

ONDERHANDELEN OVER DE MOTIVATIE VAN DE SOLLICITANT

Inleiding

De motivatie van sollicitanten om te solliciteren blijkt een relevant onderwerp van gesprek in sollicitatiegesprekken. De verklaringen die sollicitanten geven over hun motivatie worden vaak pas na enig heen en weer gepraat door selecteurs geaccepteerd. Het ziet er naar uit dat het praten over de motivatie van de sollicitant meer functies heeft dan men op het eerste gezicht zou vermoeden.

Ik zal in dit stuk de handelingsruimte van de deelnemers in sollicitatiegesprekken illustreren aan de hand van de onderhandelingen die zij voeren over de motivatie van de sollicitant. De handelingsruimte van de deelnemers wordt niet alleen aangegeven door de aard van de situatie, maar moet door de deelnemers ter plekke worden ingevuld (Komter, 1980, p. 234). Het verschil in de handelingsruimte van selecteurs en sollicitanten is niet alleen een kwestie van een verschil in macht; zowel strategisch als inhoudelijk worden er aan het handelen van sollicitant en selecteur verschillende eisen gesteld. Alleen omdat beide partijen deze eisen impliciet onderschrijven is het mogelijk dat deze onderhandelingen op deze wijze worden gevoerd.

Om te beginnen zal ik aangeven hoe selecteurs de informatie die de sollicitanten geven over hun motivatie kunnen gebruiken om een basis te scheppen voor verdere onderhandelingen. Vervolgens zal ik nagaan hoe de onderhandelingen in de praktijk verlopen. Tenslotte zal ik trachten de kenmerken van deze onderhandelingen te verklaren aan de hand van de situationele eisen die er aan de deelnemers worden gesteld.

Het materiaal waar ik hierbij uit put bestaat uit 30 sollicitatiegesprekken, voor 14 zeer uiteenlopende functies.¹ De illustraties die ik geef zijn geselecteerd en geven geen representatief beeld van "het sollicitatiegesprek". Het zijn wel reële voorbeelden, omdat ze door de deelnemers worden behandeld als onproblematisch. Dit betekent dat het arsenaal aan handelingsmogelijkheden voor de deelnemers misschien wél *groter* is dan hier geschetst, maar in ieder geval niet *kleiner*.

1. Het scheppen van een onderhandelingsbasis

1.0. Inleiding

Mensen baseren hun interpretatie van lopende gebeurtenissen op kennis die zij in meer of mindere mate delen met hun gesprekspartners. De verdeling van deze kennis is het uitgangspunt aan de hand waarvan Labov & Fanshel hun "rules of discourse" formuleren. Hiervoor gebruiken zij de volgende classificatie van kennis (Labov & Fanshel 1977, p. 100)²:

- A-kennis, bekend aan A maar niet aan B;
- B-kennis, bekend aan B maar niet aan A;
- AB-kennis, bekend aan zowel A als B;
- O-kennis, bekend aan alle aanwezigen, algemene waarheden;
- D-kennis, disputabele kennis.

De kennis van sollicitanten over hun huidige positie, hun ervaringen en levensloop, die aan de selecteurs onbekend is, noem ik hier A-kennis; de huidige positie van de sollicitant is een A-gebeurtenis; de motivatie om te solliciteren is de A-motivatie. De kennis die de selecteurs bezitten over de aangeboden functie, die de sollicitant onbekend is, is B-kennis; de aangeboden functie is een B-gebeurtenis. Kennis over de huidige positie van de sollicitant en over de aangeboden functie die sollicitant en selecteurs delen is AB-kennis.

Labov & Fanshel wijzen op de omstandigheid dat de reactiemogelijkheden van B afhankelijk zijn van het soort gebeurtenis waar A over praat. Als A een uitspraak doet over een A-gebeurtenis, is daarop gewoonlijk slechts een minimale reactie van B vereist. B hoeft maar te laten zien dat hij bereid is aandacht te schenken aan de lopende beurt van A. Ook uitspraken over AB- of over O-gebeurtenissen stellen, volgens Labov & Fanshel weinig eisen aan een specifieke respons van de gesprekspartner. De meest dwingende interactionele consequenties zijn verbonden aan uitspra-

ken van A over een B- of een D-gebeurtenis³ (Labov & Fanshel 1977, p. 101).

In hoeverre kunnen wij deze inzichten nu toepassen op een beschrijving van de handelingsmogelijkheden van de deelnemers in sollicitatiegesprekken? De motivatie van de sollicitant om te solliciteren heeft twee eigenschappen: in de eerste plaats is de A-motivatie gebaseerd op onwrikbare feiten waarop niet kan worden afgedongen; tegelijkertijd blijken veel aspecten van de A-motivatie zich erg goed te lenen voor onderhandelingen. Deze "onderhandelbaarheid" zal ik aantonen met behulp van bovengenoemde classificatie van gebeurtenissen.

1.1. Niet-onderhandelbare kenmerken van de A-motivatie

De A-motivatie is en blijft in eerste instantie een A-gebeurtenis. We kunnen deze motivatie samenvatten in de vorm van de volgende propositie:

A SOLLICITEERT OMDAT HIJ DAT WIL.

De aanwezigheid van de sollicitant bij het gesprek wordt door de deelnemers behandeld als uiting van een vrije keuze van de sollicitant. Sollicitanten handelen niet in opdracht van hun huidige werkgever of van iemand anders. Dit feit zelf is onaantastbaar; het is wel de basis voor de onderhandelbare aspecten van de A-motivatie.

In tweede instantie is de A-motivatie altijd gebaseerd op O-kennis:

A SOLLICITEERT OM EROP VOORUIT TE GAAN.

Ook dit is een kenmerk van de A-motivatie waarover geen enkel misverstand kan ontstaan. Aan deze twee fundamentele proposities wordt dan ook nooit getornd in sollicitatiegesprekken.

Andere O-gebeurtenissen waaraan de sollicitanten refereren om hun motivatie te verduidelijken, en die voetstoots worden geaccepteerd, hangen samen met algemeen aanvaarde ideeën over werk en carrière. Het arbeidsethos zoals dat in mijn materiaal naar voren komt kan ik hier ruwweg als volgt samenvatten:

- een mens wil werk hebben;
- een mens wil "omhoog klimmen" in het werk;
- een mens wil goede werkomstandigheden;
- een mens wil interessant werk doen.⁴

Dit soort algemene waarheden zijn ontoereikend om de A-motivatie duidelijk te maken. Als sollicitanten hun motivatie om te solliciteren goed willen verklaren voegen zij eraan toe op basis van welke overwegingen zij hebben besloten te solliciteren, en hoe zij zich die verbetering van positie voorstellen. Hiermee openen zij mogelijkheden tot onderhandelen.

1.2. Onderhandelbare kenmerken van de A-motivatie

Dat de mogelijkheden tot onderhandelen over de A-motivatie door beide partijen worden onderkend laat zich illustreren door de wijze waarop de deelnemers het soort gebeurtenissen waaraan de sollicitant refereert, behandelen.

De meest directe manier waarop sollicitanten de onderhandelingen kunnen openen is door te verwijzen naar een D-gebeurtenis. Sollicitanten weten wel dat selecteurs een grotere kennis van de aangeboden functie (AF) bezitten dan zij, en dat hun eigen kennis over de AF misschien niet helemaal klopt met de werkelijkheid. Zij presenteren hun A-motivatie dan ook vaak op een aarzelende en onzekere manier, zoals: "ik vermoed dat het leuker werk is", of: "het leek me wel interessant om verder te gaan". Op deze wijze krijgt de selecteur alle kans om de vermoedens van de sollicitant te ondersteunen of tegen te spreken. Meestal echter verwijzen sollicitanten meer concreet naar hun eigen positie of naar kenmerken van de AF om hun motivatie over te brengen. Selecteurs kunnen ook deze uitingen opvatten als basis voor onderhandelingen.

A-kennis wordt B-kennis

Sollicitanten motiveren hun sollicitatie vaak door te wijzen op de nadelen van hun huidige positie (HP). Selecteurs kunnen dat uiteraard niet tegenspreken omdat zij daar niet van op de hoogte zijn. Toch opent zelfs het verwijzen van A naar een A-gebeurtenis voor B onderhandelingsmogelijkheden, omdat er stilzwijgend van wordt uitgegaan dat A zijn positie wil verbeteren. Dit betekent dat A meent dat de aangeboden functie (AF) beter is dan zijn huidige positie (HP). Als A dus de negatieve kanten van zijn HP benadrukt, doet hij hiermee impliciet een uitspraak over een B-gebeurtenis, omdat hij solliciteert in de overtuiging dat de AF deze kenmerken *niet* heeft. En dat is dan natuurlijk een terrein waar B wél over kan meepraten:

A: Het is wel zo je krijgt weinig mogelijkheden daar. Ik ben dus zelf intern al bezig geweest met eh andere functies, maar

B: Mm. Der is geen eh groei binnen het bedrijf.

A: Juist. Dat eh 't is gewoon een stilstand (op 't werk).

B: A:h dat meende ik ook te hebben begrepen . . . besef eh dat wij progressief zijn, maar eh ja groei naar een andere functie die zit er niet zo makkelijk in.⁵

Met het doen van een uitspraak over de HP biedt de sollicitant de selecteur een aantal handelingsalternatieven aan, waarbij het voor de hand ligt dat de selecteur uit de uitspraak: HP is slecht, de betekenis: AF is dus beter afleidt (zie: Komter, 1981a, p. 68).

A-kennis kan ook op een andere manier door de selecteur worden behandeld als B-kennis, als blijkt dat de selecteur het bedrijf waar de sollicitant werkt kent:

A: Ja eh je wilt je gewoon een keer verbeteren en eh dat zie ik bij ((naam bedrijf)) niet zo goed zitten niet eh niet nog zitten.

B: Nee nee. (4) Maar u zegt van nou ik eh ik zie eh geen mogelijkheden. ((Naam bedrijf)) is toch anders een organisatie waar goeie mensen als die opvallen wel eh (.) heeft de toeko- of het verleden tuurlijk toch wel bewezen dat goede mensen dan eh,

Op bovenstaande manieren kan A-kennis door B worden geannexeerd en worden betwist.

AB-kennis wordt B-kennis

Een sollicitant reageert op een advertentie op basis van de

inhoud van die advertentie en op basis van de kennis die hij eventueel al heeft over het soort functie en het bedrijf. De gemeenschappelijke kennis over de AF waaraan A refereert bij het verduidelijken van zijn motivatie, kan in principe altijd door B worden tegengesproken, en deze tegenspraak kan altijd met voorbeelden uit de praktijk worden ondersteund, omdat B natuurlijk meer kennis heeft over de AF dan A. Een sollicitant die als aantrekkelijke eigenschap van de AF had genoemd: "je maakt nog es wat mee", krijgt als antwoord:

B: . . . je maakt nog es wat mee, nou ik kan u een heleboel dingen opnoemen wat je meemaakt, dat eh dat gun je je: je beste vriend nog niet . . . dat zijn geen grapjes maar zijn gewone voorbeelden, van (.) een vent die rustig aan 't controleren is een lekker rustig trammetje. En eh die komt bij een klant en die staat daar met z'n dikke wollen jack aan want het is lekker koud buiten en eh meneer mag ik uw kaartje en die vent die draait zich om grijpt onder z'n jas haalt een mes en die zegt meteen hats.

AB-kennis wordt D-kennis

De wetenschap dat zij autoriteiten zijn op het gebied van de kennis over de AF, kunnen selecteurs op meer manieren aangrijpen om een onderhandelingsbasis te creëren. Een uitspraak van A over de aangeboden functie, met stelligheid geponeerd, kan B op zo'n manier afzwakken, dat A slechts over vermoedens blijkt te spreken. In het volgende fragment recapituleert B nog even de motivatie van de sollicitant:

B: . . . ik wilde daar nog wel even doorgaan op uw eh reden van sollicitatie, en wat u tenminste opgeeft, u geeft aan u u krijgt hoger salaris, dat geeft u aan, en daarbij zegt u betere dienstafwisseling, Nou in hoeverre denkt u dat het hoger salaris wordt?

Het feit alleen al dat B hier A uitnodigt om over vermoedens te spreken en niet over feiten, maakt de mogelijkheid dat B vervolgens deze vermoedens zal betwisten wel heel waarschijnlijk.

AB-kennis wordt O-kennis

Een beroep op O-gebeurtenissen legt te weinig gewicht in de schaal om de A-motivatie volledig te verklaren. Nu kunnen selecteurs een beroep op AB-kennis, als die niet te specifiek is, behandelen als O-kennis, om de motivatie daarop te verwerpen als onvoldoende duidelijk. Zo had een sollicitant als één van de redenen waarom hij solliciteerde aangegeven dat hij graag vast werk wilde. Omdat "iedereen dat wel wil" wordt de sollicitant gevraagd met een andere A-motivatie te komen:

B: . . . maar probeert u 't maar hè? Een paar eh puntjes aan te stippen waarom u sp- speciaal, dus los van die vastigheid, dat is dan ook iets dat wil iedereen dat wil ik ook hè?

Bovenstaande voorbeelden heb ik aangehaald om te illustreren hoe, ook bij op het eerste gezicht voor onderhandelingen slechte uitgangsposities, selecteurs de uitspraken van sollicitanten over A- of AB-gebeurtenissen kunnen

transformeren in uitspraken over B- D- of O-gebeurtenissen om aan de hand hiervan de A-motivatie te betwisten. Terwijl het refereren aan O-gebeurtenissen door de selecteurs terzijde kan worden gelegd als onvoldoende A-motivatie, kunnen de selecteurs verder onderhandelen over al dan niet impliciete uitspraken van A over B- of D-gebeurtenissen.

Niet alleen hebben uitspraken van A over de A-motivatie meerdere potentiële betekenissen tegelijk, ook noemen sollicitanten meestal meer factoren tegelijk op als A-motivatie. Sollicitanten kunnen in één adem om hun A-motivatie te ondersteunen, uitspraken doen over meerdere soorten gebeurtenissen, op verschillende niveaus van abstractie. Selecteurs hebben dus een ruime keuze uit de handelingsmogelijkheden die sollicitanten voor ze openen. Toch moeten hun reacties zowel strategisch als inhoudelijk aan bepaalde duidelijk te omschrijven eisen voldoen.

2. Het onderhandelingsverloop

Ik zal de onderhandelingen over de A-motivatie bespreken in termen van "stappen", waarbij ik een verklaring van de sollicitant over zijn motivatie als eerste stap beschouw, en de reactie daarop van de selecteur als tweede stap, etc. Ik ga hierbij voorbij aan de vraag of het verklaren van de A-motivatie een initiatief is van de sollicitant zelf, of dat hij daarvoor is aangespoord door de selecteur. In het algemeen worden er drie mogelijkheden onderscheiden om op een eerste stap te reageren: accepteren, verwerpen en neutraal blijven (Franck, 1979, p. 57; Watzlawick et al. 1967, p. 84-87). Omdat onderhandelingen over de A-motivatie pas ontstaan bij een afwijzende reactie van B, zal ik hier alleen nagaan wat er gebeurt als de selecteur de verklaring van de sollicitant over de A-motivatie niet accepteert.

Dit niet-accepteren wil ik ruim opvatten: terwijl bij een accepterende reactie op de A-motivatie de selecteur zich begrijpend of instemmend uitlaat over de *gehele* A-motivatie, wordt bij een niet-accepterende reactie meestal slechts een *gedeelte* van de verklaring van de sollicitant betwist.⁶ Selecteurs ontketenen daarmee een *feitendiscussie*, als zij de feiten waarop de sollicitant zijn motivatie baseert aanvechten, of een *normendiscussie*, als zij de beoordeling van de sollicitant van de HP of van de AF bestrijden.

Atkinson & Drew wijzen op de voorkeurs-status van accepterende reacties (1979, p. 57-58). Hiermee willen zij zeggen dat mensen hun niet-accepteren van uitspraken van de ander vergezeld doen gaan van verontschuldigheden, rechtvaardigingen, illustraties, bewijzen etc. Tegenspraak moet dus worden ondersteund door verklaringen, terwijl instemming dergelijke "accounts" niet behoeft. De term "voorkeursreactie" is echter misleidend. Hoewel misschien in de meeste situaties de wellevendheid wil dat men acceptierend op de ander reageert, zijn er veel gevallen waar sterke beperkingen gelden voor het uitspreken van instemming of acceptatie.⁷ Het in twijfel trekken van de A-motivatie door de selecteurs komt in mijn materiaal zo vaak voor, dat het voeren van onderhandelingen over de A-motivatie blijkbaar tegemoet komt aan bepaalde strategische behoeftes van de selecteurs.

Het niet-accepteren door B van de A-motivatie correspondeert met wat Labov & Fanshel "challenges" noemen. Hiermee bedoelen zij:

"... any reference (by direct assertion or more indirect reference) to a situation, which if true, would lower the status of the other person" (1977, p. 64).

Zij voegen hieraan toe, dat in de meeste gevallen niet een bepaalde rol van de ander wordt betwist, maar dat een "challenge" meestal wordt gericht tegen een propositie die de ander onderschrijft. De stelling die op de een of andere manier door de sollicitant moet worden verdedigd als hij zijn A-motivatie wil verklaren, kan als volgt worden geformuleerd:

IK SOLLICITEER OMDAT DE (AF) BETER IS DAN MIJN (HP)
B kan deze propositie op verschillende betekenisaspecten aanvallen. Deze betekenisaspecten heb ik op de volgende wijze uitgesplitst:

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. A: HP is slecht | B: HP is niet slecht |
| 2. A: AF is goed | B: AF is niet goed |
| 3. A: AF is beter dan HP | B: AF is niet beter dan HP |

Ik zal hier de verschillende manieren illustreren waarop B het niet-accepteren van bovenstaande propositie realiseert, en ik zal vervolgens laten zien hoe de sollicitant hierop reageert.

B: HP is niet slecht

Een onderdeel van de A-motivatie is meestal het vermelden van de slechte kenmerken van de HP door de sollicitant. Hier kan de selecteur in het algemeen niet veel op afdingen. In het volgende fragment bleek achteraf dat de selecteur bij hetzelfde bedrijf had gewerkt waar de sollicitant nu weg wil:

- A: Ja eh je wilt je gewoon een keer verbeteren en eh dat zie ik bij ((naam bedrijf)) niet zo goed zitten niet eh niet nog zitten.
- B: Nee nee. (4) Maar u zegt van nou ik eh ik zie eh geen mogelijkheden. ((Naam bedrijf)) is toch anders een organisatie waar goede mensen is die opvallen wel eh (.)
- A: [Ja dat weet ik wel] [Toch wel bewezen] [wel ja]
- B: dat goede mensen dan eh
- A: Ja. Maar eh kijk wat dus dus de eerste sprong zou zijn dat is dus van eh (2) eh dus eh de chef dus van de afdeling, en eh nou ik heb wel gezien dat zou ik niet willen worden bij ((naam bedrijf)). En dat is dus met mij al iedereen dus die daar zit. Dus al de telefonische verkopers. (.) Want dan zit je dus echt eh, nou in zo'n dergelijke moeilijke positie, dat eh nou ik geloof ook niet dat ik daar geschikt voor zou zijn.

We zien hier dat de selecteur zijn tegenspraak met vage bewijzen tracht te staven ("heeft het verleden wel bewezen"). Hiermee nodigt hij de sollicitant uit zijn motivatie uitgebreider van argumenten te voorzien. Het ondersteunende verhaal van de sollicitant is langer dan dat van de selecteur; A voelt zich blijkbaar verplicht de tegenwerpingen van B

overtuigend te weerleggen.

Ook als een selecteur geen directe kennis van het werk van de sollicitant heeft, kan hij zijn verwerping van de stelling van A: HP is slecht, baseren op vermoedens. Deze vermoedens hangen dan samen met algemeen aanvaarde ideeën over de bevrediging die een bepaald soort werk moet schenken:

B: U heeft nu mm eh als ik effe mag een een eh dan krijgt u een bepaalde tekening neem ik aan voor uw neus en dan moet u wat eh gaan gaan maken. Ik weet niet wat het is hoor maar 't is toch iets waar eh waar u van begin tot het eind mee bezig bent neem ik aan.

A: Ja.

B: Dus dan heeft u toch een bepaalde voldoening.

A: Nou ja op 't ogenblik heb ik gewoon geen voldoening in me werk . . . want eh ja. Zoals ik zeg eh je zit eh constant zit je dus binnen, (.) en je bent eh constant bezig met dat produkt. Nou dan tegenwoordig eh de produkten die we maken nou dat is eh (.) allemaal vrij groot en je bent lang bezig dermee. Maar 't is wel allemaal binnen.

Over de voldoening die de sollicitant in zijn huidige werk heeft, kan hij zelf natuurlijk het beste oordelen. We zien in bovenstaand fragment dat een eenvoudige tegenspraak van B's bewering ("ik heb gewoon geen voldoening in me werk") blijkbaar nog niet voldoende is voor de sollicitant om zijn motivatie te handhaven. De argumenten die hij erbij haalt om zijn A-motivatie kracht bij te zetten, hebben een dubbele functie: in de eerste plaats geeft hij aan dat het werk saai is en dat hij het onprettig vindt om de hele dag binnen te zitten, in de tweede plaats geeft hij aan dat hij juist daarom solliciteert, omdat de AF deze kenmerken niet heeft. Dat dit ook zo wordt opgevat blijkt uit de reactie van de selecteur op deze uitleg, waarin hij aangeeft dat het werk in de AF weliswaar buiten wordt gedaan, maar dat er niettemin toch veel nadelen aan kleven.

B: AF is niet goed

Mijn materiaal is doorspekt met negatieve verhalen van selecteurs over de aangeboden functie; de nadelen van de AF worden dan ook nog vaak breed uitgemeten. Uit de reacties van sollicitanten blijkt, dat deze manoeuvre wordt gehoord als een uitdaging om hun motivatie nog eens aan te scherpen, te verduidelijken of met argumenten te onderbouwen, en niet als poging van B de sollicitant over te halen van verdere sollicitatie af te zien.⁸ Zo'n stap heeft specifieke interactionele consequenties: het is een dwingend beroep op de sollicitant om zijn standvastigheid in zijn A-motivatie te demonstreren. Tegelijkertijd moet de sollicitant dit soort negatieve informatie over de AF wel geloven, omdat hij nou eenmaal minder ervan afweet dan de selecteur. Een mogelijkheid die hij kan aangrijpen is te benadrukken dat deze negatieve aspecten van de AF door hem juist als positief worden gewaardeerd.

B₁: Toch als we eerlijk tegen em zijn moet je zeggen nou je komt

[dus toch in 'n stukje pionierswerk] [erecht]

B₂: [t is een rotzooitje] [dat is 't . . .]

A: Nou dat is eh een van de punten die ik ook eh aangesneden

heb in het vorige gesprek kijk ik eh ik voel der eigenlijk persoonlijk weinig voor om in een gespreid bedje terecht te komen.

Een andere manier waar sollicitanten vaak gebruik van maken om dit probleem op te lossen, is iets te zeggen in de trant van: "dat vind ik juist een uitdaging".

Opmerkingen die op het eerste gezicht de sollicitant direct lijken te ontmoedigen om verder te gaan met de sollicitatie, worden juist opgevat als stimulans om de A-motivatie nog eens extra kracht bij te zetten:

B: Die vorige man bij de TD ((technische dienst)) was daar dus duidelijk *niet* tegen opgewassen. (2) Die zei van nou zo wens ik niet te werken, die is opgestapt. Om *die* reden . . . Nou 't is niet zo dat je daar nachtmerries van hoeft te krijgen maar *als* je zegt van nou ik hou niet van dat ge-politiek gekonkel,

A: O nee dat vind ik juist leuk.

B: . . . dan moet je niet solliciteren.

Sollicitanten tonen zich niet altijd even bruisend van strijd-lust als in bovenstaande fragmenten, om de problemen in het nieuwe werk te lijf te gaan. Een veel voorkomende reactie van sollicitanten op negatief gekleurde verhalen over de AF is: "dat vind ik geen probleem". Dit standpunt wordt dan nog eens gemotiveerd door erbij te vermelden dat de sollicitant de aangehaalde problemen in zijn HP ook tegenkomt:

B: . . . kijk dat eh dat komt hier nog wel es veel voor dat je passief derbij bent en niet eh echt dat werk wat ook beschreven staat in die functieomschrijving, nou echt *zelf* gaat doen . . . Daar denk je geen probleem mee te hebben.

A: Nee want ik doe dus . . . dat gebeurt dus wel es dat we (bij ons) dakwerk uitbesteden en ik bedoel en dat ga ik ook dan moet ik ook elke dag kan ik wel es dus dat ie zegt ga effe kijken . . . en dan sta je ook niks te doen.

In het volgende fragment heeft de selecteur kleurrijk uit de doeken gedaan welke ongemakken een werknemer in de AF allemaal kunnen teisteren:

B: . . . zou je daar moeite mee hebben?

A: Nee. (2) Nee dat geloof ik niet want dat heb ik nu ook. Misschien niet in die *sterke* mate, maar je wordt op andere maniere: eh gepest, getreiterd of wat dan ook, als ze een grap met je uit kunnen halen zullen ze 't niet laten, dat heb je nu ook.

Als een sollicitant het argument: "dat heb ik nu ook" gebruikt, bestaat het gevaar dat hij daarmee zijn eigen motivatie ontkracht. Hij solliciteert immers niet om de onaangename kenmerken van zijn HP in de AF terug te vinden. De betekenis van dit argument is dat hij de problemen kent en ze niet als onoverkomelijk ervaart. Tegelijkertijd mogen het niet juist *deze* problemen zijn die hem hebben gedreven om te solliciteren. Na een lang verhaal over de onaangename kanten van het beroep van inspecteur vragen de selecteurs of de sollicitant nog wel door wil gaan met zijn sollicitatie:

A: Ja, nou der zitten onprettige dingen ook bij. Het eh *dat* zal gerust wel eh dat zal ik niet ontkennen. Bovendien dat heb ik nu in m'n werk ook. Dat je dingen hebt dat je: ja soms een beetje als politieagentje moet spelen. Dat is niet altijd even leuk. (.) Maar aan de andere kant eh (.) . . . ik heb zoveel aardigheid in m'n werk dat ja die dingen moet je op een gegeven moment op de koop toenemen.

We zien dus dat het argument: "dat heb ik nu ook" in zoverre riskant is, dat de sollicitant op andere manieren moet zien waar te maken dat de AF nog steeds beter is dan zijn HP. Ook deze andere manieren kunnen op vele wijzen door selecteurs worden aangevochten.

B: AF is niet beter dan HP

De eerste mogelijkheid voor B om de A-motivatie vergelijkenderwijs te betwisten is door te benadrukken dat de bezwaren die volgens de sollicitant aan de HP kleven, ook in de AF voorkomen. Als een sollicitant aangeeft dat hij solliciteert omdat de commerciële aspecten van zijn HP hem niet bevallen, antwoordt de selecteur:

B: Ja want be- eh bepaalde reacties zijn vergelijkbaar hè, als ik denk aan hoe je in de commercie eh nou gewoon puur eh zeg maar bij wijze van spreken de goot ingetrapt kan worden van eh hè, eh met jou niks te maken wat weet jij der nou van eh kom morgen maar terug of wacht maar een uur en eh over een uur dan eh 't kleineren van eh hè eerst een uur laten wachten en dan kan je es binnen komen en dan moet je nog even wachten want dan moet ik nog even een telefoontje afmaken en dat soort dingen, dat kom je in de commercie sterk tegen, en dat kom je hier natuurlijk ook heel sterk tegen . . . dus je hebt het *of* te slikken ja, of e:h 't houdt op.

A: Ja nou ik heb 't altijd geslikt en eh nou ik ben daar toch bovenop gekomen.

Behalve door erop te wijzen dat de *nadelen* van de HP vergelijkbaar zijn met de *nadelen* van de AF, kan de selecteur ook de A-motivatie betwisten door de sollicitant ervan te overtuigen dat de *voordelen* van de AF ook vergelijkbaar zijn met aspecten van de HP:

B: Nou en dan vindt u de werkzaamheden ook afwisselend. (.)

Nou die *zijn* afwisselend. Maar dat heeft u *nu* ook.

A: Ja uiteraard. (2) Nou ja 't is eh (.) je komt met publiek in aantaking, maar op een heel andere manier weer natuurlijk als op de tram zelf.

Bovenstaande twee citaten illustreren dat B de A-motivatie kan bestrijden door te wijzen op de *vergelijkbaarheid* van HP en AF. In het laatste fragment zien we dat de sollicitant dit weer tegenspreekt met de mededeling dat de AF toch heel *anders* is dan de HP. Het argument dat de AF heel anders is dan de HP, kan evenwel ook gebruikt worden door selecteurs om de A-motivatie aan te vechten. Als de sollicitant zegt dat de AF anders is dan de HP, wordt er stilzwijgend van uitgegaan dat hij de AF *beter* vindt dan de HP. Opvallend in het volgende fragment is, dat de bewering van B dat de AF heel anders is dan de HP, onmiddellijk door de sollicitant wordt begrepen in de

zin van: de AF is *slechter* dan de HP:

B: 't Is natuurlijk heel wat anders hè dan eh . . . 't is ten eerste ja veel veel buiten werk en eh

A: Maar ja goed ik bedoel dat doe ik nou ook. Want ik zit eh hartje winter zit ik ook in een goot of op op het dak ik bedoel eh dat dat deert me helemaal niet.

Hieruit blijkt dat, *los van de inhoud*, selecteur en sollicitant hun onderhandelingsposities al hebben ingenomen. In dit stadium van het gesprek zijn de onderhandelingsstrategieën duidelijk belangrijker dan de inhoud van de informatie die moet worden uitgewisseld.

De vergelijking AF is beter dan HP kan natuurlijk ook minder impliciet dan in het vorige citaat worden betwist. De selecteur kan zowel de nadelen van de AF als de voordelen van de HP benadrukken, zodat een vergelijking wel in het voordeel van de HP *moet* uitvallen. De sollicitant kan dan teruggrijpen naar zijn opvattingen over de HP om dit tegen te spreken:

B: Ja met je echt met je handen iets *doen* dat je dat je: waar dus de meesten dus ook *nu* al problemen mee hebben dat ze dus kijk nou bijvoorbeeld maak je een kar- eh doe je als loodgieterswerk je *ziet* wat je doet en je ziet het resultaat, en dat is *nu* valt dat wel es tegen je dat dat resultaat zie je niet altijd.

A: Mja nou, dat vin dat eh dat heb je bij ons bij ons ook dus eh je ziet twee kranen deruit komen en wat eronder zit en derachter zit dat zie je ook niet meer.

Ik heb hier slechts drie stappen besproken die de deelnemers nemen om over de A-motivatie te onderhandelen, nl. het verklaren door de sollicitant van zijn motivatie om te solliciteren, de daaropvolgende stap van de selecteur om dit geheel of gedeeltelijk te betwisten, en de verdediging van de sollicitant. Deze verdediging uit zich dan in het volharden in de oorspronkelijke standpunten, gestaafd met voorbeelden en rechtvaardigingen of in het verschuiven naar andere motivaties. In de praktijk zijn de deelnemers meestal na drie stappen nog niet klaar met hun onderhandelingen. Selecteurs accepteren ook de verdediging van de sollicitanten vaak niet voetstoots. Ik heb slechts deze drie stappen uitgewerkt omdat het de elementen zijn waarmee de onderhandelingen zijn opgebouwd.

Uit bovenstaande voorbeelden wordt duidelijk dat sollicitanten het bestrijden van hun motivatie door selecteurs nooit accepteren. Het betwisten van hun A-motivatie door B is een uitdaging die zij aan *moeten* nemen. Labov & Fanshel geven als drie responsmogelijkheden voor A na een "challenge" van B: A kan zich verdedigen, A kan toegeven dat de "challenge" terecht was en zich neerleggen bij het status-verlies, en A kan zich beledigd uit de interactie terugtrekken (Op. cit., p. 64-65). Het is nu wel duidelijk dat in sollicitatiegesprekken deze laatste twee mogelijkheden voor sollicitanten niet openstaan. Als selecteurs de A-motivatie aanvechten, *moet* de sollicitant zich verdedigen.

3. Discussie

Uit het feit dat er onderhandeld kan worden over de A-motivatie kan men afleiden dat er aan deze motivatie bepaalde eisen worden gesteld: de A-motivatie moet gebaseerd zijn op acceptabele argumenten. Bovendien worden er niet alleen eisen gesteld aan de inhoud van de A-motivatie, maar ook aan de vastberadenheid waarmee de sollicitant zijn positie verdedigt. Om een goede A-motivatie te hebben, moet een sollicitant niet alleen over de nadelen van zijn HP spreken, hij moet ook de kenmerken van de AF goed kunnen beoordelen.

In het volgende fragment maken de selecteurs gebruik van de onbekendheid van de sollicitant met de inhoud van de AF, om hun eigen onderhandelingspositie te verstevigen. Beide partijen weten, dat de inzet van de onderhandelingen de A-motivatie is:

B: Wat is 't eigenlijk waarom u zegt ik solliciteer.

A: Nou. In eerste instantie

eh de functie dat leek mij wel wat, en dat 't ook bij ((naam bedrijf)) was eh was natuurlijk wel 'n extra stimulans.

B: Wat stelt u zich voor van de functie. (2) Een gemene vraag misschien maar=

A: =Da's een heel gemene vraag. ((gelach))

In een ander geval komt deze strategie van B de sollicitant duur te staan, en blijkt het — ontoereikende — antwoord van de sollicitant bepalend voor het verdere verloop van het gesprek. Selecteurs en sollicitant zijn het erover eens geworden dat de sollicitant in eerste instantie een verkeerd idee had van de AF. Na uitleg door de selecteurs besluit de sollicitant dat de functie hem nog steeds aantrekt. Dit is nu echter voor de selecteurs niet meer voldoende motivatie:

B: Je bent dus duidelijk gekomen voor een andere functie, eh (.) toch weet je aardig te motiveren waarom dat je ook voor de functie zoals we 't dus nu naar voren hebben gebracht (toch ook wel) in de markt bent, het neemt niet weg dat ik voor mezelf toch twijfels heb, (.) of je *a* wel de juiste man voor deze functie bent, *b* of de gemotiveerdheid voor deze specifieke functie, zo kort, in zo'n korte tijd, eh tot stand kan komen . . . ik denk *niet* dat je voor deze specifieke functie gemotiveerd bent daarvoor is de tijd te kort. En het lijkt me dan ook *niet* juist, om dan nu te zeggen van okee dit beroep lijkt je ook wel wat, nou okee.

Dit citaat verklaart waarom selecteurs het belangrijk vinden om de A-motivatie niet voetstoots te accepteren; het blijkt dat de A-motivatie *zelf* een selectie criterium kan zijn, en dat sollicitanten die er niet in slagen deze motivatie overtuigend over te brengen hierop afgewezen kunnen worden. Ook al vindt de sollicitant dat hij voldoende is gemotiveerd, de selecteurs hebben hierover het laatste woord.

Om te verklaren waarom er zoveel waarde wordt gehecht aan een acceptabele A-motivatie, laat ik eerst een selecteur aan het woord. Bij de afwijzing van de sollicitant aan het eind van het gesprek legt hij uit waarom zijn A-motivatie niet deugde, en wat er zou gebeuren als zij iemand met

zo'n motivatie zouden aannemen:

B: Hij kon niet tegen de problemen op op die tram, hij kon niet tegen de problemen op op de bus, en eh ja toen de kaartcontrole maar gekozen, . . . maar dan na verloop van 'n half jaar dan breng je 't niet meer op en dan is 't eh nou ziek eh weet ik veel wat allemaal. Met alle problemen die der (dan) aan vastzitten,

Als de problemen in de huidige functie belangrijke redenen zijn voor iemand om te solliciteren, bestaat er altijd het gevaar dat hij deze problemen meeneemt naar de nieuwe functie. De huidige positie van de sollicitant is een onderdeel van zijn "marktwaarde" voor de nieuwe functie. Hoe wanhopiger een sollicitant de AF nodig heeft, des te slechter zijn zijn kansen om de baan inderdaad te krijgen. Dat deze omstandigheid ook door sollicitanten wordt onderkend blijkt uit de manier waarop zij soms de urgentie van hun motivatie relativeren. "Ik heb het mes nog niet op de keel" of "ik zit nog niet op het puntje van mijn stoel" zijn uitspraken waarmee sollicitanten hun onderhandelingspositie willen verbeteren. Met deze strategie van "playing hard to get" kunnen sollicitanten aangeven dat zij het initiatief van de keuze enigszins in eigen hand willen houden. Selecteurs weten dat sollicitanten zullen proberen hun kansen niet te ondermijnen door al te veel te vertellen over eventuele problemen in hun HP, en dat ze een zekere nonchalance zouden kunnen voorwenden ten opzichte van het belang dat zij hechten aan het krijgen van (ander) werk. Daarom zal B de A-motivatie niet altijd meteen accepteren.

Een tweede reden waarom het voor selecteurs belangrijk kan zijn sollicitanten uitvoerig over hun motivatie aan de tand te voelen, hangt samen met het feit dat in sollicitatiegesprekken sollicitanten een demonstratie geven van zichzelf als eventueel toekomstig werknemer en collega (Komter 1981b, p. 276). Van werknemers wordt in het algemeen een zekere solidariteit verwacht met het werk. Door te praten over zijn motivatie om te solliciteren kan de sollicitant een voorproefje geven van zijn solidariteit, enthousiasme en werklust in zijn nieuwe functie.

Bovenstaande redenen voor de onderhandelingen over de A-motivatie stellen tegenstrijdige eisen aan de deelnemers wat betreft de oordelen die zij kunnen geven over de AF en de HP. Zo beweren sollicitanten vaak tegelijkertijd dat hun HP *goed* is, om hun onderhandelingspositie niet te verzwakken, en dat hun HP *slecht* is, om hun A-motivatie te verduidelijken. Dezelfde tegenstrijdigheden worden over de AF gezegd door de selecteurs. Als dezen zeggen dat de AF *slecht* is, wordt dit door sollicitanten opgevat als uitnodiging om de A-motivatie met extra argumenten te ondersteunen; als even later in het gesprek de selecteurs zeggen dat de AF *goed* is, blijkt de sollicitant dat op te vatten als strategie om zijn solidariteit te mobiliseren. Niemand verbaast zich over de discrepantie in de *inhoudelijke* informatie die beide partijen geven over de HP en de AF. Dit illustreert dat beide partijen het *strategisch* belang van de onderhandelingen onderkennen. Dit blijkt vooral uit het belang dat de deelnemers hechten aan de *plaats* die een bepaalde uiting inneemt binnen de onderhandelingen: aan de *inhoud* van de uiting wordt pas een betekenis

gehecht als duidelijk is welke *plaats* deze uiting inneemt in het onderhandelingsverloop.

4. Conclusie

De onderhandelingen over de A-motivatie worden door beide partijen serieus genomen, omdat iedereen weet dat de motivatie van de sollicitant een belangrijk element is bij het vaststellen van zijn geschiktheid voor de aangeboden functie. Hierbij komt een verschil in handelingsruimte naar voren waarbinnen sollicitant en selecteur gestalte kunnen geven aan deze onderhandelingen. De verschillende strategische mogelijkheden van beide partijen worden gemanifesteerd in de opties die A en B hebben bij elke stap in het onderhandelingsverloop. Het verklaren van de A-motivatie wordt gezien als belangrijk onderdeel van sollicitatiegesprekken. Als B er niet om vraagt, zal de sollicitant zelf zijn motivatie verklaren. B kan kiezen in hoeverre hij hierop door wil gaan; hij kan de motivatie meteen accepteren, of hij kan hem voorlopig betwisten. Als B de A-motivatie betwist, *moet* de sollicitant zich verdedigen. Het afsluiten van de onderhandelingen is daarom een beslissing die alleen de selecteur kan nemen.

Inhoudelijke en strategische aspecten van de handelingsruimte van de deelnemers zijn nauw aan elkaar verbonden. Dat wil zeggen dat er aan een bepaalde stap van de onderhandeling bepaalde inhoudelijke eisen worden gesteld: B kan de A-motivatie alleen betwisten door te stellen dat de HP goed is, de AF slecht, of dat de HP niet slechter is dan de AF. Omgekeerd wordt er aan een uiting met een bepaalde inhoud een bepaalde stap in het onderhandelingsverloop toegekend: negatieve uitlatingen van de selecteur over de aangeboden functie worden altijd door de sollicitant opgevat als tweede stap in de onderhandelingen en niet b.v. als goedkope roddel of als welgemeende poging hem te behoeden voor onbezonnen beslissingen.

Noten

1. Het onderzoek wordt uitgevoerd aan het Instituut voor Algemene Taalwetenschap van de U.v.A., met subsidie van ZWO.
2. Zij noemen dit: "A-events" etc.
3. De twee regels die zij hierover formuleren luiden als volgt: *Rule of confirmation*: If A makes a statement about B-events, then it is heard as a request for confirmation.
Rule of disputable assertions: If A makes an assertion about a D-event, it is heard as a request for B to give an evaluation of that assertion.
4. Voor vrouwen gaat dit arbeidsethos niet (helemaal) op. Werken heeft voor een heleboel vrouwen toch een andere betekenis als zij het verzorgen van huis en kinderen als een reëel alternatief beschouwen. In mijn materiaal wordt werk voor vrouwen besproken in termen van een keuze die ze willen maken:
A: Ja en vorig jaar toen eh toen had ik nog iets van eh ik vond het eigenlijk wel heel lekker om eh niet te werken . . . terwijl ik wel *wist* van eh ik *ga* wel werken op 'n gegeven moment

maar ik dacht ik moet werken op een moment dat ik dat echt wil. Dat ik het echt van binnen *voel*.

of in termen van de noodzaak van het verdienen van geld:

B: In dat verband zit ik dan te denken aan een aantal moeders hier, die soms eh werken omdat het moet. En en waarvan toch *eigenlijk* de meesten als je der werkelijk over praat wel *korter* zouden willen werken of *minder*.

De onderhandelingen over de motivatie van de sollicitant zijn dan ook voornamelijk mannelijke aangelegenheden.

5. Voor de transcriptieconventies zie bijlage.
6. Uit het materiaal van Pomerantz (1978, p. 89) blijkt dat tegenpraak meestal wordt geformuleerd als *kwalficatie* van de voorafgaande uiting, en niet als directe contra-bewering.
7. Een voorbeeld hiervoor is de manier waarop mensen op complimenten reageren (Pomerantz, 1978).
8. Ik heb wel eens gedacht dat selecteurs zoveel negatieve verhalen over de aangeboden functie vertellen om de sollicitanten uit te nodigen om de problemen die de selecteurs *zelf* in hun werk hebben, te helpen oplossen.

Bibliografie

Atkinson, J. & P. Drew: *Order in Court. The Organization of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London, 1979.

Franck, D.: *Grammatik und Konversation. Stilistische Pragmatik des Dialogs und die Bedeutung Deutscher Modalpartikeln*. Proefschrift Universiteit van Amsterdam, 1979.

Komter, M.L.: "De wederzijdse betrokkenheid van gespreksdeelnemers" *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 2 (1980), p. 232-244.

Komter, M.L.: "Sekwentieverschinselen en handelingsspeelruimte van de deelnemers in sollicitatiegesprekken." *Gramma* 5 nr. 1 (1981a), p. 62-71.

Komter, M.L.: "Solliciteren naar moeilijkheden". *Sociologische Gids* 28 (1981b), p. 269-282.

Labov, W. & D. Fanshel: *Therapeutic Discourse. Psychotherapy as Conversation*. New York, 1977.

Pomerantz, A.: "Compliment responses: Notes on the co-operation of multiple constraints." In: J. Schenkein (ed.): *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York, 1978.

Watzlawick, P. e.a.: *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York, 1967.

Bijlage: Transcriptieconventies

= onmiddellijk op elkaar aansluitende uitingen.

: verlenging van de voorafgaande klank.

(.) korte pauze

(3) pauze van ongeveer drie seconden etc.

(tussen haakjes) onduidelijke uiting, niet goed verstaan.

((tussen twee haakjes)) notities van de transcribent

cursief nadruk.

[overlapping
overlapping

.... tekstgedeelte weggelaten.

de minimal respons is in sommige gevallen weggelaten.