ‘heb je’? Na ‘heb je ook’? Of pas na het woord ‘anders’? Het lijkt erop dat de passagier daarvoor een grammaticale analyse moet maken van wat de conducteur zegt.

Gesprekswetenschap

Wij zijn gesprekswetenschappers uit de traditie van de conversatieanalyse die werkzaam zijn aan bijna alle Nederlandse universiteiten, in het bijzonder de Letteren-opleidingen Communicatie en Informatiewetenschappen en Nederlandse Taal en Cultuur. Deze wetenschappers maken deel uit van een wereldwijd steeds groter wordende gemeenschap die onderzoek doet naar vragen zoals de drie hierboven, maar die ook samenwerkt met mensen in beroepen waarin het voeren van gesprekken een cruciaal onderdeel is, zoals het onderwijs (bijvoorbeeld klasseninteractie), de gezondheidszorg (bijvoorbeeld arts-patiëntgesprekken) en de rechterlijke macht (bijvoorbeeld politieverhoren). Ieder van de auteurs van dit boek doet onderzoek naar gesproken communicatie, vaak in een specifieke setting maar ook in het alledaagse leven. De meesten van ons geven college of trainingen en we ondervinden daarbij allemaal telkens weer hoe weinig er eigenlijk bij het grote publiek bekend is over sociale interactie. Mensen hebben zoveel intuïties over gesprekken dat ze denken er alles van te weten. Het probleem is dat veel van die intuïtie gebaseerd is op *interpretaties* van andermans gedrag, zoals ‘ze twijfelt’, ‘ze heeft eigenlijk geen zin in je feestje’ en ‘ze zegt dat ze het begrijpt maar ik geloof er niks van’. Met deze interpretatiemachine kom je heel ver als deelnemer aan een gesprek, maar ze verhult de manieren waarop we tot die interpretaties komen en de manieren waarop we onszelf voor anderen interpreteerbaar en begrijpelijk maken. Hoe fascinerend gesprekken zijn, willen we graag laten zien in dit boek.

In de verschillende hoofdstukken bespreken we inzichten die de afgelopen decennia verkregen zijn door onderzoek, hier inzichtelijk gemaakt voor de alledaagse spreker. Dit type onderzoek is oorspronkelijk in de jaren zestig ontwikkeld door socio-

logen die voor het eerst audio-opnamen van gesprekken als uitgangspunt van onderzoek namen. Deze onderzoekers constateerden dat een geslaagd gesprek allerlei manieren moet bevatten waarop we elkaar duidelijk maken – laten zien en horen – hoe we willen worden begrepen en hoe we de ander hebben begrepen. Die observeerbare middelen werden het object van onderzoek.

Hiermee samenhangend is een manier ontwikkeld om gesprekken uit te schrijven die recht doet aan allerlei aspecten van praten die typisch zijn voor spreektaal, zoals intonatie, maar ook stiltes, lachen, aarzelingen en door elkaar heen praten. Dergelijke ‘transcripties’ zorgen ervoor dat je een gesprek stil kunt zetten en in alle rust kunt bestuderen hoe en waar verschillende gesprekshandelingen worden gedaan. Zonder het maken van transcripten zou het gespreksonderzoek waarop dit boek is gebaseerd niet hebben kunnen plaatsvinden. In het transcript hierboven betekent bijvoorbeeld een vraagteken dat er een stijgende intonatie wordt gebruikt en een punt een dalende intonatie, terwijl de vierkante haakjes aangeven waar de gespreksdeelnemers tegelijk praten. In de volgende hoofdstukken zullen op basis van zulke transcripten de verschillende thema’s worden geïllustreerd. Deze voorbeelden zullen niet alleen allerlei inzichten geven in de werking van alledaagse interactie, maar ook hoe ons type onderzoek bijdraagt aan het beantwoorden van meer toegepaste vragen naar de manier waarop gespreksregels worden gebruikt in professionele gesprekken en hoe we adviezen kunnen geven die die gesprekken kunnen verbeteren. We leggen gesprekken niet alleen onder de microscoop, maar bespreken ook hoe wat we daar zien kan leiden tot de verbetering van een bepaald (type) gesprek, zoals medici of biologen werken aan een behandeling of medicatie.

Binnen de taalwetenschap is gespreksanalyse een wat vreemde eend in de bijt. Invloedrijke taalwetenschappers zoals Ferdinand de Saussure (begin twintigste eeuw) en Noam Chomsky (in de tweede helft van die eeuw) beweerden namelijk dat een taalwetenschapper zich niet moest bezighouden met taalgebruik of gesprekken. Systematiek was volgens hen alleen te vinden in het taalsysteem, in de grammatica van taal. Taalgebruik was volgens hen niet systematisch. Sinds in de jaren zestig opnameapparatuur voor iedereen toegankelijk werd en gesprekken konden worden opgenomen, heeft gespreksonderzoek laten zien dat er wel degelijk systematiek is in de manier waarop we met elkaar praten. Een internationale onderzoeksgroep van het Max Planck Instituut heeft zelfs de hypothese geformuleerd dat de regels van gesprekken meer universeel geldig zijn dan de regels van de grammatica.

HOOFDSTUK 2

We praten niet in volledige zinnen

In een aflevering van de SBS6-serie *Ik ook van jou'* zitten een man en vrouw samen te eten. De man pakt zijn lege glas en vervolgens checkt zijn vrouw: 'Wil je water.' Even daarna schenkt ze zijn glas vol uit de waterkan die naast haar staat. Kennelijk begreep ze dat het optillen van het glas mogelijk een verzoek van haar man om water was. Maar hoe kan het dat je een verzoek kunt doen zonder woorden te gebruiken zoals 'kun je me even wat water inschenken?'. Het antwoord op deze vraag is niet gewoon 'dit zijn twee acteurs, het stond in het script', want wij als *kijkers* begrijpen het ook als een verzoek om water. Dat verzoek is op dat moment namelijk zo voorspelbaar dat de man geen woorden hoeft te gebruiken: hij heeft net een paar happen genomen, water is de enige drank op tafel, en de waterkan staat naast de vrouw buiten het bereik van haar man. Er is dus een context waarin de man alleen zijn lege glas hoeft op te tillen om daarmee een verzoek om water te doen. Geen woord voor nodig en dat komt heel vaak voor. We gebruiken lang niet altijd woorden om met elkaar te communiceren en al zeker niet altijd volledige zinnen, zoals 'kun je me even wat water inschenken' of 'mag ik wat water'.

We hebben vaak het idee dat zinnen de basis zijn van taal, misschien doordat het taalonderwijs vanaf de basisschool sterk ge-