

In deze rubriek wordt het palet aan theoretische stromingen en theoretische oriëntaties in kwalitatieve onderzoeksbenaderingen belicht. Redacteur voor deze rubriek is Fijgje de Boer: [fijgjedebuer@chello.nl](mailto:fijgjedebuer@chello.nl).

## Conversatieanalyse: orde in de details

Paul ten Have

De term ‘conversatieanalyse’ is een beetje verwarrend. Het is een letterlijke vertaling van *conversation analysis (CA)* en dat is een ingeburgerde aanduiding van een heel specifieke onderzoekstraditie geworden. Eigenlijk is de aanduiding ‘conversatieanalyse’ zowel te breed als te smal. Lang niet alle analyse van ‘conversatie’ valt eronder, terwijl binnen *CA* niet alleen ‘conversaties’ worden onderzocht, maar allerlei soorten gesprekken of, zoals men tegenwoordig zegt, *talk-in-interaction*.

### Ontwikkeling

De *CA*-traditie is in de jaren zestig ontwikkeld door een paar Amerikaanse sociologen, Harvey Sacks, Emanuel Schegloff en Gail Jefferson, waarna deze zich geleidelijk maar gestaag verder heeft uitgebreid. Nu wordt *CA* beoefend in de hele ‘westerse’ wereld door sociologen, taalkundigen, antropologen en communicatiewetenschappers. Wat Sacks en de zijnen ontdekten, was dat het mogelijk is om ook in de details van hoe mensen met elkaar praten, een actieve, lokaal vormgegeven sociale orde aan te wijzen. Terwijl taalkundigen geneigd waren gesproken taal als een gebrekkige en slordige vorm van taalgebruik te beschouwen, waarin nauwelijks een welgevormde zin te ontwaren viel, en terwijl sociale wetenschappers zich sowieso niet inlieten met hoe taal in gesprekken functioneerde, namen zij de moeite om nauwkeurig te kijken naar hoe mensen in gesprekken met elkaar omgaan: spreken als handelen. Zij deden dat door audio-opnamen te beluisteren en zorgvuldig uit te schrijven. Voordien werden zulke gebeurtenissen hooguit via coderingen bestudeerd. Daarbij ging het hen niet zozeer om de inhoud van wat mensen zeiden, maar om de formele aspecten die in hun interacties konden worden waargenomen, zoals typische opeenvolgingen, zegswijzen, timing, enzovoort.

Globaal gesproken kun je twee inspiratiebronnen voor deze wending aanwijzen: het werk van Erving Goffman en de benadering van Harold Garfinkel. Sacks en Schegloff hebben beiden bij Goffman gestudeerd. Hij had hun interesse gewekt voor wat hij later zou noemen *the Interaction Order* als een relatief zelfstandig werkelijkheidsgebied. Sacks en Schlegloff volgden echter niet Goffmans werkwijze van het maken van conceptuele onderscheidingen op basis van globale observaties. Aan het werk van Garfinkel ontleenden zij hun interesse voor de lokale constitutie van sociale orde als een facet van de competenties die mensen als lid van de samenleving van elkaar verwachten. Het was min of meer toevallig dat zij ontdekten dat je dat het beste via audio-opnamen en transcripties kunt onderzoeken. Met name Sacks bleek daarbij heel vindingrijk in het ontwikkelen

van trefzekere concepten om de middelen die mensen in gesprekken gebruiken en de structuren die ze zo construeren, op een technische manier aan te duiden. Zo ontwikkelde hij één term, *adjacency pair*, om typische kenmerken van opeenvolgingen als vraag-antwoord, groet-wedergroet, voorstel-acceptatie/afwijzing aan te geven.

## Kernbegrippen

Geleidelijk kregen twee facetten van gespreksordening daarbij een centrale positie: *beurtwisseling* en *sequentiële organisatie*. Kernmerken van een gesprek zijn dat er overwegend één persoon tegelijk aan het woord is en dat er sprekerwisseling optreedt. Hoe brengen mensen dat tot stand? In hoofdzaak gebeurt dat door in het gesprokene relatief zelfstandige stukjes te onderscheiden, beurtopbouw-eenheden (*Turn Constructional Units, TCUs*). Als zo'n stukje afloopt, zou een ander de beurt kunnen overnemen, afhankelijk van wat er in dat stukje is gedaan. Als er bijvoorbeeld is gezegd: 'Wat vind jij, Yvette?', dan wordt het antwoord natuurlijk van de aangesprokene verwacht. Daarmee zijn we meteen bij het tweede facet, sequentiële organisatie. Om daar greep op te krijgen werd daarvoor onder meer het al genoemde begrip *adjacency pair* (aangrenzend paar, *AP*) ontwikkeld. Een samenhangende sequentie als de vraag aan Yvette en haar reactie daarop is daar een voorbeeld van. Algemeener geformuleerd: met *AP* wordt aangeduid dat na uitingen die een bepaalde handeling verrichten, in veel gevallen een daaropvolgende, complementaire handeling van een gesprekspartner wordt verwacht. Zo zou na een groet een wedergroet moeten volgen, na een vraag een bijpassend antwoord, na een uitnodiging een acceptatie of een afwijzing, na een beschuldiging meestal een ontkenning, soms een toegeven, enzovoort. Soms wordt zo'n sequentie voorbereid door een presequentie: 'Mag ik je wat vragen?' – 'Ja hoor.' Soms wordt er tussen de twee delen van een *AP* een sequentie ingevoegd, bijvoorbeeld door een verzoek om verduidelijking. En ook na een *AP* kunnen uitbreidingen plaatsvinden: 'Vind je dat echt?' – 'Ja, absoluut.' Beurtwisseling en sequentiële organisatie hangen nauw samen. De eenheden van een *AP* worden in afzonderlijke beurten ondergebracht. Maar een beurt kan natuurlijk ook uit verschillende *TCUs* worden opgebouwd. Iemand kan bijvoorbeeld een mop vertellen die een aantal eenheden bevat, zoals een inleiding en een serie gebeurtenissen of uitspraken, waarna, bij een duidelijk eind, via een *punch line*, de beurt als het ware overgaat op het publiek voor gelach, commentaar, enzovoort. Al deze zaken vergen interactie, het inzetten van structurerende middelen van de één en het al dan niet 'volgen' van de ander(en). Elke beurt, elke beurtovergang, elk aangrenzend paar is een product van interactie en onderhandeling.

Je kunt ruwweg zeggen dat de eerste vijftien jaar (vanaf ongeveer 1965 tot 1980) de aandacht van de eerste generatie – de uitvinders en hun leerlingen – uitging naar het ontdekken of ontwikkelen van deze zaken en een aantal complicaties daarbij. Ik noem er twee. Ten eerste is er bij alternatieven, bijvoorbeeld een uitnodiging accepteren of verwerpen, vaak sprake van een zekere voorkeur (*preference*); in dit geval accepteren. Dat is af te leiden uit de manier waarop die alternatieven worden geproduceerd. Het niet-accepteren van een uitnodiging, een reactie die niet de voorkeur heeft (*dispreferred is*), wordt bijvoorbeeld aarzelder en met meer omhaal van woorden gedaan. Vergelijk: 'Oh leuk,

wanneer is het? Ik kom absoluut' tegenover 'Goed idee, maar het is op zaterdag de tiende? Oh sorry, nee, dan kan ik niet, wat jammer.' Ten tweede gaat er wel eens iets fout, wordt er iets niet verstaan of verkeerd begrepen. Dan kan het lopende gesprek worden onderbroken voor een herstelsequentie (*repair*), bijvoorbeeld: 'Bedoel je Piet Buur?' – 'Nee, Piet Nijhoff.' Ook voor zulke manoeuvres bestaan voorkeuren en normatieve verwachtingen.

## Werkwijze

Zoals al even aangestipt schuilt het unieke van CA deels in de werkwijze: het gebruik van opnamen en met name de bijzondere transcripties daarvan. Als je de eerste producten en latere publicaties vergelijkt, kun je zien dat de manier waarop transcripties worden gemaakt, steeds verder verfijnd is. De bedoeling van die verfijning is om details in de productie van uitingen waarvan uit analyses blijkt dat ze voor de organisatie van het gesprek belangrijk zijn, in het transcript zichtbaar te maken. Natuurlijk blijft een transcriptie altijd een vereenvoudigde weergave van een gespreksinteractie, waarin bepaalde kenmerken naar voren worden gehaald, terwijl andere worden weggelaten. Binnen CA, en in toenemende mate daarbuiten, wordt een systeem van transcriptieconventies gehanteerd dat ontwikkeld is door Gail Jefferson (2004; zie ook Ten Have, 2002). Ter illustratie volgt hier een fragmentje van een nog relatief eenvoudige transcriptie; het begin van een telefoongesprek.

- 0 ((telefoon gaat over))
- 1 A praktijk dokter ↑Noor↓man.
- 2 C goedemiddag u spreekt met Van ↑Boor↓de.
- 3 ik heb (.) eh (.) u heeft een ↑brief gekregen,
- 4 >als het goed is<
- 5 van het M O B Prinsen ↑gracht (.) eh
- 6 over een ↑onderzoek van mijn zoon ↑Bob.
- 7 A ogenblikje.

*De cursiefjes geven een accent aan, de pijlen een toonhoogteverschuiving, de leestekens een meer of minder dalende eindintonatie, de punten tussen haakjes een heel korte onderbreking en de vishaken een versnelling.*

In de analyse wordt met behulp van begrippen als de eerdergenoemde een beeld van de handelingsorganisatie in een gesprek(sfragment) opgebouwd. De onderliggende vraag is daarbij: voor welke onderdelen van het organisatorische probleem (in het fragment: het vinden van de juiste gesprekspartner) trachten de diverse elementen in het gesprek een oplossing te bieden? Dat is dan niet een kwestie van één stukje bekijken, maar ook van het vergelijken met andere gesprekken c.q. fragmenten. Vaak worden in CA-studies hele verzamelingen van bepaalde verschijnselen aangelegd om zo zicht te krijgen op relatief algemene manieren van doen en variaties daarin. Terwijl het in de etnomethodologie vooral gaat om het specificeren van de gang van zaken in hun lokale bijzonderheid, ligt het accent in CA sterker op het analyseren van meer algemeen gehanteerde gespreksmiddelen.

## Na de dood van Harvey Sacks

In 1975 kwam Harvey Sacks bij een ongeluk om het leven. Zijn werk is voortgezet door de groep onderzoekers waarmee hij had gewerkt, met name Schegloff, Jefferson en de eerste generatie van hun leerlingen (Lerner, 2004). Tegen het eind van de jaren zeventig trok CA steeds meer belangstelling en daarmee ook een ruimere kring van beoefenaren. Hoewel de kern van de CA-aanpak, zoals hiervoor geschetst, tot op de dag van vandaag behouden is gebleven, heeft zich in een aantal opzichten een zekere differentiatie voorgedaan die ik hier kort zal schetsen.

## Taal en CA

Als CA zich bezighoudt met *talk-in-interaction*, roept dat vanzelfsprekend de vraag op of CA moet worden opgevat als een specialisatie binnen de taalkunde. In sommige vroege CA-publicaties wordt echter gesteld dat de onderneming niet is gebaseerd op een bijzondere belangstelling voor taal als zodanig, maar dat het gaat om een sociologische interesse. Toch zijn veel van die publicaties verschenen in taalkundige tijdschriften. Sommige linguïsten gingen CA waarderen als een interessante aanvulling op hun vooral op het taalsysteem en het schriftelijke taalgebruik georiënteerde discipline. In de loop van de tijd lijkt de band tussen wat ik wil aanduiden als ‘pure’ CA en bepaalde onderdelen van de taalkunde steeds hechter te zijn geworden. Het gaat daarbij onder meer om linguïstische pragmatiek, interactionele linguïstiek en functionele grammatica. Deze ontwikkeling is goed te zien in het werk van Emanuel Schegloff, na de dood van Sacks toch de centrale figuur in CA (zie bijvoorbeeld 1979 en 1996). In CA geïnteresseerde taalkundigen wendden zich voor inspiratie en begeleiding dan ook in sterke mate tot hem. Een interessant thema in dit werk is dat terwijl CA in de eerste plaats aan de hand van Engelstalig materiaal is ontwikkeld, toepassing van CA-methoden en -inzichten op materiaal waarin andere talen worden gebruikt, laat zien dat die talen sprekers soms andere interactionele faciliteiten bieden. Zie voor deze zaken onder meer Ochs et al., 1996; Ford et al., 2002; Tanaka, 1999.

## Audio of video

Tot het eind van de jaren zeventig was CA vrijwel geheel gebaseerd op audio-opnamen, vooral van telefoongesprekken, maar ook wel van situaties waarin deelnemers elkaar zowel konden zien als horen (zie het materiaal in Sacks, 1992). Een bezwaar van dat laatste is natuurlijk dat visuele facetten van de interactie dan niet beschikbaar zijn. Charles Goodwin was, voor zover ik weet, de eerste die een CA-werkwijze en door CA gevormd inzicht combineerde met systematische aandacht voor visuele facetten van interactie en hij is daarin nog steeds de *leading figure*. In zekere zin wordt een fundamenteel probleem van transcriptie – de onvolledige weergave in vergelijking met wat toegankelijk is voor participanten – bij het gebruik van video alleen maar erger. Het zijn dan ook de best karakteriseerbare non-verbale kenmerken van menselijk optreden – blikrichting en gebaren – die in de op video gebaseerde CA de meeste aandacht hebben gekregen (vgl. Goodwin, 1981 en Heath, 1986). Buiten CA wordt ‘non-verbale communicatie’ vooral

door psychologen en antropologen bestudeerd (Goodwin is trouwens antropoloog). De combinatie van CA en video geeft echter een nieuwe en vruchtbare insteek in zulk onderzoek, doordat veranderingen in lichaamshouding in verband kunnen worden gebracht met sequentiële organisatie en beurtwisseling. Tegenwoordig wordt in CA heel algemeen met video gewerkt, waarbij ook het hanteren van voorwerpen en de relatie tot de materiële omgeving in de analyse kan worden betrokken, met name in de zogeheten *workplace studies* (vgl. Heath, 2004; Heath & Luff, 2000).

### **Institutionele interactie**

In de beginperiode ging de aandacht in CA in hoofdzaak uit naar algemene gespreksverschijnselen, ongeacht de institutionele context. Vanaf eind jaren zeventig, echter, is men er steeds meer toe overgegaan om via de bestudering van de manier waarop gesprekken in diverse institutionele contexten plaatsvinden, ook iets te zeggen over die contexten als zodanig (Heritage, 2004). De manier waarop ‘institutionele interacties’ verlopen, wordt daarbij vaak vergeleken met hoe alledaagse en informele gesprekken worden gevoerd. Nogal wat CA-auteurs conceptualiseren de verschillen die men constateert als *restricties* die kennelijk in specifieke instituties gelden in vergelijking met informele gesprekken (zie Drew & Heritage, 1992). Zo is geconstateerd dat bepaalde typen gesprekshandelingen voorbehouden kunnen zijn aan leden van specifieke institutionele categorieën. Van journalisten die iemand interviewen voor radio of tv wordt, bijvoorbeeld, verwacht dat die vragen zullen stellen aan de geïnterviewde. Als zo’n journalist voorafgaand aan een vraag een lange inleiding houdt, wordt hij of zij daarbij veelal niet onderbroken, totdat de lopende beurt wordt afgerond met een vraag en de beurt overgaat op de geïnterviewde (Clayman & Heritage, 2002). Omgekeerd kunnen bepaalde gesprekshandelingen voor sommige categorieën ook ‘ongewenst’ (*dispreferred*) zijn. Dit geldt volgens Rich Frankel (1990) in bepaalde fasen van medische consulten voor vragen van patiënten. Naast deze twee veel onderzochte contexten is er CA-onderzoek gedaan in een grote variatie van institutionele situaties, waaronder rechtbankzittingen, werkvergaderingen en schoolklassen (zie onder meer Boden & Zimmerman, 1991; Drew & Heritage, 1992; Arminen, 2005).

### **CA en andere agenda’s**

Wat we in deze ontwikkelingen zien, is dat CA in de loop van de tijd geassocieerd raakt met of coalities aangaat met andere wetenschappelijke of zelfs politieke agenda’s, of zo men wil interesses. Hiervoor was al sprake van taalkunde, non-verbale interactie en de studie van instituties. Nu wil ik nog kort enkele andere aanstippen. Er is nogal wat onderzoek gedaan naar interacties met mensen met een communicatieve handicap. Het CA-accent op sequentiële organisatie biedt daarbij zicht op *real life* communicatieve mogelijkheden die bij gestandaardiseerde individuele testen buiten beeld blijven (zie bijvoorbeeld Goodwin, 2003; waarin ook bijdragen van Schegloff). Het kan ook gebeuren dat in disciplines met een andere agenda gebruik wordt gemaakt van een aan CA ontleende werkwijze en van CA-begrippen. Dit is in toenemende mate het geval met de zogenoemde *discursive psychology*, die vooral in Groot-Brittannië opgang maakt rond

auteurs als Jonathan Potter en Derek Edwards. Robin Wooffitt heeft zelfs een boek geschreven dat in hoofdzaak gaat over de overeenkomsten en verschillen tussen CA en de *discourse analysis* die met name door hen wordt voorgestaan en beoefend (Wooffitt, 2005 en mijn bespreking daarvan, Ten Have, 2005). Nog een opvallende ontwikkeling in Groot-Brittannië is het toenemende enthousiasme voor CA van feministische onderzoeksters zoals Celia Kitzinger, Elisabeth Stokoe en Susan Speer (zie voor een overzicht en argumenten Speer, 2005).

### **Inleidingen in conversatieanalyse**

Er zijn inmiddels heel wat inleidingen verschenen die elk op hun eigen wijze proberen duidelijk te maken waar het in CA om gaat. Een korte, zoals van Psathas (1995), een algemene uiteenzetting van aanpak en toepassingen, zoals Hutchby & Wooffitt (1998), een gericht op het zelf beoefenen van CA, van mijzelf (1999) of een die vooral ingaat op de kernideeën en de analyse zelf, met name gericht op Schegloff, en nog wel in het Nederlands, van Harrie Mazeland (2003).

### **Ten slotte**

Conversatieanalyse is dus een unieke, bloeiende en groeiende traditie in de sociale en menswetenschappen, terwijl het concept ervan pas zo'n veertig jaar geleden ontwikkeld is. Dat concept is eigenlijk heel eenvoudig.

- Kijk en luister heel precies naar wat er gebeurt in menselijke interactie.
- Beschouw dat als een steeds opnieuw ter plekke gerealiseerde organisatie van interactie, die weliswaar berust op improvisatie, maar waarbij toch steeds geput wordt uit een repertoire van sociaal-cultureel beschikbare middelen.
- Bezie hoe allerlei situaties via het aangepaste gebruik van zulke middelen vorm en betekenis krijgen.

### **Literatuur**

- Arminen, I. (2005). *Institutional interaction: studies of talk at work*. Aldershot: Ashgate.
- Boden, D., & Zimmerman, D.H. (Eds.). (1991). *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge UK: Polity Press.
- Clayman, S., & Heritage, J. (2002). *The news interview: journalists and public figures on the air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P., & Heritage, J. (Eds.). (1992). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ford, C.E., Fox, B.A., & Thompson, S.A. (Eds.). (2002). *The language of turn and sequence*. New York: Oxford University Press (dedicated to Emanuel A. Schegloff; Oxford Studies in Sociolinguistics).
- Frankel, R. (1990). Talking in interviews: a dispreference for patient-initiated questions in physician-patient encounters. In G. Psathas (Ed.), *Interactional competence* (pp. 231-62). Washington: University Press of America.

- Goodwin, C. (1981). *Conversational organization: interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Goodwin, C. (Ed.). (2003). *Conversation and brain damage*. Oxford: Oxford University Press.
- Have, P. ten (1999). *Doing conversation analysis: a practical guide*. London, etc.: Sage Publications.
- Have, P. ten (2002). Reflections on transcription. *Cahiers de praxématique*, 39, 21-43.
- Have, P. ten (2005, november). Conversation analysis versus other approaches to discourse. Review Essay: Robin Wooffitt (2005). Conversation analysis and discourse analysis: a comparative and critical introduction [32 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (on-linetijschrift), 7(2) art. 3. Beschikbaar op: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-06/06-2-3-e.htm>.
- Heath, C. (1986). *Body movement and speech in medical interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heath, C. (2004). Analysing face to face interaction: video, the visual and material. In D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: theory, method and practice* (pp. 266-82). 2<sup>nd</sup> edition. London: Sage.
- Heath, C. & Luff, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (2004). Conversation analysis and institutional talk: analysing data. In D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: theory, method and practice* (pp. 222-45). 2<sup>nd</sup> edition. London: Sage.
- Hutchby, I., & Wooffitt, R. (1998). *Conversation analysis: principles, practices and applications*. Cambridge UK: Polity Press.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G.H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: studies from the first generation* (pp. 13-31). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Lerner, G.H. (Ed.). (2004). *Conversation analysis: studies from the first generation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Ochs, E., Schegloff, E.A., & Thompson, S.A. (Eds.). (1996). *Interaction and grammar*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Psathas, G. (1995). *Conversation analysis: the study of talk-in-interaction*. Thousand Oaks: Sage.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation*. 2 vols. Edited by Gail Jefferson with introductions by E.A. Schegloff. Oxford: Basil Blackwell.
- Schegloff, E.A. (1979). The relevance of repair to syntax-for-conversation. In T. Givon (Ed.), *Syntax and semantics 12: discourse and syntax* (pp. 261-86). New York: Academic Press.
- Schegloff, E.A. (1996). Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E.A. Schegloff, & S.A. Thompson (Eds.), *Interaction and grammar* (pp. 52-133). Cambridge: Cambridge University Press.

Speer, S.A. (2005). *Gender talk: feminism, discourse and conversation analysis*. London/New York: Routledge.

Tanaka, H. (1999). *Turn-taking in Japanese conversation: A study in grammar and interaction*. Amsterdam: John Benjamins.

Wooffitt, R. (2005). *Conversation analysis and discourse analysis: a comparative and critical introduction*. London: Sage Publications.