



Interactie als gereedschap

Oratie uitgesproken ter gelegenheid van de
aanvaarding van de leerstoel Communicatie- en
Informatiewetenschappen in het bijzonder Taal en
Sociale Interactie

Tom Koole

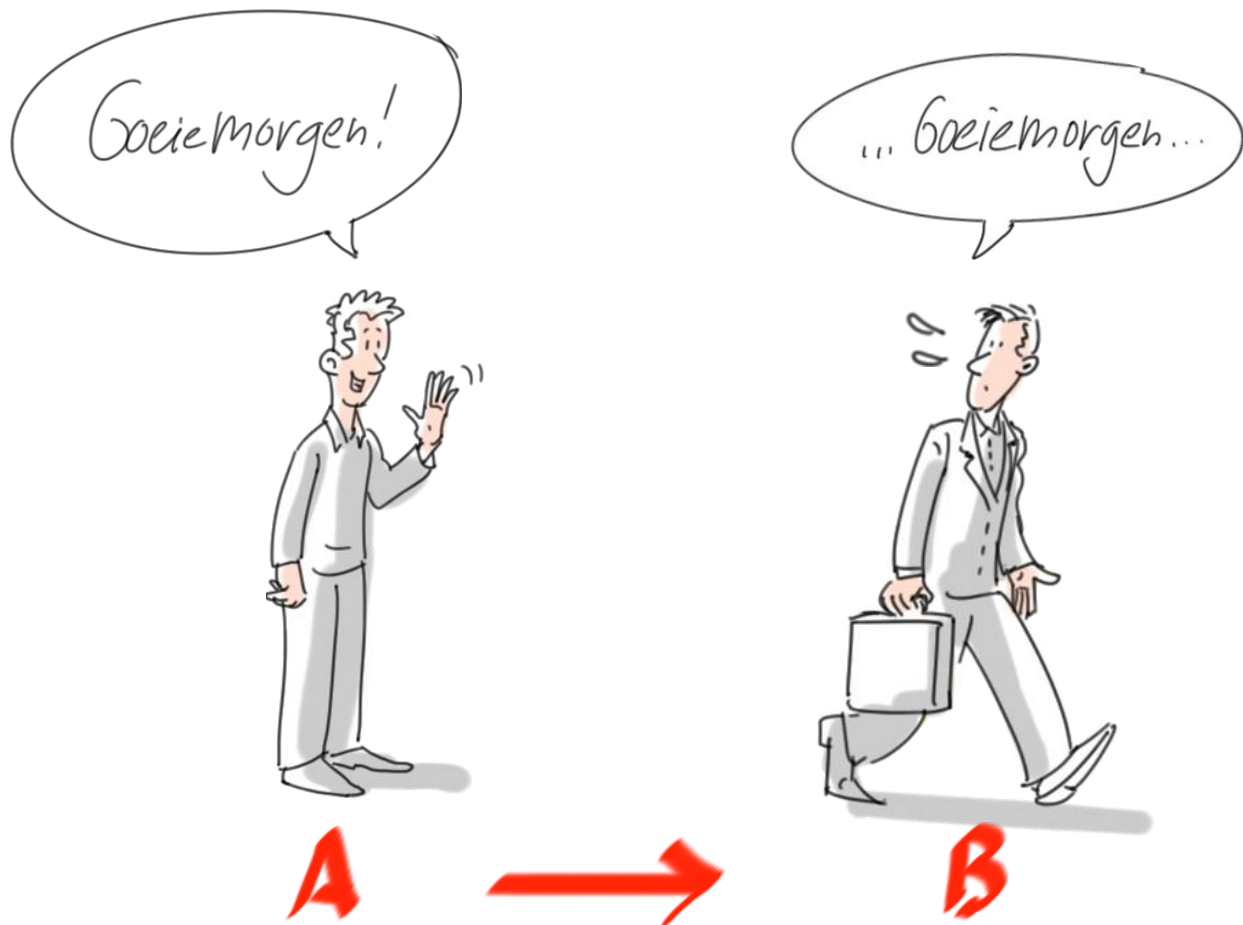
6 mei 2014

illustraties Harry van der Velde
Zicht
Zicht.com

Leden van het College van Bestuur, zeer geachte aanwezigen,

Ik ga het vandaag hebben over gereedschap. Niet van het type waterpomptang of klauwhamer – hoewel ik daar mijn vader postuum een plezier mee zou hebben gedaan. Ik ga het hebben over een bijzonder stuk gereedschap dat zijn eigen leven leidt, en eigen regels heeft. Regels waarvan u zich niet bewust bent en die u niet eenvoudig kunt beïnvloeden. En u kunt niet zonder. U gebruikt dit gereedschap privé in uw contact met partner, kinderen, vrienden en familie, maar ook uw werk zou u zonder dit gereedschap niet kunnen doen. Dat gereedschap, geachte toehoorders, is het systeem van sociale interactie.

Het begint al 's ochtends vroeg. De wekker gaat, u wordt wakker en u zegt tegen uw bedgenoot: 'goeiemorgen'. Dat klinkt heel vriendelijk, en ik wil best geloven dat u dat ook bent, maar door dit te zeggen hebt u een systeem van sociale interactie in gang gezet dat uw bedgenoot de morele plicht oplegt om 'goeiemorgen' terug te zeggen.



In mijn vak noemen we zo'n systeempje een 'aangrenzend paar' (Schegloff & Sacks 1973; Schegloff 2007; Mazeland 2003). Aangrenzende paren zijn twee bij elkaar horende handelingen waarvan iemand de eerste handeling doet en daarmee de aangesprokene de plicht oplegt de bijhorende tweede handeling te verrichten. De een zegt hoi, de ander moet hoi terugzeggen; de een stelt een vraag, de ander moet een antwoord geven; de een zegt goeiemorgen, de ander moet goeiemorgen terug zeggen. Dat betekent niet dat u *bedoelde* uw bedgenoot die verplichting op te leggen – misschien wilde u uw bedgenoot wel gewoon een goede morgen wensen. Maar dat is nu precies het eigen leven van het systeempje. Het gereedschap dat u in werking zet heeft niets te maken met uw bedoelingen: je kunt niet zo'n eerste handeling verrichten zonder de aangesprokene te verplichten tot de corresponderende tweede handeling.

Het wetenschapsgebied taal en sociale interactie stelt zich ten doel de systematiek te beschrijven van dit gebruik van taal in interactie. Vanuit een maatschappelijk perspectief is de systematiek van sociale interactie een stuk gereedschap dat de basis vormt van ons vermogen om dingen te doen samen met anderen, en met anderen te komen tot een gedeeld begrip van onszelf, de anderen, de dingen die we doen en zeggen, en daarmee van de wereld om ons heen. Vanuit het wat smallere perspectief van de taalwetenschap en daarbinnen de studie van taal als communicatiemiddel beoogt de studie van taal en sociale interactie inzicht te krijgen in de manier waarop wij betekenis geven aan taal. We stellen de fundamentele vraag hoe het systeem werkt, en we stellen toegepaste vragen naar de manier waarop het systeem wordt gebruikt in professionele gesprekken en hoe die gesprekspraktijken kunnen worden verbeterd.

Het is tijd voor een demonstratie met iets meer vlees dan mijn verzonnen bedverhaaltje. Leest u mee, en luistert u mee naar dit telefoongesprek dat ik vooral heb uitgezocht omdat het een van de kortste gesprekken is die ik in mijn corpus telefoongesprekken heb. De namen zijn gefingeerd.

- 1 Bennie jan raaimakers.(.)
2 je had gebeld.
3 Jan ja,=of je vanavond komt voetballen.
4 (1.3)
5 Bennie ↑zeven uur toch?
6 (0.3)
7 Jan >ja.<

8 (0.9)
 9 Bennie ben'k wel bij.(.)
 10 Jan oke (.) zie 'k je straks.
 11 (.)
 12 Bennie ↑jo::
 13 Jan ↓jo::
 14 (0.8)
 15 Bennie ju:<

Ja, zo telefoneren wij mannen. Geen woord teveel. En het zijn niet eens Groningers. Trekt u zich maar even niets aan van alle tekenjjes in dit transcript. Belangrijk op dit moment is vooral dat je een gesprek moet stilzetten om het goed te kunnen bestuderen. Daarom maken we er een transcript van met allerlei tekenjjes om aan te geven hoe het werd uitgesproken.

In dit gesprek ziet u verschillende voorbeelden van de aangrenzende paren die ik zojuist heb genoemd. Niet omdat ik het gesprek erop heb uitgezocht maar omdat ze een cruciale bouwsteen zijn van al onze gesprekken. Laten we bijvoorbeeld eens kijken naar de vraag en het antwoord erop in regels 5 en 7.

5 Bennie ↑zeven uur toch?
 6 (0.3)
 7 Jan >ja.<

Wat kunnen we hieraan zien? We zien een vraag van Bennie die Jan de normatieve plicht oplegt om een antwoord te geven. We kunnen aan dit voorbeeld overigens niet zien dat het een normatieve plicht is, alleen dat die norm Jan in staat stelt om in regel 6 eerst een korte pauze van 3/10 seconde te laten vallen voor hij antwoord geeft: hij is na Bennie's vraag aan de beurt. Ook is de vraag zo geformuleerd dat hij niet zomaar 'een' antwoord vraagt, maar het is een ja/nee-vraag die uitnodigt tot een ja- of een nee-antwoord (Raymond 2003). En bovendien is de vraag zo geformuleerd dat hij een ja-antwoord prefereert boven een nee-antwoord (Pomerantz & Heritage 2013). De vraag "zeven uur?" nodigt al uit tot bevestiging, maar de toevoeging "toch" zorgt ervoor dat deze vraag een nog sterkere voorkeur heeft voor een ja-antwoord. De norm waaraan Jan moet voldoen is dus een stuk specifiekere dan simpelweg 'geef een antwoord'.

Dit voorbeeld laat ook zien dat de betekenis van taaluitingen voor een deel wordt bepaald door de vormgeving van die uiting. De woorden “zeven uur” zijn op zich nog niet te begrijpen als een vraag, maar met een stijgende intonatie zou die interpretatie wel te maken zijn. En als we daaraan dan de *tag* “toch” toevoegen hebben ineens een vraag die om bevestiging vraagt (Englert 2010). Intonatie, woordkeuze en de combinatie van woorden zijn dus belangrijke middelen om betekenis tot stand te brengen.

Maar we zien hier ook dat de betekenis van een uiting niet alleen wordt bepaald door de vormgeving in termen van woorden en intonatie, maar ook door de plaats in het gesprek. Het duidelijkste voorbeeld is Jan’s “ja” in regel 7. We snappen allemaal dat dit betekent ‘ja, het voetballen begint om 7 uur’, maar die interpretatie kunnen we alleen maken omdat we weten dat het volgt op de vraag in regel 5. Die betekenis zit niet in het woordje “ja” of de manier waarop het wordt uitgesproken maar die komt voor een belangrijk deel op conto van de positie ten opzichte van de vraag. En dat geldt niet alleen voor ons die van buiten naar dit gesprek kijken en luisteren. Het is ook de manier waarop de gespreksdeelnemers zelf tot interpretaties komen.

Een fundamenteel aspect daarbij dat wij ook bestuderen is de vraag hoe mensen tot gedeelde interpretaties komen. Hoe krijgen we het voor elkaar om het eens te worden over wat voor activiteit we op een bepaald moment met elkaar doen, en het onderwerp waarover we met elkaar praten? Dat is een niet gering probleem om twee redenen. De eerste reden is dat een spreker waarschijnlijk bepaalde gedachten en bedoelingen heeft bij wat hij zegt, maar die gedachten en bedoelingen – die cognities - zijn niet waarneembaar voor de hoorder. En de tweede reden is dat taal geen oplossing biedt voor het eerste probleem: we hebben aan het voorbeeld “ja” al gezien dat onze woorden geen eenduidige communicatieve betekenis hebben. We hebben met taal dus geen eenduidig verpakkingsmiddel waarmee we onze bedoelingen aan de ander kunnen duidelijk maken.

Jan wil wellicht weten *of* Bennie vanavond komt voetballen, en misschien ook wil hij *dat* Bennie komt voetballen, maar wat Bennie kan waarnemen is de uiting “of je vanavond komt voetballen”, niet de mentale wens. En hetzelfde probleem doet zich voor aan de andere kant. Als Bennie de vraag van Jan hoort zal hij daar een interpretatie van maken, maar ook die interpretatie is voor de ander niet waarneembaar. Kortom, hoe weet Jan hoe Bennie hem heeft begrepen en hoe weet Bennie of hij Jan goed heeft begrepen? Het

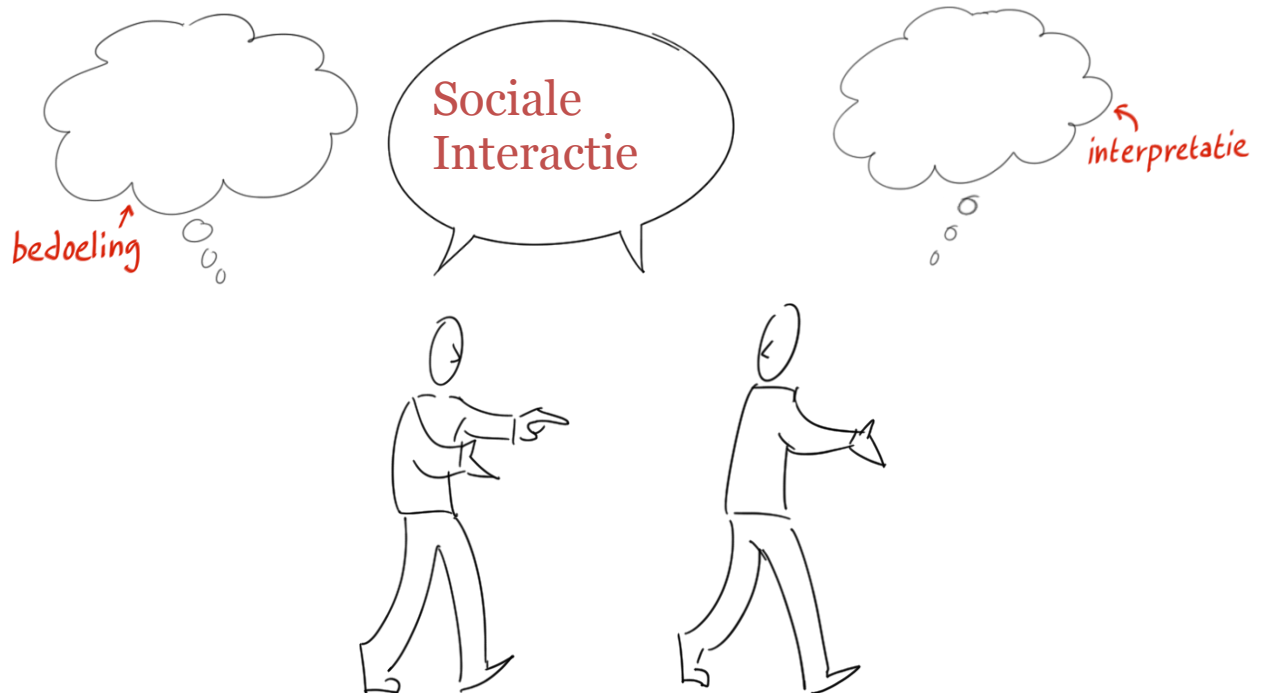
antwoord zal u inmiddels niet meer verbazen: daarvoor gebruiken ze het gereedschap van de sociale interactie. Jan zegt “of je vanavond komt voetballen” en krijgt daarop een reactie die hem iets laat zien van hoe de ander hem heeft begrepen en is vervolgens in de gelegenheid om het begrip dat bleek uit de respons te accepteren of te repareren. In dit geval vraagt Bennie eerst nog hoe laat het begint en zegt dan “daar ben’k wel bij”. Daarmee laat hij Jan zien dat hij “of je vanavond komt voetballen” heeft begrepen als een verzoek. Het woordje “wel” laat zien dat hij Jan daarmee een plezier denkt te doen: hij interpreteert het als een wens *dat* hij komt voetballen. En als dat niet is wat Jan bedoelde met “of je komt voetballen” dan is nu het moment gekomen waarop hij kan ingrijpen: ‘nou ik wou je juist vragen of je een keertje wilt overslaan want we hebben teveel spelers’. Maar dat doet hij niet. Hij reageert op Bennie met “oke, zie ik je straks” en daarmee hebben ze overeenstemming bereikt over de betekenis van Jan’s uiting “of je vanavond komt voetballen”: Bennie heeft Jan laten zien dat hij het als een verzoek begrijpt dat prefereert om te worden ingewilligd en Jan heeft die interpretatie bevestigd door “oke” te zeggen. Zo zijn ze in 3 beurten gekomen tot een gedeelde betekenis van de eerste beurt (Schegloff 1992):

1. Jan zegt iets
2. Bennie laat in zijn reactie zien hoe hij Jan heeft begrepen
3. Jan laat Bennie zien of hij akkoord gaat met die interpretatie.

Dit alles werpt een interessant licht op gedeeld begrip. Wat is dat eigenlijk: gedeeld begrip? Je zou kunnen denken dat het betekent dat twee gespreksdeelnemers allebei dezelfde betekenis geven aan een uiting zoals ‘of je vanavond komt voetballen’. Zeg maar dat de ‘bedoeling’ van de spreker overeenkomt met de ‘interpretatie’ van de hoorder. Maar ik heb net geconstateerd dat de hoorder geen toegang heeft tot de bedoeling van de een, en de spreker niet tot de interpretatie van de ander. Als die twee al overeenkomen, hebben we als deelnemers aan een gesprek dus geen middel om dat vast te stellen.



Voor gespreksdeelnemers bestaat gedeeld begrip er dus niet uit dat onze kennis of begrip elkaar daadwerkelijk overlappen, maar dat we *doen* dat we hetzelfde weten of begrijpen. Als Jan zegt “of je vanavond komt voetballen” en Bennie reageert met “ben'k wel bij” en Jan reageert daarop met “oke (.) zie 'k je straks” heeft Bennie *gedaan* dat Jan bedoelde hem uit te nodigen, en heeft Jan heeft *gedaan* dat Bennie de juiste interpretatie heeft gemaakt. Het antwoord geven en het accepteren ervan zijn observeerbare middelen, manieren van doen, waarmee we gedeeldheid tot stand brengen, maar niet gedeeldheid van een onzichtbare mentale aard, maar gedeeldheid die observeerbaar wordt gemaakt.



Dit is de kracht en de beperking van het gereedschap waar ik het vandaag over heb. Het stelt ons in staat tot het delen van betekenissen, maar dan wel gedeeldheid *doen*. De enige toegang die een leerling heeft tot de kennis van zijn docent is door sociale interactie. De enige toegang die de docent heeft tot het begrip van de leerling is wederom sociale interactie (ook als dat de vorm aanneemt van een toets). De enige toegang die een 112 centralist heeft tot het incident is sociale interactie. De enige toegang die een hypotheekadviseur heeft tot het begrip van de klant en de klant tot de kennis van de adviseur: allemaal door het gereedschap van sociale interactie. Ik geloof stellig dat er dingen zijn die ik kan weten terwijl mijn gesprekspartner dat ook weet. Maar het feit dat we los van elkaar hetzelfde weten maakt het nog geen gedeelde kennis. En hetzelfde begrip is nog geen gedeeld begrip. Daarvoor moeten we het ook gedeeld maken. En zolang we geen kabeltje kunnen leggen van mijn hoofd naar uw hoofd om onze cognitieve bestanden te copy-pasten is het gereedschap van sociale interactie het middel waarmee we kennis en begrip delen. Maar cruciaal is dat gedeeld begrip dan niet een kwestie is van *hebben*, maar een kwestie van *doen*.

Een leerling kan iets begrijpen wat de docent uitlegt, maar om dat aan de docent te laten zien en er daarmee *gedeeld* begrip van te maken moet de leerling begrijpen doen. En dan

zien we ook de keerzijde van dit gereedschap: we kunnen niet alleen hetzelfde begrip *hebben* zonder het te *doen*, maar we kunnen ook hetzelfde begrip *doen* zonder het te *hebben*. Neem Patricia in deze interactie met haar wiskundeleraar:

84 Leraar: Nou snap je 't wel?

85 Patricia: Ja.=

86 Leraar: =Oke.

De leraar heeft Patricia tot twee maal toe iets uitgelegd en na de tweede keer vraagt hij “nou snap je 't wel? “ en Patricia antwoordt “ja”. Daarmee *doet* ze begrijpen. De docent accepteert deze vorm van begrijpen doen met “oke” en gaat vervolgens naar een andere leerling die om zijn hulp had gevraagd. Wat we in deze interactie zien gebeuren is dat de leerling een vorm van gedeeld begrip doet die voor de docent aanleiding is om de uitleg als afgesloten te behandelen. Betekent dat ook dat Patricia het begrijpt? Nee dat hoeft helemaal niet. Je kunt gedeeld begrip *doen* zonder het te *hebben*. Zoals je ook gedeelde kennis kunt doen zonder het te hebben. Herinnert u zich PvdA-kamerlid John Leerdam die in een interview met een verslaggever van 3FM 2 jaar geleden gedeelde kennis deed van de straatterrorist Jael Jablabla? Ik zal het u laten horen en zien.

- V: De Haagse straatterrorist Jael Jablabla komt vervroegd vrij door een vormfout van het OM. Dan zijn we toch de weg met z'n allen kwijt. Jael moet toch gewoon terug die cel in?
- A: 'T is zeker iets wat Jeroen Dijsselbloem, onze vice-fractievoorzitter, die heeft er ook al over gesproken. En die zal dit in de gaten blijven houden.
- V: wat zei Jeroen Dijsselbloem d'r over toen die d'r over gesproken heeft?
- A: daar gaan we geen uitspraken momenteel over doen. En ik denk dat-
- V: maar is dat nog een PvdA-geheim wat er met Jael Jablabla moet gebeuren?
- A: nee maar voor dat alles duidelijk is geformuleerd dan gaan we- is gewoon de code dat je dat niet gewoon naar buiten brengt.
- V: maar ik hoor u praten en ik denk: d'r zit iets achter, U vindt daar iets van, van die Jael Jablabla. En u wil het mij nu niet vertellen.
- A: En daarom juist zeg ik: het gaat om datgene, wat ik weet, ga ik in ieder geval niet met u delen.
- V: Nee, maar u weet meer over Jael dan ik?
- A: Ik weet-
ik weet in ieder geval wat meer over Jael dan u. Ja.

In dit interview 'doet' John Leerdam gedeelde kennis en voor een deel ook niet-gedeelde kennis die hij niet kan *hebben* omdat Jablabla niet bestaat.

Dit is natuurlijk erg grappig – en de PvdA-ers onder u hebben toch al eelt op hun ziel -, maar de kern van het verhaal is toch deze: we kunnen alleen kennis en begrip delen door het te doen, maar dat betekent ook dat we kennis en begrip kunnen delen die we niet hebben. En we zien ook dat professionele gespreksvoerders daarop attent zijn zoals deze adviseur die namens een bank uitleg geeft aan een klant over hypotheekmogelijkheden.

- 1 Adviseur en als je meer belasting betaalt
- 2 dan krijg je dus meer ↑terug.
- 3 Klant °oh°
- 4 Adviseur >snap je dat?<
- 5 Klant °ja°

De adviseur neemt geen genoegen met het begrip doen van de klant in regel 3, en checkt nog een keer of er gedeeld begrip is. Uiteraard is ook regel 5 een vorm van begrijpen doen, maar we zien wel dat gespreksvoerders niet onbewust zijn van het verschil tussen begrip hebben en begrip doen.

Inmiddels hebben we het terrein betreden van de professionele gesprekken. De docenten, 112-centralisten en hypotheekadviseurs zijn net als artsen voorbeelden van professionele gespreksvoerders waar we onderzoek naar doen. Zij werken allen met het gereedschap van sociale interactie maar zijn zich maar zeer ten dele bewust van wat dat voor hun werk betekent.

Neem dit voorbeeld van het delen van kennis. Op een dag wordt op de Utrechtse 112-meldkamer het volgende telefoontje gevoerd. Ook hier zijn de namen geanonimiseerd.

- 1 C ambulancedienst.
- 2 B hallo goeiemiddag >u spreekt met< Karin Overtoom,=
3 =ik e::hm >ben aan het werk bij Nieuw Dalenburg,<
4 in Meppel, (.)
- 5 C ja,
- 6 B maar der is e:h iemand niet helemaal lekker
7 geworden.
- 8 >dus ik wilde vragen< of dat u een
9 ambulance kon e::h (0.5) >sturen voor mij.<
- 10 C (.) en dat is op de: Jan van Zwollestraat?
- 11 B ja klopt. ja:.

12 C op nummer zes?

Ik ga met u nu niet in op de details van dit gesprek maar wil u uitnodigen met me mee te denken. Karin Overtoom - zoals de transcribent haar heeft genoemd - belt 112, vertelt dat er iemand niet helemaal lekker is geworden, en doet vervolgens het verzoek om een ambulance te sturen. Op basis van deze informatie en op basis van informatie die de beller nog zal geven in reactie op vragen van de centralist, gaat de centralist een besluit nemen of er wel of niet een ambulance zal worden gestuurd, en of dat wel of niet met zwaailicht en sirene zal gebeuren. Maar het is cruciaal dat we ons realiseren dat dat besluit niet wordt genomen op basis van het incident, maar op basis van wat de beller *zegt* over het incident. Immers, de centralist heeft geen toegang tot dat incident, dus dat kan geen rol spelen in zijn overwegingen. Als de centralist concludeert dat dit geen fake-telefoontje is van een verveelde woensdagmiddagleerling, dan is dat omdat de beller iets heeft gedaan wat als 'echtheid' kan worden geïnterpreteerd. Vergelijk eens met dit fragment waarin de centralist op een subtiele manier de echtheid in twijfel trekt.

1 B e::h ja goedemiddag een (eh een eh) e::h ik rijd op de
2 a twee richting e::h utrecht bij vinkeveen is een andere
3 kant op >richting amsterdam< een auto in het water

((7 beurten overgeslagen))

12 C oké prima en u dacht daar een auto in het water te zien

13 B ja ik weet wel zeker

De beller doet een melding over een auto te water aan de andere kant van de snelweg en dat wordt door de centralist in regel 12 behandeld als nog niet voldoende 'echtheid': "u dacht [] te zien". En als de centralist tot de conclusie komt dat het niet alleen echt is maar ook urgent, dan moet dat zijn omdat de beller iets heeft gedaan dat als urgent kan worden begrepen. Als een 112-centralist een hulpverleningsoperatie in gang zet gebeurt dit op basis van een gesprek, niet op basis van een incident.

De informatie die de centralist krijgt hangt ten dele af van de vragen die hij stelt en van de manier waarop hij die vragen stelt. De meesten van u weten bijvoorbeeld dat we een paar jaar geleden toen ik nog in Utrecht werkte onderzoek hebben gedaan naar de openingsvraag van de landelijke meldkamer. De vraag die in gebruik was 'wie wilt u spreken' bleek bellers onvoldoende duidelijk te maken dat ze een keuze moesten maken tussen politie, brandweer en ambulance, en de nieuwe vraag 'wilt u politie, brandweer of ambulance' deed dat veel beter. Daarbij hebben we gebruik gemaakt van het normatieve systeem van dit laatste vraagtype dat de antwoorder de normatieve plicht oplegt een keuze te maken tussen de gegeven antwoordopties. Als ik u vraag 'wil je koffie of thee' is het normatief gemakkelijker één van die twee te kiezen dan bijvoorbeeld chocola.

Maar dat normatieve systeem kan ook tegen ons werken zoals in het voorbeeld van Patricia dat we eerder zagen.

84 Leraar: Nou snap je 't wel?

85 Patricia: Ja.=

86 Leraar: =Oke.

De vraag van de wiskundeleraar "nou snap je het wel" heeft verschillende kenmerken die hem een sterke voorkeur geven voor een ja-antwoord: de vraag 'snap je het' heeft door zijn positieve formulering al een voorkeur voor 'ja', maar dat wordt nog versterkt door het woord 'nou' dat verwijst naar het feit dat dit de tweede keer is dat de leraar het heeft uitgelegd, en door het woord 'wel' dat een contrast creëert met niet-begrijpen. En het feit dat Patricia het geprefereerde antwoord geeft zegt daarom wellicht meer over haar competentie op het gebied van sociale interactie dan over haar begrip van wiskunde.

En hetzelfde zagen we natuurlijk bij de hypotheekadviseur.

1 Adviseur en als je meer belasting betaalt

2 dan krijg je dus meer terug.

3 Klant °oh°

4 Adviseur >snap je dat?<

5 Klant °ja°

Ook hier heeft de positief geformuleerde vraag 'snap je dat' een voorkeur voor een ja-antwoord, en in dit geval wordt die voorkeur versterkt door het feit dat de klant net in regel 3 begrip heeft geclaimd, wat de normatieve druk verhoogt om niet een paar seconden later het tegendeel te beweren. Maar ook hier is de vraag of de hypotheekadviseur blij moet zijn met deze normatieve kenmerken van het gereedschap dat hij gebruikt om zijn werk te doen, want deze 'ja' *doet* begrip, maar wat zegt hij over het begrip dat de klant *heeft*? Omgekeerd zien we dat professionele gespreksvoerders vaak ook handig gebruik maken deze normativiteit. Neem de vragen die we net aan John Leerdam hoorden stellen.

V: maar ik hoor u praten en ik denk: d'r zit iets achter, **U vindt daar iets van**, van die Jael Jablabla. En **u wil het mij nu niet vertellen**.

A: En daarom juist zeg ik: het gaat om datgene, wat ik weet, ga ik in ieder geval niet met u delen.

V: Nee, maar **u weet meer over Jael dan ik?**

Deze bewerende vragen hebben een sterke preferentie voor instemming, en daarvan maakt de journalist gebruik om het de geïnterviewde lastig te maken en hem te verleiden tot in dit geval het claimen van kennis die de geïnterviewde niet heeft. Maar ook op andere plaatsen zien we professionele gespreksvoerders hiervan gebruik maken zoals docenten die leerlingen wijzen op fouten met vragen als 'is 't hier wel echt een werkwoord?'. We weten allemaal wat het antwoord is op deze vraag. We hoeven niets te weten van de tekst of de opgave waaraan die leerling werkt om te weten dat het *niet* echt een werkwoord is. Daarvoor zorgt de sterke voorkeur voor een nee-antwoord die deze vraag belichaamt. En de docent gebruikt hem ook niet als vraag maar om de leerling ergens op te wijzen (Koole 2010, 2012).

Als we gesprekken voeren, privé of beroepsmatig, maken we dus gebruik van een gereedschap dat een aantal bijzondere kenmerken heeft. Eén kenmerk dat we hebben gezien is het normatieve karakter van de relatie tussen gesprekshandelingen, of anders gezegd, het fenomeen dat de gespreksbijdrage van de één beperkingen oplegt aan de

vervolg mogelijkheden van de ander. Een ander kenmerk is dat cognities van gespreksdeelnemers zoals bedoelen, interpreteren, weten en begrijpen een relatief losse band hebben met de betekenissen die in het gesprek tot stand worden gebracht. We kunnen begrip hebben zonder het te doen, en we kunnen begrip doen zonder het te hebben.

Plannen voor de toekomst

De kenmerken van sociale interactie die ik nu heb genoemd zullen de komende jaren een theoretisch uitgangspunt zijn voor het onderwijs en het onderzoek dat we als leerstoelgroep willen ontwikkelen. Mijn verhaal heeft tot nu toe geklonken alsof we alle antwoorden al hebben, maar we hebben vooral veel vragen.

U hebt het al gemerkt: door mijn onderzoek naar de interactie in wiskundelessen ben ik geïntrigeerd geraakt door de manier waarop gespreksdeelnemers werken aan gedeeld begrip. We gaan daarom door met fundamenteel onderzoek naar de manieren waarop we in sociale interactie begrip kunnen doen. We willen weten hoe de verschillende manieren waarop we begrijpen of juist niet-begrijpen doen zich tot elkaar verhouden: verbale middelen zoals 'hmhm', en 'oh' en non-verbale middelen zoals knikken, blikrichting en gezichtsuitdrukkingen. Op welke momenten wordt het ene middel gebruikt en wanneer het andere, en wanneer een combinatie van bijvoorbeeld 'knikken' en 'ja' zeggen? En wat betekenen die verschillende middelen: dat je snapt waar de ander het over heeft; dat je snapt wat de ander daarover zegt?

Van even fundamentele aard is het onderzoek dat Harrie Mazeland doet naar de relaties tussen taalstructuren en interactie: tot zijn pensionering aanstaande september zal hij dat nog doen binnen de poorten van deze universiteit en daarna ongetwijfeld daarbuiten. En gezien zijn pensionering en zijn grote verdiensten voor dit onderzoeksgebied ben ik erg blij dat we sinds 1 maart Lucas Seuren hebben kunnen aanstellen als promovendus op precies het terrein van de interactionele linguïstiek waarvan Harrie een van de grondleggers is.

Het fundamentele onderzoek is ook dienstbaar aan het toegepaste onderzoek dat onder mijn verantwoordelijkheid zal worden uitgevoerd. Er is een directe relatie tussen het begrijpen-onderzoek en het Utrechtse promotie-onderzoek van Marloes Herijgers en Louise Nell naar de begrijpelijkheid van hypotheek- en pensioencommunicatie dat ik

begeleid samen mijn Utrechtse collega's Leo Lentz en Henk Pander Maat. Zo ook is er een sterke relatie tussen het onderzoek van Lucas Seuren naar vraagformuleringen en het onderzoek van Yfke Ongena naar survey-interviews.

De combinatie van fundamenteel en toegepast onderzoek is kenmerkend voor het onderzoek dat voor de komende jaren op stapel staat. Soms ligt de nadruk daarbij op fundamentele vragen, en soms op de toepassing. Wat betreft toepassing heeft het Groningse taal-en-communicatieonderzoek een sterke traditie op het gebied van onderwijsprocessen, een traditie die prachtig aansluit bij mijn eigen interactie in de klas onderzoek van de afgelopen jaren (Koole 2012), en een traditie die ik als hoogleraar Taal en Sociale Interactie graag zal voortzetten en uitbouwen in samenwerking met collega-hoogleraar Kees de Glopper, en binnen mijn leerstoelgroep met Myrte Gosen. Ik ben dan ook blij dat in deze traditie Annerose Willemsen na de zomer van start zal gaan met promotie-onderzoek onder begeleiding van Kees de Glopper en mijzelf. Een onderzoek dat onze faculteit heeft voorgedragen voor financiering door NWO- Duurzame Geesteswetenschappen. Ook op dit gebied organiseren Myrte Gosen en ik op dit moment met steun van het CLCG de eerste versie van het Groningen Symposium on Language and Social Interaction over het thema 'leren in interactie'.

Naast het onderzoek naar onderwijsprocessen is het onderzoek naar communicatie en gezondheid een tweede belangrijk toepassingsgebied. Mijn eigen betrokkenheid bij dat onderzoeksgebied is er vooral een als begeleider. Sinds meer dan 10 jaar ben ik betrokken bij het Health Communication Project van Claire Penn van de Universiteit van Witwatersrand in Johannesburg, Zuid Afrika, en het doet me dan ook veel genoegen dat Claire vanwege deze expertise en samenwerking door ons faculteitsbestuur bij het college van bestuur is voorgedragen als honorary professor, en ik omgekeerd als visiting professor aan de Universiteit van Witwatersrand. Als leerstoelhouder ben ik ook erg blij dat Henrike Padmos haar onderzoek nieuw leven heeft ingeblazen naar discussies over genetisch gemodificeerde voedselgewassen. Ook binnen de leerstoelgroep werkt Mike Huiskes samen met de opleidingen huisartsengeneeskunde, orthopedie en farmacie en zijn er gezamenlijke plannen voor onderzoek naar de mondelinge communicatie met patiënten ten behoeve van deze opleidingen. Dit onderzoek heeft weer een directe relatie met het promotie-onderzoek dat Elin Derks op de Universiteit van Amsterdam doet naar oncologieconsulten, en dat ik

begeleid samen met collega's van de Amsterdamse faculteit Geesteswetenschappen en het Antonie van Leeuwenhoekziekenhuis. In een ander deel van de zorg doet Agnes Engbersen – mede onder mijn begeleiding - onderzoek naar interactie in de ouderenzorg.

Al dit onderzoek, en het onderzoek naar gezondheidsvoorlichting van mijn collega's Carel Jansen en John Hoeks en hun promovendi, is ook aanleiding om op masterniveau naast het al bestaande programma Communicatie en Educatie een traject te gaan aanbieden op het gebied van Communicatie en Gezondheid.

De erkenning die het College van Bestuur en het Faculteitsbestuur hebben uitgesproken voor het onderzoeksgebied Taal en Sociale Interactie door mij te benoemen op deze plek is niet onopgemerkt gebleven. Lokaal heeft het bij de interactie-onderzoekers van de afdeling CIW gezorgd voor nieuw elan, een gezond gevoel van eigenwaarde en een nieuwe stimulans voor onderzoeksplannen en -ideeën; nationaal heeft het promovendi aangetrokken van buiten onze universiteit en heeft het geleid tot samenwerking met de Hanzehogeschool hier in Groningen en de Christelijke Hogeschool in Ede; en internationaal heeft het ertoe geleid dat we zijn gevraagd om ons kandidaat te stellen voor de organisatie van ICCA18, de International Conference on Conversation Analysis in 2018.

Het is mijn ambitie om met de leerstoelgroep een nationaal en internationaal centrum te zijn van primair conversatie-analytisch interactie-onderzoek en -onderwijs. En als ik nu kijk naar wat we de afgelopen driekwart jaar hebben bereikt dan constateer ik op z'n Grunnings: 't kon minder.

Het is maar goed dat ik volgens het protocol niemand mag bedanken. Anders had ik nog een half uur nodig gehad om mijn Utrechtse collega's te roemen voor de goede werkomgeving die ik daar al die jaren heb gehad. En nog een half uur om mijn Groningse collega's ervoor te bedanken dat ik me hier zo welkom voel. Dat doe ik dus een andere keer. Ik heb gezegd.

Literatuur

- Koole, Tom (2010) Displays of epistemic access. Student responses to teacher explanations, *Research on Language and Social Interaction*, vol. 43, issue 2, 183-209
- Koole, Tom (2012) Conversation Analysis and Education, in: Carol A. Chapelle (ed.) *The Encyclopedia of Applied Linguistics*, Oxford: Blackwell, 977- 982
- Mazeland, Harrie (2003) *Inleiding in de Conversatie-analyse*, Bussum: Coutinho
- Pomerantz, Anita & John Heritage (2013) Preference, in: Jack Sidnell & Tanya Stivers (eds.) *The Handbook of Conversation Analysis*, Oxford: Wiley-Blackwell, 210-228
- Raymond, Geoffrey (2003) Grammar and Social Organization: Yes/No Interrogatives and the Structure of Responding, *American Sociological Review*, vol.68, no.6, 939-967
- Ruiter, Jan P. de (ed.) (2012) *Questions. Formal, Functional and Interactional Perspectives*, Cambridge: Cambridge University Press
- Schegloff, Emanuel A. (1992) Repair after next turn: The last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation, *American Journal of Sociology*, 98, 1295-1345
- Schegloff, Emanuel A. (2007) *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press
- Schegloff, Emanuel A. & Harvey Sacks (1973) Opening up closings, *Semiotica* 8 (4), 289-327