

CONVERSATIE-ANALYSE VAN COMMUNICATIE IN INSTITUTIONELE SETTINGS: TE VEEL MICRO, TE WEINIG MACRO?

Harrie Mazeland¹

Samenvatting

In dit artikel ga ik in op de vragen hoe en in welke mate in de analyse van interacties in institutionele settings rekening gehouden kan of zou moeten worden met eigenschappen van de 'sociale structuur'. Ik bespreek de conversatie-analytische discussie ten aanzien van die vragen en verduidelijk die aan de hand van voorbeelden uit met name lessen (ten aanzien van de wijze waarop in die setting 'repairs' vormgegeven worden) en sociaal-wetenschappelijke interviews (ten aanzien van de verhouding tussen pre- en kernsequenties).

1. Inleiding

De ondertitel van dit artikel is een toespeling op een kritiek die men in "de" wandelgangen regelmatig hoort maken op de conversatie-analyse (zie onder andere Van der Geest 1992 of Flader/Von Trotha 1991). Ze zou zich te veel op de details van interacties richten en te weinig aandacht hebben voor de grote lijnen, - oftewel de "sociale structuur".

Het is inderdaad zo dat de etnomethodologische conversatie-analyse (*c.a.*) vooral de methoden onderzoekt waarmee gespreksdeelnemers hun interactie organiseren. De nadruk ligt op de analyse van de lokale constitutie en reproductie van sociale structuren². De redenen daarvoor kunnen tweeledig zijn: (i) enerzijds kan er een soort ontologische claim achter zitten over de aard van de sociale werkelijkheid; (ii) anderzijds zou die keuze ook louter op methodologische overwegingen gebaseerd kunnen zijn.

ad (i). De ontologische claim wordt vooral in de moederwetenschap van de *c.a.* geformuleerd, - de *etnomethodologie* (zie met name Garfinkel 1967, Garfinkel/Sacks 1970 en Heritage 1984). Sociale werkelijkheid wordt daarin niet gezien als een voorafgegeven complex van structuren en regels die interacties van buitenaf bepalen en beperken. Eerder zouden regels en normen gebruikt worden als methoden waarmee sociale orde tot stand gebracht wordt. Regels verklaren sociale orde niet alleen, ze genereren die ook (zie Sacks 1972b). Een *leraar* stelt bijvoorbeeld niet alleen een bepaald soort vragen *omdat* hij "leraar" is - d.w.z. de leraren-status wordt vooral gezien als (*externe*) *conditie* -, maar maakt zich ook pas tot leraar *doordat* hij op een bepaalde manier vragen stelt.

ad (ii). De methodologische positie is niet alleen "ontologisch onverschillig", maar ook ingegeven door de behoedzaamheid. Zonder je vast te leggen op een bepaalde

visie op de wereld, kun je je op het standpunt stellen dat het methodologisch meer verantwoord is om eerst te kijken wat in sociale interacties zelf tot stand gebracht wordt en dan pas wat daarin van buitenaf bepaald wordt (zie onder andere Levinson 1983, Suchman 1987, Mazeland 1986b, 1991). Door schijnbaar fundamentele eigenschappen van gesprekssoorten niet bij voorbaat toe te schrijven aan factoren buiten het gesprek, loop je niet alleen minder risico dingen te construeren waarvan later blijkt dat ze enkel een artefact van de analyse zijn. Je bent dan ook gedwongen gedetailleerd te kijken naar hoe taal gebruikt wordt om handelingen tot stand te brengen in een bepaalde sociale setting. En daar gaat het - mij in ieder geval - uiteindelijk om: bepalen hoe en in welke mate taalgebruik daarbij een rol speelt.

Ik verantwoord mijn eigen werkwijze meestal met de genoemde methodologische overwegingen. Niet alleen omdat ik daarmee moeilijke en lastige discussies vermijden kan; maar ook omdat de ontologische positie een aantal problemen nog onvoldoende opgelost heeft. Met name in par. 4 zal ik op die problemen wat uitvoeriger ingaan.

Het beeld dat c.a. zo weinig aandacht zou hebben voor de grotere "sociale structuren", bestaat ondanks het gegeven dat er met name de laatste 15 jaar eigenlijk behoorlijk veel onderzoek is gedaan naar de interactie in specifieke institutionele settings. De Bijlage geeft een - niet uitputtend bedoelde - opsomming van hetzij canonieke, hetzij dichtbij liggende voorbeelden geordend naar analyseniveau.

C.a.-onderzoek van de interactie in een bepaalde setting heeft vaak de vorm van een vergelijking van de gespreksvoering in informele gesprekken met die in de onderzochte institutionele setting. Meestal wordt daarbij uitgegaan van het idee dat informele gesprekken op een bepaalde manier fundamenteel zouden zijn en institutionele gesprekken een variant daarvan zouden vormen. Die manier van denken is vooral geïnspireerd op een overweging in het beurtwisselingsartikel van Sacks/Schegloff/Jefferson (1974; SSJ). Op basis van de observatie dat informele gesprekken lokaal, van beurt tot beurt georganiseerd worden karakteriseren SSJ dit type gespreksorganisatie als de ene pool van een schaal waarin de andere pool gevormd wordt door rituele interacties met een totaal van te voren vastgelegde gespreksorganisatie (voorbeelden daarvan zijn de RK-mis of de troonrede op prinsjesdag). Conversaties zouden als het ware de *ongemarkeerde* communicatie-situatie vormen, terwijl andere gesprekstypen of -genres *gemarkeerde* "afwijkingen" daarvan zouden vormen (zie Levinson 1979).

Het onderzoek naar de beurtwisselingsorganisatie in een specifieke institutionele setting wijkt overigens over het algemeen op één punt opvallend af van de wijze waarop Sacks/ Schegloff/Jefferson (1974) de beurtwisselingsorganisatie in conversaties analyseren. Terwijl het model van SSJ alleen ingaat op hoe en waar een volgende spreker de beurt neemt of krijgt, ontkomen onderzoekers van institutionele gespreksorganisatie er niet aan om de analyse niet alleen in termen van 'beurten', maar ook in termen van een beurt als een bepaald type 'handeling' te beschrijven³. Heritage/Greatbatch (1991) bijvoorbeeld analyseren de gespreksorganisatie in nieuwsinterviews als een specifieke distributie van *vragen* en *antwoorden* over de deelnemerscategorieën 'interviewer' en 'geïnterviewde'.

De specifica van de gespreksorganisatie in een institutionele setting worden onvoldoende gekarakteriseerd met een beschrijving van het systeem van de puur technische regels waarmee gespreksdeelnemers de overgang van 'huidige' naar 'volgende beurt' regelen. Een adequate beschrijving van het *speech exchange system* waarop men zich in een bepaalde institutionele setting oriënteert, vergt kennelijk een analyse van de wijze waarop beurtwisselingstechnieken samenhangen met principes van sequentiële organisatie (vgl. met name de eerste twee rubrieken van de Bijlage). Gespreksdeelnemers onderzoeken uitingen niet alleen op een grammaticaal niveau om mogelijke voltooiingspunten te bepalen waarop beurtoverdracht relevant kan worden. Ze interpreteren uitingen ook als handelingen die passen in de betreffende situatie en die bepaalde typen andere handelingen relevant maken als voortzetting daarvan.

De verschillen van institutie-specifieke gesprekssystemen met 'normale' gesprekken worden over het algemeen geanalyseerd als

- (1) (i) hetzij *reducties* van de set van opties die als karakteristiek beschouwd wordt voor de handelingsmogelijkheden in informele gesprekken;
- (ii) hetzij als *modificaties* (*specializations* and *respecifications*) van conversationele handelingsfuncties (zie Heritage/Greatbatch 1991: 95).

Een consequentie van de aanname dat conversaties de basis leveren voor andere gespreksvormen is dat een derde mogelijkheid eigenlijk bij voorbaat uitgesloten wordt. In ieder geval theoretisch is het echter niet uitgesloten dat verschillen met conversaties ook tot stand komen door *additie*, - dat wil zeggen, de ontwikkeling van nieuwe vormen van sequentie- en gespreksorganisatie.

In de volgende paragraaf wil ik een voorbeeld laten zien dat mijns inziens op de grens van modificatie en additie ligt, - namelijk een aspect van de wijze waarop de repair-organisatie in onderwijs-situaties er anders uit lijkt te zien dan in informele gesprekken. In par. 3 zal ik eerst een kleine "taxonomie" van verschillende typen en niveaus van sociale identiteit voorstellen. Doel daarvan is een begrippenapparaat te introduceren waarmee de verwevenheid van interactie en sociale structuur adequaat geanalyseerd kan worden. Onder andere met behulp van dat instrumentarium zal ik tenslotte in par. 4 laten zien dat de interpretatie van de betekenis van uitingen in een bepaalde institutionele situatie, vaak alleen verklaard kan worden wanneer rekening gehouden wordt met de wijze waarop gespreksdeelnemers zich oriënteren op elkaars sociale identiteit als een aspect van de sociale structuur.

2.Modificatie van conversationele vormen van repair-organisatie in lessen⁴

Zoals de meeste volwassenen uit eigen ervaring weten, is het onderwijs - of algemener, instructieve interactie - een zeer "repair-vriendelijk" genre. Leraren behandelen leerlingen-uitingen relatief vaak op een wijze waaruit blijkt dat daarin

volgens hen een *repairable* of *trouble source* zou voorkomen. Ze doen dat meestal op een manier die grotendeels overeenkomt met de wijze waarop *repairs* in informele gesprekken georganiseerd worden (zie Schegloff/Jefferson/Sacks 1977). Dat geldt zowel voor de wijze waarop correcties geïnitieerd worden, als voor de manier waarop de correctie zelf tot stand komt. Net zoals in conversaties lijken leraren zich te oriënteren op de *preferentie voor zelf-initiëring van een correctie*. Uit de plaatsing van *partner-initiëringen-van-correcties* (NTRI's: *next turn repair initiations*, - dat wil zeggen, beurten waarin een recipiënt aangeeft problemen te hebben met de vorige beurt) blijkt bijvoorbeeld dat leraren net zoals luisteraars in informele gesprekken vaak even wachten met de produktie van een NTRI-beurt. Ze lijken er de voorkeur aan te geven dat een leerling de correctie van een eigen 'fout' *zelf initieert*.

En net zoals de *preferentie voor zelf-correctie* in conversaties, lijkt ook leraren er alles aan gelegen om de leerling zelf zijn eigen fout te laten herstellen. 'Ander-correctie' - *other-correction* - is ook voor leraren een gedisprefereerde optie, - in ieder geval in eerste instantie (vgl. de transcriptiefragmenten (2) t/m (4) hieronder).

Er zijn echter ook verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de wijze waarop leraren repair-initiatie beurten (NTRI-beurten) construeren. In conversaties bevatten zulke beurten gewoonlijk alleen technieken waarmee een luisteraar hetzij een indicatie geeft dat hij een probleem heeft met de receptie van de vorige beurt, hetzij ook meteen al het problematische element lokaliseert. Voorbeelden van technieken waarmee het voorkomen van een *trouble source* in de vorige beurt wordt aangegeven, zijn non-lexicale items als *heh?*, *m:?* of een lexeem als *nee* met stijgende intonatie aan het eind. Voorbeelden van technieken waarmee een *repairable* gelokaliseerd wordt, zijn elliptisch gebruikte vraagwoorden (*wat? wanneer?*), gedeeltelijke herhalingen van de vorige beurt (vanaf of tot aan het problematische element), eventueel weer gecombineerd met een vraagwoord, enzovoort (SSJ 1977, Selting 1985).

Leraren doen echter vaak veel meer in een NTRI-beurt. Ze laten het niet bij een *indicatie* dat er iets aan de hand is met de vorige beurt (*fout-indicatie*; vgl. fragment (2)), of het *lokaliseren* van het problematische element (*fout-lokalisering*; vgl. (3) waar de lerares in de herhaling van de problematische beurt zowel door accentuering, als door pauze-begrenzing de plaats van het problematische element aangeeft; r.42, respectievelijk 41/43):

(2) 160176/engl/kl.6/ [*fout-indicatie*]

14 L: und damit ham wir dann auch gleich schon
 15 L: die Überschrift,
 16 0.7
 17 L: wer kann se mal komplett sagen?
 18 1.1
 19 S1: the greengrocer.
 20 (.)
 21 L: → nö:.
 22 S2: nei-
 23 S3: at the greengrocer.

24 1.5
 25 L: → once again.
 26 0.5
 27 S3: at: the greengrocer.
 28 0.8
 29 L: → no, there was a mistake.
 30 0.3
 31 S4: at the greengrocer's:.
 32 0.4
 33 L: that's right.

(3) 160176/engl/Kl.6 [*fout-lokalisering*]

33 S1: in the: Oxford:street.
 34 (.)
 35 L: * there's a mistake.
 36 [2.0
 37 Ss: [((*steken handen op*))
 38 S1?: äh
 39 1.3
 40 L: you said
 41 → 0.5
 42 L: → in the
 43 → 0.3
 44 L: Oxfordstreet.
 45 0.5
 46 S1?: äh
 47 C: in äh (.) in
 48 0.7
 49 S1: in Oxford[street].
 50 L: [yes:. right.
 51 0.4
 52 L: she goes shopping in Oxfordstreet.

Afgezien van een fout-indicatie of fout-lokalisering geven leraren in NTRI-beurten ook aanwijzingen over de aard van de fout (*fout-analyse*; vgl. fragment (4), r.458) en/of hoe die fout verbeterd zou kunnen worden (*verbeteringsaanwijzing*; vgl. (4), r.460-74):

(4) 210176/mathe/Kl.6

[*fout-indicatie*, r.455; *fout-analyse*, r.458; *verbeterings-aanwijzing*, r.460-74]

448 L: sechs Ganze (.) in achzehntl
 451 2.7
 452 M: drei:,
 453 0.8
 454 S3: °nei:n!
 455 L: → ne:e,
 456 (.)
 457 L: och Manfred,
 458 L: → du verwechselst das jetzt.

459 1.7
 460 L: → du hast- (0.3) kuck ma,
 463 1.0
 464 L: das wär' ein: Ganzes,
 465 0.9
 466 L: davon hast du sechs:
 467 0.7
 468 L: und (0.5) sie sollste (0.4) in (.) achzehntl
 473 0.8
 474 L: zergliedern einfach.
 475 3.9
 476 L: Martina
 477 0.3
 478 Ma: hundertacht
 479 1.2
 480 L: richtig.

Gebruikmakend van de beurtuitbreidingsmogelijkheden die de schoolse beurtwisselingssystematiek met name leraren biedt (zie Mazeland 1983), veranderen leraren de functionele kwaliteit van NTRI-beurten. Ze breiden *repair*-initiatie-beurten zo nodig uit met foutbehandelingsmethoden als *fout-analyse* of *verbeteringsaanwijzing*. In de constructie van NTRI-beurten van leraren kunnen dus verschillende typen *repair*-initiaties onderscheiden worden op basis van de wijze waarop de voorafgaande beurt behandeld wordt. Leraren gebruiken hetzij retrospectieve foutbehandelingstechnieken (fout-indicatie / lokatie en analyse), hetzij een prospectieve techniek als de verbeteringsaanwijzing waarmee expliciete instructies gegeven worden hoe de fout gecorrigeerd zou kunnen worden.

De constructie van NTRI-beurten waarin leraren meerdere foutbehandelingstechnieken gebruiken, blijkt gestuurd te worden door een oriëntatie op een relatieve ordening van zulke foutbehandelingsmethoden. Zwakkere foutbehandelingstechnieken gaan meestal vooraf aan krachtigere, - dat wil zeggen, een leraar zal een foutbehandelingsmethode met een grotere foutbehandelingscapaciteit eerder laten volgen op dan vooraf laten gaan aan een methode met een lagere capaciteit. De volgende ordening valt dus waar te nemen:

(5) *fout-indicatie* > *fout-lokalisering* > *fout-analyse* > *verbeteringsaanwijzing*.

Als het *repair*-apparaat herhaaldelijk wordt toegepast om de correctie van een en dezelfde fout te initiëren, dan stuurt het zojuist beschreven ordeningsprincipe ook de sequentiële ordening van functioneel verschillende, opeenvolgende NTRI-beurten (vgl. fragment (4): in regel 458 gaat de beurt met de foutanalyse vooraf aan die met de verbeteringsaanwijzing (r.460-74)). De schaal in (5) stuurt dus niet alleen de constructie van samengestelde NTRI-beurten, maar ook de ordening van meerdere op elkaar volgende *repair*-initiaties van een en dezelfde *repairable*.

Wat er eigenlijk gebeurt, zou heel algemeen gekarakteriseerd kunnen worden als een *didactisering* van de *repair*-technologie: de leraar stopt een substantieel deel van zijn instructie-werk in *repair*-initiatie-beurten. Als men zich nu afvraagt om wat voor

soort verschil met de conversationele *repair*-organisatie het bij deze uitbreiding van de constructiemogelijkheden van NTRI-beurten in lessen gaat (restrictie, modificatie of additie, vgl. (1) in par. 1), dan lijkt een classificatie als *additie* het adequaatst. Begeleidende instructieve commentaren komen weliswaar ook in conversationele *repairs* voor. Maar - voorzover ik weet - niet in *repair*-initiatie-beurten, alleen in of na *ander-correctie* beurten als een soort toelichting op de correctie (zie Jefferson 1987).⁵

De tweede verandering van het schoolse *repair*-apparaat die ik hier wil bespreken, betreft een type van leraren 'ander-correcties' (*other-correction*) van leerlingenfouten dat waarschijnlijk eveneens te beschouwen is als een setting-specifieke *additie* van de sequentiële organisatie van *repair* in conversaties. Hoewel niet geprefereerd, komen in lessen ander-correcties voor. Bijvoorbeeld in fragment (4) waar de leraar in regel 476 een andere leerling dan de foutenmaker de gelegenheid tot ander-correctie geeft; in fragment (2) regel 31 selecteert een leerling zelfs zichzelf als corrector van de fout van een andere leerling. Beide gevallen hebben gemeen dat de leraar het doen van de correctie vermijdt. Correctie door een andere leerling lijkt de voorkeur te hebben boven verbetering door de leraar zelf.

Maar toch komen ander-correcties door leraren wel voor, - vooral in die gevallen waarin de leerlingen er ook na herhaalde pogingen niet in slagen de gewenste correctie te leveren. Kenmerkend voor deze gevallen van ander-correcties is dat leraren pas voorbijgaan aan de voorkeur voor zelf-correctie wanneer de leerlingen meerdere gelegenheden tot zelf- en ander-correctie hebben gehad.

In al deze gevallen van ander-correctie is de gelegenheid tot zelf-correctie mogelijk gemaakt door de initiatie van de correctie systematisch te scheiden van de beurt waarin de correctie gemaakt wordt. Het type ander-correctie waar ik het nu over wil hebben, laat echter een heel ander sequentieel traject zien. Een substantieel deel van alle leraren-correcties die ik in mijn materiaal ben tegengekomen, geeft de foutenmaker geen gelegenheid zelf zijn fout te corrigeren. Vergelijk fragment (6-8):

(6) 210176/mathe/Kl.6

967 R: ehm: siebn Sechstl sind größer wie,
968 (.)
969 L: → als:
970 0.3
971 R: vier Fünftl
972 0.8
973 L: → größer als
974 0.6
975 R: als vier Fünft

(7) 160176/mathe/Kl.6

148 L: Georg!
149 0.4
150 G: → Achtundneunzig geteilt durch drei:?
151 0.5

152 L: → Sechsundneunzig geteilt durch drei.
 153 0.3
 154 G: ja,
 155 G: sechsundneunzig geteilt durch ↑drei.
 156 L: ja:,
 157 0.3
 158 L: also der Bruch, der links steht,
 159 L: wenn man mal die Acht beiseite läßt,
 160 0.5
 161 L: das ist der Preis.

(8) 110774/geogr/Kl.7

59 L: Ralph?
 60 0.3
 61 R: eh:
 62 0.6
 63 R: → eh Cala Rati:d(e)-
 64 (.)
 65 L: → Ratjada
 66 0.5
 67 R: Ratjada
 68 L: und wo ist das (nun)?

In tegenstelling tot de eerder besproken voorbeelden is in (6-8) de *initiatie* en de *uitvoering* van de correctie gecombineerd in één en dezelfde beurtopbouwcomponent. Doordat initiatie en correctie niet gescheiden zijn, krijgen de leerlingen geen gelegenheid tot zelf-correctie. Leraren *initiëren* dit *repair*-type soms als interruptie (vgl. (6)). Het resultaat daarvan is dat de leerling de correctie kan herhalen en incorporeren in de voorzetting van de onderbroken beurt (zie (6)). De leerlingen tonen niet alleen een oriëntatie op een soort plicht tot herhaling van zulke leraren-correcties (vgl. (7-8)); ze worden daar ook expliciet toe verplicht (vgl. (6)).

Een verder kenmerk van dit type *repair* is de afwezigheid van begeleidende instructieve commentaren, - zoals die bijvoorbeeld wel in fragment (4) te zien waren.

Bij nadere beschouwing blijkt niet alleen de vorm van dit type leraren-correcties opvallend te verschillen van het eerder besproken type waarin de *preferentie voor zelf-correctie* van kracht is (vgl. de fragmenten 2 t/m 4). Ook het type *repairables* dat leraren in dit soort gevallen corrigeren, is anders. Het gaat bijvoorbeeld om een grammaticale fout tijdens een wiskunde- of een aardrijkskundeles (voorbeeld (6), respectievelijk (7)). Algemener: in dit type *repair*-sequenties worden fouten behandeld die niet tot het aandachtsgebied van de betreffende les horen.

Leraren blijken dus ook in de manier waarop ze correcties sequentieel organiseren systematisch onderscheid te maken tussen verschillende soorten fouten. Het gaat om een verschil dat Jefferson (1974) *interactionele* en *productie*-fouten genoemd heeft. Ze onderscheidt tussen fouten die gemaakt worden met betrekking tot de productie van *coherent en grammaticaal correct* taalgebruik (*productie*-fouten) en fouten die gemaakt worden op het niveau waarop gespreksdeelnemers ernaar streven om zo adequaat

mogelijk te spreken gezien de aard van de situatie, de context en de andere deelnemers van de betreffende interactie (*interactionele fouten*).

Ik neig ernaar om niet over 'interactionele' en 'productie'-fouten te spreken, maar over *meer of minder focusseerbare* fouten: de focusseerbaarheid van een fout lijkt samen te hangen met een relevantie-structurering die gespreksdeelnemers aanbrenge(n) relatief ten opzichte van de activiteit waarin ze verwickeld zijn. Waar bijvoorbeeld de verbetering van een problematische grammaticale constructie in het taalonderwijs een relevante, stofgebonden activiteit kan zijn, is dat in mindere mate het geval in een wiskunde- of aardrijkskundeles.

Net zoals in conversaties zijn bepaalde fouten van leerlingen in lessen minder 'focusseerbaar'. In de school wordt dat soort fouten bovendien op specifieke wijze gecorrigeerd. Met name de interrumptieve plaatsing, de plicht tot herhaling en/of incorporatie door de foutenmaker en de afwezigheid van begeleidende commentaren, lijken deze vorm van *repair*-organisatie tot een setting-specifieke vorm van gespreksorganisatie te maken.

Dat het niet moeilijk is om de rationaliteit te reconstrueren die aan zo'n setting-specifieke vorm van sequentiële organisatie ten grondslag zou kunnen liggen, is mijns inziens alleen maar een ondersteuning van dit soort analysesresultaten. Zo biedt de onmiddellijke ander-correctie van een minder-focusseerbare fout een leraar de mogelijkheid de beurt na de beurt waarin een leerling een opdracht uitgevoerd heeft, vrij te houden voor activiteiten die sequentieel wel relevant zijn (zie Schegloff 1979b), - bijvoorbeeld een evaluatie, een vervolgvraag (fragment (8)) of een toelichting (fragment (7)). Eigenschappen als het *repair*-type (ander-correctie), integratie van initiatie en correctie en het onmiddellijke ten uitvoer brengen van de repair dragen er samen met het achterwege laten van een begeleidend commentaar toe bij dat de discontinuïteit veroorzaakt door de insertie van de correctie, tot een minimum beperkt blijft. De leraar laat alleen dingen die bekend of beheerst verondersteld worden, niet passeren, - zonder echter uit het oog te verliezen wat op dat moment als het relevantst te beschouwen is. Net zoals het geval was bij de didactisering van de NTRI-beurt, worden principes van sequentiële organisatie aangepast en uitgebreid overeenkomstig de specifieke taken die in de betreffende institutionele setting ten uitvoer gebracht worden.

Kortom, zowel in de wijze waarop leraren NTRI-beurten construeren, als de methodiek waarmee ze minder-focusseerbare fouten onmiddellijk en ondanks de voorkeur voor zelf-correctie verbeteren, lijkt de *repair*-organisatie in lessen op setting-specifieke wijze gemodificeerd en waarschijnlijk zelfs met nieuwe vormen verrijkt te worden. Ik verwacht dat de zojuist besproken 'afwijkingen' van de *repair*-organisatie in lessen slechts twee van de vele voorbeelden zullen zijn waaruit blijkt dat bepaalde eigenschappen van institutionele interactie beschouwd moeten worden als setting-specifieke modificaties en uitbreidingen van algemeen beschikbare methoden van sequentiële organisatie. En ik denk ook dat het juist dit soort veranderingen is dat niet alleen het bijzondere van de interactie in een bepaalde institutionele setting laat

zien, maar zelfs ook die interactie pas als een specifiek type institutionele activiteit tot stand brengt.

3. Interactie, sociale structuur en identiteitstype

In de vorige paragraaf heb ik zonder daar verder veel woorden aan vuil te maken gebruik gemaakt van categorieën om verschillende soorten sociale identiteiten te karakteriseren. Enerzijds heb ik termen als *leraar* en *leerling* gehanteerd, anderzijds werden personen ook beschreven in termen van de sequentiële activiteiten waarmee ze op een lokaal gespreksorganisatorisch niveau geïdentificeerd konden worden, - zoals *foutenmaker* en (*zelf- / ander-*) *corrector*, respectievelijk (*zelf- / ander-*) *initieerder* van een correctie.

Met name het gebruik van de eerstgenoemde verzameling van categorieën - die waarmee 'sociale rollen' beschreven worden -, lijkt ergens strijdig aan het etnomethodologische perspectief. Daarin wordt er immers van uitgegaan dat een sociale rol ook en vooral het produkt is van methodisch lokaal interactioneel werk. De leraren uit de fragmenten die in de vorige paragraaf onderzocht werden, maken zich pas tot 'leraar' doordat ze - onder andere - op bepaalde manieren corrigeren. De leerlingen maken zich tot 'leerling' doordat ze er - onder andere - aan meewerken op een bepaalde manier gecorrigeerd te worden.

Men kan dus niet simpelweg stellen dat het kenmerkend is voor de interactie in een bepaalde institutionele setting dat bepaalde vormen van sequentiële organisatie een regelmatige distributie vertonen van sequentiële posities - bijvoorbeeld met betrekking tot de *repair*-organisatie - over typen gespreksdeelnemers, - zoals bijvoorbeeld de verdeling van *ander-correcties* over *leraar* en *leerling*. Zulke globale sociale identiteiten zouden pas tot stand komen doordat de gespreksdeelnemers sequentiële posities op regelmatige wijze onder elkaar verdelen. Het lijkt dan methodologisch onzuiver om in een analyse toch gewoon categorienparen als *leraar/leerling* gebruiken. De vraag is of het dan wel legitiem is om interactionele processen te analyseren in termen van categorieën die daar het produkt van zijn.

Maar toch is er onmiskenbaar een verband tussen wat de deelnemers op een lokaal niveau doen en zijn en de sociale identiteit die ze daarmee op een globaal niveau 'hebben', *casu quo* tot stand brengen. Het probleem van de relatie tussen 'sociale structuur' en 'lokale interactie' betreft in wezen ook de vraag naar de verhouding tussen de lokale en globale identiteiten van de gespreksdeelnemers. Maar om wat voor identiteiten gaat het daarbij?

Gedeeltelijk geïnspireerd door Wilson (1991) en Jefferson & Lee (1981) zou ik onderscheid willen maken tussen *lokale* en *globale* identiteiten op (i) het gespreksorganisatorische niveau; (ii) het (inter-)actionele niveau en (iii) het situationele niveau (zie figuur 1):

figuur 1: *provisorische classificatie van identiteitstypen*

	lokaal	globaal
conversationalele identiteiten	<i>spreker / adressaat / luisteraar</i> <i>primaire spreker / DU-recipient</i> <i>repair-initiator / repair-uitvoerder</i> <i>(bron, indirect doel, toevallige luisteraar, luistervink)</i>	<i>opbeller / opgebeld</i> <i>voorzitter / lid vergadering</i> <i>woordvoerder</i> <i>publiek</i>
interactionelele identiteiten	<i>vragensteller / antwoorder</i> <i>groeter, belover, verzoeker, ...</i>	<i>hulpvrager / -gever</i> <i>klager / klacht-ontvanger</i> <i>verbaliseerder / verbalisant</i> <i>verslag-gever</i>
situationelele identiteiten	<i>???</i> <i>taak-geöriënteerde</i> <i>identiteiten</i>	<i>arts / patiënt</i> <i>leraar / leerling</i> <i>verkoper / klant</i> <i>agent / burger</i>

ad (i) gespreksorganisatorische identiteiten: Bij lokale gespreksorganisatorische identiteiten gaat het om per beurt wisselende gespreksorganisatorische rollen, - dus met name *spreker* en *recipient*. Zo nodig moet die laatste categorie gedifferentieerd worden in *primaire* en *secundaire adressaat* (bijv. in onderwijssituaties, wanneer een leraar zich tot één bepaalde leerling richt en tegelijkertijd veronderstelt dat de andere leerlingen de zaak blijven volgen; zie Mazeland 1983). Aan de recipientkant kan ook een onderscheiding als *direct* of *indirect doel* van een uiting ook van belang zijn (zie Levinson 1988). Maar bij lokale conversationalele identiteiten denk ik ook aan eventueel meerdere beurten omvattende gespreksorganisatorische identiteiten als de *primaire spreker* van een *discourse unit* en de *discourse-unit-recipient* (zie Houtkoop/Mazeland 1982).

Globale gespreksorganisatorische identiteiten zijn gespreksomvattende identiteiten als *opbeller* en *opgebeld*; *voorzitter* en 'gewone' vergaderingdeelnemer en eventueel niet aan de vergadering deelnemend *publiek*; *woordvoerders* en *gewone leden* van onderhandelingsdelegaties, etc.

ad (ii) interactionelele identiteiten: Bij lokale *interactionelele identiteiten* gaat het om een handelingsmatige karakterisering van wat een deelnemer op dat moment in het gesprek doet, - bijvoorbeeld *vragensteller*, *antwoorder*, *verteller*, *groeter*, *belover*, *verzoeker*, etc. (in al die gevallen zou je ook complementaire identiteiten kunnen

krijgen als verzoek-recipient, etc.). *Globale interactionele identiteiten*: daarbij denk ik vooral aan handelingsmatige identiteiten die in principe voor het hele gesprek - of op zijn minst voor duidelijk afgebakende episodes - gelden, - zoals klager, hulpvrager / hulpverlener, *trouble-teller*, adviesgever, etc.

ad (iii) situationele identiteiten: *Globale situationele identiteiten* komen overeen met wat traditioneel onder institutionele rollen wordt verstaan, - zoals patiënt/arts, leraar/leerling, agent/overtreder, etc. De moeilijkste categorie - oorspronkelijk eigenlijk alleen uit overwegingen van taxonomische consistentie geformuleerd -, is de *lokale, episodisch relevante situationele identiteit*: ik denk daarbij aan taak-gebaseerde identiteiten die slechts in een bepaalde fase in een gesprek van belang zijn, - bijvoorbeeld wanneer een deelnemer aan een werkbespreking op grond van zijn takenpakket tot primaire spreker gemaakt wordt ten aanzien van een bepaald onderwerp. Meier 1991 bespreekt bijvoorbeeld het geval dat in een vergadering van een architectenbureau die architect die een bepaald project onder haar hoede heeft, bij de bespreking van dat project tot rapporteur, *casu qua* primaire adressaat gemaakt wordt.

De categorieën die op het niveau van lokale conversationele identiteiten genoemd worden, komen deels overeen met de veel meer gedifferentieerde verzameling van onderscheidingen waarmee Goffman de participatie-status van interactie-deelnemers karakteriseert (zie Goffman 1981 en Levinson 1988; zie ook Schwitalla 1993).

Aan de produktiekant is Goffman vooral geïnteresseerd in epistemische aspecten van de ontstaansgeschiedenis van uitingen, - vergelijk kwalificaties als 'aanstichter' of 'bron', 'auteur' en 'vertolker' (een spreker die iemand anders aanhaalt, is wel de vertolker, maar niet de bron van die uiting, terwijl hij in het geval van de indirecte rede misschien nog wel ten dele verantwoordelijk is voor het auteurschap van de vorm van die uiting). De categorieën aan de receptiekant benoemen vooral de manier waarop een ontvanger kan participeren aan de interactie-situatie waarin een uiting gedaan wordt: als geratificeerd luisteraar kan hij bijvoorbeeld een direct geadresseerde recipient zijn of deel uitmaken van het niet direct toegesproken 'officiële' publiek; een niet-geratificeerd hoorder kan bijvoorbeeld een toevallige passant zijn of een luistervink aan de tafel ernaast op het terras).

De receptie-rollen lijken niet alleen zonder meer inpasbaar, maar ook een zinnige, soms noodzakelijke uitbreiding van de set categorieën waarmee conversationele identiteiten gekarakteriseerd kunnen worden. Wanneer men zich tot Goffman's onderscheidingen zou beperken, lijkt de bruikbaarheid daarvan echter beperkt tot het maken van momentopnames van statische interactionele constellaties. De handelingsmatige relaties die een spreker door middel van een uiting met zijn recipient legt, blijven buiten beschouwing, evenals de relatie van zulke handelingen met de specifieke institutionele setting.

Integratie van de gespreksorganisatorische categorieën met de twee andere niveaus - dat van de interactionele en dat van de institutionele identiteiten -, is mijns nodig wanneer men de relatie tussen sociale structuur en lokale interactie wil doorgronden. De verschillende soorten identiteiten zijn namelijk niet onafhankelijk van elkaar. En juist in interacties in institutionele settings zijn interactionele en

situationele identiteiten op regelmatige wijze met elkaar geassocieerd. Een interviewer is vooral *vragensteller*, de geïnterviewde vooral *antwoorder*. Een leraar is vooral *vragensteller én evaluator*, een representant van de categorie leerling eerder en vaker *antwoorder*. In de interactie met een burger zal een agent eerder in de hoedanigheid van de globale interactionele identiteit van 'klacht-ontvanger' fungeren en de burger in die van *klager*, dan omgekeerd. De vraag is alleen hoe die correlaties tot stand komen. Op die vraag zal ik de volgende paragraaf ingaan.

4. Situationele identiteiten en het handelingskarakter van pre-sequenties

Een van de scherpste, maar ook een van de meest constructieve critici van de 'lokalistische' positie van de c.a. is Wilson (1991). Zijn standpunt verdraagt zich met dat van de conversatie-analyse voorzover hij de zogenaamde *micro/macro*-distinctie als fundamenteel misleidend beschouwt. In een eerdere, ongepubliceerde versie van het artikel uit 1991 zegt hij het zo:

"Social life is not usefully thought of as partitioned into analytically independent but causally interdependent individual and collective realms that can be treated separately and then put together to get the whole picture. Instead, social interaction and social structure are reflexively related: social structure is simultaneously a resource for and reproduced through social interaction."

Maar in tegenstelling tot de dominante c.a.-denkbeelden probeert Wilson aannemelijk te maken dat de globale sociale structuur niet alleen gereproduceerd wordt in sociale interactie, maar zelfs in de meest eenvoudige situaties ook een voorwaarde is voor coherent sociaal handelen. Wilson toont dat aan door overtuigend te laten zien dat de constitutie en interpretatie van een uiting als een bepaald type handeling tot stand komt via een oriëntatie op de situationele identiteiten van de gespreksdeelnemers.

Ik zal de redenering waarin Wilson zijn visie aannemelijk maakt, illustreren aan de hand van de bespreking van een tweetal voorbeelden, - het eerste is een fragment uit een telefoongesprek met een commerciële organisatie (fragment (9)), het tweede voorbeeld komt uit een interview dat ten behoeve sociaal-wetenschappelijk onderzoek werd gehouden (fragment (11); vgl. Mazeland 1992).

Het eerste fragment dat ik Wilsons denktrant wil proberen te analyseren vormt de opening van een telefoongesprek:

(9) [Van Mierlo & Driessen: TC:1:5/2:85]

```
1 A: → >heuvelpoort
2      (.)
3 A:   goedenmi:ddag=
4 B: * =↑hallo:
```

5 (.)
 6 B: u spreekt met Mark Bruyssen
 7 (.)
 8 ik ben gisteravond in uw bioscoop geweest
 9 (.)
 10 heuvelpoort twee::
 11 (.)
 12 'hh en daar heb ik 'n blauwe ha:nschoen verloren
 13 en 'n hui:ssleutel
 14 (.)
 15 nummer veertien staat d'rop=
 16 A: → =>ja:m=
 17 B: * =hebt u die gevonden?=
 18 A: =nou: ↑die is nie:t gevonden nee:

Een bij nadere beschouwing opvallend fenomeen in dit fragment is het feit dat de opgebeldde gespreksdeelnemer A de informatie die opbeller B in regel 8 t/m 15 levert, niet als op zichzelf staande informatie behandelt. Als hij dat wel had gedaan dan zouden reacties passend geweest kunnen zijn als *'wat vervelend voor u'* (een empathische evaluatie), *'u was kennelijk nogal onder de indruk van de film'* (een commentaar), *'hoe bent u zonder huissleutel binnen gekomen?'* (een uitnodiging tot het leveren van verdere informatie). A beperkt zich echter tot een minimale recipiënt-reactie (*ja* in r.16). Hij geeft zijn gesprekspartner zo niet alleen de gelegenheid om meteen daarna nog iets meer te doen met de zojuist door hem geleverde informatie, maar laat ook zien dat hij dat verwacht. Hij analyseert de betreffende beurt-opbouw-eenheden observeerbaar als *preliminaire activiteiten* die onderschikt is aan en voorbereidt op een andere handeling (zie Schegloff 1980), zoals de vraag die er daarna over gesteld wordt (r.17).

Het probleem is nu op grond van welke informatie A bepaald heeft dat de betreffende beurt-opbouw-eenheden enkel ondergeschikt zijn aan een enkel impliciet geprojecteerde vervolghandeling. In de formulering van de uitingen zelf zijn geen eenduidige aanwijzingen voor zo'n 'preliminaire' interpretatie te vinden. Het antwoord dat Wilson op die vraag zou geven, wijst ondubbelzinnig in de richting van de wijze waarop de deelnemers aspecten van de sociale structuur tot een interpretatie-sturende eigenschap maken van de interactie die zij daarin tot stand brengen.

Meteen al in het begin van het begin van het gesprek definiëren opbeller en opgebeldde de situatie als een bepaald soort sociale constellatie door de wijze waarop zij zich ten opzichte elkaar identificeren. Door enkel de naam van de bioscoop te noemen (r.1) identificeert A zich als representant van een institutie-specifieke, situatie-gebonden categorie. B introduceert zich eerst door voor- en achternaam te noemen (r.6). De vermelding van de volledige naam en het gegeven dat hij die identificatie vooraf laat gaan door de formule *u spreekt met ...* bewerkstelligen niet alleen een identificatie als een privé-persoon die buiten de betreffende organisatie staat. B claimt zo ook niet iemand te zijn die herkend zou kunnen worden door de opgebeldde persoon (zie Schegloff 1979a). Door onmiddellijk daarna te vertellen dat hij de dag daarvoor in een bepaalde zaal van de betreffende bioscoop is geweest,

geeft hij bovendien aan op welke wijze hij dan wel iets te maken heeft met de instantie in termen waarvan hij zijn gesprekspartner aanspreekt (zie *uw bioscoop*, r.8), - namelijk die van (voormalige) *klant*.

Afgezien van de ingebedde groet-sequentie (r.3-4) staan de eerste uitingen van het gesprek dus geheel in het teken van het vestigen van een gemeenschappelijke oriëntatie op de *situationele identiteiten* in termen waarvan de sociale structuur van de interactie wordt gedefinieerd. De telefoon-aannemer geeft te kennen dat de opbeller een bepaald soort instelling heeft gebeld. En de opbeller identificeert zich op zijn beurt in termen van de verhouding die hij ten opzichte van die organisatie inneemt.

Het gegeven dat de gespreksdeelnemers zich aan elkaar gepresenteerd hebben als representant van een bepaalde situationele identiteit, heeft gevolgen voor de wijze waarop ze elkaars gedrag interpreteren. Het vervolg van het gesprek vertoont niet alleen een sequentieel verloop dat typisch is voor 'zakelijke' telefoongesprekken doordat de opbeller meteen na de groet- en identificatie-sequenties met de *reason-for-call* komt (zie Schegloff 1979a). Die reden-om-op-te-bellen is ook aan situatie-gebonden restricties onderhevig, dat wil zeggen, afhankelijk van de manier waarop de gespreksdeelnemers de situatie gedefinieerd hebben in de voorafgaande identificatie-sequentie. Sommige soorten activiteiten komen niet in aanmerking om te fungeren als reden om op te bellen naar *déze* instantie.

Uit de manier waarop de receptionist reageert op de informatie die de opbeller levert, blijkt namelijk dat deze verwacht dat een institutioneel ongelieerd, voorheen anoniem individu niet zo maar een bioscoop opbelt om te vertellen dat hij een van haar lokaliteiten met een bezoek vereerd heeft. Een klant - zowel een potentiële als een voormalige klant - wil iets van dat bedrijf dat met dat klantschap te maken heeft. Diens reden-om-te-bellen moet verband houden met het soort diensten dat het betreffende type onderneming aan klanten levert. Dat wil zeggen, - datgene wat de klant doet, wordt gehoord als *categorie-gebonden activiteiten* (zie Sacks 1972a/b en Wilson 1991: 34). Tenzij anderszins wordt aangegeven, interpreteert A de activiteiten van zijn gesprekspartner als handelingen die verwachtbaar zijn van iemand die zich als lid van de situationele categorie *klant* geïdentificeerd heeft.

De informatie over het bioscoopbezoek wordt dan ook niet als een zelfstandige mededeling gehoord, maar als een verdere, descriptieve zelf-identificatie die als opmaat dient voor een adequate categorie-gebonden vervolghandeling. Zolang de uitingen van B nog niet als zo'n situatie-adequate reden-om-te-bellen gehoord kunnen worden, wordt een projectie op zo'n vervolghandeling geïmpliceerd door de lopende uitingen te analyseren als een voorbereiding daarop.

Door zich te onthouden van handelingen die zulke volgende stappen zouden blokkeren, laat de receptionist zien een globaal idee te hebben van het soort dingen waarvoor hij opgebeld kan worden. Hij analyseert de opbeller-informatie in regel 8 t/m 15 observeerbaar onder auspiciën van een principe om datgene wat daarmee gedaan wordt als een situatie-specifieke, *categorie-gebonden* activiteit te interpreteren.

Naast de verwachtingen die de gespreksdeelnemers baseren op kennis van de sequentiële organisatie van gespreksopeningen - met name ten aanzien van de

positie van de reden-om-op-te-bellen -, leveren de categorisering en uit de identificatie-sequentie een interpretatiekader met behulp waarvan het handelingskarakter van de daaropvolgende uitingen onderzocht en bepaald kan worden. Alleen zo kan verantwoord worden dat de opgebeldde persoon de informatie van zijn gesprekspartner als een preliminaire activiteit analyseert. In een sequentiële positie waarop de *reason for call* verwacht kan worden, is de informatie die de klant in regel 8 t/m 15 levert, op zich geen acceptabele kandidaat voor het soort activiteit dat van iemand met die situationele identiteit verwacht kan worden.

De identificatie-sequentie vestigt de interpretatieve relevantie van de situationele categorieën die daarin geïntroduceerd worden. De gespreksdeelnemers baseren daarop niet-lokale, het beurtniveau overstijgende verwachtingen ten aanzien van het soort categorie-gebonden activiteiten dat door een categorie-lid in een bepaalde sequentiële positie gedaan kan worden. De interpretatieve relevantie van de wederzijdse oriëntatie op elkaars situationele identiteit hoeft niet elke beurt steeds weer opnieuw onderhandeld te worden, "but rather, once established and until altered, is used as a resource and at the same time is reconfirmed in each successive turn" (Wilson 1992: 25-26).

Zowel vormgeving als interpretatie van de interactie komt via een oriëntatie op paren van complementaire situationele categorieën als {organisatiemedewerker, klant} tot stand. Ze kan ook alleen met behulp van zo'n oriëntatie begrepen worden, - zowel door de deelnemers zelf, als door de analyticus. De betreffende sociaal-structurele eigenschappen van de betreffende interactie hebben '*procedurele consequenties*' (Schegloff 1991: 52) voor de wijze waarop de deelnemers zich oriënteren op datgene wat ze tot relevante situationele context van hun gesprek maken. Het feit dat het in fragment (9) om een gesprek tussen een voormalige klant en een bioscoop-employé gaat, is niet *ipso facto* relevant, maar alleen omdat in de data getoond kan worden dát en hóe de deelnemers zich observeerbaar oriënteren aan dat situationele aspect. En mijns inziens terechtigd formuleert Schegloff juist het aantoonbaar voorhanden zijn van zulke procedurele consequenties als een centraal methodologisch criterium voor het gebruik van institutie-gebonden, meer macro-sociologische categorieën in de analyse van gesprekken. De analyticus heeft zich steeds af te vragen

"how shall we find formulations of context or setting that will allow us (a) to connect to the theme that many want to connect to - social structure in the traditional sense-, but (b) that will do so in a way that takes into account not only the demonstrable orientation of participants, but, further, (c) that will allow us to make a direct 'procedural' connection between the context so formulated and what actually happens in the talk." (Schegloff 1991: 53).

Het tweede fragment waarmee ik Wilsons standpunt wil illustreren, komt uit een vraaggesprek dat ten behoeve van sociaal-wetenschappelijk onderzoek werd gehouden. Maar om de redenering in te leiden wil ik eerst enkele constatering

aanhalen van Greatbatch (1988) ten aanzien van de constructie en interpretatie van samengestelde beurten in een verwant gesprekstype, - nieuwsinterviews:

(i) *hoewel interviewers regelmatig beurt-opbouwseenheden produceren waarin een standpunt geformuleerd wordt, gaan deze eenheden gewoonlijk vooraf aan de produktie van een beurt-opbouwseenheid met een vraag;*

(ii) *de geïnterviewden behandelen zulke beurt-opbouwseenheden met een stelling min of meer vanzelfsprekend als preliminair aan de daaropvolgende beurt-opbouwseenheid met een vraag* (Greatbatch 1988: 407 e.v.).

Beide observaties lijken ook op te gaan voor onderzoeksvraaggesprekken (zie Mazeland 1992). De eerste constatering hoeft geen verbazing te wekken. De volgorde <standpunt, vraag> in interviewerbeurten is het resultaat van de werking van de *preferentie voor contiguiteit* ('aangrenzendheid'; zie Sacks 1987). Wanneer het eerste deel van een aangrenzend paar - zoals het vraag/antwoord-paar - voorkomt in een beurt waarin ook nog andere dingen gedaan worden, dan komt de beurt-opbouwseenheid met het eerste paardeel bij voorkeur aan het einde van die beurt. Omgekeerd geldt dat in de daaropvolgende beurt de beurt-opbouwseenheid met het tweede paardeel bij voorkeur aan het begin komt.

Het resultaat is dat eerste en tweede paardeel onmiddellijk op elkaar aansluiten. Schematisch levert dat bijvoorbeeld voor vraag/antwoord-sequenties het volgende patroon op (X staat voor een andere activiteit dan het stellen van een vraag en Y voor iets anders dan een antwoord):

(10) <<X, vraag>, <antwoord, Y> >

Greatbatch's eerste constatering is dus gewoon het gevolg van een mechanisme waardoor aspecten van beurtconstructie afgestemd worden op principes van sequentiële organisatie. Alle andere dingen die een spreker in een beurt met een eerste paardeel doet - zoals het verkondigen van een mening in een vraagbeurt -, gaan bij voorkeur vooraf aan de beurt-opbouwseenheid met dat eerste paardeel.

De constatering in (ii) ligt minder voor de hand. Vergelijk onderstaand fragment. De interviewer formuleert daarin een mening plus uitleg (vgl. r.890-97, respectievelijk 901-13 in (11)), - activiteiten die inderdaad ook hier voorafgaan aan een vraag (r.915-18). Uit de reacties die de geïnterviewde op de beurt-opbouwseenheden met de stelling laat volgen (vgl. met name de *jah*'s in r.899 en 905), blijkt dat deze op de een of andere manier weet dat er een grotere gesprekseenheid - een *Discourse Unit* (DU; zie Houtkoop/ Mazeland 1982) - onderweg is. Zolang deze DU nog niet voltooid is, wordt er nog geen inhoudelijke reactie van hem verwacht. De DU-recipient beperkt zich tot primair gespreksorganisatorische reacties, - met name minimale responsen. Hij onthoudt zich van anderssoortige handelingen die in principe op die plek mogelijk geweest zouden zijn. Bij een alternatieve interpretatie van de sequentiële status van het oordeel van de interviewer in regel 897 zou bijvoorbeeld een tweede, instemmend oordeel op zijn plaats geweest kunnen zijn, - zoiets als «*heel belangrijk, jah,*» (zie Pomerantz 1984):

(11) (IC/pn)

890 A: → en ook zo: de Ernst ↑hè
891 (.)
892 °van e:h >dat valt me vaak ↑op=
893 =>°jah niet alleen bij jou ↓hoor ↑maar
894 0,5
895 dat vaak
896 0,5
897 A: de ernst 'n heel belangrijke factor is ↑hè
898 0,4
899 B: * °jah
900 0,6
901 A: → ook omme::h (.) al dan niet voor te geleide,
902 om al dan niet te seponere,
903 0,3
904 A: 'h[h
905 B: * [°jah,
906 0,3
907 A: → ernst of- of kwalijker:-
908 0,2
909 gedrag< >of kwalijker omstandigheden,
910 0,4
911 werken strafmaatverhogend. dus die er↑nst
912 0,4
913 die kom (ik) altijd trug
914 1,1
915 → zie je dat [ook als 'n: °soort e:h
916 B: * [(°jah,) ↑
917 (.)
918 A: onderdeel van 't °algemeen belang
919 0,2
920 °in de zin van vergeliding.
921 B: [j↓:a↑:h
922 0,3
923 e:h (.) nou: ↑jah, (...)

In eerste instantie behandelt de geïnterviewde de mening van zijn gesprekspartner echter als een activiteit waarmee hij op dat moment nog niets anders hoeft te doen dan die gespreksorganisatorisch door te laten. Door enkel een voortgangssignaal als *ja* te gebruiken, of zich te onthouden van een verbale bijdrage (vgl. r.914), laat B zien dat hij de uitlatingen van de interviewer als voorbereiding op een andere activiteit beschouwt. Waar het in die DU om gaat, en wat voor reactie van de recipiënt dat van hem vergen, moet nog komen.

De vraag is weer hoe de geïnterviewde de beurteenheden met de stelling kan herkennen als niet-zelfstandige, preliminaire eenheden. De formulering van de mening zelf lijkt geen aanwijzingen te bevatten waaruit blijkt dat er een vervolghandeling te verwachten is. En de interviewer heeft zijn mening ook niet vooraf laten gaan door een *pre-formulering* waarin hij een vraag aankondigt en waarmee hij elke

tussenliggende activiteit zou markeren als een activiteit die voorbereidt op de aangekondigde handeling (zie Schegloff 1980).

Greatbatch's tweede observatie lijkt alleen verklaarbaar wanneer ervan uitgegaan wordt dat de gespreksdeelnemers zich bij de interpretatie van uitingen ook oriënteren op een bepaalde distributie van uitingstypen over situatiespecifieke categorieën van deelnemers: de gespreksdeelnemer met de situationele identiteit *interviewer* stelt vooral vragen, de geïnterviewde geeft vooral antwoorden. Of, algemener gesteld, de geïnterviewde verschaft vooral informatie, de interviewer lokt vooral informatie uit. Een consequentie van die oriëntatie op zo'n verdeling van activiteiten over deelnemertypen is dat wanneer de interviewer informatie verschaft, die activiteit in eerste instantie onderzocht zal worden op de mate waarin die verband houdt met de taak die primair geassocieerd is met diens situationele identiteit, - het uitlokken van informatie.

De oriëntatie op zo'n verdeling van soorten activiteiten, respectievelijk van lokale interactionele identiteiten over situationele identiteiten verschaft dus ook in dit geval de basis voor de verwachting dat de interviewer niet alleen informatie zal leveren, maar die informatie zal gebruiken om er een vraag over te stellen. Zolang de interviewer nog niet het soort activiteit verricht heeft ten behoeve waarvan hij die informatie lijkt te leveren, zijn zijn activiteiten te behandelen als preliminair aan de situationeel geprojecteerde vervolgactiviteit.

Ook in dit geval is er dus sprake van een interpretatiemethode die gebaseerd is op verwachtingen ten aanzien van het soort categoriegebonden activiteiten dat verricht kan worden door een representant van de situationele identiteit die in de betreffende setting relevant gemaakt is. De bepaling wat voor handeling een uiting is, of - precieser -, de constitutie van een uiting als een bepaald type handeling komt mede tot stand via een oriëntatie op de situationele identiteiten van de spreker en recipiënt:

"[...] while social structure is enacted and recreated on each occasion of interaction, the interaction itself is shaped by members' orientations to an 'external' reality of social structure(s)" (Firth 1991: 4).

Situationele identiteit is echter niet iets dat zo maar al gegeven is los van het gesprek. De institutionele categorieën in termen waarvan de setting gedefinieerd wordt, zijn in de eerste plaats een methodische constructie van de deelnemers zelf: "social structure is a members' notion, something oriented to by the members of society" (Wilson 1991: 27). De oriëntatie daarop is zelf ook weer een constitutief voor de *setting*. De regelmatigheid dat een interviewer vooral vragen stelt en de interviewer antwoorden geeft, vormt een patroon dat de deelnemers permanent elke keer weer opnieuw (re-)produceren. Het is niet alleen een eigenschap van het gesprekstype, maar de interactie wordt door die eigenschap ook pas tot dat gesprekstype. De relatie tussen sociale structuur en sociale interactie is *reflexief*. Oftewel, zoals Button die reflexiviteit in een analyse van vraag/antwoord-sequenties in sollicitatie-gesprekken formuleert:

"[...] what is in hand are practices used by interviewers and used by the candidate in organizing their turns at talk so as to display the relevancy of the setting and categories for their conduct. In that process they in part constitute the very organization of the setting as an intelligible social structure" (Button, mimeo).

5.Principes van sequentiële organisatie: onafhankelijk van de sociale structuur?

Volgens Wilson zouden sequentiële mechanismes - zoals de organisatie van vraag/antwoord-sequenties als een aangrenzend-paar - universeel beschikbare principes zijn, - zo fundamenteel zelfs dat ze ten grondslag zouden liggen aan de sociale conventies waarin institutie-specifieke gesprekssystemen ten opzichte van elkaar verschillen (Wilson 1991: 26). In die visie is het gegeven dat na een vraag een antwoord verwacht wordt, onafhankelijk van de situatie waarin die vraag gesteld wordt. Alleen óf en hóe een uiting als - bijvoorbeeld - een vraag of een verzoek, respectievelijk een antwoord of een beslissing gehoord wordt, zou per situatie variëren.

Wilson lijkt gelijk te hebben voorzover bijvoorbeeld in een onderzoeksvraaggesprek een vraag van de geïnterviewde nog steeds eenzelfde vorm van sequentiële organisatie tot stand brengt als wanneer de interviewer een vraag stelt. De soort sequentiële mechanismes is 'onverschillig' ten aanzien van de conventies waardoor het in dit gesprekstype vooral de interviewer is die de vragen stelt. Terwijl die initiële distributie van handelingstypen over deelnemertypen door andere factoren bepaald wordt,

"one can account for the distribution of subsequent events as a product of sequential mechanisms, but only if the distribution of antecedent events is already given" (Wilson 1991: 38).

Wilson heeft mijns inziens echter ongelijk wanneer zijn stelling bijvoorbeeld zou impliceren dat vraag/antwoord-sequenties die geïnitieerd worden door interviewers er hetzelfde uit zouden zien als die welke begonnen worden door de geïnterviewde. Het laatste type vraag/antwoord-sequenties is bijvoorbeeld meestal subsidiair (onder andere initiëring van *repair*). Het vertoont zowel andere principes van contextuele inbedding, als een ander soort post-antwoord onderhandelingen dan interviewer-geïnitieerde sequenties (zie Mazeland 1992, hfst.5; zie ook West 1984 voor verschillen in vormgeving van vragen van artsen met die patiënten).

De these dat sequentiële mechanismes 'blind' zouden zijn voor eigenschappen van de sociale structuur, wordt ook gedeeltelijk genuanceerd door een analyse als die van de *repair*-organisatie in lessen. In par. 2 heb ik proberen aan te tonen dat de organisatie van *repair*-sequenties in onderwijs-situaties eigenschappen vertoont die specifiek lijken te zijn voor de interactie in het betreffende type institutionele *settings*. (Zie Mazeland, mimeo).

Algemener en speculatiever denk ik dat Wilsons these alleen opgaat voor hele sterke principes van sequentiële organisatie, zoals de principes waardoor twee opeenvolgende uitingen als een aangrenzend paar gehoord worden. Ik verwacht dat de verschillen juist vaak in iets zwakkere, subtielere sequentiële mechanismes zitten. Bijvoorbeeld de wijze waarop *pre-* en *post-sequenties* georganiseerd worden, - voor wat betreft *pre-sequenties* hebben we daar zojuist twee voorbeelden van gezien. Wat betreft *post-sequenties* denk ik onder andere aan de wijze waarop leraren antwoorden van leerlingen evalueren (zie eveneens Mazeland, mimeo); of de wijze waarop interviewer en geïnterviewde in onderzoeksvraaggesprekken onderhandelen over antwoord-uitbreiding of sequentie-afsluiting (zie Mazeland 1992, hoofdstuk 5).

Wat echter blijft staan is Wilsons opvatting dat de sociale structuur op uiterst subtiële wijze verstrengeld is met de lokale organisatie van interacties. Wat er gedaan wordt, wie dat doet, hoe en wanneer dat gedaan wordt, komt tot stand met inbegrip van overwegingen waarin de gespreksdeelnemers rekening houden met eigenschappen van de sociale structuur. Categorisering van personen - met name die van de situationele identiteiten van de deelnemers - spelen daarbij een cruciale rol. Ze vormen als het ware het schakelpunt waarop sociale structuur en lokale interactie in elkaar grijpen.

Dat gespreksdeelnemers de sociale structuur daardoor ook pas weer tot stand brengen - in die zin heeft de lokale interactie ongetwijfeld het primaat van de kip waarzonder er geen ei zou zijn -, betekent niet dat de leden van een cultuur sociale structuur niet behandelen als iets dat buiten en onafhankelijk van interacties bestaat als een normerend en restricties opleggend systeem (de 'Durkheim-denkwijze'). Het is alleen noodzakelijk zich permanent te realiseren dat ook die optiek primair een *member's accomplishment* is. Het is het produkt van het lokale werk van gespreksdeelnemers dat sociale structuur niet meer als het resultaat van lokale interacties wordt behandeld, maar als iets dat onafhankelijk daarvan bestaat en zo de richtlijnen levert waarlangs sociale structuren niet alleen steeds weer opnieuw geconstitueerd worden, maar zo ook gereproduceerd worden.

Noten

1. Ik dank Paul ten Have voor de opmerkingen die hij bij een eerdere versie van dit artikel gemaakt heeft.
2. Onder *sociale structuur* versta ik voorlopig verschillende niveaus van geordende relaties tussen de individuen van een collectief, - zonder me daarmee al uit te laten over de vraag of het daarbij om stabiele systemen gaat die onafhankelijk van interacties zouden bestaan waarin ze zichtbaar worden. Zimmermann/Boden (1991: 6) wijzen erop dat het concept 'sociale structuur' vaak en bijna onvermijdelijk geassocieerd is met een bepaalde notie van *schaal*. Bij *sociale structuur* denkt men eerder aan sociale samenhangen aan de macro-pool van die schaal, dan aan relaties aan de micro-kant. Een dergelijke conceptualisering suggereert bovendien dat macro-structuren op de een of andere manier fundamentele, primairder zouden zijn dan structuren op micro-niveau.

3. Overigens is de werkwijze om de organisatie van de beurtwisseling ook op het handelingsniveau te analyseren, deels in overeenstemming met een eerdere versie van de SSJ-analyse. Sacks/ Jefferson (ongedat.) spreken zowel over de organisatie van de toewijzing van de volgende beurt, als van de volgende handeling.

4. Vergelijk Mazeland (1986) en Mazeland (mimeo). Deze artikelen zijn gebaseerd op onderzoek dat ik in het kader van een projekt o.l.v. Konrad Ehlich en Jochen Rehbein heb uitgevoerd ('Analyseverfahren von Unterrichtskommunikation'; Deutsche Forschungsgemeinschaft 1981-85). 5. Door de uitbreidingsmogelijkheden van *next-turn-repair-initiation*-beurten als *addities* te karakteriseren, ga ik echter voorbij aan de mogelijkheid dat niet alleen de repair-organisatie van het gesprekssysteem in frontaal klassikaal onderwijs op deze manier afwijkt van die in conversaties. Vergelijkbare uitbreidingen van de constructiemogelijkheden van NTRI-beurten lijken ook voor te komen in interacties tussen *native* en T2-sprekers (zie o.a. Day e.a. 1984 of Juvonen 1989). En het is zeker niet onvoorstelbaar dat ze eveneens aangetroffen kunnen worden in andere typen 'instructieve interacties', - zoals tussen ouder en (taalverwervend) kind.

Een karakterisering als setting-specifieke variant is dus eigenlijk te simpel. Gepreksdeelnemers kunnen een *activiteitsconfiguratie* als 'instrueren' in verschillende settings realiseren. Zo'n activiteitsconfiguratie wordt gekenmerkt én geconstitueerd door specifieke vormen van beurtconstructie en/of sequentiële organisatie. Wat een *les* tot 'les' maakt, is dat de lessituatie zich kenmerkt door zowel een systematische toepassing van de activiteitsconfiguratie 'instructie', als door een stabiele distributie van daarmee geassocieerde categorieën als 'instructeur' en 'genstrueerde' over de gespreksdeelnemers.

Bibliografie

- Atkinson, J.M. (1992): 'Displaying neutrality: formal aspects of informal court proceedings.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 199-211.
- Atkinson, J.M./Cuff, E./Lee, J. (1978): 'The recommencement of a meeting as a member's accomplishment.' In: Schenkein (red.) 1978: 133-153.
- Atkinson, J.M./Drew, P. (1979): *Order in court*. London: Macmillan Press.
- Atkinson, J.M./Heritage, J. (red. 1984): *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bergmann, J. (1980): *Interaktion und Exploration. Eine konversationsanalytische Studie zur sozialen Organisation der Eröffnungsphase von psychiatrischen Aufnahmegesprächen*. Dissertatie. Konstanz.
- Bergmann, J. (mimeo): *Alarmiertes Verstehen: Kommunikation in Feuerwehrnotrufen*. (ongepubl. paper, Institut für Soziologie, Justus-Liebig-Universität, Gießen. (1991).
- Bergmann, J. (te versch.): 'Veiled morality: Notes on discretion in psychiatry.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.): *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boden, D. (ongepubl. 1984): *The bussiness of talk: Organizations in action*. Dissertatie.
- Boden, D./Zimmerman, D. (red. 1991): *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Button, G. (1991): 'Conversation-in-a-series.' In: Boden, D./Zimmerman, D. (red.) 1991: 251-277.
- Button, G. (mimeo): *Some design specifications for turns at talk in a job interview*.
- Button, G./Lee, J. (red. 1987): *Talk and social organisation*. Clevedon, Ph.: Multilingual Matters.

- Clark, C./Pinch, T. (1988): 'Micro-sociology and micro-economics: selling by social control.' In: Fielding, N.G. (red.): *Actions and structure: research methods and social theory*. London: Sage 1988: 117-141.
- Clark, C./Pinch, T. (te versch.): 'The anatomy of a deception: Fraud and finesse in the mock auction sales "con"'. In: *Qualitative Sociology*.
- Clark, C./Pinch, T./Drew, P. (te versch.): 'Managing customer "objections": A conversation analysis of seller-consumer behaviour during real-life sales negotiations.' In: *Journal of Consumer Research*.
- Clayman, S. (1988): 'Displaying neutrality in television news interviews.' In: *Social Problems*, Special Issue: Language, interaction, and social problems. Vol. 35, 4, 1988: 474-492.
- Clayman, S. (1992): 'Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 163-198.
- Conein, B./de Fornel, M./Quéré, L. (red. 1990/91): *Les formes de la conversation*. Vol. 1 (1990); Vol. 2 (1991). Issy les Moulineaux: Reseaux (CNET).
- Cuff, E./Sharrock, W. (1985): 'Meetings.' In: Van Dijk, T. (red.) 1985: 149-159.
- Day, R./Chenoweth, N./Chun, A./Luppescu, S. (1984): 'Corrective feedback in native-nonnative discourse.' In: *Language Learning*, 34, 1984: 19-46.
- Dijk, T.A. van (red. 1985): *Handbook of discourse analysis. Vol. 3: Discourse and dialogue*. New York: Academic Press.
- Drew, P. (1992): 'Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 470-520.
- Drew, P./Heritage, J. (red. 1992): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press.
- Drew, P./Heritage, J. (1992a): 'Analyzing talk at work: an introduction.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 3-65.
- Driessen, C./Van Mierlo, H. (1987): *The patient's autodiagnosis: ritual activities in medical consultation*. Universität Hamburg: Arbeiten zur Mehrsprachlichkeit Nr. 19.
- Firth, A. (1991): *Negotiating by telex, fax, and 'phone*. Dissertation, Department of Languages and Intercultural Studies, Universiteit Aalborg (DK).
- Flader, D./von Trotha, T. (1991): 'Über den geheimen Positivismus und andere Eigentümlichkeiten der ethnomethodologischen Konversationsanalyse.' In: Flader, D. (red.): *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler 1991: 127-143.
- Frankel, R. (1990): 'Talking in interviews: A dispreference for patient-initiated questions in physician-patient encounters.' In: Psathas, G. (red.) 1990: 231-262.
- Garfinkel, H. (1967): *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Garfinkel, H./Sacks, H. (1970): 'On formal structures of practical actions.' In: McKinney, J./Tiryakian, E. (red.): *Theoretical Sociology*. New York: Appleton-Century-Crofts 1970: 337-366.
- Geest, A. van der (1992): 'Over de functionaliteit van conversatie-analyse.' In: *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen (TTWiA)*, 42, 1992: 102-114.
- Givón, T. (red. 1979): *Syntax and semantics: Discourse and syntax. Vol. 12*. New York: Academic Press.
- Goffman, E. (1981): 'Footing.' In: Goffman, E.: *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press 1981: 124-159.

- Greatbatch, D. (1988): 'A turn-taking system for British news interviews.' In: *Language in Society*, 17, 3, 1988: 401-430.
- Greatbatch, D. (1992): 'On the management of disagreement between news interviewees.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 268-301.
- Have, P. ten (1987): *Sequenties en formuleringen: aspecten van de interactionele organisatie van huisarts-spreekuurgesprekken*. Dordrecht: Foris.
- Have, P. ten (1990): "'Dus met deze medicijnen los ik dat probleem niet op": medicatie en de organisatie van medische interactie.' In: *Medische Antropologie*, 2, 1990: 51-56.
- Have, P. ten (1991): 'Talk and institution: A reconsideration of the "asymmetry" of Doctor-Patient Interaction.' In: Boden, D./Zimmerman, D. (red.) 1991: 138-163.
- Heath, C. (1992): 'The delivery and reception of diagnosis in the general-practice consultation.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 235-267.
- Heritage, J. (1984): *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. (1985): 'Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience.' In: Van Dijk, T. (red.) 1985: 95-117.
- Heritage, J./Greatbatch, D. (1991): 'On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews.' In: Boden, D./Zimmerman, D. (red.) 1991: 93-137.
- Heritage, J./Sefi, S. (1992): 'Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between Health Visitors and first-time mothers.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 359-417.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1983): 'Beurtwisseling en beurtopbouw in forumdiscussies.' In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 5, 2, 1983: 114-130.
- Houtkoop, H./Mazeland, H. (1982): 'Beurten en grotere gesprekseenheden.' In: *Tijdschrift voor Taal- & Tekstwetenschap (TTT)*, 2, 2, 1982: 105-135.
- Jayyusi, L. (1984): *Categorization and the moral order*. Boston/London, etc.: Routledge & Kegan Paul.
- Jefferson, G. (1974): 'Error correction as an interactional resource.' In: *Language in Society*, 2, 1974: 181-199.
- Jefferson, G. (1983): 'On exposed and embedded correction in conversation.' In: *Studium Linguistik*, 14, 1983: 58-68. [Ook in: Button, G./Lee, J. (red.) 1987: 86-100].
- Jefferson, G. (1984): 'On stepwise transition from talk about trouble to inappropriately next positioned matters.' In: Atkinson, J.M./Heritage, J. (red.) 1984: 191-222.
- Jefferson, G./Lee, J. (1981): 'The rejection of advice: managing the problematic convergence of a "trouble-telling" and a "service encounter".' In: *Journal of Pragmatics*, 5, 1981: 399-422. [Ook in: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 521-548].
- Juvonen, P. (1989): 'Repair in second language instruction.' In: *Nordic Journal of Linguistics. Pragmatics and Discourse Studies in Scandinavia*.
- Komter, M. (1991a): *Conflict and cooperation in job interviews. A study of talk, tasks and ideas*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Komter, M. (1991b): 'De verdeling van kennis in de rechtszaal.' In: *Recht der werkelijkheid*, 12, 2, 1991: 3-19.
- Lenz, F. (1989): *Organisationsprinzipien in mündlicher Fachkommunikation. Zur Gesprächsorganisation von 'Technical Meetings'*. Duisburger Arbeiten zur Sprach- und Kulturwissenschaft, Bd.7. Frankfurt/Bern: Verlag Peter Lang.
- Levinson, S. (1979): 'Activity types and language.' In: *Linguistics*, 17, 5/6, 1979: 356-99. [Ook in: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 66-100].
- Levinson, S. (1983): *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Levinson, S. (1988): 'Putting linguistics on a proper footing: explorations in Goffman's concepts of participation.' In: Drew, P./Wootton, A. (red. 1988): *Erving Goffman. Exploring the interaction order*. Cambridge: Polity Press 1988: 161-227.
- Maynard, D. (1984): *Inside plea bargaining. The language of negotiation*. New York/London: Plenum Press.
- Maynard, D. (1992): 'On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 331-358.
- Mazeland, H. (1983a): 'Openingssequenties van lesbeginnen.' In: Mazeland, H./Sturm, J. (red.): *Onderwijs als interactieprobleem. Toegepaste taalwetenschap in artikelen (TTWiA)*, 16b, 1983: 95-121.
- Mazeland, H. (1983b): 'Sprecherwechsel in der Schule.' In: Ehlich, K./Rehbein, J. (red.): *Kommunikation in Schule und Hochschule*. Tübingen. Narr. 1983: 77-101.
- Mazeland, H. (1985): "'Morgen, nehmt Platz". Von der Pause zum Grüßen: die diskurspezifische Ausprägung des Grußmusters in Anfängen von Unterrichtsstunden.' In: Herrlitz, W./Bolte, H. (red.): *Kommunikation im Sprachunterricht*. Utrecht: Pressa Trajectina 1985: 71-130.
- Mazeland, H. (1986a): 'Repair-organisatie in onderwijs-interakties.' In: Scholtens, A./Springorum, D. (red.): *Gespreksanalyse*. Nijmegen: Instituut Nederlands KUN 1986: 233-246.
- Mazeland, H. (1986b): 'Short note on Gumperz's contextualization cues.' In: *OBST (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie)*, 33, 1986: 170-182.
- Mazeland, H. (1990): 'Die Kontextualität minimaler Redeannahmen im Arzt-Patient-Diskurs.' In: Ehlich, K., e.a. (red.): *Medizinische und therapeutische Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag 1990: 82-102.
- Mazeland, H. (1991): 'De constructie van vraagwoord-vragen en de interactionele organisatie van achtergrondkennis.' In: Bax, M./Vuijk, W. (red.): *Thema's in de taalbeheersing*. (VIOT-congres 1990). Dordrecht: ICG Publications 1991: 96-106.
- Mazeland, H. (1992): *Vraag/antwoord-sequenties*. Amsterdam: Stichting Neerlandistiek VU.
- Mazeland, H. (mimeo.): *Some aspects of the organization of repair in lessons*.
- Mazeland, H./Huisman, M./Schasfoort, M. (te versch.): 'Negotiating categories in travel agencies calls.' In: Firth, A. (red.): *Negotiations in the workplace*. Oxford University Press.
- Meier, C. (mimeo): *Turn-taking and the construction of the occasion and the organization: the case of meetings*. (research proposal, UCLA 1991).
- McHoul, A. (1978): 'The organization of turns at formal talk in the classroom.' In: *Language in Society*, 7, 1978: 183-214.
- McHoul, A. (1990): 'The organization of repair in classroom talk.' In: *Language in Society*, 19, 1990: 349-377.
- Mehan, H. (1979): *Learning lessons*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Müller, F.E. (1991): *Mariuccia, Mirella and many more. The interactive management of callers in an Italian phone-in program*. Arbeitspapier Nr. 19, Projekt 'Kontextualisierung durch Rhythmus und Intonation', Fachbereich Sprachwissenschaft. Konstanz: Universität Konstanz.
- Pomerantz, A. (1984): 'Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred / dispreferred turn-shapes.' In: Atkinson, J.M./Heritage, J. (red.) 1984: 57-101.
- Pomerantz, A. (1986): 'Extreme case formulations: A way of legitimizing claims.' In: *Human Studies*, 9, 2-3, 1986: 219-230.

- Pomerantz, A. (1987): 'Descriptions in legal settings'. In: Button,G./Lee, J. (red.) 1987: 226-243.
- Psathas, G. (red. 1979): *Everyday language. Studies in ethnomethodology*. New York: Irvington.
- Psathas, G. (red. 1990): *Interactional competence*. Norwood, N.J.: Ablex.
- Sacks, H. (1972a): 'An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology.' In: Sudnow, D. (red.) 1972: 31-74.
- Sacks, H. (1972b): 'On the analyzability of stories by children.' In: Gumperz,J./Hymes, D. (red.): *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston 1972: 329-345.
- Sacks, H. (1987) 'On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation.' In: Button, G./Lee, J. (red.) 1987: 54-69.
- Sacks, H. (1992): *Lectures on conversation*. Vol.I/II. Edited by Gail Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H./Jefferson, G. (onged.): *An initial characterization of the organization of speaker turn-taking in conversation*. (mimeo).
- Sacks, H./Schegloff, E./Jefferson, G. (1974): 'A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation.' In: *Language*, 50, 1974: 696-735.
- Schegloff, E. (1979a): 'Identification and recognition in telephone conversation openings'. In: Psathas, G. (red.) 1979: 23-78.
- Schegloff, E. (1979b): 'The relevance of repair to syntax-for-conversation.' In: Givón, T. (red.) 1979: 261-299.
- Schegloff, E. (1980): 'Preliminaries to preliminaries: "Can I ask you a question?".' In: *Sociological Inquiry*, 50, 2, 1980: 104-152.
- Schegloff, E. (1991): 'Reflections on talk and social structure.' In: Boden,D./Zimmerman, D. (red.) 1991: 44-70.
- Schegloff, E. (1992): 'On talk and its institutional occasions.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 101-134.
- Schegloff, E./Jefferson, G./Sacks, H. (1977): 'The preference for self-correction in the organization of repair in conversation'. In: *Language*, 53, 1, 1977: 361-383.
- Schenkein, J. (red. 1978): *Studies in the organization of conversational interaction*. New York: Academic Press.
- Schwitalla, J. (1993): 'Über einige Weisen des gemeinsamen Sprechens. Ein Beitrag zur Theorie der Beteiligungsrollen im Gespräch.' In: *Zeitschrift für Sprachwissenschaft*, 11/1, 1993: 68-88.
- Selting, M. (1985): *Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Eine empirische Analyse*. (Dissertation). Bielefeld: Universität Bielefeld.
- Suchman, L. (1987): *Plans and situated actions: The problem of human machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sudnow, D. (red. 1972): *Studies in social interaction*. New York: Free Press.
- Watson, D. (1989): 'Some features of the elicitation of confessions in murder interrogations.' In: Psathas, G. (red.) 1989: 263-296.
- Watson, R./Sharrock, W. (1991): 'Conversational actions and organisational actions.' In: Conein, B./de Fornel, M./Quéré, L. (red.), Vol.II, 1991: 21-34.
- West, C. (1984): *Routine complications. Troubles with talk between doctors and patients*. Bloomington: Indiana University Press.
- Whalen, M./Zimmerman, D. (1987): 'Sequential and institutional contexts in calls for help.' In: *Social Psychology Quarterly*, 50, 2, 1987: 172-185.

- Whalen, M./Zimmerman, D. (1990): 'Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police.' In: *Language in Society*, 19, 4, 1990: 465-492.
- Wilson, T.P. (1985): 'Social structure and social interaction'. (Revised version of a paper read at the International Conference on Ethnomethodology and Conversation Analysis. Boston University 1985. Dept. of Sociology, University of California, Santa Barbara.
- Wilson, T.P. (1991): 'Social structure and the sequential organization of interaction.' In: Boden, D./ Zimmerman, D. (red.) 1991: 22-43.
- Zimmerman, D. (1992a): 'Achieving context: openings in emergency calls.' In: Watson, G./Seiler, R. (red.): *Text in context. Contributions to ethnomethodology*. London: Sage 1992: 35-51.
- Zimmerman, D. (1992b): 'The interactional organization of calls for emergency assistance.' In: Drew, P./Heritage, J. (red.) 1992: 418-469.

BIJLAGE

Voorbeelden c.a.-onderzoek naar interactie in institutionele settings:

beurtwisselingsorganisatie / distributie handelingstypen over deelnemers

- rechtszaal (Atkinson/Drew 1979)
- onderwijs (McHoul 1978; Mazeland 1983)
- nieuwsinterview (Greatbatch 1988; Heritage/Greatbatch 1991)
- forumdiscussies (Houtkoop 1983)
- vergaderingen (Boden 1984; Cuff/Sharrock 1985; Lenz 1989; Joosten (in deze bundel); Meier, mimeo)
- sollicitatiegesprekken (Komter 1991a)

sequentiële organisatie

- vraag/antwoord-sequenties (*school*, Mehan 1979; *onderzoeksvraaggesprekken*, Mazeland 1992; *survey-interviews*, Suchman/Jordan 1990; Houtkoop-Steenstra 1993)
- diagnosticeren (*arts/patiënt*, Ten Have 1987; Heath 1992; Maynard 1992)
- beschuldigingen (*rechtszaal*, Atkinson/Drew 1979)
- onderhandelen (*rechtspraak*, Maynard; *verkoopgesprekken*, Firth 1991; Clark e.a. 1988, te versch.)
- argumenteren (*rechtszaal*, Atkinson/Drew 1979; Drew 1992)
- repair-organisatie (*onderwijs*, McHoul, 1990; Mazeland 1986, te versch.)
- 'trouble-talk' / adviseren (*service encounters*, Jefferson/Lee 1981; *gezondheidszorg*, Heritage/Sefi 1992)
- recapitulieren (*sollicitatie-gesprekken*, Komter 1991)
- verzoeken om assistentie aan hulpverlenende instanties (*politie*, Whalen 1991; Zimmerman 1992; *brandweer*, Bergmann 1991)
- pre- / post-sequenties (*nieuwsinterviews*, Clayman 1992; *onderzoeksvraaggesprekken*, Mazeland 1992)

recipiëntschap

- formuleringen (*nieuwsinterviews*, Heritage 1985; *onderzoeksvraaggesprek*, Mazeland 1992)
- minimale responses (*huisartsspreekuur*, Ten Have 1991; Mazeland 1990)

preferentie-organisatie

- rechtszaal (Atkinson/Drew 1979)
- arts/patiënt (Frankel 1990)
- nieuwsinterviews (Greatbatch 1992)

beurtconstructie-principes

- sollicitatiegesprekken (Button 1992)
- onderzoeksvraaggesprekken (Mazeland 1992)
- nieuwsinterviews (Clayman 1988)

faserings

- huisarts-spreekuur (Ten Have 1987)
- verkooponderhandelingen (Firth 1991)
- openingen (*vergaderingen*, Atkinson/Cuff/Lee 1978; *psychiatrische hulpverlening*, Bergmann 1980; *onderwijs*, Mazeland 1985; *radio 'phone-in'*, Müller 1991)
- gespreksbeëindiging (Button 1991; Ten Have 1990)

thematische organisatie

- afgezien van studies in conservaties (Maynard, Jefferson en Button/Casey) mij geen "einschlagig" werk van bekend

kennisverdeling, c.q. expert/leek-relatie

- rechtszaal (Komter 1991b)
- arts/patiëntgesprekken (Driessen/Van Mierlo 1987)

categorisering / referentie-personen / descriptie / evaluatie

- suicide-prevention centre (Sacks 1972a)
- rechtszaal (Jayyusi 1984, Pomerantz 1986, 1987, Maynard 1984)
- verkoopgesprekken (Mazeland/Huisman/Schasfoort, te versch.)

formeel / informeel

- arts/patiënt-gesprekken (Ten Have 1991)

neutraliteit / partijdigheid

- nieuwsinterviews (Clayman 1988, 1992); rechtszaal (Atkinson 1992)

GLUC-publikatie 1
Groningen series on Language Use and Communication
vakgroep Taal en Communicatie
Centre for Language and Cognition Groningen
Rijksuniversiteit Groningen

© copyright: bij de auteurs

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Trefwoord: discourse-analysis

Communiceren, waarnemen, analyseren:
Bijdragen tot het taalbeheersingsonderzoek. / red.:
H. Mazeland & C. Sauer. - Vakgroep Taal en Communicatie,
Rijksuniversiteit Groningen. - (GLUC-publikatie,
ISBN 90 367 0475 8). - Met bibliogr.

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

vakgroep Taal en Communicatie
Rijksuniversiteit Groningen
Postbus 716
9700 AS Groningen

**COMMUNICEREN, WAARNEMEN, ANALYSEREN:
BIJDAGEN TOT HET TAALBEHEERSINGSONDERZOEK**

De *Groninger reeks over Taalgebruik en Communicatie* publiceert studies die verband houden met het onderzoek van de Vakgroep Taal en Communicatie van de Rijksuniversiteit Groningen. De relatie tussen taalgebruik en communicatie staat centraal. Het gaat daarbij vooral om theorievorming en onderzoek op het gebied van de *discourse analysis* in ruime zin (o.a. linguïstische en cognitieve pragmatiek, tekstwetenschap, interactionele en interculturele sociolinguïstiek, mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid, professionele communicatie, taalgebruiksaspecten van nieuwe media, argumentatietheorie, semiotiek, tekstwetenschappelijk gefundeerde inhoudsanalyse, ...), ten aanzien van taalgebruik, taalbeheersing en taalvererving in de eigen taal, de tweede taal, of in een vreemde taal.

De reeks staat onder redactie van:

Dr. Titus Ensink
Dr. Harrie Mazeland
Dr. Christoph Sauer

INHOUDSOPGAVE

Inleiding: Taalbeheersingsonderzoek in beweging? <i>Christoph Sauer en Harrie Mazeland</i>	7
Conversationale manifestaties van etnische vooroordelen <i>Jan Berens</i>	17
Over beurttoewijzing in vergaderingen <i>Alard Joosten</i>	43
Conversatie-analyse van communicatie in institutionele settings: te veel micro, te weinig macro? <i>Harrie Mazeland</i>	65
Besef en begrip. Representatie en computatie in de cognitief-pragmatische betekenis-theorie <i>Marcel Bax</i>	93
De effectiviteit van audiovisuele media in de interne en externe voorlichting <i>Ton van der Geest</i>	121
De juridische beoordeling van teksten <i>Titus Ensink</i>	145
Politiek taalgebruik en visie. Bestuurlijke vernieuwing door de bril van drie politieke partijen <i>Ali Ouassid</i>	171
Commentaren in de pers als aaneenschakeling van handelingen. Schets van een functioneel-pragmatische benadering <i>Christoph Sauer</i>	189