

## 2 Taalhandelingen

---

### 2.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 en 3 bespreken we twee klassieke taal filosofische theorieën over het talig handelen. We beginnen met de taalhandelingstheorie (*speech act theory*), zoals die ontwikkeld is door Austin en Searle. In hoofdstuk 3 is de theorie van Grice aan de orde, waarbij we ons vooral toespitsen op de zogenaamde *conversatieve implicatuur*.

De theorieën van Austin, Searle en Grice vallen binnen de traditie van de *Ordinary Language Philosophy*, de filosofie van de alledaagse taal. Traditioneel richtte veel van het taal filosofische werk zich op de waarheidsfunctionele betekenis van taal. Daarbij hield men zich primair bezig met één bepaald type zinnen, namelijk *constatieven*. Dat zijn zinnen waarmee een uitspraak over de werkelijkheid wordt gedaan, zoals 'Het regent', 'Nederland is een monarchie' of 'De supermarkt zit op de hoek.' Zulke uitspraken zijn waar of onwaar, afhankelijk van of de uitspraak al dan niet correspondeert met de werkelijkheid waarover hij gaat. De vraag naar de betekenis van zulke uitspraken werd veelal beantwoord in termen van waarheidscondities.

De Ordinary Language-filosofen constateerden dat er ook zinnen zijn die zich onttrekken aan waarheidscondities, zoals 'Van harte gefeliciteerd', 'Dat lijkt me erg leuk' of 'Mag ik een kop koffie?' Hoe moeten we de betekenis van zulke zinnen nu beschrijven? En: hoe interpreteren hoorders zulke zinnen? Daarover gaan de hoofdstukken 2 en 3.

### 2.2 De taalhandelingstheorie van Austin en Searle

In de vijftiger jaren gaf de Britse filosoof John Austin aan de Universiteit van Harvard de zogenaamde William James Lectures. Na zijn dood werden deze lezingen bewerkt en in 1962 uitgegeven onder de titel *How to do things with words*. Austin houdt zich daarin bezig met de vraag wat mensen met taal doen. Hij stelt dat taal niet enkel gebruikt wordt om uitspraken over de werkelijkheid te doen. Zulke uitspraken over de werkelijkheid (bijv. 'Het regent' of 'Nederland is een monarchie') noemt hij *constatieven*. Taal wordt ook gebruikt om dingen mee te

doen, om handelingen mee uit te voeren: een belofte doen, een kind dopen, een vraag stellen, iemand complimenteren, enzovoorts.

Talige uitingen kunnen dus verschillende functies hebben. Zo kan de uiting 'Het vriest' de functie van een mededeling over een stand van zaken hebben, maar ook die van een waarschuwing aan de gesprekspartner om toch vooral een jas aan te trekken.

Austin begint zijn taalfilosofische onderzoek met een studie van wat hij noemt *performatieve werkwoorden*, werkwoorden die aanduiden welke handelingen sprekers uitvoeren (*to perform*) als ze iets zeggen. Als een spreker zegt 'Ik beloof je dat ik morgen kom', dan voert hij of zij de handeling van het beloven uit. Voorwaarde daarbij is dat de spreker zo'n performatief werkwoord onder de juiste omstandigheden gebruikt. Andere voorbeelden van performatieve werkwoorden zijn dopen, veroordelen, meedelen, welkom heten, vragen, verzoeken, ontkennen, enzovoort.

Als een uiting 'Dat doe ik' of 'Dat komt in orde' een belofte is, dan moet deze uiting parafraseerbaar zijn als 'hierbij beloof ik dat ...'. Zo'n *performatieve formule* heeft de volgende kenmerken: (1) het bevat 'hierbij', (2) het bevat een *expliciet performatief werkwoord*, (3) het staat in de tegenwoordige tijd, en (4) het heeft 'ik' als persoonsvorm. Bijvoorbeeld:

- Hierbij beloof ik dat ik er zal zijn.
- Hierbij verzoek ik u om een offerte.
- Hierbij ontken ik dat ik het gedaan heb.

Maar niet:

- Hierbij *beloofde* ik dat ik er zou zijn.
- Hierbij belooft *mijn vader* dat hij er zal zijn.

Met behulp van deze performatieve formule kan ook zichtbaar worden gemaakt dat met veel andere werkwoorden geen performatieve handelingen kunnen worden uitgevoerd.

- Hierbij schrijf ik een brief.
- Hierbij bak ik een ei.

Een brief komt niet tot stand door te zeggen 'hierbij schrijf ik een brief'. En aan de toestand van het ei verandert niets als ik zeg 'hierbij bak ik een ei'.

Sommige *performatieven* kunnen alleen succesvol worden uitgevoerd door bepaalde personen in een bepaalde situatie. Zo kan alleen een rechter tijdens een

rechtszitting, en pas nadat een aantal andere handelingen uitgevoerd zijn, iemand veroordelen door middel van de uiting 'Ik veroordeel u tot tien jaar celstraf.' Als haar tienjarige zoon deze zin in de rechtszaal uitspreekt, dan heeft hij daarmee geen 'veroordeling' uitgevoerd. Met zijn woorden wordt niemand achter de tralies gezet. Om een performatief deugdelijk uit te voeren, moet volgens Austin dan ook minstens zijn voldaan aan de volgende voorwaarden:

*Voorwaarde A1:*

Er moet een algemeen geaccepteerde conventionele procedure zijn die inhoudt dat een bepaalde persoon onder bepaalde omstandigheden bepaalde woorden uitspreekt, en die een bepaald conventioneel effect hebben. Bijvoorbeeld de conventie dat alleen de voorzitter en niemand anders een vergadering kan openen, en wel door middel van het uitspreken van de woorden 'Hierbij open ik de vergadering' of 'Ik open de vergadering.' Daarna kan de vergadering daadwerkelijk beginnen. En alleen de rechter kan tijdens een rechtszitting iemand veroordelen met de woorden 'Hierbij veroordeel ik u tot tien jaar celstraf.'

*Voorwaarde A2:*

De personen die betrokken zijn bij de performatief en bij de omstandigheden waarin de uitvoering ervan plaatsvindt, moeten geschikt zijn om de procedure te doen plaatsvinden. Zo moeten er voor een veroordeling in ieder geval een verdachte en een advocaat zijn. De veroordeling moet plaatsvinden op de rechtbank of een andere daarvoor aangewezen plaats.

*Voorwaarde B1 en B2:*

De procedure moet door alle betrokkenen correct (B1) en volledig (B2) worden uitgevoerd. Zo kent een rechtszitting vaste procedures. Advocaten proberen ook fouten in die procedure (ofwel vormfouten) te vinden om de verdachte te laten ontslaan van vervolging.

*Voorwaarde C1 en C2:*

Degenen die betrokken zijn bij de procedure moeten de daarvoor vereiste gedachten en gevoelens daadwerkelijk bezitten, en moeten de intentie hebben de consequenties op zich te nemen die voortvloeien uit het gedrag van de betrokkenen (C1). En de betrokkenen moet zich daadwerkelijk op de vereiste wijze gedragen (C2). Voorwaarden C1 en C2 betekenen dat alle bij een rechtszaak betrokken deelnemers zich willen en ook zullen gedragen volgens de daarvoor geldende conventies.

Austin gaat er oorspronkelijk vanuit dat performatieven zich op deze wijze onderscheiden van constatieven, maar komt later tot de conclusie dat deze onder-

scheidingscriteria niet houdbaar zijn. Hij stelt dan dat er een algemene taalhandelingstheorie nodig is, een theorie die wordt uitgewerkt in zijn *How to do things with words*. In deze algemene theorie over taalhandelingen, ofwel *illocutionaire handelingen*, stelt Austin zich de vraag aan welke voorwaarden moet worden voldaan, wil een taalhandeling *geslaagd* (*happy*) zijn. Bovendien vraagt hij zich af welk type handeling we uitvoeren als we spreken, en op welke manier we die handelingen uitvoeren. Hij stelt dan dat we, door iets te zeggen, tegelijkertijd drie verschillende soorten handelingen uitvoeren: een locutionaire, een illocutionaire en perlocutionaire handeling.

Met de *locutionaire handeling* (of *locutie*), de handeling van het iets zeggen, produceert de spreker een combinatie van woorden met een bepaalde betekenis, bijvoorbeeld 'Pas op, een pitbull!' Met de uitvoering van de *illocutionaire handeling* (de *illocutie*) geeft de spreker zijn woorden een bepaalde intentie of *communicatieve strekking*. De spreker doet iets: hij stelt een vraag, doet een verzoek, geeft een compliment, en dergelijke. In ons voorbeeld 'Pas op, een pitbull!' waarschuwt de spreker de hoorder op te passen voor deze hond. De strekking wordt vaak duidelijk in het antwoord op de vraag van het type 'Wat zei jij nou tegen Piet?' We herhalen dan meestal niet de letterlijke tekst, maar geven de taalhandeling, de strekking van de uiting weer: 'Ik waarschuwde hem voor die hond.' Met de *perlocutionaire handeling* (de *perlocutie*) bewerkstelligt de spreker door middel van het uitspreken van 'Pas op, een pitbull!' iets bij de hoorder, namelijk dat deze zich gewaarschuwd weet voor de hond. Andere perlocutionaire handelingen zijn bijvoorbeeld overreden of verrassen.

De perlocutionaire handeling kan het bewerkstelligen zijn van een *perlocutionair doel* (de ander overtuigen van een dreigend gevaar) of van een *perlocutionair gevolg*. Zo is het perlocutionaire doel van de uiting 'Pas op, een pitbull!' de ander te waarschuwen. Deze uiting kan als perlocutionair gevolg hebben dat de ander in paniek raakt.

### 2.2.1 Geslaagdheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van taalhandelingen

Wil een taalhandeling geslaagd zijn, dan moet zij voldoen aan bepaalde voorwaarden. De Amerikaanse taal filosoof en leerling van Austin, John R. Searle, heeft deze zogenaamde *geslaagdheidsvoorwaarden* uitgewerkt in zijn boek *Speech Acts* van 1969. Elke afzonderlijke geslaagdheidsvoorwaarde is een *noodzakelijke voorwaarde* voor het succesvol uitvoeren van een bepaalde taalhandeling. En met z'n allen vormen ze de *voldoende voorwaarde* voor de uitvoering ervan.

In de discussie over taalhandelingen worden bepaalde taalhandelingen opvallend vaak als voorbeeld gebruikt. Favoriet zijn beloven en verzoeken; misschien

omdat Searle vooral deze twee voorbeelden heeft uitgewerkt. Ook in dit hoofdstuk zullen deze twee taalhandelingen regelmatig als voorbeeld worden gebruikt. Hieronder werken we de taalhandeling beloven uit, door aan te geven welke geslaagdheidsvoorwaarden hierbij volgens Searle aan de orde zijn.

#### Voorwaarde 1

Er moet voldaan zijn aan de normale input- en outputvoorwaarden. Dat wil zeggen dat spreker en hoorder de betreffende taal voldoende beheersen en geen specifieke handicaps hebben die de communicatie onmogelijk maakt. Een belofte die wordt gedaan in een taal die de hoorder niet kent, of die onverstaaenbaar wordt uitgesproken, kan moeilijk als een geslaagde belofte gelden. Bovendien moeten spreker en hoorder serieus zijn. Als iemand ons op schertsende of ironische toon iets belooft, mogen we er niet zonder meer vanuit gaan dat die persoon ons inderdaad iets heeft beloofd. Deze eerste geslaagdheidsvoorwaarde geldt overigens niet alleen voor beloften, maar voor alle taalhandelingen.

#### Voorwaarde 2

stelt dat de belofte een propositionele inhoud moet hebben. In dit geval dat ik 'morgen zullen komen'. De propositionele inhoud is dat deel dat van de uiting overblijft als we het onderwerp (ik) en het hoofdwerkwoord (beloven) achterwege laten. Voorwaarde 2 wordt door Searle een *propositionele inhoudsvoorwaarde* genoemd.

#### Voorwaarde 3

is ook een propositionele inhoudsvoorwaarde, en zegt dat de inhoud van de belofte een toekomstige handeling van de spreker moet zijn. Immers, we kunnen niet beloven iets gisteren te doen. En hoewel we wel kunnen meedelen dat iemand anders iets belooft ('Jan belooft dat hij morgen zal komen'), kunnen we niet voor een ander iets beloven.

Dan volgen twee *voorbereidende voorwaarden*.

#### Voorwaarde 4

De spreker moet geloven dat de ander belang heeft bij het beloofde. Deze voorwaarde verklaart waarom we 'Ik beloof je niet veel goeds' ook niet als een belofte opvatten. En zo is 'Ik beloof je een pakje sigaretten' geen geslaagde belofte als de spreker weet dat de ander niet rookt.

#### Voorwaarde 5

Het mag niet zo zijn dat de gespreksdeelnemers er vanuit mogen gaan dat hetgeen beloofd wordt (bijv. dat ik morgen zal komen) ook zonder deze belofte reeds zal gebeuren. We kunnen niet beloven morgen te komen als we toch al elke dag

komen. En als we dat wel beloven, dan wekken we op z'n minst de indruk dat we ooit andere plannen hadden.

#### Voorwaarde 6

is de *oprechtheidsvoorwaarde*, en heeft te maken met de oprechtheid van degene die een belofte doet. Iemand die iets belooft, moet ook de intentie hebben het beloofde uit te voeren. Beloven we iets wat we niet van plan zijn te doen, dan hebben we een schijnbelofte of een valse belofte gedaan. De oprechtheidsvoorwaarde stelt verder dat als de spreker de intentie heeft de beloofde handeling uit te voeren, hij zich er ook van zal moeten vergewissen dat hij daartoe in staat is. We kunnen wel de intentie hebben iemand honderd gulden te geven, maar we moeten dan wel eerst nagaan of we dat geld ook hebben en kunnen missen. Hebben we dat geld niet, dan hebben we een loze belofte gedaan. De oprechtheidsvoorwaarde betreft dus zowel de *bereidheid* als de *mogelijkheid* om de beloofde handeling uit te voeren. Als mensen een eerder gedane belofte niet nakomen, beroepen ze zich er doorgaans op dat er iets fout is gegaan met betrekking tot de mogelijkheid om de beloofde handeling uit te voeren, maar dat er aan hun bereidwilligheid niet getwijfeld mag worden.

#### Voorwaarde 7

betreft het doel, de essentie van de taalhandeling, en wordt de *essentiële voorwaarde* genoemd. Deze voorwaarde stelt dat de spreker met het uiten van de betreffende zin de intentie heeft de verplichting op zich te nemen om de beloofde handeling uit te voeren.

#### Voorwaarde 8,

die overigens voor alle taalhandelingen geldt, stelt dat de spreker met zijn uiting de intentie heeft de hoorder te doen begrijpen dat de oprechtheidsvoorwaarde (voorwaarde 6) en de essentiële voorwaarde (voorwaarde 7) vervuld zijn. Bij een belofte gaat het er immers niet alleen om dat de spreker weet dat hij serieus van plan is en in staat is om het beloofde ook inderdaad te doen, en dat hij de intentie heeft de aangegane verplichting op zich te nemen, maar primair dat de hoorder dat weet. De spreker kan bijvoorbeeld zeggen dat hij de beloofde handeling meteen in zijn agenda zal noteren. Daarmee kan hij zijn oprechte intenties tonen. En hij kan ook nog zeggen: 'Wacht even. Ik moet voor alle zekerheid nog even kijken of ik echt wel kan. Ja, dat kan wel.' Daarmee kan hij laten zien dat zijn belofte weloverwogen is. Een spreker die zegt 'Ik zie wel of ik vanavond kom', gebruikt geen conventionele manier om de ander ervan te overtuigen dat hij inderdaad van plan is en/of in staat is om vanavond te komen.

#### Voorwaarde 9

Searle stelt tot slot dat de uiting waarmee we een belofte of een ander soort taalhandeling uitvoeren, geproduceerd moet zijn volgens de semantische regels van de betreffende taal. De ander moet de betekenis van onze uiting immers ook kunnen begrijpen, wil hij of zij daaruit kunnen afleiden dat we daarmee iets beloven, iets vragen of een compliment geven.

Een belofte verschilt van alle andere taalhandelingen, bijvoorbeeld van een vraag, een bevel of een mededeling, op grond van het verschil in een aantal van de geslaagdheidsvoorwaarden. Zo zijn de voorbereidende voorwaarden voor een vraag (a) dat de spreker niet reeds beschikt over de gevraagde informatie, en (b) dat hij of zij veronderstelt dat de hoorder zowel bereid als in staat is om die informatie te geven. Het is op basis van de eerste voorbereidende voorwaarde (de spreker heeft de informatie zelf niet) dat taalgebruikers in staat zijn een onderscheid te maken tussen een echte vraag en een zogenaamde *examenvraag*. Als de leraar vraagt: 'Hoeveel is drie plus twaalf?', dan zullen de leerlingen die vraag opvatten als een examenvraag omdat ze aannemen dat de leraar het antwoord zelf wel weet. En dat de leerlingen dat correct inschatten, zal blijken als de leraar zegt dat het antwoord goed of fout was. Maar als deze leraar aan een leerling vraagt: 'Wanneer ben jij jarig?', dan zal deze vraag als echte vraag worden opgevat. Het is eveneens op grond van deze eerste voorbereidende voorwaarde dat we kunnen stellen dat de vraag 'Ben jij al terug van vakantie?' geen overbodige vraag is, zoals sommige mensen denken. Het is immers duidelijk dat de vragensteller weet dat we al terug zijn, en daarom kunnen we de zin opvatten als 'Wanneer ben jij teruggekomen?' of als 'Waarom ben jij zo vroeg teruggekomen?'

De oprechtheidsvoorwaarde voor een echte vraag is dat de spreker de gevraagde informatie ook echt moet willen hebben. En op grond van deze voorwaarde kan de hoorder een vraag als retorische vraag opvatten. Als de stakingsleider zegt: 'Mensen, pikken wij dit nog langer?', dan weten alle aanwezigen dat ze bij wijze van instemming 'nee' moeten roepen.

### 2.2.2 Het achterhalen van de strekking van een uiting

Uit bovenstaande voorbeelden van typen vragen blijkt dat hoorders moeten inschatten welke geslaagdheidsvoorwaarden aan de orde zijn, willen ze de strekking (ofwel de *illocutie*, de *illocutionary force*) van een uiting kunnen achterhalen.

Searle stelt dat er ook linguïstische middelen zijn die sprekers gebruiken om aan te geven welke strekking hun uiting heeft, en die hoorders op hun beurt gebruiken om die strekking te achterhalen. Deze middelen worden *strekkingaan-*

*duidende middelen* genoemd, ofwel *illocutionary force indicating devices* genoemd, afgekort als IFIDs.

Eén van die middelen is dus het performatieve werkwoord, waarmee sprekers kunnen aangeven dat hun uiting bedoeld is als belofte of als vraag. Maar vaak is het gecompliceerder, want de uiting waarmee een taalhandeling wordt uitgevoerd, hoeft niet beslist een performatief werkwoord te bevatten. We kunnen ook beloven te komen met 'Je ziet me om twee uur' of door na de vraag 'Ben jij d'r om twee uur?' te zeggen: 'Natuurlijk!' En omgekeerd kunnen we expliciet zeggen iets te beloven wat moeilijk als een belofte kan worden opgevat, zoals: 'Ik beloof je een pak slaag.' Het is op grond van de voorbereidende voorwaarde voor het doen van een belofte, namelijk dat de hoorder er belang bij moet hebben, dat deze kan begrijpen dat hier, ondanks het gebruik van het performatieve werkwoord 'beloven', toch geen sprake is van een belofte.

Het spreekt vanzelf dat IFIDs deels taalspecifiek zijn. Nederlandse belofteaan-duidende middelen zijn onder meer het performatieve werkwoord 'beloven' en de toekomstige tijdsvorm van het werkwoord 'zullen' ('Ik zal X doen'), maar in de praktijk worden ze lang niet altijd gebruikt. We kunnen ook gewoon zeggen: 'Ik stuur je een kaart als ik in Spanje ben.' Verder gebruiken we ook uitdrukkingen als 'Hand op m'n hart', 'Erewoord' of 'Afgesproken'. Zulke uitdrukkingen komen vooral voor als reactie op een verzoek om bevestiging, zoals 'Kom je echt?' of 'Zeker weten?'

Bij het produceren en interpreteren van een uiting als een bepaalde taalhandeling spelen twee typen regels een rol, constituerende en regulerende regels. *Constituerende regels* zijn de regels die een bepaald spel 'constitueren', en die het spel als schaakspel, als damspel of als voetbal definiëren. Ze bepalen op welke wijze de stukken op het bord verzet mogen worden, en wat geldt als een zet en wat als schaakmat. Spreken we over communicatie, dan geven constituerende regels aan welk soort uiting of non-verbale handeling, onder welke condities geproduceerd, als bijvoorbeeld een begroeting of vraag geldt. Daarnaast zijn er *regulerende regels*, die aan de orde zijn voor de keuze van de passende talige vorm voor een bepaalde handeling. Het gaat dan om het kiezen van de passende aanspreekvorm, om de passende formulering van verzoeken, de wijze van het afwijzen van een verzoek of een uitnodiging, en dergelijke. Regulerende regels hebben dus betrekking op hoe een bepaald spel feitelijk gespeeld wordt door de spelers. In het kader van interactie kunnen we regulerende regels opvatten als sociale normen, inclusief de beleefdheidsprincipes, die in hoofdstuk 4 worden besproken.

Bij het interpreteren van een uiting als taalhandeling X of Y, kan natuurlijk gemakkelijk een beoordelingsfout worden gemaakt, met als gevolg dat de strekking van een uiting anders wordt geïnterpreteerd dan de spreker bedoeld had. In zo'n geval

zal degene die de uiting heeft gedaan doorgaans uitleggen wat hij 'bedoelde' met zijn uiting: 'Nee, ik bedoel ...' En juist het feit dat de geïntendeerde strekking maar zelden geëxpliciteerd wordt, stelt ons in de gelegenheid te beweren dat we iets anders bedoelden dan de hoorder uit onze uiting had afgeleid. Als Peter aan zijn partner Frank vraagt 'Ga jij nog naar de supermarkt?', en Frank reageert met 'Waarom moet ik hier altijd de boodschappen doen?', dan kan Peter zeggen: 'Dat bedoel ik ook niet. Ik wou alleen maar even weten of jij toevallig nog ging.' Terwijl de inherente vaagheid van ons alledaagse taalgebruik tot onduidelijkheid en miscommunicatie kan leiden, zorgt het er tegelijkertijd voor dat we onze sociale relaties op peil kunnen houden.

### 2.2.3 *Perlocuties*

Austin stelt dat met het uitvoeren van de locutionaire en de illocutionaire handeling tevens een perlocutionaire handeling wordt uitgevoerd. Daarbij gaat het om het effect op de gevoelens, de gedachten of op de handelingen van de hoorder. Cohen (1973) spreekt in dit geval van een *directe perlocutie*, waarmee hij een perlocutie bedoelt die direct voortvloeit uit de illocutie. Is een perlocutie een effect die voortkomt uit de locutie, dus zonder tussenkomst van de illocutie, dan spreekt Cohen van een *indirecte perlocutie*. Het gaat daarbij om perlocuties die niet beoogd waren door de spreker, bijvoorbeeld dat de hoorder schrikt doordat zij haar naam hoort noemen. Cohen stelt dan dat indirecte perlocuties geen handelingen zijn, maar enkel effecten.

Hij maakt verder onderscheid tussen geassocieerde en niet-geassocieerde perlocuties. Een *geassocieerde perlocutie* is een perlocutie die tot stand wordt gebracht door middel van de illocutie waar hij bij hoort, waarmee hij geassocieerd is. Zo hoort bij de illocutie 'prijzen' dat de ander zich geveleid voelt. Maar als het effect van het prijzen is dat de aangesprokene zich beledigd voelt, dan is er sprake van een niet-geassocieerde perlocutie. Hieronder geven we twee illocuties met hun geassocieerde perlocuties.

**Illocutie** → **geassocieerde perlocutie**

Bedreigen → intimideren

Waarschuwen → alarmeren

Sommige illocuties kunnen meerdere geassocieerde perlocuties hebben. Zo kan een assertie (ofwel beweerder) bedoeld zijn om de ander te vleien of te beledigen.

Voor Cohen bestaat er een nauwe relatie tussen een taalhandeling en een perlocutie. De perlocutie is de reden voor het uitvoeren van de taalhandeling, zo stelt

hij terecht. We vragen iemand iets omdat we de gevraagde informatie willen weten, en we nodigen iemand uit voor ons feest omdat we het op prijs stellen dat de ander aanwezig zal zijn. Dat betekent dat als een spreker een taalhandeling uitvoert, het beoogde effect in principe ook moet kunnen optreden, overigens zonder dat het beslist hoeft op te treden. Deze zogenaamde *openheid van een geassocieerde perlocutie* moet dus aanwezig zijn. De mogelijkheid tot optreden van de perlocutie is immers het bestaansrecht van de illocutie. De hoorder moet de mogelijkheid hebben om onze uitnodiging te accepteren. En als we al weten dat de ander de uitnodiging niet zal accepteren, dan hebben we een schijnuitnodiging gedaan. Of we hebben een gebaar gemaakt, bijvoorbeeld door tegen de toevallige bezoeker die er tegen etenstijd nog steeds is, te zeggen: 'Je kunt wel blijven eten als je wilt.'

#### 2.2.4 Classificatie van taalhandelingen

Er zijn verschillende theoretici geweest die classificatieschema's van taalhandelingen hebben ontworpen (onder meer: Austin 1962, Bach & Harnish 1979, Ballmer & Brennenstuhl 1981, Fraser 1975 en Habermas 1981). Sommigen gaan er vanuit dat de klassen geheel van elkaar gescheiden moeten worden, met als gevolg dat er gemakkelijk een groot aantal klassen ontstaat. Verschueren (1981: 47) noemt zulke theoretici de 'splitters'. Anderen, de 'vergaarders', delen de taalhandelingen in een klein aantal klassen in door uit te gaan van de overeenkomsten tussen de afzonderlijke taalhandelingen.

Een van die 'vergaarders' is Searle (1976), tot wiens indeling wij ons hier beperken. Zijn indeling bouwt voort op die van Austin. Searles classificatie is gebaseerd op drie criteria.

- 1 Het eerste classificatiecriterium betreft de essentiële voorwaarde (het doel) van het type taalhandeling. De essentie van een belofte is dat de spreker de verplichting op zich neemt iets te doen of te laten. De essentie van een bevel is de poging de luisteraar ertoe te bewegen iets te doen.
- 2 Het tweede classificatiecriterium is wat Searle de *fit* noemt. Daarbij gaat het om de correspondentierichting tussen woorden en wereld. Die correspondentierichting kan twee kanten opgaan, van woorden naar wereld of van wereld naar woorden. In het laatste geval (van wereld naar woorden) geeft de uiting een beschrijving van iets in de wereld, zoals het geval is bij de taalhandelingsklasse van de assertieven (ofwel beweerders), bijvoorbeeld: 'Het regent.' Met een uiting kan ook verandering in de wereld teweeg worden gebracht (van woorden naar wereld), zoals dat gebeurt met dopen. Als de dominee een kind

gedoopt heeft, dan heeft hij daarmee iets veranderd in de wereld. En als de voorzitter de vergadering geopend heeft, is er door middel van woorden een verandering in de wereld teweeggebracht.

- 3 Het derde classificatiecriterium betreft de verschillen in de uitgedrukte geestgesteldheid. Als een spreker iets meedeelt, beweert of betoogt, dat geeft hij daarmee aan dat hij gelooft dat iets het geval is. Als iemand belooft, zweert of garandandeert een handeling uit te voeren, dan drukt hij de intentie uit om deze handeling uit te voeren. Iemand die zich verontschuldigt, geeft uitdrukking van zijn spijt. Dit derde criterium waarop taalhandelingen van elkaar kunnen worden onderscheiden, betreft dus de verschillen in oprechtheidsvoorwaarden.

Hieronder geven we Searles classificatie van taalhandelingen weer. Als er voor een Nederlandse term nog een andere benaming in omloop is, dan geven we die tussen haakjes aan. Bovendien geven we de oorspronkelijke Engelse term weer.

##### *Assertieven (beweerders, assertives):*

beweren, concluderen, veronderstellen, afleiden, speculeren, voorspellen. Assertieven zijn taalhandelingen waarmee de spreker iets zegt over iets of iemand ('Het regent'; 'Jij ziet er moe uit'). De correspondentierichting gaat dus van wereld naar woorden. De oprechtheidsvoorwaarde is geloven. Een essentiële voorwaarde is dat de spreker zich met een assertief (tot op variërende hoogte) bindt aan de waarheid van de uitgedrukte propositie. Assertieven kunnen dus op hun waarheidsgehalte beoordeeld worden. Dat betekent ook dat de gesprekspartner het beweerde kan tegenspreken ('Nee hoor, het regent helemaal niet') of in twijfel kan trekken ('Weet je zeker dat het regent?').

##### *Expressieven (uitdrukkers, expressives):*

begroeten, bedanken, condoleren, feliciteren, betreuren. Met een uiting als 'Het spijt me dat je gezakt bent', geeft een spreker uitdrukking aan zijn geestgesteldheid (spijt) met betrekking tot een stand van zaken (dat de ander gezakt is). Er is hier dus geen sprake van een correspondentierichting tussen wereld en woorden. Voor de oprechtheidsvoorwaarde geldt dat er verschillende geestgesteldheden mogelijk zijn (vreugde, verdriet, e.d.). De essentiële voorwaarde is dat aan de spreker of de hoorder een bepaalde eigenschap wordt toegekend.

Bij de volgende drie klassen van taalhandelingen gaat het om gevallen waar er een verandering in de wereld tot stand wordt gebracht.

*Directieven (stuurders, directives):*

vragen, bevelen, uitdagen, uitnodigen, smeken, bepleiten, uitlokken, aanraden, commanderen. Met een directief onderneemt de spreker een poging om de hoorder ertoe te brengen iets te doen of te laten. De oprechtheidsvoorwaarde is een wens of een wil. De essentiële voorwaarde is dat de spreker wil dat de hoorder een bepaalde handeling uitvoert. De meest voorkomende directief is misschien wel de vraag, de taalhandeling waarmee een spreker de gesprekspartner ertoe probeert te brengen de gevraagde informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook duidelijk dat directieven niet iets in de wereld beschrijven, maar er iets in veranderen.

*Commissieven (binders, commissives):*

garanderen, zweren, beloven, een contract sluiten. De oprechtheidsvoorwaarde is een intentie van de spreker om een bepaalde handeling te verrichten. De essentiële voorwaarde is dat de spreker zich committeert of bindt aan deze toekomstige handeling. Commissieven zijn dus taalhandelingen waarvan de strekking of de functie is dat de spreker zich vastlegt iets te zullen doen. Daarmee veranderen commissieven ook de wereld; niet alleen door datgene wat de spreker zal gaan doen, maar ook doordat er een bindende, een committerende afspraak wordt gemaakt tussen de spreker en degene met wie hij die afspraak heeft gemaakt.

*Declaratieven (verklaarders, declarations):*

dopen, in de ban doen, iemand ontslaan. Hierbij verandert de spreker iets in de wereld door middel van de geslaagde uitvoering van een taalhandeling. De correspondentierichting is zowel van wereld naar woorden, als van woorden naar wereld. Als de juiste persoon onder de juiste omstandigheden zegt 'U bent per onmiddellijk ontslagen!' of 'Hierbij doop ik U Johanna Maria', dan is daarmee de werknemer ontslagen en is het kind gedoopt. De oprechtheidsvoorwaarde is bij declaratieven niet van toepassing, en de propositionele inhoudsvoorwaarde is hier de essentiële voorwaarde.

groep	fit	oprechtheidsvoorwaarde	essentiële voorwaarde
assertieven (bv. beweren)	wereld naar woorden	geloven dat p	S binden aan waarheid
expressieven (bv. bedanken)	geen	het hebben van een geestesgesteldheid	eigenschap toe- schrijven aan S/L
directieven (bv. verzoeken)	woorden naar wereld	wensen dat p	S wenst dat L h doet
commissieven (bv. beloven)	woorden naar wereld	intentie h te doen	S binden aan doen h
declaratieven (bv. dopen)	woorden = wereld	geen	tot stand brengen p

S = spreker; L = luisteraar; p = propositie; h = handeling

Naast de drie genoemde classificatiecriteria gebruikt Searle negen andere criteria om onderscheid aan te brengen binnen de vijf hoofdtypen taalhandelingen. Zonder al die verdere criteria hier op te noemen, moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de kracht waarmee het illocutionaire doel wordt gepresenteerd. Zoals gezegd is een directief een poging van de spreker om de hoorder ertoe te brengen iets te doen of te laten. Maar de spreker kan dit meer of minder dwingend doen door te commanderen dan wel te verzoeken.

### 2.2.5 Coöperatieve taalhandelingen

Austin (1962: 36-37) vraagt zich af in hoeverre taalhandelingen beschouwd kunnen worden als unilateraal, als iets van enkel de spreker. Bijvoorbeeld, als ik iemand een cadeau geef of een aanbod doe, wordt die persoon dan geacht dat kado of dat aanbod te accepteren? Wanneer is een taalhandeling compleet, zo vraagt Austin. Volgens Searle (1969: 25) is de karakteristieke grammaticale vorm van een taalhandeling de complete zin. Daarmee zou het accepteren van een aanbod of een uitnodiging buiten de taalhandeling vallen.

Hancher (1979) is het hiermee oneens. Hij neemt als voorbeeld de uitnodiging. Searle deelt bijvoorbeeld een uitnodiging in bij de klasse van directieven. Maar, zo stelt Hancher, als ik iemand uitnodig om op mijn feestje te komen, dan heb ik niet alleen gepoogd die ander iets te laten doen, maar ik heb mijzelf ook verplicht hem te ontvangen als hij te zijner tijd bij me aanbelt. Een uitnodiging is daarom zowel een directief als een commissief. Hetzelfde geldt voor een aanbod. Als ik iemand een glas wijn aanbied, dan verplicht ik mezelf daarmee dat glas wijn te geven. Hancher introduceert hiervoor de klasse van *commissieve directieven*.

Commissieve directieven vragen om completering in de vorm van een respons van de hoorder. Een aanbod of een uitnodiging vraagt om een acceptatie of weigering, hetgeen zelf een declaratieve taalhandeling is. En Hancher stelt dan dat commissieve directieven *coöperatieve taalhandelingen* zijn. Ze bestaan dus uit een commissieve directief van de spreker en de daaropvolgende declaratief van de hoorder. Bijvoorbeeld:

- A Ik kom morgen even langs (Commissieve Directief)  
 B Ja nee prima (Declaratief)

In hoofdstuk 5, waar de *conversatie analyse* aan de orde is, zullen zulke samenhangende handelingen van spreker en hoorder besproken worden in termen van sequenties en aangrenzende paren. Ook het concept 'taalhandelingspatroon', dat in hoofdstuk 8 wordt geïntroduceerd, gaat uit van dit coöperatieve karakter van taalhandelingen.

### 2.2.6 Indirecte taalhandelingen

Om te bepalen welke taalhandeling een spreker uitvoert met een bepaalde uiting, maakt een hoorder onder meer gebruik van IFIDs, van strekkingsaanduidende middelen. Het probleem hierbij is dat veel, en misschien wel de meeste taalhandelingen een andere strekking hebben dan op grond van de IFIDs verwacht kan worden. Veel taalhandelingen worden zogenaamd indirect uitgevoerd. Mensen zeggen niet: 'Ik nodig je hierbij uit op mijn feest te komen.' Zulke directe formuleringen treffen we vooral aan in schriftelijk taalgebruik. Bijvoorbeeld: 'Hierbij deel ik u het volgende mee ...', 'Hierbij wordt u vriendelijk verzocht ...' of: 'Verzoeke deze nota binnen twee weken te voldoen.' In alledaagse gesprekken treffen we zulke directe taalhandelingen maar zelden aan. Sprekers vertellen ons dat ze zondag een verjaardagsborrel geven, en delen vervolgens mee dat ze het leuk zouden vinden als wij ook zou komen. En wij zeggen dan niet 'Hierbij accepteer ik je uitnodiging', maar we zeggen dat we het leuk te vinden om te komen. Bijvoorbeeld:

#### (1) Transcript Houtkoop-Steenstra

- H: E:::h moet je luisteren, zondag om een uur of drie dan is er een borrel hier. Want eh ik ben van de week jarig.  
 → En dan zou ik het leuk vinden als jij ook kwam.  
 K: → Oh leu:k zeg.  
 Op zes mei?  
 H: Ja. 's Middags om een uur of drie.  
 K: 's Middags om een uur of drie.  
 H: Ja::?  
 K: → Ja. Vin ik leuk.  
 Zal ik even opschrijven. H-a-r-r-i-ë-t j-a-r-i-g.

Volgens Searle (1975) is hierbij sprake van een combinatie van twee taalhandelingen. De uitnodiging en de acceptatie zijn volgens Searle de *primaire taalhandelingen*, de strekkingen die de sprekers in feite bedoelen. De expressieve taalhandeling van H dat ze het leuk zou vinden als K op de borrel kwam, en K's expressief 'Oh leuk zeg', zijn dan *secundaire taalhandelingen*.

Hoe weet een hoorder nu dat een spreker iets anders bedoelt dan hij of zij letterlijk zegt? Met andere woorden, hoe maakt de hoorder de interpretatiestap van de secundaire naar de primaire taalhandeling? Searle stelt een analysemodel voor dat bestaat uit tien stappen die hoorders zouden volgen om tot de uiteindelijke interpretatie te komen. Dat model gaat uit van drie elementen: (a) de taalhandelingstheorie, (b) het door Grice (1975) geformuleerde *coöperatie-principe* dat stelt dat sprekers doelgericht opereren (zie hoofdstuk 3) en (c) het gegeven, dat spreker en hoorder bepaalde achtergrondinformatie delen en daar in het gesprek van uitgaan.

De eerste vijf stappen van het analysemodel betreffen de strategie om vast te stellen dat de spreker een illocutionair doel heeft dat verder gaat dan het illocutionair doel dat in de betekenis van de zin aangegeven wordt. De volgende vijf stappen betreffen de strategie om vast te stellen wat dat verderliggende illocutionair doel is.

We illustreren Searles 10-stappenmodel aan de hand van het volgende deel uit een telefoongesprek tussen twee vrienden.



## (2) Transcript Houtkoop-Steenstra

- Louis: Hé dan heb ik een vraagje:  
 Rie: Ja:.  
 Louis: E:h ik zit 'n beetje met 'n moeilijkheid,  
 ik moet een was draaien,  
 Rie: Ja:.  
 Louis: en ik kan eigenlijk niet de deur uit, want (.)  
 ik heb me ziek gemeld, (.) en ik vin 't een  
 beetje link om (.) de straat over te gaan.  
 Rie: Ja:.  
 Louis: → Dus ik wilde vragen of ik misschien een wasje  
 bij jou kon draaien.  
 Rie: Tuurlijk, geen probleem. Kom maar.

Om tot de conclusie te komen dat Louis hier met zijn "Dus ik wilde vragen of ik misschien een wasje bij jou kon draaien" een indirect verzoek doet om haar wasmachine te gebruiken, zou Rie de volgende stappen doorlopen:

*Stap 1*

Louis stelt mij de vraag naar de mogelijkheid van het draaien van een was bij mij. (We hebben hier te maken met een feit over het gesprek.)

*Stap 2*

Ik mag er van uitgaan dat Louis zich coöperatief gedraagt en dat zijn uiting dus een bepaald doel zal hebben (coöperatie-principe voor gesprekken).

*Stap 3*

Er is geen reden om aan te nemen dat hij alleen maar geïnteresseerd is in de pure mogelijkheid van het draaien van de was. Ik weet dat hij zelf geen wasmachine heeft, en hij heeft al duidelijk gemaakt dat hij zijn was wil doen, evenals dat hij niet naar de waterette durft te gaan (feitelijke achtergrondinformatie).

*Stap 4*

Bovendien weet hij waarschijnlijk best dat het mogelijk is om de was bij mij te doen. Hij weet namelijk dat ik een wasmachine heb. (Stap 4 is niet essentieel, maar maakt de overgang naar 5 mogelijk.)

*Stap 5*

Daarom zal zijn uiting waarschijnlijk niet bedoeld zijn als vraag naar de mogelijkheid om mijn wasmachine te gebruiken. Louis zal een verderliggend illocutionair doel hebben met zijn uiting (afleiding uit stap 1, 2, 3 en 4).

*Stap 6*

Het zou kunnen dat hij een verzoek doet, want een van de voorbereidende voorwaarden voor directieve taalhandelingen is de mogelijkheid voor het realiseren van de handeling (taalhandelingstheorie).

*Stap 7*

Louis heeft mij dus een vraag gesteld waarvoor geldt dat een bevestigend antwoord zou betekenen dat aan deze voorbereidende voorwaarde voor een verzoek om mijn wasmachine te gebruiken voldaan is (afleiding uit stap 1 en 6).

*Stap 8*

Louis kent mij goed genoeg om te weten dat ik hem graag wil helpen (achtergrondinformatie).

*Stap 9*

Hij heeft dus gezinspeeld op het vervuld zijn van de tweede voorbereidende voorwaarde voor een verzoek, namelijk de bereidwilligheidsvoorwaarde (afgeleid uit stap 7 en 8).

*Stap 10*

Omdat er geen enkel ander aannemelijk illocutionair doel te vinden is, verzoekt hij me dus om mijn wasmachine te mogen gebruiken (afgeleid uit stap 5 en 9).

Bij verzoeken zijn twee voorbereidende voorwaarden aan de orde, de *mogelijkheidsvoorwaarde* en de *bereidwilligheidsvoorwaarde*. In bovenstaand voorbeeld vraagt de spreker naar de mogelijkheid om de wasmachine te gebruiken. Verzoeken worden ook vaak zo geformuleerd dat de bereidwilligheidsvoorwaarde aan de orde gesteld wordt, zoals hieronder. Merk echter op dat wanneer de gesprekspartner het verzoek niet accepteert, de spreker vervolgens de mogelijkheidsvoorwaarde ook nog aan de orde lijkt te stellen:

## (3) Transcript Houtkoop-Steenstra

- An: 'K wou vragen of e:h jullie de sleutel die  
 je van mijn huis hebt,  
 (.)  
 Rob: Ja:.  
 An: van beneden,  
 (0.6)  
 → in een envelop wil doen, en bij E:ls (.) wil  
 afgeven. In de Hartstraat.  
 (1.3)

Rob: O:h.  
 An: → As dat kan.  
 Rob: Nou pri:ma.

Als we kijken hoe mensen verzoeken doen, dan blijkt dat ze vaak eerst of uitsluitend nagaan of er voldaan is aan de mogelijksvoorwaarde. Pas dan wordt eventueel geïnformeerd naar de bereidwilligheidsvoorwaarde. We zien dat in het begin van het volgende telefoongesprek:

(4) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 Rob: Is jouw vrouw aanwezig?  
 Jan: Die is aanwezig ja:.  
 Rob: Mag ik die heel eventjes?

Dat Rob expliciet aan Jan vraagt of hij diens vrouw even mag spreken, wordt veroorzaakt door het feit dat Jan op de vraag "Is jouw vrouw aanwezig?" reageert alsof het als een echte vraag bedoeld was. Meestal wacht de aangesprokene de vraag naar de bereidwilligheidsvoorwaarde niet af, en vat hij of zij de vraag of iemand aanwezig is meteen op als een verzoek om die persoon aan de telefoon te roepen:

(5) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 Ad: Is Annet in de buurt?=  
 Ger: =Ja hoor.=  
 Ad: =Okay.

Het is niet toevallig dat opbellers beginnen met de vraag naar de mogelijksvoorwaarde. Als aan die voorwaarde niet is voldaan, is de bereidheid van degene die de telefoon heeft aangenomen om die ander te roepen immers niet meer aan de orde. De verdere afhandeling van het verzoek heeft dan ook geen zin meer, zoals we hieronder zien:

(6) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 Rie: Is jouw moeder thuis?  
 Duncan: Nee:.  
 Rie: Is jouw moeder niet thuis?

Zoals Searle terecht stelt, kunnen bepaalde taalhandelingen soms een min of meer conventionele vorm aannemen. Als een spreker iemand anders aan de telefoon wil hebben dan degene die de telefoon opgenomen heeft, dan wordt meestal gevraagd of die ander aanwezig is. Juist omdat zo'n vraag naar de aanwezig-

heid van een ander opgevat wordt als een verzoek die ander aan de telefoon te krijgen, kunnen we niet meer vragen of X aanwezig is als we alleen maar willen weten of X aanwezig is. Als dat het illocutionaire doel van onze uiting is, dan zullen we dat duidelijk moeten maken. Dat gebeurt hieronder, waar Peter opbelt naar de tandarts en de assistente aan de lijn krijgt:

(7) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 Bonnie: Met Bonnie  
 Peter: Ja. Goedemiddag. U spreekt met Van der Broeck.  
 Ik wilde vanmiddag even langskomen.  
 → Maar ik wilde even weten of u: e:h of  
 ie d'r was.  
 Bonnie: E::h nou:: hij is net weg. E:n met anderhalf uur  
 zou die weer hier zijn. Dus om drie uur ongeveer.

Peter maakt duidelijk dat zijn vraag of de tandarts aanwezig is, als verzoek om informatie opgevat moet worden. Merk ook op dat hij hier een vraagaanduidend middel gebruikt: "ik wilde even weten". Met deze specifieke formulering wordt voorkomen dat Bonnie op de vraag reageert met 'Ik verbind u door'.

Het moge duidelijk zijn dat om te bepalen wat sprekers bedoelen als ze iets anders zeggen dan ze lijken te bedoelen, de context van de uiting een belangrijke rol speelt, evenals de door de gespreksvoerders gedeelde achtergrondkennis. Hier komen we in hoofdstuk 6 en volgende op terug. Bovendien gaat Searle ervan uit dat sprekers en hoorders bij de productie en interpretatie van talige uitingen werken vanuit het in hoofdstuk 3 aan de orde zijnde coöperatie-principe, zoals Grice dat heeft uitgewerkt.

## 2.2.6 Complexe taalhandelingen

Een taalhandeling kan worden uitgevoerd door middel van één uiting, zoals in onze voorbeelden hierboven. Sommige taalhandelingen kunnen echter alleen worden uitgevoerd door meerdere opeenvolgende uitingen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij taalhandelingen die we kunnen aanduiden als verhaal, mop of sprookje vertellen; rapporteren, uitleggen, betogen of argumenteren. We spreken dan van complexe taalhandelingen. Het geheel van de bij elkaar horende uitingen heeft de functie van bijvoorbeeld een mop, terwijl de afzonderlijke (series) uitingen een eigen functie binnen deze complexe taalhandeling hebben. Een spreker heeft ook IFIDs tot zijn beschikking om duidelijk te maken welk type complexe taalhandeling hij gaat uitvoeren: 'er was eens' markeert hetgeen zal volgen als een sprookje, en 'ken je die van Sam en Moos?' als een mop. En door de komende

eenheid als mop of als sprookje te markeren, markeert de spreker het tevens als een complexe taalhandeling, een taalhandeling met een eigen interne structuur. In plaats van verder in te gaan op de wijze waarop zulke complexe taalhandelingen intern gestructureerd zijn, verwijzen we naar het werk van Labov (1972) over hoe mensen verslag doen van persoonlijke gebeurtenissen, en naar dat van Sacks (1974) over het vertellen van moppen.

### 2.3 Taalhandelingstheorie en sociale interactie

De taalhandelingstheorie is primair een filosofische verhandeling over taal en niet een theorie of benadering om gesprekken mee te analyseren. Toch levert de taalhandelingstheorie een belangrijk inzicht in processen van sociale interactie dat we kunnen karakteriseren als het taalhandelingstheoretische antwoord op de vraag die we in de inleiding van dit boek stelden: hoe geven taalgebruikers betekenis aan talige uitingen op basis van enerzijds talige informatie en anderzijds niet-talige informatie?

Als we gesprekken in detail bekijken zien we regelmatig dat taalgebruikers betekenissen geven aan uitingen die op basis van de taalhandelingstheorie heel goed te verklaren zijn. Wat te denken van een (fictieve) interactie als de volgende:

A: Wil jij even koffie voor me halen?

B: Ja hallo, ik ben je slaafje niet.

A lijkt gewoon te vragen of B koffie voor hem wil halen, maar B blijkt die vraag de betekenis te geven dat A hem als zijn slaafje behandelt. Ofschoon de taalhandelingstheorie nooit heeft beoogd dit soort interpretaties van B te verklaren, kunnen wij in de analyse van deze interpretatie wel heel goed met deze theorie uit de voeten. Wat we zien is dat B niet primair reageert op het letterlijk gedane verzoek, maar op één van de geslaagdheidsvoorwaarden voor het realiseren van een verzoek, namelijk dat de spreker het recht heeft de aangesprokene dit verzoek te doen. In zijn antwoord ontkent B dat aan deze voorwaarde is voldaan.

Taalhandelingstheoretici zouden in zo'n geval zeggen: is er aan een geslaagdheidsvoorwaarde niet voldaan, dan moeten we constateren dat A niet succesvol is geweest in het doen van een verzoek; zijn uiting geldt dus niet als een verzoek. Dan zouden we vervolgens kunnen discussiëren of B's reactie deze theoretici in het gelijk stelt of juist niet. Interessanter dan deze discussie is echter de observatie dat uit B's reactie blijkt dat een aspect dat binnen de taalhandelingstheorie geanalyseerd wordt als een *voorwaarde* waaronder A's uiting een 'verzoek' kan betekenen, voor B een *aspect is van de betekenis* van A's uiting.

We kunnen dus constateren dat geslaagdheidsvoorwaarden voor deelnemers in verbale interactie de status hebben van pragmatische vooronderstellingen of *presupposities*. Zoals de vraag op een feestje 'Hoe laat verwacht je Frits?' vooronderstelt dat Frits is uitgenodigd, zo vooronderstelt A's verzoek hierboven een aantal dingen die door de taalhandelingstheoretici zijn benoemd als geslaagdheidsvoorwaarden, bijvoorbeeld dat A het recht heeft dit verzoek te doen, dat B niet toch al van plan was de verzochte handeling uit te voeren, of dat B in staat is om de verzochte handeling uit te voeren. Deze presupposities spelen een belangrijke rol in het proces van betekenis geven, zoals we hierboven zien aan B, die reageert op één van deze vooronderstellingen.

Gezien vanuit de vraag naar de interactie tussen talige en niet-talige informatie in het proces van betekenis geven, betekent dit dat díé aspecten die in de taalhandelingstheorie worden geanalyseerd als geslaagdheidsvoorwaarden, door gespreksdeelnemers worden opgevat als aspect van de vooronderstelde niet-talige informatie. En als zodanig kunnen ze door gespreksdeelnemers worden geïnterpreteerd als een aspect van de betekenis van uitingen. Hierboven hebben we dat geïllustreerd aan de hand van een fictief voorbeeld. In hoofdstuk 7 wordt een authentiek voorbeeld besproken uit een Chinees-Nederlands zakelijk gesprek, waarin de betekenisgeving door beide gespreksdeelnemers direct betrekking heeft op het niveau van pragmatische presupposities.

# 4 Beleefdheid

---

## 4.1 Inleiding

Als sprekers zich houden aan het coöperatie-principe en de bijbehorende maxims van Grice, dan hebben ze zich duidelijk en efficiënt uitgedrukt (zie hoofdstuk 3). Maar een man die zijn vrouw of collega regelmatig aanspreekt met 'Geef mij een pilsje' en 'Kom onmiddellijk hier', loopt wel kans om relationele problemen te krijgen. Omdat zulke uitingen als onbeleefd worden ervaren, zijn sprekers gedwongen de maxims voortdurend te overtreden. Het werk van Grice richt zich op het informatieve aspect van taalgebruik en houdt zich niet bezig met de relationele aspecten van de menselijke communicatie.

Voor gespreksvoerders en onderzoekers geldt dat taalgebruik alleen adequaat kan worden begrepen en geanalyseerd als we er van uitgaan dat taalgebruikers zich niet alleen oriënteren op het coöperatie-principe van Grice, maar ook op een beleefdheidsprincipe. Hoe zouden we anders de woorden 'misschien' en 'even' in 'Kun je misschien even komen?' kunnen beschrijven?

In het onderzoek naar taalgebruik en interactie heeft beleefdheid altijd relatief veel aandacht gehad. Meestal baseert men zich dan op de beleefdheidstheorie zoals die is uitgewerkt door Penelope Brown en Stephen Levinson. Voor we daarop ingaan, moeten we eerst iets zeggen over het werk van Goffman over *face work*, aangezien Brown en Levinson zich daarop baseren.

## 4.2 Goffman over face-work

De belangrijkste bron van de pragma-linguïstische theorie over beleefdheid is de Amerikaanse sociaal-psycholoog Erving Goffman geweest. Hij heeft veel geschreven over gezichtsbehoud (*face-keeping*) (Goffman 1955), het verschijnsel dat mensen proberen hun eigen gezicht (*hun face of image*) en dat van anderen te bewaren. Mensen pogen zich te presenteren als volwaardige, competente leden van de samenleving waarvan ze deel uitmaken. Soms doen ze iets wat gezien zou kunnen worden als bewijs van incompetentie; ze zeggen iets doms, lopen met hun hoofd tegen een lantaarnpaal aan, of morsen tijdens het eten. Zowel de uitvoerder van deze handelingen als de aanwezigen zullen zich dan haasten duidelijk te maken dat hier geen sprake is van incompetentie, maar van een vergissing of een

ongelukje. Degene die de vergissing begaan heeft, zegt 'Oh, wat dom weer van mij', en laat daarmee zien dat hij of zij heel goed weet hoe de vork in de steel zit. De gesprekspartner kan meehelpen het gezicht van de ander te bewaren, door te reageren met 'Ik vergis me daar ook vaak in' of: 'Ik loop altijd tegen elke lantaarnpaal aan die ik tegenkom.' Daarmee wordt dan tevens het sociale evenwicht tussen de gesprekspartners in stand gehouden.

Goffman stelt dat we sociale interactie het beste kunnen bestuderen vanuit de aanname dat de deelnemers hun gezicht niet mogen verliezen. Dat betekent dat we niet altijd alles tegen iedereen kunnen zeggen, of dat we iets alleen op een bepaalde manier kunnen zeggen. Belangrijk hierbij is de gedachte dat als iemand het gezicht van de ander beschadigt, hij daarmee tevens zijn eigen gezicht beschadigt. Als wij iemand voor schut zetten, dan verliezen we ons eigen gezicht doordat we de ander zijn gezicht hebben doen verliezen.

### 4.3 De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson

Goffmans theorie over *face-keeping* is door Brown en Levinson verder uitgewerkt voor het talige handelen. In hun boek *Politeness* van 1987 stellen ze dat gesprekshandelingen soms een aantasting kunnen vormen voor het gezicht van de spreker of de luisteraar. Een voorbeeld van zo'n gezichtsbedreigende handeling (*Face Threatening Act, FTA*) is als we iemand corrigeren. Door aan te geven dat de ander iets verkeerd doet (bijv. 'dat moet je niet met een stanleymes doen'), wordt diens gezicht bedreigd. Om dat te voorkomen kan een spreker zeggen: 'Oh, gebruik jij een stanleymes? Ik doe dat altijd met een schaar, dan kan ik me ook niet snijden.' Op die manier drukken sprekers waardering en respect voor de ander uit. Hiermee komen ze volgens Brown en Levinson tegemoet aan de behoefte van mensen om te worden gewaardeerd en gerespecteerd. Dit positieve imago wordt *positive face* genoemd. Het is ook vanuit deze behoefte aan *positive face* dat het onaangenaam is als iemand ons steeds interrumpeert of openlijk tegenspreekt ('Nee, dat klopt niet, want ...'), en waarom een formulering als 'Ja dat zou best kunnen, hoewel aan de andere kant ...' plezieriger is.

Mensen doen doorgaans ook moeite om die verbale of non-verbale handelingen achterwege te laten die inbreuk kunnen maken op mensen hun *negative face*, hun behoefte aan privacy, autonomie en handelingsvrijheid. Een voorbeeld van een handeling die in principe inbreuk maakt op de autonomie van een ander, is het doen van een verzoek. Zoals Searle stelt, gaan mensen die een verzoek doen er vanuit dat de ander de gevraagde handeling niet zou uitvoeren als daar niet om was gevraagd. Dat maakt een verzoek tot een handeling waarmee een spreker het gezicht van de ander in principe aantast. Als we iemand vragen de deur voor ons

open te doen, dan hebben we niet alleen een verzoek gedaan, maar hebben we tevens laten weten dat de ander niet attent genoeg was om de deur uit zichzelf open te doen. De kans is dus groot dat de ander op ons verzoek met 'oh sorry' zal reageren.

Verzoeken worden dan ook bij voorkeur zo geformuleerd dat er niet echt een verzoek wordt gedaan, maar dat wel duidelijk wordt wat de spreker wil. Dit geeft ook de gesprekspartner de mogelijkheid om datgene aan te bieden wat de ander op het oog lijkt te hebben. Stel je een situatie voor waarin twee kennissen, Evert en Ronald, beiden moeten voetballen. Ronald wil graag met Evert meedelen. Als hij dat rechtstreeks zou vragen, dan zou hij inbreuk op Everts handelingsvrijheid maken. Het is dus zaak om het verzoek zo te formuleren dat Evert zich zo weinig mogelijk in zijn vrijheid beperkt voelt.

Degene aan wie het verzoek gedaan wordt, moet ook de vrijheid hebben het verzoek af te wijzen. Het afwijzen van een verzoek is echter weer een potentiële bedreiging van het gezicht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het is daarom niet toevallig dat iemand die een verzoek afwijst dit motiveert. Hieronder is het telefoongesprek tussen Evert en Ronald weergegeven.

#### (1) Transcript Houtkoop-Steenstra

- 1 E: Je weet dat je morgen moet eh voetballen?  
 2 Tenminste dat er voetballen is.  
 3 R: Ik weet dat ik moet.  
 4 Ja. Ik doe ook mee.  
 5 E: Je weet ook waar?  
 6 R: E:h in e:h Sloten hè?  
 7 E: Sloterdijk, ja.  
 8 (0.7)  
 9 Weet je waar 't is?  
 10 R: → Hoe ga jij? Ga jij met de auto?  
 11 E: Ja. ik ga heel vroeg, ik heb wel een auto,  
 12 maar ik ga (.) om eh tien uur al weg. Want (...)  
 13 R: Oh ja.  
 14 → Dan ga ik anders  
 (...)  
 15 E: Maar als je dan met de bus gaat,  
 16 → dan kan je wel e::h mee terug rijden.

Merk op dat Ronald in regel 10 ogenschijnlijk een informatieve vraag stelt, namelijk of Evert met de auto gaat. Everts reactie "maar ik ga (.) om eh tien uur al weg" is alleen relevant als het opgevat kan worden als 'dat is te vroeg voor jou om mee te rijden'. Daarmee laat Evert zien dat hij Ronalds vraag als verzoek heeft opge-

vat. En Ronald bevestigt deze interpretatie als hij zegt "Oh ja. Dan ga ik anders". Als mensen een verzoek afwijzen, maken ze vaak duidelijk dat het geen kwestie van onwil is, maar van overmacht. Evert maakt zijn goede wil duidelijk als hij aanbiedt: "Maar als je dan met de bus gaat, dan kan je wel e:h mee terug rijden."

Interessant zijn ook de eerste drie regels van dit transcript. Evert begint met te zeggen dat Ronald "moet" voetballen. Meteen daarop corrigeert hij deze inbreuk op Ronalds autonomie door te zeggen dat 'er voetballen is'. Simultaan met Everts correctie laat Ronald met zijn nadrukkelijk uitgesproken "Ik wet dat ik moet" blijken dat er iets mis is met deze dwingende formulering.

Uitzonderingen daargelaten, formuleren mensen hun uitspraken op zo'n manier dat ze hun eigen gezicht en dat van de ander in stand proberen te houden. We vinden dit onder meer terug in indirect taalgebruik. In plaats van te zeggen 'Schenk 's in', zeggen mensen liever 'Is er nog koffie?' of 'Er is zeker geen koffie meer?' En iemand die wél zegt 'Schenk 's in', loopt het risico te horen te krijgen 'Ik ben je personeel niet'.

We vinden *face-keeping* ook terug in de systematische manier waarop gespreksvoerders reageren op bepaalde typen uitingen. Conversatie-analytisch onderzoek (zie hoofdstuk 5) laat zien dat als een uitnodiging wordt geaccepteerd, die acceptatie in een zogenaamde *geprefereerde beurtvorm* wordt gegoten. De acceptatie volgt meteen op de uitnodiging en wordt tamelijk direct geformuleerd, bijvoorbeeld: 'Heel graag.' Een weigering wordt echter gedaan in een zogenaamde *gedisprefereerde beurtvorm*. Deze volgt met enige vertraging op de vorige uiting, en het wordt ingeleid met een demonstratie van waardering ('Nou, ik was erg graag gekomen, maar ik heb het vreeslijk druk'). Hetzelfde zien we in de response op een evaluatieve bewering, bijvoorbeeld: 'Mooi weer vandaag.' Stemt de ander daarmee in, dan zal zij een sterkere evaluatie kiezen: 'Ja prachtig.' Stemt zij niet in, dan volgt een afgezwakte vorm: 'Ja gaat' of zelfs: 'Ja mooi wel, maar wel een beetje koud.' Of de ander zegt dat hij niet in staat is hierover iets te zeggen, zoals in het telefoongesprek hieronder waar een gemeenschappelijke kennis wordt besproken:

(2) Transcript Houtkoop-Steenstra

R: Het is een beetje 'n agressief typje. Lijkt me.

(1.3)

A: Ja:: nou::, ja >in ieder g'v'l hoe ze zo

zo zo privé wet ik dat niet.

Daarvoor ken ik haar niet goed genoeg.

Maar we komen d'r wel achter.=

R: =Tuurlijk.

Ook in de manier waarop gesprekspartners omgaan met fouten en vergissingen kunnen we het principe van *face-keeping* terugvinden. Als iemand een verkeerd woord kiest of een woord fout uitspreekt, zien mensen liever dat degene die de fout maakt dit ook zelf merkt en zelf herstelt. Pas als zo'n zelfcorrectie uitblijft, zal de gesprekspartner de ander op de fout wijzen, en die desnoods corrigeren. Deze zogenaamde *preferentie voor zelfcorrectie* wordt in hoofdstuk 5 over de *conversatie analyse* verder uitgewerkt.

#### 4.3.1 Beleefdheidsstrategieën

Brown en Levinson beschrijven een aantal strategieën die mensen kunnen gebruiken om potentieel gezichtsbedreigende talige handelingen (verder *FTAs* genoemd) uit te voeren, en tegelijkertijd het gezicht van de ander zoveel mogelijk te beschermen of het gezichtsverlies te herstellen. Voor het uitvoeren van een FTA kunnen verschillende strategieën gevolgd worden, die variëren in de mate van beleefdheid. We illustreren de strategieën met het denkbeeldige verzoek aan een hoorder om ons f 100,- te lenen.

- a De minst beleefde strategie om een FTA uit te voeren, is door dat open en direct (*bald on record*) te doen: 'Leen mij f 100,-'
- b Een beleefdere strategie is de FTA afgezwakt en/of direct (*on record*), maar met redenen omkleed uit te voeren: 'Moet je luisteren, ik moet iemand vandaag f 100,- betalen, en ik heb dat even niet. Zou ik het misschien even van jou kunnen lenen?'
- c Nog beleefder is de FTA 'ondershands' (*off record*) uit te voeren. 'Ik moet vandaag f 100,- aan iemand betalen, en ik krijg pas vrijdag weer geld. Ik weet niet hoe ik dat moet oplossen.' De hoorder kan dan aanbieden het geld te lenen, of hij kan zeggen 'Goh, vervelend zeg!'
- d Is het risico van gezichtsverlies te groot, dan kan een spreker besluiten de FTA helemaal achterwege te laten. Het is natuurlijk de vraag of we het achterwege laten van een FTA als een strategie kunnen bestempelen. Maar het feit dat we kunnen rapporteren dat iets wat we hadden willen doen niet gedaan hebben, wijst erop dat iets laten ook als strategie kan worden gezien.

We gaan verderop uitvoeriger op deze strategieën in.

Welke strategie gekozen wordt, hangt af van hoe zwaar, hoe gezichtsbedreigend de beoogde FTA is. Dat gewicht van een FTA is afhankelijk van de volgende drie factoren:

- 1 De hoeveelheid macht die de hoorder over de spreker heeft, ofwel P (*power difference*). Het verschil in macht tussen werkgever en werknemer is groter dan die tussen twee collega-werknemers.
- 2 De sociale afstand (*social distance*, D) tussen de gesprekspartners. Het betreft hier de mate van overeenkomst of verschil tussen spreker en hoorder. Hoe langer en beter mensen elkaar kennen, hoe kleiner hun sociale afstand meestal is.
- 3 De mate waarin een gesprekshandeling een belasting vormt voor de ander (*rate of imposition*, R). Een bevel is voor de aangesprokene gezichtsbedreigender dan een compliment.

De opgetelde waarde van deze drie criteria bepaalt het gewicht (W, de *weight*) van een FTA. Met andere woorden,  $W=P+D+R$ . En het gewicht bepaalt weer de keuze voor een bepaalde beleefdheidsstrategie. In zijn algemeenheid geldt dat hoe zwaarder de FTA is, hoe voorzichtiger de gekozen strategie is.

Per van der Wijst (1996) heeft geprobeerd de theorie van Brown en Levinson empirisch te toetsen. Hij komt tot de conclusie dat het zeer moeilijk is om de drie variabelen (*power*, *distance* en *rate*) te operationaliseren. Ook blijkt het moeilijk te zijn om het gewicht van afzonderlijke FTAs te bepalen. Dit hoeft ons echter niet te verbazen. Het is immers aan de specifieke spreker om te beoordelen hoe hij of zij het relatieve machtsverschil en de sociale afstand tot een specifieke hoorder inschat. Zo schat de één de macht van en de sociale afstand tot de eigen huisarts of een politieagent groter in dan de ander. Zo kunnen mensen ook verschillen in hun inschatting van hoe belastend een handeling voor hun gesprekspartner zal zijn. Dat sprekers deze drie factoren (*power*, *distance* en *rate*) betrekken in hun beoordeling van het gewicht van een specifieke FTA, betekent niet automatisch dat onderzoekers met de formule  $W=P+D+R$  een goed bruikbaar onderzoeksinstrument in handen hebben.

De openlijke (*on record*) uitvoeringsstrategie bevat in Brown en Levinsons theorie twee substrategieën, die we nu zullen bespreken.

### Bald on record

In bepaalde situaties kan een FTA openlijk en direct worden uitgevoerd, zonder dat dit tot gezichtsverlies leidt. Dat geldt bijvoorbeeld als er onmiddellijk gehandeld moet worden, omdat er gevaar dreigt voor spreker of hoorder. De handeling kan dan geheel worden uitgevoerd volgens de maxims van Grice. Zulke onomwonden uitingen treffen we aan in het Amerikaanse boekje *Easy Vietnamese* uit 1966, dat onder anderen 'many phrases suitable for combat conditions' bevat. In het hoofdstukje *Medical aid* staan onder meer de volgende uitdrukkingen.

- Help!
- Take me to the hospital
- Quick!
- Stop the bleeding!
- Bring me some cloth.
- Tie it here.
- Tie it fast.

Imperatieven kunnen ook zonder dreiging van gezichtsverlies worden gebruikt als de inhoud ervan anderszins voordelig is voor de hoorder: 'Kom binnen!'; 'Doe je jas uit!'; 'Ga zitten!' Zo kan ook worden verklaard waarom sommige firma's folders versturen waarin ze de lezer op imperatieve wijze oproepen tot handelen. Tuincentrum Bakker, die al haar beoogde klanten een 'luxe tafelgrill gourmet superieur' laat winnen, schrijft: *VRAAG NOG DIREKT DIT PRACHTIGE GESCHENK OP!* En op de bijgesloten envelop staat *MET SPOED TERUGSTUREN*.

FTAs kunnen verder onomwonden worden uitgevoerd als er tussen de gesprekspartners een hiërarchische relatie bestaat: legerofficiers tegen soldaten, ouders tegen hun jonge kinderen, of leraren tegen leerlingen. Daarbij is het opvallend dat de normen hieromtrent de laatste decennia veranderd zijn. Vroeger werd het meer geaccepteerd als iemand met een hogere status (bijv. ouders, leraren, werkgevers, klanten) in imperatieven sprak tegen iemand met een lagere status (kinderen, werknemers, winkelpersoneel). Dit wordt fraai gedemonstreerd in oude reisgidsjes. Zo staan er in een oud vergeeld, maar helaas ongedateerd exemplaar van het boekje *Duits op Reis* uitdrukkingen die in een moderne reisgids niet meer voorkomen:

- Breng mij wat brood.
- Reken eens even na.
- Roep de eigenaar.
- Geef mij een tafel aan het raam.
- Geef mij de spijkskaart.
- U vergist zich.

Opmerkelijk is dat dit boekje ook nog een aparte paragraaf bevat, dat als titel draagt *Verzoeken en bevelen*. Daarin staan uitdrukkingen als:

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| • Neem dit.           | • Nehmen Sie dies          |
| • Help mij.           | • Helfen Sie mir.          |
| • Draag dat voor mij. | • Tragen Sie das für mich. |
| • Rook niet.          | • Rauchen Sie nicht.       |

Onder aan de pagina staat: 'Opm. Men verzuime niet aan bovenstaande zinnen waar nodig bitte (alstublieft) toe te voegen.'

Met openlijke FTAs doen sprekers dus geen moeite om de handelingen op een beleefde wijze uit te voeren. Ze kunnen er ook voor kiezen een FTA zo uit te voeren dat het gezicht van de hoorder zo weinig mogelijk aangetast wordt. Ze zullen de FTA dan laten vergezellen door zogenaamde *gezichtsherstellende handelingen*.

### **On record, met gezichtsherstellende handelingen**

Een FTA kan dus ook afgezwakt en met redenen omkleed worden uitgevoerd, waarmee het eventuele gezichtsbedreigende karakter van de FTA wordt hersteld, bijvoorbeeld: 'Ik wil niet lastig doen, maar je moet even opzij gaan.' Met het inleidende 'Ik wil niet lastig doen', laat de spreker zien dat hij weliswaar een FTA zal gaan uitvoeren, maar dat dit niet betekent dat hij de ander niet respecteert.

Schegloff (1980) noemt inleidende zinnestelsels als 'Ik wil niet lastig zijn, maar...', 'Ik wil je niet tegenspreken, maar ...' of 'Sorry dat ik je interrumppeer, maar ...' *pre-delicates*. Sprekers geven daarmee aan dat ze zich ervan bewust zijn dat datgene wat ze zeggen te gaan doen (lastigvallen, tegenspreken, interrumpen) een potentieel gevoelige handeling is. En door te laten blijken dat ze zich daarvan bewust zijn, verminderen ze de ernst van de gevoelige handeling. Veel 'lichte' FTAs worden dan ook voorzien van verontschuldiging als 'sorry' en 'pardon'.

Elke taal heeft zijn vaste, geconventionaliseerde beleefdheidsvormen. In het Nederlands wordt beleefdheid onder meer uitgedrukt door middel van modale partikels, zoals de schuin gedrukte woordjes in de volgende verzoeken: 'Wil je *even* opzij gaan?' of: 'Kun jij me *misschien* dat boek aangeven?' Ook gebruikt het Nederlands conditionele werkwoordsvormen: 'Zou jij dat boek *kunnen/willen* aangeven?' Dit zien we ook in het Duits (*Könntest* du) en het Engels (*Would* you), maar daar wordt er vaak nog 'Bitte' of 'Please' aan toegevoegd.

Zulke verschillende conventies leiden er gemakkelijk toe dat sprekers als onbeleefd ervaren worden als ze een andere taal spreken. Nederlanders die Engels spreken, laten het 'please' nogal eens achterwege. En aangezien de *beleefdheidsmarkeringen* zoals we die in het Nederlands kennen niet zonder meer vertaald kunnen worden, wordt een Nederlands verzoek als 'Zou je me dat boek misschien even kunnen geven?' snel 'Could you give me that book?' in plaats van 'Would you mind giving me that book, please?'

Per van der Wijst (1996) beschrijft in zijn proefschrift het verschil in beleefdheid waarmee Fransen en Nederlanders verzoeken doen. De Fransen uit zijn onderzoek maakten meer gebruik van een beleefdere aanspreekvorm, terwijl Nederlanders meer beleefdheidsmarkeringen (vooral 'misschien' en 'eventjes') gebruikten om hun verzoek te verzachten. Bovendien voegden de Fransen meer

beleefdheidsmarkeringen aan hun verzoeken toe dan de Nederlanders als ze zich richtten tot iemand die zich in een machtiger positie bevond.

### **4.3.2 Negatieve en positieve beleefdheid**

Brown en Levinson maken onderscheid tussen positieve en negatieve beleefdheid. Deze twee vormen van beleefdheid hangen direct samen met het eerder genoemde onderscheid tussen 'positive face' en 'negative face'. Bij *negatieve beleefdheid* of *respectbeleefdheid* poogt de spreker zo weinig mogelijk inbreuk te maken op de vrijheid en de autonomie van de hoorder. Zo kunnen we een verzoek negatief beleefd uitvoeren door te zeggen: 'Heb jij misschien tijd om mijn fiets te repareren?'

*Positieve of solidariteitsbeleefdheid* daarentegen is gericht op de behoefte van de hoorder om begrepen, geliefd en gewaardeerd te worden. Een positief beleefd verzoek om de fiets te repareren is bijvoorbeeld: 'Kun jij misschien mijn fiets repareren. Jij bent daar altijd zo goed in.' Positieve beleefdheid is dus het tegemoetkomen aan dingen die de ander waarschijnlijk plezierig vindt, terwijl negatieve beleefdheid betrekking heeft op het achterwege laten van handelingen die de ander als onprettig kan ervaren.

De auteurs noemen een aantal manieren waarop positieve en negatieve beleefdheidsstrategieën linguïstisch gerealiseerd worden. We bespreken eerst de negatieve strategieën, en daarna de positieve strategieën.

#### **Negatieve- of respectbeleefdheidsstrategieën**

Hoe kunnen sprekers nu zoveel mogelijk voorkomen dat ze met een FTA inbreuk maken op de autonomie en de vrijheid van de hoorder? Ze kunnen de FTA op een indirecte manier formuleren, of er iets tegenoverstellen waardoor het evenwicht weer hersteld wordt.

##### ***wees conventioneel indirect***

Hierbij denken we vooral aan de conventionele manier waarop wij indirecte taalhandelingen plegen uit te voeren, zoals: 'Kun je een pak melk meenemen als je toch naar de supermarkt gaat?' Een spreker die conventioneel indirect is, laat met zijn formulering twee dingen zien. Aan de ene kant maakt hij met zijn 'on record'-formulering zonder meer duidelijk wat hij wil. Maar hij laat tegelijkertijd zien dat hij 'off record' wil gaan, door zijn gesprekspartner een uitweg te bieden. Die kan zeggen: 'Nou, ik wil het graag doen, maar ik moet daarna eerst nog naar de tandarts.'



**zwak af (hedge)**

Een 'hedge' is een partikel, een woord of een woordgroep die een vraag, een verzoek, een assertie en dergelijke afzwakt. Bijvoorbeeld 'Ik weet *bijna* zeker dat ik je dat al gegeven had.' of 'ik heb een *een soort van* hekel aan hem.' Om een uiting af te zwakken kan een spreker ook modale werkwoorden gebruiken, zoals 'zou je' en 'kun je', en modale partikels zoals 'even' of 'misschien', bijvoorbeeld: 'Zou je even de deur dicht willen doen?' of: 'Kun jij misschien de deur dicht doen?'

De nu volgende echte voorbeelden van de linguïstische realisaties komen uit een serie telefonische verkoopgesprekken tussen een verkoper ('V' in de transcripten) en diverse potentiële klanten (K). De verkoper werkt voor een firma die hier als 'Firma' aangeduid wordt. Firma houdt zich bezig met het verzenden van pakketpost, en de verkoper zoekt nieuwe klanten. De bedrijven waarvoor de klanten werken worden hier aangeduid als 'Bedrijf'.

De verkoper gebruikt ook hedges (die schuin gedrukt zijn) in de formulering van zijn verzoek en de daaropvolgende vraag:

- (3) V: Bent u eventueel genegen om dat eh eens voor mij te inventariseren?  
(...)  
Op welke termijn denkt u eh die gegevens wellicht eh tot uw eh beschikking te hebben?

De linguïstische wijze waarop sprekers hun uitingen afzwakken, is sterk taalafhankelijk. Zo wordt in het Nederlands en Duits veel gebruikgemaakt van modale partikels (even, toch, immers, maar, misschien, e.d.), terwijl in het Engels veel gebruik wordt gemaakt van intonatie.

**geef een hint**

Een andere negatieve beleefdheidsstrategie is de hint. We zagen dat in fragment 1, waar Ronald vraagt: "Hoe ga jij? Ga jij met de auto?" Hij zegt niet dat hij mee wil rijden, maar hij is duidelijk genoeg dat Evert het op die manier opvat.

**wees pessimistisch**

In onze verkoopgesprekken komt deze strategie niet voor. Fictieve voorbeelden zijn 'Er is zeker geen koffie meer?' en 'Jij gaat zeker niet meer naar de supermarkt?'

**miminaliseer de belasting voor de hoorder**

Om de belasting voor de hoorder te verkleinen, worden vaak verkleinvormen gebruikt. Zo wil de verkoper graag een "afspraakje" maken om eens langs te komen, en even later zegt hij:

- (4) V: → twintig minuutjes, een half uurtje kunnen dat we ge- gebruik willen maken van uw tijd, en dan bent u (0.5) misschien op de op de hoogte van de mogelijkheden van ons.

**toon achting en eerbied**

De verkoper spreekt de klanten vaak met 'u' aan, en formuleert vragen over zaken die hem eigenlijk niet aangaan als volgt:

- (5) V: Mag ik vragen waarom u dat niet via Firma doet?  
(6) V: Mag ik u vragen hoeveel pakketten u verstuurt?

**depersonaliseer de spreker en/of de hoorder**

Een spreker kan zeggen dat hij de FTA uitvoert namens of op verzoek van iemand anders, bijvoorbeeld: 'Mijn vrouw heeft liever niet dat er gerookt wordt.' Door een passief-constructie te gebruiken, wordt bovendien bereikt dat de hoorder niet persoonlijk wordt aangesproken. Sprekers die toegeven dat ze iets verkeerd gedaan hebben, proberen soms hun eigen gezicht te bewaren door te zeggen 'er zijn fouten gemaakt', in plaats van 'ik heb een fout gemaakt' (zie verder Cornelis, 1997, over de discourse-functies van de passief-constructie).

Hieronder formuleert een klant zijn negatieve ervaringen met Firma door te stellen dat 'men' zijn beloften soms niet nakomt.

- (7) K: Maar dan heb ik gewoon- constateer ik dat er  
→ een aantal dingen die men zegt gewoon niet doen.  
En (0.9) daar eh kunt u niks aan doen, maar het gebeurt gewoon op die manier.

**formuleer de FTA als een algemene regel**

In plaats van iemand er direct op te wijzen dat hij een regel overtreedt, kan een spreker verwijzen naar de regel zelf, bijvoorbeeld: 'Pardon, roken is hier niet toegestaan' of 'Dit is een niet-rokencoupé.'

**nominaliseer**

Als een spreker iemand erop wil wijzen dat de ander een handeling X moet uitvoeren, kan hij die directieve taalhandeling verzachten door een nominalisatie te gebruiken. Op die manier wordt de hoorder als uitvoerder van de handeling uit de uiting weggelaten. We zagen dit in het eerste gespreksfragment in dit hoofdstuk, waar Evert tegen zijn vriend Ronald zegt: "Je weet dat je morgen moet eh voetballen?" Kennelijk bedenkt Evert meteen dat deze formulering niet erg passend is,

want hij corrigeert zijn 'jij moet voetballen' door een nominalisatie te gebruiken: "Tenminste dat er voetballen is."

De telefonische verkoper vraagt niet wanneer de klant de gevraagde gegevens verzameld zal hebben, maar wanneer de gegevens tot diens 'beschikking staan':

- (8) V: Op welke termijn denkt u eh die gegevens wellicht eh tot uw eh beschikking te hebben?

Uit een onderzoek naar hoe gynaecologen en patiëntes met elkaar communiceren (Weijts, Houtkoop & Mullen, 1993), bleek dat artsen vaak nominalisaties gebruiken voor handelingen die in onze maatschappij min of meer delicaat zijn.

- (9) Arts: De ontlasting gaat goed?  
(...)  
Het ongesteld zijn dat is ook regelmatig?

En nadat een patiënte heeft verteld dat ze pijn heeft bij het vrijen, vraagt de arts

- (10) Arts: En wat doet dan zeer. Het naar binnen gaan, of het gebeuren zelf of erna, of.

### **excuseer jezelf**

Een spreker die een FTA gaat doen, kan dit laten voorafgaan door een verontschuldiging: 'Pardon, weet u hoe laat de bus komt?' of 'Neemt u mij niet kwalijk, ik moet er even langs.'

### **toon je dankbaarheid of je schatplichtigheid**

Zo beëindigt de telefonische verkoper de verschillende gesprekken als volgt:

- (11) V: Mag ik u bedanken voor dit gesprek.  
(12) V: Bedankt voor uw medewerking.  
(13) V: Mag ik u danken voor deze medewerking vast.

### **Positieve of solidariteitsbeleefdheidsstrategieën**

Mensen willen graag begrepen, geliefd en gewaardeerd worden. Als we naar gesprekken kijken, zien we hoe hoorders regelmatig begrip, waardering en instemming claimen: 'ja natuurlijk', 'oh zeker', 'absoluut', 'ja vreeslijk'. Door aan deze positieve behoeften van de hoorder tegemoet te komen, kan het gezichtsbedreigende effect van een FTA afgezwakt worden. Op deze gedachte zijn com-

municatieadviezen gebaseerd die stellen dat een vervelende mededeling voorafgegaan of gevolgd moet worden door iets positiefs.

Brown en Levinson geven de volgende linguïstische realisaties van deze positieve beleefdheidsstrategie.

### ***kom tegemoet aan de behoeften en belangen van de hoorder***

De verkoper probeert zijn potentiële klanten af en toe te vleien, zoals hieronder:

- (14) K: Bedrijf, Koornstra.  
V: Goedemiddag met Van Veen, Firma.  
(0.6)  
K: Van Veen.  
V: Ja.  
(0.5)  
V: E:h. Meneer Koornstra.  
Ik had gevraagd naar meneer Jansen.  
K: Ja. Die is niet aanwezig.=  
V: =Die is niet aanwezig.  
→ Ik moet zeggen u weet ook heel veel.

Mensen willen ook graag dat hun handelingen en keuzes worden begrepen en gerespecteerd. De verkoper komt hieraan tegemoet door te zeggen:

- (15) V: Kijk ik kan me heel >goed goed< voorstellen  
u bent eh ontzettend tevreden met NAAM CONCURRENT

In de marketing bestaat de gedachte dat mensen het prettig vinden om met hun naam aangesproken te worden. Dat leidt ertoe dat ontvangers van de catalogus van Tuincentrum Bakker met hun naam worden aangesproken: 'Mevrouw Vos. Hoe sneller u instuurt, hoe meer u kunt winnen.'

### ***vergroot het belang van de hoorder***

Het spreekt bijna vanzelf dat de verkoper zoveel mogelijk wijst op de voordelen die zijn aanbod heeft voor de klant.

- (16) V: Misschien dat we eh eventueel iets interessants  
eh jullie kunnen aanbieden

Hieronder zien we hoe de verkoper een verzoek om eens te komen praten, laat volgen door iets prettigs voor de klant:

- (17) V: twintig minuutjes, een half uurtje kunnen dat we ge- gebruik willen maken van uw tijd,  
 → en dan bent u (0.5) misschien op de op de hoogte  
 → van de mogelijkheden van ons.

Als de verkoper weerstand ondervindt tegen zijn voorstel om eens persoonlijk te komen praten, wijst hij op het voordeel ervan voor Bedrijf:

- (18) V: Dan eh dan bent u in korte tijd zal u op de hoogte kunnen worden gebracht van de mogelijkheden van ons. Kijk eh eh >het is helemaal niet terzake dat we zeggen< van nou we we komen bij u en eh we willen gelijk ter zake komen.

### **toon optimisme**

In onze verkoopgesprekken komt deze strategie niet voor. Gefingeerde voorbeelden zijn 'Jij wil vast wel een kop koffie voor me inschenken' of de slagzin van de tabaksindustrie: "Roken? Daar komen we samen wel uit."

### **claim common ground**

Een deel van de positieve beleefdheidsstrategieën bestaat eruit dat sprekers claimen dat ze bepaalde aspecten delen met hun gesprekspartners. Door bepaalde regionale of sociale dialectische varianten in ons taalgebruik op te nemen, kunnen we laten zien dat we van dezelfde regionale afkomst of sociale klasse zijn als de ander. En we kunnen ons gedeeld groepslidmaatschap tonen door het in die groep gangbare jargon te gebruiken. We zeggen dan niet 'een pilsje', maar 'een biertje', en volwassen mannen spreken over 'een vrindje' in plaats van 'een vriend'. Ook door het gebruik van aanspreekvormen als 'amice' of 'makker' kunnen we aangeven we tot dezelfde groep behoren. De stakingsleider van de havenarbeiders spreekt zijn publiek niet met 'dames en heren' aan, maar met 'mensen', 'mannen' of 'kameraden'. Ook het gebruik van de wijvorm hoort hier thuis. Als de vorige week aangetreden directeur van een firma een toespraak houdt, kan hij memoreren hoe goed 'wij' het de laatste drie jaar gedaan hebben. Ten slotte is er het gebruik van koosnamen, die kritiek of een verzoek moeten verzachten: 'Lieverd, wat had ik je nou gezegd?' of: 'Schat, wil jij de vuilnis buiten zetten?'

Op deze wijze beschrijven Brown en Levinson de strategieën die sprekers hantieren om een potentieel gezichtsbedreigende handeling op zo'n manier te verrichten dat het gezicht van de hoorder of de spreker zo weinig mogelijk aangetast wordt.

In verband met de analyse van feitelijk gespreksmateriaal dient hierbij het volgende te worden opgemerkt. De behoefte aan gezichtsbehoud van de gespreksdeelnemers kan ertoe leiden dat ze beleefde taalvormen kiezen. Dat betekent echter niet dat we het optreden van beleefde taalvormen zonder meer kunnen verklaren uit een behoefte van de spreker om iemands gezicht te beschermen. Als een uiting voorzien is van beleefdheidsmarkeringen, kan dat als effect hebben dat iemands gezicht beschermd wordt, zonder dat de spreker dat speciaal voor ogen had. Dit criterium wordt doorgaans ook aangelegd bij onbeleefd of beledigend taalgebruik. Van de onbeleefde spreker wordt in principe aangenomen dat hij zich onbeleefd gedraagt; niet dat hij de intentie had de ander te beledigen. Bovendien is het zo dat veel beleefde taalvormen geconventionaliseerde uitdrukkingwijzen zijn. We zeggen zonder enig nadenken: 'Is er nog koffie?', 'Weet jij hoe laat het is?' of: 'Sorry, mag ik er even langs?' We leren als kind dat de juiste wijze van vragen om een snoepje niet is: 'Ik wil een snoepje', maar: 'Mag ik alsjeblieft een snoepje.' We leren dit zoals we ook leren dat 'ik heeft' fout is, en 'ik had' moet zijn. En we zullen er pas veel later achterkomen dat er bij 'ik heeft' een taalspecifieke morfologische regel is overtreden, en 'ik wil een snoepje' een cultuurspecifieke beleefdheidsregel. Maar tegen die tijd is de productie van de juiste vorm al geautomatiseerd.

Onderzoek van Bates (1976) laat zien dat Italiaanse kinderen van tweeënhalf jaar oud hun verzoek beleefder formuleren nadat hun eerste verzoek is afgewezen. Brown en Levinson noemen ook andere studies die laten zien dat kinderen dit aspect van de pragmatiek al heel vroeg verwerven. Het lijkt aannemelijker om dit te zien als een ontwikkeling van de pragmatische competentie dan van een psycho-emotionele ontwikkeling. Het zijn immers dezelfde kinderen die in de trein luidkeels vaststellen: 'Die mevrouw daar is heel erg oud. Die gaat gauw dood hè?'

Het belangrijkste bezwaar dat tegen deze beleefdheidstheorie is ingebracht, is dat het pretendeert universele geldigheid te bezitten. De volle titel van het boek van Brown en Levinson luidt: *Politeness. Some universals in language use*. Diverse auteurs (bijvoorbeeld Mao 1994) hebben er op gewezen dat deze theorie deels cultuurspecifiek is. Aan hoorders worden bepaalde behoeften toegekend die in sommige oosterse culturen veel minder gelden. Zo wordt gesteld dat de behoefte aan autonomie en individualisme een typisch westers verschijnsel is. In Japan zou groepslidmaatschap een belangrijke behoefte zijn. Zie hierover verder hoofdstuk 6.

Ook is de manier waarop en de mate waarin beleefdheid uitgedrukt wordt cultuurgebonden. In bepaalde niet-westerse culturen mogen gespreksvoerders mensen met een hogere status niet aankijken als ze tegen hen spreken, wat in de westerse cultuur gezien wordt als onbeleefd of als teken van ernstige verlegenheid.

Deze expressie van beleefdheid heeft bij veel allochtone schoolkinderen tot negatieve oordelen van het onderwijzend personeel geleid. Niet voor niets wordt er tegenwoordig aandacht besteed aan het verschijnsel interculturele communicatie. Ook voor het onderwijs in Nederlands als tweede taal wordt steeds meer aandacht besteed aan de beleefdheidsaspecten van taalgebruik.

## 5 Conversatie analyse

### 5.1 Inleiding

In tegenstelling tot de hiervoor beschreven theorieën, is de *conversatie analyse* (CA) niet in de eerste plaats een theorie over talig handelen, maar een theorie over conversationeel handelen en sociale interactie. De conversatie analyse heeft haar wortels in de etnomethodologie, een stroming binnen de sociologie. Harold Garfinkel (1967), de grondlegger van de etnomethodologie, beschrijft deze richting als het onderzoek naar de rationele eigenschappen van de praktische vaardigheden die mensen in het dagelijks leven tentoonspreiden. De etnomethodologie wordt ook wel omschreven als de studie van de vaardigheden die ten grondslag liggen aan sociaal georganiseerde interactie. Deze omschrijving is te vergelijken met John Gumperz' (1982a) notie *communicatieve competentie*: 'de kennis van de linguïstische en andere communicatieve conventies die sprekers nodig hebben om aan een gesprek te kunnen deelnemen' (zie hoofdstuk 7).

Sociale interactie kan ook non-verbaal van aard zijn, bijvoorbeeld elkaar een hand geven, zoenen, de tango dansen, of gearmd op straat lopen. Het kan ook een combinatie van verbaal en fysiek handelen zijn: samen onderzoek doen in een laboratorium of samen een auto repareren. De etnomethodologie heeft al dit soort sociale interacties als onderzoeksobject.

De etnomethodologisch georiënteerde studie die zich specifiek bezighoudt met gespreksvoering – zowel in alledaagse gesprekken als in institutionele interacties – is dan de conversatie analyse. De grondlegger hiervan is Harvey Sacks, een leerling van Garfinkel.

De conversatie analyse doet onderzoek naar *interactionele handelingen* (ook wel conversationele, interactieve of gesprekshandelingen genoemd). Gespreksvoerders worden dan ook beschreven als mensen die handelingen uitvoeren. Door uitingen, woorden en gebaren te produceren, voeren ze interactionele handelingen uit: ze groeten, ze vertellen een verhaal, ze stellen een vraag, ze laten blijken het met de ander oneens te zijn, en ze tonen interesse.

De conversatie analyse probeert zich afzijdig te houden van de psychologische en cognitieve achtergronden van deze handelingen. Het is niet zo dat men ontkent dat er psychologische en cognitieve aspecten aan sociale interactie zitten. Het is eerder zo dat men zich niet bevoegd acht om uitspraken te doen over de behoeften en motieven die de gespreksvoerders hebben. Het is natuurlijk best

mogelijk dat als sprekers aan een bewering 'toch?' toevoegen, zij dat doen omdat ze onzeker zijn over het waarheidsgehalte van die bewering, maar of dit de werkelijke reden is, weten we als onderzoeker meestal niet. Conversatie-analytische onderzoekers proberen niet na te gaan wat een spreker bedoelt of beoogt met een bepaalde uiting, maar bestuderen hoe de hoorder in de daarop volgende beurt omgaat met deze uiting, ofwel hoe hij deze uiting 'behandelt'. Als spreker B op A's uiting 'Is er nog koffie?' reageert met 'hou je kopje maar even bij', dan behandelt hij de voorgaande uiting als een verzoek om koffie in te schenken. Maar zegt B daarentegen 'jazeker', dan behandelt hij de voorgaande uiting niet als een verzoek, maar als vraag of er nog koffie is. Wat spreker A precies beoogde met zijn 'Is er nog koffie?', weten we niet; de conversatie analyse is ook niet geïnteresseerd in die vraag.

Deze niet-mentalistiche opstelling wordt gereflecteerd in het handelingsgeoriënteerde taalgebruik in conversatie-analytische publicaties. Opmerkingen over wat gespreksdeelnemers 'willen', 'bedoelen' of 'proberen', zijn opvallend afwezig. Het is ook mede vanwege deze handelingsgerichtheid, dat de conversatie analyse zich afzijdig houdt van de taalhandelingstheorie en de beleefdheidstheorie, waar intenties en behoeften van de gespreksdeelnemers zo'n belangrijke rol spelen.

Toen Sacks in 1975 op jonge leeftijd stierf bij een motorongeval, had hij nog bijna niets gepubliceerd. Wel had hij vanaf 1964 veel colleges gegeven, die allemaal op band waren opgenomen. Gail Jefferson – naast Emanuel Schegloff de meest prominente leerling van Sacks – heeft deze banden uitgetypt en bewerkt. Een aantal van deze *Lecture Notes* is in de loop der jaren door haar in de vorm van artikelen naar buiten gebracht. In 1992 werd het gehele werk van circa 1250 bladzijden onder de titel *Lectures on Conversation* gepubliceerd. Het boek bevat een uitvoerige en zeer informatieve inleiding van Schegloff.

In de allereerste lezing van 1964, getiteld *Rules of conversational sequence*, vertelde Sacks (1992, vol. 1: 3-4) hoe hij ertoe was gekomen gesprekken te gaan bestuderen. Een psychiatrisch ziekenhuis in zijn woonplaats Los Angeles, waar mensen in nood naar toe konden bellen, signaleerde het probleem dat de opbellers vaak hun naam niet wilden zeggen. Aan Sacks werd gevraagd of hij daar geen oplossing voor kon bedenken. Toen hij luisterde naar de opnames van deze telefoongesprekken, ontdekte hij al snel onder welke condities opbellers hun naam wel en niet zeiden.

De gebruikelijke wijze van het opnemen van de telefoon in de USA is te zeggen 'Hi', of 'Hello'. In dit geval werd er dan nog door de hulpverlener aan toegevoegd: 'How can I help you?' Zo'n 'Hello' werd dan door de opbeller beantwoord met een weder-'Hello'. Pogingen om vervolgens de naam van de beller te achter-

halen, mislukten meestal. Maar, zo ontdekte Sacks, als men de telefoon opnam met een zelfidentificatie, bijvoorbeeld: 'This is Mr. Smith, may I help you?', dan reageerde de beller veelal ook met een zelfidentificatie, bijvoorbeeld met: 'Yes, this is Mr. Brown.'

Aan de hand hiervan concludeerde Sacks dat er een procedurele regel is die zegt dat de persoon die in een telefoongesprek het eerste spreekt, de aanspreekvorm kiest. En door een bepaalde aanspreekvorm te kiezen, kiest hij of zij de aanspreekvorm die de ander zal gebruiken. Hiermee had Sacks niet alleen het antwoord gevonden op de vraag hoe je aan opbellers hun naam kon ontlokken, maar had hij ook de eerste stap gezet naar wat een invloedrijk onderzoeksgebied zou worden. 'It was in fact on the basis of that question that I began to try to deal in detail with conversations', zo stelde hij (Sacks 1992, vol. 1: 3).

De conversatie analyse bestudeert de procedures (ofwel de 'middelen', 'manieren' of 'methoden') waarmee gespreksvoerders hun interacties op ordelijk wijze vormgeven. Gespreksvoerders blijken zich daarbij te oriënteren op regels die lijken op verkeersregels, die de functie hebben het verkeer ordelijk en soepel te laten verlopen. Om kennis te nemen van de verkeersregels kunnen we boeken raadplegen. Maar we zouden ook een studie van het feitelijke verkeer kunnen maken, en de verkeersregels daaruit afleiden. Als de meeste auto's stoppen als het licht op rood staat, dan kunnen we daar een regel uit afleiden die dat voorschrijft.

Als onderzoekers de regels voor conversationele interactie willen leren kennen, dan kunnen ze niets anders doen dan onderzoeken op welke systematische wijze gespreksvoerders te werk gaan. Net zoals auto's niet altijd stoppen voor een rood licht, wijken ook gespreksvoerders wel eens af van de regels. Hoewel de regel in Nederlandse telefoongesprekken is dat beide partijen aan het begin hun naam noemen, gebeurt het soms dat iemand dat een keer niet doet. Zo'n afwijking van de regel bewijst niet meteen dat de gepostuleerde regel niet klopt, noch dat er sprake is van een uitzondering op de regel.

Als een auto door rood licht rijdt, dan wordt dat opgevat als een overtreding. Niet alleen door de politie, maar ook door de medeweggebruikers. Soms leidt het tot een botsing of een verstopt kruispunt. Daarmee wordt dan ook de efficiëntie van de verkeersregels duidelijk. Terwijl verkeersregels door de wetgever zijn opgesteld en dwingend aan de weggebruikers worden opgelegd, zijn interactieregels in de praktijk ontwikkeld door de gespreksdeelnemers zelf en zijn er geen formele sancties op overtredingen.

Om de interactieregels te leren kennen bestudeert de conversatie analyse feitelijk interactiepraktijken. Introspectieve data en verslagen van interviews over hoe men een gesprek voert, worden niet als adequaat onderzoeksmateriaal beschouwd. Daarnaast heeft het weinig zin mensen te vragen hoe ze de diverse

interactionele handelingen precies uitvoeren, omdat ze daar vaak zelf geen bewuste kennis over hebben.

De gevoerde interacties worden op audio- of videoband opgenomen en vervolgens getranscribeerd. Omdat niet van tevoren duidelijk is welke aspecten van de interactie relevant zijn, wordt alles zo gedetailleerd mogelijk weergegeven: kleine pauzes en aarzelingen, plotselinge tempo- en volumewijzigingen, lachen, en dergelijke worden allemaal opgenomen in het transcript.

## 5.2 Beurtwisseling en beurtopbouw in gesprekken

Aan een gesprek doen altijd minstens twee personen mee, die afwisselend de *conversationele rol* van spreker en hoorder op zich nemen. Als de spreker klaar is, gaat de beurt naar de volgende spreker. Ze spreken in principe 'om beurten'. Aangezien de gespreksvoerders deze wisseling van beurten zelf en op dat moment moeten organiseren, ligt het voor de hand dat er een systematiek aan de beurtwisseling ten grondslag ligt. Sacks, Schegloff en Jefferson (1974) hebben een beschrijving gegeven van deze systematiek van alledaagse gesprekken.

Dit beurtwisselingsmodel bestaat uit twee componenten: (a) de beurtwisselingscomponent, en (b) de beurtopbouwcomponent. Een beurt bestaat uit één of meerdere *beurtopbouweenheden* (*turn constructional units, TCU's*). Zo'n eenheid kan een hele zin zijn ('Dat vind ik een goed idee'), maar ook een enkel woord ('Wat?', 'Prima', 'Hier'). Het einde van zo'n beurtopbouweenheid wordt in het beurtwisselingsmodel gezien als het *eerste eventueel completiepunt*, dat resulteert in een eerste plaats relevant voor beurtwisseling, ofwel een *TRP* (*transition relevance place*). Zoals we later nog zullen zien, heeft een spreker linguïstische en non-verbale middelen om duidelijk te maken dat het completiepunt van een beurtopbouweenheid niet altijd bedoeld is als beurtwisselingsplaats.

Dankzij de linguïstische kennis die gespreksvoerders bezitten, is de huidige hoorder annex volgende spreker in staat om te bepalen dat een eenheid compleet is, dan wel wat er nog nodig is om deze eenheid af te ronden. Elk competent lid van de Nederlandse taalgemeenschap weet bijvoorbeeld dat in de incomplete constructie 'Hoe laat ben jij gisteren thuis ...' alleen nog een voltooid deelwoord nodig is om deze uiting af te maken. De hoorder weet ook dat deze uiting, die begint met een vraagwoord ('Hoe'), een vraag is, en dat hij of zij ('jij') de aangesprokene is.

Als er meerdere hoorders aanwezig zijn, dan zal de spreker duidelijk moeten maken wie de geadresseerde hoorder is. Een geadresseerde hoorder kan er dan op anticiperen dat hij of zij geacht wordt de beurt over te nemen en het antwoord op de vraag te geven als straks het voltooid deelwoord geproduceerd is. En doordat de productie van dat voltooid deelwoord overbodig is om te uiting te begrijp-

pen, kan de volgende spreker de beurt al nemen voor de vorige beurt helemaal afgerond is. Dat verklaart waarom we in gesprekken veel gevallen van *overlap* aantreffen, waarbij een volgende spreker al begint voor de vorige spreker helemaal klaar is. Bijvoorbeeld in het volgende fragment:

(1) Joosten 1997

Arts: dus ik zou (.) eigenlijk willen voorstellen  
om 'n halve tablet te nemen in plaats van  
'n hele.

Patiënt: o van die medicijnen voor de blo

Arts: → eddruk  
precies

Een overlap is fundamenteel verschillend van een interruptie. We spreken van een interruptie als een volgende spreker de beurt neemt op een plaats waar de lopende beurt duidelijk nog niet klaar is, zoals de arts hieronder doet:

(2) Joosten 1997

Arts: zeg t' ↑es

(0.5)

Patiënt: ik heb nogal-

Arts: → eventjes: kijken hoor (.) moet 'k  
even opschrijven.

Als een huidige spreker een potentiële beurtwisselingsplaats heeft bereikt, dan treden de regels voor de beurtwisseling in werking. Deze regels hebben een vaste volgorde.

1. De huidige spreker kan de beurt aan een volgende spreker overdragen.
2. Als de huidige spreker geen volgende spreker aanwijst, dan kan een volgende spreker zelf de beurt nemen. We spreken dan van *zelfselectie*.
3. Als ook zelfselectie uitblijft, dan kan de eerste spreker verder gaan.

Deze regelset is *recursief*, dat wil zeggen: hij treedt bij het volgende TRP opnieuw in werking.

### 5.2.1 Meerledige beurten

Sprekers kunnen soms meer willen zeggen dan in één beurtopbouweenheid mogelijk is. Met andere woorden, sprekers kunnen een *meerledige beurt* (*multi-unit turn*, Schegloff 1980) willen produceren. Ze willen bijvoorbeeld een verhaal ver-

tellen of een beargumenteerde stelling poneren. In zo'n geval moeten ze er zorg voor dragen dat het voor de hoorder op tijd duidelijk is dat het einde van de lopende beurtopbouw eenheid niet opgevat moet worden als beurtwisselingsplaats. Gespreksvoerders blijken hiervoor allerlei technieken te hebben, de zogenaamde *incompleteheidsmarkeringen*. Voor een uitvoerige beschrijving van de syntactische, intonationale en pragmatische middelen die sprekers hiervoor beschikbaar hebben, verwijzen we naar Ford & Thompson (1996).

Allereerst kunnen sprekers om de beurt te behouden bijvoorbeeld op indirecte wijze aankondigen dat hun komende beurt een verhaal zal worden ('Ik hoorde toch zo iets iets gekks vandaag'), of een sprookje ('Er was eens een kabouter'). Zulke *gesloten Discourse Units* (Houtkoop & Mazeland 1982) hebben een voor gespreksvoerders herkenbaar einde, en zolang dat einde nog niet geproduceerd is, weet een hoorder dat de beurt nog niet klaar is. Wel wordt van hoorders verwacht dat zij regelmatig een korte 'DU-recipientbeurt' produceren, om aan te geven dat ze bij de les zijn. De recipient van een verhaal zegt af en toe 'Jeetje, wat erg', 'Ongelooflijk' of 'Fantastisch', maar laat de spreekbeurt aan de verteller.

Ten tweede kunnen sprekers ook gebruikmaken van andere incompleteheidsmarkeringen. Ze kunnen *catafore termen* gebruiken, lege termen die nog ingevuld moeten worden en die daarmee vooruitwijzen, zoals 'iets' in 'Ik heb iets gehoord' of 'het volgende' in 'Mag ik daar het volgende op zeggen'.

Ten derde worden in situaties waarin de deelnemers elkaar kunnen zien ook non-verbale middelen ingezet. Zo laten Goodwin (1981) en Streeck & Hartge (1992) zien dat als sprekers bij het einde van een beurtopbouw eenheid arriveren terwijl ze nog niet klaar zijn met hun beurt, de blik even van de hoorder afwenden en hem pas weer aankijken als ze een nieuwe beurtopbouw eenheid hebben gestart.

### 5.2.2 Beurtwisseling in institutionele settings

Het beurtwisselingsmodel van Sacks e.a. is geformuleerd voor alledaagse gesprekken waarin de deelnemers alles zelf moeten organiseren en waar niets van tevoren vastligt. Dat betekent dat dit model niet automatisch op alle punten van kracht is voor interacties die plaatsvinden in institutionele settings. Diverse studies hebben laten zien dat specifieke institutionele settings vaak gekenmerkt worden door reducties en specificaties van dit beurtwisselingsmodel. In veel van deze interacties is de beurtwisseling van tevoren geregeld. Bovendien ligt ook al min of meer vast welke deelnemer welk type handeling zal uitvoeren.

In veel gevallen stelt de vertegenwoordiger van de organisatie vragen, die door de andere partij beantwoord worden. Dit zien we in rechtbankverhoren (Atkinson & Drew 1979, Atkinson 1992, Komter 1998), in arts-patiëntinteracties (Frankel

1990, Ten Have 1987), in journalistieke interviews (Greatbatch 1988, Greatbatch & Heritage (fc)), in sociaal-wetenschappelijke onderzoeksinterviews (Mazeland 1992, Houtkoop-Steenstra 1996), in sollicitatiegesprekken (Komter 1991, Button 1992) en in de interactie in de klas (McHoul 1978, Van Dam van Isselt 1993). In formele meerpartijeninteracties, zoals vergaderingen en forumdiscussies, is er een voorzitter die in principe verantwoordelijk is voor de beurtwisseling (Houtkoop-Steenstra 1983, Boden 1994, Joosten 1995).

Conversatie-analytici benadrukken dat de deelnemers aan institutiespecifieke interacties zich oriënteren op de daar gebruikelijke beurtwisselingssystematiek. We zien dat bijvoorbeeld in vergaderingen. Zo gaan vergadelaars ervan uit dat de voorzitter degene is die de beurten toewijst, ook als deze zich niet met de beurtwisseling bemoeit. Ze beginnen hun beurt bijvoorbeeld met 'Mag ik daar het volgende op zeggen, mevrouw de voorzitter', om meteen verder te spreken.

Door zich te oriënteren op de institutiespecifieke regels, brengen gespreksdeelnemers gemeenschappelijk een specifiek type sociale situatie tot stand. Het feit dat een arts en een loodgieter in de spreekkamer van de arts een gesprek voeren, maakt hun gesprek nog niet tot een arts-patiëntgesprek. Ze kunnen daar immers ook praten over de lekkage in de spreekkamer. Pas als de arts en de loodgieter dingen zeggen en doen die typerend zijn voor artsen en patiënten, kunnen we aannemen dat ze een arts-patiëntgesprek voeren. Dat betekent ook dat als de dokter over haar eigen ziekte vertelt en de patiënt haar advies geeft, we moeite zullen hebben om dit nog als een arts-patiëntgesprek te zien.

Conversatie-analytici bestuderen dan ook wat deelnemers nu precies doen als ze een arts-patiëntgesprek, een sollicitatiegesprek en dergelijke voeren. De eenmaal verworven kennis omtrent de interactieprocedures kan dan weer gebruikt worden voor praktische toepassingen en communicatieadviezen. Toegepast conversatie-analytisch onderzoek treffen we vooral aan in de medische sector. Zie bijvoorbeeld Pomerantz, Mastriano & Halfond 1987, Hein & Wodak 1987, Bliesener 1990.

De beschrijving van de beurtopbouw eenheden en de beurtwisselingstechnieken, zoals Sacks e.a. die geven, maakt het mogelijk om te begrijpen waarom bepaalde vormen van interacties soms tot problemen leiden. In gestandaardiseerde interviews, waarbij interviewers een vragenlijst voorlezen, blijken de interviewers opvallend vaak te worden geïnterrupteerd door de respondent. Dit is als volgt te verklaren. Interviewers hebben een vaste vragenlijst voor zich. Nadat een vraag gesteld is, volgt er nog een aantal antwoordopties, waaruit de respondent geacht wordt te kiezen. De respondenten blijken echter het einde van de vraag te beschouwen als de beoogde plaats voor beurtwisseling. Daarmee gedragen ze zich geheel conform het beurtwisselingsmodel. Het gevolg is dat ze al antwoord geven terwijl de interviewer net begint met het voorlezen van de antwoordopties.

Hieruit kan worden afgeleid dat de vragen op de vragenlijst conversationeel gezien een ongelukkige beurtopbouwstructuur hebben. Interviewers laten het voorlezen van de opties dikwijls achterwege, waarschijnlijk omdat ze ruimschoots ervaring met dit type interruptie hebben opgedaan. Daarmee overtreden ze niet alleen de regels voor het gestandaardiseerd interviewen. Het leidt er ook toe dat het antwoord dat ze op deze manier uitlokken vaak niet past in de responscategorieën waarin ze het moeten onderbrengen (Houtkoop-Steenstra 1996).

### 5.3 Interactieve organisatie van gesprekken

Een belangrijk punt in de conversatie analyse is dat sociale interactie een kwestie is van *interactionele totstandkoming* (*interactional accomplishment*). Dat wil zeggen dat gespreksvoering een gemeenschappelijke, voortdurend op elkaar afgestemde onderneming is. Dat geldt ook voor de productie van de kleinste onderdelen van een gesprek. Een uiting, een 'mm hm' of een pauze is niet het product van één deelnemer, maar iets waar ook de gesprekspartner invloed op heeft.

#### 5.3.1 Afstemming op de gesprekspartner

Sprekers stemmen hun conversationele gedrag voortdurend af op degenen met wie ze in gesprek zijn. Dit verschijnsel wordt *recipient design* genoemd. Als we spreken, proberen we ervoor te zorgen dat de ander naar ons luistert en blijft luisteren, onze uitingen begrijpt, en begrijpt wat we van hem willen.

Sacks (1992, vol. 2) formuleert een aantal recipient design-regels (die hij soms terecht *maximes* noemt), zoals 'ontwerp je uitingen voor de specifieke hoorder' en 'vertel de hoorder geen dingen die hij al weet'. Deze regels of *maximes* komen sterk overeen met de *maximes* van Grice (1975), zoals die in hoofdstuk 3 besproken zijn. De regel 'ontwerp je uitingen voor de specifieke hoorder' kan gezien worden als een globalere formulering van Grice z'n *maxime* van wijze, die stelt dat de spreker duidelijke en ondubbelzinnige taal moet gebruiken. De regel 'vertel de hoorder geen dingen die hij al weet', komt overeen met de *submaxime* van kwantiteit, die stelt dat men niet meer moet zeggen dan nodig is.

Als sprekers proberen te handelen naar de laatstgenoemde regel, dan zitten ze steeds met het probleem dat ze niet altijd op de hoogte zijn van wat de hoorder precies weet. Sprekers controleren dan ook regelmatig of ze nog begrepen worden. In nauwe samenwerking met de spreker geeft de hoorder op gezette tijden te kennen dat alles nog te volgen is, en dat hij begrijpt dat de spreker nog niet klaar is. De hoorder doet dit door regelmatig te knikken en 'ja', 'ja ja' en 'mm hm' te zeggen. Dit soort hoordersbijdragen wordt *continueerders* (*continuers*) genoemd

(Jefferson 1981, Schegloff 1982). Erving Goffman (1976) gebruikt hiervoor de beeldende term *ga-door-signalen* (*keep going signals*), terwijl nog weer andere auteurs wel spreken van *back channel cues*. Blijven zulke signalen achterwege, dan kan dit voor de spreker aanleiding zijn te vermoeden dat de hoorder niet meer luistert of iets niet begrijpt.

Het fragment hieronder laat zien hoe een spreker zijn uitingen zo kan vormgeven dat ze duidelijk zijn voor de hoorder, en hoe een hoorder met een continueerder kan aangeven dat hij de spreker begrijpt en dat de spreker verder kan gaan.

- (3) Mazeland 1992
- |          |                                        |
|----------|----------------------------------------|
| spreker: | (...) terwijl je daar↑naa:st de Ka:BE: |
|          | jongere, Kinkerbuurt                   |
| hoorder: | jongere had,                           |
|          | °mh↑m°                                 |
| spreker: | .hh die wel 'effe (...)                |

De spreker verwijst naar de jeugd uit de Amsterdamse Kinkerbuurt met de term "Ka:BE: jongere". Deze term behoort duidelijk tot een bepaald jargon. Meteen nadat hij deze term gebruikt heeft, lijkt de spreker te bedenken dat hij niet zomaar mag aannemen dat de hoorder met deze term bekend is. Meteen hierop corrigeert de spreker zichzelf en zegt "Kinkerbuurtjongere". Direct na "Kinkerbuurt" zegt de hoorder zacht "°mh↑m°". Daarmee laat hij weten dat alles duidelijk is en dat de spreker door kan gaan.

Charles Goodwin (1981) laat zien hoe continueerders vaak op of net na het einde van beurtopbouweenheden optreden. Daarmee laten hoorders aan de spreker weten dat ze de voorgaande eenheid zonder problemen verwerkt hebben. Had de hoorder in bovenstaand fragment zijn "°mh↑m°" meteen na "Ka:BE:jongere" geproduceerd, dan had de spreker de term waarschijnlijk niet uitgelegd.

Het is onder meer vanwege deze nauwe samenwerking tussen spreker en hoorder, dat de conversatie analyse stelt dat niet alleen hele gesprekken, maar ook de afzonderlijke conversationele handelingen en uitingen interactief tot stand worden gebracht door het gezamenlijke werk van spreker en hoorder.

#### 5.3.2 Methodische consequentie

Het feit dat de productie van gesprekshandelingen zo sterk interactief van aard is, is één van de redenen dat we de handelingen van spreker en hoorder niet los van elkaar kunnen bestuderen. Daarom is het bijvoorbeeld moeilijk om te onderzoeken of de veelgehoorde veronderstelling juist is dat mannen zich dominant



tegenover vrouwen gedragen door hen relatief vaak te interrumpen. Het is namelijk niet voldoende om te tellen hoe vaak mannen hun vrouwelijke gesprekspartner in de rede vallen, en hoe vaak vrouwen dat met mannen doen. Zoals sprekers een continueerder kunnen uitlokken, zo kunnen ze ook interrupties uitlokken, bijvoorbeeld door te zeggen 'Dat was die film met e:h, hoe heet ze ook al weer, Sofia e:h', en de ander kan dan zeggen 'Loren'. Sacks (1992, vol. 2) gebruikt hiervoor de term *interruption invitation device*. Willen we dus weten of we te maken hebben met dominant gedrag als mannen vrouwelijke gesprekspartners meer interrumpen dan omgekeerd, dan zullen we elke afzonderlijke interruptie eerst moeten analyseren in de sequentiële context waarin deze optreedt. Het is immers denkbaar dat een deel van die interrupties door de vrouwelijke gesprekspartner is uitgelokt, en dus een reactie is op een *interruption invitation device*.

Interrupties zijn soms ook noodzakelijk voor een soepele voortzetting van het gesprek. Als iemand een spannend verhaal vertelt, dan wordt de hoorder geacht er af en toe tussen te komen met opmerkingen als 'Nee, je liegt!' en 'Hoe kan dat nou?' Zou de hoorder alleen maar 'ja ja' en 'hm mm' zeggen, dan zou het verhaal snel afgelopen zijn.

Omdat conversationele handelingen geen individuele handelingen zijn, maar sociale handelingen, die interactief tot stand worden gebracht, treffen we in de conversatie analyse maar zelden kwantitatieve studies aan. Elk afzonderlijk geval van het te bestuderen type conversationele handeling moet eerst worden geanalyseerd in zijn sequentiële context. We moeten immers eerst onderzoeken of we wel te maken hebben met het veronderstelde fenomeen (zie Schegloff 1993). Pas dan kan worden uitgerekend met welke frequentie iets onder welke conditie optreedt. Het feit dat deze onderzoeksmethode zo arbeidsintensief is, leidt ertoe dat harde kwantitatieve uitspraken over grote hoeveelheden onderzoeksmateriaal in de praktijk moeilijk haalbaar zijn.

## 5.4 Sequentiële organisatie

In gesprekken spreken mensen niet alleen maar om beurten. Ze oriënteren zich daarbij ook op regels die aangeven wat een sequentieel relevante volgende handeling op de huidige handeling is. Vertelt iemand bijvoorbeeld een mop, dan is lachen de sequentieel relevante respons daarop. Lacht de hoorder niet, dan laat hij daarmee blijken dat hij de mop niet begrepen heeft, of dat hij de mop niet leuk vindt.

### 5.4.1 Aangrenzende paren

Veel typen gesprekshandelingen hebben hun eigen relevante type respons. Zo past op een vraag een antwoord en op een groet een wedergroet. Zulke bijeenhorende handelingsparen worden door Sacks (1992, vol. 2: 189) en Schegloff & Sacks (1973) *aangrenzende paren (adjacency pairs)* genoemd. Een aangrenzend paar wordt als volgt gekarakteriseerd:

- Het bestaat uit twee uitingen die opeenvolgend door twee verschillende sprekers worden geproduceerd. Bijvoorbeeld, de eerste spreker stelt een vraag, de tweede spreker geeft het antwoord.
- De twee uitingen zijn geordend als een zogenaamd eerste paardeel (groet, vraag) en een tweede paardeel (wedergroet, antwoord).
- De productie van een eerste paardeel van een bepaald type aangrenzend paar creëert de verwachting dat de andere spreker het tweede paardeel van dit type zal produceren.

Een eerste paardeel, zoals een vraag, is *sequentieel implicatief* (Sacks 1992, vol. 2: 192, Schegloff & Sacks 1973: 297) voor de productie van het tweede paardeel, het antwoord. Met andere woorden, een eerste paardeel maakt de productie van een bijpassend tweede paardeel door de gesprekspartner een *sequentieel relevante handeling*. De productie van het tweede paardeel is zogenaamd *conditioneel relevant* (Schegloff 1972) in het licht van het eerste paardeel.

Het is niet zo dat een tweede spreker verplicht is het tweede paardeel te produceren. Er bestaat alleen een normatieve verwachting dat hij/zij dit zal doen. En als deze handeling uitblijft, dan is die *observeerbaar afwezig* (Sacks 1992, vol. 2: 35). Dat heeft voor degene die het eerste paardeel heeft geproduceerd inferentiële betekenis. Die probeert dan te bedenken wat het probleem kan zijn en zal dan, afhankelijk van de analyse van het probleem, een oplossing bieden: de vraag in duidelijker bewoordingen of met meer volume herhalen, een moeilijk woord uit de vraag toelichten, of eventueel besluiten dat de ander de vraag niet heeft willen beantwoorden.

Deze analyse en de oplossing van het probleem zijn vanuit de spreker gezien een *kandidaatanalyse* en *kandidaatoplossing*, aangezien hij alleen maar een vermoeden kan hebben van de aard van het probleem. Als de kandidaatoplossing niet tot het gewenste tweede paardeel leidt, kan de spreker zijn eerdere probleemanalyse herzien en een andere kandidaatoplossing bieden.

### 5.4.2 Insertiesequenties, presequenties en pre-delicates

Van de tweede spreker wordt verwacht dat hij of zij het tweede paardeel na het eerste paardeel zal produceren. Dit betekent niet dat het er altijd meteen op volgt. Alvorens bijvoorbeeld een antwoord op de vraag te geven, kan de tweede spreker eerst een toelichting op de vraag willen hebben. Pas als die toelichting is gegeven en de vraag duidelijk is, komt het antwoord. De sequentie die tussen een eerste en tweede paardeel zit, wordt dan de *insertiesequentie* genoemd. Bijvoorbeeld:

(4) Transcript Houtkoop-Steenstra

M: Hé, kom je ook?  
 P: → Waar?  
 M: → Hier.  
 P: Oh. Da's prima

Een spreker kan een eerste paardeel inleiden met een *preliminaire handeling*, zoals een preverzoek ('Moet jij nog naar de melkboer?'), een pre-uitnodiging ('Heb jij wat te doen vanavond?'), een prevraag ('Mag ik heel even wat vragen?'), een pre-aankondiging ('Heb jij dat verhaal gehoord over Kees?'). In veel gevallen is die 'pre' zelf weer een eerste paardeel van een aangrenzend paar, waardoor we te maken hebben met een *presequentie*. Als de hoorder te kennen geeft dat hij inderdaad nog naar de melkboer moet, dat hij vanavond niets te doen heeft, of dat hij het nieuwtje over Kees niet gehoord heeft, dan kan de eerste spreker verder gaan met het eigenlijke verzoek ('Wil je dan een pak melk voor me meenemen?'), de uitnodiging ('Heb je zin om naar de film te gaan?'), of het verhaal over Kees vertellen.

Door middel van een presequentie kan de spreker nagaan of de voorwaarden voor het doen van de beoogde handeling aanwezig zijn. Daarnaast wordt de hoorder de gelegenheid geboden te anticiperen op wat er gaat komen. Heeft zij geen zin met de spreker uit te gaan, dan kan ze op de vraag of ze vanavond iets te doen heeft, antwoorden dat ze nog moet werken.

Sprekers leiden hun handelingen soms in met een uiting waarmee ze aangeven dat ze iets gaan doen wat misschien wat gevoelig ligt: 'Sorry dat ik interrumppeer, maar ...', 'Ik wil niet vervelend doen, maar ...', 'Mag ik iets persoonlijks vragen', en dergelijke. Deze prehandelingen worden door Schegloff (1980) *pre-delicates* genoemd.

### 5.4.3 Het motiveren van verzoeken

Als sprekers een verzoek doen, dan lichten ze veelal toe wat de reden is waarom ze dit verzoek doen. De reden voor het verzoek volgt dan meteen op het verzoek zelf. Het blijkt dat als een spreker zijn verzoek niet motiveert, de gesprekspartner het verzoek voornamelijk vaak niet accepteert (Houtkoop-Steenstra 1987). Dat gebeurt pas als de motivering is geleverd.

(5) Transcript Houtkoop-Steenstra

R: Is:: Jet ook aanwezig?  
 H: E::h bel je over vijf minuten even terug?  
 R: Zeg je:?=  
 H: =Bel je over vijf minuten even terug?  
 (0.8)  
 H: → Dan is 'ze d'r.  
 R: Oh ja. Doe: ik.

Als verzoeken wat zwaarder zijn, dan zien we dat sprekers de volgorde [verzoek] + [motivering] omdraaien. In zulke gevallen beginnen ze vaak met een inleiding, die de motivering vormt voor het verzoek dat erop volgt:

(6) Transcript Houtkoop-Steenstra

L: Hé, dan heb ik een ander vraagje:,  
 R: Ja:.  
 L: E:h ik zit 'n beetje met 'n moeilijkheid,  
 ik moet een was draaien,  
 R: Ja:.  
 L: en ik kan eigenlijk niet de deur uit, want (.)  
 ik heb me ziek gemeld, (.) en ik vin 't een  
 beetje link om (.) de straat op te gaan.  
 R: Ja:.  
 L: Dus ik wilde vragen of ik misschien een wasje  
 bij jou kon draaien.

Schegloff (1980) merkt op dat een verzoek vaak als een vraag kan worden aangekondigd. Dat gebeurt ook hier. Na deze *handelingsprojectie*, kondigt de spreker "'n moeilijkheid" aan, waarna hij deze moeilijkheid concretiseert. Merk op dat de hoorder na elke beurttopbouweenheid "Ja:" zegt. Met deze continueerders geeft zij aan dat ze begrijpt en accepteert dat haar gesprekspartner nog niet klaar is met zijn beurt.

#### 5.4.4 De preferentieorganisatie van responses

Sommige eerste paarden hebben twee alternatieve tweede paarden. Verzoeken, uitnodigingen en complimenten kunnen bijvoorbeeld worden geaccepteerd, maar ook geweigerd. Iets dergelijks geldt ook voor een evaluatieve bewering ('Lekker weertje vandaag'). De gesprekspartner kan met zo'n bewering instemmen, maar het er ook mee oneens zijn. Harvey Sacks (1987) en Anita Pomerantz (1984) hebben laten zien dat de twee alternatieve responses geen gelijke status hebben. Terwijl de ene de 'geprefereerde respons' is, is de andere 'gedispreferereerd'. Verzoeken en uitnodigingen hebben als geprefereerde respons een acceptatie. Voor complimenten is echter de geprefereerde respons een afwijzing: 'Wat een enige jurk heb je aan' – 'Ik vond 'm juist wat lang/kort/geel/een tikkeltje te bloot' (Pomerantz 1978, Runia 1994).

Los van de vraag in hoeverre deze zogenaamde *preferentieorganisatie van responses* een kwestie van psychologische voorkeuren van gespreksvoerders is, worden de twee alternatieven verschillend gerealiseerd. Geprefereerde responsbeurten volgen doorgaans snel en zonder aarzeling op de initiatieve beurt. Gedispreferereerde responses worden veelal voorafgegaan door pauzes, vertragingen ('e:h', 'nou:', 'nou: ja:') en ingeleid met *instemmingsignalen* (*agreement tokens*), zoals 'dat is wel zo, maar..'

Soms vraagt de tweede spreker eerst om een herhaling van de vorige uiting. Veel van deze verschijnselen zien we hieronder in een fragment uit een telefoongesprek tussen twee vrienden, Martijn en Peter, die het hebben over Peters nieuwe baan.

##### (7) Transcript Houtkoop-Steenstra

- M: Ik denk dat 't ongelooflijk, ongehoorde zware baan is.  
(1.0)
- P: Wat zeg je? Dat 't een?
- M: Een ongehoord zware baan is.
- P: Nou leuk wel. Denk ik
- M: Jawel, heel leuk, maar eh met e:norm veel haken en ogen.

Peter wacht eerst 1.0 seconde voor hij de beurt neemt. In plaats van het eens of oneens te zijn met Martijn, vraagt hij de opmerking te herhalen. Na de wat afgezwakte herhaling van Martijn zegt Peter over zijn nieuwe baan: "Nou leuk wel. Denk ik". Martijn begint nu met een instemming met de vorige beurt ("Jawel, heel leuk,"), en produceert dan pas zijn "maar eh met e:norm veel haken en ogen".

Gespreksvoerders blijken zeer alert te zijn op het feit dat gedispreferereerde responses vaak met vertragingen worden geproduceerd en worden ingeleid met instemmende signalen. Als de gesprekspartner niet snel reageert op een eerste paardeel, of zijn beurt begint met 'nou:', dan weet de spreker vaak al dat er een gedispreferereerde respons zal komen. Bijvoorbeeld in het volgende fragment uit een survey-interview (de interviewer wordt aangeduid met INT, de respondent met RES):

##### (8) Transcript Houtkoop-Steenstra

- INT: In wat voor soort instelling vond dit concert plaats.=
- RES: =Dat was in Paradiso. Ik weet niet of jou dat wat zegt?
- INT: Ja, dat is een eh grote concertzaal hè?=  
RES: → =Nou:, het is eh
- INT: tenminste: ja: uh-uh klein gezellig, maar tóch een echte zaal.=
- RES: =Ja, 't is een 't is een echte zaal.
- INT: Ja.

Nadat de interviewer stelt dat Paradiso een grote concertzaal is, begint de respondent met "Nou:, het is". Kennelijk vat de interviewer dit op als een aanwijzing dat de respondent Paradiso niet groot vindt, want ze corrigeert zichzelf met "tenminste: ja: uh-uh klein gezellig." Zoals we hier ook zien, wijzigt een eerste spreker zijn of haar beurt vaak nog snel voordat de gedispreferereerde respons echt geproduceerd wordt.

Vraagt een gastvrouw 'Wil je een pilsje?' en zegt de gast niet meteen 'Ja graag', dan is de kans groot dat het aanbod wordt uitgebreid met: 'Of een glas wijn misschien?' Zo wordt een verzoek of een aanbod interactief tot stand gebracht; zonder iets te zeggen kan de hoorder bewerkstelligen dat het verzoek of het aanbod acceptabeler of aantrekkelijker wordt.

## 5.5 Demonstratie van interpretatie

Door een reactie te geven op wat de vorige spreker heeft gezegd, demonstreert (of 'toont') de volgende spreker dat, en op welke wijze hij de vorige uiting heeft geïnterpreteerd. Als iemand op de uiting 'Weet jij hoe laat het is?' reageert met 'Tien uur', dan laat hij met dit antwoord zien dat hij de vorige uiting heeft opgevat als een verzoek om de tijd te geven. De eerste spreker kan dan zeggen 'bedankt', waarmee hij niet alleen zijn dank uitspreekt, maar tevens laat weten dat zijn eerste uiting geïnterpreteerd is zoals hij bedoeld had.

Soms zal de interpretatie van een uiting niet overeenstemmen met wat de spreker bedoelde, maar kan een spreker zo'n interpretatie desalniettemin accepteren.

### 5.5.1 Recipiëntreacties

Nadat een tweede spreker heeft gereageerd op de vorige beurt, kan de eerste spreker reageren op deze respons. Er kan een aantal klassen van dergelijke 'recipiëntreacties' worden onderscheiden op grond van het type interactionele werk dat ze doen. Hieronder worden deze klassen uitgewerkt.

#### Ontvangstbevestigingen en herhalingen

In de eerste plaats zijn er reacties die niet meer doen dan dat de recipiënt ermee laat zien dat hij de vorige beurt of beurtopbouw eenheid ontvangen heeft. Het gaat daarbij om ontvangstbevestigingen (*acknowledgement tokens*), zoals 'Oké' en 'Jaja'. Ook (gedeeltelijke) herhalingen van wat de vorige spreker heeft gezegd, vallen hieronder, bijvoorbeeld:

- (9) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 INT: Wat is uw leeftijd?  
 RES: Veertig.  
 INT: → Veertig

#### Evaluaties

In plaats van alleen te laten weten dat het voorgaande ontvangen is, kan een recipiënt ook aangeven wat hij daarvan vindt. In zo'n geval spreken we over een evaluatie (*assessment*): 'Wat goed (erg, fantastisch, vreselijk, prachtig, zielig).'

Terwijl evaluaties veel voorkomen in alledaagse gesprekken, treffen we ze weinig aan in bepaalde typen institutionele interacties. Het omgekeerde geldt voor ontvangstbevestigingen. Die komen veel vaker voor in institutionele interacties dan in gewone gesprekken. Dit heeft direct te maken met het interactionele doel van de verschillende typen gesprekken. Doet iemand in een gewoon gesprek verslag van zijn moeilijkheden en problemen, dan wordt van de gesprekspartner medeleven verwacht. Dat kan worden getoond door middel van evaluatie: 'Wat naar voor je.' Vertelt iemand zulke zaken aan de dokter, de psychotherapeut of een ander soort hulpverlener, dan zal er vooral met ontvangstbevestigingen op worden gereageerd. Voor hen is de geleverde informatie primair van belang om een adequate diagnose te kunnen stellen en om tot een advies voor of oplossing van het probleem te komen.

#### 'Oh'-ontvangst

Een ander type recipiëntreactie is de 'oh'-ontvangst. Een luisteraar geeft met 'oh' aan dat hij een verandering heeft ondergaan in zijn stand van kennis. De 'oh'-ontvangst is uitvoerig beschreven door John Heritage (1984). Hij stelt dat 'oh' vooral optreedt als de luisteraar met de vorige beurt over iets nieuws geïnformeerd is, zoals in:

- (10) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 M: Hé, kom je ook?  
 P: Waar?  
 M: Hier  
 P: → Oh.  
 Da's prima.

Een specifieke context waarin een hoorder iets nieuws hoort, is die waarin de spreker informatie geeft die tegengesteld is aan wat de hoorder verwacht had, zoals hieronder:

- (11) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 P: Ireen is t'r zeker niet.  
 M: Ja, die is t'r wel.  
 P: → O:h.

Spreker P geeft aan te verwachten dat Ireen niet aanwezig zal zijn. Als M aangeeft dat Ireen er wél is, zegt P "o:h".

Gezien de interactionele functie van 'oh' is het niet toevallig dat het zelden of nooit optreedt in gestandaardiseerde onderzoeksinterviews. Door niet met 'oh' te reageren op de antwoorden van een respondent, laten interviewers zien dat zij neutrale vergaarders van antwoorden op vragenlijstvragen zijn. Zij worden niet geïnformeerd door wat de respondent zegt, maar ontvangen diens antwoorden en noteren ze in de juiste antwoordvakjes. Als interviewers al op een antwoord reageren met 'oh', dan is dat na een onverwacht antwoord. Bijvoorbeeld, nadat een interviewer suggereert dat de respondent voor het eerst naar een museum is geweest met school, zien we:

- (12) Transcript Houtkoop-Steenstra  
 RES: Nee dat was met m'n vader en moeder (...)  
 INT: → O:H ja. ° Okay°.

Als dus blijkt dat de respondent een ander antwoord geeft dan de interviewer had verwacht, reageert ze met "O:H ja."

### Metakaracteriseringen

Een ander type reactie op een vorige uiting (of serie uitingen) is de metakaracterisering (*formulation*), waarbij het voorgaande wordt samengevat of geherformuleerd. Het kan daarbij gaan om de uitingen van één van de gespreksdeelnemers, maar ook om het gesprek-tot-nog-toe.

Er is veel onderzoek gedaan naar hoe vertegenwoordigers van instituties, ofwel 'professionals', de woorden van hun cliënten karakteriseren. Heritage en Watson (1979, 1980) en Heritage (1985) beschrijven hoe journalisten de woorden van de geïnterviewden karakteriseren, Davis (1984) en De Boer (1994), beschrijven dit voor psychotherapeuten, Hak (1989) voor psychiaters, Houtkoop-Steenstra (1986) voor artsen, Mazeland (1992), Mazeland & Ten Have (1996) en Houtkoop-Steenstra (1996) voor onderzoeksinterviewers, en Jönsson & Linell (1991) voor politieagenten die arrestanten verhoren.

Een aantal aspecten van metakaracteriseringen blijkt in al deze studies terug te keren. In de eerste plaats blijkt steeds opnieuw dat metakaracteriseringen een selectie maken uit datgene wat er gekarakteriseerd wordt. Bepaalde elementen van wat er is gezegd, worden weggelaten terwijl andere juist naar voren worden gehaald.

In de tweede plaats wordt door de onderzoekers benadrukt dat als de woorden van de ander op een bepaalde wijze samengevat zijn en als de ander instemt met deze samenvatting, daarmee diens informatie is 'vastgelegd', tot feit is gedefinieerd. Dit zijn ook de feiten zoals die worden vastgelegd in medische dossiers, psychiatrische rapporten, processen-verbaal, vragenlijsten en in de notulen van vergaderingen.

## 5.6 Interactionele fouten en herstelprocedures

Zoals een volgende spreker met zijn reactie op de beurt van de vorige spreker kan laten zien dat hij de vorige beurt heeft begrepen, zo kan hij ook tonen dat de vorige beurt verkeerd begrepen is. Het is dan zaak om het probleem zo snel en zo soepel mogelijk op te lossen. Ook een huidige spreker kan fouten maken, die liefst zo snel mogelijk moeten worden opgelost. Hoe dat alles in zijn werk gaat, wordt hieronder besproken.

### 5.6.1 De preferentieorganisatie van herstelprocedures

Schegloff, Jefferson en Sacks (1977) laten zien hoe gespreksvoerders vaste procedures hanteren waarmee ze conversationele problemen oplossen. Het gaat dan om problemen als onbedoelde interpretaties door de ander, een verkeerd gebruikte term, versprekingen, en dergelijke. De concrete oplossing wordt de *correctie* (*correction*) genoemd. De meer algemene procedure wordt aangeduid met de term *herstel* (*repair*).

Deze herstelprocedures zijn in een aantal categorieën in te delen. De auteurs maken allereerst onderscheid tussen een *zelfcorrectie*, een correctie die door de spreker zelf wordt uitgevoerd, en een *andercorrectie*, een correctie die door de gesprekspartner wordt uitgevoerd. Daarnaast onderscheiden ze de aanzet tot herstel (*herstelinitiatief*) en het concreet uitvoeren ervan. Ze gebruiken hiervoor zowel de term correctie als herstel. Ten slotte kan herstel op verschillende sequentiële posities worden uitgevoerd: meteen nadat de fout is gemaakt, in de volgende beurt, of in de daaropvolgende beurt.

Het blijkt dat er een *structurele preferentierangorde* bestaat voor herstel. Vroeg uitgevoerde correctie gaat vooraf aan later uitgevoerde correctie; zelfcorrectie gaat vooraf aan andercorrectie; zelfinitiatie gaat vooraf aan anderinitiatie. Dit betekent dan dat hersteloperaties in de volgende volgorde uitgevoerd worden.

- 1 De eerst mogelijke gelegenheid voor een spreker om een eigen fout te herstellen, is op een moment waar beurtwisseling relevant wordt. De spreker geeft niet alleen zelf de aanzet tot correctie, maar voert die ook zelf uit, zoals in het vetgedrukte deel hieronder.

(13) Transcript Houtkoop-Steenstra

R: Ik vind (.) nou, ik vind wel, moderne  
kunst (.) als eh moderne kunst kunst is (.)  
→ dan **ma:-** (.) **ben** ik ook een moderne kunstenaar.

- 2 De volgende gelegenheid voor zo'n *zelfgeïnitieerde zelfcorrectie* is direct na een plaats relevant voor beurtwisseling, maar nog voor de beurt daadwerkelijk is overgenomen, bijvoorbeeld:

(14) Schegloff e.a. 1977: 370

B: (...) then more people will show up  
Cus they won't feel obligated **tuh sell**.  
→ **tuh buy**.

- 3 Is ook hiervan geen gebruikgemaakt, dan volgt *andergeïnitieerde zelfcorrectie*. Dit vindt plaats in de volgende beurt en wordt in de Engelstalige literatuur als *Next Turn Repair Initiation*, ofwel *NTRI* aangeduid.

Schegloff e.a. noemen een drietal NTRI-technieken.

- De gesprekspartner identificeert een probleem in de vorige beurt door bijvoorbeeld 'Wat?' of 'Sorry?' te zeggen. Drew (1996) noemt deze initiatievorm, waarmee de hoorder alleen aangeeft dát er een probleem is, een 'open vorm' van herstelinitiatie.
- De hoorder herhaalt op vragende toon het problematische element uit de vorige beurt ('Die vrouw?'), waarmee het problematische element gelokaliseerd wordt.
- De hoorder geeft op vragende toon een interpreterende parafrase ('Dus ze werd kwaad?').

Vervolgens voert degene die de fout heeft gemaakt de correctie uit. In plaats van dat de gesprekspartner een fout lokaliseert, kan hij of zij ook een voorstel tot correctie doen, bijvoorbeeld: 'Bedoel je soms die man?'

- 4 De laatste herstelkans is de *andergeïnitieerde andercorrectie* als optie in deze hiërarchisch georganiseerde reeks, waarbij de ander de fout meteen herstelt. Treedt ook dit niet op, dan heeft de eerste spreker weer de kans tot zelfcorrectie, zoals in:

(15) Jefferson 1978: 86

- H: And he's going to make **his own paintings**.  
 B: Mm hm,  
 H: → And- **or I mean his own frames**,  
 B: Yeah,

Als we kijken naar deze rangorde waarin de herstelprocedures worden toegepast, dan lijkt daar onder meer het *face-keeping*-principe aan ten grondslag te liggen. Met andere woorden, de structurele preferentieorganisatie van herstelprocedures kan deels verklaard worden uit een psychosociale preferentie van de gesprekspartners. Er bestaat kennelijk een voorkeur om niet onmiddellijk duidelijk te maken dat de ander een fout heeft gemaakt, laat staan om die fout meteen te verbeteren. Dit maakt ook dat het onderstaand gedrag van een respondent in een survey-interview als onaardig of onbeleefd ervaren kan worden. De interviewer vraagt of de respondent wel eens in Amsterdam in het Muziektheater (ook wel Stopera genoemd) is geweest:

(16) Transcript Houtkoop-Steenstra

- INT: Muziektheater?  
 (1.0)  
 RES: U:h is het dat ding op 't Museum plein  
 INT: Stopera ja.  
 RES: Ja he hehehehuhu.  
 INT: Ja.  
 RES: → da's niet Museumplein.=  
 =U:h nee ja ben 'k geweest.

De respondent vraagt of het Muziektheater dat gebouw is op het Museumplein. Waarschijnlijk denkt zij aan het Concertgebouw, dat op het Museumplein staat. De interviewer maakt nu een fout door te zeggen "Stopera ja". Dit "Stopera" staat op haar vragenlijst tussen haakjes achter "Muziektheater". Wat er niet bij staat, is dat de Stopera zich op het Waterlooplein bevindt. De respondent laat nu openlijk blijken dat zij merkt dat de interviewer niet weet waar ze over praat: "Ja hehehehuhu. da's niet Museumplein."

### 5.6.2 Herstelprocedures in de klas

Voortbouwend op de beschrijving die Schegloff, Jefferson en Sacks geven van de preferentieorganisatie van herstelprocedures in alledaagse interacties, heeft Mazeland (1995) laten zien op welke wijze leraren omgaan met fouten die leerlingen maken. Daarbij laat hij zien hoe de didactische functie van het onderwijs gerealiseerd wordt door middel van onderwijsspecifieke constructies van herstelinitierende beurten (NTRI-beurten) van de leraar.

Mazeland begint met te constateren dat, net als in alledaagse gesprekken, leraren zich grotendeels oriënteren op een preferentie voor zelfinitiatie door de leerling die een fout gemaakt heeft. De leraar geeft eerst de leerling de gelegenheid tot zelfinitiatie, alvorens een NTRI te produceren. Eveneens is er een preferentie voor zelfcorrectie door de leerling.

Het verschil met alledaagse gesprekken zit in de wijze waarop leraren de NTRI-beurten vormgeven. In gesprekken gaat het vooral om beurtopbouwtechnieken waarmee een gesprekspartner aangeeft dat hij een probleem heeft met de vorige beurt, de zogenaamde *foutindicatie* ('Hè?', 'Wat zeg je?'), en om *foutlokaliserings-technieken*, waarbij wordt aangegeven waar de fout zich bevindt ('Twee kalven?'). Leraren geven vaak ook nog een *foutanalyse*, waarmee ze aangeven om wat voor type fout het gaat; bijvoorbeeld door in een Engelse les te zeggen welke uitspraakregel overtreden is. Bovendien geven ze *verbeteringsaanwijzingen*.

Mazeland komt tot de conclusie dat er voor de constructie van leraar-NTRI-beurten verschillende typen herstelinitiaties onderscheiden kunnen worden op basis van de wijze waarop de voorafgaande beurt behandeld wordt. Leraren gebruiken drie retrospectieve foutbehandelingstechnieken (foutindicatie, foutlocatie en foutanalyse) en een prospectieve techniek als de verbeteringsaanwijzing. Deze vier technieken lopen op in gradatie van 'sterkte' waarmee ze de fout behandelen. Een aanwijzing voor verbetering is veel sterker dan het enkel aangeven dat er een fout gemaakt is. Nu blijkt er een structurele preferentie te zijn in de volgorde waarop de vier technieken worden toegepast. Er is een rangorde voor 'zwakere' foutbehandelingstechnieken boven sterkere technieken:

[foutindicatie] → [foutlokalisering] → [foutanalyse] → [verbeteringsaanwijzing]

Dat wil zeggen dat NTRI-beurten van leraren waarin meerdere foutbehandelingen optreden zo geconstrueerd worden dat een beurtopbouw eenheid met een zwakkere techniek voorafgaat aan een eenheid met een sterkere techniek. Merk op dat een zwakkere foutbehandelingstechniek door de leraar evenredig is aan een moeilijker taak voor de leerling. Als een leerling zegt: 'There are four goats and three sheeps', dan maakt de leraar het de leerling moeilijker met de vraag: 'Wat zei je?' dan met 'Sheeps:?'

De regelmatigheden in deze onderwijsspecifieke herstelorganisatie vallen sterk samen met de didactische principes die in het onderwijs worden gehanteerd, en daarmee met de interactionele doelstellingen van de interactie in de klas. We zien hier een 'didactisering van de repair-technologie', zo stelt Mazeland (1995, p.71).

## 5.7 Globale organisatie van gesprekken

Voorals gesprekken een gemarkeerd begin en einde hebben, zoals bij telefoongesprekken, vertonen ze een duidelijke globale organisatiestructuur. Deze structuur hebben ze dankzij het feit dat de gespreksvoerders normatief georiënteerd zijn op procedurele regels. Deze regels geven aan welk type handeling wanneer en op welke wijze verricht moet worden en vormen een belangrijk onderdeel van de communicatieve competentie van taalgebruikers.

### 5.7.1 De openingsfase

Een telefoongesprek begint met een vaste serie sequenties. Nadat de opgebeldde de telefoonoproep beantwoord heeft (de oproep-antwoordsequentie), volgt de

identificatiesequentie, waarbij de identiteit van de twee deelnemers duidelijk wordt gemaakt. In Nederland verloopt dit via *zelfidentificatie* (Houtkoop-Steenstra 1991). Eerst noemt de opgebeldde zijn naam, dan de opbeller. Daarna volgt de groet-wedergroetsequentie. Hieronder zien we hoe de opbeller (T) eerst groet, en dan pas zijn naam noemt:

(17) Transcript Houtkoop-Steenstra

	((geluid van telefoon))	OPROEP
A:	Ja, met Ageeth Snabel?	ANTWOORD ZELFIDENTIFICATIE
	(0.4)	
T:	Da:g, met Ton, Ageeth.	GROET ZELFIDENTIFICATIE
A:	Ja. Hallo.	WEDERGROET

Na de opening wordt soms wat *social talk* uitgewisseld, en daarna begint het eigenlijke gesprek. Dat bestaat uit één of meerdere onderwerpen. In het laatste geval zijn er normaal gesproken een specifiek *eerste onderwerp* en een specifiek *laatste onderwerp*. Het eerste onderwerp betreft de zogenaamde *reden-om-te-bellen* (Schegloff & Sacks 1973): 'Ik bel je om ...'. Dat gespreksvoerders ervan uitgaan dat de reden-om-te-bellen het eerste onderwerp is, blijkt als een beller allerlei dingen vraagt of vertelt zonder duidelijk te maken waarom hij belt. De opgebeldde vraagt dan op een gegeven moment 'maar waarvoor bel je?'. Vrienden en familieleden die elkaar voor de gezelligheid bellen, geven soms als reden-om-te-bellen op dat ze geen reden-om-te-bellen hebben: 'Ik bel eigenlijk nergens om', of 'Ik bel zomaar even.'

### 5.7.2 De organisatie van het gespreksonderwerp

In een gesprek volgen verschillende onderwerpen elkaar op. Gespreksvoerders hebben procedures om gemeenschappelijk en voor elkaar herkenbaar van het ene naar het andere onderwerp over te gaan.

In de Engelstalige literatuur wordt wel onderscheid gemaakt tussen *topic shift* en *topic change*. Bij *topic shift* ofwel *onderwerpsverschuiving* vloeit het ene onderwerp ongemarkeerd en min of meer natuurlijk over in het volgende. Nadat we moeder besproken hebben, kunnen we naar de dochter gaan, dan naar de zoon, naar de school van de zoon, naar de leraar van deze school, naar de vrouw van de leraar, die het met de buurman houdt, net zoals onze eigen overbuurvrouw trouwens, die ook een minnaar heeft.

Iets dergelijks zien we ook in verhalen. Een verhaal vormt vaak de input voor een volgend verhaal met hetzelfde onderwerp van een volgende spreker. Zoals Sacks (1992, vol. 1: 764) zegt: 'stories come in rounds'. Als A een verhaal over inbraak vertelt, is de kans groot dat B daarna ook een verhaal over inbraak vertelt, waarna C en D volgen. En als C geen verhaal over inbraak paraat heeft, dan kan er een kleine verschuiving gemaakt worden van inbraak naar fietsendiefstal of tasjesroof. Door eenzelfde type verhaal te vertellen, laat de verteller ook aan de vorige spreker zien dat hij de strekking van het vorige verhaal begrepen heeft.

Een gemarkeerde wijze van overgang naar een ander topic is de *topic change*, de *onderwerpsverandering*. Daarbij wordt eerst het huidige onderwerp afgesloten, waarna het volgende onderwerp wordt geïnitieerd. Button & Casey (1984) bespreken een aantal procedures waarmee gespreksvoerders een nieuw onderwerp initiëren. Eén procedure is die waarbij één van de deelnemers de ander een potentieel onderwerp levert door een vraag te stellen van het type 'Heb jij Jan nog gesproken de laatste tijd?' Button en Casey noemen dit een *itemised news enquiry*. Als er dan iets nieuws, iets *vermeldenswaardigs* (*mentionable*) is, ontstaat er een nieuw onderwerp.

Een andere techniek maakt gebruik van de *news announcement*. De spreker kondigt aan dat hij of zij iets te vertellen heeft, bijvoorbeeld: 'Ik heb gisteren Karel gezien.' Als de ander duidelijk maakt dat hij het aangekondigde nieuws wel wil horen ('O:h?', 'Echt waar?'), dan kan de eerste spreker het nieuws vertellen. Verder beschrijven Button en Casey de *topic initial elicitor*, waarbij een gesprekspartner een algemene vraag stelt van het type 'Heb je nog wat leuks gedaan de laatste tijd?'

Als een onderwerp niet stapsgewijs in een ander overvloeit, dan komt er een moment waarop een lopend onderwerp uitgeput is. Als geen van de deelnemers nieuwe informatie levert waarop verder kan worden doorgegaan, dan kan iemand een soort samenvattende conclusie geven ('Nou, erg vervelend allemaal, zeg'), waarmee de ander dan instemt ('Ja. Kan je wel zeggen'), waarmee de eerste spreker nog eens instemt ('Ja'). Vaak vinden we op deze plaats ook spreekwoorden en gezegden: 'Gelukkig. Eind goed, al goed' Of: 'Tja, zo vader, zo zoon hè.' Jefferson (1984) stelt dat onderwerpen over problemen vaak worden afgerond met een *optimistic projection*, een opmerking waarmee de spreker verwijst naar een goede afloop: 'Laten we hopen dat het snel beter wordt.'

### 5.7.3 De afrondingsfase

Als alle onderwerpen besproken zijn, dan kan het gesprek worden afgesloten. Gesprekken kennen daarvoor een prototypisch *laatste onderwerp*. In een onderzoek naar telefoongesprekken laten Schegloff & Sacks (1973) zien dat het laatste

onderwerp eruit bestaat dat reeds gemaakte afspraken nog eens worden herhaald en samengevat: 'Okay, gaan we morgen naar de film.' De ander kan dan zeggen: 'Oké.' Dit 'oké' is dan een *possible pre-closing object*, een object waarmee de spreker voorstelt om het gesprek af te ronden. De ander kan met dit voorstel instemmen door ook 'oké' (of 'Ja' of 'Prima') te zeggen. Als dat gebeurt, is het gesprek klaar voor afsluiting.

Hieronder treffen we een voorbeeld aan. Voorafgaand aan dit fragment hebben Martijn en Peter afgesproken dat Martijn morgen om twee uur langs zal komen.

#### (18) Transcript Houtkoop-Steenstra

M: 'K ben om twee uur bij je.

(0.6)

P: O:ké:.=

M: =Ja:↑=

P: =Ja, doe:n we:.=

M: =Tot mo:rgen.=

P: =Bye:.

M: =Doe:..

Schegloff en Sacks spreken terecht van een '*possible*' *pre-closing object*. De gesprekspartner hoeft immers het afsluitingsvoorstel niet te accepteren. Hij kan ook een nieuw onderwerp introduceren of op het vorige doorgaan. Zo had Peter uit het bovenstaande fragment na Martijns "Ja:↑ ook kunnen zeggen: 'Nou, 't kan ook ietsje later worden, want ...'

In het fragment hieronder wordt duidelijk niet op het afsluitingsvoorstel ingegaan. Het gaat hier om een gezellig telefoongesprek tussen vrienden, dat 's avonds laat plaatsvindt en al heel lang heeft geduurd:

#### (19) Transcript Houtkoop-Steenstra

A: Sorry Ron, ik ga m'n tanden poetsen,  
((g e e u w e n d))

((geeuwt luid)) en ik ga naar bed.

(2.1)

'K ben moe:.

(1.7)

Van alles. Van het le:ven.

(1.8)

R: Ja. Dat komt mooi uit:t. Wa' je gaat volgende week op vakantie.



Merk op dat R niet alleen weigert te reageren op de herhaalde voorstellen tot afsluiting, maar ook dat hij de inmiddels dramatische opmerking van A dat ze moe is van het leven gebruikt als materiaal voor een nieuw gespreksonderwerp.

Het ziet ernaar uit dat zowel onderwerpen als gehele gesprekken opvallend vaak als *potentieel pre-afsluitingsobject* een element hebben waarmee naar de toekomst wordt verwezen. Bij voorkeur is dit een gemeenschappelijke toekomst. Onderwerpen worden vaak afgerond met uitingen van het type 'We moeten 't er nog maar 's over hebben.' Als we op de televisie naar een talkshow kijken waar bijvoorbeeld een filmster wordt geïnterviewd, dan worden eerst haar recente en vorige films besproken, en als laatste onderwerp haar toekomstplannen. De gast wordt vaak uitgeluid met de woorden: 'Nou, als je nieuwe film klaar is, dan zien we je graag weer terug in ons programma.'

Hulpverleningsconsulenten hebben als laatste onderwerp de mededeling dat de cliënt dan-en-dan terug moet komen, dan wel dat hij altijd weer langs kan komen als er nog iets is. Na zo'n opmerking staan beide partijen op uit hun stoel, en volgt de afsluitingssequentie. Gesprekken eindigen ook vaak met 'tot ziens' en 'tot horens', waarmee weer verwezen wordt naar een gedeelde toekomst.

Door het onderwerp of de interactie naar de toekomst te verplaatsen, wordt het huidige afgerond. Dit is een elegante oplossing voor een interactioneel probleem dat ook relationele aspecten heeft. De deelnemers doen wederzijdse verklaringen dat het onderwerp of het gesprek boeiend genoeg is om er later mee door te gaan.

## 5.8 Ontwikkelingen in de negentiger jaren

Rond het begin van de negentiger jaren is de conversatie analyse zich verder gaan ontwikkelen in twee verschillende richtingen, die hieronder kort worden besproken.

### 5.8.1 *Interactie en linguïstiek*

Conversatie-analytische studies laten zien hoe gespreksvoerders gespreksorganisatorisch werk verrichten met behulp van talige middelen. Het kon dan ook niet uitblijven dat taalwetenschappers er belangstelling voor gingen krijgen. Conversatie-analytische studies bleken een nieuw perspectief te bieden op de functies die taal kan hebben.

In de traditionele functioneel-linguïstische benaderingen gaat het erom hoe linguïstische structuren gerelateerd zijn aan de communicatieve functies die door

taal vervuld worden. Zie hiervoor bijvoorbeeld de Praagse school (Daneš, ed. 1974), de Systemic Functional Grammar van Halliday (bijvoorbeeld 1985), de Functional Grammar van Dik (1981) en de Functionele Pragmatiek van Ehlich & Rehbein (1986). Belangrijk in dit onderzoek is de informatiestructuur van zinnen. Dit soort functioneel-linguïstisch onderzoek wordt wel aangeduid als *discourse grammar*.

Taal wordt vaak gebruikt in de context van een gesprek, waar de deelnemers steeds van beurt wisselen en proberen de inhoud van hun opeenvolgende beurten op elkaar te laten aansluiten. Dit heeft echter zijn eigen invloed op de wijze waarop uitingen geconstrueerd worden. Dit inzicht heeft geleid tot de zogenaamde *interactional grammar studies*, zoals die van Mazeland (1991) en Weber (1993) en de bijdragen in de bundels van Ochs, Schegloff & Thompson (1996). Ford (1993) bespreekt hoe temporele, conditionele en concessieve adverbiale bijzinnen die aan het begin van een zin staan, specifiek interactioneel werk verrichten. Ze maken gebruik van informatie die in de vorige beurt aan de orde was en leggen zo een relatie met die vorige beurt. Uit haar onderzoek blijkt ook, dat als een Engelse zin wordt uitgebreid met een zinsdeel dat begint met 'because', die 'because'-uitbreidingen vaak interactioneel totstandkomen. De hoorder neemt bijvoorbeeld de beurt niet over, en na een pauze voegt de spreker alsnog een toelichting toe aan de eerdere beurt.

Vooraf in Duitsland houden verschillende mensen zich bezig met de vraag hoe prosodische en paralinguïstische aspecten, zoals intonatie, spreektempo, accentuering en volume, een rol spelen in de organisatie van interactie. Zie het onderzoek van Barden (1991) naar spreektempo en thematische structuur, van Auer (1993) naar de prosodie van beurtvoortzettingen, van Selting (1992) naar de prosodie van vragen, van Uhmman (1992) naar vorm en functie van wisselingen in spreektempo, en van Couper-Kuhlen (1992) naar de prosodie van correcties.

### 5.8.2 *Interactie en informatietechnologie*

Over de conversatie analyse wordt vaak gezegd dat zij zich veel – en misschien te veel – met alledaagse gesprekken zou bezighouden. Als dat al waar is, dan lijkt dat in elk geval tot het verleden te behoren. Als we kijken naar het soort onderzoek dat er de afgelopen twintig jaar is gedaan, dan valt op dat het bijna uitsluitend gaat om interacties in niet-commerciële institutionele settings, zoals het onderwijs, de hulpverlening, de juridische setting, en dergelijke.

Er is een verschuiving opgetreden in het conversatie-analytisch onderzoek, deels veroorzaakt door de steeds krappere financiële middelen en mogelijkheden voor onderzoek aan universiteiten. Steeds vaker wordt het onderzoek gefinancierd door commerciële organisaties. Daarmee is tevens een verandering opge-