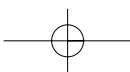




Dilemma's in menselijke interactie



Voor Sevgi en Marthe

Zij kennen de strategische mogelijkheden van taalgebruik zonder het te weten

Reeks *Sociale communicatieve vaardigheden* onder redactie van:
Hanneke Houtkoop-Steenstra, Utrechts Instituut voor Linguïstiek, UIL-OTS,
Universiteit Utrecht
Jeroen Jansz, Communicatiewetenschap, Universiteit van Amsterdam
Ludwien Meeuwesen, Algemene Sociale Wetenschappen, Universiteit Utrecht

Dilemma's in menselijke interactie

Een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik

Erica Huls



Uitgeverij LEMMA BV – Utrecht – 2001

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die nochtans onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaardt auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich gaarne aanbevolen.

Ondanks de nodige nasporingen bleek het niet mogelijk van alle opgenomen illustraties de bezitter van het copyright te achterhalen. Eventuele rechthebbenden die niet voor deze uitgave zijn benaderd, worden verzocht zich met de uitgever in verbinding te stellen.

ISBN 90-5189-895-9
NUGI 656

<http://www.lemma.nl>
infodesk@lemma.nl

© 2001 Uitgeverij LEMMA BV, Postbus 3320, 3502 GH UTRECHT

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351 zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht, Postbus 882, 1180 AW Amstelveen. Voor het overnemen van één of meer gedeelten uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Omslagontwerp en typografie: Twin Design BV, Culemborg

Inhoud

Voorwoord	7
In de gespreksfragmenten gebruikte tekens	16
1 Een dilemma in menselijke interactie	17
1.1 De beleefdheidstheorie in de notendop	19
1.2 De werking van sociale afstand	23
1.3 De sociale context in een eenvoudig rekenmodel	25
1.4 Beleefdheid: een universeel en variabel fenomeen	29
1.5 Beleefdheidstheorie en toepassing	31
1.5.1 Het onderwerp van de beleefdheidstheorie	31
1.5.2 Combinaties van strategieën	33
1.5.3 De interpretatie van taalmateriaal	34
Oefeningen	36
2 Toenadering zoeken	43
2.1 Direct en zonder omhaal	43
2.2 Direct, maar omkleed met solidariserende middelen	48
Oefeningen	62
3 Afstand houden	71
3.1 Direct, maar omkleed met respectvolle middelen	71
3.2 Indirect	87
3.3 De interpretatie van taalmateriaal: vervolg	102
Oefeningen	104

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

6	4 De strategische repertoires van vrouwen en mannen	113
	4.1 De deficiëntie – dominantie – differentie – discussie	115
	4.2 Spangense mannen en vrouwen in interactie	118
	4.3 Beleefdheidsstrategieën	126
	4.4 De benadering van vrouwen en mannen in Nederlandse talkshows	140
	4.5 Slot	147
	Oefeningen	148
	5 Interculturele communicatie	157
	5.1 Cultuurverschillen en communicatie	158
	5.2 Inzet van probleemoplossende middelen	161
	5.3 Culturele variatie in beleefdheid	166
	5.3.1 Japan en de Verenigde Staten	166
	5.3.2 De Europese Unie	170
	5.4 De universaliteit van de notie 'gezicht'	177
	5.5 Macht, solidariteit en beleefdheid	181
	5.6 Slot	186
	Oefeningen	187
	Literatuur	195
	Register	199
	Over de auteur	203

Voorwoord

Domein en grenzen van dit boek

Er was eens een bijzonder boek over communicatie. Dat was het boek 'De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie' van Watzlawick, Beavin en Jackson (1972). Dat boek analyseerde hoe mensen relaties aangaan in gesprekken. Het was een bijzonder boek omdat het een theoretische gefundeerdheid combineerde met een niet-triviale analyse van gespreksfragmenten. De theorie achter dat boek kan heel globaal worden aangeduid als pragmatiek; de gespreksfragmenten waren ontleend aan therapeutische situaties, film en toneel. Het verscheen oorspronkelijk in 1967. Het is vandaag de dag nog volop in gebruik. Het sprak en spreekt zo aan omdat het zo algemeen, niet aan situatie of context gebonden was. Mensen weten op een dieper liggend niveau nooit genoeg van communicatie en de behoefte aan een dergelijk boek blijft.

Er zijn inmiddels in Nederland en ook daarbuiten tal van boeken over communicatie en meer specifiek over gesprekken verschenen. Daarvan zijn er veel op de beheersing van technieken en vaardigheden gericht. Dat zijn boeken van het type 'Hoe presenteer ik x?', waarbij x een klacht kan zijn, slecht nieuws of, zoals in een sollicitatiegesprek, jezelf. Andere boeken geven inzicht in de structuren en processen in een gesprek: Hoe krijg je het woord en hoe houd je het? Hoe stem je je gespreksbijdrage af op je gesprekspartner? Hoe construeer je grotere gespreksseenheden zoals een verhaal of een discussie? In nog weer andere boeken worden wetenschappelijk te onderscheiden benaderingen van communicatie met elkaar geconfronteerd: Hoe ziet een gesprek eruit wanneer je het opvat als een onderdeel van een sociale institutie? Hoe ziet het eruit wanneer je je aandacht richt op de handelingen die erin plaatsvinden of wanneer je let op de informatie die wordt overgebracht? Hoe kijk je er tegenaan wanneer je het primair ziet als een middel om mensen te overtuigen? Deze boeken zijn allemaal heel waardevol: ze belichten stukjes van communicatieprocessen die ogenschijnlijk moeiteloos verlopen, maar die, als je erover na gaat denken, ongelofelijk ingewikkeld zijn. Communicatie gaat vaak vanzelf, maar vaak ook niet. Daarvoor zijn deze boeken een 'eye-opener'.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

8

Waarom dan nu een nieuw boek over communicatie en meer specifiek over mondelinge interactie? Moet dat de andere boeken overstijgen? Dat is niet de bedoeling van dit boek. In dit boek wordt de jaren geleden door Watzlawick, Beavin en Jackson uitgezette lijn opgepakt. Dat betekent: veel aandacht voor theorie en veel aandacht voor gespreksmateriaal. Die theorie is nu een andere dan in de tijd van Watzlawick, Beavin en Jackson. Het is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978; 1987). Het onderwerp van deze theorie is niet de etiquette. De beleefdheidstheorie heeft betrekking op de oplossingen die mensen kiezen in een dilemma tussen twee tegengestelde behoeften. Enerzijds willen ze met rust gelaten worden en anderzijds hebben ze relaties met anderen nodig. Ze lossen dit dilemma op door relaties te leggen en de inbreuk die ze daarmee doen in persoonlijke domeinen te verzachten of te vergoeden. Deze theorie wordt, net als bij Watzlawick, Beavin en Jackson het geval was, op een voor een breed publiek toegankelijke manier gepresenteerd. Talrijke gespreksfragmenten – veelal Nederlandstalig, aan de actualiteit of aan eigen onderzoek ontleend – illustreren de theorie.

Niet alleen het klassieke werk van Watzlawick, Beavin en Jackson is een inspiratiebron voor dit boek. Ook het in ieder geval voor oudere lezers bekende werk van Lodewick (eerste druk, 1955) over literaire stijlfiguren zoals de metafoor, het pleonasme en ironie wordt hier voortgezet. De stilistische verschijnselen die Lodewick behandelde zijn zeker niet exclusief voor literatuur. Onze dagelijkse gesprekken zijn ermee doordrenkt. Ze keren in dit boek terug als vormen van strategisch taalgebruik. Met stijlfiguren zijn mensen indirect en geven ze elkaar speelruimte. Ze worden in dit boek dus in een nieuw jasje gestoken, namelijk dat van de beleefdheidstheorie.

Dit boek 'Dilemma's in menselijke interactie' is bedoeld voor een breed publiek. Het is weliswaar primair geschreven voor studenten in de eerste jaren van hun wetenschappelijke opleiding of in het hoger beroeps onderwijs. Voor die doelgroep zijn ook oefeningen opgenomen, die voor docenten in een separaat boekje¹ zijn uitgewerkt. Het gebruik van het boek hoeft echter niet tot die primaire doelgroep beperkt te blijven. Dit boek is interessant en leerzaam voor iedereen die zich beroepsmatig of persoonlijk in verbale communicatie wil verdiepen. Het kan in trainingen worden gebruikt voor politieagenten en treinconducteurs, tekstschrijvers en psychologen, voor baliemedewerkers en verpleegkundigen, huisartsen en juristen, onderwijsgevend en opvoedkundigen. Wie op zoek is naar recepten, zoekt in dit boek tevergeefs. Er staat geen antwoord in op de vraag hoe bepaalde situaties communicatief aangepakt moeten worden. Het doel van dit boek is reflectie te bieden op de grondslagen: hoe kunnen de regelmatigheden die dag in dag uit en wereldwijd in soepele communicatie optreden worden verklaard? Verder vestigt het de aandacht op

1 Erica Huls (2001) *Dilemma's in menselijke interactie; uitwerking van de oefeningen*. Utrecht: Lemma. ISBN 90-5189-780-4

de strategische mogelijkheden: vaak kom je met een direct bevel of een directe vraag niet ver en dit boek attendeert op de middelen waarmee je je repertoire kunt uitbreiden. Ook kenmerkend voor dit boek is dat het gesitueerd is in een samenleving met een verscheidenheid aan mensen. Mensen uit verschillende culturen, vrouwen en mannen, kinderen en volwassenen.

Dit boek is niet gemakkelijk, al wordt een ruime lezerskring beoogd. Het ziet er wel betrekkelijk eenvoudig uit. Eerst wordt de beleefdheidstheorie beknopt uiteengezet (*hoofdstuk 1*). Daarna worden de mogelijkheden voor strategisch taalgebruik in kaart gebracht en met voorbeelden geïllustreerd. *Hoofdstuk 2* is gewijd aan de middelen die gebruikt kunnen worden om toenadering te zoeken. In *hoofdstuk 3* komen de middelen om afstand te houden aan bod. Dat vrouwen en mannen kunnen verschillen in het gebruik dat ze maken van de strategische mogelijkheden van taal is het onderwerp van *hoofdstuk 4*. *Hoofdstuk 5* ten slotte is gericht op interculturele communicatie. Tot zover lijkt het dus eenvoudig, maar op verschillende plaatsen in dit boek stuit men op een ingewikkelde materie. Soms wordt die uitgediept. Wanneer het uitwerken van een ingewikkelde materie de vorm dreigde aan te nemen van een ander boek, is er een punt achter gezet.

Neem het onderwerp *macht*. Een van de pijlers van de beleefdheidstheorie is dat de machtsverhouding tussen mensen van invloed is op hun communicatieve gedrag. Deze gedachte komt in hoofdstuk 1 naar voren. Een complicatie is dat het omgekeerde ook geldt: het is mogelijk om via het communicatieve gedrag een machtsverhouding te creëren. Die gedachte komt onder meer in hoofdstuk 5 expliciet naar voren. Dat betekent dat macht een dynamisch fenomeen is met complexe relaties tot de in dit boek beschreven verschijnselen. Moet dit boek over beleefdheid nu in een boek over machtsprocessen worden ingebed? Principieel is dat niet onjuist, maar praktisch is het moeilijk haalbaar. En niet nodig, er is immers een goed boek over macht in taal (Ng & Bradac, 1993).

Nog zo'n onderwerp waaraan een apart boek gewijd kan worden is de *non-verbale communicatie*. De non-verbale aspecten van interactie zijn niet principieel uitgesloten van de beleefdheidstheorie, maar een oplettende lezer zal constateren dat de voorbeelden en de uitwerkingen overwegend een verbaal karakter dragen. Dat is niet voor niets zo. Een taaluiting kun je opschrijven en analyseren. Dat is met een oogopslag of een handgebaar een stuk moeilijker, al is het evident dat je ook daarmee kunt communiceren. Het is dus zonder meer eenvoudiger wanneer een beleefdheidsanalyse in eerste instantie gericht is op het verbaal gedrag. De gedachte van dit boek is dat mensen doorgaans tegelijkertijd verbaal en non-verbaal met elkaar omgaan. De verbale interactie kan in allerlei opzichten vorm krijgen: via bijvoorbeeld de woordkeus, de wijs, de intonatie, het accent, de bijwoorden, de bijvoeglijke naamwoorden en de aankleding met termen die aandacht trekken. Ook de non-verbale interactie valt in allerlei aspecten uiteen: bijvoorbeeld de gelaatsexpressie, de lichaamshouding,

10

de oogopslag, de handgebaren en de voetbewegingen. Een boodschap is een combinatie van diverse signalen op het verbale en/of het non-verbale vlak. De verschillende signalen dragen een complexe betekenis over. Je kunt ze vergelijken met de instrumenten in een symfonieorkest: ze zijn allemaal verschillend, maar dragen elk op een eigen wijze bij aan de totale betekenis. Soms kan een instrument overheersen of de harmonie verstoren. Meestal echter vullen de instrumenten elkaar aan en moduleren ze elkaar. In dit boek staan de verbale aspecten van interactie op de voorgrond omdat daarin voor de zorgvuldige waarnemer veel betekenissen – ook gevoelsmatige – opgesloten liggen, terwijl ze in vergelijking met de non-verbale aspecten eenvoudiger toegankelijk zijn voor waarneming en analyse. Niettemin stuiten we soms ook op het belang van non-verbale aspecten. Die worden in het kader van dit boek echter slechts beperkt behandeld.

Een ander punt waarop dit boek soms moeilijk is, is de *interpretatie van de voorbeelden*. Uiteraard heb ik geprobeerd duidelijke voorbeelden te kiezen. Toch zou het me niet verbazen wanneer iedere lezer ten minste eenmaal denkt: 'Dit voorbeeld zie ik niet zo'. Dat is voor een deel onvermijdelijk. Je kunt op verschillende manieren tegen gespreksmateriaal aankijken en het heeft verschillende lagen van betekenis. Iedereen construeert op basis van een aantal onderdelen in de uiting en zijn eigen kennis en kader een betekenis. Selectie speelt daarbij een rol, maar ook de toekenning van gewicht aan de betekenis dragende onderdelen. Het probleem dat een voorbeeld niet onmiddellijk duidelijk is, is gedeeltelijk te ondervangen door de manier te uniformeren waarop lezers naar gespreksmateriaal kijken. Er is een procedure opgenomen volgens welke men de voorbeelden dient te interpreteren. Daarmee doet het probleem zich minder voor, maar het volledig uitbannen: dat lukt niet. Het probleem had voorkomen kunnen worden door uitsluitend met geconstrueerd gespreksmateriaal te werken. Daarvoor is echter met opzet niet gekozen: echt materiaal is veel levendiger en spannender. Hopelijk is de lezer het daarmee eens en is deze bereid om een enkel voor hem minder overtuigend voorbeeld voor lief te nemen.

Resumerend kan worden gezegd dat dit boek een eenvoudige én moeilijke inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik is. Het is eenvoudig omdat het een systematische inleiding in een afgebakend deel van de werkelijkheid is. Het is moeilijk omdat het inleidend is en dus niet alle voorkomende vragen beantwoordt. Het is ook moeilijk omdat het betrekking heeft op een afgebakend deel van de werkelijkheid en vragen oproept over de relatie van dat deel met de ruimere context.

Echter wie meer wil weten over de dilemma's in menselijke interactie en de strategische mogelijkheden van taalgebruik, heeft een helder en de moeilijkheden niet-verhullend boek in handen.

Het materiaal

11

De gedachtevorming in dit boek wordt veelvuldig geïllustreerd met gespreksfragmenten. Die gespreksfragmenten zijn onder meer afkomstig uit Nederlandse talkshows, actualiteiteninterviews, politieke debatten, interetnische en internationale contacten, gezinsinteractie, een klassieke roman en discussies tussen mannen en vrouwen. Ze zijn voor een groot deel ontleend aan wetenschappelijk onderzoek dat ik – samen met anderen of alleen – heb uitgevoerd. De contexten waarin deze gespreksfragmenten eerder hebben gefigureerd, zullen nu kort worden aangeduid.

Samen met Hannie Spierings heb ik onderzocht of mannelijke en vrouwelijke gasten in Nederlandse talkshows verschillend benaderd worden (Spierings, 1993). We dachten dat vrouwen vanwege hun maatschappelijk lagere positie relatief direct toegesproken zouden worden, terwijl mannen met een hogere status meer indirectheid ten deel zou vallen. Verschillende afleveringen van de talkshows van Sonja Barend, Gert Berg, Ursul de Geer, Karel van de Graaf, Andries Knevel en Hans van Willigenburg zijn aan een analyse onderworpen. De verwachting werd bevestigd.

Het onderzoek naar de talkshows is herhaald met actualiteiteninterviews. Nu zijn in samenwerking met Christien Roovers vraaggesprekken van Michiel Bicker Caarten, Ria Bremer, Janny Fijnvandraat, Karel van de Graaf, Marjan Moolenaar, Wil van Neerven, Fons de Poel, Maartje van Weegen en Paul Witteman bestudeerd (Roovers, 1994). In dit materiaal werd geen verschil in de benadering van mannen en vrouwen gevonden. Mogelijk is het programma-genre de factor die het verschil in de uitkomsten van de twee onderzoeken verklaart. Talkshows zijn relatief spontaan, persoonlijk en informeel, terwijl men in actualiteiteninterviews uitdrukkelijk gericht is op een neutrale, zakelijke stijl. De vragen zijn in het laatstgenoemde type interview vaak verregaand voorbereid en gecorrigeerd op 'seksisme'.

De opnames van de talkshows en de actualiteiteninterviews zijn in dit boek op tal van plaatsen, ook buiten de context van man-vrouwverschillen in interactie, gebruikt om voorbeelden aan te ontlenuen: de beleefdheidstheorie en de alternatieven in strategisch taalgebruik konden er goed mee worden geïllustreerd. Aanvullend is ook geput uit opnames van politieke debatten. Het gaat dan om debatten die aan de vooravond van verkiezingen gevoerd zijn of na de presentatie van de rijksbegroting op Prinsjesdag. Verder zijn opnames van Paul de Leeuw gebruikt. Vooral zijn gesprek met monseigneur Bär over de zin van het leven en de betekenis van de dood was in tal van opzichten voor dit boek interessant.

Wie denkt dat alleen tv-persoonlijkheden mooie staaltjes van strategisch taalgebruik vertonen, heeft het mis. Heel gewone, alledaagse gezinsinteractie is bijzonder boeiend wanneer je het taalgebruik onder de loep neemt. Dat heb ik

de loop van de tijd ervaren toen ik een unieke verzameling gezinsgesprekken aanlegde. Ik ben gezinsinteractie gaan verzamelen vanuit de vraag of kinderen uit verschillende sociale milieus van huis uit communicatief verschillend worden toegerust voor een schoolloopbaan. De gedachte was dat kinderen uit een 'hoog' milieu in vergelijking met kinderen uit een 'laag' milieu thuis anders zouden communiceren en dat die andere communicatiegewoonten hen op school goed van pas zouden komen. Het onderzoek spitste zich toe op kleuters. Als gezinshulp heb ik in twee gezinnen die qua sociale klasse sterk verschilden, gewerkt: dat van een fabrieksdirecteur en een kleuterleidster en dat van een schoonmaker en een hulp in de huishouding. Het gaat hier om 'doorsnee'-gezinnen: ze maken deel uit van een verschillend milieu, maar vertonen verder volgens de medewerkster van de gezinszorg die als intermediair tussen mij en de gezinnen fungeerde geen bijzonderheden. In beide gezinnen was behoefte aan hulp. In het gezin uit het lage milieu was een vijfde kind geboren, maar de termijn waarop men recht had op hulp was verstreken. In het gezin uit het hoge milieu had de moeder een aderontsteking in haar been. Het was beter dat ze niet te veel liep, al was ze verder gewoon in functie. In deze gezinnen heb ik een langere periode dagelijks van half vier tot half acht als hulp in de huishouding gewerkt. Nadat we over en weer aan elkaar gewend waren geraakt, nam ik bandjes op van de gesprekken, uiteraard met medeweten van de betrokkenen. Dat gebeurde tamelijk willekeurig: soms wel en soms niet. De eerste opnames, die mogelijk nog sporen van onwennigheid vertoonden, zijn niet gebruikt. De opnames zijn niet beperkt gebleven tot de gezinsleden, maar ook bezoekers (ooms, oma's, burens, klusjesmensen enzovoort) maken deel uit van het verzamelde materiaal. De bandopnames zijn later uitgeschreven en vanuit verschillende gezichtspunten geanalyseerd.

Er is bijvoorbeeld gekeken naar de formuleringen waarmee men elkaars gedrag probeert te beïnvloeden. Zegt iemand 'Doe de deur dicht', of kiest hij voor 'Wien, zou je iets voor me willen doen? Het tocht hier namelijk zo en ik ben bang dat ik verkouden wordt. Zou je de deur dicht willen doen?' Deze keuze van een formulering is interessant in het licht van de beleefdheidstheorie. Ook zijn de complimenten onderzocht.

Later heb ik op een vergelijkbare manier in een naar Nederland verhuisd Turks gezin materiaal verzameld, terwijl mijn collega Anneke van de Mond dat in een tweede Turks gezin deed. Opnieuw was het de bedoeling betrekkelijk uiteenlopende gezinnen te vergelijken: een meer gesloten plattelandsgeszin en een open stadsgeszin. Ook dit alledaagse gespreksmateriaal is – nadat het voor onderzoek toegankelijk gemaakt was door Asuman Söylemez, Wim van den Munkhof en Adriënne van Wartum – in een aantal opzichten geanalyseerd.

De vraag waarmee deze gezinsinteractie verzameld is – zijn kinderen van huis uit in communicatief opzicht verschillend toegerust voor een deelname aan het schoolse en maatschappelijke leven – speelt in dit boek geen rol. Het materiaal is hier gebruikt omdat het aspecten van de beleefdheidstheorie treffend toelicht met een spontaan, zelden geregistreerd type van interactie. Het materiaal van

de Turkse gezinnen is bovendien interessant uit het oogpunt van interculturele communicatie. Niettemin wil ik wel kort het antwoord op de oorspronkelijke vraag van het onderzoek geven: Ja, kinderen zijn van huis uit verschillend toegerust. De kleuter uit het hoge milieu was met een grote verscheidenheid aan functies van taalgebruik bekend en nam deel aan strategisch ingewikkelde gesprekssituaties. De Turkse kleuters leken sterk op elkaar en op de kleuter uit het lage milieu. Meer hierover is te vinden in het eindrapport van het onderzoek (Huls, 1989).

Verder zijn verschillende fragmenten in dit boek afkomstig uit de oude Rotterdamse stadswijk Spangen. Ik was een van de initiatiefnemers voor een themanummer van het tijdschrift 'Psychologie en maatschappij' over oude stadswijken (1994). Het doel van dat themanummer was om onderzoekers met een verschillende wetenschappelijke achtergrond en een verschillend perspectief naar eenzelfde stukje werkelijkheid te laten kijken. De werkelijkheid die ze voorgelegd kregen was die van Spangen, geregistreerd in een documentaire van de VARA. In de documentaire komt een grote verscheidenheid aan aspecten van het Spangense leven naar voren. De onderzoekers hebben hun perspectief op het in de documentaire getoonde leven gegeven. Zelf heb ik aspecten van het taalgebruik belicht. De documentaire bevat 22 gespreksfragmenten van enkele minuten. Het zijn voor een deel gesprekken van Spangenaars op straat of in cafés. Voor een deel ook zijn de gesprekken in en om het servicepunt 'Spangen veilig' opgenomen. Dit servicepunt is een samenwerkingsproject van onder meer politie, maatschappelijk werk en gemeentereiniging. Het beoogt de kwaliteit van de wijk te verbeteren. Aan de gesprekken neemt een grote verscheidenheid aan mensen deel.

De analyses die ik zelf van het Spangense gespreksmateriaal heb gemaakt, hebben in dit boek een plaats gekregen. Aansluitend aan de documentaire zijn oefeningen geformuleerd. Ook zijn diverse voorbeelden van indirect taalgebruik aan de documentaire ontleend, terwijl de Spangense documentaire verder interessant bleek als demonstratie van processen in interculturele communicatie.

Tot slot gebruik ik veel fragmenten uit de klassieke Russische roman 'Oorlog en vrede' van Leo Tolstoj. Samen met Râchel Achouak heb ik de beleefdheidstheorie met deze romanwerkelijkheid geconfronteerd (Achouak, 1997). Waarom voor 'Oorlog en vrede' gekozen? Op de eerste plaats natuurlijk omdat het prachtige gesprekken zijn. Mensen van allerlei rangen en standen nemen eraan deel. Tolstoj beheerst de kunst om levensechte, strategisch interessante gesprekken te fingeren als geen ander. Dat geeft zijn werk een blijvende waarde voor alle mensen. Maar ook zijn deze gesprekken gekozen omdat de beleefdheidstheorie geacht wordt universeel geldig te zijn: in alle landen en culturen, in alle tijden en voor alle bevolkingsgroepen. Om die algemene geldigheid te onderzoeken, hebben Brown en Gilman (1989) de drama's van

14

Shakespeare geanalyseerd. Met diezelfde bedoeling hebben Rachel en ik ons verdiept in 'Oorlog en vrede'. Dat heeft een schat aan voorbeeldmateriaal voor dit boek opgeleverd.

Er is niet alleen materiaal uit eigen onderzoek gebruikt, maar ook uit de actualiteit. Dat materiaal is in principe met een bronvermelding toegelicht. Auteursrechthebbenden zijn zoveel mogelijk opgespoord. Aan verplichtingen die daarmee verband houden is zo goed mogelijk voldaan. De bronvermelding is helaas in enkele gevallen niet volledig. Die onvolledigheid doet zich uitsluitend voor bij korte citaten van openbare personen in televisie-optredens. De beschikbare opnames zijn in die gevallen nauwgezet afgeluisterd en uitgeschreven. De personen zijn dus zo werkelijkheidsgetrouw mogelijk geciteerd. Het was disproportioneel tijdrovend om in die gevallen de programmamaker, de datum van uitzending en de omroep te achterhalen.

Transcriptie

De voor dit boek gebruikte audio- en video-opnamen zijn telkens uitgeschreven of – om een vakterm te gebruiken – getranscribeerd. Wie denkt dat een transcript een zo getrouw mogelijke weergave is van een op geluidsband vastgelegd gesprek, heeft een te eenvoudige voorstelling. Een transcript houdt onvermijdelijk een vormverandering van het oorspronkelijke materiaal in. Er wordt van een aantal verschijnselen afgezien: informatie over bijvoorbeeld luidheid, rasp, accent en helderheid is in de transcripten verregaand afwezig. De transcriptie is dus niet alleen een weergave geweest, maar ook een selectie. Die aspecten van het audiosignaal zijn getranscribeerd die van belang waren voor de vraagstelling van het onderzoek. Heel globaal betekent dit dat de gespreksstructuur en de beleefdheidsverschijnselen zijn weergegeven. Meer concreet bevatten de transcripten een aanduiding van de spreker en eventueel ook van de geadresseerde. Verder geven ze weer wat iemand zegt en of hij dit met een vraag doet (wordt met andere woorden de zin uitgesproken met een vragende intonatie of is de volgorde in de zin die van een vraagzin). Ze geven ook weer of iemand begint te spreken nadat de vorige spreker was uitgesproken, of twee of meer personen tegelijkertijd aan het woord proberen te komen en of iemand kan uitspreken. Ten slotte zijn de luistersignalen erin opgenomen (dit zijn korte reacties zoals 'hm' of 'o ja', die men tijdens of kort na de beurt van de gesprekspartner geeft als signaal dat men luistert). De verhouding tussen gesprekstijd en transcriptietijd bedroeg ongeveer 1 op 40, dat wil zeggen dat een minuut gesprek veertig minuten transcriptie vergde. In de transcripten zijn tekens gebruikt die, voor zover ze bijzonder zijn, na dit voorwoord worden verklaard.

Wie droegen bij?**15**

Aan dit boek droegen verschillende mensen bij. De onderzoekers met wie ik de materiaalverzameling heb aangelegd zijn al genoemd. Verder was aanvankelijk Marc Homan belangrijk. Later voorzagen Arghje de Sitter en Ineke Kiens-Bierman hoofdstukken van commentaar. Mijn collega's van tekstwetenschap hebben in diverse werkbesprekingen de opzet en de inhoud van het boek doorgelicht. Toen het manuscript in eerste versie gereed was, hebben de uitgever en de wetenschappelijke redactie allerlei aspecten van dit boek verbeterd. Caroline van der Meulen heeft een scherpe en nauwgezette eindredactie uitgevoerd. Deze mensen dank ik hartelijk.

Bijzondere dank gaat uit naar de mensen die het taal materiaal leverden. Ook zij zijn eerder genoemd. Ze hebben me verrast en geamuseerd. Ik heb ze bewonderd en benijd. Bovenal waren hun oplossingen voor de dilemma's in menselijke interactie een boek waard.

Vught, april 2001

Erica Huls

In de gespreksfragmenten gebruikte tekens

- [] gelijktijdig
- // onderbroken (door de gesprekspartner)
- / afgebroken (door de spreker)
- () onverstaanbaar of slecht verstaanbaar. Eventuele tekst tussen haken geeft het vermoeden weer van wat gezegd wordt
- (()) informatie die van belang is voor het gesprek

Er ligt geen scherpe scheidslijn tussen onderbroken en afgebroken uitingen. Bij twijfel is ervoor gekozen om de uiting als afgebroken te interpreteren.

1 Een dilemma in menselijke interactie

‘Kort en bondig’ of ‘met omhaal’?

Wanneer vorst Bolkónski, een van de hoofdpersonen uit de wereldberoemde Russische roman ‘Oorlog en vrede’ van Leo Tolstoj, zijn dochter Márja stimuleert om haar wiskundestudie door te zetten, kiest hij de volgende woorden: *Zo gaat het niet, freule. Zo gaat het niet. De wiskunde is een hoogstaande wetenschap, mejuffrouw. Ik wil niet dat je op onze domme salonjuffertjes gaat lijken. Nu, houd maar vol. Komt tijd, komt raad.*¹

In een andere context, namelijk wanneer hij haar vraagt te gaan zitten, is hij veel korter van stof: *Ga maar zitten.*²

Deze twee voorbeeldfragmenten zijn in zoverre gelijk dat vorst Bolkónski Márja’s gedrag probeert te beïnvloeden. Het verschil is vooral dat hij in het eerste geval iets vraagt dat een behoorlijke inspanning vergt en dat het in het tweede geval om een handeling gaat die routinematig is en nauwelijks moeite kost: het is ‘een fluitje van een cent’. Dit verschil zou er wel eens verantwoordelijk voor kunnen zijn dat Bolkónski in het eerste geval de kern van zijn gespreksbijdrage (*Houd vol*) van zoveel franje voorziet, terwijl hij in het tweede geval kort en bondig is.

Stel je het omgekeerde maar voor: een ouder probeert zijn zoon of dochter tot studeren aan te zetten met niet meer dan *Ga door*. Ouders zouden ongetwijfeld willen dat zo’n eenvoudige boodschap het gewenste effect had, maar de ervaring leert dat dat meestal niet het geval is. Of een ouder biedt zijn zoon of dochter een stoel aan met *Zo is het geen doen, kind. Zo is het geen doen. Hier staan comfortabele stoelen, joh. Ik wil niet dat je rugklachten krijgt. Ga maar zitten. Dat zal je goed doen*. Het is niet onmogelijk – bijna niets is immers onmogelijk in de menselijke omgang – maar een beetje buiten verhouding is het wel.

De bedoeling van deze voorbeelden is om te laten zien dat de interactie tussen mensen niet altijd even doelgericht, bondig en direct kan zijn, al zouden we dat uit het oogpunt van efficiëntie misschien wel willen. Eenvoudige bevelen zoals *Ga zitten*, *Houd vol* en *Hang mijn jas op* zijn duidelijk, maar lang niet altijd effectief omdat ze te weinig rekening houden met de gevoelens van de betrok-

kenen. De geadresseerde kan bijvoorbeeld *Hang mijn jas op* zo bot en onaardig vinden dat hij verder niet meewerkt. Is er echter een context denkbaar waarin *Hang mijn jas op* wel het beoogde effect heeft? Daarvoor duiken we opnieuw in Tolstoj's roman. Daar is te lezen dat de huzaar en partizanenleider Denisow zijn oppasser Lawróesjka die hem al geruime tijd van dienst is, als volgt toespreekt: *Lawwoesjka, hang mijn jas op, slungel.*³ In dit geval is Denisow als superieur van Lawróesjka in de positie om hem direct en weinig respectvol dingen – en zeker kleine dingen – op te dragen. Wanneer het omgekeerde zich voordoet en Lawróesjka als minder machtige het gedrag van zijn baas probeert te beïnvloeden, drukt hij zich zo uit: *'t Is met u altijd hetzelfde. U vergeet altijd waar u uw spullen opbergt. Kijk eens in uw zakken.*⁴ Door zich in de positie van de ander te verplaatsen en quasi-mopperend wat feiten te constateren, vergoelijkt hij de kern van zijn boodschap *Kijk in uw zakken*. Bovendien kleedt hij die kernboodschap aan met een verzachtend *eens*. Zou Lawróesjka's dienstverband lang stand houden wanneer het tot zijn persoonlijke gespreksstijl behoorde om zijn meerdere onder alle omstandigheden onomwonden toe te spreken? Nogmaals: niets is onmogelijk in menselijke interactie, maar erg aannemelijk is het niet.

Je kunt dus niet altijd kort en bondig zijn. Wanneer je een zekere machtspositie hebt en je vraagt iets kleins aan iemand met wie je op vertrouwelijke voet staat, dan hoeft je je boodschap niet in te kleden om toch het gewenste effect te sorteren. In heel veel omstandigheden echter bereik je meer wanneer je je boodschap wel op een aardige of respectvolle manier overbrengt. Over dit aardig en respectvol communiceren is een theorie ontwikkeld die de beleefdheidstheorie wordt genoemd (Brown & Levinson, 1978 en 1987). Het is van belang te beseffen dat deze beleefdheidstheorie een andere definitie van beleefdheid hanteert dan de etiquetteboekjes. Daar wordt onder beleefdheid meestal zoiets verstaan als: de ander respectvol benaderen, rekening houden met zijn wensen en ruimte geven. In de beleefdheidstheorie echter gaat het er niet alleen om hoe je een ander respecteert en ruimte geeft, maar ook hoe je tot stand brengt dat je elkaar aardig en sympathiek vindt.

Aan het begrip beleefdheid van de beleefdheidstheorie ligt het begrip 'gezicht' ten grondslag (denk aan uitdrukkingen zoals 'je gezicht laten zien', 'gezichtsverlies lijden', 'iemand met twee gezichten' en 'een masker dragen'). Wanneer mensen met elkaar omgaan, staat hun gezicht op het spel: ze hebben op dat punt te winnen en te verliezen. Dit gezicht is, zo stelt de beleefdheidstheorie, een tweeledige basisbehoefte van mensen. Enerzijds hebben mensen behoefte aan een eigen domein. Ze willen in hun vrijheid gerespecteerd worden en onafhankelijk zijn. Anderzijds kunnen ze zich in volledig isolement niet als mens ontplooiën. Ze hebben ook behoefte aan sympathie en betrokkenheid. Ze willen aardig gevonden worden.

In de beleefdheidstheorie wordt onder beleefdheid verstaan dat je in je communicatie rekening houdt met het gezicht dat in het geding is. In een gesprek tussen twee personen is dat het gezicht van beide gespreksdeelnemers. Beide

gezichten hebben de op onafhankelijkheid en de op betrokkenheid gerichte kant. In zo'n tweegesprek staan dus – plat gezegd – vier gezichten op het spel. Doorgaans en in beginsel zijn mensen erop uit geen van die gezichten te beschadigen. Integendeel. Ze proberen de interactie zo vorm te geven dat ze in termen van 'gezicht' een optimale uitkomst hebben. Wanneer meer dan twee mensen in de interactie betrokken zijn of wanneer er een publiek is – dat uit veel verschillende gezichten kan bestaan – zien mensen zich voor een ingewikkelde opgave geplaatst waar ze met de etiquetteboekjes niet goed uitkomen.

De beleefdheidstheorie is een constructie: er worden veronderstellingen over de werkelijkheid gedaan die de bedoeling hebben die werkelijkheid begrijpelijk te maken. Met behulp van die veronderstellingen kunnen opmerkelijke parallellen die wereldwijd in de menselijke interactie optreden worden verklaard. De waarheid van die veronderstellingen is echter niet altijd eenvoudig vast te stellen. Het is bijvoorbeeld praktisch onmogelijk om het sluitende bewijs te leveren voor de stelling dat het gezicht de menselijke interactie reguleert. Niettemin kan de menselijke interactie onder die aanname worden begrepen. De claim van de beleefdheidstheorie met het centrale begrip gezicht is dat deze beter dan een ander begrippenstelsel de regelmatige patronen in taalgedrag verklaart (zie ook Brown, te verschijnen in 2001).

Hierna wordt deze beleefdheidstheorie (die ontwikkeld is door twee Britten, de antropologe Penelope Brown en de taalkundige Stephen Levinson) uitvoeriger behandeld. De geestelijke 'ouders' Brown en Levinson hebben hun theorie ontwikkeld op basis van onderzoek en ervaringen in tal van culturen – ook niet-westerse, bijvoorbeeld de Tamil-cultuur – en ze claimen dan ook dat hun theorie universeel geldig is, dat wil zeggen dat deze in alle omstandigheden en voor iedereen zou gelden.

1.1 De beleefdheidstheorie in de notendop

Volgens de beleefdheidstheorie hebben mensen twee tegengestelde behoeften (ze zijn al genoemd). Enerzijds willen ze met rust gelaten worden, anderzijds hebben ze contacten met anderen nodig. We weten dat alle mensen in deze opzichten hetzelfde zijn, zodat we ons in interacties voor een dilemma geplaatst zien: we zijn ofwel opdringerig, ofwel afstandelijk. Om in dit dilemma tot een redelijke uitkomst te komen, hebben we allerlei taalmiddelen of formuleringen tot onze beschikking die het feit dat we een inbreuk doen in het domein van de ander verzachten of vergoeden. Zo kunnen we bijvoorbeeld een kritiekpunt verzachten door het te koppelen aan een compliment, of we kunnen een bot bevel in een sfeer van 'ouwe jongens, krentenbrood' acceptabel maken.

Brown en Levinson hebben alle taalstrategieën die ons ter beschikking staan wanneer we anderen benaderen geïnventariseerd en op een dimensie van direct naar indirect geordend. Mensen zijn direct wanneer ze een formulering kiezen waaruit een, en niet meer dan een, bedoeling afleidbaar is – daarover is men het eens. Mensen zijn indirect wanneer ze zich zo uitdrukken dat daar meer bedoelingen aan verbonden kunnen worden en wanneer ze op grond van de formulering niet op een bedoeling kunnen worden vastgepind. Stel bijvoorbeeld dat iemand zijn gesprekspartner ertoe wil bewegen de deur dicht te doen. De meest directe formulering is dan: *Doe de deur dicht*. We kunnen ook indirect een hint geven: *Het tocht hier* of *Ben je in de kerk geboren?* We zeggen nu niet met zoveel woorden dat onze gesprekspartner de deur dicht moet doen, maar constateren een feit of stellen een vraag. De gesprekspartner mag de conclusie trekken. Als hij daar moeite mee heeft, kunnen we ons terugtrekken op de positie dat we alleen maar een feit constateerden of een vraag stelden en daar verder niets mee bedoelden.

Tussen de extremen *Doe de deur dicht* en *Het tocht hier* of *Ben je in de kerk geboren?* zijn allerlei strategische keuzes mogelijk die Brown en Levinson in twee grote groepen onderbrengen. Ten eerste kunnen mensen aan hun directe formulering allerlei solidariserende middelen toevoegen: *Hé, joh, doe de deur dicht. Dan vatten we geen kou*. Nu expliciteren ze waar het in de kern om gaat (*Doe de deur dicht*), terwijl ze daar omheen allerlei ‘franje’ gebruiken die tegemoet komt aan de basisbehoefte van mensen om aardig gevonden te worden en sympathie te ondervinden. Ten tweede kunnen mensen hun directe formulering met respectvolle middelen van verschillende aard omkleden: *Hebt u er bezwaar tegen om de deur dicht te doen?* Dan wordt ook relatief veel van wat de spreker in de kern bedoelt in taal uitgedrukt – er is geëxpliciteerd dat de beoogde handeling het dichtdoen van de deur is en dat de beoogde handelende persoon de geadresseerde is – maar deze kern is ingebed in een kader dat tegemoet komt aan een tweede basisbehoefte van mensen, namelijk de behoefte aan een eigen domein en onafhankelijkheid.⁵

Volgens de beleefdheidstheorie maken mensen in interactie strategische keuzes: ze zijn bijvoorbeeld direct of indirect, ze besteden aandacht aan de gesprekspartner of ze geven deze ruimte, ze gaan recht door zee of ze dekken zich in. Dat betekent niet dat mensen als geraffineerde, calculerende strategen gezien worden die hun woordkeus altijd even zorgvuldig afwegen en weten wat ze doen. Het begrip strategie verwijst hier enerzijds naar patronen in formuleringen en anderzijds wordt er ook mee aangeduid dat mensen wel enige, maar geen volledige reflectie over hun formuleringen hebben.⁶ Formuleringen zijn geen automatismen. Mensen hebben weet van alternatieven. Ze verrichten denkwerk wanneer ze zich uiten, zowel wanneer ze superiorig in hun woordkeus zijn, alsook wanneer ze op een routine terugvallen. Doorgaans hebben ze echter geen tijd om veel te calculeren en af te wegen.

In totaal onderscheiden Brown en Levinson 40 verschillende beleefdheidsstrategieën. Die kunnen hier in dit inleidende hoofdstuk niet allemaal de revue

passeren. Dat wordt uitgesteld tot hoofdstuk 2 en 3. Hier worden wel de vijf grote groepen gepresenteerd die in het hele scala van strategische mogelijkheden zijn aangebracht. Ze worden voor zover mogelijk toegelicht met een voorbeeld (telkens een vraag uit een actualiteiteninterview).

1 Direct en zonder omhaal

Wat vindt u van de beschuldigingen van de minister?

Deze formulering is kort en bondig: er kan niets vanaf zonder de inhoud aan te tasten. De kern (het vragen naar een mening) is in woorden uitgedrukt.

2 Direct, maar omkleed met solidariserende middelen

Ik hoor aan u dat het u niet verbaast, want u zegt dat u het verwachtte?

Deze formulering kan ingekort worden tot *Het verbaast u niet?* Deze kern is een directe ja/nee-vraag. Deze kern is aangekleed met middelen die op toenadering gericht zijn: de spreker kruipt als het ware in de huid van de geadresseerde.⁷

3 Direct, maar omkleed met respectvolle middelen

Mag ik even naar de slotvraag toe? U bent in het CDA voorgedragen als lijsttrekker voor de Europese verkiezingen? U verlaat de landspolitiek?

In dit geval stelt de spreker de geadresseerde twee vragen die direct en bondig zijn. De woordkeus is hier onmiskenbaar. Verder excuseert de spreker zich voor de inbreuk en toont daarmee respect.

4 Indirect

Na een vrij theoretisch antwoord van de gast vervolgt de interviewer: *Maar als ik aan klonen denk, dan denk ik bijvoorbeeld aan een beroemd voetballer als Johan Cruïff die je gaat klonen, waarvan je er dan elf hebt en waarmee je iedere wedstrijd wint.*

De interviewer vraagt om een toelichting van het begrip klonen. Kort en bondig: 'Wat is klonen?' of 'Leg uit wat klonen is'. Aan deze directe kern zijn geen woorden gewijd. In plaats daarvan formuleert de spreker de eigen voorstelling van klonen. Het is aan de geïnterviewde om deze voorstelling te corrigeren.

5 Ervan afzien iets te zeggen

Geen voorbeeld uit een actualiteiteninterview voorhanden, omdat deze strategie niet of moeilijk observeerbaar is.

Deze vijf groepen zijn geordend in termen van directheid, maar ook op een dimensie waarvan men het ene uiteinde toenaderingsgericht zou kunnen noemen en het andere afstandelijk. Als je een strategie kiest uit een groep met een laag nummer zoek je toenadering; als je een strategie kiest met een hoog nummer houd je afstand.

Welke keuze men ook uit de gegeven mogelijkheden maakt, er zijn altijd bepaalde voor- en nadelen aan verbonden. Wanneer sprekers bijvoorbeeld kiezen voor de meest directe en bondige manier van spreken, brengt dat het risico met zich mee dat ze voor bot versleten worden of dat hun gesprekspartner

beledigd is. Wanneer sprekers indirectere middelen gebruiken, lopen zij het risico niet duidelijk en efficiënt te zijn, met het nare gevolg dat er misverstanden kunnen ontstaan. Wanneer sprekers respectvolle middelen gebruiken, kunnen ze snel 'stijf' worden, terwijl ze met joviale middelen de kans lopen bepaalde grenzen bij de ander te overschrijden. Met andere woorden: de keuze van de juiste taalstrategie is een delicate kwestie. Met alleen een overzicht van de alternatieve strategische mogelijkheden die de taal biedt, alsook van de voor- en nadelen die aan de verschillende alternatieven verbonden zijn, word je een eind op weg geholpen, maar ben je er nog niet. Het is verder nodig je strategiekeuze af te stemmen op de sociale situatie. Volgens de beleefdheidstheorie gaat dat als volgt.

De keuze van een taalstrategie is afhankelijk van drie situationele factoren.

De eerste van deze factoren is de machtsverhouding tussen de spreker en de geadresseerde. Als de spreker de mindere is van de geadresseerde, zal de spreker voor relatief indirecte verbale middelen kiezen; als de spreker daarentegen de hogere positie heeft, kan hij relatief direct zijn.⁸ De werking van deze machtsfactor hebben we hiervoor al gezien in de interactie tussen de huzaar en partizanenleider Denísow en zijn oppasser Lawróesjka. Wanneer de relatief machtige Denísow de minder machtige Lawróesjka iets vraagt, kan hij dat directer en met minder omhaal doen dan wanneer Lawróesjka iets van vergelijkbaar gewicht aan Denísow vraagt.

De tweede factor is de inbreuk van de handeling-op-zich waarmee je de ander 'lastig valt'. Als je iemand een pen te leen vraagt, doe je een minder grote inbreuk dan wanneer je zijn auto wilt lenen. In het laatste geval geef je, zeker tegen iemand die je niet goed kent en die meer macht heeft, hooguit een hint. Dat de inbreuk van de handeling-op-zich van invloed is op de taalstrategie die je kiest, hebben we gezien toen vorst Bolkónski zijn dochter Márja gedragsaanwijzingen gaf. Wanneer hij haar tot zitten probeert te bewegen, kan hij kort en bondig zijn, maar als hij haar in haar wiskundestudie probeert te stimuleren, heeft hij veel meer woorden nodig.

De derde factor is de sociale afstand: wanneer de spreker en de geadresseerde geregeld contact hebben, kunnen zij elkaar relatief direct benaderen; tegen een onbekende ligt een indirecter alternatief meer voor de hand. Deze afstand kan zelfs zo groot zijn dat de spreker ervan afziet om de beoogde geadresseerde te benaderen.

Voor een illustratie van de werking van de sociale afstand kan ik niet putten uit het voorbeeldmateriaal dat tot nu toe gepresenteerd is. Om goede voorbeelden te vinden is het nodig mensen in een proces van toenadering of verwijdering langdurig te observeren. Dergelijk materiaal is moeilijk te verkrijgen, terwijl de voorbeelden bovendien een flinke toelichting vergen. Mijn beste voorbeeld is ook uitvoerig. Het is ontleend aan mijn ervaringen als onderzoekster van interactie in Turkse gezinnen.

1.2 De werking van sociale afstand

Zoals in het voorwoord al gezegd is heb ik Turkse gezinnen in Nederland benaderd voor een onderzoek van hun alledaagse gesprekken. Dat is een moeilijke opgave.⁹ De sociale afstand tussen de Nederlandse onderzoekswereld en een Turks gezin is immers groot. Het leek een goed idee om te proberen de kloof te overbruggen door als hulp in de huishouding te gaan werken. Na een periode van wederzijdse gewenning zijn de alledaagse gesprekken op cassette opgenomen, uiteraard met medeweten van de betrokkenen.

Het zo verzamelde materiaal is geanalyseerd vanuit de vraag hoe de factor 'sociale afstand' zich ontwikkelt en of deze ontwikkeling doorwerkt in de keuze van taalstrategieën. Speciaal ben ik de zogenoemde directieven tussen gezin en onderzoekster/hulp-in-de-huishouding onder de loep gaan nemen: dat zijn de pogingen om elkaars niet-verbale gedrag te beïnvloeden (bijvoorbeeld: *Doe de deur dicht* of *Wil je even de soep opscheppen?*).

In het begin was ik in dit gezin een vreemde eend in de bijt. Ik werd als bezoek ontvangen, getuige de op de stoep hoorbare aankondiging *Misafir geldi* (*Het bezoek is er*) die volgde op mijn aanbellen. Het was ondenkbaar dat ik directieven zou krijgen. Het gezin koos dus voor strategie 5: afzien van de handeling.

Die keuze voor strategie 5 heeft enige tijd geduurd. Dat zat me niet lekker. Om een andere rol te krijgen, besloot ik mijn schort mee te nemen, een aardappelschilmes, een schaar en nog wat attributen die duidelijk moesten maken dat ik mijn handen uit de mouwen wilde steken. Toen ik daarmee arriveerde, was de hele familie net het huis gaan behangen en verven. Ik kon onmiddellijk met *Yardım ederim* (*Ik help wel*) aan de slag. Dat brak het ijs en betekende het begin van een nieuwe verhouding. Het volgende gespreksfragment illustreert de totstandkoming van deze nieuwe verhouding.

Fragment 1.1 Verkleining van de sociale afstand

nr.	spreker	geadresseerde	transcriptie	Nederlandse tekst van de Turkse delen
((Volgens vader is de verf goed, volgens moeder te dik. Overal is verf geknoeid. De verf wordt met water verdund. Ayla is de oudste dochter. Ze is 16 jaar. Sadik is de oudste zoon. Hij is 14.))				
1	moeder	vader	Koyalım mı?	Zullen we het (= water) erbij doen?
2	vader	moeder	Azıcık koy, bakayım.	Doe er maar een beetje bij.
3	moeder	vader	Ben karışmam, yağ böyle olursa. Kor giderim hep bu evden! ((pauze)) Temizletirip -tirip -tirip ondan sonra gelirim.	Ik bemoei me er niet mee als de verf zo is. Ik trek mijn handen van dit huis af. Ik laat het brandschoon maken en dan kom ik.
4	Ayla	moeder	Yeter.	Genoeg.
5	vader	moeder	Yeter, yeter.	Genoeg, genoeg.
6	Ayla	moeder	Koyuluğu yeter o boyanın, anne.	Hij is dik genoeg, mama.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

24

(vervolg fragment 1.1)

nr.	spreker	geadresseerde	transcriptie	Nederlandse tekst van de Turkse delen
7	vader	moeder	Yeter.	Genoeg.
8	moeder	vader/Ayla	Yeter, ama işte laf dinliyorum.	Genoeg, maar daar trek ik me niets van aan.
9	Ayla	moeder	Bir daha mı yapacan?	Ga je het nog een keer doen?
10	moeder	Ayla	Bir daha öyle olacak.	Anders wordt het weer zo.
11	vader	moeder	Ne ondan dim, kız?	Waarom dan, meisje?
12	moeder	vader	Valaha ondan dan billaha da ondan!	Mijn god daarom, en, mijn god, ook daarom.
13	moeder	Erica	Weinig water gooien die verf die die.	
14	Erica	moeder	Ja, maar daar lag het niet aan.	
15	vader		((lacht))	
16	Ayla	moeder/vader	Ondan değil, diyor.	Daar ligt het niet aan, zegt ze.
17	moeder	vader/Erica	İkinizin aklı bir.	Jullie tweeën denken precies hetzelfde.
18	Erica	moeder	Deze is wel goed.	
19	moeder	iedereen	Burada öyle boyansın görecen oda öyle çatlayıp patlayak.	Als de kamer zo gevefd wordt, zul je zien dat hij gaat barsten en bladderen.
20	Erica	moeder	Nee!	
21	moeder	Ayla	Şu süpürgeyi ver, kız.	Geef die vegeer eens, meisje.
22	Erica	moeder	Hier zit veel te weinig, veel te weinig.	
23	moeder	iedereen	Die ook. Die ook, Net als die. Dikke verven.	
24	Erica	moeder	Nee.	
25	moeder	iedereen	Die ook zo.	
26	vader	moeder	Nee.	
27	Erica	moeder	Nee.	
28	moeder	iedereen	Wel waar.	
29	moeder	vader	Proberen maar.	
30	Erica	moeder	Nou is die veel te dun.	
31	vader	Erica/moeder	Ja.	
32	Erica	moeder	Nou, zo wordt ie niet wit.	
33	moeder	Erica	Ja, daar ook. Twee of drie keer verven daar.	
34	moeder	iedereen	Emmez yapmayınca, kuru duvar.	Hij zuigt niet op, als je het niet doet, de droge muur.
			İki boya sürdün mü kendi yüzünde boya oluşmuş, kalkar.	Als je er twee lagen hebt opgesmeerd, pakt hij.
			Ik weten, hoor, alles.	
35	Sadik	iedereen	Ja, onze hoofdcomputer!	
36	moeder	iedereen	Eerst dun verven en dan droog worden. Nóg een keer beter.	
37	Erica	moeder	Nóg een keer, nóg een keer.	
38	vader	moeder	Nóg een keer, nóg een keer.	
39	moeder	iedereen	Verdorie nog an toe.	

In het begin van het fragment (nummer 1 tot en met 12) wordt de verf verdund. Moeder giet er water bij. Ze gaat maar door, terwijl vader en Ayla het al in nummer 4 en 5 genoeg vinden. In 13 wordt Erica, die tot dan toe een afzijdige rol had in de gezinsinteractie, in het conflict betrokken: moeder zoekt steun. Jammer voor moeder, maar ook Erica vindt de verf te dun worden en dat zegt ze, eerst nog indirect (14), maar later ook direct (30). Vader grijpt de steun aan (31). De oudste zoon Sadik probeert het meningsverschil om te buigen met een grapje (*Vergis je niet in onze moeder: zij is de hoofdcomputer*). Moeder maakt uiteindelijk een eind aan het gekissebis met een hier niet helemaal serieus te nemen vloek.

De dag na deze botsing zegt moeder: *Şimdi alıştık (Nu zijn we aan elkaar gewend)*. Voortaan word ik niet meer als ‘bezoek’ aangekondigd, maar met Erica geldi (*Erica is gekomen*). Voortaan ook geeft men mij directieven. Vader zegt bijvoorbeeld: *Erica, biraz limonata getir, hele. (Erica, breng eens wat limonade.)* Hij is direct en voorziet zijn directief summier van franje. Als Erica niet snel genoeg gehoor geeft, vermoedt de oudste zoon een begripsprobleem dat hij als volgt verheldert: *Vader zegt, eh, daar is in de eh in de in de koelkast zit limonade. Of u eh een glaasje limonade wou brengen.*

Of we voeren gesprekken over de kwaliteit van tomatenpuree: *Die moet je niet in de Turkse winkel kopen. Je kunt hem beter bij de Nederlanders kopen. Niet lekker, die Turkse tomatenpuree. Wel lekker, maar je moet hem zelf maken. Zeg maar van tomatenpuree of peterselie of zoiets. En dan koop je van de winkel twee eh een kilo of twee...* Moeder reguleert mijn naaiwerk met opmerkingen in de geest van: *Zo is het mooi, maar dit moet anders, eerst moet dit, laat mij eens proberen, dit moet later, probeer het morgen.* Ik word intussen allang ook door de kinderen met je en jij aangesproken.

Het toppunt van vertrouwelijkheid ten slotte is wel dat vader mij alsof ik een oudste dochter ben de thee in laat schenken: *Koy, Erica, koy, koy, koy. (Schenk in, Erica, schenk in, schenk in, schenk in)*. Moeder verhoogt de intimiteit nog door me zelfs de thee te laten roeren: *Şuna azıcık su koy da karıştır. Karıştır. Azıcık dök. Yeter. Yeter. (Doe hier een beetje water bij en roer. Roer. Giet een beetje. Genoeg. Genoeg.)*

Het zal duidelijk zijn dat dit gezin, nadat het aanvankelijk strategie 5 prefereerde en afzag van het doen van een inbreuk, uiteindelijk als het om alledaagse klusjes ging voor de strategieën uit de groepen 1 en 2 koos. Aan deze omslag lag een verandering in de sociale afstand ten grondslag.

1.3 De sociale context in een eenvoudig rekenmodel

Voorafgaand aan deze illustratie van de effecten van sociale afstand op beleefdheid werd gesteld dat je bij de keuze van een beleefdheidsstrategie drie factoren uit de context moet laten meewegen, namelijk de machtsverhouding

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

26

tussen de spreker en de geadresseerde (M), de inbreuk van de handeling-opzich (I) en de sociale afstand (SA).

Deze drie contextfactoren bepalen tezamen het gewicht G van de verbale handeling waarmee de spreker de geadresseerde benadert:

$$G = M + I + SA$$

Ze worden nu afzonderlijk toegelicht.

Machtsverschillen tussen mensen kunnen uit allerlei dingen voortkomen. Priesters, heksen, prinses, tovenaars, burgemeesters, ministers, docenten: deze mensen hebben macht over andere mensen. Werkgevers hebben macht over werknemers. Mannen gelden als machtiger dan vrouwen. Aan je leeftijd en je ervaring kun je macht ontlenuen, terwijl ook etnische kenmerken voor machtsverschillen kunnen zorgen. Machtsverschillen tussen mensen kunnen in maatschappelijke posities verankerd zijn, maar ze kunnen ook uit kenmerken van het individu voortvloeienu. Welbespraaktheid, aantrekkelijkheid en lef zijn individuele kenmerken die mensen met een gelijke maatschappelijke positie in macht kunnen doen verschillen. Maar wat is macht nu eigenlijk? Relatief machtelozen zoals de man van de vroegere Britse premier Thatcher en de vrouw van de vroegere president van de Verenigde Staten Clinton hebben achter de schermen toch een behoorlijke invloed? Over de vraag wat macht is kun je heel lang nadenken. Er zijn dikke boeken over geschreven waarin als een algemeen aanvaarde opvatting naar voren komt dat macht verband houdt met het vermogen het gedrag van anderen te veranderen of te beïnvloeden. We sluiten ons hier aan bij de definitie die de Amerikaanse politicoloog Dahl (1957) geeft: A heeft macht over B, voorzover hij B iets kan laten doen dat B anders niet zou doen. Deze definitie houdt in dat macht een relationeel verschijnsel is: hij bestaat in de relatie tussen mensen, en zit niet opgesloten in het individu. De relatief machtige persoon in een relatie is in staat de handelingsalternatieven van de relatief minder machtige te beperken: als A geen macht had, had B meer alternatieven, maar nu heeft hij er tenminste een minder. B is daarin niet volkomen machteloos: B kan proberen de alternatieven van A op een ander gebied te beperken en dus daar macht te verwerven. Macht in een relatie is niet een koek die A en B delen: het is niet zo dat wat de een heeft, bij de ander in mindering wordt gebracht. In een relatie liggen veel dingen niet vast. Op die punten zijn telkens alternatieven mogelijk, en dus ook machtsuitoefening: 'Het huis van de macht telt vele kamers' (Komter, 1992, p. 20).

In de beleefdheidstheorie wordt gesteld dat mensen hun strategiekeuze afstemmen op de onderlinge machtsverhouding. In dit boek houden we het eenvoudig en veronderstellen we dat er drie machtsverhoudingen mogelijk zijn: de spreker staat boven de geadresseerde, de spreker en de geadresseerde zijn elkaars gelijke en de spreker is ondergeschikt aan de geadresseerde. Het gaat hier telkens om de positie die spreker en geadresseerde in de ogen van derden ten

opzichte van elkaar innemen. Als de spreker boven de geadresseerde staat vul-
len we voor M een 1 in. Als spreker en geadresseerde gelijk zijn, zetten we een
2. Als de spreker ondergeschikt is aan de geadresseerde komt er voor M een 3
te staan. Uiteraard zijn hier ingewikkeldere rekenmodellen mogelijk. Brown
en Levinson laten zich daar niet verder over uit. Voor het doel van dit boek vol-
staat dit eenvoudige model, temeer omdat het hier niet om een feitelijke, maar
om een toegeschreven machtsverhouding gaat.

De tweede factor in het rekenmodel is de inbreuk van de handeling-op-zich
(dus geabstraheerd van een concrete situatie). Als je goederen vraagt, is de
inbreuk afhankelijk van de kosten. Een pen kost weinig en een auto kost veel.
Als je een handeling vraagt, is de inbreuk afhankelijk van de tijd, de energie,
de moeite, de concentratie enzovoort die de handeling vraagt. Het aanzetten
van een knoop is minder ingrijpend dan het vervangen van een rits. In het
geval van een bewering houdt de inbreuk verband met de gevoeligheid van de
materie waarover de bewering gaat. Het weer is een veilig onderwerp, maar
heb je het over euthanasie, dan moet je meer op je woorden letten. Ook voor
vragen geldt: hoe gevoelig ligt de kwestie waarover de vraag gaat?

Al zijn verschillen in inbreuk eenvoudig voor te stellen, ze zijn moeilijk vast te
stellen. Ze variëren namelijk, afhankelijk van de cultuur of subcultuur. In wel-
varende landen stelt de vraag om het lenen van een auto veel minder voor dan
in arme landen. In de eerstgenoemde landen kan gastvrijheid echter een
schaars goed zijn, terwijl men daar in arme landen vaak ruimhartig mee
omgaat. Als je je vrouw vraagt waar je hoed, je jas en je aktetas is¹⁰, vraag je
in mannenogen misschien iets kleins, maar in andere kringen wordt dat beslist
als iets substantieels gezien. Euthanasie is een onderwerp dat cultureel met
meer of minder taboes omgeven is. Het vereist dan ook een diepgaand onder-
zoek in culturen en subculturen – die bovendien niet eenvormig zijn – om die
rangorde in gevoeligheden en de daarmee verbonden rangorde in inbreuk vast
te stellen.

Ook voor de bepaling van de inbreuk in het rekenmodel is er een eenvoudige
procedure die naar believen ingewikkelder gemaakt kan worden. Stel dat er
drie categorieën zijn: de inbreuk van de handeling op zich is groot, gemiddeld
of klein. Het gaat daarbij niet om de inbreuk voor een bepaalde spreker en/of
geadresseerde, maar – geabstraheerd van deze personen – om de inbreuk van
de handeling voor een grotere groep mensen, een subcultuur of een cultuur.
Als de inbreuk klein is, wordt het getal 1 toegekend; bij een gemiddelde
inbreuk worden 2 punten toegekend; bij een grote inbreuk wordt een 3 inge-
vuld.

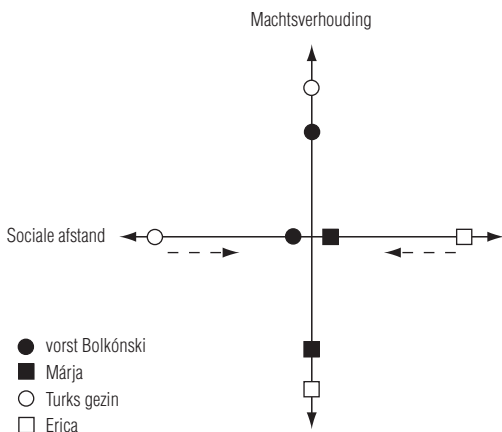
De derde factor in het rekenmodel is de sociale afstand. Bij sociale afstand
gaat het over de vraag hoe dicht mensen bij elkaar staan. Echtgenoten en
'beste vrienden' staan bijvoorbeeld dicht bij elkaar: zij hebben een kleine
sociale afstand. Bij geliefden kan het wisselen: als ze een langdurige relatie

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

28

hebben is hun sociale afstand klein, maar als ze incidenteel contact hebben, waarschijnlijk niet. Voor ouders en kinderen geldt meestal – als ze bij elkaar in huis wonen en bijvoorbeeld samen eten – een kleine sociale afstand. In de relaties buiten de primaire levenssfeer (relaties met burens, winkelpersoneel, leerkrachten, collega's, superieuren enzovoort) zijn allerlei verschillende sociale afstanden mogelijk. Wie zijn burens nooit ziet of spreekt, heeft daarmee een grote sociale afstand. De afstand tot een collega met wie lief en leed gedeeld wordt, is klein. De sociale afstand tot de bakker waar iemand dagelijks zijn broodje haalt is kleiner dan die tot de medewerker van het postkantoor, waar deze persoon hooguit eens per week komt. De sociale afstand tot mensen die men nooit eerder ontmoet heeft en met wie men niets heeft, is groot.

De machtsverhouding tussen mensen kan visueel voorgesteld worden met een verticale lijn zoals in figuur 1.1; de sociale afstand kan gevisualiseerd worden met een horizontale lijn. Als de relatie tussen vorst Bolkónski en Márja in deze figuur geplaatst wordt, dan staat Bolkónski op de verticale lijn boven Márja (hij heeft als haar vader meer macht), terwijl Márja en haar vader op de horizontale lijn dicht bij elkaar staan. Zet ik mezelf er in relatie tot het Turkse gezin in, dan sta ik op de verticale lijn onder het gezin – ik was in hun dienst – terwijl we aanvankelijk op de horizontale lijn ver uit elkaar stonden, maar steeds dichterbij elkaar toe kwamen (de stippelpijltjes geven dit aan). In de figuur is het machtsverschil tussen Bolkónski en Márja kleiner voorgesteld dan dat tussen het Turkse gezin en Erica. Dat is misschien geen afspiegeling van de werkelijkheid. Het is ook niet wat deze figuur wil beweren: op de verticale as is slechts uitgedrukt dat er machtsverschil is tussen Bolkónski en Márja respectievelijk het Turkse gezin en Erica, zonder een uitspraak te doen over de grootte van dat verschil. Verder moet deze figuur niet zo gelezen worden alsof ze iets zegt over de relatie van Bolkónski en Márja met het Turkse gezin en Erica.



Figuur 1.1 Machtsverhouding en sociale afstand

Hoe kan nu de sociale afstand in het rekenmodel worden weergegeven? Ook hier wordt in dit boek een eenvoudige oplossing gekozen. De sociale afstand wordt vastgesteld op basis van de contactfrequentie.¹¹ Mensen die elkaar dag in dag uit zien of spreken hebben een kleine sociale afstand en volkomen onbekenden hebben een grote sociale afstand. Daartussen kunnen een aantal gradaties onderscheiden worden. Zelf houd ik er aanvankelijk vijf aan, die later samengevoegd worden tot drie: dagelijkse bekenden, goede bekenden, oppervlakkige bekenden, verre bekenden, onbekenden. De dagelijkse en de goede bekenden worden opgevat als relaties met een kleine sociale afstand en ze krijgen een 1 in het rekenmodel, de oppervlakkige bekenden vormen relaties met een gemiddelde sociale afstand en krijgen een 2, de verre bekenden en de onbekenden vormen samen de relaties met een grote sociale afstand. Ze krijgen 3 punten.

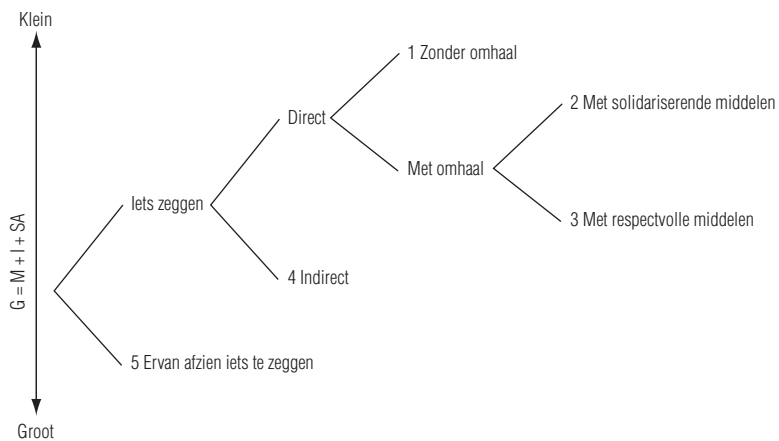
Mensen zouden in hun onderlinge interactie G berekenen. Die kan in de hier aangehouden eenvoudige voorstelling variëren van 3 tot 9. Als een student na afloop van de eerste les de auto van de docent wil lenen, komt hij waarschijnlijk op 9 punten uit. Een hoge G dus. De student kan besluiten dat de G te hoog is en afzien van zijn verzoek. In een ander geval wil de student een pen te leen vragen van zijn beste vriend. Nu komt hij waarschijnlijk op de laagst mogelijke score van 3 punten. Dat betekent dat hij rechttoe rechtaan op zijn doel kan afstevenen. Tussen deze twee extreme situaties is van alles mogelijk. Stel bijvoorbeeld dat de student graag de aantekeningen van de docent over de eerste les zou willen hebben. De situatie is wat betreft M en SA gelijk aan de eerste. Maar wat te doen met I ? Vroeger was deze zeker groot: het was 'not done' om docenten om hun aantekeningen te vragen. Dat is veranderd, maar een klein verzoek zoals een verzoek om een pen is het beslist niet. Als de student zijn verzoek doet, betekent dat dat hij behoorlijk in de min komt bij de docent. De student kan proberen daar het nodige tegenover te stellen. Hij kan het ongemak bij de geadresseerde als het ware gaan vergoeden. Dat kan met de beleefdheidsstrategieën: met aardig zijn of redenen geven en dan wordt het ongemak vergoed in de sfeer van solidariteit en betrokkenheid; of door het ongemak kleiner voor te stellen en de ander ruimte te laten en dan vergoedt hij in de sfeer van respect.

1.4 Beleefdheid: een universeel en variabel fenomeen

In figuur 1.2 is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson beknopt weergegeven.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

30



Figuur 1.2 Beknopte weergave van de beleefdheidstheorie (Brown & Levinson, 1978)

Mensen beginnen met een inschatting van G. Afhankelijk van die inschatting gaan ze iets zeggen of zien ze daar vanaf. Als ze iets gaan zeggen, kunnen ze dat direct of indirect doen. Als ze de directe weg nemen, is het de vraag of ze de boodschap inkleden of zonder omhaal presenteren. Gebruiken ze ‘franje’, dan kan die van tweeërlei aard zijn: solidariserend of respectvol.

Het is van belang te beseffen dat de beleefdheidstheorie mensen en hun relaties niet vastlegt. De contextfactoren M, I en SA beïnvloeden de strategiekeuze, maar ze zijn niet allesbepalend. Ze definiëren grenzen waarbinnen mensen keuzes kunnen maken, terwijl mensen ook altijd grenzen kunnen overschrijden. Bovendien is de invloed van M, I en SA een gezamenlijke. Uit een eenmaal gekozen strategie is niet af te leiden hoe de context in termen van de afzonderlijke factoren was. Dit geeft mensen de ruimte om door middel van hun strategiekeuze met factoren uit de context te spelen en deze te veranderen. De strategische keuzes die mensen maken, kunnen dus op hun beurt verschuivingen aanbrengen in de sociale en culturele verhoudingen. Relaties zijn veranderlijk en in ontwikkeling. Daarin speelt de strategiekeuze een rol. Daaraan wordt in hoofdstuk 5 uitvoerig aandacht besteed, maar het komt ook in dit hoofdstuk in fragment 1.1 al naar voren.

Zoals gezegd is de beleefdheidstheorie in veel landen en culturen – ook niet-westerse en niet-geïndustrialiseerde – onderzocht. Brown en Levinson claimen dan ook dat de theorie universeel geldig is. Dat neemt niet weg dat de theorie toch ook een zekere sociale, culturele of subculturele specificiteit kan hebben: de inschatting van de drie factoren M, SA en I kan immers per sociale groep, cultuur of subcultuur verschillen. Dus: ook al is de theorie universeel geldig, toch kunnen – bij wijze van voorbeeld – Duitsers over het algemeen genomen

directer zijn dan Engelsen, of vrouwen indirecter dan mannen. Dit soort variaties komt in latere hoofdstukken aan de orde.

Het zal inmiddels meer dan duidelijk geworden zijn dat de beleefdheidstheorie over etiquette gaat, maar ook over meer dan dat. In de etiquette wordt het dilemma tussen toenaderen en afstand houden vaak opgelost door afstand te houden. In zijn algemeenheid voldoet deze strategie echter niet: zij leidt tot formele, 'bevroren' sociale verhoudingen. Relaties leggen houdt ook in dat keuzes gemaakt worden uit het scala van solidariserende en toenaderende beleefdheidsstrategieën. Hoe deze reeks beleefdheidsstrategieën er precies uitziet, is het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

Voordat daartoe overgegaan wordt, wordt nog aandacht besteed aan drie vragen die naar voren komen als men met de beleefdheidstheorie gaat werken. Die vragen luiden:

- 1 Heeft de beleefdheidstheorie heel algemeen betrekking op interactie, of vooral op interactievormen zoals verzoeken en bevelen, die bij uitstek een inbreuk vormen in het domein van de geadresseerde?
- 2 Is het zo dat mensen kiezen voor een bepaalde strategie en daarbij andere strategieën uitsluiten?
- 3 Hoe gaat de interpretatie van taalmetaal in termen van beleefdheid in zijn werk?

Wie deze vragen hier niet heeft, kan paragraaf 1.5 overslaan en er eventueel later op terugkomen.

1.5 Beleefdheidstheorie en toepassing

1.5.1 *Het onderwerp van de beleefdheidstheorie*

Het antwoord op de vraag naar de breedte van het onderwerp van de beleefdheidstheorie luidt dat dit heel breed is. De beleefdheidstheorie is gericht op taal en interactie. Daarbinnen geldt verder nauwelijks een beperking. De theorie gaat in principe over alle dingen die mensen in taal met elkaar doen: ze vloeken, ze vleien, ze vragen, ze vertellen, ze oefenen kritiek uit, ze complimenteren, ze beloven, ze doen ontboezemingen, ze creëren verhoudingen en feiten, ze groeten, ze feliciteren, ze condoleren, ze verzoeken, ze bevelen enzovoort: het is te veel om op te noemen. Bij al deze verbale handelingen is gezicht in het geding en dus ook beleefdheid.

Wel is het van belang om bij de observatie en analyse van taalmetaal in het oog te houden om wat voor soort handeling het gaat. Een vraag inkleden is een andere kwestie dan een opdracht presenteren; als je je hart uitstort is er beleefdheid in het geding, maar toch gebeurt er dan iets van een andere orde dan wanneer je bijvoorbeeld kritiek uitoefent of een compliment geeft.

Het totaal aan mogelijke handelingen in menselijke interactie is erg groot. De taalfilosoof Austin (1962) heeft het woordenboek uitgeplozen en alle werkwoorden die er zijn om zogenoemde spreekhandelingen (dat wil zeggen: handelingen die aan het spreken gelieerd zijn) aan te duiden op een lijst gezet. Die lijst was erg lang, te lang om zinvol mee te kunnen werken. Het is Searle (1976) geweest die een orde in deze waslijst heeft aangebracht. Volgens hem kunnen vijf klassen van spreekhandelingen onderscheiden worden (zie ook Houtkoop & Koole, 2000):

- 1 De assertieven. Veel voorkomende voorbeelden van assertieven zijn beweringen, conclusies en veronderstellingen. Een voorbeeld is de constatering van een feit *De deur is dicht*. Assertieven zijn taalhandelingen waarmee de spreker iets zegt over de werkelijkheid. De woorden reflecteren een stand van zaken. De spreker gelooft dat het waar is wat hij zegt, al kan zijn waarheidsclaim variabel zijn. De spreker van een assertief bindt zich ten minste aan enige waarheid.
- 2 De directieven. Veel voorkomende voorbeelden van directieven zijn verzoeken, bevelen, vragen om informatie, waarschuwingen en adviezen. Directieven zijn pogingen om het gedrag van de geadresseerde te beïnvloeden. De woorden zijn geen afspiegeling van de werkelijkheid. Integendeel: het is de bedoeling dat de werkelijkheid zich aanpast aan de woorden. Een voorbeeld is *Doe de deur dicht*. In dit geval zit de deur niet dicht, maar dat moet nog gebeuren. Sprekers van directieven zijn eraan gebonden dat ze het gevraagde gedrag wensen of willen.
- 3 De commissieven. Beloven, zweren en garanderen behoren tot deze derde klasse. Met commissieven leggen sprekers zich op een toekomstige handeling vast: *Ik zal zo de deur dicht doen*. Ook hier zijn de woorden geen afspiegeling van de werkelijkheid, maar moet de werkelijkheid in overeenstemming met de woorden worden gebracht. Sprekers van commissieven hebben de intentie de nader aangeduide handeling te verrichten.
- 4 De expressieven. Voorbeelden zijn hier bedanken, feliciteren, betrouwen en groeten. Expressieven geven uitdrukking aan een innerlijke gesteldheid van de spreker. Ze veranderen de wereld niet en reflecteren die ook niet, maar ze veronderstellen een bepaalde stand van zaken in de werkelijkheid en drukken het gevoel van de spreker daarover uit. Er is sprake van een expressief wanneer de deur dicht zit en iemand zegt *Hè, hè, gelukkig*. De spreker legt zich met een expressief op de uitgedrukte geestesgesteldheid vast.
- 5 De declaratieven. Het openen van een vergadering, iemand dopen of mensen in de echt verbinden: in deze gevallen wordt taal gebruikt om de werkelijkheid te veranderen. Met een declaratief breng je een werkelijkheid tot stand. Van belang is wel dat degene die de declaratief uit bevoegd is. Verder doet het er niet toe hoe de spreker in kwestie erover denkt of voelt. Wanneer de voorzitter van een vergadering zegt *Ik open de vergadering*, zijn deze woorden op dat moment ook werkelijkheid.

Deze vijf grote klassen dekken het hele scala van mogelijke spreekhandelingen. Binnen deze klassen kunnen met behulp van aanvullende criteria subklassen worden onderscheiden. Binnen de beweringen kunnen bijvoorbeeld complimenten en kritieken onderscheiden worden (dat zijn beweringen met een positieve respectievelijk negatieve waardering van de geadresseerde).¹² Binnen de directieven is een onderscheid in het soort gedrag dat wordt gestuurd van belang. Dat kan verbaal zijn (wanneer je bijvoorbeeld om informatie vraagt) of niet-verbaal (wanneer een handeling wordt gevraagd). Voor een explicitering van een aantal van deze criteria kan verwezen worden naar Nofsinger (1991).

Zoals gezegd, bij de toepassing van de beleefdheidstheorie is het belangrijk om in het oog te houden wat mensen met hun formuleringen doen in termen van deze klassen of subklassen van spreekhandelingen. Wie beweringen en verzoeken met elkaar gaat vergelijken in termen van beleefdheid, vergelijkt appels met peren. Bij de voorbeelden in dit boek is ook, indien relevant, voor een vergelijkbaar spreekhandelingstype gezorgd. Directieven voor het niet-verbale gedrag worden met directieven voor het niet-verbale gedrag vergeleken (in 1.1: *Doe de deur dicht* enzovoort) en vragen om informatie met vragen om informatie (in 1.1: *Wat vindt u van...* enzovoort).

1.5.2 Combinaties van strategieën

Het antwoord op de tweede vraag – is het zo dat mensen voor een bepaalde strategie kiezen en daarbij andere uitsluiten – luidt volgens de beleefdheidstheorie: ja. Iedere theorie is echter een vereenvoudiging van de werkelijkheid. Ook de beleefdheidstheorie. Op dit punt is de beleefdheidstheorie te eenvoudig.¹³ Het antwoord is namelijk als de theorie wordt toegepast een overduidelijk nee. Mensen schatten een situatie in en verwerken verschillende mogelijkheden uit het hele beleefdheidsrepertoire in hun uiting. Dat kunnen mogelijkheden zijn die in het scala dicht bij elkaar liggen, maar ook ver uit elkaar liggende mogelijkheden. Op het niveau van de zin kunnen mensen bijvoorbeeld een indirecte formulering kiezen, die ze verder aankleden met solidariserende en/of respectvolle kleine woordjes. Als ze bijvoorbeeld graag zouden willen dat de deur werd dicht gedaan, kunnen ze zeggen: *Vind je ook niet dat het tocht, schat?* Ook reageren ze vaak niet met één zin, maar met een langere uiting of een reeks van uitingen. Een moeder richt zich bijvoorbeeld tot haar vijfjarige dochter met *Wien*. Er volgt een korte stilte. De moeder vervolgt: *Wil je me een lol doen?* Het is weer even stil. De moeder gaat verder: *Het tocht hier namelijk zo en ik ben bang dat ik verkouden word*. Nu gaat er een licht op bij de kleuter: *Zal ik de deur dichtdoen?* De moeder aanvaardt dit uitgelokte aanbod gretig met *Ja, graag*.¹⁴ Zeker in uitingen die langer zijn dan een zin zijn de mogelijkheden om strategieën te combineren groot. Deze combineerbaarheid van strategieën is het onderwerp van oefening 4 in hoofdstuk 3, maar hij komt zo veel voor dat er hier, op het punt dat de lezer met de beleefdheidstheorie gaat werken, ook aandacht aan besteed wordt.

Toen Brown en Gilman (1989) de beleefdheid analyseerden in de drama's van Shakespeare, moesten ze al snel constateren dat de toepassing van solidariserende en respectvolle middelen elkaar niet uitsluit. De splitsing in figuur 1.2 tussen 2 en 3 klopt dus niet. Zij stellen dan ook voor om de ordening van de respectvolle boven de solidariserende middelen op te geven en onderscheiden vier grote strategische groepen in plaats van vijf: (1) direct zonder omhaal, (2) direct met solidariserende en/of respectvolle middelen, (3) indirect en (4) afzien van de handeling. Naarmate de G groter is, zullen mensen ofwel een hoofdstrategie van een hoger niveau kiezen, ofwel meer omhaal (van welke aard ook) toepassen.

Brown en Gilman's (1989) opvatting van de theorie is beter bestand tegen een confrontatie met de werkelijkheid dan de oorspronkelijke van Brown en Levinson. Het feit dat ook indirectheid gecombineerd kan worden met de andere mogelijkheden uit het scala heeft er echter geen plaats in. Een verdergaand voorstel is dan ook om vijf niveaus van beleefdheid te onderscheiden, die voor een deel een andere invulling hebben dan de vijf van Brown en Levinson (1978 en 1987):

- 1 Direct en zonder omhaal
- 2 Direct met solidariserende en/of respectvolle en/of indirecte franje
- 3 Indirect
- 4 Indirect met solidariserende en/of respectvolle en/of indirecte franje
- 5 Afzien van de handeling (zie Huls, 1999)

Ook in dit verdergaande voorstel is het zo dat mensen, naarmate de G groter is, ofwel een strategie met een hoger nummer kiezen, ofwel meer franje (van welke aard dan ook) toepassen. Met deze wijzigingen is de beleefdheidstheorie beter bestand tegen een confrontatie met de werkelijkheid, al blijft de essentie van de beleefdheidstheorie overeind.

1.5.3 De interpretatie van taalmateriaal

Zodra de beleefdheidstheorie toegepast wordt, doet zich ook de derde vraag voor: hoe gaat de interpretatie van taalmateriaal in termen van beleefdheid in zijn werk? Die vraag kan worden gesplitst in verschillende deelvragen. Hoe groot is de eenheid die onder de loep wordt genomen (een zin, een gespreksbijdrage¹⁵ of een heel gesprek)? Wat gebeurt er in deze eenheid? Wat is de kern en hoe is die geformuleerd? Welke aan- en inkleding is gebruikt? Wat te doen in geval van twijfel of een bepaald verschijnsel tot een strategie behoort of in geval van twijfel tussen verschillende mogelijkheden? Hier volgen enkele richtlijnen die houvast geven bij interpretatieproblemen van deze aard.¹⁶

- 1 Als eenheid voor observatie en analyse kan het beste de gespreksbijdrage genomen worden. Die eenheid valt vaak samen met een zin, maar een gespreksbijdrage kan ook uit meer zinnen bestaan. Een zin is als eenheid te klein, omdat de zinnen in een gespreksbijdrage vaak in dienst staan van een

spreekhandeling en dus op dat niveau met elkaar zijn verbonden. Het gesprek als geheel is een te grote eenheid waarin verschillende handelingen een rol kunnen spelen.

- 2 Vervolgens wordt vastgesteld welke spreekhandeling iemand primair uitvoert in de gespreksbijdrage. Dat gebeurt in termen van de in paragraaf 1.5.1 behandelde klassen en subklassen.

Lastig is overigens dat je aan een formulering vaak niet kunt zien om welke spreekhandeling het gaat. Neem de formulering *Het tocht hier*. Dat is in vorm een bewering, maar als aan bepaalde voorwaarden is voldaan (de deur staat open, de geadresseerde is in staat de deur dicht te doen, enzovoort), kan die formulering ook directief zijn in die zin dat je ermee probeert de ander de deur dicht te laten doen. Of de formulering *Kun je de deur dichtdoen?* In vorm is dit een vraag, maar als je alleen een antwoord geeft, zit je waarschijnlijk mis. Het is in de meeste gevallen de bedoeling dat je primair iets doet. Met de formulering *Maar als ik aan klonen denk, dan denk ik bijvoorbeeld aan een beroemd voetballer als Johan Crujff die je gaat klonen, waarvan je er dan elf hebt en waarmee je iedere wedstrijd wint* wordt een voorstelling van zaken gegeven, maar ook om een uitleg van het begrip klonen gevraagd. Met het eenvoudige zinnetje *Ik houd van jou* kunnen veel verschillende spreekhandelingen verricht worden. Het kan een bewering over mij in relatie tot jou zijn, maar ook een gevoelsuiting (vreugde of verdriet), een sturing van het gedrag van de geadresseerde (*Laat me niet in de steek*) of een belofte (*Ik blijf je trouw*). Het gekste is nog dat er ook een context denkbaar is waarin met dit zinnetje tegelijkertijd alle genoemde spreekhandelingen worden verricht.

Al kan het lastig zijn om vast te stellen wat er eigenlijk gebeurt in termen van spreekhandelingen, toch moet die stap worden gezet. De interpretatie is hier een keuze die niet iedereen op dezelfde wijze maakt.¹⁷ Dat hoeft ook niet. Wel is van belang dat de keuze gebaseerd is op voor derden toegankelijke gronden. In de praktijk stemmen mensen overigens verrassend overeen in hun interpretatie van wat er aan de hand is.

- 3 Nu zoek je in de gespreksbijdrage de zin die de spreekhandeling die aan de orde is zo veel mogelijk expliciteert.¹⁸ Dat is de kern. De kern formuleer je zo direct, bondig en onomwonden mogelijk.
- 4 Van de kern bepaal je welke hoofdstrategie gevolgd is: direct zonder omhaal; direct met franje; of indirect, al dan niet met franje.
- 5 Dan wordt bepaald welke beleefdheidsstrategieën in de kernzin voorkomen. Elke beleefdheidsstrategie wordt in een groep ondergebracht. Daarbij zijn er wel eens meer mogelijkheden. Als die mogelijkheden dicht bij elkaar liggen in het scala van strategieën is dat probleem niet ernstig. Uiteraard is het wel raadzaam om te proberen criteria op te stellen voor de afbakening van de strategische groepen. Het probleem is ernstiger bij bijvoorbeeld elliptische zinnen (dat zijn onvolledige zinnen): die kunnen als solidariserend worden opgevat (vanuit de gedachte: we kennen elkaar, je

hebt aan een half woord genoeg), of als indirect (vanuit de gedachte: ik laat het een en ander ongezegd, vul zelf maar in en dan zien we wel wat je eruit opmaakt). Je moet dan een verstandige keus maken op basis van het criterium: hoeveel denkwerk is er nodig om de zin aan te vullen? Dit probleem is nooit helemaal te voorkomen: het gaat om menselijke interactie die wezenlijk voor meerdere uitleg vatbaar is.

- 6 Ten slotte worden de overige onderdelen van de gespreksbijdrage geanalyseerd: vormen ze op zich een beleefdheidsstrategie en welke franjes zijn erin verwerkt? Ook daarbij geldt: soms zijn er meer interpretatiemogelijkheden. Kies een goed verdedigbare.

Toegepast op het gespreksfragment waarmee dit boek geopend is – het gespreksfragment waarin vorst Bolkónski zijn dochter Márja stimuleert haar wiskundestudie door te zetten – leiden deze richtlijnen ertoe dat er een directe spreekhandeling aan de orde is en dat deze in het zinnetje *Nu, houd maar vol* het meest direct wordt geformuleerd. Wanneer alle beleefdheid weggehaald wordt, blijft er *Houd vol* over. Gekozen is dus voor de hoofdstrategie ‘direct met franje’. Vervolgens kunnen alle aan- en inkleding worden geanalyseerd. Die analyse wordt nog even uitgesteld tot alle beleefdheidsstrategieën de revue zijn gepasseerd, dat wil zeggen tot het einde van hoofdstuk 3.

Deze richtlijnen zijn vooral bedoeld om analyses van aan de complexe werkelijkheid ontleend gespreksmateriaal gemakkelijker te maken. Ook kunnen ze een eventueel minder toegankelijk voorbeeld in dit boek verhelderen. Een wezenlijke tussenstap in beleefdheidsanalyses is telkens de beantwoording van de vraag ‘Wat gebeurt hier en hoe kan dat zo direct en bondig mogelijk geformuleerd worden?’ Vervolgens wordt in het taal materiaal gekeken in welke opzichten het van het resultaat van de tussenstap afwijkt.

Ongetwijfeld zal het soms moeilijk of onmogelijk zijn om een interpretatie als de enige juiste aan te merken. Dat is essentieel voor menselijke interactie. Het verschaft de betrokkenen de nodige speelruimte.

Oefeningen

- 1 Je bent aangesteld bij Natuurmonumenten en wilt nieuwe leden werven. Je kunt dat direct en zonder omhaal doen (*Word lid van Natuurmonumenten*), maar er zijn ook andere mogelijkheden. Brown en Levinson brengen de alternatieven in verschillende groepen onder. Welke groepen zijn dat? Geef van iedere groep een voorbeeld en licht je voorbeeld telkens toe.
- 2 Leg in eigen woorden uit waarom de voorbeelden van vragen uit de actualiteiteninterviews in paragraaf 1.1 tot de betreffende groep behoren. Vervang de voorbeelden van paragraaf 1.1 door voorbeelden die je zelf in

de werkelijkheid (bijvoorbeeld in je directe omgeving of in televisie-interviews) hebt gevonden.

- 3 Wanneer de zoon de directieven van zijn vader tegen de onderzoeker/hulp-in-de-huishouding verduidelijkt, gebruikt hij strategieën uit een groep met een hoger nummer dan de vader oorspronkelijk deed (zie paragraaf 1.2). Deze strategieverandering is opmerkelijk. Verplaats je in de positie van de zoon en bedenk waarom hij de directieven van zijn vader niet letterlijk vertaalt. Is zijn verandering in overeenstemming met de beleefdheidstheorie?

- 4 In het NCRV-programma ‘Het levenslied’ voerden telkens twee bekende Nederlanders een gesprek over de zin van het leven en de betekenis van de dood.¹⁹ Zo ook de ex-bisschop van Rotterdam, monseigneur Bär – afgetreden en uitgeweken naar een klooster in België vanwege zijn progressieve opvattingen en/of zijn vermeende homoseksualiteit – en het enfant terrible van de Nederlandse tv, Paul de Leeuw. Van de vele punten waarop De Leeuw van Bär een reactie vroeg, zijn er voor deze oefening drie geselecteerd:
 - *Mist u Rotterdam?*
 - *Er zijn mensen geweest die hebben u... eh die hebben echt bewust mischien wel geprobeerd om u te laten vallen, om u te laten struikelen.*
 - *Ik bedoel, ik kan me, nou iets heel eh ik kan me niet voorstellen dat u nog nooit bijvoorbeeld en ik. Ik bedoel ik kan het makkelijk tegen u zeggen omdat u veel ja u bent een veel modernere ex- of eh oud-bisschop dan eh dan de ander. Ik ken eh ik ken eigenlijk helemaal geen bisschoppen behalve u dan... en Ernst, want die heb ik in de Gay-krant al gelezen, maar dat u eh dat ik denk van u moet toch ook een keer opgewonden zijn of een keer dat u eh dat u ook een keer prik... Je kunt toch altijd niet U kunt toch niet als u priester wilt worden, zeggen van dan sluit ik me helemaal af voor wie dan ook. Dat dat kan toch niet. U moet toch ook een keer ja uh...*

De machtsverhouding is in de drie gevallen hetzelfde, van de sociale afstand mag je dat ook veronderstellen, voor de inbreuk geldt dat echter niet. Wanneer is de inbreuk het grootst en wanneer het kleinst? Is de strategiekeuze van De Leeuw in overeenstemming met de variatie in inbreuk?

Verplaats je in de positie van Bär. Hoe zou je in de drie gevallen een antwoord geven dan wel vermijden?

- 5 Kun je uit het gespreksfragment dat begint met *Hier wordt niks gedaan* (fragment 1.2) afleiden wat de wijkbewoner precies wil? Wat denk jij dat hij beoogt? Stel dat hij de leefsituatie in de wijk wil verbeteren. Maak zijn taalgebruik doelgerichter.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

38

Fragment 1.2 Doelgericht taalgebruik?

spreker	geadresseerde	transcriptie *
---------	---------------	----------------

((Een bewoner van de oude stadswijk Spangen in Rotterdam heeft het ter plekke met de 'gele ploeg', een groep mensen die beroepshalve meehelpt Spangen schoon en veilig te houden, over de leefsituatie in de wijk. De mensen van deze gele ploeg - geel vanwege de kleur van hun jassen - worden met A, B en C aangeduid.))

wijkbewoner	gele ploeg	Hier wordt niks gedaan.
A gele ploeg	wijkbewoner	Nee. Eens een keer hebben ze hier met de maaier rondgereden.
wijkbewoner	gele ploeg	Ja, hoe lang is dat niet geleden?
A gele ploeg	wijkbewoner	Heel lang.
wijkbewoner	gele ploeg	Het staat meters hoog. Moet je daar kijken. En de kinderen die hier lopen te spelen. Lekker drollen draaien met een blikje. Zie je ze daar 's avonds.
B gele ploeg	wijkbewoner	We zullen er een notitie van maken.
wijkbewoner	gele ploeg	Staan die kinderen niet bij stil. Zitten hier in de hondenpoep. En wat denk je dat ervan komt? Ratten, katten, alles loopt hier. Je ruikt het. Het stinkt d'r naar.
B gele ploeg	wijkbewoner	We zullen d'r gelijk een notitie van maken en dan geven we het door.
wijkbewoner	gele ploeg	Als het windstil is hier 's avonds, en je hebt je raam open, dan moet je echt je raam dichtdoen. Vreselijke lucht.
C gele ploeg	wijkbewoner	En we maken gelijk een notitie.
wijkbewoner	gele ploeg	En dan moet je kijken. Laat je geen zand in de ogen strooien. Gebruik peper.
A gele ploeg	wijkbewoner	Een vrachtwagen heeft hier een lading geloosd.
B gele ploeg	wijkbewoner	Dat gaat bij Spangen Veilig** gaat dat
wijkbewoner	gele ploeg	[// 't Is schandelijk.
C gele ploeg	wijkbewoner	Is het ook.
wijkbewoner	gele ploeg	Ik heb er geen woorden voor.
B gele ploeg	wijkbewoner	Ik zal het in ieder geval doorgeven.
wijkbewoner	gele ploeg	Brandstichting, alles komt ervan. Vijf, zes keer is de brandweer hier geweest. Je houdt je hart vast. Kinderen zitten in de vuiligheid. Zitten drollen te maken. Hier 's avonds. Niet te geloven. Want dat kleine grut van die buitenlanders, dat loopt 's nachts nog buiten, hoor.
A gele ploeg	wijkbewoner	We geven het in ieder geval door aan de chef. En dan kijken we wat we d'r tegen kunnen doen.
wijkbewoner	gele ploeg	Ja ja. Er wordt niks gedaan.

* Omdat dat voor de oefening niet van belang is, zijn in dit transcript niet alle onderbrekingen en momenten van gelijktijdig spreken genoteerd.

** Om de kwaliteit van de wijk te verbeteren, is in Spangen het servicepunt 'Spangen Veilig' opgezet. Het is een samenwerkingsproject van onder meer politie, maatschappelijk werk en gemeentereiniging. Bewoners kunnen er met hun klachten terecht.

Bron: VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak

- 6 Stel dat je ouder bent van een kleuter. Hij heeft de hele middag lekker gespeeld en het speelgoed slingert nu overal rond. Zo meteen komt oma op bezoek en je wilt de kamer dan opgeruimd hebben. Je probeert voor elkaar te krijgen dat je kind de boel opruimt. Dat lukt niet een-twee-drie: je kind weigert, het sribbelt tegen, stelt uit, schuift de schuld af, onderhandelt, doet alsof het opruimt enzovoort. Verzin een gespreksfragment waarin je als ouder een breed scala van tactieken inzet. Verwerk ook de tegenzetten van het kind in je fragment.
- 7 In een achtergrondartikel van 'de Volkskrant' over de landelijke eindexamens werden medewerkers van het Cito geïnterviewd: Wie maken de opgaven? Wat zijn de trends? Welke onderwerpen zijn taboe? Het artikel werd geïllustreerd met een cartoon. Leg het lachwekkende van de cartoon (figuur 1.3) uit in termen van de beleefdheidstheorie.



Figuur 1.3 Lachwekkende beleefdheid (*de Volkskrant*, 16 mei 2000, Peter de Wit)

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

40

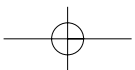
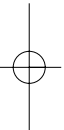
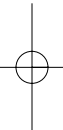
- 8 Het verhaal gaat dat Duitse bergbeklimmers zodra ze op weg naar boven de boomgrens passeren, elkaar niet langer meer met 'Sie' (dat wil zeggen 'u') aanspreken, maar gaan 'Duzen' (tutoyeren). Verklaar deze gedragsverandering in termen van de beleefdheidstheorie.

Noten

- 1 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band I*, p. 111. Amsterdam: Van Oorschot.
- 2 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, p. 109.
- 3 Idem, p. 156.
- 4 Idem, p. 160.
- 5 De grens tussen direct en indirect taalgebruik wordt niet door iedere onderzoeker op gelijke wijze getrokken. In de meest enge opvatting van directheid wordt alleen *Doe de deur dicht* als direct gezien. In een ruimere opvatting geldt ook *Hé, joh, doe de deur dicht. Dan vatten we geen kou* als direct. De in dit boek gekozen ruime opvatting van directheid sluit aan bij de intuïtie dat formuleringen zoals *Hebt u er bezwaar tegen de deur dicht te doen?* of *Kunt u de deur dicht doen?* vaak ook als direct, expliciet en onmiskenbaar gelden. Op zich is overigens de vraag waar je precies de grens trekt tussen directe en indirecte formuleringen niet van essentieel belang. Wel is van belang dat er op een dimensie van direct naar indirect verschillende niveaus kunnen worden onderscheiden op grond van het criterium 'Hoeveel van wat de spreker in de kern bedoelt is onmiskenbaar geformuleerd'.
- 6 In wetenschappelijke termen: Strategieën zijn artefacten met een stoffelijk en een conceptueel aspect (Cole, 1996).
- 7 Het is ook verdedigbaar deze formulering in te korten tot *U verwachtte het?* Dat maakt voor de verdere gedachtegang geen verschil.
- 8 Dat hoeft overigens niet. Je kunt een minder machtige extra 'beleefd' aanspreken om het machtsverschil te verdoezelen. Als je echter zelf de minder machtige bent, heb je je taalgebruik strikter af te stemmen op je gesprekspartner.
- 9 Overigens is die opgave niet principieel moeilijker dan in het geval van Nederlandse gezinnen, die ook ver van de wereld van onderzoek af kunnen staan.
- 10 Hier wordt gezinspeeld op het lied 'Waar is m'n hoed, waar is m'n jas' van Joop van de Marel en Ad van der Gein. Dat was aan het eind van de jaren vijftig en het begin van de jaren zestig populair. Het is in de feministische golf een mikpunt van kritiek geweest (zie Vic van de Reijt, 2000, Top-100 van Nederlandstalige singles, nummer 26. © Quintessence Entertainment).
- 11 Dit is zeker een vereenvoudiging van een complexe werkelijkheid. Je staat vaak dicht bij mensen omdat je er veel contact mee hebt én omdat je er een

bepaalde emotie voor voelt: mag je de persoon in kwestie of niet? Emoties – ook van andere aard dan mogen en niet mogen – kunnen hier een ingewikkelde rol spelen. De wetenschappelijke discussie hierover heeft niet geleid tot een precies inzicht. Vooral nog wordt daarom sociale afstand als een op contactfrequentie gebaseerd begrip opgevat, terwijl de emoties niet als factor in het rekenmodel zijn opgenomen. Ze spelen uiteraard wel een rol in de beleefdheidstheorie, maar dan op andere plaatsen: aan het basisbegrip ‘gezicht’ zijn emoties verbonden, terwijl ook de strategiekeuze effecten heeft in termen van emotie (je kunt een ander vleien of op zijn tenen trappen, je kunt aardig zijn of bot, je kunt gewaardeerd worden of juist niet, enzovoort).

- 12 Overigens kan men ook in andere spreekhandelingen complimenten geven of kritiek uiten (bijvoorbeeld in een directief of een expressief).
- 13 Dat de oorspronkelijke beleefdheidstheorie hier te eenvoudig is, onderkent Brown (te verschijnen in 2001) ook.
- 14 Dit voorbeeld is geconstrueerd op basis van echt gespreksmateriaal. Daarbij is alleen de inhoud veranderd. Het echte voorbeeld – een verzoek om een tas te halen – is te vinden in paragraaf 3.2 bij strategie 2.
- 15 Een gespreksbijdrage is hier globaal gedefinieerd als dat wat iemand zegt tussen twee momenten waarop hij zwijgt in.
- 16 Voor wetenschappelijke doeleinden voldoen de hier gegeven richtlijnen niet volledig. Geïnteresseerden in de observatie en analyse van gespreksverschijnselen komen er echter een heel eind mee. Meer voor wetenschappelijk onderzoek uitgewerkte richtlijnen zijn te vinden in Huls (1999).
- 17 In de spreekhandelingstheorie zijn overigens regels ontwikkeld voor de interpretatie van zogenoemde indirecte spreekhandelingen. Dat zijn die spreekhandelingen die worden gerealiseerd in een vorm die de geëigende is voor een andere spreekhandeling. Het zou te ver voeren die regels hier in detail te geven. In hoofdstuk 3 wordt er wel aandacht aan besteed. Verder kan men hierover Searle (1998) en Labov en Fanshel (1977) raadplegen.
- 18 Het kan voorkomen dat er meer zinnen voor kern in aanmerking komen. Dan kies je er gewoon een als kern, terwijl de andere als franje wordt beschouwd.
- 19 ‘Het levenslied’, © 1995, NCRV Hilversum.



2 Toenadering zoeken

2.1 Direct en zonder omhaal

De meest voor de hand liggende manier om iets te zeggen, is direct en zonder omhaal. De voordelen zijn dat je duidelijk en doelgericht bent. Als je bijvoorbeeld iets van iemand wilt weten, kun je daar rechtstreeks naar vragen: *Hoe oud ben je?* Dit zegt Sonja Barend in haar talkshow tegen een winnares van een tijdens de Nederlandse filmdagen uitgereikte prijs, het Gouden Kalf. Als de winnares het antwoord op deze vraag schuldig blijft, vervolgt Sonja even direct: *Waarom wil je dat niet zeggen?* Opnieuw blijft het antwoord uit, maar Sonja laat haar directe strategie niet varen: *Vind je dat te intiem?* Ook deze vraag wordt echter niet beantwoord.

Of als je iemands niet-verbale gedrag wilt sturen, kan dat kort en bondig met imperatieven, zoals in het volgende fragment van twee moeders met hun kleuters.

Fragment 2.1 Direct taalgebruik

spreker	transcriptie	vertaling
((Moeder Gülay en kleuter Hale zijn bij moeder Belma en kleuter Nida op bezoek. Hale heeft een flinke snotneus.))		
Hale	Bak. Baksana, baksana, baksana.	Kijk. Kijk eens, kijk eens, kijk eens.
Belma	Dur bir dakika. Sileyim. Otur orda, kalkma, bekle.	Wacht even. Laat ik je afvegen. Ga daar zitten, sta niet op, wacht.
Gülay	Otur, otur, otur. O bezi versene, yavrum. Onun elini, kağıdı ver de Hale'de silsin. Sil.	Ga zitten, zitten, zitten. Geef die doek eens, mijn kleine. Geef haar hand en het papier en laat zij bij Hale afvegen. Veeg af.
Hale	Haydi.	Vooruit.
Nida	Hayır. O ablamın. Al. Al.	Nee. Dat is van mijn zus. Pak dan. Pak dan.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

44

Dit directe taalgebruik laat aan duidelijkheid niets te wensen over. Het is adequaat wanneer mensen elkaar goed kennen, macht hebben en een kleine inbreuk doen. Het gewicht van de verbale handeling is dan zo licht dat er geen rekening hoeft te worden vereffend.

Het is ook mogelijk dat de verbale handeling een substantieel gewicht heeft, maar dat de rekening niet met beleefdheid hoeft te worden vereffend. De rekening kan namelijk als het ware al bij implicatie vereffend zijn. Dit doet zich bijvoorbeeld voor wanneer je iemand aanspoort iets te doen wat in zijn belang is. Bijvoorbeeld het aanbieden van spijzen: *Al, Erica. (Neem, Erica.)* Of het aanbieden van een stoel: *Ga zitten.* Of wanneer je een ongeluk voorkomt, zoals moeder in fragment 2.6, nummer 39 tegen oma: *Dag, oma, niet de nek breken hier.* Ook in afscheidsformules zit vaak een aanbeveling verwerkt die de geadresseerde ten goede komt: *Voor straks: lekker slapen; voor morgen: gezond weer op* (Sonja Barend)¹ of *Pas goed op jezelf* (de radiopresentator uit de jaren vijftig Herman Stok). Voor uitnodigingen geldt doorgaans: hoe krachtiger, hoe beleefder. En ook meer algemeen: als je iemand vrijstelt om een inbreuk te doen, is kort en krachtig ook beleefd. Het antwoord op de vraag *Mag ik er langs?* kan dan ook eenvoudig *Ga je gang* zijn.

In feite echter gaan mensen ook heel vaak direct en zonder omhaal te werk wanneer ze wél een rekening te vereffenen hebben of wanneer de rekening niet per implicatie vereffend is. Stel je maar voor dat er brand uitbreekt. De omstandigheden zijn dan zo urgent dat je alle vormen van beleefdheid mag vergeten. Of (iets minder ernstig): de melk kookt over. Dan moet er snel ingegrepen worden en mag je bij wijze van spreken tegen de koningin nog direct zijn. Of als mensen routinematig bezig zijn: ook dan verdwijnt de beleefdheid naar de achtergrond. Ook wanneer mensen samen taakgericht bezig zijn, waaronder ze maximale efficiëntie vaak hoger dan beleefdheid: in de keuken kun je zonder franje vragen of iemand je de lepel aangeeft, het deeg rolt, het bakblik invet en ga zo maar door. In vrijwel alle talen en culturen hebben recepten een uniforme stijl: *Was de flinterdun geschaafde aardappelen en droog ze dan goed af in een schone keukendoek. Bestrooi ze naar eigen goeddunken met zout en peper; enzovoort.*²

Dat een gezamenlijke taakgerichtheid sociale afstanden overbrugt en machtsverschillen tenietdoet, blijkt ook uit het volgende fragment dat opgenomen is in de Rotterdamse oude stadswijk Spangen. De wijkbewoner en caféhouder Arie Boom zet zich er samen met Helma Kersten, juriste en medewerkster van het servicepunt 'Spangen veilig'³, voor in de speelgelegenheid in de buurt te verbeteren. Tekenend voor de relatief grote sociale afstand tussen hen is niet alleen het verschil in opleiding, maar vooral het feit dat de medewerkers van 'Spangen veilig' *veilig, heerlijk en netjes in een buitenwijk wonen* (zo drukt één van de 'geijkte' Spangenaars zich uit).

Fragment 2.2 Taakgericht taalgebruik

spreker	transcriptie
Helma Kersten	Hebben jullie al een plan? Dat je zegt van we willen eigenlijk speeltoestelletjes voor kleine kinderen of voor grotere?
Arie Boom	Enkel kleine kinderen.
Helma Kersten	En hoeveel ruimte heb je ongeveer tot je beschikking?
Arie Boom	Es effe kijken. Een honderd twee drie vier. Zeg: een zeven- of achthonderd vierkante meter.
Helma Kersten	Poe.
Arie Boom	Da's een behoorlijke lap, hoor.
Helma Kersten	Ja, da's groot. Zullen we es een afspraak maken om te gaan kijken?
Arie Boom	Ja, da's prima.

Bron: VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak

Een andere situatie waarin beleefdheid wegvalt, doet zich voor wanneer mensen een boodschap moeten overbrengen terwijl het communicatiekanaal dat ze gebruiken gestoord is. Als de telefoonlijn bijvoorbeeld storing heeft, laat men alle franje weg en beperkt zich tot de kern.

In de hiervoor vermelde gevallen zijn de spreker en de geadresseerde het er doorgaans stilzwijgend over eens dat beleefdheid even niet ter zake doet in het belang van urgentie of efficiëntie. Wanneer de spreker niet zeker weet of de geadresseerde het op dit punt met hem eens is, neemt hij een risico. Hij kan afwachten hoe de geadresseerde reageert en eventueel later 'terugbetalen' wat hij nu aan beleefdheid tekort komt.

Als mensen hun zelfbeheersing verliezen of bijvoorbeeld woedend of wanhopig zijn, vergeten ze ook vaak alle vormen van beleefdheid. Dit soort emotionele uitbarstingen kunnen niet altijd op begrip van de geadresseerde rekenen en brengen de spreker ervan al snel ver in de min.

De spreker die bewust grof is, zou op zich nog verder in de min staan dan de spreker die zijn zelfbeheersing verliest, ware het niet dat deze persoon zo geraffineerd is dat hij zich alleen een bewuste grofheid permitteert wanneer andere aspecten van de verhouding vergelding onmogelijk maken. Zo bekritiseerde de vroegere fractievoorzitter van de VVD Bolkestein de toenmalige fractievoorzitter van het CDA Heerma in een televisiedebat direct en zonder omhaal: *Het CDA moet toch afzien van dit soort vuilspuiterij?* Aanleiding voor deze grove woorden was het feit dat Bolkestein door de leidende CDA-politicus May vergeleken was met rechts-extreme politici zoals Janmaat en De Winter. Het CDA had zich niet of onvoldoende van deze vergelijking gedistantieerd. Toen Bolkestein zich zo fel uitdrukte, wist hij zich gesteund door het publiek. Zijn vraag oogstte dan ook applaus en Heerma moest de grofheid voor het oog van de natie tandenknarsend slikken.⁴

Meer algemeen geldt dat wanneer er bij gesprekken toehoorders aanwezig

zijn, zoals bij radio- of tv-interviews, directheid een aantal bijkomende voordelen heeft voor de spreker. Deze kan de steun van toehoorders verwerven tegen de geadresseerde of voor zichzelf (de in het begin van dit hoofdstuk geciteerde Sonja Barend, die de winnares van het Gouden Kalf direct naar haar leeftijd vraagt, bereikt bijvoorbeeld met haar doorvragen dat het publiek het weigerachtige gedrag van de winnares afkeurt met *Tsss*). Hij kan krediet krijgen wegens eerlijkheid of vanwege het feit dat hij aangeeft de geadresseerde te vertrouwen (de al eerder geciteerde openingsvraag in een actualiteitenprogramma: *Wat vindt u van de beschuldigingen van de minister?* zou dat effect kunnen hebben). Hij kan waardering oogsten omdat hij zo ronduit zegt waar het op staat en daarmee vermijden voor manipulator door te gaan (dat zou het geval kunnen zijn wanneer een skinhead met rechts-extreme sympathieën in een café in Spangen uitpakt: *Stem maar gewoon op Janmaat. Dan ben je overal vanaf. Hij is gewoon degene die gewoon durft te zeggen waar het op staat. PvdA weet het ook, maar die durft het niet hardop te zeggen, omdat ze te veel zetelverlies krijgen. Maar die Hans Janmaat, die zegt gewoon waar het op staat. En dat heb niks met racisme te maken, maar hij weet gewoon de feiten aan te geven wat er gebeurt in zo'n wijk. En hij durft het te zeggen.*⁵) Hij kan misverstanden vermijden en eventueel later de beleefdheid terugbetalen die hij nu tekort komt. Deze vele voordelen maken dat de openingsvragen in tv-interviews vaak zo direct zijn. Toch mist zo'n directe vraag geregeld zijn doel en de interviewer weet dit: het antwoord is doorgaans omslachtig en ontwijkend. Een voorman van D66 Hans van Mierlo wist dit zo treffend te verwoorden: *Het antwoord op een vraag is meestal geen antwoord, maar een associatie die de vraag oproept.*⁶ Voor het publiek is het echter na zo'n directe openingsvraag van de interviewer duidelijk waar deze naartoe wil.⁷ De interviewer kan vervolgens met een grote verscheidenheid aan verkapte middelen alsnog proberen duidelijke uitspraken te ontlokken.

Het zal inmiddels duidelijk geworden zijn dat het eenvoudige rekensommetje uit de theorie $G = M + I + SA$ bij een hoge uitkomst niet altijd leidt tot een keuze voor een strategie met een hoog nummer. De theorie voorziet dan ook in een aantal ontsnappingsroutes, waarvan er hiervoor al enkele vermeld zijn. In de eerste plaats kan de spreker op grond van efficiëntie-overwegingen gebruikmaken van zo'n ontsnappingsroute. Verder kan een meervoudige geadresseerdheid zoals in radio- en tv-interviews het rekensommetje ten opzichte van de geïnterviewde uitschakelen om bij luisteraars of kijkers winst te boeken. Het rekensommetje werkt in de derde plaats ook niet wanneer mensen fysiek geweld gebruiken. Als je iemand het pistool op de borst zet, kun je verder alle strategiegebruik laten vervallen. Het is dan ook zo dat onderhandelingen na een gewelddadig treffen pas op gang kunnen komen wanneer de wapens uitdrukkelijk neergelegd zijn. Zo weigerde Tony Blair, de leider van de Engelse Labour-partij, eens de gesprekken met de IRA voort te zetten, omdat de IRA 'met het pistool aan tafel' zou zitten. Zo ook kan een pas gescheiden man in

een televisiedocumentaire over de Rotterdamse oude stadswijk Spangen zijn ex-vrouw zonder pardon in haar woning lastig vallen: hij weet zich fysiek haar meerdere. Zijn dochter probeert hem op haar beurt te overtroeven met *Donder je nou op of ik schiet je dood*. De rechter beslecht het geschil door de man de toegang tot het huis formeel te ontzeggen. Als dit niet voldoende mocht zijn, kan de vrouw de juridische procedure voortzetten en een straatverbod eisen. Deze laatste voorbeelden onderstrepen een eerdere constatering: 'Het huis van de macht telt vele kamers' (Komter, 1992, p. 20): de sociale, intellectuele of politieke machtsverhouding kan buitenspel gezet worden door lichamelijke macht of wapengeweld, die vervolgens door de rechter ingedamd kunnen worden. Met die diversiteit in vormen van macht is het zelden zo dat iemand evident in alle mogelijke opzichten de meermachtige is. De onderlinge machtsverhoudingen zijn dan ook vaak in beweging en door strategisch taalgebruik kan men proberen buiten de sfeer van de fysieke macht of het juridische gelijk machtsvoordeel te behalen. Zo kan het bijvoorbeeld, gezien vanuit de mindermachtige die meer macht wil verwerven, verstandig zijn om een strategie te kiezen die op de ondergrens van de beleefdheid zit. Hij geeft zijn handeling dan geen groter gewicht dan deze in de werkelijkheid heeft – dat zou de geadresseerde doen terugschrikken – terwijl hij zijn eigen machtspositie zeker niet te laag inschat en misschien door deze tactiek wel iets verhoogt. Anderzijds kun je, wanneer je als meermachtige je overwicht als lastig ervaart en wilt bagatelliseren, een strategie op de bovengrens kiezen (*Zou je, als je tijd hebt, nog even de afwasmachine kunnen uitruimen?* sprak de vrouw uit het twee-carrièregezin tegen haar hulp in de huishouding). Strategisch taalgebruik is niet alleen een neerslag van de machtsverhoudingen, maar kan deze ook beïnvloeden.

Een vierde groep van omstandigheden waarin mensen direct zijn ook al is de G hoog en de rekening niet vereffend, doet zich voor wanneer ze de volle verantwoordelijkheid voor hun verbale handeling willen nemen. De hoger genummerde strategieën zijn immers vaak voor meerderlei uitleg vatbaar, waarbij het bovendien vaak zo is dat de prominentie van de spreker zelf in de verbale handeling teruggedrongen wordt: een dergelijke uiting kan immers bijvoorbeeld als constatering van een feit of als 'zomaar een vraag' worden opgevat, en de eigenlijke betekenis als kritiek of directief kan worden genegeerd. Ik breng hier de Spangenaar uit hoofdstuk 1 in herinnering, die met *Hier wordt niks gedaan* weliswaar een negatief feit stelde, maar daar niemand voor verantwoordelijk stelde en ook zelf de verantwoordelijkheid voor zijn bewering uit de weg ging.⁸

Samenvattend kan gesteld worden dat de directe en onomwonden strategie in drie typen situaties voorkomt:

- 1 G is klein. Er staat dus geen rekening open.
- 2 G is substantieel, maar de rekening is vereffend.
- 3 G is substantieel, maar de rekening wordt niet vereffend:
 - efficiëntie-overwegingen spelen een rol;

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

48

- er is sprake van meervoudige geadresseerdheid;
- iemand gebruikt lichamelijke macht of wapengeweld;
- iemand wil de volle verantwoordelijkheid voor zijn handeling nemen.

Dat de verschillende ontsnappingsroutes ook in combinatie een rol kunnen spelen, laat het volgende voorbeeld zien. De Cambodjaanse politiek leider Pol Pot, die in het verleden verantwoordelijk is geweest voor veel gruweldaden, moet voor een tribunaal verschijnen. De aanwezigen scanderen *Verbrijzel Pol Pot*. Direct en onomwonden dus, ondanks een grote G. Zij weten zich gesteund door elkaar en door de wereld die via het oog van de camera meekijkt, waarden maximale efficiëntie hoger dan beleefdheid en stellen door hun gezamenlijke optreden andere machtsfactoren in de context buiten werking.⁹

2.2 Direct, maar omkleed met solidariserende middelen

In veel gevallen proberen mensen hun directheid te verzachten. Ze zijn dan weliswaar duidelijk en ondubbelzinnig, maar willen ook laten zien dat ze gevoelig zijn voor de behoeften van hun gesprekspartner en dat het hun niet koud laat of ze voor bot of ruw versleten worden. Ze zijn met andere woorden uit op solidariteit: ze willen de gelijkheid van zichzelf met de gesprekspartner tot uitdrukking laten komen. Dat kan op veel verschillende manieren. Hierna volgt daar een overzicht van. Elke solidariteitsstrategie wordt toegelicht met een of meer voorbeelden. Ze verkleinen allemaal de afstand tussen spreker en gesprekspartner. Ze werken als een soort sociale versnelling: 'Ik wil dichterbij jou komen.' Ze vormen een rangorde: nummer 1 geeft de toenadering de meeste vaart en nummer 15 de minste.

1 Besteed aandacht aan je gesprekspartner

Een eerste manier om er blijk van te geven dat het je niet koud laat wat de ander van je denkt (en zo de kans te vergroten dat je je doel bereikt), is: aandacht besteden aan de ander. Een eerste voorbeeld van deze strategie is weer ontleend aan Tolstoj's roman 'Oorlog en vrede'.

Omdat de troepen van Napoleon steeds dichterbij Moskou kwamen, en daarmee het oorlogsgeweld het huis van de familie Rostòw naderde, hebben de Rostòws zich bij een reisgezelschap gevoegd dat Moskou ontvlucht. Ze brengen de nacht door in een hut op enkele kilometers afstand van Moskou. De dochter van de familie Rostòw, Natásja, verkeert in een toestand van bedwelming, die is begonnen toen haar huisgenootje Sónja het die morgen, tot verbazing en ergernis van de moeder van Natásja, nodig had gevonden Natásja in te lichten over de verwonding van vorst Andréj, de geliefde van Natásja, en het feit dat ook hij zich bij hun gezelschap bevindt. De hele dag heeft Natásja 'roerloos in een hoekje van het rijtuig gezeten met in haar opengesperde ogen die starre blik, die haar moeder zo goed kende en had leren vrezen, en nu zit ze

in precies dezelfde houding op de bank en heeft ze zich nauwelijks bewogen, sedert ze daar bij haar binnenkomst is gaan zitten'. Natásja's moeder probeert haar te overreden om te gaan rusten. Haar overredingspoging omkleedt ze met een tweetal beweringen waaruit aandacht voor haar dochter blijkt: *Je voelt ijskoud aan en je beeft helemaal. Zou je niet liever wat gaan liggen?*¹⁰

Het tweede voorbeeld heeft een geheel andere context. Wanneer iemand zijn gezicht verliest – dat kan figuurlijk zijn, maar ook fysiek: hij heeft zichzelf niet onder controle en laat bijvoorbeeld een wind of heeft een snottebel – heb je in principe twee mogelijkheden: je kunt deze 'faux pas' negeren en zo de ander in zijn waarde laten, of je kunt er een opmerking over maken en zo de ander aandacht waard achten. In het tweede geval reageer je op een solidariteitsbeleefde manier. Een voorbeeld van deze vorm van solidariteitsbeleefdheid kwam voor in de Engelse dramaserie 'Our friends in the North'. Er zitten een heleboel mensen aan tafel en één van hen niest 'met consumptie'. Eén van de tafelenoten merkt op: *Doe dat nog eens. Je miste Felix* (waarbij Felix de naam is van degene die tegenover de niezende persoon zit).

2 Overdrijf

De standaardmiddelen om te overdrijven zijn intonatie, klemtoon, herhaling en intensiverende bijwoorden.

Een voorbeeld uit 'Oorlog en vrede': *Trouw nooit, nooit, m'n vriend.*¹¹ Met deze woorden probeert de gehuwde, maar buitenechtelijk verliefde vorst Andréj Bolkónski zijn vriend Pierre van een vroegtijdig huwelijk te weerhouden. Dat vorst Andréj overdrijft, blijkt niet alleen uit de herhaling van *nooit*, maar ook uit het vervolg van zijn gespreksbijdrage: *Laat ik je die raad geven, trouw nooit, voordat je jezelf kunt zeggen, dat je alles hebt gedaan, wat je kunt, en voordat je niet meer verliefd bent op de vrouw van je keuze; zolang je haar nog niet in het juiste licht ziet, bega je een wreedaardige en onherstelbare vergissing. Trouw pas, als je oud wordt en voor niets meer deugt... Anders gaat alles verloren wat je aan goede en verheven eigenschappen bezit... Alles wordt aan alledaagsheden verspild. Ja, het is waar! Kijk me maar niet zo verbaasd aan.*

In het volgende voorbeeld gebruikt Paul de Leeuw tegen monseigneur Bär een intensieverder, terwijl ook klemtoon en intonatie op een verhoogde belangstelling duiden: *Ik vind u wel een hele knappe man.*¹² We kunnen niet in het hart van De Leeuw kijken en dus ook niet uitmaken of hij zijn bewondering voor Bär overdrijft, maar een feit is wel dat hij met een dergelijke opmerking de sociale versnelling een tandje hoger zet.¹³

3 Versterk het belang van je gespreksbijdrage voor je gesprekspartner

De spreker doet nu extra zijn best om 'een spannend verhaal' te maken en de geadresseerde er als het ware middenin te plaatsen. Je kunt bijvoorbeeld het verslag van een gebeurtenis in het verleden verlevendigen door over te springen naar de tegenwoordige tijd. Een ander middel dat bij deze gespreksstrate-

gie hoort, is het gebruik van de directe rede of van geluiden of gebaren die de gebeurtenis nabootsen. Ook kun je je gesprekspartner direct aanspreken op zijn rol als luisteraar met vragen zoals *Vind je ook niet?* en *Hè?* of zijn aandacht sturen met opmerkingen zoals: *Het gaat hierom, Let nu goed op, Ik herhaal het.* Bij deze strategie hoort ook dat je eventueel de feiten wat aandikt.

Voorbeeldmateriaal verschaft hier Huub, een oom van een gezin dat bijdroeg aan het materiaal voor dit boek. Hij vertelt Erica, die als onderzoekster en hulp in de huishouding aan dit gezin verbonden was, als volgt een verhaal (de taalvormen die het belang versterken, staan hier tussen aanhalingstekens): *Ik heb een kennis, 'Erica', die kan niet tegen injecties, 'hè'. Die heeft een tandarts die werkt met hypnose. En die heeft ook zo'n ligstoel dan, en dan gaat die stoel 'zo' naar beneden. En dan onder hypnose halen ze d'r uit wat d'r uit moet. En dan heeft ze nergens last van. Maar als ze gewoon die spuit krijgt, dan gaat ze onherroepelijk onderuit. 'Ja', niet meteen, 'hoor', maar ze heeft een keer gehad, pas achteraf, uren daarna, 'pats', 'boem', klapt ze neer. En dat is een keer gebeurd midden op straat.* Met de taalvormen tussen aanhalingstekens betreft Huub Erica in zijn verhaal.

Een tweede voorbeeld is ontleend aan Tolstoj. Graaf Kiril Bezóechow heeft een drietal beroertes overleefd, maar zal nu, voorzien van de Heilige Sacramenten, waarschijnlijk spoedig sterven. Er dreigt een probleem te ontstaan over de erfenis. De wettige nabestaanden vermoeden dat de graaf bij testament al zijn bezittingen na wil laten aan zijn 'natuurlijke' zoon Pierre. Op zich heeft dit testament geen wettelijke basis, maar de vorst zou op zijn sterfbed de regering kunnen verzoeken Pierre alsnog als zijn zoon te erkennen, een verzoek dat naar alle waarschijnlijkheid vanwege de goede verdiensten van de vorst ingewilligd zal worden. De wettige erfgenamen vrezen met grote vreze, maar durven de kwestie onderling niet goed aan de orde te stellen. Vorst Wasili, de echtgenoot van een van de vier wettelijke erfgenamen, doorbreekt de impasse en probeert de zaak met zijn nicht en tweede wettige erfgename te bespreken (ook hier staan de taalmiddelen die het belang versterken tussen aanhalingstekens): *'Het gaat hierom', mijn waarde freule en nicht, Jekaterina Semjonowna, op ogenblikken als deze moeten wij aan alles blijven denken. Wij mogen de toekomst en jullie niet vergeten... Ik ben op jullie allemaal gesteld, 'dat weet je'.*¹⁴

4 Gebruik groepsspecifieke identiteitsaanduidingen en maak een sfeer van 'onder elkaar'

De term waarmee je naar iemand verwijst – je gesprekspartner of 'derden' – is veelzeggend voor de onderlinge verhoudingen. Neem bijvoorbeeld Michels, de ex-trainer van het Nederlandse elftal: je kunt hem aanduiden met *Rinus Michels*, meneer *Michels*, *Rinus*, *de beroemdste coach van Ajax* en *de generaal*, terwijl zijn vrouw misschien wel *Miech* zegt. Deze verschillende identiteitsaanduidingen plaatsen de man telkens in een ander sociaal kader. Als je nu met iemand in gesprek bent en de sociale versnelling wilt gebruiken, kun je de

identiteitsaanduiding als middel inzetten. Met de voornaam aanspreken en tutoyeren is een mogelijkheid, evenals het gebruik van koosnamen.¹⁵ Zelfs een scheldnaam kan uitdrukken dat men ‘onder elkaar’ is: *Lawwoesjka, hang mijn jas op, slungel* (dit voorbeeld speelde ook in hoofdstuk 1 al een rol). Waar het om gaat, is dat je iemand aanduidt met een term die specifiek is voor een bepaalde kring waarmee hij vertrouwd is. Met het gebruik van die term reken je jezelf tot diezelfde kring: je maakt als het ware een onderonsje.

Overigens kun je die sfeer van ‘we zijn hier onder elkaar’ ook nog met andere taalmiddelen bereiken. Je kunt bijvoorbeeld dialect of jargon gebruiken en daarmee je geadresseerde als lid van een bepaalde groep aanspreken, of een of andere groepstaal die hem vertrouwd in de oren klinkt. Ook kun je met elliptisch taalgebruik en met samentrekkingen demonstreren dat jullie onderling aan een half woord genoeg hebben. Wim de Bie neemt deze strategie, die in allerlei gewilde tv-programma’s hand over hand toeneemt, in zijn eigen satirisch-kritische talkshow ‘Praatpaal’ op de hak: *Wow! You’re absolutely right. Praatpaal is really different koek!*

Er zijn voorbeelden te over die laten zien dat identiteitsmarkeringen sociaal veelzeggend zijn en de sfeer van het gesprek kunnen neerzetten. Ik behandel er hier nog enkele.

Dat botte bevelen suikerzoet kunnen worden door er de nodige troetelnaampjes aan toe te voegen, laat het volgende fragment zien.

Fragment 2.3 Troetelnamen verzachten botte bevelen

spreker	transcriptie	vertaling
((Kleuter Nida treuzelt met het eten. Moeder probeert het tempo te verhogen.))		
moeder	Nida, hadi, anneciğim, et al. Hadi, Nida, etlerini ye, hadi, yavrum. Al da. Göreyim. Bakayım. Çıgnemişsin. Sinir ediyorsun insan, yavrum be. Aman. Hadi, yavrum, hadi, güzel kızım. Nida, hadi, yavrum. Ağzın doluyken konuşulmaz, anneciğim ya.	Nida, hup, vrouwtje, neem vlees. Hup, Nida, eet je vlees, hup, mijn kleintje. Neem dat ook. Laat ik eens kijken. Laat eens kijken. Je kauwde niet. Je maakt een mens kwaad, zeg, mijn kleine. Help. Hup, mijn kleine, hup, mooi meisje. Nida, hup, mijn kleine. Je mag toch niet met volle mond praten, mijn vrouwtje.

Ook haalt de vader in fragment 1.1 (nummer 11) de scherpe kantjes van het meningsverschil met zijn vrouw af wanneer hij haar aanspreekt met *kız* (letterlijk betekent dat *meisje*. *Kız* is als goed bedoelde aanspreekterm algemeen in gebruik).

Met een voorbeeld uit 'Oorlog en vrede' kan ik laten zien dat je ook met de manier waarop je naar 'derden' verwijst, kunt uitdrukken dat je tot dezelfde groep behoort als je gesprekspartner. Vorst Wasfli Koerágin, een man van aanzien en hoge rang, zegt tegen Anna Páwlowna Scherer, een hofdame uit de intieme kring van de keizerin, op één van de vele door haar georganiseerde soirees: *Ik geloof dat wanneer men U had afgevaardigd in plaats van onze beminde Wintzingerode, U de toestemming van de Pruisische koning stormenderhand voor ons zou hebben verkregen. U bent zo welbespraakt.*¹⁶ Vorst Wasfli trekt de sociale band met Anna Páwlowna nauwer aan door zijn verwijzing naar de persoon *Wintzingerode* vooraf te laten gaan door *onze beminde*: hij en zij vormen samen 'ons' en delen een mening over de persoon in kwestie.

In de roman 'De Engelse patiënt' van Michael Ondaatje komt het voor dat een identiteitsaanduiding beslissend is voor het mobiliseren van hulp. De gevolgen hiervan zijn verstrekkend. De hoofdpersoon van dit boek Almàsy – een on-Engelse naam – heeft zijn geliefde Katherine Clifton na een vliegtuigongeval, waarbij haar man om het leven kwam, zwaar gewond in de woestijn achter moeten laten om hulp te gaan halen. Als er niet snel hulp komt, zal ze sterven. Na drie dagen te voet door de woestijn te hebben getrokken, bereikt Almàsy volkomen uitgeput de Engelsen in de nederzetting El Tadzj. Daar luistert niemand naar wat hij zegt. En waarom niet? Omdat Almàsy Katherine geen gepaste naam geeft: *Ik zei dat ze mijn vróuw was. Ik zei 'Katherine'. Haar man was dood... Ze moest water hebben. Ze moest eten hebben... Ze was maar honderd kilometer ver weg en niemand wilde luisteren. Ik gilde Katharines naam... Terwijl de enige naam die ik had moeten gillen, als een visitekaartje in hun hand had moeten laten vallen, de naam Clifton was.*¹⁷

Ten slotte een verrassende toepassing van deze strategie dat je iemand in een groepsspecifieke identiteit aanspreekt en daarmee dichterbij jezelf brengt. Het is bekend dat Paul de Leeuw graag voetstukken wegtrapt. Dat doet hij ook in een interview met de journalist Willem Oltmans over de waarde van het koningshuis. Hij geeft dit gesprek een onverwachte wending door over de trui van Oltmans op te merken dat hij deze zeker ook bij de WIBRA heeft gekocht! De geadresseerde kan zich door een dergelijke opmerking 'neergehaald' voelen, maar hij kan ook concluderen dat ze kennelijk allebei tot de vaste klantenkring van de WIBRA behoren. Uiteraard is een deel van Paul de Leeuws lol het spanningsveld tussen dergelijke interpretaties. Ook de kijkers genieten: hoe zal Oltmans zich hieruit redden?

5 Zoek overeenstemming

Je kunt ook toenadering zoeken door naar overeenstemming te streven: je bevestigt de ander en jezelf dan in het 'goed' zijn. Meer specifiek bereik je dat door gespreksonderwerpen te kiezen waar jullie het waarschijnlijk over eens zijn, of door bij gespreksonderwerpen die niet aan die voorwaarde voldoen

naar aspecten te zoeken waarover jullie wel hetzelfde denken. Ook kun je jullie onderlinge overeenstemming benadrukken door volledig of gedeeltelijk te herhalen wat de ander zei. Er volgen nu enkele voorbeelden van deze strategie.

Kees, een manusje-van-alles, vertelt bij de thee: *Wij zijn naar Schoorl geweest in het weekend.*

De vrouw des huizes: *Naar Schoorl?*

In fragment 2.4 onderhandelt een Nederlander in zijn beste Frans met een Fransman.¹⁸

Fragment 2.4 Zoeken naar overeenstemming in een onderhandeling van een Nederlander met een Fransman

spreker	transcriptie	vertaling
Nederlander	Je vous donne immédiatement que vous avez raison de point de vue juridique.	Ik geef u onmiddellijk gelijk uit juridisch oogpunt.
Fransman	Légalement.	Wettelijk.
Nederlander	Légalement vous avez complètement vous avez raison.	Wettelijk hebt u volkomen gelijk.
Fransman	Et ce sont les faits pour les assurances.	En dat zijn de feiten voor de verzekering.
Nederlander	En proposant nous de échelonner sur deux ans le paiement d'une telle facture. C'est une proposition, mais d'un autre côté...	Door ons voor te stellen om de betaling van een dergelijke factuur over twee jaar te spreiden. Het is een voorstel, maar van de andere kant...

De Nederlander is het oneens met het voorstel van de Fransman: hij wil vermindering van de kosten. Hij leidt hier zijn feitelijke oneens zijn in met een heleboel gelijk geven.

Paul de Leeuw zoekt in zijn gesprek met monseigneur Bär over de zin van het leven en de betekenis van de dood (zie ook hoofdstuk 1, oefening 4) aanvanke-lijk letterlijk de gelijkenis op: *Want dan denk ik wel eens over mezelf: hoe moet je later worden als je ouder ben. Dan denk ik: nou, ik zou wel een beetje van u willen hebben. U bent zo... U hebt zo... Als we het hebben over rust, u straalt een hele erge rust uit.*

Aan het slot van het gesprek is Bär uitdrukkelijk op zoek naar aspecten in het geestelijk leven van De Leeuw die hij herkent. Dat is niet gemakkelijk, want het onderwerp van gesprek is dan de dood en daar denken ze uiteenlopend over. Bär plaatst een dergelijk onbegrijpelijk fenomeen in het kader van de godsdienst. Hij oppert de voorstelling van een hiernamaals. Menselijk ingrijpen in het doodgaan is onverenigbaar met zijn godsdienstige opvatting. De

Leeuw kan zich niet vinden in een godsdienstige interpretatie van de dood, gelooft niet in het hiernamaals en verklaart zich onomwonden voorstander van euthanasie. Toch blijft vooral Bär zoeken naar momenten in De Leeuws ervaringen met doodgaan die op een religieuze beleving zouden kunnen duiden. Met andere woorden: hij zou willen ontdekken dat Paul de Leeuw ook een mens is, net als hij. Paul de Leeuw doet hier aan mee. Ze zingen op een gegeven moment ieder voor zich het lied dat het beste uitdrukt wat ze voelen bij de dood en hebben bewondering voor elkaars keus. En dan komt er toch een toenadering tot stand. Het lied dat Bär gekozen heeft, doet De Leeuw denken aan een religieus lied uit zijn jeugd, waarin de hemel opengaat terwijl zogenoemde beltroms spelen: *Nou ja, dat hoop ik dan maar, dat die hemel openscheurt en dat er dan beltroms en bamihapjes zijn – ik ben gek op bamihapjes. Als er maar bamihapjes zijn, dan ben ik allang tevreden.* Bär bevestigt De Leeuw met *Dat denk ik zeker. Dat is zo'n antwoord dat vroeger kwam: 'Hoe is het in de hemel?' 'Daar is alles wat je zelf prettig vindt.' En als dat voor jou bamihapjes zijn, dan is dat ook goed.* En zo zijn ze er samen toch uitgekomen!

6 Vermijd verschil van mening

Deze strategie ligt dicht tegen de hiervoor behandelde strategie aan. Waar het nu specifiek om gaat, is dat je in geval van verschil van mening dat verschil wegmoffelt, ontkent of kleiner doet lijken dan het in werkelijkheid is. Fragment 2.5 bevat voorbeelden van onduidelijk tegenspreken in een meerpartijenconversatie. Er is wat commotie ontstaan over de vraag of de onderzoeker en hulp in de huishouding Erica de kleuter Wientje naar zwembles kan brengen: volgens Wientje zou dit niet gaan omdat Erica niet weet waar het zwembad is.

Fragment 2.5 Onduidelijk tegenspreken

spreker	geadresseerde	transcriptie
moeder	Wientje	Dan moet jij maar eens vragen hoe vaak Erica zelf zwemt in dat zwembad. Heel vaak. (Erica weet wel waar het zwembad is, maar dat ze heel vaak zwemt, moet ze ontkennen.)
Erica	Wientje	Ik woon daar heel dichtbij, Wien, vijf minuutjes lopen.
oma	Erica	Zwem je vaak?
Erica	oma	Nou, niet zo vaak, maar toch wel.

Je kunt je mening afzwakken met toevoegingen zoals *eigenlijk, in zekere zin, zo ongeveer, een beetje of best wel*. Als je een verzoek moet weigeren, kun je de weigering minder hard laten aankomen door er een leugentje-om-bestwil aan vast te knopen.¹⁹

In het al eerder geciteerde interview van Paul de Leeuw met monseigneur Bär over de zin van het leven en de betekenis van de dood doet zich niet alleen op het punt van de dood een meningsverschil voor, maar ook op tal van andere punten. Beide partijen trachten telkens deze meningsverschillen niet op de spits te drijven. Daarvan nu enkele voorbeelden.

Op de wens van Paul de Leeuw om op monseigneur Bär te lijken, reageert Bär met: *Misschien is dat ook wel een beetje gekomen doordat ik de dingen maar genomen heb zoals ze in het leven tot me kwamen. En dat wou ik ook tegen je zeggen: Laat de dingen maar gebeuren. Laat ze maar over je komen. Reageer daarop zoals jezelf kunt. Zoals de omstandigheden en datgene waar je toe gehouden bent je ingeven. En dan gaat dat harmonieus.* Paul de Leeuw realiseert zich dat Bär na een huizenhoog conflict over zijn ‘progressieve’ opvattingen en zijn vermeende homoseksualiteit zijn bisschopsambt in Rotterdam heeft moeten neerleggen en in een klooster in de Ardennen op nonactief gesteld is: *Maar dat kan... Maar dat heeft bij u toch anders gewerkt? Zeker weten kunnen we dit niet, maar de voorkennis die we hebben van Paul de Leeuw en zijn eerste start suggereren dat hij wilde gaan zeggen dat dit niet waar kan zijn. Zijn herformulering brengt het verschil van mening vervolgens aanzienlijk minder scherp en verstrekkend naar voren.*

Ook later in het gesprek is Paul de Leeuw het oneens met Bär. Bär stelt dat de Kerk door de tijd heen groeit. De Leeuw zegt dan: *Ja, maar dat is toch niet helemaal waar? Dat kunt u toch niet zeggen als je ziet hoe de Kerk nog omgaat, vooral de katholieke Kerk, met waarden en normen? En met de modernisering van de mens op zich? Ik bedoel dat we nog steeds celibaat hebben. Dan denk ik: mens, dat kan toch allemaal niet meer. Dat is allemaal een beetje ouderwets. Dat is toch... Ik bedoel... Ik kan...* De Leeuw stelt hier met *niet helemaal* en *een beetje* het meningsverschil kleiner voor dan het in werkelijkheid is.

7 Veronderstel / opper / bevestig een gezamenlijk perspectief

Deze strategie ligt in het verlengde van de twee voorafgaande. Brown en Levinson geven heel expliciet aan welke taalgebruikskennmerken tot strategie 7 behoren:

- 1 Roddelen en zogenoemde ‘small talk’. Dat wil zeggen het inleidende gepraat over veilige onderwerpen zoals het weer en het kapsel, voordat je tot het doel van de ontmoeting overgaat. Dit inleidend praten komt in alle culturen voor. De lengte die op prijs gesteld wordt verschilt: in sommige kringen moet je langer over koetjes en kalfjes praten dan in andere.
- 2 Perspectiefwisselingen. Normaal – dat wil zeggen wanneer er niets bijzonders wordt aangegeven – is het zo dat zinnen vanuit het perspectief van de spreker worden geformuleerd en geïnterpreteerd. De tijd waarop ze gesproken worden, is de centrale tijd en de plaats waar de spreker op het moment van spreken is, is de centrale plaats. Nu is het mogelijk hier veranderingen in aan te brengen. Een deel van die veranderingen duidt op ver-

groting van de afstand tussen spreker en geadresseerde en komt dus in hoofdstuk 3 aan de orde. Een deel ook is op verkleining van de afstand gericht en duidt op solidariteit. Je kunt bijvoorbeeld als spreker in de huid van je geadresseerde kruipen en opmerken: *Ja, dat doet vreselijke pijn, ik weet het.* Of 'ik' en 'jij' laten opgaan in 'wij': *Hebben we ons pilletje al ingenomen?* (de verpleegster tegen de patiënt). Ook kun je voorvallen uit het verleden dichterbij brengen door ze in de tegenwoordige tijd te rapporteren (zie het voorbeeld bij solidariteitsstrategie 8: *Zegt Van Hanegem* in plaats van *Zei Van Hanegem*). Je kiest dan als het ware samen met je geadresseerde een ander moment in de tijd. Ten slotte kun je de verwijzing naar de plaats veranderen: een switch van *daar* naar *hier* duidt vaak op verhoogde betrokkenheid en empathie.

- 3 Veronderstellingen over de geadresseerde. Je kunt allerlei veronderstellingen over de geadresseerde maken die op onderlinge gelijkheid en solidariteit duiden: je kunt behoeften en attitudes veronderstellen, je kunt gelijke waarden veronderstellen, je kunt een vertrouwelijke relatie veronderstellen en je kunt bepaalde kennis aanwezig veronderstellen.

Het zou te ver voeren om voorbeelden te geven van al deze taalgebruikskennmerken die tot strategie 7 gerekend worden. Ik beperk me hier tot een voorbeeld van perspectiefwisseling uit het interview van Paul de Leeuw en monseigneur Bär.

Bär heeft gezegd dat God de inspirerende kracht achter de harmonie in zijn leven is geweest. De Leeuw kan echter niet geloven dat het leven van Bär altijd het toonbeeld van harmonie is geweest: Bär heeft immers net een conflict achter de rug waar hij in de ogen van De Leeuw onmogelijk altijd even gelijkmatig gehumeurd bij heeft kunnen blijven. De Leeuw verplaatst zich in de gevoelens van de ander, terwijl hij in het tweede deel van zijn beurt via een perspectiefwisseling als het ware in de huid van die ander kruipt: *Kijk, u vloekt bijvoorbeeld niet, denk ik dan. Maar als er dan zoiets gebeurt, hè, en u ligt 's avonds in uw bed. Dan zou je toch de hele zoi neer willen maaien? 't Is toch zo gemeen. 't Is toch zo!*²⁰

8 Wees grappig

Grappig zijn doet het vrijwel altijd goed wanneer je iemand op zijn gemak wilt stellen en op toenadering uit bent. Grapjes zijn gebaseerd op gemeenschappelijke achtergrondkennis en waarden, en benadrukken deze. Wanneer in het gesprek tussen Bär en De Leeuw de beltroms en bamihapjes om de hoek komen kijken, hebben ze samen lol en zitten ze meer dan ooit op één lijn.

Een voorbeeldje uit Tolstoj. Er heeft een schermutseling plaatsgevonden tussen de Franse en de Russische troepen. Nikoláj Rostòw had zich erop ingesteld aan de strijd mee te doen, maar hij heeft de dag als een nietsnut aan de kant gezeten. De huzaar en partizanenleider Denísow, die al behoorlijk diep in het glaasje gekeken heeft, probeert hem op te vrolijken en nodigt hem uit mee te

drinken: *Kom hiew, Wostow! We gaan ons vewdwiet ondew watew zetten.*²¹ Ten slotte nog een langer voorbeeld. Talkshow-presentator Ursul de Geer interviewde in de tijd dat Ajax wereldwijd triomfen vierde (begin jaren negentig) ex-trainer Rinus Michels. Hij besluit dit interview met een mop: *U hield erg van Amsterdamse humor, hoewel die over de ruggen van anderen gaat. Kent u die mop van Van Hanegem die bij Louis van Gaal komt?* Michels antwoordt: *Nog niet, nee.* De Geer: *Van Hanegem komt bij Louis van Gaal en zegt: 'Hoe komt dat nou dat Ajax zo fantastisch speelt en doelpunten maakt en zo snel en schitterend...'* Zegt eh Van Gaal: *'Ja, Van Hanegem, dat komt omdat wij niet alleen de beste voetballers hebben, maar wij doen ook een intelligentiestest en we begeleiden ze op school en we zorgen dat ze intelligente spelers worden. Daar zal ik je een voorbeeld van geven.'* En hij roept Dennis Bergkamp. Hij zegt: *'Dennis, kom eens even hier.'* Hij zegt: *'Het is de zoon van je vader, maar het is niet je broer.'* Zegt Dennis: *'Dat ben ik.'* 'Ja', zegt Louis van Gaal, *'Zie je het, Willem?'* Willem staat een beetje raar te kijken, maar hij gaat snel in zijn auto naar Rotterdam en hij zet een training aan de gang. En hij roept De Wolf. Hij zegt: *'De Wolf, 't is de zoon van je vader, maar het is niet je broer. Wie is dat?'* En De Wolf die zegt eh *'Ja, dat weet ik niet. Daar moet ik even over nadenken. Ik ga even een rondje lopen.'* Komt ie tijdens het lopen Ed de Goeij tegen. Zegt ie: *'Het is de zoon van je vader, maar het is niet je broer. Wie is dat?'* 'Dat ben ik', zegt Ed de Goeij. *Dus hij sprint terug naar Van Hanegem. Hij zegt: 'Ik weet het. 't Is Ed de Goeij.'* Iedereen lacht. Ursul vervolgt: *Ja, maar hij is nog niet afgelopen. Hij is nog niet afgelopen. 'Nee', zegt Van Hanegem, 'Lul, het is Dennis Bergkamp.'*²²

9 Bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner

Op zich is alleen de geadresseerde zelf op de hoogte van zijn eigen innerlijke leven. Als spreker echter kun je daar beweringen of veronderstellingen over doen met de bedoeling aan te geven dat jullie samenwerken, of om druk op de geadresseerde uit te oefenen dat hij daadwerkelijk mee gaat werken. Een huistuin-en-keukenvoorbeeld is: *Je moet nu even door de zure appel heenbijten.*

Een tweede voorbeeld komt uit 'Oorlog en vrede'. Gravin Rostow zou graag de vernederende armoede van haar vriendin willen verlichten. Ze besluit haar echtgenoot een flink bedrag te vragen: *Luister eens, lieve. Wat heb je daar voor een vlek? De madeirasaus zeker? Luister eens, graaf: ik heb geld nodig.*²³

10 Bied iets aan of beloof iets

Je kunt de inbreuk die je doet letterlijk vergoeden door er van jouw kant iets tegenover te stellen: je kunt de ander een gift in het vooruitzicht stellen (een cadeau of een onkostenvergoeding), een handeling (als jij mij een plezier doet, doe ik iets wat jij op prijs stelt) of iets prettigs. In het nu volgende voorbeeld probeert een moeder haar dochter Wientje te overreden haar speelgoed – con-

creet: veel buisjes en pinnetjes – op te ruimen. De moeder heeft al de nodige pogingen gedaan, maar het opruimen vlot nog niet erg. Op een gegeven moment stelt ze voor dat Wientje de spullen bij elkaar raapt en er iets moois van gaat maken. Wientje weet niet wat. Dan biedt moeder aan: *Wien, als je ze hier brengt, zal ik er met jou samen d'r iets van maken.* (Zie fragment 2.6, nummer 17.) Ook belooft deze moeder geregeld dat ze na het opruimen een spelletje met de kinderen gaat doen: *Heb je het opgeruimd? Dan kom ik met je mee doen.* (Zie fragment 1.2, nummer 13 in het boek met de uitwerking van de oefeningen.)

11 Wees optimistisch

Het getuigt niet alleen van onderlinge solidariteit dat je aan de wensen en verlangens van je gesprekspartner tegemoet komt, maar ook dat je veronderstelt dat deze ten opzichte van jou hetzelfde doet. Met andere woorden: je kunt een verzoek doen en er bij de formulering alvast optimistisch van uitgaan dat degene aan wie je dat verzoek doet, je tegemoet komt.

Een voorbeeld van deze strategie is te vinden in de al vaker geciteerde ontmoeting van Paul de Leeuw en monseigneur Bär. Paul de Leeuw heeft net op verzoek van Bär het refrein van een lied gezongen dat hij zich uit zijn jeugd herinnert en dat voor zijn gevoel past bij een begrafenis van iemand die je dierbaar is. Bär herinnert zich dan ook zo'n lied. Hij staat op het punt de tekst te geven, maar De Leeuw zet hem tot zingen aan: *Maar ook zingen dan.* Met deze formulering loopt De Leeuw als het ware op een instemmend antwoord vooruit.

Een tweede voorbeeld is aan de protocollen van gezinsinteractie ontleend. De tafel is gedekt en de maaltijd, waarbij ook oma te gast is, kan beginnen wanneer ook het stokbrood op tafel staat. Moeder is optimistisch over het coöperatief gedrag van haar vijfjarige dochter: *En Wien, jij loopt even mee om stokbrood te halen.*

12 Sluit zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit in

Door het inclusieve 'wij' te gebruiken, terwijl je feitelijk 'jij' of 'ik' bedoelt, appelleer je ook aan de veronderstelling dat de spreker en de geadresseerde op één lijn zitten en samenwerken. Een eerste voorbeeld van deze strategie is hiervoor (bij solidariteitsstrategie 3) in een fragment uit Tolstoj te vinden. Vorst Wasili was er in het belang van zijn vrouw (en daarmee ook van zichzelf) op uit het testament van de op sterven liggende graaf Bezóechow te pakken te krijgen. Jekaterína Semjonowna heeft eenzelfde belang bij de kwestie als zijn vrouw. Wasili vraagt haar hem te helpen en heeft het daarbij telkens over *wij* (*Op ogenblikken als deze moeten wij aan alles blijven denken. Wij mogen de toekomst, en jullie, niet vergeten...*²⁴) Ook later sluit hij zichzelf bij de activiteit in, terwijl het in feite zij is die handelend moet optreden: *Het is onze plicht, beste nicht, om zijn fout ongedaan te maken, zijn laatste uren te verlichten, niet toe te staan dat hij een onrechtvaardigheid begaat; laat hem niet sterven met*

*de gedachte dat hij de mensen ongelukkig heeft gemaakt, die...*²⁵

Een ander voorbeeld is uit de Turkse gezinsinteractie afkomstig. In de context van de vasten wordt aan de kinderen gevraagd niet te beginnen met eten voordat het echt donker is: *Kararana kadar bekleyim bir daha (Laten we nog eens wachten tot het donker wordt).*

13 Geef redenen (of vraag erom)

Een ander middel om de gesprekspartner in de activiteit te betrekken, is het geven van redenen. Door je redenen te geven en te veronderstellen dat deze ook voor je gesprekspartner overtuigend zijn, versterk je de samenwerking. Van dezelfde oriëntatie geef je blijk wanneer je om redenen vraagt: waarom doe je X niet? De veronderstelling is dan dat je gesprekspartner je wel terwille zal zijn tenzij er goede argumenten zijn om dat niet te doen.

In de Turkse gezinsinteractie probeert moeder de oudste zoon Sadik ervan te weerhouden posters te sparen. Ze vraagt hem: *Posterler neye yarıyacaklar? (Waar zijn posters nuttig voor?)* en voegt daar haar eigen redeneringen aan toe: *Eve kalabalık ediyor. Çöplük. (Zij maken het huis vol. Het is rommel.)*

In een ander gezin zet de moeder haar oudste zoon Leonard onder druk om van school te wisselen door hem naar zijn redenen om dat niet te willen te vragen: *Kun je me ook vertellen waarom je niet naar die school wilt waar Walter zit?* en door hem redenen te geven om het wél te willen: *Weet je wat het voordeel is? Dan wonen al je vriendjes in de buurt. En je kunt zelf naar school fietsen. Vind je dat niet fijn?*

Tot besluit nog vier voorbeelden van deze heel frequente strategie uit ‘Oorlog en vrede’. Aan de vooravond van zijn vertrek naar het front maant Márja haar broer Andréj die een beetje uitgekeken is op zijn vrouw Lise, haar niet volledig te laten vallen: *Ik herhaal het, Andrej, wees goedhartig en grootmoedig als altijd. Oordeel niet te hard over Lise. Ze is allerliefst; ze weet van geen kwaad en heeft het zo moeilijk.*²⁶

De onbemiddelde vorstin Droebetskójj die voor de carrière van haar enige zoon Borís een beroep moet doen op giften en gunsten, zegt tegen Borís, wanneer ze samen met hem de rijke stervende graaf Kiril Wladimirowitsj Bezóechow gaat bezoeken: *Mon cher Boris. Mon cher Boris, wees hoffelijk en voorzichtig. Graaf Kiril Wladimirowitsj is toch nog altijd je peet, en van hem hangt je toekomst af. Vergeet dat niet, lieve jongen, en wees zo voorkomend als je maar kan zijn.*²⁷

De familie Rostòw is de hele dag al druk in de weer om zich voor te bereiden op een feestje dat naar alle waarschijnlijkheid heel enerverend gaat worden: de jurken worden gezoomd, de strikken gestreken en ook de kapsels vereisen volop aandacht. De mooie Natásja Rostòw speelt hierin een hoofdrol. Als haar moeder zich in haar ogen onvoldoende netjes aankleedt, zegt ze: *Doe dat nu niet zonder dat ik erbij ben! Anders doe je het toch niet goed.*²⁸

Vorst Andréj gaat bij zijn vriend Pierre op bezoek om hem te vertellen dat hij verliefd is. Pierre weet meteen op wie: Natásja Rostòw. Hij raadt zijn vriend

aan om snel op een huwelijk af te koersen en stelt hem daarbij groot geluk in het vooruitzicht: *Mijn beste vriend, ik smeeek je, filosofer nu niet, maar trouw haar zo gauw mogelijk... En ik ben er zeker van dat er geen gelukkiger man bestaan zal dan jij...*²⁹

14 Neem wederzijdsheid aan of bevestig die

Het is ook mogelijk solidariteit te claimen door over en weer op rechten en plichten te wijzen. In de sfeer van: ik doe ook wel eens iets voor jou, doe jij nou iets voor mij. Of in geval van kritiek: ik maak ook wel eens een fout, maar nu heb jij het niet goed gedaan. Wanneer Paul de Leeuw monseigneur Bär aanmaant tot zingen met *Ook zingen dan*, straalt hij niet alleen een zeker optimisme uit (zie strategie 11), maar brengt hij ook naar voren dat hijzelf net aan het verzoek van Bär gehoor heeft gegeven en dat Bär nu iets terug kan doen.

In de aidspreventie wordt de slogan gebruikt: *Doe jij wat aan, dan doe ik wat uit*. Ook daarin is deze strategie van wederzijdsheid te herkennen.

Een van de moeders in mijn onderzoeksmateriaal hanteert opmerkelijk vaak wederzijdsheid. Bijvoorbeeld wanneer ze het opruimen wil doen vloten: *Ik ben hier aan het opruimen ondertussen, Wien. Als jij het bukwerk voor mama doet.* (Zie fragment 1.2, nummer 5 in het boek met de uitwerking van de oefeningen.)

Ook in een lied van de cabaretier Pieter Nieuwint is deze strategie te vinden. Het gaat over het informatietijdperk en de daarbij horende wetenschap. De teneur is dat de zanger er allemaal niets van begrijpt. In het slotcouplet probeert hij zijn toehoorders zover te krijgen dat ze het refrein gaan meezingen:

*Ik heb u mijn gebrek aan kennis eerlijk bekend
En moet uw diepe minachting dus vrezen.
Toch hoop ik dat u allen nu zo vriendelijk bent
Om net zo eerlijk tegen mij te wezen.
Zo da'lijk bij het vierde en laatste refrein
Verzoek ik dus met klem niet mee te zingen
Aan iedereen die inzicht heeft op technisch terrein
Of weet van wetenschappelijke dingen.
Maar hebt u geen idee
Zing dan volmondig mee.*

REFREIN:

*Zolang er stroom komt uit het stopcontact
Ben ik geneigd de rest wel te geloven.
Want dat er stroom komt uit het stopcontact
Gaat mijn verstand al mijlenver te boven.*

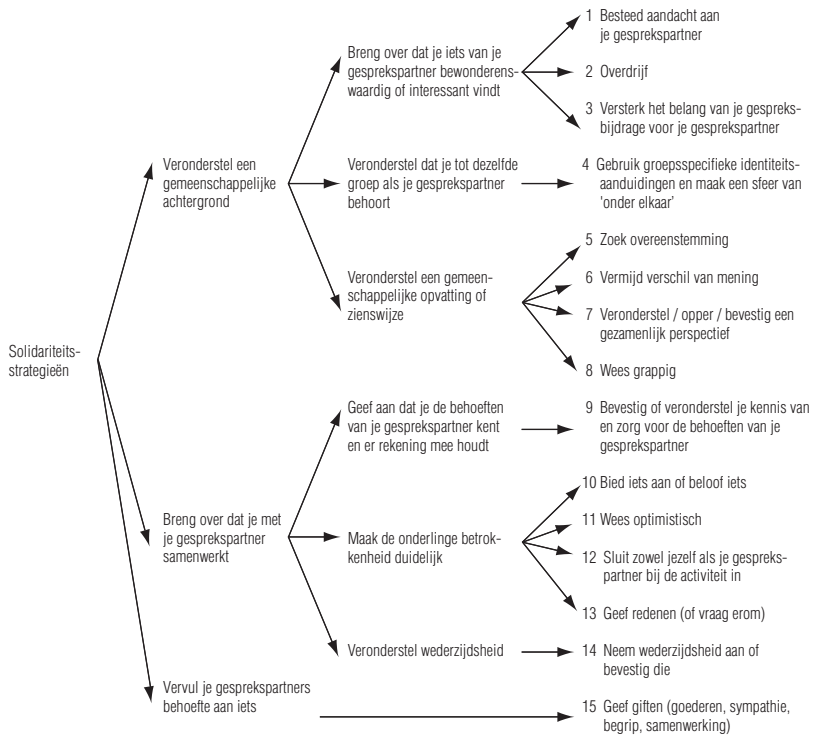
Bron: het lied 'Stroom' van Pieter Nieuwint. Op cd: KUB cabaret: *Happy few*: 23. Katholieke Universiteit Brabant, maart 1997. Muziekrechten: Biem/Stemra 200397.

15 Geef giften (goederen, sympathie, begrip, samenwerking)

De spreker kan ook daadwerkelijk ertoe overgaan de rekening te vereffenen die hij bij zijn gesprekspartner heeft openstaan wanneer deze aan hem tegemoet komt. Hij kan materiële giften of geld geven, maar ook op symbolisch vlak zijn allerlei 'cadeautjes' denkbaar: sympathie, begrip, een compliment of samenwerking. Voorbeelden daarvan vinden we onder meer in het gespreksmateriaal van de gezinnen. Het zal intussen tussen de regels door duidelijk geworden zijn dat het niet eenvoudig is om de kleuter Wientje zover te krijgen dat ze haar speelgoed opruimt. We hebben gezien dat de moeder een heel scala van strategieën inzet. Op gezette tijden geeft ze ook een complimentje: *Ik vind juist dat je het zo knap doet.*

Een ingewikkeldere variant van deze strategie gaat als volgt. De achtjarige Leonard en kleuter Wientje zitten samen in bad. Moeder wil dat ze eruit komen, en liefst snel. Ze maakt er een wedstrijd van en geeft de winnaar een beloning: *Uitstappen. Wie het eerst eruit is, krijgt de grootste handdoek.*

Deze strategie 'Geef giften' is de laatste in de reeks solidariteitsstrategieën. De daarop volgende strategieën zijn in toenemende mate respectvol en afstandelijk. Ze worden behandeld in hoofdstuk 3.



Figuur 2.1 Overzicht van de solidariteitsstrategieën (Brown & Levinson, 1978)

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

62

Terugkijkend op dit hoofdstuk is te zien dat de toenaderingsgerichte gespreksstrategieën de revue zijn gepasseerd. In de directe strategie is verder geen onderscheid aangebracht. In solidariserende middelen echter bestaat een grote keus: in totaal zijn er in dit hoofdstuk 15 behandeld. Figuur 2.1 brengt deze vijftien solidariteitsstrategieën in kaart. Ook worden de relaties tussen de verschillende strategieën weergegeven.

Met de eerste drie strategieën breng je over dat je iets van je gesprekspartner bewonderenswaardig of interessant vindt. Bij de vierde strategie veronderstel dat je tot dezelfde groep als je gesprekspartner behoort. Strategie 5 t/m 8 horen samen in die zin dat je een gemeenschappelijke opvatting of zienswijze veronderstelt. De strategieën 1 t/m 8 vormen een grote groep: ze veronderstellen allemaal op de een of andere manier een gemeenschappelijke achtergrond.

Met strategie 9 geef je aan dat je de behoeften van je gesprekspartner kent en dat je er rekening mee houdt. Strategie 10 t/m 13 maken de onderlinge betrokkenheid duidelijk. Enerzijds wil dat zeggen: als de gesprekspartner iets wil hebben, wil de spreker daarbij helpen. Anderzijds betekent dat: als de spreker iets wil hebben, werkt de geadresseerde daaraan mee. Met strategie 14 veronderstel je wederzijdsheden. De strategieën 9 t/m 14 vormen de tweede grote groep solidariserende middelen: ze hebben gemeenschappelijk dat ze allemaal op de een of andere manier uitdrukken dat de spreker en zijn gesprekspartner samenwerken.

Met strategie 15 ten slotte vervul je je gesprekspartners behoefte aan iets.

Oefeningen

- 1 Er is van diverse kanten druk uitgeoefend op de Rotterdamse oud-burgemeester Bram Peper om zijn functie als minister van Binnenlandse Zaken neer te leggen. Dat is een handeling waarbij nogal wat gezichtsverlies op het spel staat. Tussen de mensen die druk op hem uitoefenden, zaten ook zijn naaste collega Wim Kok en zijn echtgenote Neelie Kroes. Bedenk hoe deze personen zich tot hem gericht zouden kunnen hebben en verantwoord je formulering in het licht van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson.
- 2 Je wilt iemand die net zijn vwo heeft afgerond, sturen in de richting van de door jou gekozen instelling voor hoger onderwijs. Ontwerp een wervende tekst van ongeveer 100 woorden. Bespreek de positieve en de negatieve punten van deze tekst in beleefdheidsanalytische termen.
- 3 Fragment 2.6 is aan de werkelijkheid ontleend: een moeder probeert haar kinderen aan het opruimen te krijgen. Welke solidariteitsstrategieën gebruikt de moeder?

*Fragment 2.6 Gevarieerd gebruik van gespreksstrategieën***nr. spreker geadresseerde transcriptie**

((Moeder probeert kleuter Wientje zover te krijgen dat ze haar speelgoed opruimt. Otto is haar broertje van twee. Kees is het manusijsje-van-alles. Erica is in het gezin als onderzoekster en hulp in de huishouding.))

- | | | | |
|----|---------|-----------------|--|
| 1 | moeder | Wientje en Otto | Raap het maar even samen op.
((Er gebeurt een tijdje niets)) |
| 2 | Wientje | Otto | Ot, Otje, kijk eens, Ot. Kijk eens, Ot. |
| 3 | moeder | Wientje | Wien, wil je me een plezier doen? |
| 4 | Wientje | moeder | Ja, dat opruimen. |
| 5 | moeder | Wientje | Even oprapen, ja, met Otje samen. |
| 6 | Wientje | moeder | Ja, nou gooit Otje het weer om en dan moet ik weer |
| 7 | moeder | Wientje | leuk als hier de vloer bezaaid ligt.
Oma komt gezellig en dan is het niet |
| 8 | moeder | Otto | Goed zo, Ot, ga maar nog meer kralen halen voor mama. |
| 9 | Wientje | moeder | Nou zeg. We doen het samen, mama. |
| 10 | moeder | Wientje | Trek die tafel maar dichterbij en kom er maar bij zitten. Die bloemetjes kunnen in de vuilnis-
emmer. Breng die even voor mij naar de keuken. Die zijn zo vies.
((Er gaat weer een tijdje overheen)) |
| 11 | Wientje | moeder | Ik speel d'r mee. |
| 12 | moeder | Otto | Goed zo, Otto, raap maar mooi op.
((Er gaat weer een tijdje overheen)) |
| 13 | moeder | Wientje | Maak d'r maar iets moois van, Wien, van die dingetjes. |
| 14 | Wientje | moeder | Ja, maar mama, ik weet niet wat. |
| 15 | moeder | Wientje | Oh, dan heel gek, allemaal gekke buizen. |
| 16 | moeder | Otto | Ga maar nog meer halen, Otto. |
| 17 | moeder | Wientje | Wien, als je ze hier brengt, zal ik met jou samen d'r iets van maken. |
| 18 | Wientje | moeder | Alle dingen? |
| 19 | moeder | Wientje | Alle kleine dingetjes ja. |
| 20 | Wientje | moeder | Nou ja, die buisjes.
Niet alle. |
| 21 | moeder | Wientje | Breng d'r iedere keer een paar. Dan probeer ik het iedere keer verder te maken. |
| 22 | Wientje | moeder | Ja, maar mama, weet je, ik wil niet alles pakken. Is dat ook goed? |
| 23 | moeder | Wientje | Ja, maar het moet wel allemaal van de vloer. |
| 24 | Wientje | moeder | Ja. |
| 25 | moeder | Wientje | Goed zo.
((Er gaat weer een tijdje overheen)) |
| 26 | moeder | Wientje | Breng me maar wat pinnetjes. Anders kan ik niet verder met de buizen. |
| 27 | | | ((Er gaat een flinke tijd overheen)) |
| 28 | moeder | Wientje | (). Je weet dat papa (). Wien, dat wil mama echt niet heb-
ben. Je weet dat het niet kan. |
| 29 | Wientje | moeder | Onder de stoel ligt nog een heleboel. Onder de stoel, mam. |
| 30 | moeder | Wientje | Ja, kijk die kant op. |

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

64

*(vervolg fragment 2.6)***nr. spreker geadresseerde transcriptie**

31	Wientje	moeder	Mama, zo rottig vind ik dat.
32	moeder	Wientje	Je zou meehelpen oprapen.
33	Wientje	moeder	Kijken wat daar in zit, hoor.
34	moeder	Wientje	Oh, ik begin het te begrijpen.
35	Wientje	moeder	Ja, het is een beetje rottig. (Wientje dwaalt af)
36	moeder	Wientje	Als je nou eens in die hoek begint met oprapen.
37	Kees	moeder	Het is hier aardig bezaaid.
38	moeder	Kees	Dat moet Wien zo meteen voor mij nog oprapen. (Inmiddels is er weer een flinke tijd verstreken. Oma is op bezoek gekomen.)
39	moeder	oma	Dag, oma, niet de nek breken hier.
40	moeder	Wientje	Ruim nou gauw even die rommel op voor oma. Oma breekt de nek hier.
41	Wientje	moeder	Dat kan ik toch niet zo vlug.
42	moeder	Wientje	Jawel, dat kun je wel.
43	Erica	Wientje	Ik zal je even helpen.
44	moeder	Erica	Och, dat kan ze best, verdorie. Daar hebben we almaar strijd over.
45	Kees	Wientje	Even aanvegen en het is zo bij elkaar.
46	moeder	Wientje	Nee, in de mand doen.
47	Wientje	moeder	Ach, dat kan ik niet zo vlug.
48	moeder	Wientje	Dan doe je het wat langzamer, maar het gebeurt wel.
49	Erica	Wientje	Dan doe je het wat langzamer. Dat is niet belangrijk.
50	Wientje	moeder	Nou omi d'r is, doe ik het niet [meer //
51	moeder	Wientje	[Jawel, dat doe je wel.
52	Wientje	moeder	Nee, doe ik zo [//
53	moeder	Wientje	[Jawel, je maakt mama de vloer leeg.
54	Kees	Wientje	Je helpt maar netjes mee. Maak maar goed leeg die doos.
55	moeder	Kees	Zo zegt ze: ga je gang.
56	moeder	Wientje	Daar ligt nog een bus, Wien, waar niks in zit.
57	Erica	Wientje	Als je zo doet, Wien, kom je nooit klaar.
58	moeder	Erica	Nee, nou Erica, daar hebben we al drie kwartier strijd over. Dat vindt mama niet lief, want ze kan het hartstikke goed.
59	Oma	Wientje	Alle rommel bij elkaar, Wien.
60	Erica	Wientje	Hier, doe het maar in het mandje.
61	moeder	Wientje	Wien, nou raap je dat op of je gaat naar boven.
62	Wientje	moeder	Maar dit raap ik niet op.
63	moeder	Wientje	Jawel, dat doe je wel.
64	Wientje	oma	Oma, kijk eens, een doekje, een doekje.
65	moeder	Wientje	Kom, Wien, het is bijna van de grond.

(*vervolg fragment 2.6*)

nr. spreker geadresseerde transcriptie

66	oma	Wientje	Leg die potloden maar weg, Wien. Zet die doos maar van de grond. En dat papier daarin. Leg die potloden daarin. Daar ligt ook nog wat onder de tafel. Daar. In dat afgelegen hoekje. En ik zie nóg wat onder de tafel liggen.
67	Kees	Wientje	En dan is het allemaal weer opgeruimd.
68	oma	Wientje	Andere kant. Links. Weet je wat links is?
69	moeder	oma	Nee.
70	oma	Wientje	Nou, de andere kant uit.

- 4 Ga op zoek naar een realistisch voorbeeld van het verschijnsel dat een spreker direct en zonder omhaal te werk gaat en de vergoeding in termen van beleefdheid achteraf geeft. Je kunt voor deze opdracht je eigen gesprekken of de gesprekken in je onmiddellijke omgeving observeren, maar je mag ook de tv, de radio, de krant of een boek als bron gebruiken.
- 5 Naar aanleiding van de parlementaire enquête over de Bijlmerramp schreef Jan Mulder voor ‘de Volkskrant’ de column ‘Notocs’:³⁰

Indirect en onverantwoordelijk taalgebruik

NOTOCS

‘In het kader van de waarheidsvinding laten we u nu een stukje band horen van een telefoongesprek.’

‘Bent u dat, meneer Aait?’

‘Als dat mijn stem is, is het denkbaar dat ik daar spreek, meneer Doet.’

‘U was dus degene die de informatie gaf?’

‘Zou kunnen.’

‘Staat u achter datgene wat uw stem zegt, meneer Aait?’

‘Als het mijn stem is, dan was ik het waarschijnlijk met mijn stem eens op dat moment. Ik herinner me dat niet precies meer.’

‘Hoe is uw relatie met uw stem over het algemeen? Kunt u door één deur?’

‘Ik heb daar geen mening over. Dat was onze opdracht ook niet.’

‘Komt het weleens voor dat u het niet eens bent met uw stem en op haar verzoek de papieren tóch tekent?’

‘Ik herinner me dat niet. Zij staat wel eens af, meneer Doet.’

‘Meneer Aait, kunt u iets meer vertellen over uw stem?’

‘Nee. Dat was gewoon standaard.’

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

66

'Printte hij wel eens op eigen houtje notocs uit?'

'Staat me niet bij. Ze was wel vaak op de vrachtafdeling bij Plettenberg.'

'Meneer Aait, is een mens verantwoordelijk voor zijn stem?'

'U hebt het dan over de complete tas, meneer Doet?'

'Over dat wat aangiftewaardig is, meneer Aait.'

'Mag ik even met mijn advocaat overleggen?'

'Gaat uw gang, meneer Aait.'

'Ik draag fysieke verantwoordelijkheid.'

'Meneer Aait, kunt u de commissie in het kort aangeven wat de functie van uw stem was ten tijde van de ramp?'

'Ik heb me dat de laatste weken proberen te herinneren. Ik weet dat echt niet meer.'

Jan Mulder neemt het indirecte en onverantwoordelijke taalgebruik van mensen zoals meneer Aait op de hak. Herschrijf de antwoorden van meneer Aait zo dat de antwoorden direct zijn en meneer Aait de verantwoordelijkheid ervoor neemt. Merk op dat het laatste deel van dit gesprek dan vervalt: een direct antwoord maakt het overbodig.

- 6 De advertentie (zie figuur 2.2) van het Wereld Natuur Fonds lijkt direct (*Beleg in wild, Beleg in water, Beleg in groen, Beleg in later enzovoort*), maar is het niet. Waarom niet?
- 7 Direct, helder en doelgericht taalgebruik kan niet altijd. Maak Bolkesteins antwoord op de vraag van Witteman in noot 4 direct.
- 8 Een tijd geleden was het zover dat de lijsttrekker van D66 Hans van Mierlo zich zou gaan terugtrekken uit de politiek. Over zijn opvolging was discussie, maar misschien ook was hij toen nog te overreden langer aan te blijven. Ferry Mingele ondervroeg hem hierover. Van Mierlo was wat terughoudend en vaag in zijn antwoorden en Mingele bleef aandringen. Van Mierlo maakte een eind aan het 'gezeur' met: *Ik wil u wel een plezier doen door het niet helemaal uit te sluiten*. Welke solidariteitsstrategieën vind je in deze formulering terug?
- 9 Jan Mulder hekelt in zijn column 'De MP'³¹ het toenemend gebruik van afko's (afkortingen). De argumenten die hij geeft, sluiten in wezen aan bij de beleefdheidstheorie. Herformuleer de argumenten van Jan Mulder in aan de beleefdheidstheorie ontleende termen.

The advertisement is a black and white collage of four nature scenes. The top-left panel shows a gorilla sitting in a forest, with the WWF logo in the top-left corner and the text 'Beleg in woud.' at the bottom. The top-right panel shows a waterfall cascading down a rocky cliff, with the text 'Beleg in water.' at the bottom. The bottom-left panel shows a dense forest with sunlight filtering through the trees, with the text 'Beleg in groen.' at the bottom. The bottom-right panel shows two bears, an adult and a cub, standing in a field, with the text 'Beleg in later.' at the bottom. At the very bottom of the advertisement, there is a bold headline: 'BELEG IN EEN ECHT GROEIFONDS. WERELD NATUUR FONDS. GIRO 50.' followed by smaller text: 'Mede door de internationale inspanningen van het Wereld Natuur Fonds is 11% van de bossen op de wereld door regeringsreikers beschermd verklaard en wordt bijna 18 miljoen hectare duurzaam beheerd. Maar het kan en moet nog beter. www.wwf.nl

Figuur 2.2 Oegenschijnlijk direct taalgebruik (Wereld Natuur Fonds)

De MP

De minister-president was in vorm tijdens de algemene beschouwingen. In volle actie is hij onderhoudend! Ik had alleen moeite met dat ene woord. Uit zijn mond klonk het opeens zo ordinair als het is. Het gaf me een gevoel van taalmisplaatstheid dat ik onlangs ook kreeg bij een nieuwslezer van het *Journal*. Zij zei dat het in het noorden plensde. (Dat zeg ik, voor 't raam.) Porno. (Kok sprak over de bestrijding van kinderporno op het Internet.) Hoe had Kok dat onder woorden moeten brengen?

Zonder afkorting.

De premier zei op een gegeven moment ook: 'Ik heb er geweldig de pest over in.' Dat kan wel. Zo luidt de uitdrukking. Hier hoeft hij heus niet 'ik heb er geweldig de pestilentie over in' te zeggen.

Afkortingen scheppen een sfeer van vertrouwen, acceptatie, dagelijks leven.

Ze komen uit de wereld van de p.r. en bios. Afkortingen deugen niet, ze getuigen van onvolwassenheid en valse snelheid. Kinderporno wordt door de afkorting een soort acceptgiro. Niet doen. (Weet u wat een mv is? Een meevaller.)

Vrom mag. Ozet niet. De premier zegt tot en met de laatste letter

Ontwikkelingszaken. Ozet klinkt mij namelijk net zo onbegrijpelijk in de oren als Peehaa (pyjamaheld).

Van sommige woorden is nauwelijks nog bekend dat ze een afkorting zijn.

Porno is de afkorting van pornografie, ik had het de heer Kok graag horen zeggen. En verder eindigt een minister-president de lange dag niet met 'doei' (hij wenst 'goedenavond' en stapt dan niet in de limo maar in de luxeauto), hij bestelt in de tabakswinkel geen peuken, maar sigaretten, zijn geliefde Feyenoord komt niet vaak in de zestien, maar in het strafschoopgebied, en hij roept (in Den Haag *roepen* ze altijd wat als ze iets *opmerken*) niet op z'n Rotterdams tegen Rosenmöller 'pleurt op', hij zegt in fatsoenlijk Nederlands 'pleur op'.

Noten

- 1 Toen Sonja in haar programma van 31 oktober 1992 een discussie voerde met militairen die uitgezonden werden naar Joegoslavië, besefte ze dat haar gewone afscheidsformule een bijzondere betekenis kreeg: *En voor hier heel dubbel. Straks lekker slapen en voor morgen en al die andere dagen: gezond weer op!*
- 2 Hugh Jans, 1987, *Kookboek*, p. 148. Amsterdam: Uitgeverij Raamgracht.

- 3 Een instelling die in het leven is geroepen om de wijk te verbeteren. Onder meer politie, maatschappelijk werk en gemeentereiniging werken erin samen.
- 4 Ook in deze context echter is openlijke grofheid riskant. Verhulde grofheid is zeker zo effectief en door de tegenstander nog moeilijker te pareren. Bolkestein hanteert dan ook even later in dit debat, wanneer hij de kans krijgt May 'terug te pakken', een subtieler middel. Interviewer Witteman vraagt: *Tot slot, meneer Bolkestein, als u toch met iemand vergeleken moet worden, wat vindt u erger: Mevrouw May of Flip De Winter?* Bolkestein maakt een weloverwogen woordkeus: *Nou, eh, dan ehm, kijk ehm, de vergelijking met Flip De Winter slaat op niks, dus dan, ehm, verkies ik, verkies ik toch wel die persoon die in de leiding van het CDA schijnt te zitten, ehm, want die is eh die is eh die heeft een ongelofelijke flater geslagen, maar is toch ehm met al haar domheid een fatsoenlijk persoon.*
- 5 Bron: de VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak.
- 6 Dit zei Van Mierlo volgens weekblad *Vrij Nederland* van 30 augustus 1997.
- 7 Meer interessante verschijnselen in gesprekken die voor kijkers of luisteraars worden gemaakt, worden belicht door Heritage (1985).
- 8 Heel anders ging het toen president George Bush van de Verenigde Staten in 1990 aan de Iraakse regeringsleider Saddam Hoessein, die met zijn troepen Koeweit was binnengevallen, een ultimatum stelde voor de terugtrekking. Bush senior deed dat zo direct en duidelijk mogelijk. De gevolgen waren verstrekkend. Dit communicatieve voorval wordt in hoofdstuk 5 uitvoeriger behandeld.
- 9 Het proces duurde anderhalf uur. Het resultaat was dat Pol Pot schuldig werd bevonden en tot levenslang werd veroordeeld. *Verbrijzel Pol Pot* is dus in overdrachtelijke zin gerealiseerd.
- 10 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band II*, p. 398. Amsterdam: Van Oorschot.
- 11 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band I*, p. 34. Amsterdam: Van Oorschot.
- 12 Bron: 'Het levenslied', ©1995, NCRV Hilversum.
- 13 Vooropgesteld dat De Leeuw hier niet ironisch is. Hij is dat vaak, maar in mijn ogen hier niet. Mijn indruk werd de dag na de uitzending bevestigd in de krant. Daarin was te lezen dat De Leeuw en Bär in dit gesprek op elkaar vielen.
- 14 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, p. 89-90.
- 15 De tegenhanger van deze strategie is het gebruik van respectvolle identiteitsaanduidingen, bijvoorbeeld *u*. Deze strategie komt in hoofdstuk 3 over afstand houden uitvoeriger aan de orde.
- 16 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, p. 7.
- 17 Michael Ondaatje (1997) *De Engelse patiënt*, p. 220. Amsterdam: Ooievaar.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

70

- 18 P. van der Wijst & J. Ulijn (1995) Politeness in French/Dutch negotiations. In: K. Ehlich & J. Wagner (eds.) *The discourse of business negotiation*: 322. Berlijn/New York: Mouton de Gruyter.
- 19 Onderzoekers zoals Sacks (1987) en Pomerantz (1984) hebben het zoeken naar overeenstemming – juist wanneer die feitelijk afwezig is – onder een conversatie-analytische loep genomen en allerlei subtiele verschijnselen ontdekt.
- 20 Bär onderbreekt hier de plaatsvervangende woede van De Leeuw en gaat inhoudelijk met hem mee: *Ik kan niet ontkennen dat er natuurlijk wel gevoelens van die aard in mij zijn. Ik ben geen heilige...* enzovoort.
- 21 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band I*, p. 311. Amsterdam: Van Oorschot.
- 22 Bron: 'De Geer', 20 oktober 1992, Joop van den Ende TV Producties.
- 23 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, p. 70.
- 24 Idem, p. 89-90.
- 25 Idem, p. 92.
- 26 Idem, p. 130.
- 27 Idem, p. 60.
- 28 Idem, p. 566.
- 29 Idem, p. 593.
- 30 Remco Campert & Jan Mulder (2000) *Camu 1999; het jaaroverzicht van Remco Campert en Jan Mulder*, p. 49. Amsterdam: De Bezige Bij.
- 31 Remco Campert & Jan Mulder (1999) *Camu 1998; het jaaroverzicht van Remco Campert en Jan Mulder*, p. 215. Amsterdam: De Bezige Bij.

3 Afstand houden

Het is in hoofdstuk 1 al gezegd: mensen hebben voor hun ontwikkeling contact met anderen – en dus het betreden van het domein van anderen – nodig. In hoofdstuk (2) hebben we gezien dat de onvermijdelijke inbreuk verzacht kan worden met allerlei solidariserende middelen. Ook kunnen we die inbreuk verzachten door respect te tonen en de ander ruimte te geven. Met andere woorden: door afstand te houden. Ook hier hebben mensen een grote keus: er zijn tien verschillende manieren om directheid te koppelen aan respect en vijftien manieren om echt indirect te zijn, dat wil zeggen om niet met zoveel woorden te zeggen wat je wilt, maar dat de ander te laten uitvissen. Deze strategieën om afstand te houden passeren hier nu de revue.

3.1 Direct, maar omkleed met respectvolle middelen

1 Wees ‘conventioneel indirect’

De eerste respectstrategie is direct en indirect tegelijk. Dat lijkt onmogelijk, maar is het niet. De taal (dat geldt niet alleen voor onze taal, maar voor alle natuurlijke talen) heeft een aantal verschillende manieren om letterlijk mischien wel indirect te zijn, maar die indirectheid is zo algemeen gangbaar dat iedere taalgebruiker meteen weet wat de bedoeling is. Het is bij deze vormen van indirectheid volledig ingesleten dat ze een andere betekenis hebben. Het vereist dan ook niet veel denkwerk om ze te ‘ontsleutelen’. Ze worden wel ‘conventioneel indirect’ genoemd. Met enkele voorbeelden wordt onmiddellijk duidelijk dat dit paradoxale gedrag tot de gewoonste dingen van de wereld hoort: *Kun je me het zout aangeven?* of *Ik zou willen dat je de deur dichtdeed*. Het is mogelijk de eerste uiting als informatievraag en de tweede als bewering op te vatten – en letterlijk genomen heb je dan gelijk – maar als je dat altijd zou doen, gedraag je je bizar. Iedereen weet dat de uitingen in de meeste contexten verzoeken om het zout respectievelijk het dichtdoen van de deur zijn en dat er om een handeling wordt gevraagd. De spreker en de geadresseerde kunnen daar bij deze formuleringen dan ook doorgaans niet omheen: ze zijn ondubbelzinnig direct. Alvorens enkele niet-geconstrueerde voorbeelden te

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

72

behandelen, ga ik eerst wat dieper in op de theorie achter deze conventionele indirectheid (Searle, 1998). Als achtergrond van deze excursie in de theorie kan paragraaf 1.5.1 nuttig zijn.

Excursie in de theorie over de indirecte spreekhandelingen

De groep van conventioneel indirecte middelen is moeilijk precies te omgrenzen, al is wel zeker dat hij niet onbepaald groot is. Als het gaat om een verzoek om het zout aan te geven, dan zijn daar op zijn minst de volgende conventioneel indirecte formuleringsvarianten bij te bedenken:

- 1 *Kun je met zout aangeven?* (en alle andere formuleringen waarbij de inhoud 'jij zout aangeven' is ingebed in een kader dat betrekking heeft op het in staat zijn van de geadresseerde tot de gevraagde handeling).
- 2 *Ik wil graag dat je me het zout aangeeft* (en alle andere formuleringen waarbij de inhoud 'jij zout aangeven' is ingebed in een kader dat betrekking heeft op de wens van de spreker dat de geadresseerde de gevraagde handeling verricht).
- 3 *Geef je het zout aan?* (en alle andere formuleringen waarbij de toekomstige handeling 'jij zout aangeven' in een vragende of beweerende zinsbouw wordt uitgedrukt).

Meer abstract geldt dat de groep conventioneel indirecte middelen in ieder geval die uitingen omvat die betrekking hebben op de zogenoemde geslaagdheidsvoorwaarden. Wat zijn nu geslaagdheidsvoorwaarden? Weer abstract: dat zijn de voorwaarden waaraan voldaan moet zijn wil een uiting als een bepaalde handeling opgevat worden, ofwel: wil de uiting als handeling van een bepaald type slagen.¹ Voor de handelingen 'verzoeken' en 'beloven' gelden de volgende geslaagdheidsvoorwaarden:

Verzoek	Belofte
De geadresseerde is in staat de handeling te doen	De spreker is in staat de handeling te doen De geadresseerde wil dat de spreker de handeling doet
De spreker wil dat de geadresseerde de handeling doet	De spreker is van plan de handeling te doen
De spreker vermeldt een toekomstige handeling van de geadresseerde	De spreker vermeldt een toekomstige handeling van zichzelf
De uiting geldt als een poging van de spreker om de geadresseerde een handeling te laten verrichten	De uiting geldt als een op zich nemen van de verplichting door de spreker om de handeling te doen

De uiting *Doe de deur dicht* is als verzoek alleen geslaagd wanneer aan de geslaagdheidsvoorwaarden voor een verzoek voldaan is. De uiting *Ik breng morgen de aantekeningen mee* is als belofte ook alleen in orde wanneer de bijbehorende voorwaarden vervuld zijn.

Concreet kun je nu een verzoek en een belofte op conventioneel indirecte wijze uitvoeren door beweringen te doen over deze geslaagdheidsvoorwaarden of daar vragen over te stellen.

Probeer maar uit:

Kun je de deur dichtdoen?

Ik heb graag dat je de deur dichtdoet.

Ga je de deur dichtdoen?

Doe je de deur dicht?

Of:

Ik kan morgen de aantekeningen meebrengen.

Wil je dat ik de aantekeningen morgen meebreng?

Ik ben van plan morgen de aantekeningen mee te brengen.

Je kunt erop rekenen dat ik morgen de aantekeningen meebreng.

Met zinnen uit het eerste rijtje kunnen dus, mits aan de geslaagdheidsvoorwaarden voor een verzoek voldaan is, verzoeken worden gedaan; met zinnen uit het tweede rijtje kunnen in de omstandigheden die voor het slagen van een belofte nodig zijn beloftes worden gedaan.

Op soortgelijke wijze kunnen de geslaagdheidsvoorwaarden van andere handelingen (bijvoorbeeld beweren of vragen) gespecificeerd worden en kunnen daaraan principes ontleend worden om deze handelingen op conventioneel indirecte wijze te verrichten.

Hiermee is de groep conventioneel indirecte middelen inhoudelijk voor een groot deel ingevuld, maar nog niet volledig. Er horen ook nog uitingen bij zoals: *Ik heb het zout nodig* en *Wil je me het zout aangeven?* Ook deze uitingen zijn onmiskenbaar een verzoek en als zodanig direct en indirect tegelijk. Hoort de uiting *Waar is het zout?* er nu ook bij? Dat is een moeilijke vraag: er is, behalve het hiervoor behandelde principe van de geslaagdheidsvoorwaarden, geen ander principe waarmee vastgesteld kan worden dat het indirecte aspect van een uiting zo afgesleten is dat het geen rol meer speelt.

Dan nu na deze excursie in de theorie van de conventioneel indirecte uitingen enkele niet geconstrueerde voorbeelden. Een moeder zegt tegen haar kinderen: *Je kunt toch af en toe mooi buiten spelen?* Het is duidelijk dat de kinderen dit kunnen en het is moeders bedoeling dat ze dit daadwerkelijk gaan doen. In een van de gezinnen kwam ik de volgende conventioneel indirecte formulering tegen: *Anne, şu keki başka yere koyamaz mısın?* (*Mama, kun je die cake niet*

74

ergens anders neerzetten?) Ook hier gaat het er niet letterlijk om of de moeder dit kan, maar is het de bedoeling dat ze het doet.

Terwijl Sonja Barend en Paul de Leeuw voorbeeldmateriaal voor het vorige hoofdstuk verschaften, kunnen we nu bij Karel van de Graaf terecht. Hij ondervraagt bijvoorbeeld Max van der Stoel over zijn onderzoek ter plaatse in Iraakse gevangnissen: *Zou u eens kunnen uitleggen hoe u daar onderzoek deed?* Natuurlijk kan de spreker dat en het is evident dat Karel van de Graaf dat niet vraagt.

Ten slotte nog een voorbeeld van Paul Witteman in een politiek interview met Bolkestein: *Meneer Bolkestein, u bent altijd zo helder. Zou u nou eens kunnen zeggen of u voor of tegen de Betuwelijn bent?*

2 Maak een slag om de arm of doe geen veronderstelling over de geadresseerde, maar stel een vraag

Bij de vorige strategie nam de spreker zonder meer aan dat de geadresseerde de handeling waar de spreker om vroeg, kon en wilde. Hij vroeg er weliswaar naar, maar die vraag was min of meer niet serieus te nemen. Deze tweede afstandelijke strategie verschilt van de eerste in die zin dat de spreker nu geen aannames over de geadresseerde maakt: hij stelt daar vragen over of neemt op dit punt een slag om de arm. De uiterlijke vorm van deze strategie is vaak identiek aan die van de vorige, maar de context maakt dat de letterlijke betekenis van de formulering op zijn minst ook een rol speelt.

Andr j Bolk nski neemt afscheid van zijn familie om de oorlog in te gaan. Zijn vrouw Lise is in verwachting. Andr j verzoekt zijn vader ervoor te zorgen dat de aanstaande bevalling in optimale omstandigheden plaatsvindt: *Wanneer het haar tijd is voor de bevalling, wilt u dan een vroedmeester uit Moskou laten komen, voor alle zekerheid?*² Het is hier voor de zoon en zijn vader niet vanzelfsprekend dat de vader bereid is zijn zoon op deze wijze te helpen: dat wordt juist gevraagd. In het verlengde van een bevestigend antwoord op deze vraag ligt vervolgens wel dat Bolk nski senior doet wat hem gevraagd wordt wanneer het zover is.

Dit voorbeeld heeft betrekking op de sturing van het niet-verbale gedrag: van de geadresseerde wordt een handeling gevraagd. Ook als je een bewering doet, kun je jezelf indekken en niet ja of nee zeggen, maar allerlei voorbehoud maken. De vroegere voorman van D66 Van Mierlo deed dat bijvoorbeeld toen hij Mingeles vroeg *De jacht op het grote geheim: gaat u weg?* diplomatiek beantwoordde met *Liever niet nu*.

Ten slotte nog een voorbeeld dat in de sfeer van 'kritiek uitoefenen' ligt. Karel van de Graaf interviewt Jan Mulder, maar deze omzeilt keer op keer de vragen. Het gesprek is voor de kijker spannend, maar dreigt voor Karel van de Graaf onbevredigend af te lopen. Deze laatste probeert meer openheid te cre ren met: *Ik vind het lastig om jou te plaatsen. Mag ik dat eerlijk zeggen?* Karel van de Graaf dekt zich in: hij zegt het wel, maar geeft ook aan dat hij het net zo lief niet gezegd had.

3 Wees pessimistisch over de medewerking van de geadresseerde

Terwijl het bij de voorgaande strategie helemaal open was wat de geadresseerde dacht, voelde of kon, is dat bij deze strategie niet het geval: de spreker veronderstelt hier al min of meer dat de geadresseerde niet mee wil of kan werken. We zien deze strategie bijvoorbeeld bij Gert Berg wanneer hij een illusionist interviewt. Berg wil best weten hoe illusionisme in zijn werk gaat, maar hij verwacht niet dat de illusionist ‘het geheim van de smid’ zal verklappen: *Je wilt niet vertellen hoe je het doet?*

Een tweede voorbeeld is aan ‘Oorlog en vrede’ ontleend. Vorst Andréj is zwaar gewond in de ziekentent op het slagveld van Borodino opgenomen. Hij is die morgen weer tot bewustzijn gekomen en wil graag dat de dokter hem een boek bezorgt: *Zou ik geen boek kunnen krijgen?*³ Met deze formulering van zijn verzoek preludeert vorst Andréj op een negatief antwoord en geeft hij de ander de ruimte voor een welwillend gebaar.

4 Stel de inbreuk die je doet kleiner voor

Als de formule $G = M + I + SA$ een hoge uitkomst heeft, is niet duidelijk in welke mate de drie factoren afzonderlijk daaraan bijgedragen hebben. Je kunt op een indirecte manier achting voor je gesprekspartner tonen door de inbreuk I klein voor te stellen. Je laat dan alleen M en SA over als de factoren van potentieel gewicht.

De taalmiddelen die geschikt zijn om de inbreuk kleiner voor te stellen zijn divers. Te denken valt aan bijwoorden zoals ‘eens’ en ‘even’, aan verkleinwoorden zoals ‘een stukje’ of ‘een beetje’, of omvangrijkere constructies zoals ‘het is een kleine moeite om...’ of ‘je kunt er bij blijven zitten’.

Een voorbeeld uit Tolstoj concretiseert deze strategie. Moskou staat in brand en Sónja probeert Natásja, die somber op de bank voor zich uit zit te staren, te bewegen te gaan kijken: *Je moet eens gaan kijken, Natasja! Je kunt het vanuit het raam ook al zien.*⁴

Uit dezelfde bron is dit voorbeeld afkomstig. De onbemiddelde vorstin Droebetskój wil bereiken dat haar enige zoon bij de garde ingelijfd wordt. Vorst Wasili is de persoon die haar daarbij kan helpen en zij smeekt hem: *Het is voor U toch maar een kleine moeite een goed woord bij Zijne Majesteit te doen, en hij zal dadelijk naar de garde worden overgeplaatst.*⁵

5 Toon achting

Aan het tonen van achting zitten twee kanten. Overdreven gezegd: enerzijds zet je de ander op een voetstuk en anderzijds verneder je jezelf. In veel talen heeft deze tweezijdigheid een neerslag gekregen: ze hebben zowel respect- als nederigheidstermen. Voor het Nederlands geldt dat niet zo: nederigheidsformuleringen (een spreker die naar zichzelf refereert met ‘uw nederige dienaar’ of die een opdracht aanvaardt met ‘tot uw dienst, mevrouw’) zijn hier niet (meer) algemeen in gebruik. In mijn gespreksmateriaal heb ik één voorbeeld gevonden. Een buitenlandse fietsenmaker die op zijn stoep zit te sleutelen wordt door poli-

tieagenten op het matje geroepen: hij moet zijn boeltje naar binnen verhuizen. Hij mompelt: *Ik zal het doen zoals u zegt, meneer.*⁶ (Zie fragment 5.1, nummer 29) Bescheidenheidsformules hebben we wel: bij het overhandigen van een cadeautje kunnen we mompelen *Een kleinigheidje. Misschien heb je er iets aan.* Of aan een verzoek om hulp kunnen we toevoegen: *Ik ben zo vreselijk stom (c.q. onhandig). Kun jij...* Ook hebben we prosodische middelen die – of iemand dat nu wil of niet – enerzijds nederigheid en anderzijds achting uitdrukken. Dat is bijvoorbeeld zo wanneer iemand zijn verzoek aarzelend of stotterend te berde brengt. De radio- en tv-presentator Jan Lenferink heeft hiervan zijn handelsmerk gemaakt: waar een glatte interviewer menige niet zo vlot van de tongriem gesneden respondent doet dichtklappen, krijgt Jan Lenferink met zijn geaarzel en gestotter een heel verhaal los.

Wat betreft respecttermen is het Nederlands wél rijk geschakeerd. Bij de directe aanspreking is er keus uit de persoonlijke voornaamwoorden van de tweede persoon 'je' en 'u', waarbij de keus voor 'u' respect uitdrukt. Verder kunnen we een naam gebruiken en als we dat doen, is een heel scala mogelijk: achternaam, voornaam + achternaam, voorafgegaan door meneer of mevrouw, een eretitel zoals 'eerwaarde' of 'hooggeleerde', een rangaanduiding zoals 'generaal', een functieaanduiding zoals 'zuster' enzovoort. Titels, rang- en functieaanduidingen kunnen ook zonder naam gekozen worden. Ook kun je respect tonen door naar iets dat met een persoon geassocieerd is op respectvolle wijze te verwijzen. Je kunt bijvoorbeeld naar een betegelde plek in iemands tuin verwijzen met 'stoep' of met 'terras' en dat maakt op de sociale dimensie een heel verschil. En de Haagse dame die het kunstwerk voor haar deur een 'stuk oud roest' noemde, was druk bezig de gemeente te bewerken het weg te halen. Maar voordat ik het gebruik van respecttermen met meer voorbeelden ga illustreren, ga ik eerst dieper op de theorie in.

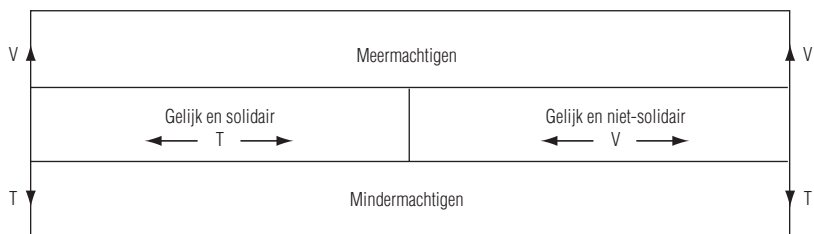
Excursie in de theorie van de aanspreekvormen

Als je in het Nederlands iemand aanspreekt, kun je kiezen tussen 'je' en 'u'. In het Engels kan dat niet, maar het Engels is op dit punt betrekkelijk uitzonderlijk. De meeste talen hebben voor de aanspreking van de geadresseerde ten minste de keuze uit 'je' en 'u', of in vaktaal: een T-vorm (afgeleid van het Latijnse tu) en een V-vorm (vergelijk het Latijnse vos). De keuze voor T of V wordt gereguleerd door twee betekenissystemen, dat van de macht en dat van de solidariteit. De machtssemantiek bepaalt het niet-wederkerige gebruik van de voornaamwoorden van de tweede persoon: de minder machtige zegt V tegen de meermachtige en ontvangt T. De machtsbases kunnen van verschillende aard zijn: van oudere mensen wordt verondersteld dat ze macht hebben over jongere mensen, ouders over kinderen, werkgevers over werknemers, edelen over boeren, officieren over rekruten enzovoort. Van oorsprong was er volgens Brown en Gilman, de geestelijke vaders van deze theorie, alleen een machtssemantiek die het voornaamwoordgebruik reguleerde (zie Brown & Gilman, 1972).

Zo'n machtssemantiek zou voldoen in een maatschappij die zo subtiel gestratificeerd is dat mensen altijd in een relatie van meer- of mindermachtige tot elkaar staan. Met andere woorden: wanneer er geen machtsgelijkheid tussen personen zou bestaan. Die situatie heeft – althans in Europa – nooit bestaan. Daarom was er een tweede regel voor de aanspreking van machtsgelijken nodig: deze regel schreef voor machtsgelijken het wederkerige gebruik van het voornaamwoord voor. Dus: ofwel over en weer V, ofwel over en weer T. Omdat de V-vorm de Europese samenlevingen van bovenaf binnendrong, was de V-vorm geassocieerd met de adel; de T-vorm was in gebruik bij de 'gewone' mensen.

Omdat niet alle verschillen en overeenkomsten tussen mensen met macht samenhangen en het wel functioneel was sommige van deze verschillen en overeenkomsten in taal te markeren, ontwikkelde zich een tweede semantiek, de solidariteitssemantiek. Twee personen kunnen even machtig zijn in de maatschappelijke orde, maar afkomstig zijn uit verschillende families, verschillende regio's, of een verschillend, maar in gelijke mate gerespecteerd beroep uitoefenen. De behoefte ontstond om die gemeenschappelijkheid tussen mensen die op andere gronden dan macht gebaseerd was, in taal te markeren: de solidariteitssemantiek trad in werking. Solidariteit is geassocieerd met deelgenoot zijn, met nabijheid en intimiteit. Deze relatie is inherent wederkerig: wanneer de solidariteitssemantiek in werking is, wordt hetzelfde voornaamwoord door beide personen gebruikt.

Aanvankelijk, zo stellen Brown en Gilman, speelde de solidariteitssemantiek pas een rol wanneer deze niet interfereerde met de machtssemantiek. Hij werkte dus alleen tussen mensen met gelijke macht. Als mensen gelijke macht hadden, maar niet 'solidair' waren – dat wil zeggen dat zij geen relevante zaken deelden, zoals gezinsachtergrond of dorp van herkomst – wisselden zij V uit, zoals de adel deed voordat de solidariteitssemantiek tot ontwikkeling kwam. Het opmerkelijke nu was dat wederkerig V gebruikt werd om de afwezigheid van solidariteit te markeren, zowel bij de 'gewone' mensen als bij de adel. Als machtsgelijken solidair waren, gebruikten ze over en weer T, zelfs wanneer ze tot de hoogste maatschappelijke kringen behoorden. Brown en Gilman lichten dit toe met figuur 3.1.

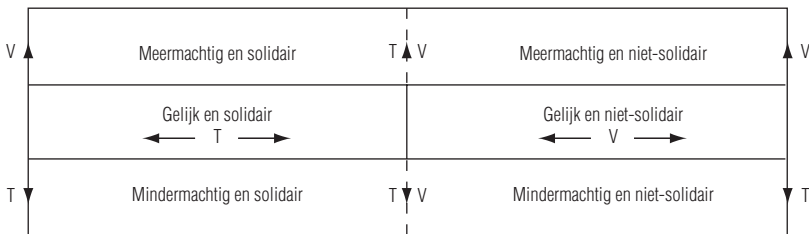


Figuur 3.1 De tweedimensionale semantiek in evenwicht (Brown & Gilman, 1972)

78

In de eerste plaats is de machtsverhouding van belang. Als de spreker machtiger is dan de toegesprokene, spreekt hij aan met T en wordt hij aangesproken met V. Als de spreker minder machtig is dan de toegesprokene, benadert hij de ander met V en ontvangt hij T. Als de beide gespreksdeelnemers even machtig zijn, treedt de solidariteitsdimensie in werking: als er sprake is van solidariteit, wordt over en weer T gekozen; wanneer de betrokkenen geen relevante zaken gemeenschappelijk hebben, gebruiken ze beiden V.

Tot zover lijkt het regelsysteem eenvoudig, maar een complicerende factor is dat macht en solidariteit met elkaar in conflict kunnen zijn, terwijl de solidariteitsdimensie in de loop van de geschiedenis steeds meer gewicht heeft gekregen. Een klant in een restaurant heeft macht over de ober, zodat hij T zou kunnen gebruiken, maar de ober is hem zo volledig vreemd, dat de solidariteitsdimensie V voorschrijft. Ouders en kinderen zijn doorgaans uiterst solidair, zodat wederkerig T voor de hand ligt, maar vanuit de machtssemantiek zou een kind zich tot zijn ouders richten met V. Dit type conflict is in de loop van de tijd steeds frequenter geworden. Deze spanning in het regelsysteem is weergegeven in figuur 3.2.



Figuur 3.2 De tweedimensionale semantiek onder spanning (Brown & Gilman, 1972)

Het middendeel van figuur 3.2 is gelijk aan dat van figuur 3.1: daar zit geen probleem. In het hokje rechtsboven wijzen macht en solidariteit in dezelfde richting: een meermachtig, niet-solidair persoon wordt toegesproken met V. Ook in het hokje linksonder is geen conflict: een mindermachtige met wie men belangrijke zaken deelt, ontvangt T. Linksboven en rechtsonder echter is sprake van spanning tussen de solidariteits- en machtsdimensie: linksboven schrijft de machtssemantiek V voor en de solidariteitssemantiek T; rechtsonder steekt het omgekeerde conflict de kop op.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de solidariteitssemantiek het aan het eind van de twintigste eeuw vrijwel volledig gewonnen heeft van de machtssemantiek. De klant in het restaurant spreekt de ober aan met V, ondanks het machtsverschil; eveneens tegen de machtsverhouding in richten kinderen zich tot hun ouders met T. Het resultaat is een toename in wederkerig gebruik van voor-naamwoorden: ofwel T, ofwel V. Het niet-wederkerige patroon komt zeker nog voor, maar is niet langer dominant. Bovendien neemt het wederkerige gebruik

van T, ten koste van V, toe. Dit duidt er niet alleen op dat de machtssemantiek minder gewicht krijgt, maar ook dat de gronden voor solidariteit uitgebreid zijn. Toch blijft de machtssemantiek nog op subtiele wijze in werking: wanneer de solidariteit tussen mensen toeneemt en een switch van wederkerig V naar wederkerig T voor de hand ligt, dan is het – althans volgens de traditie – aan de meermachtige om het initiatief te nemen.

De theorie van de aanspreekvormen is toegepast op gespreksmateriaal uit de Rotterdamse oude stadswijk Spangen.⁷ Doorgaans blijken de mensen elkaar hier, ongeacht machtsverschillen en ongeacht een beperkt gedeeld verleden, aan te spreken met 'je' en 'jij'. Wijkbewoners tegen agenten of maatschappelijk werkers en ook omgekeerd agenten en maatschappelijk werkers tegen wijkbewoners: het is 'je' en 'jij' wat de klok slaat. Hieruit blijkt dat de solidariteitsdimensie de belangrijkste determinant is van de keuze van de aanspreekterm en dat de solidariteitsdimensie breder is dan 'we zijn van dezelfde familie of woonplaats'.

Toch zijn er ook enkele uitzonderingen op deze gang van zaken. Deze uitzonderingen laten zien dat er met het gebruik van een formele in tegenstelling tot een informele aanspreekterm een splitsing in de wereld tot stand gebracht wordt in termen van 'wij-waarmee-we-onder-elkaar-zijn' tegenover 'zij-waarbij-we-op-onze-hoede-zijn, die-ons-vreemd-zijn'.⁸ Een eerste uitzondering is subtiel-grappig. Arie Boom, houder van het Sparta-café 't Kasteel' en als zodanig een prominent figuur in de wijk en Anita van Dijk, een wijkbewoonster van oudsher, openen hun gesprek met de begroeting *Dag, mevrouw van Dijk en Dag, meneer Boom*. (Fragment 4.3) Die begroeting is in de gegeven situatie opmerkelijk. Arie Boom wil samen met de medewerkers van het servicepunt 'Spangen veilig' de speelgelegenheid voor de kinderen verbeteren. Het is de bedoeling om op een binnenterrein speeltoestellen te plaatsen. De aanwonende Anita van Dijk heeft hier bezwaar tegen. Wanneer Arie Boom en de medewerkster van 'Spangen veilig' de situatie ter plaatse komen bekijken, en bij Anita van Dijk aanbellen, begroeten zij elkaar met de geciteerde woorden. Uit het verloop van het gesprek blijkt dat Arie Boom en Anita van Dijk elkaar van kindsbeen af kennen en tutoyeren, zodat de formele begroeting als een soort markering van hun distantie-op-dat-moment en als een eerste zet in de strijd gezien kan worden.

Enkele andere formele aansprekingen passen in de theorie. In de documentaire treden bijvoorbeeld twee 'buitenstaanders' van de wijk Spangen op, in die zin dat ze er niet wonen en er ook niet beroepshalve aan verbonden zijn. In contact met deze mensen wordt wederkerig 'u' gebruikt.

Dat men 'vreemden' ongeacht hun sociale status met 'u' aanspreekt, is niet erg verwonderlijk: daarmee heb je weinig gemeenschappelijk en de solidariteitssemantiek wijst dan immers in de richting van 'u'. Het wordt wél opmerkelijk wanneer men sommige 'vreemden' met 'u' aanspreekt en andere even vreemde mensen niet. Waarom wordt een bepaalde, in de wijk wonende vrouw in

gesprek met medewerkers van het project 'Spangen veilig' met 'u' aangesproken, terwijl vrijwel alle andere wijkbewoners in die gesprekken met 'je' en 'jij' worden aangesproken? Omdat het concreet om een vrouw gaat die maatschappelijk weinig weerbaar is en aan de onderkant van Spangen leeft, kan de machtssemantiek dit gebruik van 'u' niet verklaren. Zij deelt haar uitzonderingspositie met enkele anderen: een Turkse vrouw en een Surinaamse man en vrouw. Ook in deze gevallen kan de machtssemantiek niet de verklarende factor zijn. Het kan haast niet anders of dit uitzonderlijke gebruik van 'u' wordt, net als het gebruik van 'je' en 'jij' tegen de andere wijkbewoners, door de solidariteitsdimensie geregeerd: met deze geadresseerden heeft men kennelijk zo weinig gemeenschappelijk – minder dan met de 'gewone' wijkbewoners – dat men met 'u' respect en afstand markeert. Het wrange van het feit dat deze mensen formeel worden aangesproken is dat aan deze formele aanspreking onbedoeld, maar wel onlosmakelijk, ontbrekende solidariteit is verbonden.

Het zal inmiddels duidelijk geworden zijn dat de aanspreektermen talige elementen zijn waarin sociale verhoudingen zich uitkristalliseren. Ik geef nog enkele voorbeelden van opmerkelijk gebruik van respecttermen. Het is bekend dat kleuters soms de lakens willen uitdelen zonder met de ruimere sociale context rekening te houden. De ouders van de vierjarige Bibi namen dit gedrag op de hak met: *Wij zeggen dan dat Bibi de koningin is en wij haar lakeien: wij staan geheel tot uw dienst, mevrouw.*

Heel pijnlijk was het volgende. Een man besluit van de ene dag op de andere om de band met zijn echtgenote te verbreken. Voor de vrouw was dit besluit volkomen onverwacht. Hij verlaat hun tot dan toe gemeenschappelijke woning en belt haar de volgende dag op om nog wat praktische zaken te regelen. Hij spreekt haar aan met mevrouw + haar meisjesnaam en 'u'. De vrouw stond perplex.

Een van de hoofdpersonen in de roman 'De Engelse patiënt'⁹ is Indisch van herkomst. Hij werkt als hoog gekwalificeerde professional bij de explosieven-opruimingseenheid van het Britse leger. Het valt hem niet gemakkelijk als Indiër geaccepteerd te worden. Er blijkt maar één iemand te zijn die ten overstaan van hem vlot de term 'meneer' over de lippen kan krijgen. Dat is de tien jaar oudere Engelse sergeant en helper van de Indiër Hardy, die het meest in zijn element is in de cocon van de militaire discipline. Terwijl de soldaten de Indiër altijd node met 'meneer' aanspreken, balkt Hardy het er luid en enthousiast uit: *Oké, meneer.*

Tot besluit is het onderscheid dat Hans van Willigenburg ten aanzien van zijn geïnterviewden aanbrengt opmerkelijk. In een van zijn programma's wordt aandacht besteed aan mensen die idolaat van Elvis Presley zijn. Twee fans worden geïnterviewd en een deskundig psycholoog. De fans worden met hun voornaam en met 'je' en 'jij' toegesproken en de deskundige – beslist geen grijze eminentie, welbeschouwd nauwelijks ouder dan de fans – met: *Ten slotte, meneer Jansz...*

We stappen nu over naar respectstrategie 6 ‘Excuseer de inbreuk’. Respectstrategie 5, toon achting, is zo uitvoerig behandeld omdat hij in het sociale verkeer alom aanwezig is en omdat er zoveel onderzoeksresultaten over beschikbaar zijn.

6 Excuseer de inbreuk

Wanneer je een ander lastig valt of een scherpe bewering wilt doen, kun je prodisch je terughoudendheid duidelijk maken (Bolkestein doet dit bijvoorbeeld in zijn aanval op het CDA: *Het CDA moet toch afzien van dit soort* – hij aarzelt voordat hij het hoge woord eruit laat komen – *vuilspuiterij?*), maar je kunt er ook woorden aan besteden. Er zijn dan verschillende varianten mogelijk. Je kunt op de eerste plaats expliciet toegeven dat je iemand lastig valt of de zaak scherp stelt. Karel van de Graaf doet iets dergelijks in zijn interview met Jan Mulder. Deze ex-voetballer is nu schrijver-columnist en gaat met zijn producties op toernee door Nederland. Karel van de Graaf begint het interview met allerlei vragen over Mulders voetbalverleden. Mulder geeft indirecte antwoorden en De Graaf heeft de indruk dat Mulder er niet te graag over praat. Met zijn laatste vraag over dit onderwerp geeft Karel van de Graaf expliciet toe dat hij Mulder hierover lastig valt: *Maar mag ik nog één ding over voetballen vragen?*

Ook kun je expliciet je aarzeling kenbaar maken. In zijn interview met Max van der Stoel, die in opdracht van de Verenigde Naties de gang van zaken in Iraakse gevangenis heeft onderzocht, geeft Karel van de Graaf aan dat hij aarzelt om bepaalde emotionele vragen te stellen: *Als u het niet wilt zeggen, dat begrijp ik, dat vind ik ook goed.*

Of je kunt doorslaggevende redenen aanvoeren. Karel van de Graaf doet dit wanneer hij zijn gesprekspartner aan het einde van een interview onderbreekt: *Ik moet u onderbreken, want de klok is gebiedend.*

Een laatste variant van deze strategie is dat je om vergiffenis vraagt. In de documentaire over Spangen beklagt een vrouw zich over het beleid bij het toewijzen van woonruimte. Ze excuseert zich voor haar scherpe formulering: *Mijn buurvrouw gaat naar een bejaardentehuis en ik krijg weer, sorry, twee zwarte mensen met twee kleine zwarte kindertjes terwijl het vijftig-pluswoningen zijn.*

Andries Knevel excuseert een wisseling van onderwerp in het gesprek met Martin Ros met: *Als u het niet erg vindt, ga ik nu op een ander onderwerp over. De boodschap is helder.* Dan volgt een woordspeling op de achternaam van de geïnterviewde: *Ros vast. Rotsvast. Met uw permissie.*

7 Maak de spreker en de geadresseerde onpersoonlijk

De spreker kan ook laten merken dat hij zijn gesprekspartner niet wil lastig vallen door te doen alsof niet hij het is die lastig valt – of althans niet hij alleen – of door te doen alsof hij niet zijn gesprekspartner aanspreekt – of althans niet deze alleen. Met andere woorden: de persoonlijke voornaamwoor-

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

82

den 'ik' en 'jij' worden vermeden en ofwel vervangen door 'wij' en 'jullie', ofwel door onpersoonlijke constructies.

Concreet heeft de taal veel mogelijkheden om deze strategie te realiseren. Je kunt bijvoorbeeld de lijdende vorm gebruiken. Dat doet de man die de verslechtering van de leefsituatie in Spangen aan de orde stelt met *Hier wordt niks gedaan* (zie fragment 1.2). Hij zegt niet met naam en toenaam wie iets moet doen, zodat in het midden blijft wie verantwoordelijk is voor de gang van zaken.

Ook kun je je eigen mening verstoppen in die van anderen of aan de algemene opinie toeschrijven. Dit doet Ferry Mingele wanneer hij Kok interviewt na de presentatie van de rijksbegroting op Prinsjesdag. Mingele probeert Kok een liberaal beleid in de schoenen te schuiven: *Hebt u een verklaring daarvoor, meneer Kok, dat, wat u ook doet, iedereen zegt: 'Dat is een goed liberaal beleid?'* Kok pareert deze kritiek vinnig: *Dat zegt iedereen helemaal niet. Ú zegt het.* En Gert Berg hanteert een combinatie van twee strategieën, namelijk een wisseling van 'point of view' en een toeschrijving aan de algemene opinie, wanneer hij de directeur van een museum van opgezette honden interviewt: *Kunt u zich voorstellen dat mensen het een beetje bizar vinden?* Strategisch gezien hetzelfde, maar woordelijk volkomen anders, doet Hans van Willigenburg in zijn interview met Elvisfans: *Krijgen jullie wel eens van je omgeving te horen dat jullie erg ver gaan, dat jullie raar doen?*

Een andere mogelijkheid is om de persoonlijke aanspreekvorm te vermijden. Tijdens een persconferentie met de vroegere president Clinton over zijn buitenechtelijke relaties stelde een vlegelachtige journalist de vraag: *Did the governor use a condom?*

De journalist die een kankerende man in de Spangense documentaire naar zijn politieke keuze wil vragen, is in eerste instantie terughoudend: *Maar veel mensen in Spangen stemmen CP, hè?* De man laat zich niet uit de tent lokken en mompelt iets onduidelijks. De journalist spreekt hem pas in tweede instantie direct aan: *U ook?*

Met een onpersoonlijk werkwoord zoals *Het is nodig dat...* of *Het lijkt...* kun je de handelende rol van de spreker en de geadresseerde verhullen. Ook is het mogelijk dat de spreker naar zichzelf verwijst alsof hij een derde persoon is. Een moeder gebruikt deze twee middelen wanneer ze bakzeil haalt bij haar poging om haar kinderen van school te laten wisselen. De kinderen weigeren dit heel beslist, moeder blijft aandringen, maar trekt zich uiteindelijk terug: *Het hoeft ook helemaal niet. 't Was gewoon maar – mama wou er gewoon maar eens over praten met jullie.* Deze formulering staat tegenover: *Jullie hoeven helemaal niet. Ik wou er gewoon maar eens met jullie over praten.*

Met meervoudsvorming kun je ook een persoonlijke confrontatie vermijden. Mensen die in baliegesprekken nee moeten verkopen, doen dat nogal eens met behulp van deze strategie. Een moeder heeft dat aan den lijve ondervonden toen ze bij gemeentelijke instanties en de overheid aanklopte om hulp. Ze vertelt hoe ze keer op keer op een muur van onbegrip stuit: *Een beetje praten en*

je kunt weer opsodemieteren: 'We kunnen helaas niets voor u doen.' Verzorgers weten al te goed dat ze vaak 'wij' gebruiken, terwijl ze 'jij' bedoelen: *We eten hier met mes en vork, niet met de handen.* Een mooi voorbeeld is ook de politieagent die een op straat sleutelende fietsenmaker probeert te bewegen zijn boeltje naar binnen te verhuizen: *Je had toch afgesproken dat we hier... dat we hier niet meer op straat gesleuteld zou worden?* Het is hier niet zozeer van belang dat de agent naar een eerdere afspraak verwijst, maar dat hij hopeloos in de knoop komt met zijn aanspreking van de handelende persoon en in de loop van zijn uiting van 'je' via 'wij' uiteindelijk naar een passieve constructie switcht (fragment 5.1, nummer 9).

Ten slotte kun je als spreker de afstand ten opzichte van je geadresseerde en het hier en nu vergroten door de handeling uit het heden naar het verleden te plaatsen. De oma in een van de gezinnen die ik onderzocht doet dit wanneer ze haar dochter, die last heeft van een aderontsteking in haar been, tot meer rust maant: *Je mocht niet lopen.* Feitelijk bedoelt ze: *Je mag (nu) niet lopen.*

8 Stel de handeling voor als een algemene regel

De spreker en de geadresseerde kunnen van de specifieke inbreuk die de uiting vormt, losgemaakt worden door de inbreuk onder een algemene regel of verplichting te rangschikken. Bolkestein wordt bekritiseerd vanwege zijn politieke optreden. Concreet gaat het erom dat hij oppositie voert, terwijl hij in feite fractievoorzitter van een regeringspartij is. Kok heeft geprobeerd hem in te tomen en Witteman confronteert hem daarmee: *Meneer Bolkestein... de heer... de minister-president was toch vrij scherp over uw toon. U heeft dat misschien gehoord of gezien afgelopen vrijdag en het was toch echt wel de bedoeling dat u een beetje terug zou gaan in het hok. Vraag: doet u dat ook?* Bolkestein antwoordt: *Natuurlijk niet.* Witteman gaat door: *Betekent dat dat u de kritiek op uw toon niet serieus neemt?* En dan zet Bolkestein zonder 'man en paard' te noemen de tegenaanval in: *Kijk, mensen die praten over toonhoogte doen dat omdat ze geen argumenten meer hebben.* Witteman vraagt 'man en paard' te noemen: *U zegt dat over meneer Kok?* Bolkestein is expliciet: *Ja, duidelijk.*

Wanneer je iemand in een rookvrije ruimte wilt verhinderen een sigaret op te steken, kun je zeggen: *Je mag hier niet roken.* Het verzoek is echter onpersoonlijker wanneer je de persoon op het bordje *Verboden te roken* wijst.

Op scholen is het heel gewoon om concreet gedrag te sturen door een beroep te doen op gedragsregels van het type *We zitten hier niet op tafels, Job, we zitten op stoelen.* Laatkomers in de schouwburg of bij een muziekkuitvoering krijgen steeds vaker onder verwijzing naar de algemene regel te horen dat ze pas bij de pauze naar binnen mogen.

Als laatste nog een voorbeeld uit gezinsinteractie. In een gesprek over kinderen krijgen stelt de kleuter Aziz voor om ze, als ze lelijk zijn, op de vuilnisbelt te gooien. Moeder reageert hierop met een combinatie van solidariteitsstrategie 4 (gebruik een koosnaam) en de respectstrategieën 7 (gebruik een passiefconstructie) en 8 (stel de handeling voor als een algemene regel): *Çöpe atulmaz*

yavruları, kuzum. (Je kleintjes worden niet op de vuilnisbelt gegooid, mijn kind).

Naarmate de formulering van de handeling verder van de concrete werkelijkheid verwijderd raakt en algemener wordt, gaat deze strategie over in echte indirectheid (zie paragraaf 3.2).

9 Gebruik een nominale constructie

Het eeuwenoude grammaticale inzicht dat de drie woordsoorten werkwoord, bijvoeglijk naamwoord en zelfstandig naamwoord drie gescheiden concepten vormen, is sinds het werk van Ross (1972) op losse schroeven komen te staan. Het inzicht dat zij op één lijn liggen, vat steeds meer post. Met werkwoordelijke constructies geef je dan een dynamisch, door menselijk ingrijpen bepaald beeld van de werkelijkheid; met zelfstandige naamwoordconstructies maak je de werkelijkheid statisch en niet door mensen gestuurd; de constructies met een bijvoeglijk naamwoord zitten hier tussenin. Vergelijk bijvoorbeeld de volgende twee zinnen:

*Je deed het goed op het examen en wij kregen een positieve indruk.
Je goede gedrag op het examen maakte op ons een positieve indruk.*

De eerste zin is dynamischer, actiever, meer door mensen bepaald dan de tweede. De volgende drie zinnen hebben een soortgelijk nuanceverschil:

*Ik ben blij dat ik je kan meedelen...
Het is prettig dat ik je kan meedelen...
Het is me een genoegen je te kunnen meedelen...*

Het onderscheid lijkt misschien subtiel en aanvechtbaar, maar taalkundigen zijn hier overtuigd. Twee levensechte voorbeelden beogen de gedachtegang kracht bij te zetten.

Het eerste voorbeeld is afkomstig uit de talkshow van Andries Knevel. Hij interviewt dr. Renckens, die het werk van Klazien uit Zalk integraal in de hoek van de kwakzalverij plaatst. Knevel wil de wijze waarop Renckens met Klazien uit Zalk afrekent, aan de orde stellen. Hij zou dat in werkwoordelijke bewoordingen kunnen doen: *Gedraagt u zich niet hoogmoedig?*¹⁰ Hij kiest daarentegen voor een naamwoordelijke variant: *Is dat niet hoogmoedig van u?* Het tweede voorbeeld: toen monseigneur Bär vanwege zijn progressieve religieuze opvattingen en zijn feitelijke of vermeende homoseksualiteit zijn functie als bisschop heeft neergelegd werd in het openbaar gezegd: *Ons verdriet is het dat bisschop Bär de vlucht moest nemen.*¹¹

10 Wees direct en geef tevens expliciet aan dat jij in de min staat of de ander in de plus

De spreker kan op directe wijze over de domeingrenzen van zijn gesprekspartner heen gaan en daarbij expliciet claimen dat de geadresseerde iets van hem te goed heeft of dat hij de geadresseerde iets schuldig is. Deze strategie past vorst Wasíli Koerágin toe wanneer hij ingaat op het aanbod van Anna Páwlowna Scherer om zijn geldverslindende zoon Anatole te koppelen aan de rijke Márja Bolkónski: *Maak deze zaak voor mij in orde en ik ben voor eens en altijd Uw onderdanigste dienaar.*¹²

Ook de al eerder geciteerde vorstin Droebetskój, een onbemiddeld lid van een voorname Russische familie, zet deze strategie, samen met een aantal andere, in bij haar tweede poging om vorst Wasíli te bewegen zich in te zetten voor een overplaatsing van haar zoon naar de garde: *Luistert u eens, vorst. Ik heb U nooit lastig gevallen, ik zal U ook nooit meer lastig vallen, ik heb U nooit herinnerd aan de vriendschap die mijn vader U heeft betoond. Maar nu, in godsnaam, ik smeek U erom, doet U dit voor mijn zoon, en ik zal U mijn weldoener noemen.*¹³

Terwijl deze strategie in de bovenstaande voorbeelden aan directe uitingen werd toegevoegd, is het ook mogelijk haar als franje voor een hint te gebruiken. De cabaretier en taalvaardigheidsdocent Pieter Nieuwint doet dit wanneer hij ouders probeert te overreden om hun knappe dochters of nichten naar zijn lessen te sturen: *Heeft u ergens nog een knappe dochter of nicht? Dan weet u nu hoe u mij voor eens en voor altijd aan zich verplicht.*

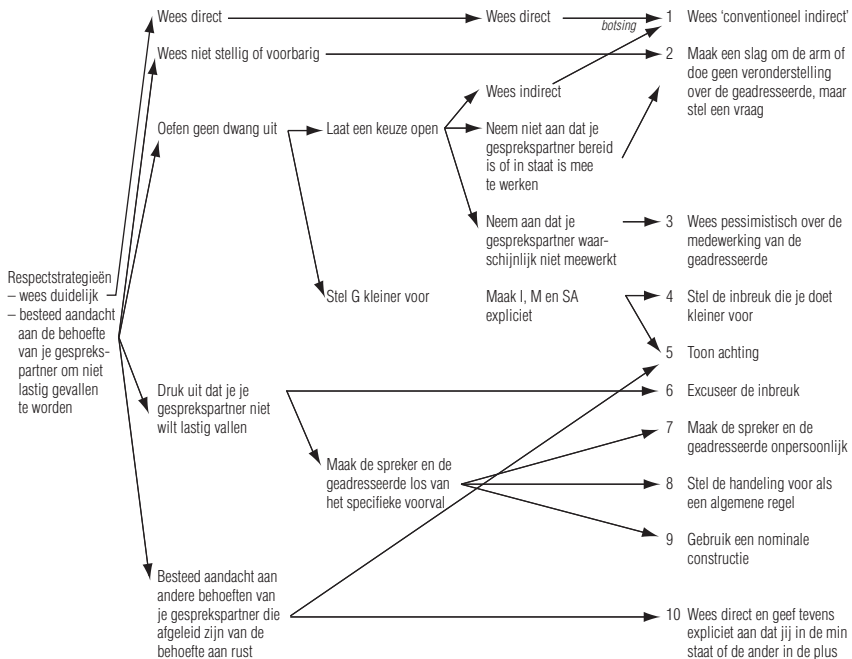
(Bron: het lied 'Letterenmeisjes' van Pieter Nieuwint. Op cd: KUB cabaret: *Happy few*: 23. Katholieke Universiteit Brabant, maart 1997. Muziekrechten: Biem/Stemra 200397.)

In figuur 3.3 worden de respectstrategieën in schema weergegeven.

Kenmerkend voor de respectstrategieën is dat ze duidelijkheid combineren met het besteden van aandacht aan de behoefte van de gesprekspartner aan een eigen domein. De eerste respectstrategie is het resultaat van een botsing tussen zo duidelijk mogelijk zijn – dus: direct zijn – en je gesprekspartner zoveel mogelijk ruimte geven – dus: indirect zijn. De taalgebruikers hebben een vorm aan die botsing gegeven: de 'conventioneel indirecte' uitingen. De tweede respectstrategie is ook relatief duidelijk. Je respecteert de behoefte van je gesprekspartner aan een eigen domein door niet stellig of voorbarig te zijn en geen aannames over je gesprekspartner te maken. Je laat zo een keuze open en oefent weinig dwang uit. Bij beweringen bijvoorbeeld houd je een slag om de arm en bij verzoeken vraag je naar de bereidheid, mogelijkheden enzovoort van de geadresseerde. De derde respectstrategie is opnieuw minder dwingend dan de voorgaande: je gaat er bij voorbaat van uit dat de geadresseerde zich niet met je inlaat en dan kan het alleen maar meevallen. Bovendien krijgt de geadresseerde de kans om zich van zijn goede kant te laten zien en wordt hij niet onder druk gezet. Het is vervolgens ook mogelijk om een redelijke duidelijkheid te

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

86



Figuur 3.3 Overzicht van de respectstrategieën (Brown & Levinson, 1978)

combineren met 'niet dwingen' door het gewicht G van de handeling waarmee je je gesprekspartner benadert, kleiner voor te stellen. Dat kan het beste door de I die aan de G ten grondslag ligt kleiner voor te stellen. Verder is het mogelijk om de dwang te verkleinen door achting te tonen: je plaatst de ander hoger en jezelf lager. Dat gebeurt met de vijfde respectstrategie. Met die gespreksstrategie kom je tevens tegemoet aan andere behoeften van je gesprekspartner die afgeleid zijn van die aan rust. De respectstrategieën 1 t/m 5 zijn allemaal het resultaat van het streven om geen dwang uit te oefenen.

In de onderste helft van figuur 3.3 zijn de strategieën te vinden die het resultaat zijn van het feit dat je uitdrukt dat je je gesprekspartner niet wilt lastig vallen of van het feit dat je bij je gesprekspartner andere, met die aan rust samenhangende behoeften onderkent. Met strategie 6 ga je op je doel af, maar je excuseert de inbreuk. Bij de strategieën 7 t/m 9 laat je in het midden wie precies wat ten overstaan van wie doet. Dat kan door de spreker en de geadresseerde onpersoonlijk voor te stellen (strategie 7). Het is ook mogelijk de handeling in kwestie in de vorm van een algemene regel te formuleren (strategie 8). De nominale constructie van strategie 9 maakt de handelende personen anoniem en de handeling statisch. Met de laatste respectstrategie in figuur 3.3 wordt de handeling onmiskenbaar gedaan en wordt tevens expliciet onderkend dat je je gesprekspartner 'een vergoeding' schuldig bent.

Figuur 3.3 laat zien welke overwegingen telkens aan de keuze voor een bepaalde respectstrategie ten grondslag liggen. Die overwegingen kunnen een complex samenspel vormen.

3.2 Indirect

Nu komen de échte indirecte strategieën aan de orde. Bij de voorgaande strategieën werden man en paard wel telkens genoemd, al gingen ze vaak verhuuld achter allerlei franje. Het is echter ook mogelijk om op geen enkele manier letterlijk te zeggen wat je wilt, maar de ander dat te laten invullen. Het komt er bij deze indirecte strategieën telkens op neer dat je iets zegt dat je gesprekspartner aan het denken zet: ‘Waarom zei de spreker dit op deze manier?’ Op een of andere manier lijkt de oppervlakkige betekenis van de uiting in de gegeven context niet erg plausibel of relevant en veronderstel je dat er dus wel iets anders bedoeld moet zijn. Efficiënt is deze indirecte manier van communiceren niet. Waarom gebeurt het dan toch zoveel? Het grote voordeel ervan is dat er zowel voor de spreker als voor de geadresseerde een heleboel in het midden blijft. Je kunt ermee manipuleren en je kunt eraan ontsnappen. Belangrijker is echter nog dat je elkaar de ruimte geeft: het dilemma tussen toenadering zoeken en afstand houden wordt opgelost door tegelijkertijd contact te leggen en maximale ruimte te geven. Deze strategie heeft dus, vooral wanneer er veel op het spel staat, grote voordelen.

Er zijn vijftien verschillende varianten van indirectheid, die in vier hoofdgroepen uiteen vallen:

- 1 wees niet honderd procent relevant: de strategieën 1, 2 en 3;
- 2 geef niet exact de juiste hoeveelheid informatie: de strategieën 4, 5 en 6;
- 3 zeg niet honderd procent de waarheid of wees niet volledig oprecht: de strategieën 7 t/m 10;
- 4 druk je niet zo duidelijk mogelijk uit: de strategieën 11 t/m 15.

Ze passeren hierna de revue, maar niet voordat ik een kleine excursie in de theorie maak die aan de onderscheiding in vier hoofdgroepen ten grondslag ligt.

Excursie in de theorie van het samenwerkingsbeginsel

De taalfilosoof Grice (1975) heeft het theoretisch kader ontwikkeld dat ten grondslag ligt aan indirect taalgebruik en aan de vier hoofdgroepen die daarin onderscheiden worden. De grote vraag van Grice was hoe het mogelijk is dat aan taaluitingen meer betekenissen worden toegekend dan de betekenis die de letterlijke vorm volgens de conventies heeft. Neem bijvoorbeeld de taaluiting ‘Ik woon in Vught’. Dat is waar, maar als antwoord op de vraag ‘Wilt u een abonnement op De Graafschapbode?’ is de betekenis ook ‘Nee’. De theorie van Grice is een poging om met behulp van algemene principes van menselij-

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

88

ke rationaliteit te verklaren waarom mensen iets zeggen en geïnterpreteerd worden als dat zeggend, maar ook als meer of iets anders zeggend: ze zeggen iets, menen dat, maar impliceren iets anders. Die principes worden conversatiemaximes genoemd.

Grice stelt dat gesprekken gevoerd worden volgens het zogenoemde samenwerkingsbeginsel. Voor ieder gesprek geldt in beginsel dat de gesprekspartners samenwerken.¹⁴ Dit beginsel valt uiteen in een aantal specifieke maximes:

- 1 Het maxime van relevantie: als je iets zegt, is het uitgangspunt dat het relevant is.
- 2 Het maxime van kwantiteit. Dit maxime heeft betrekking op de hoeveelheid: hoe sterk of hoe zwak druk je je uit en gebruik je te veel of te weinig woorden. Dit maxime valt in twee maximes uiteen. Er is het maxime dat je niet te weinig woorden mag gebruiken en je minder sterk mag uitdrukken dan adequaat is. Met andere woorden: zeg genoeg. Er is een tweede maxime dat inhoudt dat mensen niet meer zeggen dan noodzakelijk en zich ook niet sterker uitdrukken dan nodig is. Met andere woorden: wees spaarzaam. Het maxime van kwantiteit kan dus in twee richtingen geschonden worden: doordat je te weinig zegt of je te zwak uitdrukt en doordat je te veel zegt en je te sterk uitdrukt.
- 3 Het maxime van kwaliteit. Dit maxime heeft betrekking op de waarheidswaarde. Ook dit maxime valt in twee maximes uiteen. Er is het maxime van waarheid: je mag geen dingen zeggen waarvan je denkt dat ze niet waar zijn. Verder is er het maxime van evidentie: zeg geen dingen waarvoor je onvoldoende evidentie hebt.
- 4 Het maxime van helderheid: gebruik geen obscuur taalgebruik en wees helder.

Deze maximes, die ten grondslag liggen aan efficiënt taalgebruik, lijken in het daadwerkelijk taalgebruik met grote regelmaat geschonden te worden. Mensen zijn vaak niet helder, wat ze zeggen lijkt irrelevant, ze zeggen onware of onwaarschijnlijke dingen, ze gebruiken te veel of te weinig woorden of drukken zich sterker of zwakker uit dan ze bedoelen. Telkens wanneer mensen zich niet aan die maximes lijken te houden, treden er interpretatiemechanismen in werking die tot een andere dan de letterlijke betekenis leiden. In die niet-letterlijke zin is de uiting vervolgens toch relevant, spaarzaam, waar, helder enzovoort. Die niet letterlijke betekenis wordt de implicatie genoemd. De conversatiemaximes van Grice zijn ontwikkeld om taalgebruik waarin ze geschonden lijken te worden zinvol te kunnen interpreteren¹⁵: op het niveau van de implicatie is dat taalgebruik dan toch volgens het samenwerkingsbeginsel gemaakt. Keren we terug naar het voorbeeld: 'Wilt u een abonnement op De Graafschaphode?' De mededeling 'Ik woon in Vught' is als zodanig geen antwoord op de vraag. Deze mededeling is op zich wel helder, waar, spaarzaam en voldoende, maar met de relevantie lijkt het niet helemaal goed te zitten. Hoe kan het zinnetje 'Ik woon in Vught' relevant zijn als antwoord op de vraag

‘Wilt u een abonnement op De Graafschabode?’ Het antwoord is snel gevonden: Vught ligt in Brabant; De Graafschabode richt zich op een andere regio; mensen zijn doorgaans alleen geïnteresseerd in het nieuws uit hun eigen regio; de persoon in kwestie wil geen abonnement. Met wat redeneren kan ‘Ik woon in Vught’ ‘Nee’ betekenen.

De indirectheidsstrategieën die hierna de revue passeren, hangen samen met de conversatiemaximes van Grice: de strategieën 1, 2 en 3 hangen samen met het maxime van relevantie; de strategieën 4, 5 en 6 hebben te maken met het maxime van kwantiteit; bij de strategieën 7 t/m 10 is het maxime van kwaliteit in het geding en bij de strategieën 11 t/m 15 speelt het maxime van helderheid een rol.

1 Geef hints

Als een spreker iets zegt dat niet zo duidelijk relevant is, gaat de geadresseerde op zoek naar een interpretatie van de uiting die wel relevant is. Je zou bijvoorbeeld in een tochtige ruimte kunnen willen dat iemand het raam of de deur dichtdoet, maar je durft dat niet zo goed te vragen. Je kunt dan een balletje opgooien en afwachten hoe dat uitpakt: *Het tocht hier*. Of je kunt een voorwaarde voor de gevraagde handeling expliciet noemen: *De deur staat open*. Het idee bij deze strategie is dat je een motief of een voorwaarde voor een handeling verwoordt en de ander laat concluderen wat er van hem gevraagd wordt. Inhoudelijk is deze categorie zeer divers: er zijn legio beweringen of vragen mogelijk die op een handeling aansturen.

Wanneer een kleuter in mijn onderzoeksmateriaal uit de jaren zeventig in haar blootje aan tafel zit, moet ze van haar ouders kleren aantrekken: *We zitten hier niet in Nederlands-Indië. Of Suriname. Het is hier Holland*. Een dergelijke toespeling op het Nederlandse koloniale verleden zullen ouders van de 21^e eeuw niet snel meer maken. Overigens was hij ook in de jaren zeventig al opmerkelijk. Het is de vraag wat de kleuter ervan begreep.

Als de moeder van de kleuter wil dat het eenjarige zusje ophoudt met knoeien, zegt ze dat ook niet met zoveel woorden, maar noemt ze een voorwaarde voor deze gedragsaanwijzing: *Ach, je gooit me meer d'r uit als wat anders*.

In het volgende, aan ‘Oorlog en vrede’ ontleende gespreksfragment, is niet alleen sprake van een hint, maar ook van het vragen van excuses voor de inbreuk (respectstrategie 6): *Neem me niet kwalijk, freule. Maar zo kan ik uw haar niet doen*.¹⁶ De bedoeling is dat de freule stilzit.

2 Roep associaties op

Terwijl de hints een bepaalde, nauw omschreven relatie met de gevraagde handeling hebben (ze formuleren zoals gezegd een motief of een voorwaarde), is de relatie bij deze tweede indirecte strategie lossier en meer associatief van aard. Als spreker maak je gebruik van met je gesprekspartner gedeelde kennis. De moeder van kleuter Wien doet dat bijvoorbeeld in gesprek met haar als volgt: *Oh, Wien, wil je mij een lol doen?* ((2.6 seconde pauze)) *Ja?* ((1.8 secon-

de pauze)) *Naast mama's bed staat mama's tas. Anders moet ik weer naar boven.* ((2.8 seconde pauze)) *En daar zit m'n geld in. Zoveel geld!* Ze had zo nog wel een tijdje door kunnen gaan, maar Wientje heeft al door uit welke hoek de wind waait en onderbreekt haar: *Zal ik 't gaan halen?* Moeder bevestigt: *Graag.*

Ook het noemen van de naam is voor de gesprekspartner vaak een associatieve cue: er wordt iets gevraagd en allerlei associaties in de context geven daar verder invulling aan. Als Leonard bijvoorbeeld maar twee poten van zijn stoel gebruikt en moeder roept *Leonard*, dan weet hij dat hij goed moet gaan zitten, terwijl dezelfde uiting als hij zit te knoeien *Hou op* betekent. Het noemen van een naam kan dus veel verschillende betekenissen hebben en is linguaal gezien een indirecte communicatievorm. Situationeel echter is de betekenis vaak bijzonder duidelijk.

Nog een voorbeeld uit gezinsinteractie. Een moeder zegt tegen haar dochter van twaalf: *Büüüdiin artik.* Dat betekent: *Vanaf nu ben je groot.* De meeste lezers komen waarschijnlijk nu op een andere betekenis dan bedoeld wordt: *Voortaan moet je vasten houden.* Moeder en dochter stemmen overeen in hun betekenistoekenning.

Ten slotte nog twee voorbeelden van deze strategie uit 'Oorlog en vrede'. Vorst Wasíli zegt tegen freule Jekaterína Semjonowna: *Het is onze plicht, beste nicht, om zijn fout ongedaan te maken.*¹⁷ Vorst Wasíli wil hier bereiken dat de freule hem helpt om het testament van de op sterven liggende Graaf Kiríl Bezóechow in zijn voordeel te wijzigen. Deze bedoeling is de freule volstrekt helder.

Zojuist hebben we gezien dat het niet eenvoudig is om de haren van freule Natásja te kammen. Ook het omspelden van de rok geeft de nodige problemen. Natásja is een en al beweeglijkheid en het kamermeisje zou wat meer tempo willen maken: *Alstublieft, freule, als U mij toestaat.*¹⁸

Het gebruik van eufemismen is vaak een speciaal geval van deze strategie: spreker en geadresseerde weten dat het gebruikte woord voor een andere inhoud staat.

3 Veronderstel

Een uiting kan in een gegeven context vrijwel volledig relevant zijn, maar in een detail een implicatie hebben. Kleine woordjes zoals 'weer' of 'al weer', of 'toch' en 'nou' wijzen op een voorgeschiedenis die maakt dat er meer gezegd wordt dan op het eerste gezicht lijkt: *Ik heb de afwas al weer gedaan.* Met andere woorden: *het was jouw beurt en jij bent in gebreke gebleven.* Ook door bepaalde woorden te accentueren kun je iets veronderstellen: *Ik heb het niet gedaan, hoor.* Er moet iemand zijn die het gedaan heeft, dus ofwel jij, ofwel een ander.

Een moeder in mijn onderzoeksmateriaal zegt bijvoorbeeld tegen haar kinderen: *Kinderen, raap dat nou eens op in de keuken, ja!* Ze is direct, maar met *nou* is ze ook meer dan dat. Het is overigens moeilijk precies vast te leggen wat

ze impliceert. Het gaat in de richting van: ‘Het is niet de eerste keer dat dit gebeurt en ik voel irritatie.’

In ditzelfde gezin zijn de kinderen bij de open voordeur aan het spelen. Deze deur is al een keer geweldig hard dichtgeklapt, zo hard dat de ruiten bijna aan diggelen gingen. Vader probeert te bereiken dat ze de deur dichtdoen, maar zonder effect. De kleuter Mieke zegt tegen haar anderhalf jaar oude zusje Ingrid: *Zo, en niet meer dichttrekken, jij*. Met deze uiting verbiedt ze haar zusje enerzijds om de deur dicht te doen, terwijl ze anderzijds met *meer* impliceert dat ze dat al een keer gedaan heeft.

In de politiek zijn vaak ook fraaie voorbeelden van deze strategie te vinden. Ik haal er een aan. Bolkestein vraagt in het politieke debat aan de vooravond van de verkiezingen van maart 1995 – een debat dat grotendeels staand plaatsvond – aan de interviewers Mingele en Witteman of hij een vraag mag stellen. Witteman antwoordt gevat: *U mag ook gewoon hier komen staan, al ga ik niet daar staan*. Bolkestein komt dan op een heel omslachtige wijze met zijn vraag voor de dag. Witteman reageert daar als eerste op met: *Weet u waarom ik altijd vragen stel? Omdat ik gewoon een vraag stel*. Deze reactie veronderstelt – zonder Bolkestein te noemen – dat Bolkestein niet gewoon een vraag gesteld heeft.

4 Zeg minder

In de manieren waarop mensen het kwantiteitsprincipe kunnen schenden, zijn ten minste drie vormen te onderscheiden: je kunt minder zeggen dan je bedoelt, je kunt meer zeggen dan je bedoelt en je kunt meermalen iets zeggen wat je bedoelt. Hier gaat het vooral over de eerste vorm, die ook wel ‘understatement’ wordt genoemd. De andere twee (de ‘overstatement’ of ‘overdrijf’ en de tautologie of ‘zeg iets meermalen’) komen hierna aan de orde.

Aan welke taalmiddelen moet je nu denken bij ‘understatements’? Een voorbeeld kan hier verhelderend werken. Karel van de Graaf wil een kritische noot kraken over Blok, de ex-directeur van de vliegmaatschappij Holland-Air, die zojuist een boek heeft gepubliceerd over allerlei verwickelingen in de wereld van de vliegmaatschappijen. Hij is daarbij terughoudend en aarzelend (respectstrategie 6). Verder geeft hij expliciet aan dat hij de inbreuk moeilijk vindt (ook respectstrategie 6). Bij de kern van zijn boodschap aangeland drukt hij zich mild uit: *Ik vind... ik eh... Mag ik het eerlijk zeggen? Hm. Ik vind niet echt dat u bent overgelopen van uitvoerige zelfkritiek op dit onderwerp*. Het gaat er bij de strategie ‘zeg minder’ om dat er een ander punt op een schaal gekozen wordt dan in werkelijkheid of volgens de mening of waardering van de spreker gerechtvaardigd is. Als je iets goed vindt of bijna goed, kun je zeggen: *Dat is niet slecht* en daarmee impliceren *Dat is redelijk tot goed*. Je drukt je dan zacht uit. Als je iets puur slecht vindt, kun je zeggen: *Dat is niet goed*. Ook dan druk je je zachter uit dan je bedoelt. Je kunt dus een ‘understatement’ doen door een punt te kiezen dat lager op de schaal ligt als het om een begeerenswaardige kwaliteit gaat of een punt dat hoger op de schaal ligt als het om

iets gaat dat niet gewenst wordt. In geval van een compliment vermijd je dus de hogere punten op de schaal en in geval van een kritiek de lagere punten. De extremen van een schaal worden zo vermeden ten gunste van plaatsen dichterbij het midden. Het lijkt ingewikkeld, maar het mechanisme is aan de orde van de dag. Een aantal andere voorbeelden om dit toe te lichten.

Aan de vooravond van het vertrek van Andr ej Bolk onski naar het Russische leger voert zijn zus M arja een vertrouwelijk gesprek met hem. Hoofdpunt van dit gesprek is dat M arja wil bereiken dat Andr ej, die niet erg gelovig is, een amulet gaat dragen om mogelijk onheil af te wenden. En passant komen ook de familieverbanden aan de orde. Andr ej heeft de laatste tijd geregeld in de clinch gelegen met zijn vader. Hij zegt over zijn vader: *Hij is nooit gemakkelijk geweest.*¹⁹ *Nooit gemakkelijk* is voorzichtig uitgedrukt en impliceert hier *moeilijk tot heel moeilijk*. Ook is Andr ej's relatie met zijn vrouw Lise onderwerp van gesprek. Hun huwelijk is niet erg gelukkig (wat een 'understatement' voor 'slecht' is) en Andr ej heeft veel kritiek op Lise. M arja vraagt Andr ej mildheid jegens zijn vrouw: *Oordeel niet hard over Lise.*²⁰ Met *niet hard* haalt ze de scherpe kantjes van haar verzoek af.

Een ander voorbeeld is ontleend aan een politiek interview. Paul Witteman ondervraagt de fractieleider van het CDA de heer Heerma naar het in eerdere campagnes in het vooruitzicht gestelde sociale gezicht van het CDA: *Meneer Heerma, nou is toch gezegd: dat CDA is toch op weg naar een sociaal gezicht. Althans dat zegt u wel eens. Nou, we gaan eerst eens kijken. We gaan niet de huid verkopen voordat de beer geschoten is. Viel een beetje tegen qua sociaal gezicht...?* Witteman vraagt Heerma hier zich te verdedigen tegen de stelling dat het sociale gezicht van het CDA ver te zoeken was.

In hetzelfde politieke debat kritiseert Wolffensperger Bolkestein, omdat deze laatste de negatieve punten van het paarse kabinet zo breed uitmeet: *Een beetje minder aandacht voor de negatieve punten en meer aandacht voor de positieve. Een beetje* is hier een minimalisering met de implicatie '(veel) meer dan een beetje'. Wallace pikt dit betekenisaspect eruit, maar ook hij maakt de geïmpliceerde betekenis niet expliciet: *Noh, een beetje...* De kijker vult als het ware automatisch aan: *Zeg maar rustig: veel*, maar als zodanig blijft dat in het midden.

Ook Van Mierlo was er goed in de exacte positie die hij op de evaluatieve schaal koos ongezegd te laten, al impliceerden zijn 'understatements' dat hij op een andere positie zat dan hij letterlijk te kennen gaf. Mingele vroeg hem eens of hij zich zorgen maakte over het probleem dat hij als deelnemer aan de regering de aansluiting met zijn partij kwijt raakte: *Nja, nou, om nou te zeggen 'volkomen zorgeloos'... Maar ik vind dat het niet zo slecht gaat.*

Karel van de Graaf wil van Jan Mulder weten hoe het is om vlak voor een optreden samen met Remco Campert tussen de coulissen te staan: is die spanning te vergelijken met de spanning die er was toen Jan Mulder als speler in het Nederlands elftal klaar stond om het veld op te rennen? Jan Mulder antwoordt: *Ik wil niets van Pietje Keizer zeggen, maar Remco Campert is ook niet*

niks. Waarmee hij toch iets van Piet Keizer zegt en van Remco Campert dat deze bijzonder tot heel bijzonder is.

5 Overdrijf

*Heb je wel gehoord van de holle bolle wagen
waar die schrokkerige Gijs op zat?*

Die kon schrokken.

Grote brokken.

Een koe en een kalf,

een heel paard half,

een os en een stier,

zeven tonnen bier,

een schip vol rapen,

een kerk vol schapen -

en nog kon Gijs van de honger niet slapen!

Dit kinderversje is een voorbeeld van een overdrijving: zoveel eten gaat iedere menselijke capaciteit te boven. Het principe van de kwantiteit wordt geschonden. Het versje brengt redeneerprocessen op gang die voeren naar de niet-letterlijke betekenis. In dit geval is die niet moeilijk: Gijs moet wel een vreselijke hongerlap zijn.²¹

In het volgende geval is de niet-letterlijke betekenis moeilijker: *De brug stond open, alle stoplichten zaten tegen, er zat een gat in de weg en er was een omleiding*. Impliceert: *Sorry dat ik zo laat ben*.

Dit voorbeeld is op straat in de Rotterdamse oude stadswijk Spangen opgevangen. Daar zit de al eerder geciteerde fietsenmaker, die ervan verdacht wordt dat hij aanleiding tot drugshandel geeft, op zijn stoepje te sleutelen. Zowel zijn gedrag als fietsenmaker (niet alleen het sleutelen op de stoep, maar ook de vele fietswrakken in en om zijn pand), als zijn gedrag in de wereld van de drugs heeft de buurt in het verleden overlast bezorgd. Hierover is eerder met hem gesproken, maar twee politieagenten en een cafébaas benaderen hem nu opnieuw. Het gesprek is al een eindje gevorderd wanneer de cafébaas de fietsenmaker verwijt: *Jij komt je afspraken nooit na*. Hij bedoelt hier: *Je moet je afspraken nakomen* en dat de fietsenmaker dat *nooit* zou doen, is waarschijnlijk overdreven. De fietsenmaker verdedigt zich dan ook met: *Nou, nooit, dat is ook niet waar*. En daarmee is hij in de val gelopen: hij bestrijdt de aanval op het punt *nooit* en impliceert daarmee dat het verwijt in de afgezwakte vorm gegrond is (zie fragment 5.1, nummer 39).

De politicus Wolffensperger is dan gewiekster. Witteman verwijt hem in een discussie over milieu en economie: *Wij weten wel: bij een coalitie is het natuurlijk geven en nemen. Maar waarom geeft u eigenlijk alles weg?* In eerste instantie verweert Wolffensperger zich niet tegen het overdreven gestelde *alles*, maar gaat hij het standpunt van D66 omslachtig uitleggen: *Laat ik u nou*

eens heel simpel en kort schetsen hoe wij het milieubeleid van D66 op dit moment praktisch vertalen voordat we straks komen aan Betuwelijnen, Schiphol, A73. Eén van de grootste prioriteiten van mijn partij is ecologie vanuit de wat idealistische gedachte dat je niet met deze maatschappij moet opconsumeren en opproduceren zodat er niets meer overblijft voor toekomstige generaties. Maar milieuprioriteit wil niet zeggen dat je de wereld kunt bevriezen in 1990. Het betekent dat je voort moet gaan, al was het maar om te verbeteren. En wij hebben aan de andere kant onze handtekening gezet met volle overtuiging onder een regeerakkoord dat het scheppen van werk als één van de belangrijkste doelstellingen van de komende jaren aangeeft. Wat wij nu hebben gedaan, is van geval tot geval zeggen: werkgelegenheid veronderstelt een zekere economische groei. Wij hebben van geval tot geval de randvoorwaarden die door het milieu worden gesteld bepaald. Wij hebben die van tevoren aangegeven en vervolgens geijkt of het kabinet met zijn beslissing daarbinnen bleef. Dat leek ons een heldere procedure. Witteman vervolgt zijn aanval scherp-humoristisch met *U gaat van geval tot geval door de bocht, valt op. Ik bedoel: Schiphol is al aangenomen, daar komt een vijfde baan. De A73 heeft u vorige week verloren in het kabi... ja niet in het kabinet, in de Tweede Kamer. Als Wolffensperger zich tegen Van geval tot geval zou verdedigen, zou hij net als de fietsenmaker hiervoor toegeven dat hij het gewraakte gedrag wel eens vertoont. Hij wijst het algemeen gestelde verwijt niet expliciet terug, maar ontzenuwt de concretisering: Maar meneer Witteman, mag ik u nou even corrigeren op een paar punten? Schiphol: daar is die randvoorwaarde waar ik over sprak, die randvoorwaarde van niet meer dan 10.000 gehinderde woningen en daar blijft het bij, dezelfde randvoorwaarde die in ons verkiezingsprogramma staat. En wij hebben gezegd vandaag op ons congres: daar zal het dan ook bij blijven. En de A73: daar is het merkwaardige dat niemand zal twijfelen aan het standpunt van D66 dat daar is ingenomen...enzovoort.*

6 Zeg iets meermalen

De derde manier waarop je het kwantiteitsprincipe kunt schenden is door iets meermalen te zeggen. Het lijkt alsof je een open deur intrapt of volstrekt overbodige informatie verschaft en die constatering maakt dat je gesprekspartner op zoek gaat naar een andere, indirecte betekenis. De openingszin van een hit uit de jaren zestig van de popgroep Los Bravos verschaft hier een voorbeeld: *Black is black*. Natuurlijk is zwart zwart, dat behoeft geen betoog. De volgende zin bevat de sleutel voor de betekenis: *I want my baby back*. De persoon in kwestie is diep bedroefd.

De reclameleus *Op is op* is ook evident tautologisch. Bedoeld wordt dat je naar de winkel moet snellen, omdat anders de kans groot is dat je achter het net vist. In het volgende gespreksfragment vindt een bewoonster van de oude stads-wijk Spangen zich nogal op over de mentaliteit van de 'hedendaagse kleine kinderen': *En ik... Eh ben zelf dus vrij aardig aan het stressen en als ik dan dus een klein kind zie staan zo en zo: 'Wat mot jij dan?' Dan vliegen bij mij de*

*vlammen uit mijn oren, hoor. Dat accepteer ik niet van een grote. Dat accepteer ik nog minder van een kleine. En als je wat tegen ze zegt, dan heb je dus gelijk al gediscrimineerd. Wat dus helemaal niet waar is. Want ik kijk niet naar nationaliteit. Ik kijk naar mentaliteit. Kijk, en daar word ik ook doodziek van. Je mag tegenwoordig niets meer zeggen, want je discrimineert al. Dat is het laatste wat ik wil. Ze besluit haar betoog met een tautologie, waarvan de indirecte betekenis moeilijk precies is vast te leggen, al is de richting waarin je moet zoeken min of meer duidelijk: *Want ik vind: mensen moeten bij mekaar mensen zijn*. Wil ze met haar laatste zin zeggen dat discriminatie onmenselijk is of dat sommige kinderen zich onmenselijk gedragen? Hoe dan ook: ze laat met haar tautologie het een en ander ongezegd terwijl ze wel iets impliceert.*

7 Druk je tegenstrijdig uit

Hoe kun je iets zeggen, dat tegelijkertijd niet zeggen en ook iets anders zeggen? Deze zin lijkt op het eerste gezicht tegenstrijdig en onmogelijk, maar ik zou hem het motto kunnen laten zijn bij alle indirecte gespreksstrategieën die hier de revue passeren: als je indirect bent, zeg je immers iets, maar tegelijkertijd zeg je ook niet dat, maar iets anders. Zoals gezegd: het lijkt ongerijmd, maar het is een verschijnsel dat, zo blijkt uit de voorbeelden, aan de orde van de dag is. Wanneer je jezelf tegenspreekt, wordt je gesprekspartner aangemoedigd te denken dat hij je niet letterlijk moet nemen. Hij moet dan op zoek gaan naar je bedoeling. Het is ook een vorm van schending van het kwaliteitsprincipe: ‘Spreek de waarheid, wees oprecht’.

Een contradictie die qua vorm lijkt op de contradictie waarmee ik deze paragraaf begon, maar die een andere betekenis heeft, heb ik gelezen bij Arnon Grunberg, die hem aan Kierkegaard toeschrijft: *De zekerste manier om niets te zeggen is niet te zwijgen, maar te spreken*.²² Van George Steiner is een verwante contradictie: *Alleen een groot artiest kan alles zeggen zonder iets te zeggen*.²³

Contradicties zijn geliefd als krantenkop of boektitel: ze wekken de nieuwsgierigheid op en nodigen uit tot lezen: *Ik ben slank want ik eet*. De oplossing is het Montignac-dieet, dat in een boek met deze titel wordt beschreven.

8 Wees ironisch

Een andere vorm van schending van het kwaliteitsprincipe is ironie: je zegt dan het tegenovergestelde van wat je bedoelt. Je kunt met intonatie of gebaren aanwijzingen geven dat je iets ironisch bedoelt, maar je kunt ook de context zijn werk laten doen.

In ‘Oorlog en vrede’ zegt gravin Rostòw tegen het meisje, dat haar geruime tijd heeft laten wachten: *Hoe zit dat, m’n lieve kind? Geen zin vandaag of hoe zit het? Anders vind ik wel een andere dienst voor je*.²⁴ De gravin is slecht gehumeurd en verdrietig om de vernederende armoede van haar vriendin, wat zij moest luchten door op het dienstmeisje te mopperen. De aanspreking *m’n lieve kind* is hier dus ironisch.

Een tweede voorbeeld komt uit de VARA-documentaire over Spangen. De al eerder geïntroduceerde buitenlandse fietsenmaker (zie respectstrategie 5) zit geheel tegen eerder gemaakte afspraken in op zijn stoepje te sleutelen, terwijl hij er tevens van verdacht wordt in zijn zaak drugsgebruik en -handel te tolereren of te stimuleren. Hij wordt door twee wijkagenten en een caféhouder berispt. Aanvankelijk gaat hij de discussie aan en probeert hij zich te rechtvaardigen, maar daarbij wordt hij telkens geïnterrupteerd en 'kort gehouden'. Uiteindelijk geeft hij zijn weerstand op met: *Ik zal het doen zoals u zegt, meneer* (fragment 5.1, nummer 29). Uiterst gedwee en onderdanig dus, het lijkt: om van hen af te zijn. Niet alleen de context verschaft hier aanwijzingen dat hij ironisch is, maar ook zijn taalgebruik: hij zegt *u* en *meneer*, terwijl uit de rest van het gesprek blijkt dat de agent en de fietsenmaker elkaar tutoyeren, en hij gebruikt een gediensstigheidformule die als zodanig in Nederland in onbruik is geraakt.²⁵

9 Gebruik metaforen

Met metaforen schend je ook het kwaliteitsprincipe: letterlijk zijn ze onwaar. Vaak is de geïmpliceerde betekenis zo ingesleten en zijn de connotaties van de metafoor zo algemeen bekend, dat spreker en geadresseerde er niet omheen kunnen. Dan hebben ze weinig meer met indirectheid te maken. Vaak ook liggen de connotaties niet precies vast en is een metafoor wel gedeeltelijk of geheel indirect.

Een voorbeeld uit een politiek debat. Wel of geen kernenergie is een punt op de agenda. In het tv-debat kort voor de verkiezingen in 1986 spreekt Den Uyl, de toenmalige oppositieleider en fractievoorzitter van de PvdA, zijn bezorgdheid uit over het regeringsbeleid van VVD en CDA, dat uitbreiding van kernenergie voorstaat. Verder is van belang dat de PvdA zojuist in reactie op de kernenergie-ramp in Tsjernobil een advertentie in kranten heeft geplaatst dat zij altijd al tegen kernenergie was. De VVD is boos: bij monde van Nijpels, de fractievoorzitter van de VVD, wordt de PvdA verweten politiek gewin te willen halen uit de ellende van anderen. Hij gaat in de aanval met: *Bezorgd zijn we allemaal. Den Uyl hoeft hier vanavond niet 'kampioen bezorgdheid' te spelen.*

Wanneer een moeder in mijn onderzoeksmateriaal haar jongste dochter van elf, die in de kamer op de bank zit, vraagt om te komen helpen in de keuken, gebruikt ze ook een metafoor: *Türkan, kom helpen in de keuken. Hanım gibi oturuyor içerde. (Als een dame zit zij binnen.)* Ze roept het beeld op van een (Turkse) dame. Dit beeld is verder betrekkelijk open.

In de Rotterdamse wijk Spangen beklagen de buurtbewoners zich over het vandalisme van de opgroeiende jongeren en hun toenemend geweld. Ze proberen er wat aan te doen door de jongeren op hun gedrag aan te spreken: *Ja, ik loop d'r op af. Ik waarschuw ze. Je houdt de ouders an. Krijgt het antwoord: geef ze maar een draai om de kop. Nou, moej es een keer doen. Tijdje geleden nog meegemaakt. Staan ze met zo'n mes. Ik zeg: 'Jongen, wat het dat nou voor*

zin? *Je werkt hier niet op een slagerij.*' Stel je maar een slagerij met of zonder gruwelijke details voor.

Bij Tolstoj wordt van een heel mooi meisje gezegd: *Men vindt haar zo mooi als de dageraad.*²⁶ Dat moet erg mooi zijn, maar het staat iedereen verder vrij binnen randvoorwaarden zoals 'jong' en 'fris' een eigen invulling aan deze schoonheid te geven.

Ten slotte een voorbeeld dat zo, zonder uitvoerige contextgegevens, onbegrijpelijk is: *U wordt zo gemolken.* In de context is de interpretatie geen enkel probleem. De zin is ontleend aan het programma 'Het Lagerhuis'. Marcel van Dam gaat in discussie met een vertegenwoordiger van de Nederlandse boeren over de acties van de boeren tegen het agrarische beleid van de regering. Concreet hebben de boeren geweigerd hun mestboekhouding in te sturen. Marcel van Dam valt deze actie aan. Er zijn veel aanhangers van het boerenstandpunt in het publiek en zij applaudiseren wanneer hun vertegenwoordiger aan het woord is en joelen bij Van Dam. Van Dam merkt hier over op: *Ja, het spijt me voor uw aanhang, hoe hard ze ook klappen, daarmee krijgt u niet meer gelijk.* Hierop volgt luid boegeroep. Van Dam probeert daar een eind aan te maken met de in de context van dit debat bijzonder sterke zin *U wordt zo gemolken.*

10 Stel retorische vragen

Kenmerkend voor retorische vragen is dat je geen antwoord hoeft: het antwoord blijft als het ware in de lucht hangen. Als vraag is een retorische vraag onoprecht: terwijl je doorgaans vragen stelt om antwoorden te krijgen, ligt dat bij retorische vragen anders. Je gebruikt ze als uitnodiging aan de ander om in te stemmen met jouw gedachtegang. De ander krijgt een actieve rol toebedeeld in de vorming van argumenten, uiteraard wel in de geest die je als spreker voor ogen staat.

In de VARA-documentaire over Spangen zijn veel retorische vragen te vinden. In de discussie over de aanleg van een speelplaats voor kinderen bijvoorbeeld. Anita van Dijk woont aan de beoogde binnenplaats en maakt bezwaar: *Nou is het dus zo dat ik daar precies op aangesloten ben. Dat mijn tuin dus zelfs nog groter is als die binnenplaats. Dus ik vind dat eigenlijk een ontzettend belachelijk idee. We hebben dus aan de voorkant al een enorme herrie van de kinderen. Moeten we dat dan achter ook nog krijgen?* Antwoord: 'Natuurlijk niet'.

Grimmiger wordt het wanneer ontevreden mensen op straat of in cafes met hun retoriek in rechtsextreme richting gaan wijzen: *Wat mot je anders stemmen? Voor veel vrije dagen en voor veel vieze dingen en voor veel drank? Die partij? Hebben we vroeger op gestemd. Nee. Nee, jongens.*

Of: *Luister, ik heb nog nooit op de CP gestemd. Nog nooit. Nooit. En ik ben het er ook echt niet mee eens, maar nou moet je toch wel? Je moet gewoon. Anders zit ik dalijk in mijn uppie tussen de buitenlanders en dan moet ik ook verhuizen. En ik wil niet weg hier.*

11 Wees dubbelzinnig

Tot slot van dit hoofdstuk passeren nog vijf indirectheidsstrategieën de revue die allemaal op een verschillende manier het principe van helderheid schenden. Mensen kunnen bewust of onbewust van dit principe afwijken en zo boodschappen met dubbele bodems uitzenden en met betekenissen manipuleren. Een eerste vorm van niet duidelijk spreken is dubbelzinnigheid.

In het interview van Paul de Leeuw met monseigneur Bär is een voorbeeld van dubbelzinnig woordgebruik te vinden in die zin dat een bepaald woord positief of negatief uitgelegd kan worden. Bär heeft als bisschop van Rotterdam niet bepaald de plat getreden paden bewandeld. Een van de opmerkelijke dingen die hij gedaan heeft, is dat hij, samen met ontwerpers, een eigentijdse vorm aan de bisschopszetel heeft proberen te geven. Ze zijn uitgekomen op een stoel van plexiglas, die nu in de Laurentiuskerk prijkt. Paul de Leeuw zegt hierover: *Dat zegt wel iets meer over u ook. Dat u toch wel een beetje een trendy typetje bent.*²⁷ Bär weet niet goed wat hij met deze opmerking aan moet: moet hij zich gaan verdedigen of de opmerking juist als een compliment aanvaarden? Hij vraagt om toelichting: *Trendy?* De Leeuw verduidelijkt: *Ja, trendy.* Bär begint te lachen. De Leeuw vervolgt: *Hè, dat eh dat dat kleeft aan u dat u toch heel modern bent en heel eh...* De Leeuw geeft het woord hier weliswaar positieve connotaties, maar dat neemt niet weg dat het voor Bär moeilijk blijft om te reageren: het feit dat hij *trendy* was, heeft immers wel een rol gespeeld toen hij onder druk gezet werd om zijn ambt als bisschop neer te leggen.

12 Wees vaag

Je kunt ook indirect zijn door vaag te zijn over de personen, handelingen en/of voorwerpen die je op het oog hebt en die niet met zoveel woorden te noemen. Deze strategie kan op heel veel verschillende manieren geconcretiseerd worden. Ik beperk me hier tot twee voorbeelden.

Sonja Barend heeft twee wegloopsters als gast in haar talkshow. Het zijn zusjes uit een streng gereformeerd gezin. Beide meisjes hebben een vriend. De ouders hebben iedere vorm van contact verboden. Er viel geen mouw aan te passen en de meisjes zijn opgestapt. De ouders van de vrienden hebben de meisjes onderdak verleend en ze wonen nu daar in huis. Sonja wil weten welke concrete voorstelling ze zich daarvan moet maken: *Zijn jullie wel voorgelicht? Ik bedoel: jullie slapen nu bij de jongens in huis.* Met haar vage vraag geeft ze de wegloopsters kansen te over om er omheen te draaien. Spannend is het wel. Een tweede voorbeeld is afkomstig uit de documentaire over Spangen. Daar zegt een cafébezoeker in een gesprek over de samenstelling van de wijk: *We lopen hier twee op tien. En dan heb ik het niet over benzinegebruik. Als je begrijpt wat ik bedoel.*

13 Overgeneraliseer

Wanneer je een algemene regel geeft, zeg je niet met zoveel woorden dat die nu van toepassing is: je geadresseerde moet zelf maar afleiden of hij iets moet

doen, bekritiseerd wordt of anderszins persoonlijk in het geding is. Wie de schoen past, trekke hem aan. Ook het gebruik van deze strategie is een vorm van niet maximaal duidelijk zijn, van schending van het principe van helderheid dus. Twee voorbeelden volgen nu: een uit de context van de politiek en een uit universitaire kring.

Het is bekend dat Bolkestein nogal wat kritiek heeft op de verzorgingsstaat: wanneer je onvoldoende appelleert aan de eigen verantwoordelijkheid van mensen en het sociale vangnet te groot maakt, loopt de zelfstandigheid en het handelingsvermogen van mensen steeds verder terug. Dan kom je in een vicieuze cirkel terecht waarbij de verzorgingsstaat steeds meer gaat kosten en de burgers steeds minder kunnen. De weinigen die wel wat kunnen, krijgen te zware lasten. Dit is een heel verhaal voor wat hij veel bondiger en implicietter verwoordt: *Hier geldt het Turkse spreekwoord: een ram die wordt gedragen, laat zijn kop hangen.*

De kwaliteit van het onderwijs en het onderzoek op universitaire instellingen wordt de laatste jaren geregeld door zogenoemde visitatiecommissies onderzocht. Zo'n commissie licht de instelling dan door en schrijft haar bevindingen neer in een rapport. Als zo'n commissie ten onrechte negatief over bepaalde afdelingen rapporteert, lijden de betrokkenen in ieder geval symbolische, maar wellicht ook materiële schade. Ze zouden zich dan ook het liefst tegen de beoordeling van de commissie verzetten, maar lopen dan het risico dat er een moeizame discussie ontstaat en dat de commissie, die nu eenmaal het laatste woord heeft, haar negatieve beoordeling versterkt. Uit de mond van een universitaire bestuurder tekende ik in dit geval het volgende advies op: *Als je geknipt en geschoren wordt, moet je heel stil zitten, want het kan alleen maar korter worden.*

14 Vervang de geadresseerde

Terwijl je bij de voorgaande strategie niet honderd procent duidelijk bent door te veralgemeniseren, ben je nu niet honderd procent duidelijk door je tot een ander te richten dan degene die je op het oog hebt. De 'toehoorder' moet afleiden dat je hem op de korrel hebt. Mooie voorbeelden van deze strategie heb ik gevonden in een van de gezinnen waarin ik gewerkt heb. Oma is daar op bezoek. Ze heeft nogal wat kritiek op haar dochter – de moeder van dit gezin – die een aderontsteking heeft en zich niet aan de voorgeschreven rust houdt. Ze uit deze op alle mogelijke manieren. Ze is bijvoorbeeld ironisch wanneer ze zegt: *O, ja, ik dacht al: wat zit je toch rustig.* Ook uit ze haar kritiek via een andere geadresseerde, bijvoorbeeld de kleuter Wientje: *Wist je dat er eigenwijze mammies zijn? Zelfs de hond Rakker schakelt ze in om het jokken van haar dochter aan de kaak te stellen: Wist je dat de vrouw jekte?*

De moeder vertelde overigens dat zij sinds jaar en dag al 'over de rug van de hond' werd gedirigeerd. Als in zo'n gezin de hond doodgaat, moet de hele gezinscommunicatie ontwricht zijn.

15 Wees onvolledig; gebruik ellipsen

Door je zin niet af te maken of door een ellips te gebruiken, laat je het aan je gesprekspartner over om je aan te vullen. Een deel van je bedoeling blijft dan in de lucht hangen. Ook dit is een vorm van onduidelijk zijn en van dingen ongezegd laten.

Een eerste voorbeeld van deze strategie is ontleend aan 'Oorlog en vrede'. De context is al eerder aan de orde geweest: de oude graaf Bezóechow ligt op sterven. Hij heeft kort geleden een testament en een verzoekschrift opgesteld om zijn hele nalatenschap aan zijn buitenechtelijke zoon Pierre te vermaken. Vier nachten, waarvan er een de vrouw is van vorst Wasili, zijn daarvan de dupe. Vorst Wasili probeert freule Jekaterina Semjonowna, een tweede gedupeerde, ertoe te bewegen de papieren op te sporen: *Jij moet te weten zien te komen, lieve nicht, of het testament en het verzoekschrift zijn opgesteld en of ze inderdaad niet vernietigd zijn. En als zij om een of andere reden in het vergeetboek zijn geraakt, moeten ze worden opgezocht, door jou, omdat...*²⁸ Vorst Wasili laat hier de motieven voor de gevraagde handeling in het ongewisse.

Het volgende, in Spangen opgetekende gedicht lijkt me onvolledig:

*Heerma, de schoft van het land,
neemt de huren weer ter hand.
Verdedig u met hand en tand
in dit onleefbaar vaderland.
Daarom burgers, nat van het sjouwen,
eerst Heerma in een huurhuis douwen.
Maar stemt, stemt, stemt voor al,
voor al dit soort gespuis
met een vreselijk groot kruis.
Stemt voor een vent van vorm en maat.*

Dit gedicht kan aangevuld worden met *Stem Janmaat*, maar die slotzin is te erg voor woorden.

In de voorbeelden van de directheid in hoofdstuk 2 speelde Sonja Barend een prominente rol. Als het over solidariteitsbeleefdheid ging – ook in hoofdstuk 2 aan de orde – waren er bij Paul de Leeuw voorbeelden te over. Qua respectbeleefdheid (het eerste deel van hoofdstuk 3) leverde Karel van de Graaf tal van voorbeelden aan. En de voorbeelden van indirectheid? Die zijn opmerkelijk vaak uit de rechts-extreme hoek van Spangen afkomstig. Dat kan toeval zijn. Wél is dit mogelijke toeval in overeenstemming met de theorie: het gaat hier om handelingen met een grote I, en dus een grote G. Dingen die eigenlijk niet gezegd mogen worden, hebben een indirecte strategie nodig: ze worden tegelijkertijd wel en niet gezegd.

Dit hoofdstuk over afstand houden wordt afgesloten met een schema van de indirecte gespreksstrategieën.



Figuur 3.4 Overzicht van de indirectheid (Brown & Levinson, 1978)

Het is duidelijk dat deze figuur gebaseerd is op de theorie van Grice: de indirecte strategieën vallen in vier hoofdgroepen uiteen, waarbij in iedere hoofdgroep een bepaald maxime van Grice geschonden wordt: dat van relevantie (strategie 1 t/m 3), dat van kwantiteit (4 t/m 6), dat van kwaliteit (7 t/m 10) en ten slotte dat van helderheid (11 t/m 15). Verder zijn de strategieën geordend op grond van de afstand tussen het gezegde en het geïmpliceerde: bij strategie 1 is die het kleinst en bij 15 het grootst. Met andere woorden: strategie 15 vereist nogal wat denkwerk voordat je bij de geïmpliceerde betekenis bent; bij strategie 1 ligt de geïmpliceerde betekenis behoorlijk voor de hand. Ook binnen de vier hoofdgroepen wordt telkens de ordening aangehouden dat de strategie met het laagste nummer minder denkwerk vereist dan de strategie met een hoger nummer. Figuur 3.4 geeft verder nog aan dat er een onderscheid is tussen de strategieën 1 tot en met 10 en 11 tot en met 15: bij de eerste tien is de relevante betekenis met bepaalde redeneerpatronen te vinden, terwijl het denkproces bij de laatste vijf grillig en inconsequent kan zijn.

3.3 De interpretatie van taalmateriaal: vervolg

Dit boek is geopend met een gespreksfragment waarin vorst Bolkónski zijn dochter Márja stimuleert haar wiskundestudie door te zetten: *Zo gaat het niet, freule. Zo gaat het niet. De wiskunde is een hoogstaande wetenschap, mejuffrouw. Ik wil niet dat je op onze domme salonjuffertjes gaat lijken. Nu, houd maar vol, komt tijd, komt raad. Je wordt nog wel eens pienter!* In paragraaf 1.5.3 is dit fragment voor een deel geanalyseerd. Bolkónski stuurt het niet-verbale gedrag van Márja: hij wil dat ze volhoudt. De kern van deze gespreksbijdrage is *houd maar vol*. Kort en bondig: houd vol. Gekozen is dus voor de hoofdstrategie 'direct met franje'. De interpretatie van de franje werd toen nog even uitgesteld. Nu alle door Brown en Levinson onderscheiden beleefdheidsstrategieën de revue gepasseerd zijn, is er de gelegenheid daar op terug. De door Bolkónski gebruikte aan- en inleidingen kunnen in termen van beleefdheid als volgt worden geanalyseerd.

Zo gaat het niet	solidariteitsstrategie 13: geef reden/omstandigheid
gaat het freule ²⁹	respectstrategie 7: maak S en G onpersoonlijk respectstrategie 5: toon achting
zo gaat het niet	solidariteitsstrategie 13: geef reden/omstandigheid
gaat het de wiskunde is een hoogstaande wetenschap mejuffrouw	respectstrategie 7
ik wil niet dat je op onze domme salonjuffertjes gaat lijken	solidariteitsstrategie 13: geef reden
onze domme salonjuffertjes	respectstrategie 5: toon achting
nu	solidariteitsstrategie 13: geef reden
houd vol	solidariteitsstrategie 4: gebruik een groeps-specifieke identiteitsaanduiding
maar	solidariteitsstrategie 3: vraag extra aandacht direct
komt tijd, komt raad	respectstrategie 4: stel de inbreuk kleiner voor
je wordt nog wel eens pienter!	solidariteitsstrategie 11: wees optimistisch solidariteitsstrategie 11: wees optimistisch ³⁰

De claim in hoofdstuk 1 was dat Bolkónski, toen hij zijn dochter aanmaande te gaan zitten (een handeling met een kleinere inbreuk) minder omhaal gebruikte. Hij zei *Ga maar zitten*. Deze gespreksbijdrage bestaat alleen maar uit een kern *Ga maar zitten*. Zo kort en bondig mogelijk is de kern: Ga zitten. De volgende strategieën kunnen worden benoemd:

Ga zitten
maar

direct
respectstrategie 4: stel de inbreuk klein voor

103

Het is duidelijk dat dit fragmentenpaar in overeenstemming is met de beleefdheidstheorie.

Dan nu nog twee voorbeelden om de zaak onder de knie te krijgen. Ze zijn ontleend aan het drama 'Macbeth' van Shakespeare. In het ene geval zegt Macbeth tegen zijn dienaar: *Go bid thy mistress, when my drink is ready, she strike upon the bell.*³¹ In het andere geval zegt een boodschapper tegen Lady Macduff: *Bless you, fair dame! I am not to known, though in your state of honor I am perfect. I doubt some danger does approach you nearly: if you will take a homely man's advice, be not found here.*³² Mijn dochter zou zeggen: 'O ja, ik weet al wat dit betekent: "Ga weg, ga weg."' Dat klopt. Daar komt het zo te zien in beide gevallen op neer. De kern van het eerste voorbeeld is 'Ga X vragen' en die kern wordt expliciet verwoord: 'Ga lady Macbeth vragen of ze de bel luidt wanneer mijn drinken klaar is.' Korter kan het eigenlijk niet. De enige beleefdheidsstrategie in Macbeth' formulering is *thy mistress*: hij duidt lady Macbeth niet neutraal of vanuit zijn perspectief als echtgenoot aan, maar verplaatst zich in de positie van de dienaar. Dit is solidariteitsstrategie 7.

Als we dit voorbeeld beschrijven in termen van macht, sociale afstand en inbreuk, dan staat Macbeth in macht boven de dienaar, de sociale afstand is klein (ze kennen elkaar goed en hebben dag in dag uit contact), terwijl de inbreuk ook klein is (voor een dienaar heeft de gevraagde handeling niet veel om het lijf). In overeenstemming met deze context formuleert Macbeth zijn verzoek relatief direct en zonder omhaal.

In het tweede voorbeeld zit de kern aan het eind: *Be not found here*. Letterlijk: 'wordt hier niet gevonden.' 'Wegwezen' dus, maar die boodschap is in een passieve constructie verrat die de handelende persoon verhult. De dienaar begint met een hartelijke groet (*Bless you*) en een aanspreking die in twee opzichten respectvol is: *dame* is een respectterm, en met *fair* doet hij er nog een schepje bovenop. Dan drukt de dienaar zijn afstand tot de lady uit, die hij ook op een voetstuk plaatst ('U kent mij niet, al ben ik volledig op de hoogte van uw eervolle positie'). Hij leidt zijn boodschap in met een ingedekte redengevende bewering: 'Ik ben bang dat er gevaar dreigt'. Hij vraagt toestemming om advies te geven, waarbij hij zichzelf een nederige positie geeft ('Als u advies van een gewone man wilt hebben'). Dan komt hij met zijn boodschap voor de dag.

In dit voorbeeld is de boodschapper in sociale positie de mindere van de lady. De sociale afstand is groot: hij komt van buiten en kent haar niet. De inbreuk die hij doet: is die groot? Als de lady weg moet gaan, is de inbreuk niet zo groot. Dan zou de verklaring voor de grote beleefdheid van de dienaar gezocht moeten worden in de machtsverhouding en de sociale afstand en zou de inbreuk daar niet aan bijdragen. Maar er is niet alleen aan de orde dat de lady weg moet gaan. Er spelen dingen mee die men op grond van dit fragment niet

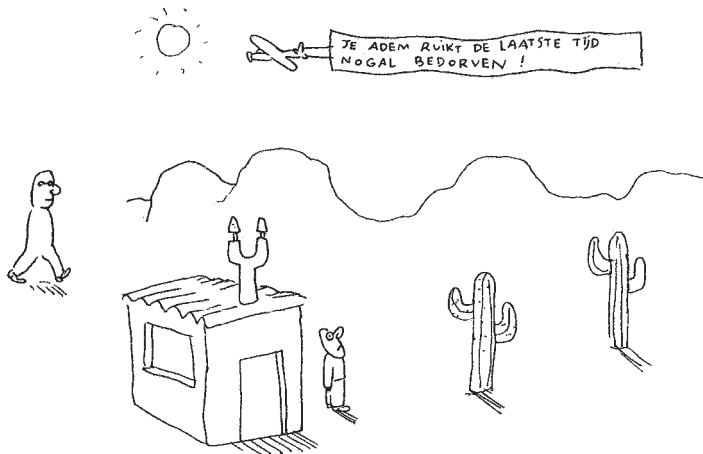
DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

104

kan weten, maar die in het drama duidelijk zijn. Lady Macduff zit met haar bloedjes van kinderen in een kamer in het kasteel te spelen. De boodschapper komt van buiten en weet dat haar leven en dat van haar kinderen ernstig bedreigd wordt: haar vijand rijdt op hetzelfde moment te paard over de ophaalbrug die toegang geeft tot het kasteel om haar en haar kinderen te vermoorden. Ze is in feite verloren. De boodschapper probeert nog iets voor haar te doen, maar hij weet dat ze eigenlijk in de val zit. Dit vreselijke nieuws brengt hij indirect en met veel omhaal.

Oefeningen

- 1 De eerste oefening bij hoofdstuk 2 – die over het onder druk zetten van Bram Peper – wordt hier vervolgd. Niet alleen Wim Kok en Neelie Kroes hebben geprobeerd Peper te bewegen zijn functie neer te leggen, maar ook zijn secretaresse en zijn hulp in de huishouding. We nemen aan dat hij nagenoeg dagelijks contact met zijn secretaresse heeft. Met zijn hulp in de huishouding drinkt hij eens per maand, als hij toevallig thuiswerkt, een kop koffie. Bedenk hoe deze personen zich tot Peper gericht zouden kunnen hebben en verantwoord je formulering in het licht van de beleefdheids-theorie van Brown en Levinson.
- 2 Fragment 2.6 is aan de werkelijkheid ontleend: een moeder probeert haar kinderen aan het opruimen te krijgen. Welke respectstrategieën gebruikt ze? Worden er tegen de kleuter Wientje ook indirecte middelen ingezet? Welke?
- 3 Welke beleefdheidsstrategie wordt in de cartoon (zie figuur 3.5) gebruikt?³³



Figuur 3.5 Hoe vertel ik het? (Vrij Nederland, 4 december 1999, Kamagurka)

- 4 Brown en Levinson stellen in de oorspronkelijke formulering van de theorie dat de taalstrategie die mensen kiezen afhankelijk is van het gewicht G van de handeling waarmee ze in het domein van iemand anders treden: naarmate G groter is, zullen mensen een strategie kiezen die hoger staat in de hiërarchie met 'direct' als laagste en 'indirect' als hoogste trap. Als je om je heen kijkt en vooral 'luistert', merk je echter dat dit een te eenvoudige voorstelling van zaken is. Mensen combineren strategieën (zie ook paragraaf 1.5.2). De volgende ingewikkelde combinatie is afkomstig uit de laatste zittingsdag van de Zuid-Afrikaanse Waarheids- en Verzoeningscommissie. De voorzitter van de commissie, ex-aartsbisschop Desmond Tutu, vraagt aan Winnie Mandela, die in de hele zittingsperiode iedere beschuldiging ver van zich heeft gehouden, om excuses te maken: *Ik hou nog steeds van u. Ik hou heel veel van u. Ik smeeek u, ik smeeek u, ik smeeek u, alstublieft zeg voor één keer sorry, de dingen liepen verkeerd*. De kern is direct: *Zeg sorry*. Daaromheen wordt twee keer sympathie getoond, het belang van de gespreksbijdrage voor de geadresseerde wordt tot twee keer toe onderstreept, dat de kern een smeekbede is wordt expliciet gesteld en de uiting is daarmee zo mogelijk directer dan direct, de gevraagde handeling wordt klein voorgesteld en de ander krijgt de ruimte. Ten slotte wordt het gebeurde met *De dingen liepen verkeerd* losgekoppeld van menselijke activiteit, een respectstrategie.

Het is dus mogelijk om strategieën te combineren. Solidariteitsstrategieën komen in combinatie met respectstrategieën voor. Ook kan indirectheid met solidariserende middelen gecombineerd worden. Het is zelfs mogelijk om een in hoofdzaak directe uiting in een detail indirect te laten zijn. Ga zelf op zoek naar de volgende combinaties van strategieën:

- solidariteit én respect tonen;
- solidariteit tonen en indirect zijn;
- respect tonen en indirect zijn.

Overigens hoeft deze combineerbaarheid van strategieën geen serieuze bedreiging voor de theorie te vormen: de theorie kan op dat punt bijgesteld worden (zie paragraaf 1.5.2 voor concrete voorstellen).

- 5 Al eerder is vorst Wasíli uit Tolstoj's 'Oorlog en vrede' geciteerd. De context daarvan was als volgt. Graaf Bezóechow heeft een drietal beroertes overleefd, maar zal nu, voorzien van de Heilige Sacramenten, waarschijnlijk spoedig sterven. Er dreigt een probleem te ontstaan over de erfenis. De wettige nabestaanden vermoeden dat de graaf bij testament al zijn bezittingen na wil laten aan zijn 'natuurlijke' zoon Pierre. Op zich heeft dit testament geen wettelijke basis, maar de graaf zou op zijn sterfbed een verzoekschrift aan de regering kunnen richten om Pierre alsnog als zijn zoon te erkennen, een verzoek dat naar alle waarschijnlijkheid vanwege de goede verdiensten van de graaf zal worden ingewilligd. De wettige erfgenamen vrezen met grote vreze, maar durven de kwestie onderling niet goed

aan de orde te stellen. Vorst Wasfli, de echtgenoot van een van de vier wettige erfgenamen, doorbreekt de impasse. Hij beoogt te verhinderen dat Pierre alles zal erven. Daarvoor heeft hij de medewerking van zijn nicht en tweede wettige erfgename freule Katja nodig. Vorst Wasfli start als volgt: *Ik kom alleen maar met je over zaken spreken, Katja. Wat heb je het warm hier. Nu, kom, ga eens zitten.*³⁴ Hij gaat verder met *Tja...*, een uiting waarvan Tolstoj zegt dat hij betrekking heeft op veel wat niet gezegd kan worden, maar wat neef en nicht beiden begrijpen. Mede op grond van deze toelichting kan *tja* opgevat worden als een eerste poging om de freule te bewegen tot medewerking inzake de erfenis. Iets later zegt vorst Wasfli: *Het gaat hierom, mijn waarde freule en nicht, Jekaterina Semjonowna. Op ogenblikken als deze moeten we aan alles blijven denken. Wij mogen de toekomst en jullie niet vergeten... Ik ben op jullie allemaal gesteld, dat weet je. En tenslotte mogen wij ook mijn gezin niet vergeten. Je weet, Katja, dat jullie, de gezusters Mamontow, en mijn vrouw de enige erfgenamen van de graaf zijn.* Het is duidelijk dat vorst Wasfli solidariteitsstrategieën gebruikt, maar die niet alleen. Welke respectstrategieën en welke vormen van indirectheid vind je terug in de hier geciteerde uitingen? Maak bij deze oefening gebruik van de aanwijzingen voor de interpretatie van taalmateriaal in paragraaf 1.5.3 en in paragraaf 3.3.

- 6 Zoek de metafoor in het gespreksfragment waarin een bewoonster van de Rotterdamse oude stadswijk Spangen zich opwindt over de mentaliteit van de 'hedendaagse kleine kinderen' (zie de indirecte strategie 6: zeg iets meermalen).
- 7 In het gesprek van Paul de Leeuw en de ex-bisschop van Rotterdam monseigneur Bär over de zin van het leven en de betekenis van de dood kwam een moeilijk bespreekbaar onderwerp naar voren: euthanasie. De Leeuw en Bär denken en voelen hier sterk verschillend over, maar dat is niet de enige reden dat zij hun woorden zorgvuldig afwegen. Bär vertelt dat hem één keer is overkomen dat iemand hem meedeelde dat alles was geregeld en dat het we zullen maar zeggen donderdagmiddag om 4 uur zou zijn. Hij was toen even uit het veld geslagen, omdat dit ongebruikelijk is. De persoon zelf had het besloten en was er helemaal rustig onder. Toen heeft Bär gezegd: *Dan zal het bij de Lieveheer ook wel in orde te maken zijn.* De Leeuw reageert verbaasd en bewonderend: *Maar dan bent u toch een held als u zo kunt denken? U mag toch niet zo denken? U bent toch niet in de positie om zo...* Bär brengt dan de nuance aan: *Wat ik niet mag, is zeggen: 'Het is allemaal ok'. Wat ik wél zeggen kan, is: 'Laat het nou/ laten we zeggen, straks als je bij de Heer bent', – zo geloof ik dat dan – 'maak het dan daar mee in orde'. Want die is degene voor wie dat dan wel of niet zou mogen.*
Leg met behulp van dit voorbeeld uit dat het onmogelijk is om van taalgebruik te eisen dat het altijd helder en direct is.

**in de nieuwe
economie**

**veranderen de
driejaarlijkse
groeivoor-
spellingen
om het uur.**

dit is de nieuwe economie, waar in een seconde meer omzet wordt gerealiseerd dan vroeger in een dag. verandering is de enige constante. In deze economie is flexibiliteit de enige manier om te overleven. Intel voorziet in technologieën waarmee u al uw opties open houdt. uw bedrijf wordt wendbaar, "het kan zoals het moet" in plaats van "het moet zoals het kan". van missiekritische servers en krachtige werkstations tot innovatieve netwerk- en communicatieoplossingen - tot hoogwaardige internet datacentra. met de technologie van Intel bent u overal klaar voor. want in de nieuwe economie worden businessplannen voor de lange termijn niet in steen gegrift. ze worden per e-mail verstuurd - iedere maandagmorgen. [Oplossingen voor de nieuwe economie → .nl/eBusiness/NL](http://www.intel.com/business)

Figuur 3.6 Strategisch taalgebruik in een advertentie (Advertentie © 2000 Intel Corporation)

- 8 Van de in figuur 3.6 afgedrukte advertentie van een technologiebedrijf zijn vooral de eerste en de laatste zin voor deze oefening relevant.³⁵

In de eerste zin wordt de aandacht geprikkeld. Welke taalstrategie is hier gekozen?

De laatste zin is een gedragsaanwijzing: de bedoeling is dat mensen iets doen. Hoe wordt die bedoeling uitgedrukt? Is de gekozen formulering direct of indirect? Motiveer je antwoord en gebruik daarbij het begrip 'conventie'.

- 9 Jan Mulder neemt in zijn column 'Jullie' de 'vulgarisering' van het taalgebruik op de hak.³⁶ Hij haalt daarbij tal van voorbeelden aan. Vervang de gewraakte woordkeus door een voor Jan Mulder acceptabele. Wat doe je dan telkens in termen van de beleefdheidstheorie?

Neem de voorpagina van de krant die je leest en zoek daarin meer voorbeelden van een 'vulgaire' of 'platte' woordkeus. Ben je het eens met Jan Mulders negatieve waardering voor dit fenomeen?

Vulgair en plat taalgebruik

JULLIE

In een gesprek met Kamerleden schijnt koningin Beatrix behalve 'cellenoverschot' ook 'pepper-spray' te hebben gezegd.

'Het vereist de hoogste spoed om pepper-spray aan onze politie ter beschikking te stellen.'

Pepper-spray, voluit. Alsof ze de spuitbus uit haar binnenzak haalt.

De koningin vertelde aan de Kamerleden dat haar zoons het hier onveilig vinden en daarom in Londen en Brussel uitgaan. Ik ga dan automatisch door met: 'In welke tenten, majesteit?' Hetgeen niet hoort, maar je moet wel, ze begon er zelf over.

Een koningin maakt geen gewag van prinsen die 'uitgaan', zomin een vorstin 'stappen', 'pilsje pakken' en 'laatste ronde' zegt. (Staat weer tegenover dat Alex zijn leeg bierglas aan de barkeeper toont met de hockeyswoorden: 'Wilt u deze nog eens behandelen, ober?')

Uit het artikel van gisteren komen we te weten dat de koningin meningen 'ventileerde' en dat de Kamerleden vervolgens hadden 'gelekt'. Het overall gangbare 'naar buiten brengen' is al te veel 'FC Groningen heeft een nieuwe trainer', we zijn kansloos, de vulgarisering is niet meer te stuiten. Directeur Brouwers van de RVD: 'Het is nog te vroeg om te beoordelen of de bezoeken niet meer kunnen.'

Moet kunnen zegt u? Maak het nou, een directeur RVD vraagt zich af of de bezoeken in de toekomst nog 'kunnen plaatsvinden'. Mét een fatsoenlijk werkwoord na het hulpwerkwoord van modaliteit.

Jeltje ten slotte schreef in haar functie van Kamervoorzitter in een brief aan de volksvertegenwoordigers die aanstaande maandag op audiëntie gaan: 'Ik wil jullie in herinnering brengen dat discretie een voorwaarde is voor het plaatsvinden van de gesprekken.'

Jullie.

10 Het dilemma van menselijke interactie is dat mensen enerzijds met rust gelaten willen worden en hun innerlijk niet prijs willen geven, terwijl ze anderzijds sympathie en waardering zoeken (die ze alleen door in contact te treden met andere mensen kunnen krijgen). Voor de individuele taalgebruiker is dit het dilemma tussen opdringerigheid en distantie.

De laatste tijd is er op de tv – laten we ons daar maar even toe beperken – de tendens waar te nemen dat de programma's 'harder', 'indringender' en 'persoonlijker' worden. Deze tendens is door bijvoorbeeld Wim de Bie gepersifleerd: mensen leggen zonder blikken of blozen hun hele ziel op tafel en de kijker waardeert dit. Hierover is een debat ontstaan: wordt de 'privacy' van de mensen die op tv zijn wel voldoende gerespecteerd en is het niet goedkoop om hoge kijkcijfers te halen doordat mensen zich persoonlijk bloot geven? Een televisie-interviewer kan er niet omheen een standpunt in dit debat in te nemen.

Lees het fragment uit het VPRO-programma 'Zomergasten' zorgvuldig door. In dit fragment is kunsthistoricus Henk van Os de gast en Adriaan van Dis de interviewer. Hoe hanteert Van Dis hier³⁷ het dilemma en welk standpunt neemt hij in het debat in?

Fragment 3.1 Het dilemma tussen toenadering zoeken en afstand houden

spreker	transcriptie
---------	--------------

((Het einde is in zicht van een aflevering van het avondvullende programma 'Zomergasten'. De interviewer Adriaan van Dis en de gast, de kunstenaar Henk van Os, hebben elkaar met 'u' aangesproken. Ze hebben zojuist samen een grap gemaakt en dan valt Van Dis 'uit zijn rol'.))

Van Dis	Weet je waar ik ook zo... waar, ik ga nu plotseling 'je' tegen u zeggen. De hele tijd keurig 'u'.
Van Os	Hè, kan ik dat tenminste ook.
Van Dis	Eh. Ja, ik heb ook een das aangedaan omdat u zonder das was. Ik dacht: distantie, distantie. En tegelijkertijd heeft u die afstand zo weten te behouden. Het is me niet gelukt met u het ijs op te gaan. Hoeft ook niet.

Bron: 'Zomergasten', 20 augustus 2000, © VPRO 2000

Noten

- 1 Met slagen wordt hier niet bedoeld dat de spreker zijn doel bereikt in de zin dat de deur dichtgaat of dat hij het zout krijgt, maar dat de geadresseerde de uiting van de spreker begrijpt als spreekhandeling van het type dat de spreker bedoelde.
- 2 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band I*, p. 132. Amsterdam: Van Oorschot.
- 3 L.N. Tolstoj (1966) *Verzamelde werken: Oorlog en vrede, band II*, p. 402. Amsterdam: Van Oorschot.
- 4 Tolstoj, *Oorlog en vrede, II*, 397.
- 5 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, 19
- 6 Bron: VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak.
Overigens zijn er allerlei zaken in de context die erop duiden dat deze uiting ironisch is. De fietsmaker tutoyeert de agenten bijvoorbeeld op andere momenten in het gesprek en hij gaat met hen in discussie over de hem gemaakte verwijten. Zo onderdanig is hij dus op andere punten helemaal niet. Op dit voorbeeld kom ik nog terug bij de strategie 'Wees ironisch'.
- 7 Het gespreksmateriaal is ontleend aan de al eerder genoemde VARA-documentaire die in kort bestek een realistisch beeld beoogt te geven van de verhoudingen in Spangen. Deze documentaire bestaat uit 22 gespreksfragmenten die elk niet langer dan 2 à 3 minuten duren. Die gespreksfragmenten zijn heel divers van karakter. Het zijn voor een deel gesprekken van Spangenaars op straat en in cafés. Voor een deel zijn de gesprekken opgenomen in het servicepunt 'Spangen veilig', een instelling die tot doel heeft de leefsituatie in Spangen te verbeteren. Politie, gemeentereiniging en maatschappelijk werk werken erin samen. Hier zijn opnames gemaakt van baliegesprekken en werkoverleg. Ook is er een fragment van een vergadering van wijkbewoners en het GWR (Gemeentelijk Woningbedrijf Rotterdam) enzovoort.
- 8 Deze splitsing wordt treffend beschreven door Hoggart (1957).
- 9 Michael Ondaatje (1999) *De Engelse patiënt*, p. 188. Amsterdam: Ooievaar.
- 10 De formuleringsvariant met een koppelwerkwoord en een bijvoeglijk naamwoord *Bent u niet hoogmoedig?* zit voor mijn gevoel, en dat is waarschijnlijk ook met grammaticale argumenten te onderbouwen, qua respectbeleefdheid tussen de twee aangehaalde voorbeelden in.
- 11 Overigens had deze zin ook bij respectstrategie 7 als voorbeeld kunnen dienen. Hij bevat immers niet alleen een nominalisering, maar ook een depersonalisatie: vast staat dat er mensen waren die Bär hebben doen vluchten. Over deze handelende personen wordt echter niet gerept.
- 12 Tolstoj, *Oorlog en vrede, I*, p. 10.
- 13 Idem, p. 20.

- 14 Ook wanneer ze niet ‘samenwerken’ (elkaar tegenwerken of een conflict hebben), is dit beginsel van kracht. Als je het samenwerkingsbeginsel niet hanteert, plaats je jezelf buiten het ‘normale’ en gedraag je je bizar. Uiteraard kan dat, maar als je dat te vaak doet, zul je als ‘gestoord’ buiten de maatschappelijke orde geplaatst worden. Dus ook een ruzie of iets dergelijks wordt gemaakt en geïnterpreteerd vanuit dit samenwerkingsbeginsel.
- 15 De conversatiemaximes zijn niet ontwikkeld om fouten in het menselijke taalgebruik aan te wijzen. Uiteraard maken mensen fouten: ze zijn niet helder, ze zijn wijdlopig of juist te kort van stof, ze geven een verkeerde voorstelling van zaken enzovoort. Dergelijke ‘fouten’ hebben vaak geen geïmpliceerde betekenis. Het is dan ook niet juist om dergelijke fouten als voorbeelden van de schending van conversatiemaximes op te vatten. Alleen wanneer er een extra betekenis kan worden geconstrueerd die het gebrek aan helderheid, relevantie enzovoort verklaart, zijn de conversatiemaximes aan de orde. De conversatiemaximes zijn dus in het leven geroepen omdat ze aan de lopende band geschonden lijken te worden én om die schendingen te kunnen interpreteren met behulp van een niet-letterlijke betekenis.
- 16 Tolstoj, *Oorlog en vrede*, I, p. 566.
- 17 Idem, p. 92.
- 18 Idem, p. 567.
- 19 Idem, p. 128.
- 20 Idem, p. 130.
- 21 Voor kinderen – en voor volwassenen – kan dit versje overigens in een fictieve wereld ‘waar’ zijn, terwijl jonge kinderen de fictieve wereld voor waar kunnen houden.
- 22 In de column Yasha in de VPRO-gids.
- 23 Deze uitspraak doet Steiner in aflevering 4 van de door Wim Kayser gemaakte en in 2000 uitgezonden VPRO-serie ‘Van de schoonheid en de troost’. Steiner legt in dit programma overigens ook de betekenis en de werking van de contradictie glashelder uit, waardoor de contradictie eigenlijk werd opgeheven.
- 24 Tolstoj, *Oorlog en vrede*, I, p. 69.
- 25 Ik ben mij er wel van bewust dat het twijfelachtig is of dit laatste mag worden opgevat als aanwijzing dat hij ironisch is. De fietsenmaker heeft een andere culturele achtergrond en zou deze formule zonder ironie aansluitend bij de cultuur van zijn land van herkomst kunnen gebruiken, zo kan iemand tegenwerpen. Zélf geloof ik hier niet in: de man is al heel lang in Nederland en spreekt de taal goed.
Twijfelachtige interpretaties zijn overigens bij indirect taalgebruik ‘part of the game’: indirecte betekenissen zijn vaak moeilijk hard te maken en dat is de reden dat ze gekozen worden.
- 26 Tolstoj, *Oorlog en vrede*, I, p. 8.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

112

- 27 Bron: 'Het levenslied', © 1995, NCRV Hilversum.
- 28 Tolstoj, *Oorlog en vrede*, I, p. 91.
- 29 Voor aanspreektermen en aandachttrekkende elementen geldt de afspraak dat ze, als ze als onderdeel van een grotere eenheid (zin of gepreksbijdrage) kunnen worden opgevat, worden beschouwd als aankleding van die grotere eenheid.
- 30 Het is verdedigbaar om nog meer strategieën te benoemen, bijvoorbeeld: *ik wil niet* (solidariteitsstrategie 13: geef persoonlijke overweging van de spreker) en *onze* (solidariteitsstrategie 4: gebruik een groepsspecifieke identiteitsaanduiding).
- 31 Bedrijf II, scène i, regel 31 en 32. Zie P. Alexander, ed. (1989) William Shakespeare: the complete works, p. 1006. Londen en Glasgow: Collins.
- 32 Bedrijf IV, scène ii, regel 63-68. Idem, p. 1018.
- 33 Kamagurka in *Vrij Nederland* van 4 december 1999, p. 62.
- 34 Tolstoj, *Oorlog en vrede*, I, p. 89-90.
- 35 *Vrij Nederland*, 9 september 2000, p. 40-41.
- 36 Remco Campert & Jan Mulder, 2000, *Camu 1999; het jaaroverzicht van Remco Campert en Jan Mulder*, p. 45. Amsterdam: De Bezige Bij.
- 37 Of Van Dis werkelijk die distantie heeft die hij in het fragment zegt te hebben, is overigens de vraag. De columniste en sociaal-wetenschappelijk onderzoekster Aafke Komter stelt in *de Volkskrant* van 2 september 2000 dat Van Dis zijn gast Van Os 'door de intimiteitsmangel probeerde te persen'. Ze vervolgt: 'Al diens pogingen om over zijn vak te vertellen, – wat hij graag en met overtuiging doet – werden van ironisch commentaar voorzien of omgebogen naar zijn privé-leven.'

4 De strategische repertoires van vrouwen en mannen

‘Hou je d’r buiten, Cock’

In de jaren tachtig hield het komische duo Wim de Bie en Kees van Kooten ons een spiegel voor met de typetjes Cor en Cock van der Laak. De gesprekken van dit echtpaar Van der Laak verliepen – waar het ook over ging en wie er ook bij aanwezig waren – asymmetrisch. De man Cor was zelfverzekerd, assertief, direct en dominant. De vrouw Cocky probeerde van zich te doen horen, maar Cor luisterde slecht, interrumpeerde haar en snoerde haar de mond met *Hou je d’r buiten, Cock*. Het volgende fragment illustreert hun asymmetrische gesprekspatroon.

Fragment 4.1 ‘Hou je d’r buiten, Cock’

spreker	geadresseerde	transcriptie
---------	---------------	--------------

((Cor van der Laak is in ‘zoetstoftherapie’ geweest. ‘Zoetstoftherapie’ is een zwartwerkpraktijk van de Haagse Vrije Jongens F. Jacobse en Tedje van Es. De therapie heeft niet geholpen. Van der Laak gaat zijn gram halen. Cock van der Laak brengt Cor achterop de brommer naar de in een grote vrijstaande Haarlemse villa gevestigde ‘zoetstofkliniek’. Cor stapt af.))

Cor van der Laak	Cock van der Laak	Hou mijn helm vast.
Cor	camera	Mijn naam is Cor van der Laak en wel hierom. Dat ik op onbeschrijfelijk wijze in mijn kuif gepikt ben door de zogenaamde behandeling die ik in deze zogenaamde kliniek heb ondergaan.
Cock	Cor	Als je maar niet naar binnen gaat, Cor.
Cor	Cock	Hou je d’r buiten, Cock.
Cock	Cor	Ja, als jij maar [niet naar binnen gaat.
Cor	camera	[Wat wil namelijk mijn geval? Misschien een beetje een onsmakelijk praatje. Ik zal er niet over uitweiden, maar ik heb al jaren lang problemen met de bips. Ik tob met de bips. Alles aan gedaan. Niets heeft mogen baten. Nou hoor ik via een neef van haar dus [//
Cock	Cor	[Oom Sjors is niet [mijn neef.
Cor	camera	[Ik hoor dus via haar neef op haar verjaardag [//
Cock	Cor	[Is niet mijn neef.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

114

(vervolg fragment 4.1)

spreker	geadresseerde	transcriptie
Cor	camera/Cock	'Wel, Cor, ga eens naar die zoetstofwisselingstherapie'. Kende ik niet, dus ik erheen. Je wil alles proberen in je wanhoop. Ben ik hier drie keer geweest. Drie visites à vijftig gulden. Jazeker. Plus dat ik mee naar huis kreeg een pot speciaal op mijn bips afgestemde rozenbotteljam à tweehonderdzestig gulden om de therapie zelf af te maken. Dat heeft me gekost: tien kilo vuil ondergoed per week naar de stomerij, drie pantalons waar de rotzooi dwars doorheen drong, en de bipsproblemen zijn nog even groot. Hoe groot zijn ze nou, Cock? Eerlijk zeggen. ((Cock houdt haar duim en wijsvinger twee tot drie centimeter uit elkaar))
Cor	camera/Cock	Zie je wel? Zeker die maat. En volgens dokter Jacobo van deze kliniek kon ik alles terugkrijgen van het ziekenfonds. Het zat in het ziekenfondspakket, deze alternatieve therapie. Niets van waar. Geen cent van teruggezien. Niets krijg ik ervan terug. En ik heb drie brieven geschreven. Beleefd, doch dringend. Met bijsluiting van postzegel. Niets op gehoord. Je belt ze op. Er wordt niet opgenomen. Je belt aan de deur en dokter Van Essen doet open, die lange, en die zegt: 'Eh eh patiënt Van der Laak, de therapie is voltooid, eh wegwezen.' Jazeker. Dus je staat machteloos. Wat kan ik nou doen om nog enige genoegdoening voor mezelf te krijgen? Niets anders dan deze pot rozenbotteljam door de ruiten van de zoetstofwisselingtherapeutische kliniek te donderen en dat ga ik dus nu doen. Cock, sta klaar om weg te rijden. ((Van der Laak gooit de pot rozenbotteljam door de ruiten. Dokter Van Essen komt aanlopen)).
dokter Van Essen	Cor van der Laak	Godverde godver. Goedemiddag, dokter.
Cor van der Laak	dokter Van Essen	
dokter Van Essen	Cor van der Laak	Ben je nou helemaal van de ratten bezeken, Van der Laak?
Cor van der Laak	dokter Van Essen	Volgende patiënt graag.
dokter Van Essen	Cor van der Laak/ dokter Jacobo	Daar krijg jij stront mee, vader. Dokter Jacobo.
Cor van der Laak	camera	Van die dingen, ja, van die dingen. ((Cor van der Laak stapt achterop de brommer))
Cor	Cock	Rij maar, Cock.

Bron: Van Kooten & De Bie, 'Ons kijkt ons. Samen voor ons eigen'. Jacobse & Van Es, © 1997, VPRO-Simplistisch Verbond

Dit fragment is door De Bie en Van Kooten 'geconstrueerd', maar dat deze constructie niet helemaal los staat van de werkelijkheid laat een politiek debat zien dat in de tweede helft van de jaren tachtig aan de vooravond van verkiezingen werd gevoerd. Aan dat debat namen de vier grootste politieke partijen van dat moment deel, elk vertegenwoordigd door de lijsttrekker. Het was voor het eerst dat een vrouw aan een dergelijk debat deelnam. Die vrouw was Ria Beckers van de PPR. Zij had als enige vrouwelijke deelnemer aan dit debat moeite om haar geluid te laten horen temidden van het mannelijke verbale geweld: ze werd

veeluldig geïnterrupteerd, bij gelijktijdige pogingen om het woord te nemen, trok ze aan het kortste eind en haar protesten hiertegen schaadden haar imago meer dan dat ze tot een verbetering van haar positie in het gesprek leidden.

De vraag was en is welk realiteitsgehalte het communicatiepatroon van Cor en Cock van der Laak c.q. Ria Beckers en haar gesprekspartners heeft: hebben we hier met betrekkelijk uitzonderlijke gevallen te maken of was/is het inderdaad zo dat mannen in gesprekken doorgaans de boventoon voeren, dat zij hun gesprekspartner veelvuldig interrumpen, dat ze direct en bevelend zijn en dat ze nauwelijks openstaan voor wat de ander te berde te brengen heeft? En anderzijds: wat is de rol van de vrouw in dit communicatiepatroon? Gedragen vrouwen zich doorgaans complementair in die zin dat ze belangstellend zijn, de ander ruimte geven, luistersignalen afgeven en zichzelf hooguit indirect profileren? Of is het eerder zo dat vrouwen, zoals Ria Beckers en ook Cock van der Laak, wel initiatief tonen, maar hierin beknot worden? Met andere woorden: zijn mannen competitief en dominant en zijn vrouwen zoals ze traditioneel geacht worden te zijn: solidair en interactioneel?

Deze vragen hebben veel stof doen opwaaien: de feiten die hieromtrent verzameld zijn, zijn zeer omstrede (zie ook Van Alphen, 1999), maar zo mogelijk nog omstredener zijn de gezichtspunten die aan die feitenverzamelingen ten grondslag liggen. Over controverses in die gezichtspunten handelt paragraaf 4.1.

4.1 De deficiëntie – dominantie – differentie – discussie

Een ouderwetse en nauwelijks nog serieus te nemen opvatting over de verschillen in gesprekstijl van mannen en vrouwen is de deficiëntie-opvatting. Deze opvatting stelt dat er met het taalgebruik van vrouwen iets mis is: vrouwen zouden minder goed ontwikkeld zijn en minder verstand van zaken hebben dan mannen. In het verlengde daarvan zou hun taalgebruik allerlei gebreken vertonen. Ze zouden zich in gesprekken over ‘belangrijke’ zaken beter op de achtergrond kunnen houden. Hun linguïstische beperktheid is de uitdrukking van hun cognitieve minderwaardigheid.

Deze opvatting is te vinden in het werk van wereldvermaarde linguïsten uit het begin van de twintigste eeuw, bijvoorbeeld de Deen Jespersen. Zoals hij, zijn tijd ver vooruit, veel onderwerpen uit de hedendaagse taalwetenschap behandelt – de taal van het kind, de taal van de buitenlander – zo besteedt hij ook een hoofdstuk aan de verschillen tussen de taal van mannen en van vrouwen. ‘De vrouw beweegt zich bij voorkeur op het centrale gebied van de taal – wat daar naast ligt, wat aan de ene of andere kant *uitsteekt*, wat op de een of andere manier *afsteekt*, laat ze liggen terwijl de man juist zoals wij zagen met voorliefde zich nieuwe woorden vormt of toe-eigent of oude uitdrukkingen weer oprakelt om daardoor een wat juister uitdrukking voor zijn gedachten te scheppen’, zo worden Jespersens (1928, p. 167-168) gedachten door Logeman vertaald. Deze passage wordt in dezelfde geest vervolgd: ‘De vrouw kiest de rechte heirweg van de taal, de man voelt meer lust om hier en daar kleine zij-

paadjes in te sluipen of zelfs zich hele nieuwe wegen te banen waar niemand voor hem nog ooit een voet heeft gezet.'

In Nederland kunnen we de deficiëntie-opvatting herkennen in de uitlatingen van Van Ginneken over vrouwen. Hij noemt de vrouw vindingrijk, soms zelfs scherpzinnig, maar helaas 'niet zoo wijs als de man' (1913, p. 520). Ze verdiept zich altijd in concrete zaken en is minder in staat tot abstract denken dan de man.

Ook in het begin van de jaren zeventig, toen het onderwerp 'sekseverschillen in taalgebruik' uit de sfeer van de speculatie gehaald werd en aan empirisch onderzoek werd onderworpen, was de deficiëntie-opvatting nog wel eens impliciet of expliciet leidinggevend voor het onderzoek. In serieus onderzoek echter hield deze opvatting, die het taalgebruik van vrouwen diskwalificeerde, geen stand. Hoewel ze maatschappelijk moeilijk uit te roeien is, is er op dit moment geen zichzelf respecterend linguïst meer die deze opvatting in een wetenschappelijk debat durft te verdedigen.

Veel meer kenmerkend voor de gedachtevorming van de jaren zeventig over man-vrouwverschillen in gesprekstijl is de zogenoemde dominantie-opvatting (Thorne & Henley, 1975). In deze dominantie-opvatting worden sekseverschillen in taalgebruik geplaatst binnen het kader van een hiërarchische maatschappij (bijvoorbeeld Zimmerman & West, 1975). Op macroniveau in de maatschappij bestaan machtsverschillen tussen bijvoorbeeld volwassenen en kinderen, witten en zwarten, mannen en vrouwen. Deze machtsverhoudingen op macroniveau worden geacht een parallel te hebben in de dynamiek van de alledaagse interactie. Zo zouden personen met meer macht vaker en langer aan het woord zijn, meer interrumperen, minder tekenen van luisteractiviteit vertonen en het gespreksonderwerp sterker bepalen. Toegespitst op gesprekken tussen mannen en vrouwen betekent dit dat mannen daarin meestal de boventoon zouden voeren, terwijl vrouwen een luisterende en geïnteresseerde rol zouden spelen, en zo als het ware medeplichtig zijn aan hun eigen ondergeschikte positie (Fishman, 1978).

In de jaren tachtig kwam een derde perspectief op de verschillen in mannelijke en vrouwelijke communicatiestijl tot ontwikkeling: de zogenoemde cultuur- of differentie-opvatting. Maltz en Borker (1982) zijn belangrijke woordvoerders van deze opvatting. Zij stellen dat vrouwen en mannen zich in hun kindertijd verschillende sociolinguïstische subculturen hebben eigen gemaakt. Jongens spelen doorgaans in grotere groepen waarin het gevecht om de rangorde plaatsvindt. Ze verwerven aandacht temidden van veel concurrenten, ze proberen elkaar te sturen en ze gaan conflicten aan. Meisjes daarentegen spelen meestal met een of hooguit twee andere meisjes en proberen daarin harmonie te bereiken. Ze stellen vragen, en geven daarmee de ander het woord, ze luisteren en gaan conflicten uit de weg. In hun spel hebben jongens en meisjes – de latere mannen en vrouwen – verschillende opvattingen ontwikkeld over wat een vriendelijk, coöperatief gesprek is. Ze geven aan bepaalde taalkenmerken een verschillende betekenis. Een luistersignaal bijvoorbeeld ('hm') heeft voor een vrouw de betekenis: 'Ik luister. Ga door.' Mannen geven daar-

mee aan: 'Ik ben het met je eens.' In communicatie tussen mannen en vrouwen leidt dit tot misverstanden. Een vrouw geeft dan veel luistersignalen waarvan de man denkt: ze is het met me eens. Hij staat op zijn minst verbaasd wanneer dat uiteindelijk niet het geval blijkt te zijn. Een man geeft weinig luistersignalen en de vrouw concludeert: hij luistert nauwelijks. In feite luistert de man wel, maar houdt hij er een andere mening op na. Andere gesprekskenmerken waarbij zich dit type conflict of misverstand kan voordoen, zijn:

- 1 Het stellen van vragen. Vrouwen stellen vragen om de conversatie op gang te brengen. Mannen willen met vragen doorgaans informatie inwinnen.
- 2 De samenhang in gespreksonderwerpen. Voor vrouwen zou het, meer dan voor mannen, van belang zijn dat de conversatie vloeiend verloopt en dat de overgang naar een nieuw onderwerp niet abrupt is.
- 3 De uitingen van agressie. Mannen vatten die doorgaans onpersoonlijk op, vrouwen zien ze als persoonlijker.
- 4 Het bespreken van problemen. Als er een probleem te berde gebracht wordt, gaan mannen meteen op zoek naar een oplossing, terwijl voor vrouwen de uitwisseling en de wederzijdse bevestiging van een probleem functioneel is.

Wanneer vrouwen en mannen met elkaar in gesprek zijn, zouden hun conversatieregels op de hierboven omschreven wijze met elkaar in strijd zijn. Daardoor kunnen spanningen en misverstanden ontstaan. Het volgende geconstrueerde fragment bevat een opeenstapeling van de voor vrouwen en mannen kenmerkend geachte taalverschijnselen.

Fragment 4.2 Voor vrouwen en mannen kenmerkend geacht gesprekspatroon

spreker	transcriptie
vrouw	Jan?
man	Mmh.
vrouw	Wat denk je van een film vanavond?
man	Hoezo?
vrouw	Nou goed, dan gaan we niet, [jij je zin.
man	[Wat doe jij moeilijk zeg!
man	Wil je nu wel of niet naar de film?
vrouw	Het hoeft al niet meer.
man	Als jij er geen zin in hebt, [is voor mij de lol eraf.
man	[Dat heb ik helemaal niet gezegd!
vrouw	Nou het lijkt me wel duidelijk zo.
	((stille))
man	Ik hoorde op de zaak nog een sterk verhaal.
vrouw	O ja?

De zogenoemde cultuur- of differentie-opvatting van de taalverschillen tussen mannen en vrouwen is razendsnel populair geworden. Het werk van Deborah Tannen (1991) *Je begrijpt me gewoon niet* heeft flink bijgedragen aan deze populariteit. Het is in veel talen verschenen en veelvuldig cadeau gedaan. De maatschappelijke populariteit van deze opvatting maakte haar echter in wetenschappelijk opzicht niet minder omstrede. In verschillende publicaties is gesteld dat de cultuuropvatting de in de sociale structuur verankerde ongelijkheid tussen mannen en vrouwen veronachtzaamt en verschillen tussen mannen en vrouwen die op macht gebaseerd zijn en die gevolgen hebben voor de verdeling van de maatschappelijke posities en middelen als 'onschuldig' voorstellen (bijvoorbeeld Uchida, 1992; Henley & Kramarae, 1991). In wetenschappelijke kring wordt de relatief moderne cultuur- of differentie-opvatting dan ook nogal eens bekritiseerd ten gunste van de opvatting die in feite al wat ouder is en uit de beginperiode van de tweede feministische golf stamt: de dominantie-opvatting.

4.2 Spangense mannen en vrouwen in interactie

Zoals gezegd: het feitelijke bestaan van seksespecifieke gespreksstijlen is omstrede. Er is wel veel empirisch onderzoek verricht, maar het laatste woord is nog niet gezegd. Dat empirisch onderzoek is voor een deel uitgevoerd in de kring van de relatief geëmancipeerde universitaire elite en voor een deel in voor het doen van onderzoek gecreëerde gespreksomstandigheden, en dat maakt de waarde van de uitkomsten beperkt. De resultaten waren overigens wisselend: de maatschappelijke status van de gespreksdeelnemers bleek bijvoorbeeld vaak sterk van invloed te zijn, terwijl zowel onder vrouwen als onder mannen een grote variatie gevonden werd. In ieder geval is duidelijk geworden dat vrouwen in hoge maatschappelijke posities vaak niet aan het in de controverse veronderstelde beeld beantwoorden (Meeuwesen, 1988; Linsen-Maes & Redeker, 1991). Datzelfde geldt voor adolescente meisjes (Van Alphen, 1999).

In feite is er nog steeds weinig bekend over de spreekstijlen van 'gewone' mannen en vrouwen in 'natuurlijke' omstandigheden. Is het seksespecifieke gesprekspatroon – hetzij het misverstand tussen mannen en vrouwen, hetzij de onderdrukking van vrouwen door mannen – daar aanwezig, en zo ja, op welke schaal? Omdat onderzoek naar de grootte van de schaal praktisch moeilijk te realiseren is en omdat de vraag naar de exacte schaalgrootte van secundair belang is – mits het mechanisme op enige schaal voorkomt – ben ik kleinschalig begonnen de werking van het mechanisme op te sporen. Een dergelijke, kleinschalige studie levert een ander type inzicht op dan een grootschalig onderzoek, maar beide onderzoeken moeten als aanvullend ten opzichte van elkaar worden beschouwd.

Als materiaal heb ik de gesprekken uit de VARA-documentaire¹ over de oude Rotterdamse stadswijk Spangen gebruikt. Ze zijn allemaal getranscribeerd, waarbij alle momenten van gelijktijdig spreken en alle luistersignalen zo zorgvuldig mogelijk zijn opgetekend. Deze gesprekken zijn wat betreft sociale positie van de deelnemers zeer gevarieerd: relatief veel bewoners van Spangen behoren tot de onderste lagen van de samenleving, maar aan de gesprekken nemen ook medewerkers van het servicepunt 'Spangen veilig' (projectmedewerkers, politieagenten enzovoort) deel. Dergelijk sociaal gedifferentieerd materiaal is zelden in het taal-en-sekse-onderzoek betrokken. De vraag die aan de analyse ten grondslag lag, kan zo samengevat worden: Is het zo dat vrouwen in deze oude stadswijk relatief 'interactioneel' communiceren, terwijl mannen meer op competitie gericht zijn, en wat gebeurt er in termen van macht of misverstand wanneer mannen en vrouwen met die verschillende spreekstijlen met elkaar in gesprek zijn?

Mannen onder elkaar

Laten we eerst de gesprekken tussen de mannen onder de loep nemen. Een eerste gesprek van een wijkbewoner met een aantal leden van de 'gele ploeg' is asymmetrisch: de wijkbewoner interrumpeert veel en geeft weinig luistersignalen.² Hij is het prototype van de dominante man die kritiek heeft op zijn tegenstander en deze probeert kort te houden. Deze zelfde wijkbewoner is in een ander fragment ook de tv-interviewer de baas: hij wint dan diverse gelijktijdige starts.

Een volgend gespreksfragment van uitsluitend mannen is afkomstig uit het werkoverleg van de coördinator van het servicepunt 'Spangen veilig' en de preventiemonteurs. Ook dit gesprek is sterk asymmetrisch, al wordt het niet door competitie gekenmerkt. De coördinator voert overwegend het woord en de monteurs vullen het 'achterkanaal' met allerlei commentaar. In een gesprek tussen een wijkbewoner en een politieagent voert de wijkbewoner de boventoon, terwijl de politieagent op diverse momenten van gelijktijdig spreken het onderspit delft. Wanneer drie mannen aan de praat zijn over de gebrekkige straatverlichting, voert er één duidelijk de boventoon, al moet hij ook telkens afhaken. Een gesprek tussen een politieagent en een met drugshandel geassocieerde Duitse fietsenmaker is bijna karikaturaal asymmetrisch: met een stentorstem stelt de agent de vragen, hij walst over de antwoorden heen, hij doet aan pseudo-participatie³, hij doet beweringen die het domein van de geadresseerde betreffen enzovoort: kortom, alles wat we van Bromsnor en Swiebertje kennen en nog veel meer.⁴

Wanneer we deze gesprekken tussen uitsluitend mannen overzien, blijken de mannen vrij redelijk aan het aanvankelijk gestelde beeld te beantwoorden. Hun gesprekken zijn asymmetrisch door competitie. Het komt regelmatig voor dat één partij de boventoon voert. Luistersignalen zijn niet erg frequent en ook worden er weinig vragen gesteld die op gespreksontwikkeling gericht zijn.

Vrouwen onder elkaar

Hoe verlopen nu de gesprekken tussen de vrouwen? In een eerste gesprek leggen een moeder en een dochter hun probleem voor aan een projectmedewerkster van het servicepunt 'Spangen veilig'. Moeder en dochter zitten inhoudelijk op één lijn, maken elkaars gespreksbeurten af en vullen elkaar aan: ze vormen als het ware een tandem.⁵ De projectmedewerkster luistert en stelt vragen om het gesprek te ontwikkelen. Ze bevestigt dat ze begrijpt wat bedoeld wordt en ondersteunt de klacht krachtig. Er is weinig competitie.

Dezelfde projectmedewerkster voert even later een gesprek met de wijkbezoeker Anita van Dijk, met wie we vanwege haar markante gebruik van respectstrategie 5 al kennis gemaakt hebben in hoofdstuk 3. In dit gesprek komt wél competitie voor: de projectmedewerkster wordt verschillende malen onderbroken door haar gesprekspartner. Zélf geeft ze veel luistersignalen. Verder is er nog een gesprek te beluisteren waarin een vrouw een klacht over de gebrekkige verlichting bij de Spaanse Bocht bij een andere medewerkster van 'Spangen veilig' deponereert. Dit gesprek wordt gekenmerkt door vrij lange overlappingsen: de ene spreker begint al ver voordat de andere is uitgesproken, maar beide uitingen zijn tegelijkertijd verstaanbaar en hebben een aanvullende functie ten opzichte van elkaar. Over en weer worden veel luistersignalen gegeven. Een klacht van een Turkse vrouw over discriminatie wordt door deze medewerkster van 'Spangen veilig' met tal van luistersignalen in ontvangst genomen.

Ook de vrouwen onderling blijken tot op vrij grote hoogte volgens het aanvankelijk gestelde beeld te spreken: ze sluiten bij elkaar aan, geven blijk van aandacht en interesse door te luisteren, wisselen vaker van beurt en laten elkaar meer uitspreken. Er is echter ook een vrouw die niet in dit beeld past: Anita van Dijk interrumpeert regelmatig en toont weinig interesse voor haar gesprekspartner.

De gemengde gesprekken

Spannend wordt het nu om naar de man-vrouwgesprekken te kijken: zien we daar ook dat mannen de competitieve stijl hanteren en dat vrouwen zich meer interactioneel opstellen? En zo ja, geeft dit dan aanleiding tot spanningen en misverstanden? Ik laat een aantal van die man-vrouwgesprekken hier kort de revue passeren.

Zo is er een gesprek van de uit hoofdstuk 2 en 3 bekende Arie Boom op het servicepunt 'Spangen veilig'. De medewerkster van het servicepunt stelt de vragen. Arie valt in met antwoorden die hij, nadat de medewerkster is uitgesproken, nog eens herhaalt. Hij wordt één keer onderbroken. In competitief opzicht wijkt Arie dus voor zijn vrouwelijke gesprekspartner. Hij geeft geen luistersignalen; zijn gesprekspartner wel. In een straatgesprek op de braderie komt een ander beeld naar voren: Arie wint dan verschillende gelijktijdige starts en de medewerkster van 'Spangen veilig' ontvangt nu luistersignalen in plaats van dat ze ze geeft.

Verder is er een gespreksfragment van de al eerder genoemde moeder en dochter en een politieagent. In dit fragment geeft de agent moeder en dochter gedragsaanwijzingen en legt hij hen een aantal zaken uit. Moeder en dochter luisteren begrijpend. Dit gesprek is in zoverre sekse-stereotiep, dat de man adviezen geeft en de vrouwen deze aanvaarden.

Er is een fragment van een portiekvergadering in de documentaire opgenomen. Er nemen voor zover we kunnen zien vrijwel uitsluitend mannen aan deel. De enige deelnemende vrouw mengt zich ook in de discussie.

Uit een gesprek van een gemengd groepje aan de bar zijn verschillende fragmenten voor de documentaire geselecteerd. In twee van deze fragmenten domineert een van de vrouwen door op momenten van gelijktijdig spreken door te zetten. In een ander fragment voert een skinhead uiteindelijk na enige strijd de boventoon: nadat een omstrede opmerking van hem in het achterkanaal afkeuring heeft ondervonden, krijgt hij na diverse concurrentieslagen de kans voor een lange monoloog. Hij krijgt steun van een proteststemmer. In weer een ander fragment uit hetzelfde bargsprek zijn twee vrouwen aan het speculeren hoe de sfeer in de wijk zou kunnen verbeteren. Gesprekstechnisch gezien zitten ze daarbij op de tandem. Als een man zich probeert in te mengen, is een van de vrouwen hem te sterk af.

Het beeld dat uit deze man-vrouwgesprekken naar voren komt, is wisselend: ze worden vrij sterk door competitie gekenmerkt, terwijl afwisselend mannen en vrouwen de concurrentiesituaties met winst afsluiten.

Voorlopige conclusie

Terugblikkend kan geconstateerd worden dat de mannen onder elkaar een competitieve gespreksstijl hanteren, de vrouwen onder elkaar een interactionele. Zowel bij de mannen als bij de vrouwen zien we variatie optreden: van de mannen laat Arie Boom het meest een interactioneel gezicht zien, Anita van Dijk is onder de vrouwen de meest competitieve. De sfeer in de man-vrouwgesprekken blijkt meer door de mannelijke dan door de vrouwelijke gespreksstijl bepaald te zijn: ze dragen overwegend een competitief karakter. Wat betreft de vraag wie in competitie situaties als overwinnaar uit de bus komt, de mannen of de vrouwen: dat blijkt wisselend te zijn.⁶

Moet de conclusie nu luiden dat de mannen en de vrouwen in Spangen in hun taaluitingen aan elkaar gelijk zijn? Voor die conclusie is het nog te vroeg. Immers: de mannelijke stijl was sfeerbepalend in de gemengde gesprekken en de winst van de vrouwen hoeft niet in absolute zin op een sterke positie te duiden, maar kan ook een kwestie zijn van een relatief dominante vrouw in interactie met een relatief interactionele man. Individueel zijn er immers zeker vrouwen die mannen domineren (denk maar aan Margaret Thatcher, of een type uit de literatuur van vroeger 'Kenau'), maar dat sluit niet uit dat vrouwen over het geheel genomen net iets onderdoen voor mannen. Die mogelijkheid gaan we nog even na: we volgen Anita van Dijk als representant van de vrouw

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

122

die niet op haar mondje is gevallen in een drietal naar sekse gemengde gespreksfragmenten en gaan kijken hoe zij het er dan van afbrengt.

Een dominante vrouw en haar rol in gemengde gesprekken

In het eerste fragment voert ze samen met een andere – mannelijke – Spangenaar een straatgesprek met een Turkse voorbijganger. Ze domineert dit gesprek en doorstaat veel interruptiepogingen. In het tweede fragment staan belangen op het spel: ze wil voorkomen dat er op een binnenplaatsje vlakbij haar huis speeltoestellen voor kinderen worden geplaatst. Dit fragment geef ik hier integraal weer, omdat het in zijn complexiteit heel interessant is en laat zien hoe een dominante vrouw haar interactionele macht aanwendt.

Fragment 4.3 Een relatief dominante vrouw wendt haar interactionele macht aan

nr.	spreker	transcriptie	commentaar
((Arie Boom, houder van het Sparta-café 't Kasteel', en Helma Kersten, medewerkster van het servicepunt 'Spangen veilig', gaan kijken of er op een binnenplaatsje in de wijk speeltoestellen geplaatst kunnen worden. Twee aanwonenden, Anita van Dijk en haar buurman, hebben bezwaar.))			
1	Helma	[Hallo.	Helma en Arie openen het gesprek
2	Arie	[Dag, mevrouw Van Dijk.	tegelijktijd met een begroeting. Die van Arie is afstandelijk.
3	Arie	[Wij komen //	Arie verliest een simultane start van Anita.
4	Anita	[Dag, meneer Boom.	Anita groet Arie afstandelijk terug.
5	Arie	Wij komen even kijken voor de achterkant [/	Arie neemt alsnog het woord.
6	Anita	[Ja, kom maar even kijken.	Anita komt ertussen.
7	Arie	voor de speelplaats van de kinderen.	Arie maakt zijn beurt af.
8	Anita	Kom maar verder.	
9	Arie	Is dat goed? Ja?	
10	Anita	Ik doe effe m'n jasje aan.	
11	Arie	Doe je jasje aan. Het is koud buiten.	
12	Anita	Anders lig ik dalijk voor Pampus. Oh, ik heb hier trouwens die buurman ook van hier achter.	
13	Arie	Prima. Ja, dat komt goed uit.	
14	Anita	()	
15	Arie	Hierzo. [Hier zou je een ingang hebben.	
16	Helma	[Ja.	Helma geeft een luistersignaal.
17	Helma	Ja.	Helma geeft een luistersignaal.
18	Arie	Of je zou een ingang d'r bij moeten maken bij wijze van spreken. Aan de overkant. Het grootste... het allergrootste probleem is de galerij.	

4 DE STRATEGISCHE REPERTOIRES VAN VROUWEN EN MANNEN

(vervolg fragment 4.3)

123

nr.	spreker	transcriptie	commentaar
19	buurman	[Ja.	De buurman geeft een luistersignaal.
20	Helma	[Ja, daar wonen veel kinderen.	Helma geeft een luistersignaal en vult aan.
21	Arie	Daar hebben ze van het ewr hebben ze op een gegeven moment eh pakweg eh ik denk eh ongeveer eh een tien Turkse gezinnen naast elkaar gezet.	
22	Helma	Ja.	Helma geeft een luistersignaal.
23	Arie	Nou, die kinderen gaan op die galerij. En met fietsjes. En dat duurt tot 's avonds ongeveer pakweg 10 uur. Dan moet je gillen. [En schreeuwen.	
24	Helma	[Hihi.	
25	Arie	Nou, en dan wordt dat wel naar binnen gehaald [()	
26	Anita	[Ik jaag ze echt weg.	Anita onderbreekt Arie.
27	buurman	Moet je goed luisteren. Ik vind dit, hè.	De buurman claimt een langere beurt.
28	Helma	Ja.	Helma geeft een luistersignaal.
29	buurman	Kijk, ik heb zelf dus ook vier kinderen. Ze zijn gelukkig allemaal groot en getrouwd. Hè. Ik heb altijd voor mijn kinderen moeten zorgen en mijn vrouw ook. Ik vind: die kinderen moeten niet op een binnenplaats, sorry, over [()	De buurman gaat in de aanval.
30	Anita	[()	Een vergeefse poging van Anita.
31	buurman	op een binnenplaats opgeborgen worden. Dat we d'r vanaf zijn. Dat een ander d'r last van heb. Ik vind: als je kinderen wilt hebben, moet je d'r ook zorg voor dragen. Laten ze dan desnoods een speeltuintje bij d'r eigen voor de deur nemen. [Dan heb niemand d'r last van.	De buurman gaat door.
32	Arie	[Ja, dan heb je //	Arie probeert vergeefs tussenbeide te komen.
33	buurman	[Dan moet ik dalijk die kinderen opzij gaan douwen	De buurman gaat door.
34	Arie	[Ja, maar // Nee //	Het lukt Arie opnieuw niet.
35	buurman	[om in mijn eigen schuur te komen.	
36	Anita	[((lacht))	Anita lacht tegelijkertijd ondersteunend.
37	buurman	En dan de hele dag zo'n pokkenherrie. Nee.	
38	Arie	[Nee//	
39	buurman	[Ik heb al gezegd: als hier van [die elementen	De buurman wint van Arie.
40	Arie	[Dus ook niet //	
41	buurman	geplaatst worden [//	
42	Arie	[Dus ook niet als gecontroleerd zou worden , dus eh.	Na vijf vergeefse pogingen lukt het Arie om ertussen te komen.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

124

(vervolg fragment 4.3)

nr.	spreker	transcriptie	commentaar
43	buurman	Nee, [ik heb gezegd // Als hier elementen	De buurman probeert antwoord te geven.
44	Anita	[Wie// Wie gaat het controleren, Arie?	Anita neemt na een eerste mislukte poging
45	buurman	geplaatst worden [//	het gesprek over. De opmerking van
46	Arie	[Dat moeten de mensen zelf doen. [//	de buurman krijgt geen vervolg.
47	Anita	[Ja, In Aries 'ademhup' neemt Anita de beurt over. maar dat lukt je niet.	
48	Arie	Dat lukt niet, nee. Ja [// goed	Arie haalde adem om verder te gaan.
49	Anita	[Wij hebben een heel andere men- taliteit als die mensen [die uit die andere landen komen.	Anita nam al over.
50	Arie	[Ja, maar als je niks //	Arie komt er niet tussen.
51	Arie	Maar als je niks probeert, dan eh. D'r mot iets gebeuren. Nou. ok.	Arie krijgt alsnog het woord: hij ziet voor zich dat de situatie uit de hand gaat lopen.
52	Anita	Ja.	Anita geeft een luistersignaal.
53	Arie	Als het dan niet hier lukt, dan moeten we een alternatief hebben.	Aries oorspronkelijke plan is van de baan en hij gaat op zoek naar een alternatief.
54	buurman	Ja.	De buurman ondersteunt dat.
55	Arie	Nou, het alternatief zou dan zijn: het plein aan de overkant.	
56	Anita	Prima.	Anita ondersteunt het alternatief.
57	buurman	Maar hier niet.	De buurman herhaalt zijn standpunt.
58	Anita	[Voor mijn part desnoods voor mijn deur.	Anita wint van Arie.
59	Arie	[Maar// Maar//	Arie komt er niet tussen.
60	Anita	Interesseert me niks.	
61	Arie	Nee, luister, maak dat hek [
62	Helma?	[Hek rond. [
63	Anita	[Dat was vroe - ger ook altijd [het centrale punt om te spelen.	Met gezamenlijke jeugdherinneringen stelt Anita het alternatief aantrekkelijk voor.
64	Helma?	[Maar// [Maar//	
65	Arie	[Ja.	
66	Anita	Wat hebben wij daar niet gehonkbald, gevoetbald, [bokkespringen, touwtje springen.	
67	Arie	[Ja, ja.	Arie weet er alles van.

Bron: VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak

In dit fragment wint Anita in nummer 4 een moment van gelijktijdig spreken: ze drukt Arie weg volgens de criteria die in noot 5 zijn uitgewerkt. Verder komt ze er in nummer 6 tussen zonder haar tegenstander Arie te verdringen. Om haar te helpen in de strijd heeft ze haar buurman erbij gehaald (nummer 12). In nummer 26 onderbreekt ze Arie: duidelijk is dat ze tegengas gaat geven. Haar buurman neemt over in nummer 27. Hij claimt een langere beurt en zet de aan-

val in met een betoog. Anita geeft hem ruimte. Ze ondersteunt hem in nummer 36. Arie probeert weerwerk te leveren, maar heeft moeite er tussen te komen (nummer 34 tot en met 42). De vraag is of de buurman begint te dreigen of alleen maar naderend onheil ziet (nummer 39 en 43). Anita zit er bovenop in nummer 44, 47 en 49. Ze laat zich niet interrumpen in nummer 49. Arie geeft zich gewonnen in nummer 51 en 53.

Anita heeft de strijd samen met haar buurman gevoerd. Anita creëert de mogelijkheid voor de buurman om de inhoudelijke argumentatie te voeren. In het korte weerwerk draagt ze haar steentje bij, zodat het een strijd van twee tegen een is. Dat het standpunt van de buurman wint – en dus ook het hare – is interactioneel in scène gezet door Anita.

Het derde fragment is gesneden uit een groepsgesprek van mannen en vrouwen op straat over allerlei mistoestanden in de buurt (kakkerlakken, te hard rijden en dergelijke). Hierin delft ze het onderspit: tot vijf keer toe wordt ze door een man ‘weggedrukt’. Een andere vrouw die ook aspiraties heeft om het woord te voeren, wordt eveneens door een man belemmerd.

De conclusie luidt dat de dominantie van de meest dominante vrouw in het Spangense materiaal relatief is.

Dominantie of differentie?

Aan het begin van dit hoofdstuk is de vraag opgeworpen of het stereotiepe gesprekspatroon dat Kees van Kooten en Wim de Bie in de jaren tachtig op de hak namen nog tot de realiteit behoort. Het *Hou je d'r buiten*, *Cock* is inderdaad passé in Spangen. Dat neemt niet weg dat de gespreksverhoudingen in Spangen zeker in de naar sekse gescheiden gesprekken seksespecifieke kenmerken vertonen. De mannen onder elkaar concurreren; de vrouwen onder elkaar interageren. De man-vrouwgesprekken krijgen een zwaarder stempel mee van de mannelijke dan van de vrouwelijke stijl. Hoewel de mannen in de man-vrouwgesprekken iets vaker als overwinnaar uit de bus komen dan de vrouwen, is het zeker niet zo dat de vrouwen dit allemaal maar laten gebeuren. De meest dominante vrouw moet echter, als een man er echt hard aan trekt, toch het veld ruimen, c.q. ze maakt als medeplichtige aan haar eigen ondergeschiktheid plaats voor hem. De asymmetrie in taaluitingen van mannen en vrouwen in Spangen kan niet grof genoemd worden. Maar ook als je nipt op de tweede plaats eindigt, heb je de strijd verloren.

Wat zegt dit Spangense gespreksmateriaal nu over de controverse tussen de dominantie- en de differentie-opvatting? Hoewel de mannen en vrouwen in Spangen de sporen dragen van verschillende sociolinguïstische subculturen, in die zin dat de mannen meer competitief en de vrouwen meer interactioneel zijn, hebben we geen misverstanden of spanningen van het door Maltz en Borker bedoelde type kunnen traceren. In de man-vrouwgesprekken wordt geconcurrereerd en functioneert taal als machtsmiddel. De notie ‘dominantie’ past dan ook beter bij de Spangense werkelijkheid dan de notie ‘differentie’.

4.3 Beleefdheidsstrategieën

We hebben zojuist gezien dat er enige grond is voor de mening dat vrouwen relatief interactioneel en submissief zijn, terwijl mannen zich meer competitief en dominant gedragen. Daarbij hebben we vooral gelet op interruptiepatronen en luisteractiviteit. Doen zich soortgelijke verschillen ook in andere aspecten van gespreksvoering voor? Hoe zit het bijvoorbeeld met de gespreksstrategieën: kiezen vrouwen andere middelen uit het scala van beleefdheidsstrategieën dat in hoofdstuk 2 en 3 de revue is gepasseerd?

In haar in 1995 verschenen boek 'Women, men and politeness' maakt de Nieuw-Zeelandse sociolinguïste Janet Holmes de balans op van vijftientig jaar empirisch onderzoek naar verschillende beleefdheidskenmerken. Op de vraag of vrouwen beleefder zijn dan mannen geeft ze aanvankelijk een genuanceerd antwoord: 'Het hangt ervan af wat je onder beleefdheid verstaat, het hangt ervan af welke mannen en vrouwen je vergelijkt en het hangt ook af van de context waarin ze praten.' Onmiddellijk daarna echter is ze onomwonden duidelijk: 'Ja, vrouwen zijn beleefder dan mannen'. Ze gaat vervolgens aan de slag om haar conclusie dat vrouwen beleefder zijn dan mannen te onderbouwen met eigen empirisch onderzoek en onderzoek van anderen. Bijzonder aan haar werk is dat ze de conclusies van anderen vaak niet voetstoots aanneemt, maar na een eigen analyse – een zogenaemde secundaire analyse – herziet. Uiteindelijk slaagt ze erin om de kloof tussen haar genuanceerde en haar ongegrundeerde antwoord te overbruggen.

Het meest gedetailleerd gaat ze op twee vormen van beleefdheid in: het complimenteren en het excuseren. Het eerstgenoemde is een bij uitstek solidariteitsbeleefde spreekhandeling: men besteedt aandacht aan de geadresseerde en kent positieve waarde toe aan zaken of personen die met de geadresseerde geassocieerd zijn. Vrouwen blijken meer complimenten uit te delen dan mannen. Bovendien gaan de complimenten – zowel die van vrouwen, als die van mannen – voor het overgrote deel naar vrouwen. Het tweede – het excuseren – is een spreekhandeling die in het centrum van de respectbeleefdheid staat: je erkent dat je het persoonlijke 'domein' van iemand anders betreden hebt en geeft aan dat je dat liever niet gedaan zou hebben. Bij het excuseren zien we dezelfde getalsverhouding als bij het complimenteren: de vrouwen overtreffen de mannen, terwijl zowel mannen als vrouwen het merendeel van hun excuses tot vrouwen richten. In beide analyses, die van de complimenten en die van de excuses, worden vervolgens veel onderscheidingen gemaakt. Op de complimenten ga ik nu uitvoeriger in.

Deze worden onderscheiden in functie, syntactisch patroon en inhoud. Ook wordt gekeken hoe erop gereageerd wordt en hoe de verhouding tussen de spreker en de geadresseerde is in termen van sekse en macht. Nadat de onderscheidingen in het onderzoek van Holmes zijn behandeld volgen haar resultaten. Deze worden aangevuld met Nederlandse gegevens van een gezin uit een hoog milieu.

Complimenten

Bij de complimenten maakt Holmes allereerst een onderscheid in functie. Complimenten kunnen op solidariteit gericht zijn (tussen statusgelijken die op goede voet met elkaar staan of willen komen). Daarvan nu een voorbeeld. Het is afkomstig uit een van de gezinnen in mijn onderzoek. Moeder moest naar een receptie. Ze wist niet goed wat ze aan zou trekken. Haar vriendin Liesbeth keurt haar uiteindelijke keuze goed: *Is trouwens een leuk pak* (zie fragment 4.5, nummer 95). Complimenten kunnen ook een positieve evaluatie geven. Ze zijn dan vaak wat ‘belerend’ doordat de spreker in de positie verkeert om het gedrag van de geadresseerde te beoordelen. De oma in dit gezin deelt bijvoorbeeld complimenten met deze dubbele betekenis uit: *Ik vind dat zij* (= de kleuter Wien) *zo lekker eet. Ik zit altijd graag naast Wien omdat ze zo lekker eet, hè. Vind ik zo gezellig om naar te kijken*. Ook kunnen ze op afgunst duiden en in bepaalde culturen voor de geadresseerde een verplichting creëren om het benijde object af te staan. Als je een Turkse familie complimenteert met de leuke theeglazen, is het niet ondenkbeeldig dat je met een doosje van zes stuks naar huis gaat. Ten slotte kunnen ze volgens Holmes in de categorie ‘ongewenste intimiteiten’ vallen. Dit laatste type compliment vormde de aanleiding voor een verhaal van de schrijfster Esther Jansma.⁷

Complimenten en ‘ongewenste intimiteiten’

UIT HET SCHOOLLEVEN

Het was zestien kilometer naar school. De helft van de afstand bestond uit een recht traject waarop mijn zus en ik, fietsend met losse handen, ons huiswerk leerden of een boek lazen. Juist dat deel van de tocht verliep altijd zo rustig, dat ik het eerst niet geloofde toen iemand luidkeels smakte: ‘Ha, lekkere kont!’ Langs de kant van de weg stond in een greppel een werkman te zweten. Hij was niet alleen, die werkman, hij had negenennegentig collega’s. Om de twintig meter stond er een. En allemaal hadden ze iets te roepen. Wanneer het geluid van de man achter ons verzwakte, hadden we een paar seconden om ons te gaan schamen voor de volgende. Hooghartig kijken helpt niet echt wanneer je in veel te strakke kleren, als een soort rollade zeg maar, langs honderd giechelende kerels moet fietsen. De volgende dag stonden de mannen er weer. En een dag later stonden ze er nog steeds. De vierde dag propten mijn zus en ik in alle vroegte een vuilniszak onder onze bagagedrager. Vlak voor de werkmannen stapten we af, trokken de zak over ons hoofd en scheurden er een kijkgaatje in. Tip voor iedereen die niet langs een werkman durft: wanneer werkmannen een vuilniszak zien langsfietsen, roepen ze niets over tieten en konten. Dan roepen ze dingen over vuilniszakken. En dat waren we niet.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

128

Een functie die Janet Holmes als zodanig niet onderscheidt, maar die in mijn onderzoeksmateriaal veelvuldig voorkwam, is een 'strategische': de spreker wil dat de geadresseerde bepaalde dingen voor hem doet of blijft doen en zet het compliment in als middel om dit doel te bereiken. Een van de moeders in mijn onderzoek benutte deze strategische functie bij uitstek. Het opruimen van het speelgoed werd bijvoorbeeld, zoals we al gezien hebben in fragment 2.6, gestimuleerd met *Goed zo, Ot. Ga maar nog meer kralen voor mama halen*. Of: *Goed zo, Ot. Raap maar mooi op*. De klusjesman Kees werd ook rijkelijk met complimenten beloond voor zijn inspanningen: *Onze dakgoten zijn schoon. Zalig. Oma, de moeder van moeder, doet er nog een schepje bovenop met Je bent een goede veger*. Dat moeder een beroep op Kees gaat doen, wordt al voorbereid met: *Als ik daar niet uitkom, geef ik 't wel aan Kees. Die kan dat goed*. Als ik overhemden aan het strijken ben, houdt moeder de moed erin met: *Erica, maak het niet te mooi want ik krijg ze in geen tijden meer zo mooi* (fragment 4.5, nummer 120).

Ook onderscheidt Holmes verschillende syntactische patronen in de complimenten:

- 1 NAAMWOORD(GROEP) ZIJN (ERUIT ZIEN) (BIJWOORD VAN GRAAD) BIJVOEGLIJK NAAMWOORD
Ursul de Geer in zijn talkshow tegen Mary Dresselhuys: *U bent een buitengewoon spannende vrouw*.
Een moeder tegen haar baby: *Je was zo mooi aan het lachen tegen mama*.
- 2 IK (BIJWOORD VAN GRAAD) MOOI VINDEN NAAMWOORD(GROEP)
Oma zegt aan tafel: *Ik vind dit toch zo'n geweldige schotel*.
Paul de Leeuw in gesprek met monseigneur Bär: *Ik vind u wel een hele knappe man*.
- 3 AANWIJZEND VOORNAAMWOORD ZIJN (een) (INTENSIVEERDER) BIJVOEGLIJK NAAMWOORD NAAMWOORD(GROEP)
Oma zit aan tafel te genieten: *Dat is lekker, die rauwe worteltjes door de sla heen*.
- 4 Wat (een) (BIJVOEGLIJK NAAMWOORD) NAAMWOORD(GROEP)!
Wanneer de oudste zoon Leonard uit een van de gezinnen naar de kapper is geweest, overlaadt oma hem met complimenten, waaronder enkele met het hier bedoelde patroon: *Oh, wat ben je toch leuk geknipt. Ach, fijne knul. Laat es kijken. Mens mens, wat een lok, hè. Wat zie je d'r leuk uit met je geknipte kop*.
De kinderen zitten te genieten aan tafel: *Oh, wat lekker, gehaktbal, hm*.
- 5 (BIJWOORD VAN GRAAD) BIJVOEGLIJK NAAMWOORD (NAAMWOORDGROEP)
Vader is positief over de kookkunst van zijn echtgenote: *Lekkere soepie*.
De werkmans in het geciteerde verhaal van Esther Jansma: *Lekkere kont!*
Monseigneur Bär complimenteert Paul de Leeuw, die zojuist een lied heeft gezongen: *Prima tekst en heel goed gezongen*.

- 6 Is NAAMWOORD(GROEP) niet BIJVOEGLIJK NAAMWOORD!
Holmes geeft dit voorbeeld: *Is dit eten niet heerlijk!* Het patroon is wel mogelijk in het Nederlands, maar ik heb er geen voorbeeld van gevonden.
- 7 Alle overige patronen
Niet alle complimenten hebben een van de hier gegeven patronen. Volgens Runia (1994) is het syntactisch patroon 'Je WERKWOORD (een) (BIJWOORD VAN GRAAD) BIJVOEGLIJK NAAMWOORD (NAAMWOORDGROEP)' in Nederland frequent: 13,7% van de complimenten in haar materiaal heeft dit patroon (bijvoorbeeld *Je hebt toch wel een lekker kamertje*; een moeder in mijn onderzoek gebruikt een variant op dit patroon wanneer ze met haar vijfjarige dochtertje Wientje badpakken aan het passen is: *Ja, maar je hebt ook echt lekkere billen om in te knijpen, vind ik*).
Zelf kwam ik verschillende patronen tegen die weliswaar niet opvielen door hun hoge frequentie, maar wél doordat zo ingenieus waren. Oma stelt bijvoorbeeld ergens in de protocollen van de gezinsinteractie de retorische vraag: *Maar, ja, Wien, wie heeft er nou volmaakte dochters?* Vaders antwoord impliceert een compliment voor zijn dochter: *Wij. Eén althans*.
In oma's kennismaking met de klusjesman Kees zit een compliment verstopt: *Bent u nou die goede man, die Kees Groter?*
Het volgende fragment heeft twee 'gezichten': de kleuter Wien wordt op een voetstuk gezet, terwijl de achtjarige Leonard met dezelfde uitingen wordt neergehaald. Extra geraffineerd is nog dat de primaire spreker van deze sequentie, de moeder, zich aanvankelijk niet uitspreekt, maar met onafgemaakte uitingen en lange pauzes spanning opbouwt.

Fragment 4.4 Complimenten met twee gezichten

spreker	transcriptie
moeder	Ik vind Wien... ((pauze))
Leonard	Uuhh?
moeder	Ik vind Wien... ((pauze))
Leonard	Wat vind je?
moeder	Ik vind dat Wien op het ogenblik beter en gezelliger eet... ((pauze))
Wientje	((lacht))
Leonard	((neuriet))
moeder	als Leonard ((pauze))
moeder	terwijl jij toch dik drie jaar ouder bent.

Er zijn nog meer patronen mogelijk wanneer het om complimenteren gaat, maar het zou hier te ver voeren om ze allemaal te behandelen.

Verder onderscheidt Holmes de complimenten naar inhoud: ze kunnen betrekking hebben op het uiterlijk (als Huub, een oom in een van de aan het onderzoek deelnemende gezinnen, naar de kapper is geweest, wordt hij geprezen met *Zo ben je veel netter, ja. Echt een heertje*), op iemands optreden (een moeder tegen haar eenjarige kind: *Jij kan ook mooi zingen*), op bezittingen (Erica complimenteert een kleuter uit haar onderzoeksmateriaal met haar zwembadje: *Oh, wat leuk*) of op de persoonlijkheid (een moeder zegt in het bijzijn van kleuter Wien tegen Erica: *D'r zijn erbij waarvoor het geschikt is, zoals deze (= Wientje)*) of op de vriendschapsrelatie (oma zegt aan tafel: *Oh, wat ben ik blij dat ik weer mee mag eten van die lekkere vis. Oma is dol op vis*).

Holmes neemt ook de reacties onder de loep. Men kan een compliment aanvaarden. Erica merkt bijvoorbeeld naar aanleiding van de gedekte tafel in een gezin uit haar onderzoek op: *Wat ziet het er feestelijk uit, hè?*; moeder aanvaardt dit compliment met *Ja, ziet er leuk uit*. Een andere mogelijke reactie is bagatelliseren. Deze zelfde moeder vertelt Erica van haar voornemen om nieuwe borden te kopen: *Ik wou even naar de HEMA volgende week. Want die heeft een aanbieding: zes borden voor acht gulden. En dat lijkt me heel geschikt op het ogenblik. Dezelfde borden als ik ook een kopje heb, weet je wel, zulke bruine en een gele rand*. Erica reageert complimenteus: *Oh die. Ja. Dat zijn goede borden*. Moeder bagatelliseert vervolgens het compliment: *Nou, ja, ze gaan hier zo hard tegen de vlakke dat ik m'n goeie servies er echt niet aan waag*. Tegenspreken is ook een mogelijkheid. In een van de gezinnen ontspint zich een discussie over de bouillon. Oma en vader vinden hem heerlijk, maar moeder spreekt deze complimenten min of meer tegen: hij is vandaag pas getrokken en de tweede dag is de bouillon altijd lekkerder, voller. Je kunt ook de aandacht van het compliment afleiden, bijvoorbeeld door aanvullende informatie te geven (als een vader naar de kapper is geweest en wordt gecomplimenteerd met het resultaat, zegt hij: *Ik was al drie weken bezig om naar de kapper te gaan, omdat het nodig was. En toen ben ik een keer geweest en toen was ie gesloten. Enne, ja afijn.*), door een ander het krediet te geven of door niet op het compliment in te gaan.

Een reactievorm die Holmes als zodanig niet onderscheidt, maar die je wel tegenkomt als je kleuters onderzoekt, is het glunderen. Kleuters aanvaarden een compliment niet alleen, maar ze genieten er met volle teugen van. Ze vinden het zo leuk dat ze vaak zelf naar complimenten gaan 'vissen': na Wientjes mededeling *Ik kan al zelf afvegen*, kan het compliment *Goed zo* bijna niet uitblijven.

Ten slotte gaat Holmes na of in het geven van complimenten machtsmechanismen werkzaam zijn in die zin dat vrouwen, vanwege hun maatschappelijk mindere positie, zich als gever of ontvanger van complimenten anders profileren dan mannen.

Dan nu de resultaten van de genuanceerde analyse (deze zullen ongetwijfeld niet zwart-wit zijn).

Er is al gezegd dat vrouwen meer complimenteren dan mannen. Verder is een in de analyse telkens terugkerend punt dat vrouwen en mannen complimenten op een verschillende manier lijken te gebruiken en te interpreteren. Voor vrouwen is het duidelijk dat ze met complimenten toenadering zoeken en relaties opbouwen. Voor mannen is de betekenis vaak ambigu: ze staan verbaasd over de positieve inhoud ervan en vermoeden ironie of sarcasme of ze beschouwen ze als een terechte positieve waardering van een stand van zaken, maar voelen zich dan ‘neergezet’ door het aanmatigend optreden van hun gesprekspartner. Overigens is dat laatstgenoemde aspect ook aanwezig in de complimenten die tot vrouwen gericht zijn: net als bij kinderen zijn complimenten aanmoedigingsignalen – van iemand hoger in de sociale hiërarchie – om door te gaan met het vertoonde gedrag.

Wat syntactisch patroon betreft gedragen de mannen en de vrouwen uit het onderzoek van Holmes zich zeer voorspelbaar en identiek: ongeveer 70% heeft patroon 1, 2 of 3 uit het rijtje hierboven, terwijl 40% van de complimenten patroon 1 heeft: *U bent een buitengewoon spannende vrouw*. Ook is de woordkeus weinig afwisselend: *goed*, *aardig*, *mooi*, en *lekker* zijn frequent gekozen lofuitingen. Een subtiel, maar consistent man-vrouwverschil deed zich voor bij patroon 4 en 5: vrouwen kozen vaker voor de linguïstisch uitgebreidere vorm 4 en mannen voor het minimalistische patroon 5 (*Lekkere kont* hierboven). Holmes verbindt hier de conclusie aan dat mannen hun ambigu compliment met een korte vorm afzwakken, terwijl vrouwen het compliment, dat voor hen een positieve gevoelswaarde heeft, met het oog op de geadresseerde linguïstisch expliciteren. Ook in mijn materiaal vond ik dit patroon. Een vader bijvoorbeeld complimenteert zijn vrouw met *Lekker soepie!*, terwijl de oma in dit geval zich veel geëlaboreerder uitdrukt met *Oh, wat ben ik blij dat ik weer mee mag eten van die lekkere vis*. Ditzelfde voorbeeldpaar illustreert nog een andere bevinding van Holmes, namelijk dat vrouwen persoonlijker in het complimenteren zijn dan mannen in die zin dat ze vaker ‘ik’ of ‘jij’ in de formulering verwerken.

Inhoudelijk gaan de complimenten bij Holmes in 80% van de gevallen over het uiterlijk of een vaardigheid van de geadresseerde. Met uitzondering van de sarcastische gevallen zijn ze toenaderingsgericht. Ook in mijn materiaal gaan veel complimenten over het uiterlijk: het al eerder geciteerde *Is trouwens een leuk pak* (zie ook fragment 4.5) en het ook al eerder geciteerde *Zo ben je veel netter, ja. Echt een heertje* als Huub, een oom in een van de onderzochte gezinnen, naar de kapper is geweest. Of het gaat over een vaardigheid: de kookkunst van moeder bijvoorbeeld: *Zij heeft een reusachtige fantasie op kookgebied, hè?*; het judo van de zoon: *Wat ben je mooi, jong* (zie fragment 4.5, 65); het strikken van de kleuter: *Ik vind het toch wel goed* en *Toch wel goed* (zie fragment 4.5, 34 en 36).

Mannen complimenteren vrouwen wél op het gebied van vaardigheden, terwijl het omgekeerde – dat een vrouw een man over een vaardigheid complimenteert – veel minder voorkomt. Dit roept de vraag op of complimenteren een

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

132

factor is in een machtsspel⁸: gaat lof even vaak van 'laag' naar 'hoog' als van hoog naar laag? En als lof van hoog naar laag gaat, is die lof dan alleen maar lof, of is er ook of in hoofdzaak een belerend betekenselement aan verbonden? Vervolgens komt de vraag naar de aard van de lof die van laag naar hoog gericht is. Is dat een middel om goodwill bij je meerdere te verwerven? Heeft de richting van de lof invloed op de inhoud? Met deze vragen geraken we echter op glad ijs: het is moeilijk hier gefundeerd scherpe antwoorden op te geven. Holmes geeft enkele aanknopingspunten. Een grote meerderheid van de complimenten (bijna 80%) wordt uitgewisseld tussen gelijken. Dan blijft er een niet geringe 20% over die als factor in een machtsspel tussen ongelijken kan fungeren. De overgrote meerderheid van die 20% blijkt van hoog naar laag te gaan, een argument om de al eerder gesignaleerde betekenis van complimenten als aanmatigend serieus te nemen. Opmerkelijk was verder nog dat vrouwen met een hoge status veel meer complimenten ontvingen dan mannen met een vergelijkbare status. Ook dit is een signaal dat complimenten in relatie tot machtsverhoudingen worden uitgedeeld en ontvangen. Verder is dit patroon consistent met de gedachte dat complimenten voor mannen gezichtsbedreigend zijn, terwijl ze voor vrouwen als positief geladen gevoelshandelingen gelden.

Een ander opmerkelijk feit was dat, terwijl meer algemeen 30 tot 50% van de complimenten op het uiterlijk betrekking heeft, dit type compliment in relaties tussen mensen van verschillende status, en meer in het bijzonder ook verschillende sekse, nauwelijks voorkwam. Complimenten over het uiterlijk hebben in het bestand van Holmes een duidelijk verband met op solidariteit gebaseerde relaties.

Het is interessant om Holmes' gegevens hier aan te vullen met enkele gegevens van een Nederlands gezin uit een hoog milieu.⁹ Niet alleen de interactie tussen ouders en kinderen is geanalyseerd – een hiërarchische relatie, zoals uit allerlei indicatoren voor hiërarchie bleek – maar ook het complimenteergedrag van en tegen bezoekers. Zo komt er bijvoorbeeld een vriendin van de moeder op bezoek en dan zien we een gesprek ontstaan dat, geheel in overeenstemming met wat de literatuur zegt over het complimenteren van vrouwen onderling, veel complimenten bevat. Dit gesprek is als fragment 4.5 in zijn geheel weergegeven.

Fragment 4.5 Een vrouwengesprek met veel complimenten

133

nr. spreker transcriptie

((Moeders vriendin Liesbeth komt op bezoek. Moeder is bezig met de voorbereidingen voor de zwemles van Wientje en de judoles van Ferdinand. Otto slaapt nog. Erica strijkt de was. De complimenten zijn gemarkeerd met een c.))

- 1 moeder Ziet er nog niet zo mooi uit, hè?
- 2 Liesbeth Nee, 't is ook niet zo best.
- 3 Wientje Hallo, tante Liesbeth.
- 4 Liesbeth Hallo.
- 5 Wientje Ik ga [//
- 6 moeder [Ja, ik ga zo meteen even aan 't rijden, maar daarna ben ik weer terug. Goed?
- 7 Liesbeth Wat moet je doen?
- 8 moeder Ik moet/ Eventjes maken wij de ronde zo gezegd.
- 9 Liesbeth Och god. Nou, dat kost niet al te veel tijd.
- 10 Wientje Tante Liesbeth, wij gaan voor de zesde keer zwemmen.
- 11 Liesbeth Ga je zwemmen?
- 12 Wientje Voor de zesde keer.
- 13 Liesbeth Voor de zesde keer. Oeh, mens, ik ga twee keer in de week. Allemaal voor de slanke lijn.
- 14 moeder Wil je koffie of thee?
- 15 Liesbeth Thee. [Lekker.
- 16 moeder [Thee?
- 17 moeder Ik moet even naar boven hollen om allerlei attributen bij elkaar te scharrelen
[van deze en gene.
- 18 Liesbeth [Ja.
- 19 Liesbeth Och, guttegut, je hebt het druk dus/
- 20 moeder Nou, nee, maar eh, 't is zwemmen.
- 21 Liesbeth Oh ja.
- 22 moeder En Erica gaat met hun zwemmen en dan neemt ze ondertussen eh [bandjes op. Strijken is namelijk niet Erica
- 23 Liesbeth [lekker
d'r vak.
- 24 Liesbeth Rotwerk, hè?
- 25 moeder Ze heeft hier zeven weken gestreken.
- 26 Liesbeth Ach, mens toch.
- 27 moeder Nou, voor mij [is het zalig.
- 28 Liesbeth [Voor jou is 't ideaal! Heerlijk!
- 29 Wientje Mama, wil je die strikken?
- 30 Liesbeth Kom maar hier. Zal ik strikken? [In strikken ben ik keigoed.
- 31 moeder [Tante Liesbeth / Tante Liesbeth d'r vak.
- 32 Liesbeth Ja. ((lacht)) Als kleuterleidster is dat het enige wat je doet. Kom op. Hier.
- 33 Wientje Nee, ik heb de andere schoen alleen gestrikt. [()
- 34c Liesbeth [Ik vind het toch wel goed. Zal ik het nog een keertje vaster
doen? Dan gaat ie niet meer los.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

134

*(vervolg fragment 4.5)***nr. spreker transcriptie**

- 35 Wientje Ja, ik kan ook niet zo strak.
- 36c Liesbeth Nou, dat hindert niet. Maar je had hem toch wel vast, hè? Toch wel goed.
c Zeg, wat leuk, wie heeft dat gedaan? Die indiaan d'r op?
- 37 Wientje Erica.
- 38 Liesbeth Nou, jij boft maar, hè?
- 39 Liesbeth Tante Liesbeth moet even d'r kauwgummetje kwijt, joh, even in de keuken.
- 40 Wientje Je kan ook in de kamer doen.
- 41 Liesbeth Nee, die kauwgum is zo vies, meid.
- 42 Wientje Lekker.
- 43 Liesbeth Hopla.
- 44 Wientje Vind jij kauwgum lekker? Kauwgum vind ik lekker.
- 45 Liesbeth Het weerhoudt tante Liesbeth ervan allerlei lekkere dingetjes te eten. Hè?
- 46 moeder Zeg, heb jij het hard-gekookte-eierendieet [afgemaakt?
- 47 Liesbeth [Ooh, mens. Op twee dagen na. Vijf en een halve kilo. Ooohh, ik kon geen ei meer zien. Weet je hoe ik ze naar binnen gekregen heb?
- 48 moeder Met de ogen dicht?
- 49 Liesbeth Nee, Spawater d'r achteraan gegoten. Ik kon/ Ik zat te pruimen. Nou dan spoelde ik 't maar door met Spa. D'r gingen liters Spa per dag doorheen. Gewone Spa. Rode Spa. Dat is het enige wat nog een beetje te pruimen is. En als ik het helemaal niet meer uit kon houden, dan deed ik zo'n klein beetje wijn. Had ik toch nog het idee dat ik iets roods dronk.
- 50 moeder Dus jij hebt het ook op twee dagen na afgemaakt?
- 51 Liesbeth Ja.
- 52 moeder Ik ook, hè? Op twee dagen. Nee, ik één dag eerder. Toen had ik geen eieren genoeg meer 's morgens. Toen had ik ineens. Toen zeg ik, en nou heb ik geen eieren genoeg en nou barst maar ook.
- 53 Liesbeth Ja, maar het hielp wel, hè?
- 54 moeder Ja, [maar//
- 55 Liesbeth ['t Komt er alleen weer bij.
- 56 moeder Ja.
- 57 Liesbeth Ja. Zeg, moet jij boodschappen doen zo?
- 58 moeder Dat doet zij onder het zwemmen.
- 59 Liesbeth Oh, heerlijk, hè?
- 60c Liesbeth ((drinkt thee)) Hè, lekker, daar was ik aan toe. Ja, ik kon deze overgooier weer aan. Heb ik tijden niet aangekond. ((krijgt thee bijgeschonken)) Nog maar een teut d'r bij want hij wordt alleen maar bruin. ((moeder gaat even naar boven om Otto uit bed te halen)) ((tegen Wientje)) Straks is óf de tafel óf de pincet kapot. Wat wil je het eerst kapot hebben?
- 61 Wientje De tafel.
- 62 Liesbeth Nou, laten we d'r dan maar mee uitscheiden, want dat lijkt me toch niet zo'n goed idee.
Ja, jongens, rotwerk, hè, strijken.
- 63 Erica 't Is zo'n mooi overhemd. Heel sjiek. Moet je het ook netjes doen.

4 DE STRATEGISCHE REPERTOIRES VAN VROUWEN EN MANNEN

(vervolg fragment 4.5)

135

nr. spreker transcriptie

- 64c Liesbeth ((over een puzzel)) Maar je hebt nog alle stukjes, Wien. Dat valt me mee.
 ((moeder is intussen bezig met de voorbereidingen voor de zwemles van Wientje en de judoles van Leonard, die ook de kamer is binnen gekomen))
- 65c Liesbeth ((over de judoslip van Leonard)) Wat ben je mooi. Jong. Sinds hoe lang al?
- 66 Leonard Oh, dat heb ik van judoën.
- 67 Liesbeth Een paar weken?
- 68 moeder 't Heeft dezelfde kleur als je judopak.
- 69 Liesbeth Ja.
- 70 Wientje Mama, mag ik een koekje?
- 71 moeder Jullie mogen allemaal nog een koekje. Tante Liesbeth mag alleen niet, ahum.
- 72 Liesbeth Nee, dat is één van de weinige dingen waar ze totaal geen behoefte aan had.
- 73 Wientje Mam, zet je eerst mij af?
- 74 moeder Nee, we zetten eerst Leonard af bij de judo en dan zetten we jou af bij Shannah, en dan zijn we weer thuis.
- 75 Leonard En wat moet ik nu weer zeggen?
- 76 moeder Nee, hij weet het dat je eerder opgehaald wordt, maar we moeten Erica gewoon even wijzen op welke deur ze moet kloppen om jou eh [d'r uit te krijgen.
- 77 Erica [d'r uit te krijgen.
- 78 moeder [d'r uit te krijgen.
- 79 Liesbeth [Waar zit ie?
- 80 moeder Bij Coopmans.
- 81 Liesbeth Coopmans in de eh?
- 82 moeder Ja.
- 83 Liesbeth Ja.
- 84 moeder Gespecialiseerd in goede karaktervorming. Nou, staat eh boven 't eh voorop zo gezegd.
- 85 Leonard Ik heb de gele slip.
- 86c Liesbeth Dan ben je al een heel eindje, hè?
- 87 Leonard Ja.
- 88 Liesbeth En dan krijg je de rooie slip?
- 89 Leonard Nee, eerst twee gele slippers, maar die heb ik nou nog niet. En dan een oranje slip en dan twee oranje en dan een band.
- 90 Liesbeth Dan doen ze het ingewikkelder dan voorheen.
- 91 Leonard Ja, moet je zelf aannaaien.
- 92 Liesbeth Heb jij dat er zelf aangenaaid?
- 93 Leonard Nee, mama.
- 94 Liesbeth Oh, ik wou al zeggen. Ik zie het je doen.
- 95c Liesbeth ((over moeders kleding)) Is trouwens een leuk pak.
 [Is dat wat je in Amsterdam had gekocht?
- 96 moeder [()
- 97 moeder Nee.
- 98 Liesbeth Hè?

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

136

*(vervolg fragment 4.5)***nr. spreker transcriptie**

- 99 moeder Dat heb ik van de week netjes naar die receptie aan gehad. Dat is een pak dat pak heeft inderdaad bekijks.
((tegen Erica)) Had jij dat eigenlijk gezien, dat blauwe pak?
- 100 Erica Ja, dat suède of eh
- 101 moeder Ja.
- 102 moeder Even kijken of we nou alles hebben. Ja... Dan kunnen we nog vijf minuten gaan zitten.
- 103 Liesbeth Gut gut.
- 104 moeder Nou, ach, dit is een lekker pakje. Kun je zelf wassen. [() uit)
- 105c Liesbeth [Mieters, hè?
- 106 moeder Maar ik voel me d'r een beetje tuttig in, eerlijk gezegd.
- 107c Liesbeth Daar met die sjaal gaat 't heel goed.
- 108 moeder Ik voel me d'r een beetje zo'n taart in. Zo van god god.
- 109 Liesbeth Ze moet zo nodig modern doen.
- 110 moeder Nee, ze wil nou al oma wezen.
- 111 Liesbeth Dat valt nog wel mee. Dat gaat nog wel.
- 112 moeder Dan was er nog iets wat ik moest doen.
- 113 Liesbeth Ik heb het vanmorgen allemaal gedaan. Toen ben ik op bed gaan liggen. Ik kon geen ene voet voor de andere meer zetten.
- 114 moeder Oh, nou ik heb ook een poot, hè?
- 115 Liesbeth Ja.
- 116 moeder Ook al een paar weken. [()
- 117 Liesbeth [Bij mij schiet het in m'n knie. En van tijd tot tijd heb ik het idee dat m'n knie naar achteren schiet. Dat je door je knieën heen naar voren schiet. Dat je heen helemaal fout terecht komt. Dat is gewoon, je kunt 'm niet goed neerzetten, hoewel ik veel op mijn blote voeten loop, dus ja, dan kun je niet anders dan je voeten goed neerzetten.
- 118 moeder Komt 't eigenlijk goed?
- 119 Liesbeth Ja. Alleen duurt het een half jaar. Maar het gaat niet vlug genoeg en nou, en daarom was ik al twee keer in de week gaan zwemmen. Als nou m'n knie ook begint, dan moet ik er toch nog eens een keertje na-aan laten doen. Want dat wordt me een beetje te gortig.
[Iedere keer heb ik het gevoel dat ik door m'n knieën heen s//
- 120c moeder [Erica, maak het niet te mooi, want ik krijg ze in geen tijden meer zo mooi ohoh.
- 121 Liesbeth Strijk jij geen overhemden?
- 122 moeder Jawel, jawel, maar [moet je eens goed luisteren
- 123 Liesbeth [Oh, sorry hoor.
- Ja. Ik doe het ook niet [zo netjes.
- 124 Erica [Alles wat onder het jasje [zit, dat eh ..
- 125 moeder [Zo nu ... Zo nu en dan kan ik 't gewoon niet bijhouden.
- 126 Liesbeth Ik ook niet. Ze hangen bij mij op de stoel.
- 127 moeder En dan eh dan is 't wel eens boord, mouwen, voorpanden, wegwezen, weet je wel.
- 128 Liesbeth Oh, nee, want de achterpanden heb ik zo gedaan.
- 129 moeder Ik heb mijn huis verhuurd.

(vervolg fragment 4.5)

137

nr. spreker transcriptie

- 130c Liesbeth Goed, zeg.
- 131 moeder Ja, [goed, hè?
- 132 Liesbeth [Aan wie?
- 133 moeder Nou, aan een uitgedroogd echtpaar uit Zoetermeer.
- 134 Liesbeth Nou, die kunnen in ieder geval niks kapot maken dan als ze uitgedroogd zijn.
- 135 moeder Ja, die indruk heb ik volledig. Enne ik heb het bedrag gekregen wat ik gevraagd had.
- 136 Liesbeth En dat was meer dan je [had gedacht te krijgen.
- 137 moeder [Zevenhonderdvijftig gulden in de week.
- 138 Liesbeth Hotsjikkidee, [neem me niet kwalijk, voor hoeveel?
- 139 moeder [Voor drie weken. Voor drie weken.
- 140 Liesbeth Dan heb je je vakantie er een eindje uit.
- 141 moeder Ja, een heel eindje. Zo.
- 142c Liesbeth Zeg, wat goed.
- 143 moeder Dat heb ik aan Erica te danken. Want die zei: dat kun je rustig vragen.
- 144 Liesbeth [Oh ja.
- 145 moeder [Ik dacht: dat kun je niet maken. [Dat is echt te duur.
- 146 Liesbeth [Ja, nou ja, 't is dus, ze zitten hier ideaal natuurlijk.
- 147 moeder Ik denk dat we af gaan nokken.
- 148 Liesbeth Nou, [ik let wel even op Ot.
- 149 moeder [Let je even op Ot? Wil je inderdaad zeg / Anders pakken we hem mee, hoor.
- 150 Liesbeth Nee, dat is [goed.
- 151 moeder [Nee?
- 152 Liesbeth Nou, sterkte.
- 153 moeder Je hebt kans dat ie even blèrt, direct.
- 154 Liesbeth Oh, dat is goed.
- 155 Erica Dag, Ot.

((Moeder, Erica, Leonard en Wientje vertrekken, Liesbeth blijft met Otto achter)).

Als oma op bezoek komt, gebeuren er op het vlak van het complimenteren ook interessante dingen, terwijl de complimenten van en tegen de klusjesman Kees laten zien hoe men in deze kringen met personeel omgaat. In een opnametijd van 8 uur werden in totaal 232 complimenten uitgedeeld. Verdere gegevens zijn te vinden in tabel 4.1.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

138

Tabel 4.1 Complimenten in een Nederlands gezin uit een hoog milieu

	Complimenten				
	gever	ontvanger	GR	OR	gever/ontvanger
Gezin	232	232	2,3	2,3	1,0
moeder	90	68	2,6	3,3	1,3
vader	6	4	2,6	2,3	1,5
Leonard - 8 jaar	5	21	0,3	2,2	0,2
Wientje - 5 jaar	15	89	0,8	5,1	0,2
Otto - 1 jaar	0	6	0,0	2,6	0
Erica	33	14	2,7	1,3	2,4
oma	57	0	8,4	0,0	∞
Liesbeth	16	0	7,8	0,0	∞
Kees	8	12	2,4	6,1	0,7
vriend van Leonard	1	2	0,6	1,2	
overigen/onbekend	1	16	0,0	0,5	0,1

In de eerste kolom staat het aantal complimenten dat iemand geeft, in de tweede het aantal dat iemand ontvangt. De noemers 'GR' en 'OR' duiden aan hoe frequent de complimenten in het beurtensrepertoire dat iemand geeft c.q. ontvangt voorkomen (in percentages). Van oma's gespreksbeurten bevat bijvoorbeeld 8,4% een compliment. In de kolom 'gever/ontvanger' wordt het aantal complimenten dat iemand geeft gedeeld door het aantal dat hij ontvangt. De kolom 'gever/ontvanger' is niet ingevuld als er te weinig waarnemingen zijn (d.w.z. gever + ontvanger \leq 3).

In dit gezin is 2,3% van de gespreksbeurten complimenterend van aard. De ouders geven meer dan gemiddeld een compliment (zie hun scores in de kolom GR), de kinderen minder dan gemiddeld. De vrouwelijke bezoekers oma en Liesbeth springen er wat complimenteerteactiviteit uit: ongeveer 8% van hun beurten bevat een compliment. Zij zetten de sociale versnelling dus flink aan. Kees de klusjesman geeft ongeveer de gemiddelde hoeveelheid complimenten. Aan de ontvangerszijde is te zien dat moeder meer dan gemiddeld een compliment ontvangt. Vooral de kleuter Wientje springt er hier echter uit. Ook de klusjesman Kees scoort als ontvanger van complimenten hoog. Zijn werk wordt op het symbolische vlak rijkelijk beloond en gestimuleerd. In de kolom gever/ontvanger is te zien dat de volwassenen, met uitzondering van de klusjesman Kees, er meer geven dan ontvangen, terwijl de kinderen en ook de klusjesman er juist meer ontvangen dan geven.

Samenvattend zijn er in deze gegevens sociale lijnen te ontdekken. Het zijn in sterke mate de vrouwelijke bezoekers die het compliment benutten in de relatievorming. Volwassenen gebruiken ze verder als pedagogisch middel tegenover kinderen. Strategisch is het compliment ook van belang: het wordt inge-

zet om de ontvanger een handeling te laten verrichten die in het belang van de gever is. De laaggeplaatsten in de hiërarchie, de kleuter Wientje en de klusjesman Kees, hebben het dubieuze genoegen dat ze er veel ontvangen. Moeder wordt vaker met een compliment gefêteerd dan vader, een gegeven dat er op zou kunnen duiden dat men ze gemakkelijker aan vrouwen dan aan mannen geeft. Complimenten zeggen dus iets positiefs over iemand en zijn in die zin toenaderingsgericht, maar ze zetten die persoon zeker vaak ook neer en geven de spreker ervan dan iets aanmatigends.

Uit de reacties op complimenten valt ook het een en ander af te leiden over beleefdheid. De ontvanger van een compliment voelt van twee kanten enige druk: enerzijds is het, meer algemeen, voor een soepel verloop van de interactie het gemakkelijkste wanneer je je gesprekspartner niet tegenspreekt; anderzijds wordt hij geacht bescheiden te zijn. De in de etiquetteboekjes voorgeschreven reactie op een compliment is het in dank te aanvaarden. Daarnaast kunnen de reacties nog in twee grote groepen worden verdeeld: afwijzen en ombuigen/ontwijken. Zijn vrouwen en mannen nu verschillend in hun reacties? In dit opzicht doen zich in het Nieuw-Zeelandse corpus van Holmes geen grote verschillen voor: zowel vrouwen als mannen aanvaarden de complimenten doorgaans: in een kleine 16% met dank, maar nog frequenter met een instemmende uiting: *Dat vind ik ook*. Verder spraken vrouwen, mogelijk onder de sociale druk om bescheiden te zijn, het compliment iets vaker tegen dan mannen. Mannen ontweken een compliment vaker dan vrouwen door informatie te verschaffen of van onderwerp te veranderen.

Dit laatste punt – dat mannen complimenten vaker ontwijken door aanvullende informatie te verschaffen of door het onderwerp om te buigen – zien we misschien ook in mijn onderzoeksmateriaal. Als we bijvoorbeeld de achtjarige Leonard met zijn vijfjarige zus Wien vergelijken, blijkt Wien doorgaans te genieten van de complimenten, terwijl Leonard tamelijk koel reageert. Een voorbeeld van zo'n koele reactie is te vinden in fragment 4.5, nummer 65, wanneer zijn tante Liesbeth hem complimenteert met de gele slip: *Wat ben je mooi, jong. Sinds hoe lang al?* Leonard antwoordt: *Oh, dat heb ik van judoën*. Vooral complimenten over het uiterlijk brengen mannen vaak in verlegenheid: het ontvangen van zo'n compliment is voor hen een gevoelige kwestie.¹⁰ Als de vader in het gezin uit het hoge milieu het voorwerp van complimenteerge-drag is, buigt hij het gesprek om, zoals ik hiervoor al heb laten zien.

In mijn onderzoek gebeurde overigens met de meeste complimenten niets: ze werden geuit, maar hadden geen waarneembare invloed op de voortgang van het gesprek. Mogelijk hebben we hier met een cultuurverschil te maken. Wat voor Nieuw-Zeeland geldt, hoeft niet voor Nederland of andere landen te gelden. Interessant in dit verband is een bevinding van Jacob Vossestein (1997). Als medewerker van het Koninklijk Instituut voor de Tropen trainde hij jarenlang mensen uit andere landen die in werk of zaken met Nederlanders te maken krijgen. Onlangs legde hij zijn kennis neer in een boek. Hij wijst erop

dat Nederlanders niet gemakkelijk op complimenten doorgaan. Ze streven naar perfectie. Is het goed? Oké, doe maar weg, niet interessant meer. Complimenten worden weggewuifd of gerelativeerd met zelfspot. Een item in Vossesteins (1997, p. 101) lijstje met 'Don'ts' is dan ook *Don't over-compliment the Dutch*.¹¹

Er zijn nog meer aanwijzingen dat de man-vrouwverschillen in andere culturen anders liggen dan in de door Holmes bestudeerde Nieuw-Zeelandse cultuur. In de Verenigde Staten is het verschil groter en zou men bijvoorbeeld een compliment van een vrouw vaker tegenspreken dan wanneer een man het uitsprak, een aanwijzing dat de vrouw een mindere status heeft. Ook zouden de complimenten daar vaker een 'pedagogisch' aspect hebben. In Maleisië is het verschil ook groter. Daar worden de complimenten met name door vrouwen vaak tegengesproken: de druk om bescheiden te zijn is daar sterk. In Mexico, een relatief gestratificeerde samenleving, worden complimenten alleen tegengesproken in intieme relaties.

Samenvattend laten de analyses van het complimenteren zien dat complimenten voor mannen en vrouwen verschillende betekenis hebben. Bij mannen staat er gezichtsverlies op het spel, terwijl verder de referentiële betekenis relatief sterk is. Vrouwen gebruiken complimenten vooral in gesprekken met vrouwen van gelijke status als 'sociale versnelling': met complimenten proberen ze op dezelfde golfen te komen.

4.4 De benadering van vrouwen en mannen in Nederlandse talkshows

Een ander aspect uit het debat over man-vrouwverschillen in taalgebruik is het punt van de gelijke behandeling: worden mannen en vrouwen gelijk behandeld of kent men door de wijze van formuleren aan vrouwen een lagere status toe dan aan mannen? Of anders gesteld, maar met hetzelfde resultaat: kent men aan mannen een hogere status toe dan aan vrouwen? Deze vragen kunnen in het kader van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson onderzocht worden. Zoals we gezien hebben, wordt in die theorie de keuze van de beleefdheidsstrategie afhankelijk geacht van het gewicht G van de verbale handeling waarmee de spreker de geadresseerde benadert. Dit gewicht G is de optelsom van drie factoren, namelijk de machtsverhouding tussen de spreker en de geadresseerde, de inbreuk van de handeling-op-zich, en de sociale afstand tussen hen beiden: $G = M + I + SA$. Als het zo is dat aan vrouwen doorgaans minder macht wordt toegeschreven dan aan mannen, dan zal men hen – bij een vergelijkbare sociale afstand en inbreuk – directer, met minder omhaal en met minder respect benaderen. Deze voorspelling staat centraal in een analyse van de benadering van mannelijke en vrouwelijke gasten in Nederlandse talkshows.

Deze analyse werpt overigens ook licht op de eerder in dit hoofdstuk behandelde discussie tussen de differentie- en de dominantie-opvatting. Volgens de eerstgenoemde opvatting immers hebben mannen en vrouwen een verschillen-

de, in hun jeugd geleerde gespreksstijl. In gesprekken tussen mensen van verschillende sekse botsen deze gespreksstijlen. In die opvatting is een gespreksstijl meer een gedragswijze waar je als man of als vrouw – relatief onafhankelijk van je gesprekspartner – mee behept bent, dan een repertoire van mogelijkheden waaruit je, afhankelijk van de situatie en je gesprekspartner, keuzes maakt. In de dominantie-opvatting echter wordt de gespreksstijl wél als afhankelijk van de gesprekspartner gezien. Mannen zijn in die opvatting competitief en dominant, maar dat gedrag doet zich des te sterker voor wanneer hun gesprekspartner vrouwelijk is. Vrouwen zijn interactioneel en submissief en zij zijn dat ook meer wanneer ze in gesprek zijn met een man. In de dominantie-opvatting is de sekse van de geadresseerde dus van invloed op de strategische keuzes van de spreker, in de differentie-opvatting niet.

Materiaal

De volgende talkshows zijn geanalyseerd:

Programma

Het Elfde Uur
Berg
Vrijdagavond vroeg... Van Willigenburg
Sonja op zaterdag
Karel
De Geer

Interviewer

Andries Knevel
Gert Berg
Hans van Willigenburg
Sonja Barend
Karel van de Graaf
Ursul de Geer

Het gezamenlijke kenmerk van deze programma's is dat ze 's avonds uitgezonden worden, gasten aan tafel uitnodigen, spreken over een actueel onderwerp en vaak publiek actief bij het gesprek betrekken.

Eventuele discussies met de zaal zijn overigens van analyse uitgesloten, evenals die delen van programma's waarbij twee of meer gasten aan tafel voor onderlinge discussie uitgenodigd waren. Wanneer verschillende gasten tegelijk geïnterviewd werden, zijn de niet specifiek tot één persoon gestelde vragen buiten de analyse gehouden. Ten slotte zijn niet-Nederlandstalige gesprekken niet geanalyseerd.

Analyse

De zinnen van de interviewers zijn qua beleefdheid gecodeerd op het niveau van de door Brown en Levinson onderscheiden substrategieën. Dat betekent dat er 40 beleefdheidssubstrategieën toegepast zijn. Deze zijn in aansluiting bij de oorspronkelijke theorie van Brown en Levinson onder vier noemers gebracht: de hoofdstrategieën (1) 'direct', (2) 'direct, omkleed met solidariserende middelen', (3) 'direct, maar omkleed met respectvolle middelen', en (4) 'indirect'. Ook is een dichotomisering gemaakt: de twee eerstgenoemde hoofdstrategieën zijn samen genomen als 'toenaderingsgericht'; de twee laatstgenoemde als 'afstandelijk'.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

142

Zoals gezegd vormt de sekse van de geadresseerde de hoofdvariabele in dit onderzoek. Ook is nagegaan of de persoon van de interviewer of de sekse van de interviewer de resultaten beïnvloedde.

Het zal duidelijk zijn dat dit onderzoeksmateriaal niet in een experimentele opzet verkregen is en dat een eventueel te vinden verschil in de benadering van vrouwen en mannen aan tal van variabelen toegeschreven kan worden die we niet van tevoren gecontroleerd hebben. Bij de materiaalanalyse echter hebben we alsnog gepoogd inzicht te krijgen in de werking van enkele van deze variabelen. We hebben dié variabelen gekozen die theoretisch relevant geacht worden. Dat wil zeggen dat het materiaal gecodeerd is in termen van de sociale afstand tussen de spreker en de geadresseerde (aan de interviewers is gevraagd hoe goed ze hun gasten kenden; hier zijn drie gradaties onderscheiden) en de inbreuk (de onderzoekers hebben ingeschat of de vraag een meer of minder gevoelige kwestie betrof; hier zijn vijf gradaties gebruikt). Verder was het relevant ook het type spreekhandeling (is de geanalyseerde spreekhandeling een informatievraag, een bewering, een directief of een kritiek) in de analyse te betrekken. Door deze coderingen kon een beter inzicht in de werking van beleefdheid worden verkregen.

Resultaten

Tabel 4.2 geeft de resultaten van deze analyse weer. We beginnen de bespreking met de percentages op de onderste regel: 57% van het tot mannen gericht verbale repertoire is toenaderingsgericht, terwijl dit percentage voor de vrouwelijke geïnterviewden 88% bedraagt. De hoofdvraag van de analyse wordt dus bevestigend beantwoord: vrouwen en mannen worden verschillend benaderd. Ten opzichte van vrouwen worden meer dan gemiddeld toenaderende strategieën gebruikt. Ten opzichte van mannen wordt meer dan gemiddeld voor een afstandelijke strategie gekozen.

Tabel 4.2 Toenaderingsgerichtheid in talkshows (percentages in de gespreks-repertoires)

Van Willigenburg - ♂	68,2	Van Willigenburg - ♀	91,6	
Van de Graaf - ♂	45,9	Van de Graaf - ♀	79,4	
Berg - ♂	60,8	Berg - ♀	58,8	
De Geer - ♂	55,4	De Geer - ♀	87,8	
Knevel - ♂	59,9			
Totaal ♂♂ - ♂♂	57,3	Totaal ♂♂ - ♀♀	85,2	Gebuurte teken:
				- in gesprek met
				♀ een vrouw
Barend - ♂	33,3	Barend - ♀	96,4	♀♀ vrouwen
				♂ een man
Totaal - ♂♂	56,5	Totaal - ♀♀	87,2	♂♂ mannen

Men kan zich afvragen of dit verschil in de benadering van mannelijke en vrouwelijke gasten te wijten is aan één of enkele interviewers. Daarom bevat de tabel ook de resultaten van de individuele interviewers.

Op de eerste plaats wordt duidelijk dat de vergelijking van mannelijke en vrouwelijke gasten bij Knevel niet gemaakt kan worden: van hem was geen gespreksmateriaal met een vrouwelijke gast beschikbaar. Hij benadert zijn mannelijke gasten overeenkomstig het gemiddelde van alle interviewers. Verder laat de tabel zien dat Berg zijn mannelijke en vrouwelijke gasten op gelijke wijze benadert. Voor de overige interviewers geldt dat hun individuele gespreksrepertoire het algemene patroon weerspiegelt: ten opzichte van vrouwen is men relatief toenaderend, ten opzichte van mannen relatief afstandelijk. De enige vrouwelijke interviewer, Barend, vertoont dit patroon het sterkst.

Een illustratie van het patroon is hier misschien op zijn plaats. Op zoek naar voorbeelden maak je echter gemakkelijk een fout. Sonja Barend in gesprek met Cox Habbema en Karel van de Graaf in gesprek met Chris de Stoop: het kan dan best zijn dat Cox Habbema directer wordt benaderd dan Chris de Stoop, maar dat kan even goed een effect van de interviewer zijn als van de gast. Evenmin is het juist het gesprek van Sonja Barend met twee (vanzelfsprekend jeugdige) weglloopsters te stellen tegenover haar gesprek met Jean Pierre Rawie. Of het gesprek dat Karel van de Graaf met Bettine Vriesekoop voerde tegenover dat met Max van der Stoel. Het is dan niet moeilijk om vast te stellen dat de mannen respectvoller en indirecter benaderd worden dan de vrouwen, maar de vergelijking is niet eerlijk. De leeftijd van de vrouwelijke gasten verschilt immers zo sterk van de genoemde mannelijke, dat dit verschil – en niet de sekse – de ongelijke benadering kan hebben ingegeven. Bovendien brengen de verschillende gasten onderwerpen mee die verschillen in zwaarte. Aan Max van der Stoel kleefte in dit geval een veel zwaarder onderwerp (de mistoestanden in de Iraakse gevangenissen) dan aan Bettine Vriesekoop (haar tafeltenniscarrière). Voor een ‘eerlijkere’ vergelijking moeten we één en dezelfde interviewer volgen in gesprek met twee mensen van vergelijkbaar ‘kaliber’ (vergelijkbare leeftijd, vergelijkbaar onderwerp enzovoort), in het ene geval een man en in het andere geval een vrouw. In ons materiaal benadert een gesprekkenpaar van Ursul de Geer het meest dit ideaal: in het ene geval interviewt hij Rinus Michels, in het andere geval Mary Dresselhuys. Uit deze twee gesprekken volgen nu enkele citaten. Het is zeker niet zo dat deze twee gasten op gigantisch verschillende wijze benaderd worden. In beide gevallen is een groot deel van de vragen direct en zonder franje. Dat neemt niet weg dat de benadering van Dresselhuys op een aantal plaatsen een graadje intiemer en persoonlijker is dan die van Michels.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

144

Fragment 4.6 Enkele citaten uit Ursul de Geers benadering van Rinus Michels

Intro Hij zei: 'Voetbal vreet je op. Ik heb verder geen interesses. En daar heeft mijn vrouw het vaak heel moeilijk mee.' Iemand anders zei over hem: 'Als je wilt dat hij zich niet meer met voetballen kan bemoeien, dan moet je hem eerst doodslaan.' Eens een generaal, altijd een generaal? Nee, natuurlijk niet, maar een watje zal hij nooit worden: Rinus Michels.

1 Meneer Michels, gaat u zitten.

2 Meneer Michels, u bent weer net benoemd tot eh technisch adviseur bij de KNVB - we moeten dit even behandelen vanwege de actualiteit natuurlijk. En nu is er direct weer iemand van Excelsior die bij Barend en Van Dorp komt zeggen dat die baan voor u gecreëerd is, dat u uw zakken vult. Wa/ waarom overkomt u dat nou altijd?

3 Goed, meneer Michels. We zijn van u gewend dat u kritiek redelijk ver van u wegschuift. U bent een eh / U heeft dat gezegd / U heeft het een beetje gecreëerd die... die eh... onaantastbaarheid. Het generaal-zijn, zeg maar. Terwijl u toch vroeger een buitengewoon gezellige, joviale, 'm goed rakende vrijgezelle stapper was. Kunt u ons nou eens vertellen wanneer deze omslag heeft plaatsgevonden en waarom?

((Wat verder in het gesprek beschrijft Michels hoe hij er bij Ajax de wind onder heeft gekregen))

4 Dat is u buitengewoon goed gelukt, meneer Michels.

5 Ja, want u vond het natuurlijk niet leuk dat er zo tegen u werd aangekeken. Dat u een onvriendelijke man... een nurks ogende man, terwijl u dat in wezen helemaal niet was. Want wat ik nooit heb begrepen, is hoe iemand die op de Montessorischool heeft gezeten, en dat heeft u, dat vond u heel leuk, dat heeft u mij verteld, dat die opeens zo'n passie voor discipline aan de dag kan leggen terwijl op de Montessorischool - dat is zo'n systeem waar individuele begeleiding en een beetje vrijheid, een beetje democratische manier van werken. Dat staat een beetje haaks op elkaar.

6 Maar heeft / Betekent dat, meneer Michels, / Laten we zeggen. Betekent dat dat u uw rol een beetje moest spelen en dat u thuis wel eens zat te janken als het gewoon niet gegaan was zoals u wilde?

7 Meneer Michels, u heeft 't aan het hart gehad en daarna schreef iedereen dat u milder bent geworden. Nu zijn dat twee dingen, hè. Na zoiets kan je denken: het leven is belangrijker dan mijn functie. Of je kan denken: we worden ouder. En daarom worden we milder. Wat is het in uw geval geweest?

((Alvorens af te sluiten vertelt Ursul de Geer de mop die in hoofdstuk 2 bij solidariteitsstrategie 8 is weergegeven))

8 Nou, meneer Michels, dat lijkt me een mooi einde. U kende hem nog niet, hè? Hartelijk dank voor uw komst. Rinus Michels.

Bron: 'De Geer', 20 oktober 1992, Joop van den Ende TV Producties.

4 DE STRATEGISCHE REPERTOIRES VAN VROUWEN EN MANNEN

Fragment 4.7 Enkele citaten uit Ursul de Geers benadering van Mary Dresselhuys

145

Intro Elke rol die zij speelt krijgt een gouden randje. En daarom wordt zij ook genoemd: 'De koningin van de komedie'. En al zestig jaar lang weet zij mensen aan het lachen te maken en te ontroeren en ze speelt nu in een prachtig stuk 'Hoog tijd' samen met Johnny Kraaijkamp en dat gaat over twee oude mensen die zich voorbereiden op de dood. Mag ik een warm applaus voor mevrouw Mary Dresselhuys.

1 Gaat u zitten. Zijn uw kussentjes goed?

2 Zorgt Johnny eigenlijk ook zo goed voor u in het stuk?

3 Nou dan. Gelukkig maar, want dat verdient u. Mevrouw, we hebben het stuk gezien. Het is / Laten we zeggen dat mensen dansen op de vulkaan. Dingen van vroeger bespreken. Bespreken wat er gaat gebeuren. Hun angst daarvoor. Hun onzekerheden. En alles wordt gezegd. Nu zijn er veel jongeren die zeggen: ik eh denk dat ik mijn ouders maar mee naar dat stuk neem. Waarom denkt u dat ze dat zo graag willen allemaal?

((Dresselhuys heeft in haar antwoorden het woord 'herbloei' gebruikt: op latere leeftijd kunnen mensen seksueel weer helemaal gaan opbloeien))

4 Ja, u/ u/ eh. Herbloei. Is een mooi woord. Herbloei. Ja. U/ U/ U zei net dat u eh dat zelf natuurlijk ook vroeger / U bent niet opgevoed met moderne woorden. Ehm. Had u daar moeite mee met het repeteren?

5 Wat mij, mevrouw, wat mij nu zo mateloos fascineert. U heeft ergens gezegd: 'Ik ik ik heb nooit zo/ Nou ja, mijn uiterlijk, daar ben ik altijd heel erg onzeker van geweest.' De mensen die ik nu spreek, die u goed kennen, eh mijn baas onder anderen en en Johnny en ik heb dat natuurlijk ook, Ko van Dijk was dol op u.

6 U bent een buitengewoon spannende vrouw. Waar komt die onzekerheid toch vandaan? Heeft u dat in die vijfentachtig jaar nog steeds niet opgelost?

7 Maar is het/ Is dat/ Ja, ik vind dat mateloos eh mateloze onzin. Maar goed. Ik/ U bent toch een vrouw om van te houden? Dat hebben / Dat heeft het hele Nederlandse volk al zo lang gedaan.

8 Over het motto van het stuk: daar wil ik het nog even over hebben. Is dat voor gevoeligen de wereld een tragedie is en voor intelligenten een komedie. Wat is het voor u, de wereld?

((Dresselhuys heeft zich laten ontvallen dat ze altijd veel te veel van al die mannen hield))

9 Nou, dit lijkt me een prachtig slot. Mag ik u hartelijk danken voor uw komst en ik wens u heel veel succes. Dank u wel.

Bron: 'De Geer', 13 oktober 1992, Joop van den Ende TV Producties.

De introductie van Mary Dresselhuys bevat verschillende complimenten. Ook krijgt zij meteen al iets aardigs mee: een 'warm applaus'. Rinus Michels wordt daarentegen als een krachtige figuur neergezet.

Vervolgens worden ze allebei gevraagd te gaan zitten. Mary Dresselhuys krijgt extra persoonlijke aandacht: *Zijn uw kussentjes goed?* en *Zorgt Johnny eigenlijk ook zo goed voor u in het stuk?* Als Johnny weliswaar niet in het stuk, maar daaromheen goed voor Dresselhuys blijkt te zorgen, deelt De Geer nog een compliment uit: *Gelukkig maar, want dat verdient u.* Rinus Michels moet het zonder deze 'zorgzaamheid' stellen.

Dan komt de eerste vraag van het eigenlijke interview, ingeleid door een aantal beweringen (respectievelijk nummer 2 en nummer 3). Hier doen zich geen opmerkelijke verschillen tussen de twee gespreksfragmenten voor.

Bij de overgang naar het volgende onderwerp zien we wel een verschil: Dresselhuys ontvangt in nummer 4 een compliment, terwijl de overgang bij Michels in nummer 3 op zakelijk-neutrale wijze gemaakt wordt. De vraag aan Michels wordt vervolgens met verschillende respectstrategieën omkleed (*Kunt u ons nou eens vertellen wanneer deze omslag heeft plaatsgevonden en waarom?*), terwijl die aan Dresselhuys direct en zonder franje is (*Had u daar moeite mee met het repeteren?*). In beide gevallen wordt er bij de introductie van deze vragen veel geaarzeld.

Dan krijgt Michels ook een keer een compliment, namelijk wanneer hij verteld heeft hoe hij bij Ajax de wind eronder kreeg: *Dat is u buitengewoon goed gelukt, meneer Michels.*

Het volgende punt (zie nummer 5) is bij Michels een bewering die afgezwakt is met *een beetje*: *Dat staat een beetje haaks op elkaar.* Bij Dresselhuys wordt er aangestuurd op een punt dat in nummer 5 als zodanig alleen nog maar geïnsinueerd wordt. Pas in nummer 6 komt het expliciet naar voren *Waar komt die onzekerheid toch vandaan?*, voorafgegaan door een compliment en gevolgd door een herformulering.

Bij Michels wordt het onderwerp voortgezet met aarzelingen en valse starts die uitmonden in een directe vraag (nummer 6). Bij Dresselhuys worden in de voortzetting van het onderwerp complimenten verwerkt (nummer 7).

De afsluiting van de interviews is verder qua beleefdheid ook nog betekenisvol. Het gesprek met Rinus Michels wordt afgesloten met de mop die bij de solidariserende middelen in hoofdstuk 2 geciteerd is, gevolgd door nummer 8. Mary Dresselhuys heeft zich schalks laten ontvallen: *Ik hou altijd veel te veel van al die mannen*, een zinssnede die complimenteuzus door De Geer wordt opgepakt. Hij bedankt haar net iets uitbundiger dan Michels en geeft haar ook nog een 'cadeautje' mee: *Heel veel succes.*

Samenvattend kan gesteld worden dat het hele strategische repertoire van direct tot indirect tegen beide gasten wordt aangewend, terwijl de vrouwelijke gast verhoudingsgewijs frequenter toenaderingsgericht benaderd wordt en de mannelijke gast relatief afstandelijk.

Zoals gezegd, zijn we nagegaan of het algemene patroon dat mannen afstandelijk benaderd worden en vrouwen toenaderingsgericht, beïnvloed werd door drie variabelen: de inbreuk, het type spreekhandeling en de sociale afstand tussen de interviewer en zijn of haar gast. De waarde van de betreffende variabelen bleek telkens, overeenkomstig de voorspelling van de beleefdheidstheorie, van invloed te zijn op de gekozen beleefdheidsstrategieën. Ook bleek telkens dat wanneer de waarden van deze variabelen voor de mannelijke en de vrouwelijke gasten gelijk zijn, de mannen anders benaderd werden dan de vrouwen. Vrouwen worden doorgaans bij elke waarde meer toenaderend en mannen meer afstandelijk tegemoet getreden.

De algemene conclusie luidt dan ook dat vrouwelijke en mannelijke gasten op een andere manier benaderd worden. Vrouwen worden meer direct en met solidariserende middelen benaderd, mannen valt meer respect en indirectheid ten deel. Dit resultaat steunt de hiervoor uiteengezette dominantie-opvatting. Ook laat dit resultaat zien dat de ‘gelijke behandeling’ niet overal gerealiseerd is.

4.5 Slot

In dit hoofdstuk over de strategische repertoires van vrouwen en mannen zijn een aantal discussiepunten op dit gebied behandeld. Ook zijn bevindingen van onderzoek gepresenteerd. De beschikbare ruimte dwong om selectief te zijn. Ik heb vooral veel voorbeelden laten zien met de bedoeling de lezer ervan te overtuigen dat strategische keuzes kunnen samenhangen met maatschappelijke ongelijkheid. Het ging hier in dit hoofdstuk over de ongelijkheid tussen de seksen, maar – zo blijkt uit de literatuur – de gedachtegang is breder toepasbaar en geldt voor meer vormen van maatschappelijke ongelijkheid. Van belang is hier te beseffen dat het niet de factor sekse op zich is die zorgt voor de verschillen in strategische repertoires van mannen en vrouwen. Die gedachte zou in strijd zijn met de universaliteitsclaim van de beleefdheidstheorie: alle mensen – alle mannen en vrouwen van alle rangen en standen en van iedere leeftijd en etniciteit – worden geacht hun strategiekeuze af te stemmen op de situatie volgens de in hoofdstuk 1 behandelde formule $G = M + I + SA$. Mannen en vrouwen maken verschillende keuzes uit de strategische mogelijkheden omdat ze in termen van G (en met name de aan G ten grondslag liggende factor M , die in de maatschappelijke verhoudingen verankerd is) verschillend uitkomen. Op dat punt staat de beleefdheidstheorie open voor variatie.

In het volgende hoofdstuk wordt aandacht besteed aan andere bronnen van variatie, namelijk etniciteit en nationaliteit. Ook daar geldt: verschillen in beleefdheid zijn geen willekeurig of natuurlijk gevolg van verschillen in etniciteit of nationaliteit. Al lijken ze specifiek en cultuurgebonden, ze vertonen wereldwijd parallellen. Ze kunnen – tenminste tot op zekere hoogte – begrepen worden in het kader van de universele beleefdheidstheorie.

Oefeningen

- 1 Wat zijn volgens Maltz en Borker de specifieke kenmerken van vrouwen-taal en mannentaal? Verzin zelf een gespreksfragment waarin die kenmerken gerealiseerd zijn.
- 2 Fragment 4.5 bevat relatief veel complimenten (gemarkeerd met een c), maar het is in meer opzichten dan alleen het complimenteren het prototype van wat in de literatuur naar voren komt als een vrouw-vrouwgesprek. Het bevat namelijk ook veel op gespreksontwikkeling gerichte vragen, veel vormen van luistergedrag (bijvoorbeeld *Oh, ja* en *Ach, mens toch*) en veel overlappingsen (dat wil zeggen dat de tweede spreker haar beurt al begint voordat de eerste is uitgesproken, maar deze niet wegconcurrert of verdringt, integendeel: de inhoud al aanvoelt en daarop doorgaat, zie noot 5 bij dit hoofdstuk). Markeer de op gespreksontwikkeling gerichte vragen met 'gov', de luistersignalen met 'l' en de overlappingsen met 'o'.
- 3 Fragment 4.8 gaat over een gesprek van vier personen die een etentje hebben.¹² Onmiddellijk voorafgaand aan dit fragment is er een lange stilte gevallen. Lees het fragment eerst zorgvuldig door.

*Fragment 4.8 Doodse stilte***nr. spreker transcriptie**

1	S1	Dit eh was een lang gesprek. Doodse stilte.
2	S2	In Frankrijk zeggen ze: 'Er gaat een engel voorbij.'
3	S3	In het Nederlands ook.
4	S2	O, ja?
5	S3	Uhum.
6	S2	[Oh, dat wist ik niet.
7	S4	[Nooit van gehoord.
8	S3	Ik dacht het wel. Ik dacht dat ik het voor het eerst in het Nederlands gehoord had, maar misschien was dat een vertaling. Ik weet het niet.
9	S2	Ik dacht dat het in het Nederlands 'Er gaat een dominee voorbij' was.
10	S3	Oh, een dominee.

((Het gesprek verloopt verder op twee sporen: het gesprek tussen S2 en S3 vindt tegelijkertijd met het gesprek tussen S1 en S4 plaats))

11a S3 Je hebt waarschijnlijk volkomen gelijk. Misschien heb ik het alleen maar in het Frans gehoord.

((pauze van 3 seconden))

*(vervolg fragment 4.8)***nr. spreker transcriptie**

- 12a S2 Ken je / ik bedoel in het Frans wat was het ook al weer? Sommige spreekwoorden of gezegdes zijn zo grappig of zo. Die ik zo leuk vond was 'manger à belles dents'. Het is zo / weet je, je kunt dat niet in het Nederlands zeggen, maar je weet wat het betekent. Het doet me denken aan zoiets als de wolf van Roodkapje. Snap je?
- 13a S3 Mmm.
- 14a S2 Echt leuk.

((Het volgende vindt gelijktijdig met 11a tot en met 14a plaats))

- 11b S4 ((tegen S3)) Dat klopt niet.
((richt zich vervolgens tot S1)) Waar zijn de sigaretten, [naam]?
- 12b S1 Sorry, [naam]. Ik heb ze gepikt. Je zei dat het je laatste was. Je hebt beloofd dat de laatste ook echt de laatste zou zijn.
- 13b S4 Mah, ik wou er nog één.
- 14b S3 Kost je een snip.
- 15b S4 Ah, kom op, [naam].

Bron: Eggins & Slade, 1997

Heb je je een voorstelling van de gespreksdeelnemers gevormd: zijn ze oud of zijn ze jong; zijn ze 'wit' of zijn ze 'zwart'; zijn ze man of zijn ze vrouw?

S1 en S4 zijn 'witte' mannen van tussen de twintig en de dertig jaar oud. S2 en S3 zijn dito vrouwen. Welke conversationele gedragingen die kenmerkend geacht worden voor vrouwen vertonen S2 en S3? En welke conversationele gedragingen die kenmerkend geacht worden voor mannen vertonen S1 en S4?

- 4 Sonja Barend en Theo van Gogh zijn bekende presentatoren van Nederlandse praatprogramma's. Teken ongeveer 10 uitingen van Sonja Barend op en een gelijke hoeveelheid van Theo van Gogh. Analyseer de beleefdheidsstrategieën in deze uitingen. Is hun beleefdheidsrepertoire hetzelfde of verschillend? In hoeverre gedragen ze zich als 'typisch vrouw' of 'typisch man'?
- 5 Beschrijf in eigen woorden de middelen die Anita van Dijk in fragment 4.3 inzet om haar zin te krijgen. Wat zou je doen als je een van haar tegenstanders Arie Boom of Helma Kersten was?
- 6 Wees een week lang gespitst op complimenten. Schrijf ze allemaal op. Noteer ook de reacties. Analyseer de complimenten zoals Holmes dat doet

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

150

(in termen van functie, sekse van de spreker en de geadresseerde, vorm, inhoud, reactie en machtsmiddel). Wat zijn je bevindingen? Voeg eventueel je gegevens samen met die van anderen.

- 7 Robin Lakoff (1975) was de taalkundige die aan het begin van de tweede feministische golf het gezichtspunt oppakte dat vrouwen en mannen de taal verschillend gebruiken en er een opstel over schreef dat bedoeld was om onderzoek op gang te brengen. Zij opperde dat onder meer de volgende verschijnselen kenmerkend waren voor het taalgebruik van vrouwen:
- vrouwen vragen vaker om bevestiging (ze sluiten een bewering bijvoorbeeld af met ‘of niet?’ of ‘ja?’);
 - vrouwen dekken zich meer in (bijvoorbeeld met ‘ik denk’ of ‘ik geloof’);
 - vrouwen gebruiken meer intensiveringen (versterkende bijwoorden en bijvoeglijke naamwoorden, bijvoorbeeld ‘zo leuk’ of ‘heel knap’ of ‘enig’).

Neem een Libelle van 25 jaar geleden en kijk of je de voor vrouwen kenmerkend geachte verschijnselen terugvindt. Kijk in een Libelle van nu of er iets veranderd is.

Een Libelle van 25 jaar geleden kun je soms in de plaatselijke bibliotheek vinden. Je kunt in ieder geval kopieën aanvragen bij de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag.

- 8 Mannen zijn zakelijk; vrouwen zijn emotioneel. Mannen zijn doelgericht; vrouwen zijn persoonlijk. Mannen zijn objectief; vrouwen zijn subjectief. Mannen zijn assertief; vrouwen zijn interactioneel. Mannen zijn goed in spreken; vrouwen zijn goed in luisteren. Mannen geven advies; vrouwen exploreren een probleem. Mannen zijn slagvaardig; vrouwen zijn geïnteresseerd. Enzovoort. Hier zijn vrouwen en mannen in een tegengestelde positie geplaatst die niet zonder repercussies voor hun verbale repertoire is. Recent empirisch onderzoek naar taalgebruik van mannen en vrouwen laat zien dat deze geponeerde tegenstellingen geen tegenstellingen zijn (bijvoorbeeld Meeuwesen, 1988). Vrouwen zijn enorm gevarieerd en mannen ook. Het zijn vooral de vrouwen in de hogere maatschappelijke posities die goed luisteren combineren met slagvaardigheid, objectiviteit met aandacht voor het persoonlijke, probleemexploratie met advisering, ruimte geven met afkappen enzovoort. Deze vrouwen hebben alle mogelijkheden in hun repertoire en maken daar, afhankelijk van de situatie, gebruik van. Lees het volgende fragment van een interview van Maartje van Weegen met oud-minister van Defensie Henk Vredeling en ga na of Van Weegen zo'n vrouw is die ‘alles in huis’ heeft.

Fragment 4.9 Vrouwen in hoge posities: een uitgebreid verbaal repertoire?

151

nr.	spreker	transcriptie
1	Van Weegen	Bij ons Henk Vredeling, destijds minister van Defensie. Meneer Vredeling, welkom. Omdat u wapens hebt geleverd aan Israël, hebben de Arabieren ons geboycot. Niet vanwege de speciale band tussen Nederland en Israël - wat heel lang is gedacht - maar vanwege de wapens die u in het geheim hebt geleverd.
2	Vredeling	Ja. Ja. Ik hoor dat ook. [Maar Ik ben inderdaad niet zo eh
3	Van Weegen	[Ik hoor het ook. Ik wéét het. Ja.
4	Vredeling	van eh die wapenleveranties dat daardoor die olieboycot is ingesteld. Dat heb ik wel horen zeggen van Arabische kant, maar ik betwijfel dat of dat zo is.
5	Van Weegen	Hm.
6	Vredeling	Ze hebben althans naar mijn weten nooit dat als argument aangevoerd. Ja, nu wel, maar toen niet. Dat herinner ik me niet. Dat Nederland beschuldigd werd wapens geleverd te hebben. Dat is niet zo. Dat hebben ze achteraf zeggen ze dat nou. Max van der Stoel heeft mij wel eens verteld () dat het feit dat ik naar die demonstratieve bijeenkomst gegaan ben in de Koopmansbeurs, dat dat de aanleiding zou zijn geweest. Nou, dat is een heel wat vreedzamer aangelegenheid dan het leveren van wapens.
7	Van Weegen	Ja. Maar u [hebt//
8	Vredeling	[En dat is misschien ook wel waar. Ik heb toen inderdaad aan de minister-president meege- deeld dat ik daar heen zou gaan.
9	Van Weegen	Naar die bijeenkomst. En Den Uyl verbood u dat niet. Maar u hebt [//
10	Vredeling	[Nee, hij verbood mij dat niet. Weet u wat hij tegen mij zei?
11	Van Weegen	Nou?
12	Vredeling*	Hij zei: 'Henk, ik wou dat ik kon gaan.' Dat zei ie tegen me.
13	Van Weegen	Dat was de solidariteitsbijeenkomst. Maar u hebt in het geheim wapens geleverd aan Israël? De minister-president - Den Uyl toen - wist daar niet van?
14	Vredeling	Nee. Op dat moment niet nee. De Israëlische ambassadeur () die ook in de uitzending was, [is niet alleen bij Max van der Stoel geweest. Die is ook bij mij geweest. Ik kende hem. Hij heeft toen
15	Van Weegen	[Ja.
16	Vredeling	een heel groot beroep op mij gedaan dat ze die dingen nodig hadden die wij zouden kunnen leveren.
17	Van Weegen	[Dus meneer Den Uyl wist het niet?
18	Vredeling	[En en ze hadden nodig ze hadden nodig het landen op onze vliegvelden.
19	Van Weegen	Jaja.
20	Vredeling	Toen.
21	Van Weegen	U zegt: minister-president Den Uyl wist het niet op dat moment. U hebt het hem later wel verteld?
22	Vredeling*	Nou, nee. Ik geloof niet dat ik dat ooit gedaan heb. Helemaal zeker weet ik dat niet meer. Kijk, het was zo dat ik echt handelde uit de overtuiging dat Israël ontzettend bedreigd werd en dat ze die wapenleverantie waar om gebid en gesmeekt werd nodig hadden. Nou, toen denk ik, heb ik letterlijk gedacht. Want, ik ben van dezelfde leeftijd overigens als Barun - is ook in 1924 geboren - ik heb één keer gezien hoe de joden d'r aan gingen, toen was ik 17 jaar. Toen was ik passief. Dat heb ik passief moeten zien. Nu kon ik wat. Ik denk nu moet ik dat doen, dat ben ik verplicht. En ik heb altijd geweten - omdat dat tegenwoordig

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

152

(vervolg fragment 4.9)

nr.	spreker	transcriptie
		gezegd wordt: ik heb de minister-president, Buitenlandse Zaken niet geraadpleegd – maar ik heb altijd één ding zeker geweten. Dat als het bekend zou worden, wat om allerlei redenen niet wenselijk was dat het bekend zou worden, dat ik me staande zou kunnen houden voor de Tweede Kamer der Staten-Generaal, waar ik 17 jaar lid van was geweest. Die kende ik. Ik kende dat Nederlandse volk. Als overtuiging had ik: die laten mij niet vallen daarop. Het risico, dat is waar, heb ik genomen, maar ik vond dat dat noodzakelijk was. Het was toen inderdaad, dat kun je je haast niet meer voorstellen, het was een kwestie van uren. Toen. Zowel in het zuiden als in het noorden van Israël. Het was echt d'r op of d'r onder.
23	Van Weegen	Hoezo uren?
24	Vredeling	Bij wijze van spreken uren vertraging in leverantie kon een tankslag doen verliezen.
25	Van Weegen	Hm.
26	Vredeling	Ja.
27	Van Weegen	Maar d'r werd gezegd dat Israël zo wanhopig was dat ze bijna nucleaire wapens hadden [ingezet. Hebben ze u dat [op die manier gezegd?
28	Vredeling	[Ja. [Nee. Nee, dat heb ik nooit geweten, nee. Nee, dat heb ik nooit geweten dat dat al zo ver was dat ze reëel die mogelijkheid hadden.
29	Van Weegen	Hm.
30	Vredeling	Ik neem aan dat nu blijkt dat dat wel zo was. Maar dat was wel bekend dat ze een programma ontwikkelden, dat is zo. Ik ben er een keer, toen was ik lid van het Europees parlement, daar samen met Westerland overigens, [herinner ik me nou, in Israël op bezoek geweest en daar zagen we al wel (zo'n afbeelding)
31	Van Weegen	[Hm.
32	Vredeling	van zo'n atoominstelling, [maar dat ze het wapen al hadden, dat wist ik niet.
33	Van Weegen	[Hm.
34	Van Weegen	Nee. Maar u hebt uw beslissing genomen zonder de minister-president daarin te kennen en ook zonder de minister van Buitenlandse Zaken en de minister van Economische Zaken het te laten weten.
35	Vredeling	Ja, dan noemt u al een hele rij in de bureaucratische zin van het woord, die ging maken dat dat dagen zou duren. Dat dat / die weelde kon je je niet permitteren. [En/ En/ En ik ging ervan uit//
36	Van Weegen	[Maar was het een kwestie van tijd of dat u het niet wilde zeggen?
37	Vredeling	Nou, het was ook een kwestie van / De Engelsen noemen dat: 'I don't take "no" for an answer'. Dus ik wist dat als ze 'nee' zouden zeggen, dat er dan voor mij iets verschrikkelijks aan de hand zou zijn. Dan laten we dus Israël zakken. Dat zou doodgewoon / Niemand deed het. Dat werd ook gezegd. Al kruipten we door het stof. En (ze) mochten niet landen. In Europa stelden ze de vliegvelden niet ter beschikking. Ze hebben toen de Azoren (). Maar als ze het mij gevraagd hadden, dan weet ik zeker dat ik gezegd had: 'Land maar'.
38	Van Weegen	Hm.
39	Vredeling	Op Soesterberg of (dat doet er niet toe.)
40	Van Weegen	Hm.
41	Vredeling	Omdat ik dat zo volstrekt in het verlengde vond van een land dat in zijn bestaan bedreigd werd. 't Was nog erger dan Koeweit bij wijze van spreken.

4 DE STRATEGISCHE REPERTOIRES VAN VROUWEN EN MANNEN

153

(vervolg fragment 4.9)

nr.	spreker	transcriptie
42	Van Weegen	Hm. Maar U hebt een beslissing genomen. Eigenlijk, u zegt: 'Ik heb het risico genomen. Ik had me kunnen verdedigen in de Tweede Kamer.' Politiek risico.
43	Vredeling	()
44	Van Weegen	De anderen wisten het niet, terwijl het een politiek belangrijke beslissing was. U handelde dus eigenlijk tegen de democratische regels.
45	Vredeling	Nee. Nee. Ik was overtuigd van de Tweede Kamer. Maar de moeilijkheid was dat ik dat niet kon vragen. Dat ging niet. Het was niet zo dat ik naar de Kamer zou kunnen gaan. Dat ging niet. Je moest dat doen. Kijk, er zijn in het leven wel eens momenten dat je iets doen moet en dat je moet afzien van de bestaande regeltjes. Dát was zo'n moment. Dát was zo'n moment. Ik heb ook nog nooit eerder zo'n moment en daarna ook niet meegemaakt. Ja, in de oorlog heb ik het meegemaakt. Maar dát was inderdaad zo'n moment waarbij je niet moet gaan omzien in staatsrechtelijke termen. En weet ik wat voor
46	Van Weegen	[Hm.
47	Vredeling	onzin allemaal.
48	Van Weegen	Naar uw idee ging dat niet omdat u dacht ik krijg 'nee' te horen [en ik wil dat nee niet.
49	Vredeling	[Dat risico wilde ik niet. Ik weet niet of ik een 'nee' had gehoord. Ik weet het niet. Achteraf moet ik u zeggen: 'Het zou mij verbaasd hebben.' Dat als ik gezegd had: ik zie kans om stiekem dingen te leveren. Dat ze dat dan verboden zouden hebben. Omdat ze het risico lopen dat ik het toch zou doen. Ze kenden me toch, neem ik aan. Kijk, de regering, da's een ding, maar degene die je controleert is de Tweede Kamer. En ik herhaal het. Die Kamer die kende ik van haver tot gort.
50	Van Weegen	Hm.
51	Vredeling	Ik heb wel eens gezegd: ik kan me niet voorstellen dat Hannie van Leeuwen me had laten zakken. Die was toen van de AR.
52	Van Weegen	Ja.
53	Vredeling	Da's een bekende van me. Die overtuiging, als je die hebt, dan heb je daar de moed van. Kijk, als ik die overtuiging niet niet zou hebben gehad, ik denk niet dat ik het dan gedaan had.
54	Van Weegen	Maar hebt u nu als bewindsman uw emoties doorslaggevend laten zijn bij deze beslissing?
55	Vredeling	Ja, hier vallen mijn emoties en mijn verstand samen. Als ik zeg met mijn verstand dat ik één keer de joden heb zien ondergaan als jongen, dan zegt mijn verstand dat dat niet een tweede keer moet. Maar ook mijn emotie zegt dat. Beide.
56	Van Weegen	Ik dank u wel voor dit gesprek.

* De gespreksbijdragen die van een sterretje zijn voorzien, zijn wat ingekort. Deze inkorting is voor de oefening niet van belang.

Bron: Nova, 1993, NOS

Noten

- 1 Fragmenten uit de VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak.
- 2 Een stukje van dit gesprek is fragment 1.2. In deze transcriptie zijn niet alle onderbrekingen en momenten van gelijktijdig spreken genoteerd, zodat de bewering die hier gedaan wordt – dat de wijkbewoner veel interrumpeert en weinig luistergedrag vertoont – daarin niet onmiddellijk herkenbaar is. De bewering is gebaseerd op de vergelijking van een langer en gedetailleerder transcript met de overige fragmenten in de documentaire over Spangen. Deze wijkbewoner nam in verhouding tot anderen vaak het woord via interruptie, terwijl hij weinig luistersignalen gaf.
- 3 Met pseudo-participatie wordt bedoeld dat een spreker een opdracht of een gedragsaanwijzing aan een geadresseerde geeft, waarbij hij doet alsof hijzelf mede handelend optreedt, terwijl de uit te voeren handeling vooral de geadresseerde betreft. Uit de literatuur is bekend dat dit verschijnsel optreedt in asymmetrische communicatieve relaties, bijvoorbeeld bij verpleegkundigen en patiënten (*We gaan nu temperaturen*), of bij leerkrachten en kleuters (*We gaan nu naar de wc*).
- 4 Dit gesprek speelt ook een rol in hoofdstuk 5: zie fragment 5.1.
- 5 Hier doet zich de vraag voor wat het verschil is tussen interrumpen en elkaars gespreksbeurten afmaken of aanvullen. Hier is de opvatting gehanteerd dat B A interrumpeert wanneer hij start op een moment dat A aan het woord is en A verdringt of 'wegdrukt'. Van verdringen is sprake in de volgende gevallen
 - 1 A is niet meer te verstaan;
 - 2 A's gespreksbijdrage dooft uit;
 - 3 A's gespreksbijdrage heeft een voortzetting (als A bijvoorbeeld een vraag stelde), maar krijgt deze niet;
 - 4 A richt zich tot B, maar deze geeft niet aan dat A's gespreksbijdrage overgekomen is;
 - 5 A's uiting is niet volledig; die van B wel;
 - 6 A neemt, als B is uitgesproken, de gelegenheid om zijn oorspronkelijke uiting af te maken;
 - 7 A neemt, als B is uitgesproken, de gelegenheid om zijn oorspronkelijke uiting te herhalen.

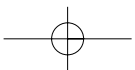
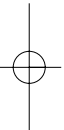
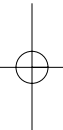
B vult A aan wanneer hij in het verlengde van A's bedoeling start in een adempauze van A of tussen twee zinnen van A in. A biedt geen weerstand. Integendeel: het lijkt zijn keuze dat hij stopt. Als A's zin onvolledig was, maakt B deze af. A komt later niet meer terug op een niet-afgemaakte zin of niet-voortgezette gespreksbijdrage.

- 6 Men zou kunnen opperen dat de gespreksverhoudingen in de documentaire 'Spangen veilig' voor een deel niet op grond van de sekse van de deel-

nemers, maar op grond van hun institutionele rolverhoudingen asymmetrisch zijn: dat een agent een met drugshandel geassocieerde fietsenmaker domineert, dat een coördinator zijn medewerkers domineert, dat een balie-medewerkster luistert naar haar klanten enzovoort, dat heeft als zodanig wellicht niets met sekse te maken.

Ik kan niet ontkennen dat institutionele verhoudingen mogelijk ook een rol spelen. Ze zijn echter niet allesbepalend, zoals blijkt uit het feit dat ze in verschillende fragmenten doorbroken worden. Er is bijvoorbeeld een fragment waarin een wijkbewoner een politieagent domineert. Er is ook een fragment waarin een juridisch opgeleide projectmedewerkster het onderspit delft tegenover een wijkbewoonster. En we hebben twee fragmenten van de moeder en de dochter: de ene keer in gesprek met een projectmedewerkster, de andere keer met een agent. Zowel de projectmedewerkster als de politieagent ontvangen klachten en bieden hulp (hun institutionele rol is dus ongeveer hetzelfde), maar de projectmedewerkster gebruikt andere, meer vrouwelijk geachte verbale middelen dan de agent.

- 7 Esther Jansma (1998) Uit het schoolleven. *Vrij Nederland*, 3 oktober, p. 60.
- 8 In zijn algemeenheid is het antwoord op deze vraag dat dat inderdaad mogelijk is.
Het is al eerder gezegd dat de machtsverhouding tussen spreker en geadresseerde en hun sociale afstand de keuze van beleefdheidsstrategieën mede bepalen, terwijl men met een specifieke keuze ook de machtsverhouding en de sociale afstand kan veranderen. Dit geldt voor de interactie tussen gelijken en ongelijken. Hier wordt geprobeerd om heel specifiek – namelijk in het geval van complimenten tussen ongelijken in status – inzicht te krijgen in dit proces.
- 9 Hier worden alleen de gegevens van het gezin uit een hoog milieu gepresenteerd, al had het oorspronkelijke onderzoek betrekking op meer gezinnen (zie het voorwoord). In de andere gezinnen waren de complimenten te weinig frequent voor een nadere analyse. Op zich geeft dat te denken: het duidt erop dat kinderen uit verschillende sociale milieus in een op dit punt verschillende sfeer opgroeien. Dat punt wordt hier niet verder uitgewerkt omdat het buiten het kader van dit boek ligt.
- 10 Verbiest (1997) plaatst dit verschil tussen mannen en vrouwen in een breder verband in haar boek met de veelzeggende titel 'De oorbellen van de minister'.
- 11 Nederland verschilt mogelijk niet alleen van Nieuw-Zeeland, maar ook van de Verenigde Staten en Engeland. Onderzoekers van gesprekken uit deze landen (Pomerantz, 1978; Herbert, 1990) stellen complimenten voor als uitingen die om een reactie vragen.
- 12 Eggins, S. & Slade, D. (1997) *Analysing casual conversation*, p. 9. Londen: Cassell.



5 Interculturele communicatie

Het ultimatum in de Golfoorlog

Koeweit is een land dat als olieproducent voor de gehele wereld van eminent belang is. Toen de Iraakse regeringsleider Saddam Hoessein zijn macht in de staten rondom de Golf probeerde uit te breiden en Koeweit in 1990 met zijn troepen binnenviel, kon een wereldmacht zoals de Verenigde Staten zich niet lang afzijdig houden. Er is via de diplomatieke weg druk uitgeoefend. Ook is gedreigd met economische sancties. Deze middelen leidden niet tot de beoogde terugtrekking van de troepen. Zes weken na de inval besloten de Verenigde Staten dan ook militair te gaan ingrijpen. Alvorens daartoe daadwerkelijk over te gaan, stelde de toenmalige president van de Verenigde Staten George Bush senior aan de Iraakse regeringsleider Saddam Hoessein een ultimatum: vóór 15 januari 1991 moesten de Iraakse troepen Koeweit verlaten hebben; zo niet, dan zouden de Verenigde Staten Irak gaan aanvallen. Bush stelde dit ultimatum zo direct en duidelijk mogelijk. Het heeft Hoessein echter nooit bereikt. De Iraakse minister van buitenlandse zaken Tareq Aziz onderschepte het: hij vond de stijl niet passend voor staatshoofden onder elkaar. Het ultimatum is verlopen zonder dat de Iraakse troepen zich terugtrokken. De Verenigde Staten hebben vervolgens in het Midden-Oosten militair ingegrepen. Later is deze miscommunicatie duidelijk geworden. Men heeft Bush ermee geconfronteerd. Deze rechtvaardigde zijn directheid met het argument dat hij het ultimatum op een niet mis te verstane wijze had willen stellen en dat hij de volle verantwoordelijkheid ervoor wilde nemen. Een grote Nieuw-Zeelandse krant, de Otago Daily Times, kopte op 11 januari 1991: 'Letter to Hussein direct, not rude'.

Het bovenstaande laat zien dat mensen met een verschillende culturele achtergrond de duidelijkheid en directheid van dit ultimatum verschillend interpreteren: wat aanmatigend en bot kan zijn vanuit het Iraakse perspectief, is ondubbelzinnig en verantwoord aan Amerikaanse zijde. Het is niet zo dat de in het conflict betrokken partijen verschillen in de mate waarin ze gelijk hebben: beide perspectieven zijn even goed te verdedigen. Het is de interactioneel sociolinguïst John Gumperz (1982a; 1982b) geweest die met een theorie en een aantal voorbeelden de werking van dit mechanisme in de communicatie tussen mensen heeft blootgelegd.¹

5.1 Cultuurverschillen en communicatie

Gumperz heeft een theoretisch perspectief ('theorie' is een groot woord) ontwikkeld dat een verklaring bevat voor communicatieproblemen in interetnische en interculturele contacten. Kort samengevat is zijn perspectief als volgt. Iedere uiting kan op tal van manieren begrepen worden. Mensen nemen beslissingen over de interpretatie van een bepaalde uiting op basis van hun definitie van wat er op dat moment in de interactie aan de hand is. Zij interpreteren uitingen dus gerelateerd aan een context en in het kader van bepaalde activiteiten. De uiting zelf bevat vaak 'cues' (aanwijzingen) die die interpretatie sturen. De waarneming en de interpretatie van deze cues verloopt grotendeels onbewust. Bovendien veronderstellen we dat dat waarnemings- en interpretatieproces voor iedereen hetzelfde is – er is immers pas interactie mogelijk wanneer we aannemen dat we gedeelde betekenissen hebben. Culturen en subculturen hebben weliswaar veel betekenissen gemeenschappelijk, maar dat neemt niet weg dat ze toch kunnen verschillen in de interpretatie van deze cues: wat voor de één een grap is, is voor de ander serieus; wat voor de één een vraag is, is voor de ander een bevel; wat voor de één vriendelijk is, is voor de ander aanmatigend; wat voor de één een spel is, is voor de ander een belediging. Deze verschillende interpretaties kunnen vooral in interculturele communicatie aanleiding geven tot misverstanden en spanningen.

Op de vraag naar de precieze aard van deze interpretatie-cues geeft Gumperz verschillende mogelijkheden. De cues zijn te vinden in zinsbouw, woordkeus, intonatie, vorm van de gespreksopening, gespreksafsluiting en opeenvolging van uitingen. Een aantal voorbeelden laat concreet zien waar het Gumperz om gaat. Met vragen zoals *Mag ik de rekening?* en *Wil je koffie?* bijvoorbeeld kun je meer kanten op. Neem je die letterlijk of kies je voor 'indirect'? Een ober kan de vraag over de rekening opvatten als vraag om informatie, maar je staat wel vreemd te kijken wanneer hij *Ja, natuurlijk.* antwoordt en vervolgens niets doet. Wat betreft de vraag of je koffie wilt: die kan letterlijk bedoeld zijn, maar ook als introductie op een seksuele relatie. Als je de eerste betekenis begrepen had, terwijl de tweede bedoeld was, bevind je je met een bevestigend antwoord in een lastig parket.

Er bestaan moppen over het verschillend waarnemen van interpretatie-cues. Een konijn komt bijvoorbeeld bij de bakker en vraagt: *Hebt u worteltjestaart?* De bakker antwoordt: *Nee, helaas, ik heb geen worteltjestaart.* De volgende dag gaat het konijn weer naar de bakker en zegt: *Hebt u worteltjestaart?* De bakker moet opnieuw antwoorden: *Nee, helaas, ik heb geen worteltjestaart.* Intussen denkt de bakker: *Er is dus vraag naar worteltjestaart. Laat ik maar worteltjestaart bakken.* De volgende dag gaat het konijn weer naar de bakker en zegt: *Hebt u worteltjestaart?* De bakker antwoordt opgetogen: *Ja, ik heb worteltjestaart.* Zegt het konijn: *Vies, hè?*

Volwassenen vinden dit type mop vaak flauw, maar ze zijn bij kinderen van

een jaar of zes à zeven populair – omdat kinderen minder ver ingevoerd zijn in de culturele regels van indirectheid.

Serieuze relatieproblemen kunnen het gevolg zijn van uiteenlopende interpretaties van de vraag *Hoe was het vandaag?* Er zijn mensen die deze vraag standaard opvatten als een uitnodiging om een waardering te geven of als een zet in een oppervlakkig contact. Die antwoorden dan vlak *Goed* en sluiten daarmee het onderwerp af. Voor anderen echter is deze vraag de openingszin van een diepergaand gesprek waarin de feitelijke gebeurtenissen worden verteld en waarin ervaringen worden uitgewisseld. Het antwoord *Goed* is voor die mensen een antwoord uit een verkeerd scala van mogelijkheden.

De nauwgezette lezer zal misschien opgemerkt hebben dat de ‘partijen’ in de misverstanden die tot nu toe behandeld zijn niet telkens van verschillende etniciteit of nationaliteit zijn. Dat is goed gezien: de misverstanden waar Gumperz op doelt, zijn niet uniek voor interetnische of internationale contacten. Ze zijn in principe tussen alle personen mogelijk, maar ze zijn frequenter wanneer de socialisatieverschillen tussen de personen groter zijn.

Bovendien kan opgemerkt worden dat de misverstanden tot nu toe telkens van eenzelfde type zijn: een vraag die letterlijk of ‘indirect’ kan worden opgevat. Andere mogelijkheden voor communicatieve misverstanden dan dit type behandelt Gumperz echter ook. Je kunt bijvoorbeeld met een taalspel geconfronteerd worden dat je aanvankelijk niet of onvoldoende begrijpt. Dat overkwam waarschijnlijk de Amerikaanse sociolinguïst Labov toen hij voor het eerst getuige was van een interactievorm die bekendheid heeft gekregen als ‘ritueel beledigen’. Jongens van tussen de tien en de twintig waren om het hardst op rijm de meest schunnige dingen over elkaars moeder aan het roepen (Labov, 1972):

*I hate to talk about your mother, she's a good old soul.
She got a ten-ton pussy and a rubber asshole.*

of:

*Iron is iron, and steel don't rust,
But your momma got a pussy like a Greyhound Bus.*

Het blijkt hier om een spel te gaan met nauw omschreven regels: in een groep gaan enkele jongens tegen elkaar opbieden met absurde en vindingrijke vergelijkingen, terwijl de overige leden van de groep aanmoedigen en evalueren. Het verbale duel brengt de talige en creatieve capaciteiten van de spelers op een ongekend hoog niveau. Gumperz' theorie verklaart dat dit spel, dat op tal van plaatsen in de wereld door jongens in de betreffende leeftijdscategorie gespeeld wordt, door mensen met een feministisch interpretatiekader als seksistisch en beledigend voor vrouwen wordt opgevat.

De cues die signaleren in welk type activiteit men zit, of op welke 'toer' men gaat, kunnen heel subtiel zijn. Een leerling die bijvoorbeeld op een vraag van de leerkracht antwoordt: *Ik weet het niet* kan met iets kleins in de toon signaleren: *Help me een beetje op weg, ik heb wel enig idee, maar heb wat stimulans nodig*, terwijl met een klein verschil de betekenis *Wat een stomme vraag. Dacht je dat ik daar antwoord op ging geven?* wordt toegekend. Of: *Ik heb absoluut geen zin om na te denken*. In het tweede geval is er kritiek geuit op het onderwijsproces zoals de leerkracht dat vorm heeft gegeven, terwijl de leerkracht in het derde geval een ongemotiveerde leerling moet aanpakken. Volgens Gumperz overkomt het leerlingen uit etnische minderheidsgroepen relatief vaak dat hun cues in uitingen van het type *Ik weet het niet* niet of anders dan bedoeld worden opgepikt.

Ook de cues die signaleren of iemands gespreksbeurt ten einde is, kunnen verschillend geïnterpreteerd worden en tot – interetnische – misverstanden leiden. Stel dat de voorzitter van een forumdiscussie over het gezin, waaraan leden van verschillende culturen deelnemen, aan de Turkse discussiant vraagt: *Hoe zijn Turkse gezinnen?* De Turkse discussiant antwoordt aarzelend met een metafoor: *Ze zijn zoals de vingers van een hand*. Vervolgens wil hij deze metafoor gaan uitleggen en denkt hij na over de opbouw van zijn uitleg. De voorzitter van de discussie echter beschouwt de gespreksbijdrage van de Turkse discussiant als beëindigd en neemt het woord terug om een soortgelijke vraag aan de andere leden van het forum te stellen. Het was in dit geval echter zo dat de Turkse discussiant een betoog had willen opzetten over de verscheidenheid en de gelijkenissen in het Turkse gezinspatroon. Zijn metafoor werd als antwoord opgevat, terwijl deze als beginpunt van een redenering bedoeld was. De toehoorders zijn een genuanceerde uiteenzetting misgelopen, terwijl de Turkse discussiant te weinig gelegenheid heeft gehad om zijn gedachten te formuleren.

Nog een andere vorm van miscommunicatie kan optreden wanneer mensen die op deductief redeneren (dat wil zeggen 'top down': vanuit een abstracte stelling naar de feiten toe) zijn ingesteld een inductieve argumentatie ('bottom up': beginnend bij het concrete en feitelijke, en eindigend bij een algemeen punt) tegenkomen of omgekeerd. Een voorbeeld hiervan heb ik aan Scollon en Wong Scollon (1995, p. 1) ontleend. In een zakelijke ontmoeting tussen Hongkong-Chinese zakenmensen en Engelssprekende Noord-Amerikanen zou een van de Chinese zakenlieden het volgende kunnen zeggen: *Because most of our production is done in China now, and uh, it's not really certain how the government will react in the run-up to 1997, and since I think a certain amount of caution in committing to TV advertisements is necessary because of the expense. So, I suggest that we delay making our decision until after Legco makes its decision*. In dit geval hebben de Amerikanen moeite te achterhalen wat het punt van de Chinees is: ze verwachten het in het begin, gevolgd door de redenen en omstandigheden. De Aziatische spreker behandelt echter eerst de redenen en omstandigheden om met zijn punt te besluiten. De

betrokken partijen ontwikkelen stereotypen op grond van elkaars betoogtrant: mensen die op deductief redeneren zijn ingesteld, vinden het inductieve patroon vaag en verhullend, terwijl de inductieve redeneerders het deductieve patroon als ruw classificeren.

Zelf maakte ik mee dat het gebruik van ‘hoorbare’ luistersignalen (bijvoorbeeld *hm, o ja?* en *ja*, geuit tijdens de gespreksbeurt van de ander en bedoeld om te signaleren dat men luistert en de ander aan het woord laat) verschillend geïnterpreteerd wordt. In mijn contacten met het Turkse gezin werd ik aangesproken op het gebruik van deze signalen: horen doe je met je oren en praten met je mond. De Turkse gezinsleden vonden mijn luistergedrag raar. Misschien hinderde het hen, al zeiden ze dat niet.

5.2 Inzet van probleemoplossende middelen

Hiervoor hebben we een aantal voorbeelden van communicatieve misverstanden de revue laten passeren. Ze zouden vooral de communicatie tussen mensen van verschillende etniciteit en nationaliteit belemmeren, al komen ze ook voor tussen mensen die qua culturele achtergrond minder divergeren. Een interessante vraag nu is die naar de omstandigheden waarin de cultureel verschillende interpretatie van cues in uitingen daadwerkelijk tot problemen leidt. Dag in, dag uit zien we mogelijke misverstanden aankomen en zetten middelen in om ze te voorkomen. Elke taal heeft een reservoir aan probleemoplossende middelen die bij een dreigende interculturele communicatiecrisis kunnen worden ingezet. Het lijkt alsof de communicatie pas een probleem wordt als er in de relatie al een probleem was. Het belang van de communicatie als bron van misverstanden en spanningen wordt volgens critici van het werk van Gumperz, zoals Hinnenkamp (1989) en Koole en Ten Thije (1994), dan ook overschat. Het is niet zo dat mensen communicatieconflicten krijgen doordat ze geleid worden door hun cultureel bepaalde, onderling verschillende vanzelfsprekenschappen. Ze zouden dan de gevangenen van hun cultuur zijn, terwijl ze die cultuur juist zelf gemaakt hebben en in stand houden of veranderen. De echte problemen, spanningen en misverstanden zouden vooral optreden wanneer de in het gesprek betrokken partijen maatschappelijk of politiek ongelijkwaardig zijn en die ongelijkwaardigheid uitdragen. In een gesprek bouwen mensen hun identiteit als lid van een sociale groep in relatie tot andere sociale groepen op. Dat houdt tevens vaak in dat ze hun plaats op de sociale ladder innemen. De misinterpretatie van communicatieve cues wordt pas een probleem in de context van de vorming of de bevestiging van de sociale hiërarchie tussen mensen.

Het volgende fragment laat een communicatief misverstand zien dat is ingebed in een context van sociale verscheidenheid. Het is afkomstig uit de Rotterdamse stadswijk Spangen. Twee politieagenten – waarvan er maar een het woord voert – en een lokale caféhouder spreken een buitenlandse fietsen-

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

162

maker aan op zijn gedrag in de wijk: hij sleutelt op de stoep en stelt zijn werkplaats open voor drugshandel. Het is een curieus fragment: aanvankelijk verschillen de gespreksdeelnemers wat betreft de interpretatie van het type activiteit waar ze mee bezig zijn. Daar besteden ze expliciet conversationale middelen aan. Aan het eind zeggen ze elkaar goed begrepen te hebben. Voor ons als 'buitenstaanders' is hun communicatie echter maar tot op zekere hoogte duidelijk. Laten we eerst naar het fragment gaan kijken.

Fragment 5.1 Misverstand en conflict

nr. spreker transcriptie

((Een buitenlandse fietsenmaker in de Rotterdamse wijk Spangen zit op zijn stoepje te sleutelen. Hij wordt tot de orde geroepen.))

- | | | |
|----|--------------|--|
| 1 | politieagent | Hallo. |
| 2 | fietsenmaker | Goedemiddag. |
| 3 | politieagent | Je krijgt nu toch echt een probleem, denk ik. |
| 4 | fietsenmaker | Hoezo? |
| 5 | politieagent | Nou, ik geloof dat wij afspraken gemaakt hadden, of niet? |
| 6 | fietsenmaker | Dat kan. |
| 7 | politieagent | Nou, wat denk je dat je nou hier aan het doen bent? |
| 8 | fietsenmaker | Ik ben hier/ Wat is er aan de hand? |
| 9 | politieagent | Je had toch afgesproken dat we hier / dat we hier niet meer op straat gesleuteld zou worden? |
| 10 | fietsenmaker | Doe [ik toch ook niet |
| 11 | politieagent | [Wat ben je nou hier aan het doen? |
| 12 | fietsenmaker | Ik ben effe die mevrouw d'r fiets aan het wegzetten. D'r wordt toch binnen gewerkt. Kijk maar. |
| 13 | politieagent | Dan moet je dus je spulletjes naar binnen brengen. |
| | | [Dat weet je. Dat weet je. |
| 14 | fietsenmaker | [() |
| 15 | fietsenmaker | En die fietsen [die voor de deur staan/ |
| 16 | politieagent | [Dat weet je toch? We hebben toch afspraken gemaakt? |
| 17 | fietsenmaker | Ja, mensen, u maakt altijd afspraken met mij [() |
| 18 | politieagent | [Ja, dan moet je ze nakomen. |
| 19 | fietsenmaker | Ja, dat probeer ik / [Ik probeer het best wel. |
| 20 | politieagent | [Da's vrij simpel. |
| 21 | politieagent | Je doet het niet. |
| 22 | fietsenmaker | Er wordt niet voor de deur gewerkt. Geen bromfietsen. Dat doe ik niet meer. |
| 23 | politieagent | Kijk, je sleutelkistje staat hier. Je zit hier net aan die fiets te klooiën. |
| 24 | fietsenmaker | Ja, ik heb effe [een bandje bijgesteld. |
| 25 | politieagent | [Dan ben je op straat bezig toch? |
| 26 | politieagent | [Dan ben je toch op straat bezig? |
| 27 | fietsenmaker | [Nou, feitelijk heb je wel gelijk, maar eh/ |
| 28 | politieagent | Nou, dan moet je de hele zooi naar binnen verhuizen. |

(vervolg fragment 5.1)

nr.	spreker	transcriptie
29	fietsmaker	Ik zal het doen zoals u zegt, meneer.
30	politieagent	Ja, kijk, jij zegt iedere keer dat je geen problemen wilt met ons, [dan zal je je toch aan je afspraken moeten houden.
31	fietsmaker	[()
32	fietsmaker	Elke keer als ik daar boven zit, dan ben ik blij dat ik al die jaren die ik heb (toegebracht) [een klein beetje heb kunnen rondkomen.
33	politieagent	[Ja.
34	politieagent	Dat begrijp ik, [maar het probleem gaat erom wat jij hier nu allemaal uitvreet.
35	fietsmaker	[()
36	fietsmaker	Ja, ok, ik probeer mijn best en uitvreten, meneer, doe ik niks. Ik probeer het gewoon. [Ik weet wel/ Dat moet worden opgelost. Dat krijg jij niet voor mekaar.
37	politieagent	[()
38	caféhouder (ook wijkbewoner)	[Als jij wat afspreekt/ Als jij wat afspreekt/ Als jij wat afspreekt met die mensen, hè, dan moet je dat nakomen. Maar jij, jij komt het nooit na.
39	fietsmaker	Nou, nooit, dat is ook niet waar.
40	caféhouder	Dat is wel waar.
41	fietsmaker	Jullie zitten alleen maar te ouwehoeren. Als er iets is, weet je / [
42	caféhouder	[Da's niet waar. Da's niet waar.
43	fietsmaker	Jullie zien mekaar één keer per jaar [en d'r wordt alle [maal eh/ Dat vind ik een beetje/
44	caféhouder	[Mensen/ [Mensen/ De mensen hebben elke keer last alleen met de mensen die bij jou over de vloer komen.
45	fietsmaker	Nou, dat is toch opgelost, dat probleem.
46	caféhouder	Nu ben je weer met eh elke keer met eh weer. Daar ook, daar 'n, staat 'n staat een junk. Die daar altijd loopt te dealen. Die heb ik d'r uitgegooid.
47	fietsmaker	Waar loopt ie? Niet hier. [()
48	caféhouder	[Daar loopt ie. Nee, daar achter. Maar hij zit elke dag bij jou. En dat zien de mensen.
49	fietsmaker	Ja, dat is mijn probleem gewoon [
50	caféhouder	[Ja, gooi ze d'r dan uit.
51	fietsmaker	Dat dat ook op mijn afslaat.
52	caféhouder	Ik gooi ze d'r toch ook uit? [()
53	fietsmaker	[() Nou loopt ie weg.
54	caféhouder	Gooi jij [hem d'r dan ook uit.
55	fietsmaker	[Ik wist/ Ik wist dat ook niet dat die man zo'n probleem was.
56	caféhouder	Ah, dat weet je wel, man, schei uit.
57	fietsmaker	Nee, dat wist ik niet.
58	caféhouder	[Laat je niet omlullen. Niet omlullen.
59	fietsmaker	[()
60	caféhouder	Dat weet jij net zo goed als ik. Maar hij zit elke dag hier. Dus zit hij nou te dealen, of niet?

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

164

(vervolg fragment 5.1)

nr.	spreker	transcriptie
61	fietsmaker	Nee.
62	caféhouder	Nee.
63	fietsmaker	Absoluut niet.
64	caféhouder	Jij zegt 'nee'. Jij weet zeker dat [hier niet gedeald wordt?
65	fietsmaker	() Ik zit hier met mensen bezig.
66	caféhouder	Ik durf te zeggen dat hij loopt te dealen.
67	fietsmaker	Nou, dan zal ik gewoon zeggen: je liegt. Want kijk, ik heb hier [heb ik mensen die arbeid vragen.
68	caféhouder	[Ja, jij hebt //
69	fietsmaker	D'r kan toch niet gedeald worden. [Die mensen weten dat toch ook?
70	caféhouder	[Ja, jij probeert //
71	fietsmaker	Ik word d'r doodziek van. Weet je dat? Ik probeer mijn best. [Je weet dat ik echt (voor niets afkom, maar)
72	politieagent	[Ja, je probeert het best. Maar je moet je afspraken eerst eens nakomen.
73	fietsmaker	Ik word d'r doodziek van.
74	caféhouder	[Ja nou/
75	politieagent	[Je moet echt eerst je afspraken nakomen. Wij zijn duidelijk in ieder geval?
76	fietsmaker	Ja, jullie zijn duidelijk.
77	politieagent	Dan gaan wij weer verder.
78	fietsmaker	()
79	politieagent	Ja?

Bron: VARA-documentaire 'Spangen veilig', 1994, regie: Hans Polak.

Wanneer mensen op 'dezelfde golflengte' zitten, zijn hun gespreksopeningen meestal symmetrisch van structuur: 'goedemorgen' wordt met 'goedemorgen' beantwoord en 'hallo' met 'hallo'. Hier zien we het anders: het informele *hallo* van de politieagent wordt met het formelere *goedemorgen* van de fietsmaker beantwoord. Houdt de fietsmaker hiermee de boot al af? De politieagent gaat verder met een uiting die de vorm heeft van een bewering, waarvan de stelligheid is afgezwakt met *denk ik: Je krijgt nu toch echt een probleem, denk ik*. De fietsmaker vraagt om toelichting: op zich zijn zijn problemen zijn zaken en hij krijgt alleen een voor de politieagent relevant probleem als de politieagent het maakt. Interessant zijn hier dus de handelende personen: wie doet wat en wat wordt daarvan verwoord? De politieagent antwoordt met een stelling die hij afzwakt met *ik geloof* en een vraag om bevestiging. Het woordje *nou* verwijst naar een impliciet gedeeld verleden. De fietsmaker houdt met *Dat kan* een slag om de arm. Intussen is wel duidelijk dat het niet om een praatje gaat, maar over de aard van het probleem tasten we nog in het duister. De politieagent gaat verder met *Nou, wat denk je dat je nou hier aan het doen*

bent? Het gaat dus om iets in de situatie van het gesprek. De fietsenmaker begint met een feitelijk antwoord, maar herneemt zich: dat is vast niet waar de agent op uit is – de agent kan dit immers met eigen ogen zien. Gaat het hier om een berisping of – erger nog – om een zet in een uiteindelijke beschuldiging van een strafbaar feit, waarbij hijzelf zijn ‘wangedrag’ mag specificeren? Hij speelt de bal naar de agent terug met een vraag om opheldering. De agent geeft een toelichting in de vorm van een wedervraag, waarin hij aan het haspelen komt als hij handelende personen moet noemen, maar ook die vraag geeft geen uitsluitel over het type activiteit dat hij in gang zet. Na nog wat meer heen en weer en onderling aftasten komen we erachter dat de fietsenmaker in ieder geval verboden wordt om op zijn stoepje te sleutelen (nummer 13 t/m 28). Maar het fragment laat (misschien al in nummer 34, maar in ieder geval in nummer 46) ook zien dat het om een achterliggend, veel zwaarder ‘kwaad’ gaat: het gelegenheid geven aan drugshandel. Misschien gaat het nog wel om meer: er zijn immers tal van bijdragen aan de verloedering van een oude stads-wijk denkbaar. Zeker is dat de fietsenmaker met een tuin en een balkon vol fietsenwrakken al geruime tijd irritaties in de buurt opwekte. Over de precieze aard van het wangedrag tasten wij als observatoren aan het eind van het fragment, wanneer de agent zegt: *Wij zijn duidelijk in ieder geval?* nog steeds in het duister. De fietsenmaker beantwoordt de vraag van de agent met een ondubbelzinnig *ja*. Weten de betrokkenen dan wel waar het precies om gaat? Misschien wel, maar het moet niet uitgesloten worden geacht dat ook zij het niet weten. Ze nemen genoeg met een partiële opheldering van het communicatieproces: er is het een en ander opgeworpen, maar het blijft in het midden wat precies.

Het fragment laat zien dat uitingen in het kader van activiteiten worden begrepen (bijvoorbeeld een praatje, een berisping of een beschuldiging van een strafbaar feit) en dat mensen daarin kunnen verschillen. Verder laat het zien dat de sociale hiërarchie vorm wordt gegeven: de fietsenmaker wordt op zijn nummer gezet, hij wordt veelvuldig geïnterrupteerd en hij wordt getutoeerd, terwijl hij – overigens waarschijnlijk ironisch – *u* teruggeeft. Er bestaat communicatieve onduidelijkheid, daar wordt wat aan gedaan, maar het is de keuze van de betrokkenen om die niet op te heffen. Het communicatieve ‘misverstand’ in dit fragment wordt dus gecreëerd, gerepareerd en tot op zekere hoogte in stand gehouden. De conclusie is dat er in dit fragment sprake is van een conflict, maar de communicatie is daar niet de bron van. Als de communicatie als bron van het conflict zou worden aangemerkt, zouden we de participanten in dit fragment tot gevangenen van hun cultuur maken. Dat zijn ze niet. Ze spelen er juist mee.

Dit fragment beoogt het belang van communicatie in interculturele conflicten en spanningen te relativeren: de gedachte is dat een probleem vaak niet-communicatief van aard is. Niettemin is het uiterst zinvol oog en oor te hebben voor de communicatieve verschijnselen die centraal staan in Gumperz’ werk over interpretatie-cues. Inzicht in dit type communicatief misverstand maakt

de vroegtijdige inzet van probleemoplossende middelen mogelijk, terwijl inzicht in de sociale inbedding van dit type misverstand laat zien dat probleemoplossend communiceren sociale tegenstellingen niet kan oplossen.

5.3 Culturele variatie in beleefdheid

Een centraal begrip in dit boek is 'beleefdheid', waarbij, zoals al eerder gezegd is, een ruime opvatting wordt gehanteerd: het gaat niet alleen om respect tonen, maar ook om nabijheid zoeken. De communicatieve misverstanden uit dit hoofdstuk houden daar op verschillende wijze verband mee. Een aantal ervan heeft met 'directheid' en 'indirectheid' te maken: neem je een vraagvorm letterlijk of kies je de meer indirecte betekenis van een verzoek, een bewering of een kritiek; val je met de deur in huis of tast je de situatie af; geef je de conclusie en daarna de argumenten, of omgekeerd. Al is het begrip 'directheid' niet helemaal gelijk aan het begrip 'beleefdheid', beide begrippen hebben wel met elkaar te maken: de indirecte taalgebruiksvormen creëren immers afstand, met de directe vormen wordt toenadering gezocht en overeenstemming verondersteld. Een aantal andere misverstanden heeft te maken met solidariteitsbeleefdheid: door de keuze van een taal of dialect sluit je mensen in en uit; ook met een stijlkeuze zet je de sociale versnelling een tandje hoger of juist niet; met een taalspel zoals ritueel beledigen wordt de onderlinge band in een groep verstevigd, terwijl de niet-groepsleden worden buitengesloten. De verschijnselen die in interculturele communicatie verschillend begrepen worden en daar tot misverstanden en spanningen kunnen leiden, zijn dus (ten minste voor een deel) beleefdheidsverschijnselen.

Betekent het feit dat er rondom beleefdheid zoveel misverstanden mogelijk zijn, dat de universaliteitsclaim van de beleefdheidstheorie niet houdbaar is? Of is het feit dat aan de zogenaamd beleefde verschijnselen een cultureel verschillende invulling wordt gegeven geen bedreiging voor die claim? In deze paragraaf zal ik laten zien dat er binnen de grenzen van de theorie veel variatie mogelijk is. Eerst worden twee empirische onderzoeken behandeld die een deel van deze variatiemogelijkheden laten zien. In het eerste onderzoek worden verschillen blootgelegd in de communicatieve stijl van Japan en de Verenigde Staten. In het tweede onderzoek worden verschillen in communicatieve stijl onderzocht in de context van de Europese eenwording.

5.3.1 Japan en de Verenigde Staten

Hill e.a. (1986) hebben een onderzoek uitgevoerd naar beleefdheid in Japan en de Verenigde Staten. Aanleiding voor dit onderzoek waren de stagnerende onderhandelingen tussen vertegenwoordigers van General Motors en Toyota. Beide autofabrieken waren geïnteresseerd in een joint venture, maar de besprekingen hierover verliepen om niet te traceren redenen moeizaam. Aan

communicatiedeskundigen uit Japan en de Verenigde Staten werd gevraagd de communicatie te analyseren: wellicht ontdekten zij daarin belemmeringen. Omdat het moeilijk is een internationaal communicatieproces in zijn geheel te bestuderen, concentreerden de onderzoekers zich op een deelaspect: de formulering van verzoeken. Zij maakten een vragenlijst waarin zij allerlei formuleringvarianten van een verzoek om een pen voorlegden aan Japanse en Amerikaanse respondenten, bijvoorbeeld:

Mag ik een pen lenen?

Zou u/je het erg vinden als ik een pen van u/je leende?

Zou u/zou je me een pen kunnen lenen?

Kunt u /kun je me een pen lenen?

Laat me uw/je pen lenen.

Geef me uw/je pen.

Een pen.

Het was de bedoeling dat de respondenten – allen studenten aan een universiteit – deze formuleringvarianten beoordeelden op de dimensie ‘zorgvuldig vs ongedwongen’.

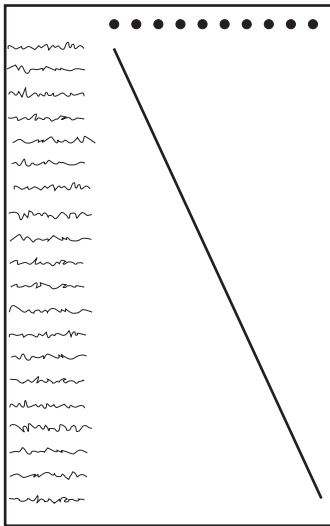
Daarna kregen de respondenten een lijst met personen en situaties voorgelegd. Bijvoorbeeld: je moeder thuis of de decaan op de universiteit. Ze moesten zich voorstellen dat ze de betreffende persoon in de betreffende situatie troffen en aangeven hoe zorgvuldig c.q. ongedwongen ze zich zouden gedragen.

Ten slotte werd de respondenten gevraagd een bepaalde persoon in een bepaalde situatie in gedachten te nemen en aan te geven met welke verzoekvorm(en) ze een pen te leen zouden vragen.

De hypothese van het onderzoek luidde, conform de beleefdheidstheorie, dat de communicatie in Japan en de Verenigde Staten door een universeel principe wordt gereguleerd: hoog beoordeelde personen-in-situaties worden met hoog getaxeerde verzoekvormen benaderd, terwijl lager beoordeelde personen met lager getaxeerde verzoekvormen worden toegesproken. Deze hypothese kan heel eenvoudig in een figuur worden weergegeven. Aan de linkerzijde staan van boven naar beneden de formuleringvarianten voor een verzoek in aflopende mate van zorgvuldigheid gerangschikt. Aan de bovenzijde staan, van links naar rechts, de personen-in-situaties gerangschikt van meest zorgvuldig naar meest ongedwongen. De hypothese klopt als de observaties op de diagonaal liggen.

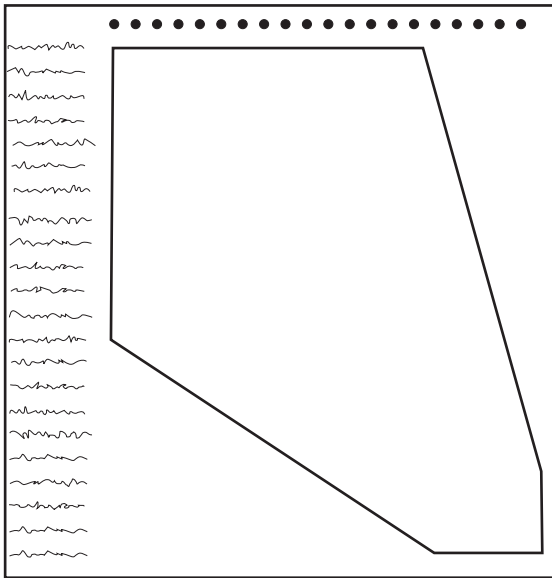
DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

168

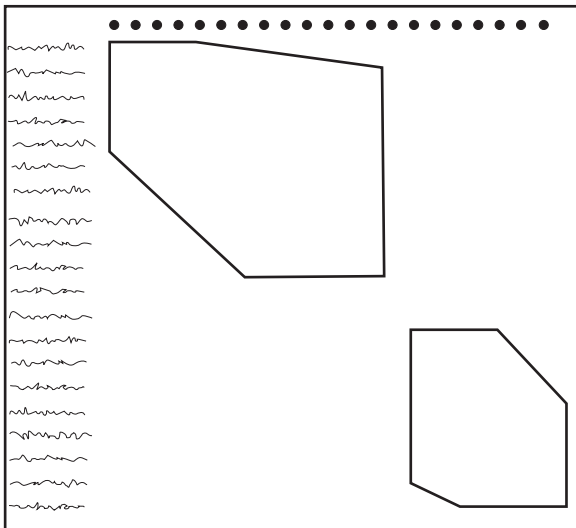


Figuur 5.1 De hypothese in het landen vergelijkende onderzoek

Zowel in Amerika als in Japan werd een min of meer diagonaal patroon gevonden. Vereenvoudigd en gevisualiseerd ziet het antwoordpatroon van de Amerikanen eruit als in figuur 5.2. Dat van de Japanners is in figuur 5.3 weer-gegeven.



Figuur 5.2 De Amerikanen



Figuur 5.3 De Japanners

Beide antwoordpatronen houden in dat men hogergeplaatste personen omzichtiger benaderde dan lagergeplaatste personen. Binnen dit algemene patroon werden echter ook verschillen tussen de Verenigde Staten en Japan gevonden. In de Verenigde Staten was de consensus in de beoordeling van de verzoekvormen en personen-in-situaties geringer. Met andere woorden: de Japanners waren eensluidender. De aangeboden verzoekvormen kregen van de Japanners scores die gespreid lagen over de gehele schaal, terwijl de verzoekvormen in de ogen van de Amerikanen minder spreiding vertoonden en op bepaalde punten van de schaal clusterden. Verder noemden de Amerikanen gemiddeld meer antwoordalternatieven.

De onderzoekers concluderen dat mensen in hun communicatief gedrag voor een deel gedetermineerd worden door externe factoren zoals normen en regels die in een bepaalde maatschappij gelden voor de aanspreking van personen-in-situaties; voor een deel ook hebben zij individuele speelruimte: ze zijn vrij om uit een aantal mogelijkheden te kiezen en kunnen met hun keuze de sociale relatie op een persoonlijke manier vormgeven. Samenlevingen verschillen in het relatieve gewicht van de sociale gedetermineerdheid en de individuele speelruimte. In Japan is het communicatief gedrag voor het grootste deel gedetermineerd en hebben individuen een beperkte keuze. In de Verenigde Staten is de invloed van de sociale normering veel geringer en kunnen personen, door hun keuze uit een groter aantal beschikbare mogelijkheden, met sociale relaties spelen.

5.3.2 *De Europese Unie*

Het onderzoek van Hill e.a. is met enkele kleine veranderingen in Europa herhaald. Ook in Europa bestaan er misschien verschillen in communicatieve stijl die internationale onderhandelingen belemmeren en die interfereren bij de deelname van de diverse landen aan de Europese Unie. Voor een deel zijn die verschillen in onderzoek bevestigd gebleken; voor een deel ook leven ze in de verhalen die in verschillende landen over andere landen de ronde doen.

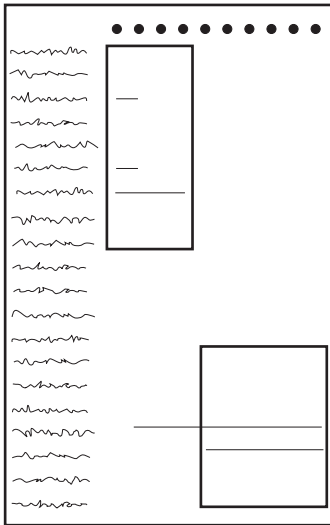
Empirisch gefundeerd is bijvoorbeeld de indruk dat de Duitse stijl direct en de Engelse stijl beleefd is (House & Kasper, 1981). Zo'n communicatief verschil kan in internationale contacten tot misverstanden leiden. Wanneer een Engelse spreker een voorstel om een conflict op te lossen ten overstaan van een Duitse gesprekspartner formuleert, zal hij zijn bedoelingen verkapt presenteren, om zo de Duitse gesprekspartner bepaalde keuzemogelijkheden te laten. De Duitse gesprekspartner, die een meer directe stijl gewend is, zal de bedoeling misschien niet afleiden. Zo kan de mogelijkheid om een conflict op te lossen, gemist worden. Van de andere kant zal de Duitse spreker, wanneer hij het initiatief neemt om het conflict op te lossen, directe middelen kiezen. De Engelsman is dan misschien al beledigd voordat hij de constructieve bedoeling van het Duitse initiatief herkend heeft. Nog even en de communicatie tussen vertegenwoordigers van de landen in de Europese Unie loopt uit op een spraakverwarring!

Het veronderstelde verschil tussen Frankrijk en Nederland is volgens Van der Wijst en Ulijn (1995) meer een verhaal dan een feit: de Fransen vinden de Nederlanders direct en onbeleefd, terwijl de Nederlanders de Fransen erg formeel en 'stijf' vinden. Dit verhaal heeft in hun empirisch onderzoek geen duidelijke bevestiging gevonden. Misschien doet het ertoe welke Nederlanders je onderzoekt: die uit de Randstad zouden goed directer kunnen zijn dan de overigen; ook zouden noorderlingen op dit punt kunnen verschillen van zuiderlingen. Vossestein (1997) beschrijft Nederlanders als direct, maar hij merkt daarbij op dat hij het eigenlijk over Hollanders heeft, de mensen in de Randstad die – zo stelt hij – een etnische meerderheidsgroep op het gebied van werk en zaken vormen. Eigenlijk weten we dus niet precies hoe het met de directheid in Nederland gesteld is.

Welk beeld vertonen nu een aantal aan de Europese Unie deelnemende landen wanneer zij vergeleken worden in termen van de vraag: worden hoog ingeschatte personen-in-situaties omzichtig benaderd, terwijl lager ingeschatte personen met directere taalvormen worden toegesproken? In deze paragraaf zijn de resultaten vereenvoudigd en samengevat weergegeven in een zevental figuren, voor ieder aan het onderzoek deelnemend land één. Een meer gedetailleerde weergave van de resultaten is te vinden in Huls (1991). Vooraf moet worden opgemerkt dat de steekproeven niet representatief zijn voor de betreffende landen. De resultaten moeten dan ook niet gelezen worden als een waarheid over een land, maar als een stelling die op kleine schaal empirisch is ondersteund.

Nederland

In Nederland (figuur 5.4) zien we een clustering van observaties linksboven en rechtsonder in de tabel.



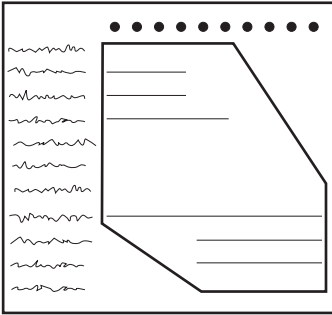
Figuur 5.4 De Nederlanders

Dat betekent dat ‘hoge’ geadresseerden met ‘beleefde’ verzoekvormen worden benaderd; tegenover een gelijke gedraagt men zich ongedwongener. Dit resultaat is conform de theorie. Als we de rechthoek binnen in de figuur loodrecht in vieren delen, zouden observaties in het rechterbovenkwart duiden op overbeleefdheid of sociale wenselijkheid: dan immers richt men zich met een te keurig verzoek tot iemand waarmee men op vertrouwelijke voet staat. Overbeleefdheid/sociale wenselijkheid komt echter nauwelijks voor. Observaties in het kwart linksonder duiden op talige nivellering: dan benadert men een hooggeplaatste informeel. Dit patroon komt onder de Nederlandse respondenten ook nauwelijks voor.

Wat betreft de vraag naar de verhouding tussen sociale gedetermineerdheid en individuele speelruimte in het taalgebruik van de Nederlandse respondenten: het onderzoeksmateriaal bevatte verschillende aanwijzingen voor de veronderstelling dat er sprake is van een vrij hoge gedetermineerdheid. Er waren bijvoorbeeld telkens enkele vormen favoriet, de consensus bij de beoordelingen was relatief hoog en er werd een ongeveer gemiddeld aantal alternatieven gekozen. Dit resultaat was, gezien het zelfbeeld van Nederlanders als tolerant en flexibel, onverwacht. Mogelijk speelt een rol dat de in het onderzoek betrokken Nederlandse respondenten allen Zuid-Nederlanders waren.

Engeland

De Engelse figuur (5.5) geeft een brede band over de diagonaal te zien.

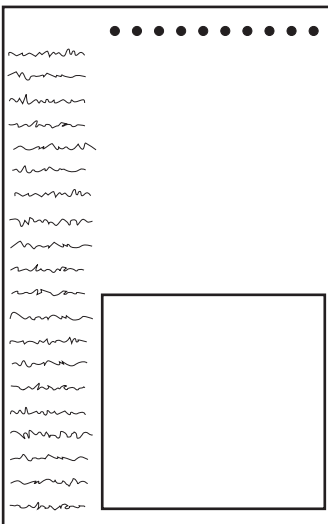


Figuur 5.5 De Engelsen

Dat betekent dat er in de aangeboden situaties telkens veel mogelijk is. Ook zijn het kwart rechtsboven en het kwart linksonder gevuld, hetgeen erop duidt dat het in Engeland goed mogelijk is om het beeld te doorkruisen dat je hooggeplaatste personen met hoogbeleeftde verzoekvormen benadert en gelijken met vertrouwelijke vormen. De consensus is laag. Enerzijds gedragen de Engelsen zich volgens de theorie dat ze hogergeplaatsten met beleefdere verzoeken benaderen, anderzijds is dit geen strak keurslijf en zijn er tekenen die duiden op een grote keuzevrijheid.

Denemarken

Het meest opmerkelijke in het beleefdheidsgedrag van de Deense respondenten is dat ze het kwart linksboven niet gebruiken (zie figuur 5.6).

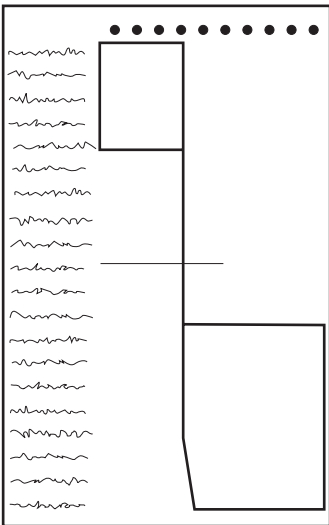


Figuur 5.6 De Denen

Dat betekent dat ze het mogelijk achten om tegen hooggeplaatsten laag geordende strategieën te gebruiken. Binnen de laag geordende strategieën bestaat er vrij veel keuze. Deze gegevens duiden erop dat er sprake is van een talige nivellering van sociale verschillen. Er werd een hoge consensus bij de beoordeling van de verzoekvormen gevonden. De sociale druk om te nivelleren zou wel eens hoog kunnen zijn, maar binnen die grens bestaat er veel keuze.²

België

Linksboven en rechtsonder in de figuur van België (5.7) vindt een clustering van de observaties plaats.



Figuur 5.7 De Belgen

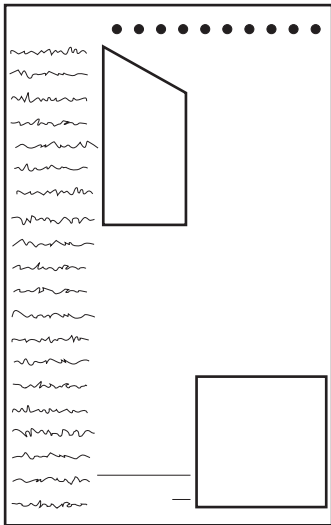
Dat betekent dat 'hoge' geadresseerden met 'beleefde' verzoekvormen benaderd worden; tegenover een gelijke gedraagt men zich ongedwongener. Dit patroon is conform de theorie. Het werd ook in Nederland gevonden, maar de clustering in de Belgische gegevens is minder sterk dan in de Nederlandse. Het Belgische patroon lijkt dus op het Nederlandse, al is de gedetermineerdheid wat minder sterk.

Italië

Figuur 5.8 bevat de Italiaanse resultaten. We zien veel observaties linksboven en rechtsonder, hetgeen betekent dat 'hoge' geadresseerden met 'beleefde' verzoekvormen worden benaderd en dat men zich tegenover een gelijke ongedwongener gedraagt. Conform de theorie dus. Het meest opmerkelijke van de Italiaanse figuur is dat een relatief groot middengedeelte leeg is: verzoekvormen met een gemiddelde beoordeling worden minder gebruikt dan in de andere landen die aan het onderzoek deelnamen. Men zou kunnen zeggen dat de linguale verhoudingen gepolariseerd zijn.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

174

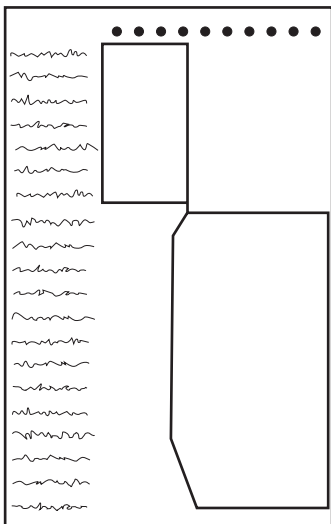


Figuur 5.8 De Italianen

Bovendien worden een persoon die sociaal in het midden (de jonge leraar) en een persoon die hoog (de rector) zit, in taal 'neergehaald'. Enerzijds vindt er dus een polarisatie plaats, anderzijds wordt deze door een deel van de respondenten doorkruist met nivellering.

Frankrijk

In de Franse figuur (5.9) zien we twee duidelijke rechthoeken: een links boven en een rechts onder.

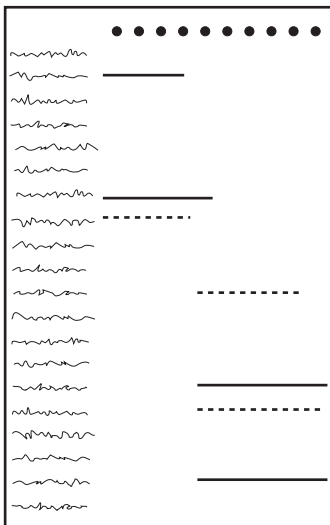


Figuur 5.9 De Fransen

Dat betekent dat de Franse respondenten hooggeplaatste geadresseerden formeel benaderen en laaggeplaatsten informeel, maar binnen deze stringente grens is veel variatie mogelijk. De jonge leraar maakt deel uit van beide rechtehoeken. De Franse respondenten opperden gemiddeld de meeste alternatieven van de aan het onderzoek deelnemende landen. Kenmerkend voor het Franse systeem lijkt de grote keuzevrijheid binnen strikte grenzen te zijn.

West-Duitsland

Ten slotte maakte West-Duitsland deel uit van de onderzochte landen (zie figuur 5.10).



Figuur 5.10 De West-Duitsers

De Duitse figuur laat een sterke voorkeur voor vier verzoekvormen uit het aangeboden scala van mogelijkheden zien. Tegen de hogergeplaatsten zijn een of hooguit twee hoog ingeschaalde verzoekvormen mogelijk; tegen de lagergeplaatsten zijn een of hooguit twee laag ingeschaalde verzoekvormen mogelijk. De consensus over de sociale betekenis van de verzoekvormen is niet hoog. De resultaten in West-Duitsland zijn conform de theorie, maar tegelijkertijd toch wel behoorlijk verschillend van de resultaten in andere, zich in overeenstemming met de theorie gedragende landen zoals Nederland. Meest kenmerkend voor Duitsland is dat de sociale hiërarchie door middel van taal wordt vorm gegeven, waarbij de keuze uit het scala van mogelijkheden beperkt is.

Terugkijkend vinden we in de hier behandelde onderzoeken enerzijds overwegend steun voor de universaliteitsclaim van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson.³ Anderzijds laten de onderzoeken ook punten zien waarop in internationale contacten fricties kunnen ontstaan. Zo'n punt is bijvoorbeeld het scala van taalvormen dat daadwerkelijk in gebruik is. De Italiaanse respondenten gebruiken de vormen van een gemiddelde zorgvuldigheid nauwelijks.

De Duitse respondenten hebben een voorkeur voor vier vormen die wat betreft directheid gespreid over de schaal liggen. Denkbaar is ook dat landen en culturen meer aan het directe uiteinde van de range van mogelijkheden beginnen en het indirecte uiteinde niet gebruiken, terwijl in andere landen het directe uiteinde niet in gebruik is.⁴

Een gerelateerd punt is de taalvorm die de items in het scala aannemen. De vorm *Kun je me je pen even lenen?* krijgt van de Engelsen een gemiddelde score, terwijl de Denen hem laag inschatten. De vorm *Mag ik...* krijgt in Nederland een lage score, in Engeland daarentegen scoort hij hoog.

Verder hebben we gezien dat landen en culturen de personen-in-situaties verschillend kunnen rangordenen.⁵ De Franse en de Italiaanse respondenten maken een scherpere tweedeling in de aangeboden geadresseerden dan de respondenten in de andere landen. De Engelsen hiërarchiseren het minst van de aan het onderzoek deelnemende respondenten. De Denen gebruiken de hiërarchische dimensie wel als je ernaar vraagt, maar ze hechten er weinig waarde aan voor hun verbale gedrag. Het is wereldwijd zeker denkbaar dat er 'platte' culturen of subculturen zijn.

Binnen de sociale hiërarchie kan de plaats van de personen wisselen. De jongere broer of zus scoort bij de Franse en de Italiaanse respondenten bijvoorbeeld relatief hoog en hoger dan de oudere broer of zus. Deze hogere score zou kunnen reflecteren dat men in de zuidelijke landen meer respect toont voor en voorzichtig omgaat met de 'bambini'. Ook de positie van de moeder wordt verschillend ingeschat: in Engeland staat ze op de vierde plaats van boven, in West-Duitsland op de zevende.

Ten slotte hebben we gezien dat het binnen de beleefdheidstheorie mogelijk is dat landen en culturen verschillen in de verhouding tussen sociale gedetermineerdheid en individuele speelruimte. In Japan was de communicatie relatief sterk sociaal gedetermineerd, in de Verenigde Staten bestond er veel speelruimte. In Europa zagen we hetzelfde verschil tussen Nederland en Engeland.

Veel culturele variatie is dus mogelijk in de inschatting van de voor G bepalende variabelen. Ook is het scala van de gebruikte taalvormen cultureel variabel. Ten slotte kunnen culturen verschillen in het aantal alternatieven dat ze in een bepaalde sociale context aan de individuele taalgebruiker bieden. Inzicht in deze variaties is zeker van belang voor intercultureel contact, maar vormt geen bedreiging voor de universaliteitsclaim van de theorie.

In feite is het heel moeilijk om met empirisch cultuurvergelijkend onderzoek af te dingen op de universaliteitsclaim: de theorie is rekkelijk. Dit heeft een aantal onderzoekers ertoe gebracht om niet zozeer het raamwerk van de theorie aan te vallen, maar wel het basisconcept 'gezicht'.

5.4 De universaliteit van de notie 'gezicht'

177

De theorie van Brown en Levinson begint met een wijsgerig-antropologisch uitgangspunt (zie hoofdstuk 1): mensen hebben behoefte aan 'gezicht' (vergeleijk uitdrukkingen zoals 'je gezicht laten zien' of 'je gezicht niet laten zien', 'gezichtsverlies lijden', 'smoel hebben'). Aan die behoefte zitten twee aspecten. Enerzijds willen mensen met rust gelaten worden en zich, niet gehinderd door anderen, ontwikkelen; anderzijds hebben ze voor hun zelfrealisatie contact met anderen nodig. De eerste behoefte noemen Brown en Levinson de behoefte aan 'negatief gezicht', de tweede die aan 'positief gezicht'. De notie gezicht, uiteengelegd in de twee aspecten positief gezicht (een gezicht gericht op sympathie en overeenstemming) en negatief gezicht (een gezicht, gericht op afstand en respect), vormt de basis van hun werk. Die basis is later de achilleshiel geworden.

Het is de Japanner Matsumoto (1988) geweest die pregnant naar voren gebracht heeft dat het begrip 'gezicht' van Brown en Levinson niet correspondeerde met het Japanse. Ervin-Tripp probeert samen met anderen (Ervin-Tripp e.a., 1995) de bezwaren van Matsumoto door onderzoek vorm te geven. Ze reconstrueert het Engelse en Franse gezicht en zet daar het Aziatische tegenover. Voor haar reconstructie van het Engelse en Franse gezicht gebruikt ze een aantal gevarieerde databestanden uit de betreffende landen (bijvoorbeeld woordenboeken, het werk van Shakespeare, sociale conversatie, tijdschriftartikelen en recente kranten). Ze gaat daarin na in welke contexten en met welke betekenissen het begrip 'gezicht' voorkomt. Om erachter te komen hoe het Aziatische gezicht eruit ziet, gebruikt ze informanten uit China, Japan en Korea.

In de Franse en Engelse bestanden van sociale conversatie vindt ze geen enkel geval van gezicht, ook niet als de gespreksdeelnemers hoog opgeleid zijn. Bij Shakespeare daarentegen vindt ze wel tal van verwijzingen naar gezicht: in levendige beschrijvingen komt het gezicht naar voren als iets wat je kunt beleiden. De verwijzingen naar het gezicht in kranten hebben meestal te maken met de fysieke verschijningsvorm waarin de abstracte betekenis van reputatie ontbreekt. Het woordenboek zegt: het gezicht is iets wat je naar buiten toont, een 'je voordoen als', iets wat je opzet, je goede verschijning. In de sociaal-wetenschappelijke tijdschriften komt het gezicht vaak voor, maar bijna altijd tussen quotes, wat erop duidt dat het een speciale term is, een vakterm. De context is die van het verdedigen van eer, het tonen van kracht en het vermijden van een afgang. De term 'gezicht' komt meestal voor in samenhang met 'gezicht verliezen' of 'gezicht bewaren'. Het gezicht is niet, zoals status, een variabel kenmerk dat je kunt verbeteren, maar het is alles of niets. Bovendien gaat het bijna altijd om het eigen gezicht van mensen, en niet om dat van de ander, zelfs niet in diplomatieke contacten.

Wat leverde het onderzoek bij de Chinese, Japanse en Koreaanse informanten op? De Aziatische talen hebben een groter aantal uitdrukkingen over gezicht. In alle drie talen zijn er zinsnedes met 'geen gezicht'. Het gaat dan om toe-

standen van extreme vernedering en schaamte bij de persoon in kwestie ('ik heb geen gezicht' betekent zoiets als 'ik durf je niet onder ogen te komen'; 'hij heeft geen gezicht' wordt gezegd wanneer de ander iets heel ernstigs misdaan heeft). In het Chinees getuigt de bewering dat iemand niet eens een gezicht wil, van diepe minachting. Hij heeft betrekking op mensen die zelfzuchtig en zonder enige moraal te werk gaan. Het is ook mogelijk om in het Chinees te zeggen: ik heb je de eerste keer gezicht gegeven, maar je nam het niet. Je hebt iemand dan een kans gegeven door een eerste misstap niet te rapporteren. Bij de tweede misstap zeg je dan dit. Opmerkelijk is dat de spreker invloed heeft op het gezicht van de ander.

In alle drie talen kun je van 'gezichtsverlies' spreken. Het Chinees kent twee graden: je kunt enig gezicht verliezen en je kunt het volledig verliezen. Het eerste gebeurt als je iets niet weet of onervaren bent; het laatste gebeurt als iemand de morele code schendt of openlijk extreem boos of emotioneel wordt. In het laatste geval is er sprake van publieke schande. Ieder verschil in status als gevolg van sekse, opleiding, leeftijd of burgerlijke staat brengt verschillen in respect en ook in verplichtingen met zich mee, en dus risico's voor gezichtsverlies. Het gezicht is een collectief bezit: je kunt het gezicht van de familie, de leerkracht, de onderwijsinstelling of het land verliezen. Een land lijdt gezichtsverlies als het zijn verplichtingen tegenover zwakkere landen niet nakomt.

Een gebruikelijke uitdrukking in Japan is 'het gezicht stort in'. Deze uitdrukking wordt gebruikt om handelingen te motiveren: 'Als ik dit of dit niet doe, stort mijn gezicht in'. Ook in Japan heeft gezichtsverlies betrekking op acute verlegenheid. Verder kun je iemand gezicht laten verliezen en kun je het gezicht van iemand anders verliezen of beschadigen. De Japanse uitdrukking voor het zwarte schaap in de familie is de 'gezichtsbesmeurder'.

Ook in het Koreaans bestaan er uitdrukkingen voor het vies maken van het gezicht van iemand. Uniek voor het Chinees is een uitdrukking voor 'Waar is mijn gezicht?' Deze wordt gebruikt wanneer A iets doet dat B in grote verlegenheid brengt (bijvoorbeeld een dochter die haar verloving verbreekt).

Dat je iemand gezicht geeft, komt in alle drie Aziatische talen voor, maar niet in het Frans of Engels. Wanneer iemand zich bijvoorbeeld niet overeenkomstig de verwachting terugtrekt uit een langdurig conflict, kun je de ander gezicht geven door niet langer te reageren. Deze vorm van gezicht geven is 'uit de hoogte': je doet een concessie terwijl je in de positie bent om tegen de ander op te treden. Je neemt iemands gezicht af wanneer je bijvoorbeeld een cadeau weigert. Hetzelfde gebeurt wanneer iemand een gunst of vergeving voor een derde vraagt en je gaat daar niet op in. In Taiwan kun je nog steeds nederig zeggen: 'U verschafte mij gezicht' wanneer een hogergeplaatste je feestje bezoekt, maar op het vasteland vindt men dit archaisch of feodaal.

Het gezicht komt in de Chinese taal naar voren als een bezit waar je mee om kunt gaan, terwijl het Japans een meer architectonische opvatting van gezicht heeft: het staat overeind, stort in, wordt opgericht/op een hoger niveau gebracht. Als je in China een prijs wint met je scriptie, voeg je daarmee geen waarde toe aan het gezicht van je begeleider; in Japan wel.

Als je in het Chinees van een derde zegt dat hij zijn gezicht liet zien, is dit positief. Tegen je gesprekspartner heeft deze uitdrukking echter vaak een negatieve connotatie: je hebt je onderscheiden van de massa, je hebt je hoofd boven het maaiveld uitgestoken en dat is ongewenst. Je kunt er ook mee bedoelen dat je gesprekspartner een ongepaste onthulling heeft gedaan.

Een schaamteloos persoon wordt in de Aziatische landen aangeduid als iemand met een dikke huid op zijn gezicht. Er is een Chinees boek over de westerse manier van zaken doen met de veelzeggende titel: 'Thick face, black heart'. Iemand met een dunne huid is bescheiden en heeft goede manieren.

Het Chinees heeft uitdrukkingen voor het gezicht als locatie waar iets mis kan zijn. Je gebruikt deze uitdrukking bijvoorbeeld als een student niet als onderwijzer aan de slag komt, maar zijn toevlucht neemt tot afwassen in restaurants. Ook kun je zeggen dat het gezicht lichtpunten heeft. Die uitdrukking kun je bijvoorbeeld gebruiken wanneer je dochter de eerste prijs bij turnen heeft gewonnen.

In het Japans zijn er tal van uitdrukkingen in de geest van 'het is een kwestie van gezicht'. Je gebruikt die wanneer iets beneden je waardigheid is. Een gezicht kan ook 'verkopen'. Dat betekent dat de persoon in kwestie beroemd wordt. Een beroemd persoon heeft ook wel een 'breed' gezicht. Een invloedrijk of machtig persoon heeft een 'sterk' gezicht. Je kunt iemands gezicht slaan wanneer je allerlei lelijke dingen van die persoon zegt. Ook kun je de huid van iemands gezicht pellen: dan ontmasker je die persoon. Ten slotte kunnen de vlammen uit iemands gezicht slaan. Dat betekent dat die persoon zo kwaad of beledigd is dat hij vuur spuwt.

Een voor het Koreaans unieke expressie is 'de prijs van iemands gezicht'. Daar wordt de waarde van een persoon mee bedoeld. Je kunt tegen een kind zeggen dat het zich overeenkomstig de prijs van zijn gezicht moet gedragen, en dan bedoel je 'gedraag je'. Als je gezicht 'prikt', ben je in verlegenheid of voel je je geveild.

In de Aziatische landen houdt gezichtsbehoud en -verlies verband met het voldoen aan sociale verwachtingen en het volgen van conventies. De eigenwaarde houdt sterk verband met het publieke gezicht. Het publieke gezicht is voor het individu een factor om ernstig rekening mee te houden. Het is schaamteloos om je te zeer als individu tegenover andere individuen te poneren. Je gebruikt tussenpersonen, of je gebruikt het schrift als medium om afstand te creëren. Ook dien je je extreem in te leven in de behoeften en wensen van de ander. Aan Japanse kinderen wordt al op tweejarige leeftijd empathie geleerd. Gedrag dat op gezichtsbehoud gericht is, valt in Aziatische landen vaak samen met gedrag dat schaamte vermijdt. Als je positieve dingen over jezelf vertelt, wordt dit snel in de vermaledijde categorieën 'arrogantie' en 'opscheppen' geplaatst.

Tot zover Ervin-Tripps reconstructie van het gezicht in Engeland en Frankrijk en in de Aziatische landen. In Engeland en Frankrijk is het gezicht meer een persoonlijke kwestie, terwijl het in de Aziatische landen sociaal is ingebed. In de laatstgenoemde landen wordt de interactie meer gereguleerd door de onder-

kenning en de handhaving van de relatieve posities van anderen dan door het behoud van het eigen territorium. De mensen zijn op de groep gericht en afhankelijk van anderen. Gezichtsverlies is geassocieerd met de perceptie van anderen dat men de structuur van de groep onvoldoende begrepen en onderkend heeft. Vooral Brown en Levinsons concept 'negatief gezicht' (dat verband houdt met autonomie en een te verdedigen eigen territorium) zou vreemd zijn aan deze culturen.

Dit laatste punt onderzoekt Ervin-Tripp nog verder. Ze heeft een aantal handelingen die volgens Brown en Levinson bedreigend zijn voor bepaalde aspecten van het gezicht voorgelegd aan Aziatische informanten. In de Aziatische landen houdt een verzoek – dat per definitie een inbreuk op het domein van de ander inhoudt – niet altijd in dat er gezichtsverlies dreigt: dat hangt af van de grootte van het verzoek in relatie tot de sociale verhoudingen. Met een verzoek kun je ook iemand een eer bewijzen. Bij bedanken is volgens Brown en Levinson sympathie en toenadering in het geding, maar de Aziatische informanten wijzen erop dat je een goede bekende in verlegenheid brengt en je van hem distantieert wanneer je dank uit voor 'normale' hulp. Advies geven heeft volgens deze informanten normaal geen verband met gezicht. Een uitzondering vormen de adviezen die de ontvanger als incompetent neerzetten. In geval van een positieve rapportage over eigen gedrag verliest de spreker gezicht. Complimenten zijn niet gezichtsbedreigend, tenzij ze over de grenzen tussen de seksen heen gaan. Als je iemand complimenteert met zijn bezittingen, loop je de kans dat de eigenaar ze geeft.

Allerlei handelingen die Brown en Levinson dus als inbreuk zien, worden zo in de Aziatische landen niet opgevat. Als er een aspect van het gezicht in het geding is, is het eerder de behoefte aan sympathie en solidariteit dan de behoefte aan een eigen domein en autonomie.

Ervin-Tripps analyse van het gezicht en de gezichtsbedreigende handelingen in Aziatische landen is zeker interessant. Deze laat zien dat het gezicht in verschillende culturen een ander belang kan hebben, terwijl ook de mate waarin het een individueel of sociaal fenomeen is, kan verschillen. Het is niet de enige analyse met dit punt: verschillende onderzoekers hebben culturen geanalyseerd vanuit de optiek van de in die cultuur heersende opvatting van gezicht en laten zien dat die opvatting niet accordeert met die van Brown en Levinson. De vraag is echter of deze analyses het hart van de beleefdheidstheorie raken. Brown argumenteert van niet.⁶ Ze zegt dat er een grote verscheidenheid is aan folk notions van gezicht. Als antropologe met veldwerkervaring in exotische culturen is zij zich daar meer dan bewust van. Brown en Levinson hebben hun begrip gezicht uitgelegd in termen van 'onze' folk notions, die niet noodzakelijk die van bijvoorbeeld de Aziatische culturen zijn. Dat is jammer, maar niet wezenlijk. Wat Brown en Levinson claimen is dat aan al die verschillende 'folk notions' van gezicht een abstracte kern van twee behoeften – de behoefte aan toenadering en de behoefte aan distantie – ten grondslag ligt. Door die

twee behoeften aan te nemen, kun je een universeel – dat wil zeggen onafhankelijk van specifieke sprekers en gesprekscontexten – communicatiepatroon verklaren: de strategiekeuze is afhankelijk van het gewicht G van de taalhandeling; dit gewicht wordt berekend als de som van M, I en SA; een hoger gewicht leidt tot de keuze van een hoger genummerde strategie.

Het is niet zo dat mensen weet hebben van die behoeften en ook niet dat ze geen andere behoeften hebben (bijvoorbeeld de behoefte om anderen te exploiteren of pijnlijk te behandelen). De theorie claimt slechts dat het postuleren van die twee behoeften het mogelijk maakt om een frappant en bijzonder regelmatig patroon in de keuze van taalstrategieën te verklaren. Brown acht het goed mogelijk dat leden van een cultuur rapporteren dat ‘negatief gezicht’ (de behoefte aan distantie) geen deel uitmaakt van hun gezicht. Het ‘negatieve’ gezicht is dan niet leidinggevend voor het sociale gedrag van de betrokkenen, maar dat wil niet zeggen dat de behoefte eraan niet aanwezig is in de cultuur. Hoe gaat het in zo’n cultuur dan wanneer men naar de wc moet, de liefde bedrijft, of als het sociale verkeer een te grote druk veroorzaakt? De grenzen van het eigen domein kunnen per cultuur verschillend zijn, maar vooralsnog lijkt er voor iedereen toch wel ergens een grens te zijn.

Dat de folk notions van gezicht verschillend zijn, kan via de taxatie van I een plaats in de theorie krijgen. Dat de sociale groep heel bepalend is voor iemands gedrag, kan in het taalproductiemodel van Brown en Levinson ook verdisconteerd worden in de taxatie van G.

Vooralsnog is de reactie van Brown op alle discussie over de universaliteit van het begrip ‘gezicht’ dat het begrip ‘gezicht’ veel cultuurspecifieke invullingen heeft, maar dat er voor het abstracte concept ‘gezicht’ van de theorie van Brown en Levinson, uiteengelegd in twee aspecten, nog geen alternatief ontwikkeld is dat de wereldwijd voorkomende parallellen in de taalproductie verklaart.

5.5 Macht, solidariteit en beleefdheid

‘Gezicht’ is wezenlijk een paradoxaal concept. Het heeft twee kanten die met elkaar in strijd zijn: enerzijds de behoefte aan solidariteit, anderzijds die aan respect. Deze twee kanten van gezicht creëren een dilemma waar we bij iedere communicatie rekening mee hebben te houden: we moeten de communicatie in ieder geval zo vorm proberen te geven dat er voor geen van de betrokkenen gezichtsverlies optreedt. Nog beter is wanneer de betrokkenen zich gerespecteerd en sympathiek voelen. Vooral in interculturele communicatie is dat moeilijk: we nemen aan dat de ander net zo is en denkt als wijzelf, maar die aanname is gedeeltelijk onjuist. Scollon en Wong Scollon (1995) hebben met de beleefdheidstheorie als referentiekader heel treffend beschreven wat er in interculturele communicatie scheef gaat. Ik zou dat niet beter kunnen. Daarom sluit ik dit hoofdstuk over interculturele communicatie af met hun analyse van het probleem. Deze analyse is tevens een passend besluit van het

hele boek. Interculturele communicatie is immers geen bijzondere vorm van communicatie. Iedere communicatie tussen mensen met een niet volledig gedeelde achtergrond heeft kenmerken van interculturele communicatie, of dat nu ouders en kinderen zijn, voetballiefhebbers en de andere mensen op de wereld, Nederlanders en Belgen, mannen en vrouwen, mensen uit hoge en lage sociale klasse, of Europeanen en Aziaten.

Scollon en Wong Scollon stellen dat de relatie tussen mensen in termen van gezicht uit twee elementen bestaat: een aantal assumpties op basis waarvan men de relatie start en het aftasten van die assumpties vanuit de vraag of ze bevestigd of bijgesteld/veranderd worden. Normaal gesproken zijn relaties in termen van gezicht redelijk stabiel. Pogingen om de verhouding ingrijpend te veranderen komen weinig voor. Neem bijvoorbeeld twee mensen die in een organisatie een verschillende positie in de hiërarchie hebben. Bijvoorbeeld een winkelier meneer Schuyt en een winkelbediende Rob. Hun relatie zal niet van de ene dag op de andere veranderen. In het begin hebben ze hun relatie bepaald: meneer Schuyt zegt 'Rob' en Rob zegt 'meneer'. Daarmee samenhangend putten ze ieder uit een redelijk stabiel reservoir aan taalstrategieën. Daar zal pas iets in veranderen als een van de twee een andere positie gaat innemen.

Er zijn drie factoren die de beleefdheid in een relatie bepalen: de machtsverhouding, de sociale afstand en de inbreuk van de handeling waarmee je elkaar benadert. Deze begrippen zijn bekend uit hoofdstuk 1. Macht verwijst naar de verticale dimensie waarop je mensen kunt ordenen. Meneer Schuyt staat boven Rob. Voorlopig zal dat wel zo blijven. In organigrammen vind je vaak de machtsverhoudingen in een organisatie uitgebeeld. Je kunt erin zien wie boven of onder wie staat. In vriendschapsrelaties is er doorgaans geen machtsverschil: de vrienden beschouwen elkaar als gelijken. Ook in organisaties komen gelijke relaties voor: mensen die op hetzelfde niveau staan, hebben, ook al kennen ze elkaar niet, een op gelijkheid gebaseerde relatie. Stel dat meneer Schuyt eigenaar van een winkelketen is. Rob heeft dan een gelijkheidsrelatie met (de hem misschien wel volkomen onbekende) Max, die winkelbediende is in een ander filiaal. In internationale contacten, of ze nu zakelijk of politiek van aard zijn, streeft men vaak gelijkheid na: directeuren praten met directeuren, managers met managers, regeringsleiders praten met regeringsleiders, ambassadeurs met ambassadeurs, onderzoekers met onderzoekers, boekhouders met boekhouders.

De afstand tussen mensen is iets anders dan hun machtsverhouding. Afstand is het duidelijkst waarneembaar in egalitaire relaties. Twee dikke vrienden hebben een kleine sociale afstand. Als Rob uit bovenstaand voorbeeld Max niet kent, hebben zij een grote afstand. Terwijl macht een aspect van de relatie in verticale zin is, is afstand een aspect van de relatie in horizontale zin: mensen kunnen dichtbij elkaar staan of veraf.

De derde factor die de keuze van een taalstrategie bepaalt, is de inbreuk van de handeling. Ook in heel stabiele relaties heeft het gewicht van de handeling waarmee je iemand benadert invloed op de keuze van een taalstrategie. Zo zal

Rob zich vrij voorspelbaar gedragen wanneer hij meneer Schuyt over routinezaken aanspreekt, maar wanneer hij zijn mogelijkheden om promotie te maken aan de orde wil stellen, zal hij goed nadenken en strategieën kiezen die hoger in de hiërarchie staan. Van de andere kant zal meneer Schuyt, wanneer hij slecht nieuws heeft voor Rob, ook zijn strategiekeuze daaraan aanpassen en de boodschap meer inkleden dan normaal. Met andere woorden: bij een kleine inbreuk zal men directer zijn en solidariteitsstrategieën gebruiken, bij een grote inbreuk kiest men vaker voor respectbeleefdheid en indirectheid.

In de meeste organisaties zijn de machtsverhoudingen en de sociale afstand redelijk stabiel, zodat de variatie in strategiekeuze meestal afhangt van de inbreuk. Dat is een gegeven voor het beleefdheidssysteem van iedere relatie. De relatie zelf is echter in twee opzichten variabel: de macht en de afstand. In het verlengde daarvan stellen Scollon en Wong Scollon drie beleefdheidssystemen voor: het respectsysteem, het solidariteitssysteem en het hiërarchisch systeem. Het eerste beleefdheidssysteem vind je in egalitaire relaties met een grote sociale afstand, het tweede vind je in egalitaire relaties met een kleine sociale afstand en het derde vind je in qua sociale afstand niet nader bepaalde hiërarchische verhoudingen.

1 Het respectsysteem

Als een hoogleraar aan de universiteit uit Hongkong, Dr. Wong geheten, een hoogleraar aan de universiteit uit Tokio, Dr. Hamada, ontmoet, zullen ze waarschijnlijk naar elkaar verwijzen met 'Professor Wong' en 'Professor Hamada'. Ze behandelen elkaar daarmee als gelijk, en houden de relatie uit respect voor elkaar afstandelijk. We hebben in deze relatie te maken met het respectsysteem (zie figuur 5.11). Het respectsysteem is symmetrisch. Het komt veel voor onder beoefenaren van hetzelfde vak die elkaar niet goed kennen en dat zo willen houden. In de internationale politiek komt dit type relatie met het bijbehorende beleefdheidssysteem ook veel voor.



Figuur 5.11 Het respectsysteem (Scollon & Wong Scollon, 1995)

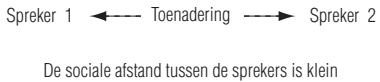
2 Het solidariteitssysteem

Twee dikke vrienden of vriendinnen hebben onderling het solidariteitssysteem (zie figuur 5.12). Ze zijn sterk bij elkaar betrokken. Er is geen sprake van machtsverschil en de sociale afstand is klein. Dit solidariteitssysteem zie je overal wanneer mensen gelijk zijn en nabijheid voelen of willen uitdrukken. In organisaties zie je dit solidariteitssysteem ook in relaties tussen collega's die intensief met elkaar omgaan. Wie bekend is met Noord-Amerikaanse zakenlie-

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

184

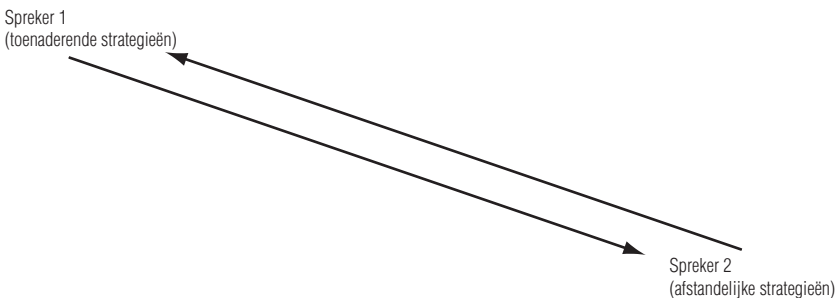
den, zal dit patroon herkennen als het patroon waartoe deze zakenmensen al snel overgaan, vooral als ze iets willen verkopen of de markt verkennen.



Figuur 5.12 Het solidariteitssysteem (Scollon & Wong Scollon, 1995)

3 Het hiërarchisch systeem

Het derde beleefdheidssysteem is het hiërarchische. In dit systeem erkennen en respecteren de betrokkenen de onderlinge machtsverhouding. Dit is het systeem van meneer Schuyt en Rob. Het primaire kenmerk van dit systeem is dat het machtsverschil onderkend wordt. De sociale afstand doet er daarbij niet zoveel toe: die kan groot of klein zijn. Dit systeem is asymmetrisch: de hogere gebruikt tegen de lagere direct taalgebruik en solidariteitsstrategieën; de lagere gebruikt tegen de hogere respectstrategieën en indirect taalgebruik. Dit hiërarchisch systeem is gevisualiseerd in figuur 5.13.



Figuur 5.13 Het hiërarchisch systeem (Scollon & Wong Scollon, 1995)

Dit systeem komt veel voor in organisaties van welke aard dan ook: productie-organisaties, het onderwijs, de gezondheidszorg, de overheid. Het machtsverschil kan op allerlei zaken gebaseerd zijn: leeftijd, sekse, rijkdom, assertiviteit, aantrekkelijkheid, gevatheid, opleiding, lichamelijke kracht, schoonheid, familie en huidskleur. In feite komt ieder kenmerk dat snel waarneembaar is in aanmerking om een criterium voor hiërarchisering te worden.

Van belang is om te beseffen dat de eerste twee systemen symmetrisch zijn, terwijl het derde asymmetrisch is. Vooral in initiële interculturele contacten is het niet duidelijk welk beleefdheidssysteem geldt: de gespreksdeelnemers tasten op dat punt in het duister. De volgende anekdote illustreert een probleem dat zich dan kan voordoen.

Een vriend van Scollon en Wong Scollon probeerde Spaans te leren. Hij had grote moeite om het verschil tussen de vertrouwelijke voornaamwoorden en de formele onder de knie te krijgen. Hij kon maar niet onthouden wanneer hij *Usted* (u) en wanneer hij *Tu* (jij) moest zeggen. Hij besloot het systeem te vereenvoudigen en alleen maar *Tu* te gebruiken.

Dit bracht grote problemen met zich mee voor zijn sociale omgeving toen hij een tijdje bij Spaanssprekenden in Mexico verbleef. Als buitenstaander hoorde hij formeel te zijn, en dus de *Usted*-vormen te gebruiken. Van hem werd dus respectbeleefdheid verwacht. In plaats daarvan gebruikte hij de solidariteitsvormen. Voor Mexicaanse begrippen waren er maar twee contexten waarin hij geacht werd solidariteitsvormen te gebruiken: ofwel wanneer hij een hele goede vriend was, ofwel wanneer hij probeerde zich boven de anderen te plaatsen.

Van belang is hier je te realiseren dat, wanneer de één solidariteitsstrategieën gebruikt en de ander respectstrategieën, degene met de solidariteitsstrategieën de hogere is. Wanneer iemand je toespreekt met 'meneer Meijer' en je geeft 'Carel' terug, wat je bedoelingen dan ook zijn, je wordt gehoord als meneer Schuyt tegen Rob: we horen een hogere tegen een lagere spreken.

De vriend van Scollon en Wong Scollon had zijn Mexicaanse omgeving dus voor een probleem geplaatst. Hij gebruikte de informele aanspreking, een solidariteitsstrategie, die ofwel als arrogant en beledigend kon worden opgevat, ofwel als uitdrukking van een langdurige en hechte vriendschap.

De vriend had met beide interpretaties van zijn taalgedrag te leven. Veel mensen in zijn omgeving werden vrienden van hem, waarbij ze hem zijn verkeerde gebruik van de voornaamwoorden vergaven en begrepen dat hij warmte en kameraadschappelijkheid wilde uitdrukken. Anderen echter waren op hun tenen getrapt en meer dan eens zat hijzelf met de gebakken peren.

De clou van deze anekdote is dat miscommunicatie kan ontstaan doordat je in een nieuwe groep of een nieuwe cultuur niet weet waar de gevoeligheden liggen en hoe je op subtiele wijze tactvol kunt zijn. Je kunt er een algemene regel uit afleiden: 'Wanneer twee gespreksdeelnemers verschillen in hun inschatting van beleefdheidsstrategieën, dan zal dat waargenomen worden als een machtsverschil.' Als iemand solidariteitsstrategieën gebruikt, verwacht deze persoon ofwel solidariteitsstrategieën terug te krijgen (als hij het solidariteitssysteem veronderstelt), ofwel respectstrategieën (als hij het hiërarchisch systeem veronderstelt en zichzelf in de hogere positie denkt). Als deze persoon denkt dat het een solidariteitssysteem is, en de gesprekspartner gebruikt respectstrategieën, dan lijkt het alsof de gesprekspartner zich in een lagere positie plaatst en macht aan de betreffende persoon geeft.

Als iemand respectstrategieën gebruikt, verwacht deze persoon respectstrategieën terug (als hij uitgaat van het respectsysteem). Krijgt deze persoon dan solidariteitsstrategieën terug, dan hoort hij die alsof de gesprekspartner macht probeert uit te oefenen.

Terug naar meneer Schuyt en Rob. Als Rob zegt: 'Natuurlijk, Leo, dat lukt wel', gaat er in de ogen van meneer Schuyt iets mis: hij denkt dat Rob zich hoger plaatst en de hogere positie van meneer Schuyt niet accepteert.

Het is gezegd dat relaties uit twee elementen bestaan: de aanvankelijke assumpties erover en het daarbij aansluitende aftasten van die assumpties. Als mensen geen overeenstemming hebben wat betreft het beleefdheidssysteem van hun relatie, dan is het aftasten ervan een aftasten van de machtsdimensie. Je kunt dit ook anders zeggen: wanneer mensen geen overeenstemming hebben over hun initiële machtsverhouding, dan hebben ze moeite om passende gespreksstrategieën te vinden. Of nog anders: het vinden van de juiste positie in termen van beleefdheidsstrategieën, is onlosmakelijk verbonden met de uitdrukking van de hiërarchische relatie tussen de betrokkenen. We hebben eerder gezegd dat aan communicatie altijd 'gezicht' verbonden is. We kunnen daar nu aan toevoegen dat er geen niet-hiërarchische communicatie is. Het kleinste verschil in kijk op de hiërarchie brengt moeilijkheden bij de keuze van beleefdheidsstrategieën met zich mee en iedere misrekening bij de keuze van beleefdheidsstrategieën geeft aanleiding tot gevoelens van machtsverschil. Macht speelt altijd mee wanneer we het gezicht van de betrokkenen respecteren met beleefdheid.

5.6 Slot

Dit boek 'Dilemma's in menselijke interactie; een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik' wordt nu afgerond met de vraag welke de dilemma's precies zijn. Het zijn er in de optiek van dit boek twee. Het eerste dilemma in menselijke interactie is dat tussen afstand houden en toenadering zoeken. Mensen willen enerzijds met rust gelaten worden, terwijl ze anderzijds contacten met anderen nodig hebben. Iedereen koestert wel eens de wens om op een onbewoond eiland te wonen, maar realiseert zich dan onmiddellijk dat daar geen menselijke ontwikkeling plaatsvindt. De meeste mensen laten die wens dan weer varen en zien er in de dagelijkse omgang het beste van te maken. Ze hebben allerlei taalmiddelen, de beleefdheidsstrategieën, tot hun beschikking om dat redelijk succesvol te doen. Daarmee voorkomen ze conflicten en bereiken ze dat ze sympathiek en aardig gevonden worden en worden gerespecteerd.

In dit boek is een theorie over de wijze waarop mensen dit dilemma hanteren behandeld: de beleefdheidstheorie. Die theorie verschaft inzicht in communicatieprocessen die in persoonlijke leven en ook in de werkverhoudingen plaatsvinden. Dat is een praktisch inzicht: het kan een richtsnoer geven voor het eigen handelen. Verder is het scala van beleefdheidsstrategieën dat wereldwijd beschikbaar is om de risico's die aan toenadering verbonden zijn te minimaliseren de revue gepasseerd. Ook dat kan van pas komen: je kunt je strategische repertoire uitbreiden en bewuste keuzes maken uit het totaal van mogelijkheden.

In dit boek is verder een basisprincipe gedemonstreerd volgens welke mensen tot hun strategische keuzes komen. Ze stemmen hun gedrag af op de context, die in drie factoren uiteengelegd is: de machtsverhouding tussen spreker en de geadresseerde, hun sociale afstand en de inbreuk van de handeling-op-zich.

Tot zover handelde dit boek over universele communicatieprocessen: mensen van alle rangen en standen, mannen en vrouwen van alle leeftijden en uit iedere etnische groep werden geacht dezelfde regelmatige patronen in hun taalproductie te vertonen. Toch weet iedereen dat communicatieprocessen niet soepel kunnen verlopen en dat de wrijving die optreedt lijkt samen te hangen met sociale verscheidenheid. Aan twee maatschappelijk in het oog springende vormen van sociale verscheidenheid is aandacht besteed, namelijk die in sekse en die in cultuur. In de hoofdstukken hierover kwam naar voren dat mensen hun taalgebruik niet alleen afstemmen op de context, maar dat ze ook met hun strategische keuzes de context kunnen veranderen: ze kunnen verschuivingen aanbrengen in bijvoorbeeld de machtsverhouding en de sociale afstand. We stuiten bovendien op een probleem in de menselijke interactie: in een samenleving zoals de huidige, die pluriform genoemd mag worden omdat de mensen die er deel vanuit maken zo verschillend zijn, is er zelden overeenstemming over het beleefdheidssysteem van de relatie. Mensen weten niet hoe hun initiële machtsverhouding is of zijn het daar niet over eens. Ze moeten wanneer ze anderen benaderen een keuze maken zonder daarvan de consequenties voor de definiëring van de sociale verhouding precies te overzien. Hoe de keuze ook uitvalt, ze impliceert altijd een ordening van mensen in termen van macht. De machtsverhouding tussen mensen is een gevoelige kwestie. Hoe daarmee op een voor de betrokkenen aanvaardbare wijze om te gaan in de dagelijkse communicatie, dat is volgens dit boek het tweede grote dilemma van menselijke interactie.

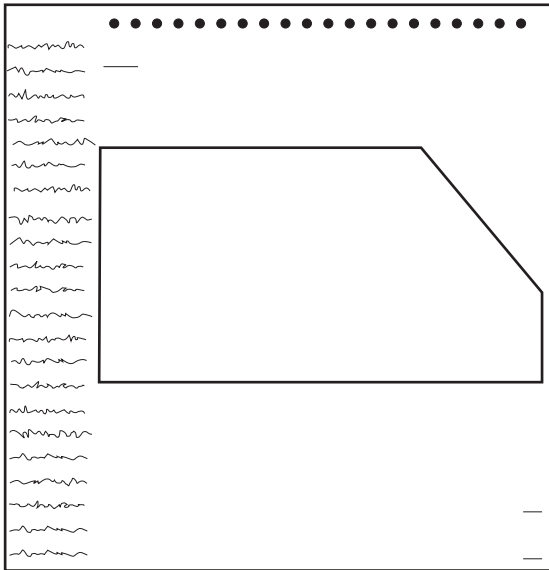
Oefeningen

- 1 Pauline Hallink is stewardess bij de KLM. Ze vindt de vluchten naar Nigeria zwaar. 'De Nigerianen kennen het woord "alstublieft" niet en geven je dus altijd het gevoel dat ze snauwen: *Give me Coca-Cola, give me food*. Een grote Nigeriaan vroeg Hallink een paar weken geleden op zo'n dreigende toon om een KLM-pen dat ze ervan schrok en in de taxi op weg naar huis in huilen uitbarstte: *Jezusmina, wat voelde ik me geïntimideerd.*', zo is te lezen in een artikel in Vrij Nederland over 'lastige luchtreizigers'.⁷ Analyseer dit voorval met behulp van de begrippen en inzichten van de beleefdheidstheorie. Is er volgens deze analyse sprake van 'intimidatie'?

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

188

- 2 In figuur 5.14 vind je een vereenvoudigde weergave van de resultaten van een Zweedse replicatie van het onderzoek dat Hill e.a. (1986) in Japan en Amerika uitvoerden.



Figuur 5.14 De Zweden

- a Geef op grond van deze figuur een beschrijving van het Zweedse beleefdheidssysteem.
 - b Vergelijk het Zweedse beleefdheidssysteem met dat van de landen van de Europese Unie die in paragraaf 5.3.2 behandeld zijn.
 - c Wat voorspellen deze onderzoeksgegevens over een tweegesprek van een Zweedse en Japanse onderhandelaar? En hoe zal het tweegesprek tussen een Zweedse onderhandelaar en een Duitse verlopen?
- 3 'In Nederland is het verhaal van Paul Kruger en het vingerkommetje er een uit het ijzeren repertoire van anekdoten in verband met etiquette', aldus Nicolaas Matsier in *Vrij Nederland*.⁸ Hij vervolgt: 'Het gaat zo: de al hoogbejaarde Paul Kruger (de hier zeer geliefde Zuid-Afrikaanse president – nooit is Nederland anti-Engelser geweest dan in de tijd van de Boerenoorlogen) dineert bij de nog jonge koningin Wilhelmina. Wat gebeurt er? De Boerenpresident neemt een slokje uit zijn vingerkommetje. Het is een voorbeeld dat onmiddellijk wordt gevolgd door Wilhelmina – waarop, mogen we aannemen, ook de overige vingerkommetjes het luchtruim zullen hebben gekozen.'

Een tweede anekdote in Matsiers artikel over etiquette lijkt op de eerste. Hoofdpersoon is nu Don Quichot: ‘Don Quichot heeft gegeten bij een hertogelijk paar als er vier meisjes verschijnen met bekken, water, zeep en handdoek. De dienaar met het bekken houdt dat, misschien wat onhandig, zo dicht onder Dons kin dat de vernuftige edelman verbaasd en wel concludeert dat *het in dat land gebruik moest zijn in plaats van de handen de baard te wassen*. Waarna Don Quichot zich een uitgebreide behandeling laat welgevallen.’ Wat gebeurde er toen? We lezen: ‘*De maagden van de grap hielden hun ogen neergeslagen, zonder het te wagen hun meesters aan te kijken, die inwendig woede en lachlust voelden strijden om de eerste plaats en niet wisten wat zij moesten doen: de vermetelheid van de meisjes straffen, of hun een beloning geven voor het plezier dat ze eraan beleefden Don Quichotte zo te zien*. De gedragslijn die de hertog volgt, is dezelfde als die van Wilhelmina: hij laat zich net zo grondig inzeppen, wassen en droogwrijven als zijn gast.’

Matsier sluit de anekdotes af met de opmerking dat men een gast nu eenmaal niet in verlegenheid brengt: ‘In de reacties van de koningin en de hertog zien we wat er, als het goed is, achter goede manieren zit: tact, gevoel voor verhoudingen en inlevingsvermogen.’ Welke beleefdheidsstrategie uit het scala van de door Brown en Levinson onderscheiden mogelijkheden passen de koningin en de hertog toe?

- 4 Aan het slot van paragraaf 5.1 wordt de gedachte opgeworpen dat culturen (of subculturen) kunnen verschillen in het gebruik van ‘hoorbare’ luistersignalen: het is denkbaar dat sommige culturen of subculturen daar meer gebruik van maken dan andere. Mijn ervaringen met het Turkse gezin waaraan ik onderzoeksmatig verbonden was steunen de gedachte dat er cultuurverschillen van deze aard zijn, terwijl ook de analyses van de in dit gezin opgenomen gesprekken een zeer lage frequentie van hoorbare luistersignalen laten zien. Verder wijst de Duitse onderzoeker Hinnenkamp (1989, p.12) – mede op instigatie van zijn collega Peter Auer – op een mogelijke feedback-Sparsamkeit van Turkse luisteraars. Hinnenkamp waarschuwt voor de verstreckende gevolgen die dit zou kunnen hebben. Vooral nog echter is de gedachte dat Turkse mensen ‘met hun oren luisteren en met hun mond praten’ niet op enige schaal onderzocht. We weten dus alleen dat deze ‘feedback-Sparsamkeit’ voorkomt, maar niet op welke schaal en bij welke bevolkingsgroep.

Stel dat een Turkse ouder die heel zuinig is met zijn hoorbare luistersignalen een gesprek heeft met een leerkracht van het basisonderwijs. Het gesprek gaat over het functioneren (in ruime zin) van zijn kind op school. Welke gevolgen kan deze zuinigheid hebben?

Zijn de gevolgen anders wanneer je de Turkse ouder vervangt door een Achterhoekse boer?

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

190

- 5 Een centraal begrip in het werk van Gumperz is de notie interpretatie-cue. Wat is een interpretatie-cue? Noem minimaal drie typen taalverschijnselen die kunnen fungeren als interpretatie-cue. Geef van alle drie een eigen voorbeeld.
- 6 Een oefening bij hoofdstuk 1 ging over Duitse bergbeklimmers, die, zodra ze op weg naar boven de boomgrens passeren, elkaar niet langer meer met 'Sie' aanspreken, maar gaan 'Duzen' (tutoyeren). Zijn de bergbeklimmers in dit verhaal vervangbaar door Deense? En door Engelse of Franse? Licht je antwoord toe met de stof van paragraaf 5.3.2.
- 7 Hieronder worden drie communicatieve voorvallen beschreven.
 - a Een onderzoekster van het personeelsbeleid op een Amsterdamse universiteit heeft haar eindrapport af. Ze gaat helemaal schuil achter de doos met rapporten wanneer ze de lift instapt om deze aan haar opdrachtgever te overhandigen. In de lift staan een paar mannen. Eén van hen zegt: *Wat heb jij een grote doos!*
 - b De vroegere minister en burgemeester van Amsterdam Ed van Thijn heeft in zijn studententijd verschillende periodes in Parijs doorgebracht. Om in zijn levensonderhoud te voorzien, runde hij een NBBS-hotel in het hartje van het Quartier Latin. Hij schrijft dat het hotel voornamelijk bezocht werd door Amerikaanse studentes die met honderden tegelijk door de NBBS werden overgevoerd: 'Het hotel was niet bepaald een luxe verblijf. De gasten werden met z'n zessen tegelijk op kleine kamers geplaatst. Stromend water was er alleen op de gang. *Here you can make hot water*, vertelde ik de dames als ze bij aankomst langs zo'n miezerig fonteintje liepen, waarop ze me steeds verbijsterd aankeken.'⁹
 - c Tijdens de Europese kampioenschappen voetbal in 2000 – en misschien ook nog wel daarna – kondigden mensen hun gang naar het toilet aan met: *Even Kluivert uit de selectie halen*.

Heb je enig idee wat de diepere betekenis van de gecursiveerde uitingen is? Zo niet, probeer dan de betekenis te achterhalen. Zijn de hier beschreven communicatieve voorvallen intercultureel van aard?

- 8 Stel dat een ambtenaar van de Sociale Dienst de Nederlandse cliënten aanspreekt met 'je' en de buitenlandse met 'u'. Waar kan dit op duiden? Gebruik in je antwoord ook de stof uit hoofdstuk 3.
- 9 Ervin-Tripp reconstrueert samen met anderen (Ervin-Tripp e.a., 1995) het Engelse en Franse gezicht en zet daar het Aziatische tegenover. De analyse wijst uit dat het gezicht in de Engelse en Franse cultuur minder prominent aanwezig is, terwijl de Aziatische talen een groter aantal uitdrukkingen over gezicht hebben dat de neerslag is van een verfijnd en complex concept.

Het is voor ons moeilijk om haar analyse van het Engelse en Franse concept ‘gezicht’ te beoordelen, al is wel duidelijk dat ze het werk van de Franse filosoof Emmanuel Levinas¹⁰ en het leven en de dood van de Engelse musicus en schrijver van liedteksten Nick Drake¹¹ over het hoofd heeft gezien. Wél kunnen we, als ze het grotere aantal uitdrukkingen in de Aziatische talen de revue laat passeren, op zoek gaan naar Nederlandse conceptueel equivalente uitdrukkingwijzen. Lees de passage over de uitdrukkingen voor gezicht en verwante zaken in het Chinees, Japans en Koreaans door en probeer of je de fenomenen die bedoeld worden ook in het Nederlands kunt uitdrukken. Is er een groot contrast tussen het Aziatische en het Nederlandse ‘gezicht’?

- 10 Met stomheid geslagen ziet Bram zijn vader Moos op een nacht uit een bordeel komen. Vol afschuw kijkt hij hem aan en vraagt: ‘Vader, wat deed u daar?’ Geschrokken, maar zich snel herstellend antwoordt Moos: ‘Denk je misschien dat ik je lieve, goeie, zorgzame, hard sappelende moeder ‘s nachts voor die paar rotcenten wakker maak?’

Dit is een mop. Dat weet je als je de clou leest, maar je weet het ook al eerder. Als je de mop had horen vertellen, had het Jiddisch accent waarmee dit soort moppen vaak verteld wordt je op de gedachte gebracht. Als je de mop leest, zetten de gebruikte namen en je voorkennis je op het spoor. De taaluitingen bevatten cues die de interpretatie ervan sturen.

Het is geen ‘gewone’ mop. Het is een mop die voor leden van een bepaalde bevolkingsgroep kwetsend is. De mop is politiek incorrect. Maar die politieke incorrectheid is niet altijd wanneer de mop verteld wordt aan de orde, terwijl ook het grappige meer of minder een rol kan spelen. Ed van Thijn, de vroegere minister en burgemeester van Amsterdam die in de oorlog het concentratiekamp heeft overleefd en zijn levensverhaal onlangs op schrift heeft gesteld, vertelt deze ‘mop’ met de kanttekening: ‘Overall waar wij als joodse jongens kwamen, begonnen mensen met een Jiddisch accent een Sam en Moos-grap te vertellen. Max Tailleur herinnerde ons er continu aan dat we joods waren, wat we nu juist niet wilden. Hij gaf Jan en alleman een alibi om, goed of kwaad bedoeld, toespelingen te maken op onze onmiskenbare afkomst.’¹² Zowel het grappige, als het politiek incorrecte van de ‘mop’ komen in een ander daglicht te staan.

Plaats deze mop in een aantal verschillende contexten:

- een Amsterdams café;
- Max Tailleurs theater De Doofpot op het Rembrandtplein;
- het boek van Van Thijn;
- dit boek.

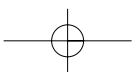
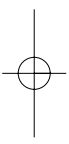
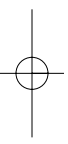
Wat gebeurt er met de grappigheid en de incorrectheid? Doet het Jiddisch accent ertoe?

Herhaal deze oefening met een andere racistische, seksistische of etnische mop.

Noten

- 1 Het is niet de bedoeling hier te stellen dat de Golfoorlog een uit de hand gelopen misverstand is: het is immers niet waarschijnlijk dat Saddam Hoessein in communicatief opzicht op een eiland zat waar alleen Tareq Aziz toegang toe had. Integendeel: in die tijd was praktisch iedereen via de massamedia op de hoogte van de inhoud van het gestelde ultimatum, terwijl speciaal voor Saddam Hoessein zal gelden dat er mensen in zijn omgeving waren die hem dergelijk belangrijk nieuws doorgaven. Wél wordt hier beweerd dat Tareq Aziz het ultimatum op de genoemde gronden niet heeft doorgeleid. Dat het zo gegaan is, wordt in verschillende bronnen bevestigd.
- 2 Aanvullend kan hier verwezen worden naar het onderzoek dat Hofstede (1984) uitvoerde naar de cultuur in meer dan 40 over de wereld verspreide IBM-vestigingen. Denemarken scoorde in dit onderzoek bij uitstek laag wat betreft 'machtsafstand'. Onder 'machtsafstand' wordt hier verstaan de mate waarin de leden van een natie bereid zijn een ongelijke verdeling van macht, rijkdom en prestige te accepteren. Verder is Denemarken het enige land van de hier onderzochte dat in een wet, de zogenaamde Jante-wet, heeft vastgelegd dat geen enkel individu zich door bezit of iets anders dat opvalt mag onderscheiden van een ander.
- 3 Men kan argumenteren dat de Deense respondenten zich niet echt tegengesteld aan de theorie gedragen: het is immers niet zo dat ze laaggeplaatste personen met zorgvuldige verzoekevormen benaderen. Hun antwoordgedrag past binnen de theorie wanneer we aannemen dat ze bij de taxatie van G weinig gewicht toekennen aan de aan G ten grondslag liggende, aan de geadresseerde gerelateerde variabelen M en SA. De derde variabele die G bepaalt is de inbreuk I: deze varieert niet in het onderzoek en mag in het geval van het lenen van een pen klein geacht worden.
- 4 De laatstgenoemde culturen, de afstandsculturen, zouden vooral frequent zijn in wat de Turkse sociologe Kağıtçıbaşı (1996) de 'minderheidslanden' noemt (dat wil zeggen de Verenigde Staten, West-Europa, en nog enkele andere landen die mondiaal op sociaal-economisch gebied sterk zijn, maar getalsmatig een minderheid vormen). De nabijheidsculturen zouden in de 'meerderheidslanden' frequent zijn (die sociaal-economisch zwakker zijn, maar waar de meerderheid van de wereldbevolking woont). Er is echter te weinig empirisch onderzoek voorhanden om hierover sterke conclusies te kunnen trekken.
- 5 Bij de rangordening van de personen-in-situaties spelen twee variabelen uit de theorie door elkaar heen: M en SA. Beide variabelen kunnen afzonderlijk cultureel variëren, maar in de gekozen onderzoeksopzet is daar geen zicht op.
- 6 In een schriftelijk commentaar op Ervin-Tripps analyse. De argumentatie is ook te vinden in een artikel van haar dat binnenkort in de prestigieuze International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences verschijnt (Brown, te verschijnen in 2001).

- 7 Harm Ede Botje in *Vrij Nederland*, 7 augustus 1999, p. 31.
- 8 Nicolaas Matsier in *Vrij Nederland*, 23 september 2000, p. 71.
- 9 Ed van Thijn (2000) *Het verhaal*, p. 95. Amsterdam: Meulenhoff.
- 10 Emmanuel Levinas, A. Peperzak en O. De Nobel (1987) *Het menselijk gelaat: essays van Emmanuel Levinas*. Baarn: Ambo.
- 11 Zie onder meer de documentaire over Nick Drake met de in dit verband veelzeggende titel: 'A skin too few'. Deze is op woensdag 13 september 2000 uitgezonden op Nederland 1. De maker is Jeroen Berkven.
- 12 Ed van Thijn (2000) *Het verhaal*, p. 60-61. Amsterdam: Meulenhoff.



Literatuur

- Achouak, R. (1997) *Toepassing van de beleefdheidstheorie op de roman 'Oorlog en vrede' van Leo Tolstoj*. Tilburg: doctoraalscriptie Katholieke Universiteit Brabant.
- Alphen, I. van (1999) *Variatie in verbale interactie (v/m); een sociolinguïstisch onderzoek naar de vorm en de functie van het taalgebruik van adolescenten meisjes en jongens*. Amsterdam: Academische Pers.
- Austin, J.L. (1962) *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Brown, P. (te verschijnen in 2001) Politeness in language. In: N.J. Smelser & P.B. Baltes (eds.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978) Universals in language usage: politeness phenomena. In: E.N. Goody (ed.) *Questions and politeness: strategies in social interaction*, p. 56–289. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987) *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. & Gilman, A. (1972) The pronouns of power and solidarity. In: P.P. Giglioli (ed.) *Language and social context*, p. 252-282. Harmondsworth: Penguin. Herdruk van een artikel dat voor het eerst in 1960 verscheen.
- Brown, R. & Gilman, A. (1989) Politeness theory and Shakespeare's four major tragedies, *Language in society*, 18, p. 159-212.
- Cole, M. (1996) *Cultural psychology: a once and future discipline*. Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Dahl, R.A. (1957) The concept of power, *Behavioral science*, 2, p. 201-215.
- Ervin-Tripp, S., Nakamura, K. & Guo, J. (1995) Shifting face from Asia to Europe. In: M. Shibatani & S. Thompson (eds.) *Essays in semantics and pragmatics*, p. 43-71. Amsterdam: John Benjamins.
- Fishman, P. (1978) Interaction: the work women do, *Social problems*, 25, p. 397-406.
- Binneken, J. van (1913) *Handboek der Nederlandsche taal, dl. 1: de sociologische structuur der Nederlandsche taal*. Nijmegen: Malmberg.
- Grice, H.P. (1975) Logic and conversation. In: P. Cole & J.L. Morgan (eds.) *Syntax and semantics, vol. 3: speech acts*, p. 41-58. New York: Academic Press.

- Gumperz, J.J. (1982a) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press. Hierin in het bijzonder hoofdstuk 6: Contextualization Conventions.
- Gumperz, J.J. (ed.) (1982b) *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press. Hierin in het bijzonder hoofdstuk 10: Fact and inference in courtroom testimony.
- Henley, N. & Kramarae, C. (1991) Gender, power and miscommunication. In: N. Coupland & H. Giles (eds.) *Miscommunication and problematic talk*, p. 18-43. Newbury: Sage.
- Herbert, R.K. (1990) Sex-based differences in compliment behaviour, *Language in society*, 19, p. 201-224.
- Heritage, J. (1985) Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In: T.A. van Dijk (ed.) *Handbook of discourse analysis, vol. 3: discourse and dialogue*, p. 95-117. Londen: Academic Press.
- Hill, B., Ide, S., Ikuta, S., Kawasaki, A. & Ogino, T. (1986) Universals of linguistic politeness; quantitative evidence from Japanese and American English, *Journal of pragmatics*, 10, p. 347-371.
- Hinnenkamp, V. (1989) *Interaktionale Soziolinguistik und interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Hofstede, G. (1984) *Culture's consequences; International differences in work-related values*. Newbury Park/Londen: Sage.
- Hoggart, R. (1957) *The uses of literacy*. Harmondsworth: Penguin.
- Holmes, J. (1995) *Women, men and politeness*. Londen/New York: Longman.
- House, J. & Kasper, G. (1981) Politeness markers in English and German. In: F. Coulmas (ed.) *Conversational routine*, p. 157-185. Den Haag: Mouton.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000) *Taal in actie: hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho.
- Huls, E. (1989) *Turkse gezinnen als startpunt van een schoolloopbaan*. Nijmegen: intern rapport Psychologisch Laboratorium.
- Huls, E. (1991) Een landenvergelijkend onderzoek naar de formulering van een verzoek. In: R. van Hout & E. Huls (red.) *Artikelen van de Eerste Sociolinguïstische Conferentie*, p. 241-258. Delft: Eburon.
- Huls, E. (1999) Beleefdheid in grotere hoeveelheden gespreksmateriaal. In: E. Huls & B. Weltens (red.) *Artikelen van de Derde Sociolinguïstische Conferentie*, p. 205-219. Delft: Eburon.
- Jespersen, O. (1928) *De ontwikkeling en de oorsprong van de taal*. Naar het Deens door H. Logeman. Amsterdam: Maatschappij voor goede en goedkope lectuur.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1996) *Family and human development across cultures; A view from the other side*. Mahwah, New Jersey: Erlbaum.
- Komter, A. (1992) Controversen en ontwikkelingen in het denken over macht, *Psychologie en maatschappij*, 58, p. 15-27.

- Koole, T. & Ten Thije, J.D. (1994) *The construction of intercultural discourse; Team discussions of educational advisers*. Utrecht: proefschrift Universiteit Utrecht.
- Labov, W. (1972) Rules for ritual insults. In: T. Kochman (ed.) *Rappin' and stylin' out*, p. 265-314. Chicago, Ill.: University of Illinois Press.
- Labov, W. & Fanshel, D. (1977) *Therapeutic discourse: psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- Lakoff, R. (1975) *Language and woman's place*. New York: Harper and Row.
- Linsen-Maes, A. & Redeker, G. (1991) Interruptiegedrag van vrouwen en mannen in formele en informele discussies. In: R. van Hout & E. Huls (red.) *Artikelen van de Eerste Sociolinguïstische Conferentie*, p. 297-308. Delft: Eburon.
- Lodewick, H.J.M.F. (1955) *Literaire kunst*. 's-Hertogenbosch: Malmberg. (47^e druk verscheen in 1983).
- Maltz, D.N. & Borker, R. (1982) A cultural approach to male-female miscommunication. In: J.J. Gumperz (ed.) *Language and social identity*, p. 196-216. Cambridge: Cambridge University Press.
- Matsumoto, Y. (1988) Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese, *Journal of pragmatics*, 12, p. 403-426.
- Meeuwesen, L. (1988) *Spreekuur of zwijguur: somatische fixatie en sekse-asymmetrie tijdens het medisch consult*. Nijmegen: Dissertatie Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Ng, S.H. & Bradac, J.J. (1993) *Power in language; verbal communication and social influence*. Newbury Park/Londen: Sage.
- Nofsinger, R.E. (1991) *Everyday conversation*. Newbury Park: Sage.
- Pomerantz, A. (1978) Compliment responses: notes on the co-operation of multiple constraints. In: J. Schenkein (ed.) *Studies in de the organization of conversational interaction*, p. 79-112. New York: Academic Press.
- Pomerantz, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.) *Structures of social action: studies in conversation analysis*, p. 57-101. Cambridge: Cambridge University Press.
- Psychologie en Maatschappij* (1994) Themanummer 'Oude stadswijken' onder redactie van E. Huls en A. Komter, 18, 4, p. 288-363.
- Roovers, C. (1994) *Beleefdheid en beurtverdeling van vrouwen en mannen in Nederlandse actualiteitenprogramma's*. Tilburg: Doctoraalscriptie Katholieke Universiteit Brabant.
- Ross, J.R. (1972) The category squish: endstation Hauptwort, *Papers from the eighth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*, p. 316-328. Chicago.
- Runia, L. (1994) 'Je ziet er goed uit!' – 'Oh Ja?' Een onderzoek naar complimenten en compliment-responses. In: A. Maes, P. Van Hauwermeiren & L. Van Waes (red.) *Perspectieven in taalbeheersingsonderzoek*, p. 316-327. Dordrecht: ICG Publications.

- Sacks, H. (1987) On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: G. Button & J.R.E. Lee (eds.) *Talk and social organization*, p. 54-69. Clevedon: Multilingual Matters.
- Scollon, R. & Wong Scollon, S. (1995) *Intercultural communication; a discourse approach*. Cambridge Mass./Oxford: Blackwell.
- Searle, J.R. (1976) A classification of illocutionary acts, *Language in society*, 5, p. 1-23.
- Searle, J.R. (1998) Indirect speech acts. In: A. Kasher (ed.) *Pragmatics: critical concepts, vol. 5, part 8: indirect speech acts*, p. 639-657. Londen: Routledge.
- Spierings, H. (1993) *De reflectie van sekseverhoudingen in taalgebruik: een onderzoek naar de benadering van mannen en vrouwen in Nederlandse talkshows*. Tilburg: doctoraalscriptie Katholieke Universiteit Brabant.
- Tannen, D. (1991) *Je begrijpt me gewoon niet; hoe mannen en vrouwen met elkaar praten*. Amsterdam: Prometheus.
- Thorne, B. & Henley, N. (1975) *Language and sex; difference and dominance*. Rowley Mass.: Newbury House.
- Uchida, A. (1992) When 'difference' is 'dominance'; a critique of the 'anti-power-based' cultural approach to sex differences. *Language and society* 21, p. 547-568.
- Verbiest, A. (1997) *De oorbellen van de minister: taal en denken over vrouwen*. Amsterdam: Contact.
- Vossestein, J. (1997) *Dealing with the Dutch*. Amsterdam: Royal Tropical Institute.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1972) *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus. Vertaling van een boek dat voor het eerst in 1967 verscheen.
- Wijst, P. van der & Ulijn, J. (1995) Politeness in French/Dutch negotiations. In: K. Ehlich & J. Wagner (eds.) *The discourse of business negotiation*, p. 313-372. Berlijn/New York: Mouton de Gruyter.
- Zimmerman, D.H. & West, C. (1975) Sex roles, interruptions and silences in conversation. In: B. Thorne & N. Henley (eds.) *Language and sex; difference and dominance*, p. 105-129. Rowley Mass.: Newbury House.

Register

- Aanspreekvorm, 76
 Aanvullen, 154
 Afmaken van elkaars gespreksbeurten, 154
 Afstand houden, 21
 Afstandelijk (volgens talkshow-onderzoek hoofdstuk 4), 141
 Assertief, 32
 Asymmetrisch gesprekspatroon, 113-115

 Beleefdheid, 18
 Beleefdheidstheorie, 8, 18, 19-22, 30
 Beloofte, 72
 Bevel, 17, 19, 32

 Combinaties van strategieën, 33, 34, 105
 Commissief, 32
 Communicatie/interactie
 non-verbale -, 9, 10
 verbale -, 9, 31
 Competitieve gespreksstijl, 119, 121
 Complimenten, 19, 33, 41, 126
 functies van -, 127, 128
 inhoud van -, 130
 reacties op -, 130
 syntactische patronen in -, 128, 129
 Consensus, 169
 Contradictie, 95
 Conventionele indirectheid, 71-73

 Conversatiemaxime, 88, 89, 111
 Culturele specificiteit, 30
 Cultuuropvatting, 116-118

 Declaratief, 32
 Deductief redeneren, 160, 161
 Deficiëntie-opvatting, 115, 116
 Depersonalisatie, 110
 Differentie-opvatting, 116
 Directheid, 20, 21, 40
 Directief, 23, 32
 Dominantie-opvatting, 116
 Dubbelzinnigheid, 98

 Ellips, 100
 Emotie, 40, 41
 Etiquette, 8, 31
 Excuseren, 126
 Expressief, 32

 Functies van complimenten, 127, 128

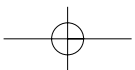
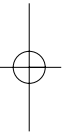
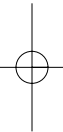
 Gedetermineerdheid, 169
 Geslaagdheidsvoorwaarden, 72, 73
 Gespreksbijdrage, 34, 41
 Gespreksstijl
 competitieve -, 119, 121
 interactieve -, 119, 121
 Gespreksstructuur, 14
 Gewicht (G), 26, 29, 30

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

200

- Gezicht, 18, 177-181
 negatief -, 177, 180, 181
 positief -, 177
- Hiërarchisch systeem, 183, 184
 Hoofdstrategie, 34, 35, 36
- Identiteitsaanduiding, 50
 Implicatie, 88
 Impliceren volgens Grice, 88
 Inbreuk (I), 22, 26, 27, 30, 182, 183
 Indekken, 20, 74, 150
 Indirectheid, 20, 21, 40, 41
 conventionele -, 71-73
 -(s)strategie, 89, 101
 Inductief redeneren, 160, 161
 Inhoud van complimenten, 130
 Intensivering, 150
 Interactieve gesprekstijl, 119, 121
 Interpretatie-cue, 158-161
 Interpretatie voorbeelden/
 taalmateriaal, 10, 34-36, 102-104
 Interrumperen, 154
 Interruptie, 154
 Ironie, 95, 96
- Kritiek, 33, 41
- Luistersignaal, 14, 116
- Macht, 9, 47, 182
 -(s)semantiek, 76-79
 -(s)verhouding (M), 22, 28, 30,
 76, 186
 -(s)verschil, 26
 Meervoudige geadresseerdheid, 46
 Metafoor, 96, 97
 Maxime, 88, 89
 conversatie-, 88, 89, 111
- Nederigheidsterm, 75, 76
 Negatief gezicht, 177, 180, 181
 Niet-verbaal, 33
- Nominale constructie
 /nominalisatie, 84
 Non-verbale communicatie
 /interactie, 9, 10
- Onderbreken, zie interrumpen
 Onvolledigheid, 100
 Opvatting
 cultuur-, 116-118
 deficiëntie-, 115, 116
 differentie-, 116
 dominantie-, 116
 Overgeneralisatie, 98, 99
 Overlapping, 120, 148
 'Overstatement'
 /overdrijving, 91, 93, 94
- Perspectiefwisseling, 55
 Positief gezicht, 177
 Pseudo-participatie, 154
- Reacties op complimenten, 130
 Redeneren
 deductief -, 160, 161
 inductief -, 160, 161
 Respect, 29
 -strategie, 71, 85-87
 -systeem, 183
 -term, 76
 Respectvolle middelen, 20, 71
 Retorische vraag, 97
 'Ritueel beledigen', 159
- Samenwerkingsbeginsel, 87-89, 111
 Secundaire analyse, 126
 Situationele factor, 22
 Slagen, 110
 'Small talk', 55
 Sociale afstand (SA), 22, 23-25,
 27-29, 30, 182
 Sociale context, 25
 Sociale specificiteit, 30
 Solidariserende middelen, 20, 31

- Solidariteit, 29, 48, 77
 -(s)strategie, 48, 61, 62
 -(s)semantiek, 77-79
 -(s)systeem, 183, 184
- Specificiteit
 culturele -, 30
 sociale -, 30
 subculturele -, 30
- Speelruimte, 169
- Spreekhandeling, 32, 33, 35
- Strategie, 20, 21
 combinatie van -, 33, 34, 105
 hoofd-, 34, 35, 36
 indirectheid(s)-, 89, 101
 -keuze, 30, 33
 respect-, 71, 85-87
 solidariteit(s)-, 48, 61, 62
- Subculturele specificiteit, 30
- Syntactische patronen in complimenten, 128, 129
- Tautologie, 91, 94, 95
- Tekens in de gespreksfragmenten, 16
- Toenadering zoeken, 21
- Toenaderingsgericht (volgens talk-show-onderzoek hoofdstuk 4), 141
- Transcriptie, 14
- 'Understatement', 91-93
- Universaliteitsclaim, 147, 166, 175, 176
- Universeel, 29, 167, 181
- Universele geldigheid, 13, 19, 30
- Vaagheid, 98
- Verbale communicatie
 /interactie, 9, 31
- Verdringen, 154
- Verzoek, 72
- Vraag, 14
 retorische -, 97
- Wederzijdsheid, 60
- Wederkerigheid, 77-79



Over de auteur

De belangstelling van Erica Huls voor communicatie kwam tot ontwikkeling in verschillende wetenschapsgebieden. Na haar studies Algemene Taalwetenschap en Psychologie schreef zij op het Instituut voor Algemene Taalwetenschap te Nijmegen een proefschrift over communicatieprocessen in gezinnen uit verschillende sociale milieus. Via participerende observatie – ze werkte als hulp in de huishouding – legde zij een unieke verzameling spontane en alledaagse gezinsgesprekken aan. De analyses waren gericht op de taalmiddelen waarmee de gezinsleden elkaar proberen te beïnvloeden. Ze gaf cursussen over de rol van taal in gezin en onderwijs en begeleidde doctoraalscripties op dat gebied.

Huls vervolgde haar loopbaan bij de Vakgroep Sociale Psychologie, ook in Nijmegen. Daar zette ze het onderzoek naar gezinsinteractie voort met Turkse gezinnen in Nederland. Ook analyseerde ze man-vrouwgesprekken en interculturele communicatie. Samen met studenten zocht ze naar een toepassing van de ontwikkelde methodes op gespreksverschijnselen in organisaties. Daarnaast gaf ze onderwijs over therapeutische gesprekken en de verhouding tussen woord en gebaar en begeleidde ze veel stages en scripties op deelgebieden van communicatie.

Op dit moment is zij werkzaam bij het werkverband Tekstwetenschap in Tilburg. Zij rondde er een al in Nijmegen gestart vragenlijstonderzoek af naar nationale verschillen in communicatieve stijl: Is het echt zo dat bijvoorbeeld Duitsers direct en hiërarchisch zijn en Engelsen indirect en in verhouding tot Duitsers egalitair? In Tilburg verzorgt Erica Huls tevens onderwijs over communicatie in organisaties, gespreksanalyse en macht in taal. Onderzoeksmatig is zij verder gegaan met een abstract onderwerp dat ook al eerder haar belangstelling had: Hoe is de relatie tussen algemene theorievorming over taalgedrag zoals de beleefdheidstheorie en de variatie die dat gedrag vertoont in termen van sociale klasse, sekse, nationaliteit of etniciteit? Ook in Tilburg begeleidt ze veel stages en scripties. Hier hebben ze betrekking op tekst, informatie en communicatie. Ze heeft in veel verschillende vormen over haar onderzoek gepubliceerd en is actief in de organisatie van studiedagen en congressen.

DILEMMA'S IN MENSELIJKE INTERACTIE

204

Het is mogelijk haar te contracteren voor cursussen over communicatie in organisaties, macht in taal en gespreksanalyse. Ook verzorgt zij op contract cursussen en trainingen in het verlengde van dit boek.