

COÖPERATIE

“Als je vraagt: “Wat is het bijzondere effect van die woorden? ”, dan maak je in zekere zin een vergissing. Als ze nu eens helemaal geen effect hadden? ”

Ludwig Wittgenstein: *Colleges*, p. 97

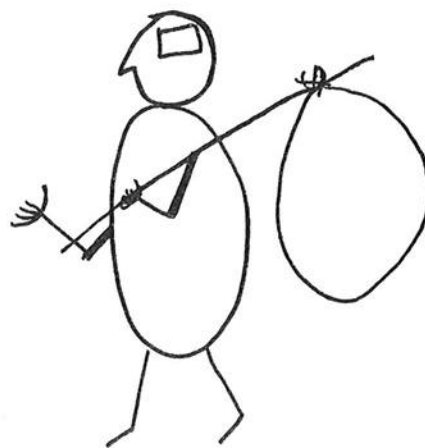
Bij de analyse van gesprekken moet de onderzoeker vaak een beroep doen op zijn intuïtie en common sense en op de intuïtie en common sense van degenen aan wie hij zijn onderzoeksresultaten wil overbrengen. Binnen de richting van de ethnomethodologie, die door het werk van vooral *Sacks*, *Schegloff* en *Cicourel* grote invloed op de conversatie-analyse heeft, wordt een beroep op de intuïtie van de waarnemer gelegitimeerd door het feit dat iedere observator van gesprekken tegelijkertijd ook ‘member’ is, lid van de groep die deelneemt aan gesprekken.

De common sense die op basis van dat ‘membership’ aanwezig is, zou wel eens aanzienlijk minder algemeen kunnen zijn dan schijnt te worden aangenomen. Hoe we ons membership ervaren en wat voor kennis we er aan ontlenuen, is afhankelijk van het beeld dat we van onszelf en anderen hebben als gesprekspartner. Dat beeld is gebaseerd op en gekleurd door ieders ervaringen.

Het is daarom van belang dat analyses van gesprekken vergezeld gaan van een beschrijving van ‘de gesprekspartner’ op grond waarvan men zich ‘member’ acht.

De gesprekspartner

Ik zie de gesprekspartner als een sociaal wezen met een lichaam, zintuigen en gevoelens, een rationeel vermogen, met een gezicht dat hij kan verliezen, en met een territorium dat hij overal met zich meesjouwt. Een sociaal wezen



de gesprekspartner

in die zijn dat hij gedwongen is tot, maar over het algemeen ook behoefte heeft aan contact met andere wezens.

Dat contact vindt grotendeels plaats in gesprekken: strategische spelen waarbij het territorium de inzet is.

Het territorium van de gesprekspartner bestaat uit al die ruimte waarbinnen de gesprekspartner meent het recht op unieke en volledige zeggenschap te hebben. Dit territorium is niet vrij toegankelijk voor andere gesprekspartners.

De gesprekspartner heeft een gezicht dat hij kan verliezen. Gezichtsverlies zou je kunnen omschrijven als gebleken incompetentie van de gesprekspartner op een gebied dat door hem tot zijn territorium wordt gerekend. Gezichtsverlies kan optreden als de gesprekspartner de aanspraken die hij op een bepaald territorium maakt niet kan waarmaken en de andere gesprekspartners dat merken.

De gesprekspartner bezit een rationeel vermogen, hij handelt echter niet onder alle omstandigheden rationeel, zo bijv. niet m.b.t. zijn territorium en zijn gezicht.

Het gespreksspel

Het contact dat de gesprekspartner met andere gesprekspartners heeft verloopt hoofdzakelijk via het gespreksspel. Het is een spel met een hoge inzet: het territorium is in geving en territoriumverlies kan gezichtsverlies tot gevolg hebben. In de meeste gevallen is de gesprekspartner er niet op uit territorium van zijn partner te veroveren, zijn hoofddoel is het voorkomen van gezichtsverlies¹. Het spel is opgebouwd uit zetten; een gesprekspartner kan één of meer zetten doen als hij de beurt heeft. Iedere zet heeft gevolgen voor het verloop van het spel: na iedere zet zijn de voortzettingmogelijkheden beperkt, zodat iedere zet verplichtingen aan de gesprekspartners oplegt. Het lijkt erop dat het spel maar één vaste spelregel heeft: als het spel eenmaal begonnen is, kan het alleen met medewerking van alle bij het spel betrokken gesprekspartners weer beëindigd worden.

Schegloff (1973) laat zien hoeveel moeite gesprekspartners moeten doen om weer van elkaar af te komen.

Per gesprek verschillen de spelregels, ze worden vastgesteld tijdens het spel door voortdurende onderhandeling. Door de steeds wisselende spelregels en door de gevolgen die iedere zet heeft m.b.t. de voortzettingmogelijkheden ontstaat een netwerk van rechten en plichten voor de gesprekspartner waarover in de interactie voortdurend wordt onderhandeld.

Het gespreksspel kan dus alleen gespeeld worden als de gesprekspartners bereid zijn mee te werken. Iedere gesprekspartner is zich bewust van die noodzaak, hetgeen leidt tot wat je in navolging van Grice (1975) het coöperatieprincipe zou kunnen noemen.

Het door Grice geschetste coöperatieprincipe bestaat uit een logische richtlijn:

'Zorg dat je bijdrage aan het gesprek is aangepast aan het doel of de richting ervan'.

Het onmiddellijke probleem is dan natuurlijk hoe je moet vaststellen wat het doel of de richting van een gesprek is. Een even groot probleem ligt in het feit dat Grice bij de formulering van dit principe en bij de conclusies die hij eraan verbindt, uitgaat van volstrekt rationeel gedrag bij de gesprekspartner.

De coöperatie van de gesprekspartner zou ik liever zo willen omschrijven:

Iedere zet van een gesprekspartner in het gespreksspel wordt in principe opgevat als coöperatief, d.w.z. relevant voor wat zich in het gesprek afspeelt, en gericht op het voorkomen van gezichtsverlies.

De onderhandeling in de interactie van gesprekspartners is vooral gericht op de vaststelling van moment tot moment van de geldigheid van dit principe.

Ik zie als de belangrijkste consequenties van het principe:

1. De opeenvolgende zetten vertonen samenhang. Dit is ook één van de consequenties van het principe van Grice. Ze vormt de basis van iedere vorm van tekstwetenschap.

2. Omdat gezichtsverlies van een gesprekspartner de coöperatie in gevaar brengt, en gezichtsverlies ontstaat door territoriumschendingen waarover niet onderhandeld is, gaat een groot aantal zetten gepaard met signalen die te kennen geven dat een eventuele territoriumschending onopzettelijk was en gevolgd kan worden door handelingen die een eventueel dreigend gezichtsverlies zullen voorkomen. Beleefdheidsverschijnselen behoren tot die signalen (zie Goody (1978)).
3. De gesprekspartner interpreteert een zet die een territoriumschending inhoudt, op tolerante manier, d.w.z.: in eerste instantie als niet gericht op gezichtsverlies. (Vrijwel iedere zet kan een territoriumschending inhouden. Dat is afhankelijk van de omvang van het territorium van de gesprekspartners. Ook over die omvang wordt voortdurend onderhandeld. Gesprekspartners maken ook afspraken over het onderhouden van gemeenschappelijke territoria. De omvang van het territorium van de gesprekspartner in een bepaald gesprek wordt dus mede bepaald door zijn partner(s).) De gesprekspartner is in bepaalde situaties in staat coöperatie van andere gesprekspartners af te dwingen. In dat geval kun je spreken van asymmetrische gesprekken (zie Springorum (1981)). De noodzaak tot het volgen van het coöperatieprincipe is dan niet evenwichtig over de gesprekspartners verdeeld, waardoor de minst belaste gesprekspartner zijn territorium kan vergroten, zonder dat dit vooraf wordt gegaan door onderhandelingen. Tegelijkertijd is hij in staat tot territoriumschendingen zonder onderhandeling, hij maakt daar echter niet altijd gebruik van. Hij kan zijn territorium ook verkleinen zonder daarover te onderhandelen².

Ik ben mij bewust van het gereduceerde en modelmatige van dit beeld van de gesprekspartner.

Na afloop van de lezing waarvan dit stuk een weergave is, werd naar voren gebracht dat de gesprekspartner geen sexe had, terwijl sexe toch vaak een belangrijke rol speelt in gesprekken.

Sexe valt onder het territorium, maar sexe is ook een lichaamsaspect. Misschien is ook het lichaam deel van het territorium, maar de gevoelens en zintuigen spelen in het gespreksspel niet dezelfde rol als het territorium. Je zou kunnen zeggen dat ze evenals het rationele vermogen een zelfstandig kenmerk van de gesprekspartner vormen.

Wat volgt is een poging het boven ontwikkelde beeld van de gesprekspartner, maar vooral het coöperatieprincipe en de daaruit voortkomende consequenties te gebruiken als interpretatiemiddel van de interactie in een gesprek.

Het onderstaande is een transcriptie van een fragment uit een op de band opgenomen telefoongesprek dat voor STAD Radio Amsterdam gevoerd werd in het kader van het telefoonspelletje 'Raad een pand'. Tijdens de uitzending wordt enkele keren een grachtenpand beschreven dat de luisteraars moeten raden. De laatste vijf minuten van het programma kunnen ze dan naar de studio bellen om hun antwoord 'live' in de uitzending te geven. Wie het goede antwoord geeft, voert een gesprekje met de presen-

tator tot de tijd om is.

In een aantal opzichten is dit soort gesprekken bijzonder. Het zijn telefoongesprekken, de gesprekspartners kunnen elkaar alleen horen; zodat alle interactie plaats vindt d.m.v. klanksignalen: woorden, andere geluiden, zoals ademen, en stilte.

De gesprekken worden via de radio uitgezonden, waardoor de beide gesprekspartners niet alleen rekening moeten houden met elkaars territorium en gezicht, maar ook met dat van de 'luisteraar', een bijzondere gesprekspartner-vorm. Voor de beide spelers heeft dat tot gevolg dat ze zich onzekerder zullen voelen m.b.t. het optreden van gezichtsverlies.

Die gesprekken vervullen via de radio een amusements-functie. Voor de presentator van het programma, die tevens speler is, is het van belang dat het gespreksspel onderhoudend is, en dat er geen grote stiltes vallen.

Het gesprek vond plaats op 29 september 1980 en werd rechtstreeks uitgezonden. De situatie is ongeveer: Joop van Amsterdam is de eerste opbeller en hij geeft het goede antwoord. Hij doet regelmatig aan het spelletje mee en kent de meeste presentatoren van STAD. Ook Thijs Lieve-rink, de presentator van die ochtend. Terwijl deze bij het te raden pand stond, kwam Joop van Amsterdam langs.

Joop belt nu voor de goede oplossing, ondanks het feit dat hij de oplossing a.h.w. cadeau heeft gekregen.

In het transcript worden de volgende tekens gebruikt:

- (IN) : hoorbare inademing
- (...) : stilte
- : onverstaanbaar
- [: overlapping

STAD Radio Amsterdam 29 september 1980 12.55 uur

- 1.t : nou weet u 't al 719071 (IN) dit was dus eh een pand waar
- 2 allei mooie spreuken op stonden (...) (signaal) en daar hebben we 'm al (...)
- 3 de eerste
- 4 tel : joop van amsterdam
- 5 t : die ene
- 6 j : (lachend) dag eh dag hans (IN)
- 7 t : zeg maar thijs
- 8 j : of thij thijs bedoel ik ja (IN) zeg moet je luisteren ik dacht
- 9 prinsengracht vier zesendertig (...)
- 10 t : ja natuurlijk (...IN...) natuurlijk is dat goed (IN)
- 11 j : oh (lacht)
- 12 t : das toch niet zo moeilijk hè
- 13 : nee hoor dat was een hele makkelijke (IN)
- 14 t : hoe kwàm je d'r zo bij
- 15 j : hoe kwàm je d'r zo bij ja (...) je stònd er toen staks zo lekker
- 16 t : ja enk ik dacht ik moet gelijk ook een prijsvraag maken
- 17 j : ja (lacht)
- 18 t [: ----
- 19 j [: gemeen hè
- 20 t : (IN) ja maar dat was dus de voorkant hè we stonden aan
- 21 de achterkant daarstraks
- 22 j : stond stond je daarstraks aan de achterkant maar dit is de voorkant

- 23 t : de politierechter is aan de achterkant [van het paleis
- 24 j : [ja dat weet ik dat weet ik
- 25 t : ben je d'r wel 's binnen geweest paleis van justitie
- 26 j : jazeker zeker zeker
- 27 t : voor wat
- 28 j : hè
- 29 t : voor wat
- 30 j : nou dat weet je wel (...)
- 31 t : (IN) persoonlijke zaken
- 32 j : ja
- 33 t : geen strafzaken
- 34 j : nee (.) nee nee nee nee nee nee
- 35 t : mmm
- 36 t : ben je wel 's in 't nieuwe kantongerechtgebouw geweest
- 37 [eh parnassusweg
- 38 j [: nee daar benk nog niet geweest nee
- 39 t : nog nooit (IN)
- 40 j : nee
- 41 t : dat is eh helemaal een betonnen gebouw
- 42 j : dat is een heel betongebouw ja (.) ja dat weet ik maar daar
- 43 : benk daar benk wel 's langs gegaan maar nog nooit in gelukkig niet
- 44 t : (IN) wel 's in de bijlmerbajes geweest
- 45 j : ook niet (...)
- 46 t : ook niet
- 47 j : ook niet nee daar gaan ik wel langs maar ik (lacht) maar
- 48 ik kom d'r niet in nee ik wil d'r niet in wezen jongen (IN)
- 49 t : nee je kunt toch gewoon op bezoek gaan
- 50 j : dat is waar ja maar wie beg ik heb d'r niemand in zitten
- 51 t : je kent er niemand in
- 52 j : nee maar ik ben mot je 's luisteren (lacht) thijs ik ga liever
- 53 ergens anders naar toe
- 54 t : (IN) noem 's wat waar ga je vanmiddag naar toe
- 55 j : (IN) nou vanmiddag niet vanw ik ben gisteravond pas terug
- 56 gekomen
-

Het gaat mij speciaal om de passage r. 25-56.

Het gesprek is terechtgekomen op het pand, het paleis van justitie, en in r. 25 stelt de presentator t. een voor de hand liggende vraag. Het antwoord is nadrukkelijk bevestigend. De voortzettingsmogelijkheden lijken nu beperkt; op grond van het feit dat iedere zet coherentie met de voorgaande moet vertonen, ligt het voor de hand dat de volgende zet van t. te maken heeft met het interieur van het pand. Maar even coherent t.o.v. de voorgaande zet, is de mogelijkheid die t. kiest: de vraag naar de reden van het binnen geweest zijn.

Uit de reactie van j. in r. 28 en r. 30, concludeer ik dat hij op die voortzetting niet gerekend had. r. 30 is eigenlijk een schending van de coöperatie: j. ontkent expliciet de relevantie van de voorgaande zet, door deze te karakteriseren als vragen naar iets wat t. al weet. Tegelijkertijd geeft j. aan t. te kennen dat dit een onderwerp is waar hij niet over wil praten, m.a.w. dat dit stuk van zijn territorium op dat moment niet toegankelijk is. Op deze zet volgt een pauze van ongeveer een seconde.

De volgende zet van t. (r. 31) doet een aantal dingen tegelijk: hij beschermt het gezicht van t. door aan te geven dat diens vorige zet niet irrelevant was, (uit deze zet blijkt dat t. niet weet waarom j. binnen is geweest) hij geeft aan dat het niet gegeven antwoord niet per se nog wordt verwacht, terwijl het achterwege blijven van dat antwoord niet tot gezichtsverlies voor één van beide spelers hoeft te leiden. Toch vraag t. in r. 33 nog een nadere specificatie, die ook weer gericht lijkt op het beschermen van zijn eigen gezicht als gespreksleider: door strafzaken van de persoonlijke zaken af te zonderen maakt hij de interpretatie mogelijk dat vraag r. 27 relevant was omdat hij gericht was op j.'s ervaring met het gebouw in mogelijke strafzaken; nu blijkt dat het gaat om persoonlijke zaken, procedures die binnen de privésfeer vallen en door j. gerekend worden tot het ontoegankelijke deel van zijn territorium, wordt zowel de vraag als ook de weigering antwoord te geven aanvaardbaar zonder gezichtsverlies.

Het herhaalde 'nee' in r. 34, evenals de reactie 'mmm' in r. 35 lijken signalen die aangeven dat de gesprekspartners zich dat bewust zijn en er mee instemmen. Daarmee lijkt een dreigend territoriumconflict bevredigend te zijn opgelost. Een voor de hand liggende voortzettingmogelijkheid is nu het aansnijden van een ander, minder bedreigend, onderwerp.

t.'s volgende zet voldoet daaraan slechts in geringe mate (r. 36). Op grond van de boven gegeven derde consequentie van het coöperatieprincipe, reageert j. in r. 38 coöperatief. Hij begint zijn antwoord op de eerst mogelijke beurtwisselingsplaats, (Sacks e.s. 1974) waardoor er een overlapping ontstaat (r. 37/38). Ook kiest hij voor 'niet' i.p.v. 'nooit', waardoor de vraag in r. 36 als voortzettingmogelijkheid bekleed wordt met een extra geaccepteerdheidssignaal. Het 'nee' dat de beurt afsluit draagt daar ook aan bij. Zijn 'nee' in r. 40 daarentegen klinkt op de band duidelijk lager en korter. Naar de inhoud is de zet van t., waar dit 'nee' een reactie op is, eerder (een beurtinleidende) constatering dan een vraag. Ook de onmiddellijke volgende inademing (nog voor het 'nee' van j. in r. 40) duidt in die richting. De intonatie, maar vooral ook de stilte die op de inademing volgt, maken deze zet tot een vraag waarop gereageerd moet worden, terwijl nog steeds niet duidelijk is in welke richting dit onderwerp door t. zal worden gestuurd.

Heel coöperatief is in j.'s volgende zet (r. 42) de inhoudelijke herhaling van de zet van t. (r. 41) gevolgd door een beurtafsluitend 'ja'. Na een zeer korte stilte, waarin een zeer onduidelijk en kort 'jô' van t. te horen is, gaat j. door, waarbij 'maar nog nooit in' opvalt door de lach die in de stem op de band meeklinkt. Zijn 'gelukkig niet' waarmee hij de beurt afsluit, is, denk ik, vooral een waarschuwingssignaal voor t.

Deze negeert het signaal en doet zijn volgende zet met iets van vriendelijke ironie in zijn stem. Die ondertoon maakt de mogelijkheid van acceptatie van deze vrijwel zekere territoriumschending groter, met goed gevolg.

Het intonatiepatroon van j.'s reactie (r. 45) is laaghoog, nogal opvallend, maar niet afwijzend.

t. beperkt zich in zijn volgende zet (r. 46) tot een

herhaling van j.'s zet, eveneens met de intonatie laaghoog, maar veel hoger inzettend. De beurt van j. die daarop volgt (r. 47/48) valt op door de coöperatieve herhaling van 'ook niet' uit zijn eigen beurt in r.45, gevolgd door 'nee' dat naar mijn gevoel de herhalingszet afsluit; door de lach midden in de tweede zet die aangeeft dat ook voor hem geldt dat de bedreiging uit t.'s zet in r.44 door het ironische is weggenomen; en natuurlijk door de laatste zet, ingeleid door 'nee' en afgesloten door de aanspreking 'jongen'.

Deze zet geeft de nadrukkelijke herhaling van de afkeer van het verblijf in dit soort gebouwen, met het inleidend 'nee' dat a.h.w. een eindconclusie aankondigt; door de afsluiting met 'jongen' krijgt t. een positie toegewezen die tegelijkertijd recht doet aan het leeftijdsverschil tussen j. en t., en aan het ironische van dit deel van het spel. Het is ook een signaal van 'niet bedreigd zijn', van een zekere vertrouwelijkheid.

De daarop volgende zet van t. in r. 49 heeft tot gevolg dat het ironische een beetje wordt opgeheven, in die zin dat t. met deze zet aangeeft dat r. 44 ook zonder ironie coöperatief, dat wil hier zeggen: niet territoriumschendend, kan worden geïnterpreteerd.

In r. 50 stemt j. daarmee in, maar hij geeft ook aan dat zo'n interpretatie niet direkt voor de hand ligt, en dus een zwaar beroep doet op de tolerantie van de gesprekspartner.

De zet van t. die hierop volgt (r.51) wijst nog eens op de mogelijkheid van een coöperatieve interpretatie van r. 44.

j.'s reactie is gekompliceerd: hij antwoordt met een kort 'nee', dan volgt een zet die niet voltooid wordt, in plaats daarvan doet j. een beroep op de spelersverplichtingen van t., met een aanspreking d.m.v. het noemen van de (ditmaal correcte, zie r. 6) naam, waardoor de slotzet in deze beurt: 'ik ga liever ergens anders naar toe', extra nadruk krijgt. Deze zet beperkt de mogelijkheden voor t. om nog verder op dit onderwerp door te gaan binnen een coöperatief kader. Met deze zet dwingt j. dus in zekere zin een wisseling van onderwerp af. Daarmee begeeft hij zich echter op het territorium van t. als presentator. De lach en de aanspreking met de naam die aan deze zet vooraf gaan, en vooral gaan, en vooral ook de indirecte wijze waarop een onderwerpswisseling wordt 'voorgesteld' karakteriseren deze zet echter als coöperatief.

In r. 54 gaat t. op het voorstel in, waarbij hij aan j. de mogelijkheid geeft de richting van het vervolg te bepalen, zij het dat hij die mogelijkheid nogal begrenst.

Noten

1. Het voorkomen van gezichtsverlies voor de partner is niet in alle gespreksspelen doel van de gesprekspartner. In ruzies en andere strijdgesprekken kan het juist een doel van de gesprekspartner zijn zijn medespeler(s) gezichtsverlies te laten lijden.
2. Het is oncoöperatief van de gesprekspartner als hij een verandering in zijn uitgangsterritorium (het territorium waarmee hij het gespreksspel begint, zijn inzet) aanbrengt, zonder dat daarover onderhandeld is of kan worden.

Bibliografie

De volgende literatuur heeft belangrijk bijgedragen aan deze studie:

Frank, Dorothea: *Grammatik und Konversation*. Diss. U.v.A. Amsterdam, 1979.

Goffman, Erving: *Strategic interaction*. Pennsylvania, 1969.

Goody, Esther N. (ed.): *Questions and politeness. Strategies in social interaction*. Cambridge etc., 1978

Grice, H. Paul: "Logic and conversation". In: Peter Cole & Jerry I. Morgan: *Syntax and semantics. Vol. III: Speech acts*. New York, 1975.

Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff & Gail Jefferson: "A simplest systematics for the organisation of turntaking in conversation". *Language* 50 (1974), p. 696-735.

Schegloff, Emanuel & Harvey Sacks: "Opening up to closings". *Semiotica* 8 (1973), p. 289-327.

Springorum, Dick: *Spreken in gesprekken. Inleiding in de structuurbeschrijving van gesprekken*. Groningen, 1981.