

HOOR als TAG: een beroep op sequentie-overstijgende relevanties *

Harrie Mazeland¹

De functie van het discoursepartikel hoor - dat in mondeling taalgebruik in tag-positie toegevoegd kan worden aan niet-interrogatieve uitingen - is moeilijk uit te leggen aan wie Nederlands niet als moedertaal heeft. De betekenis is contextafhankelijk en de functie wordt aangeduid met termen als afzwakkend of juist versterkend. Na een bespreking van de literatuur, ontwikkel ik in de paragrafen 3 en 4 een beschrijving die rekening houdt met de sequentiële omgeving van de uiting waarin hoor gebruikt wordt. Ik beschrijf eerst het gebruik van hoor in tweede paardelen van aangrenzend-paar-sequenties, met name het gebruik van ja hoor en nee hoor. Daarna ga ik in op enkele typische gebruiksvormen in eerste paardelen. Door hoor te gebruiken legt een spreker een link tussen het lokale sequentiële niveau en het globalere handelingsverloop waar de sequentie deel van uitmaakt. Hij geeft daarmee het programmatische karakter aan van de handeling die met de gastuiting gedaan wordt en doet daarmee een beroep op contextueel achterhaalbare, sequentie-overstijgende relevanties.

1 Inleiding

Aan de randen van beurten in gesprekken gebruiken sprekers een beperkte groep van vaste korte uitdrukkingen die de functie hebben om de wijze waarop de gesprekspartner de lopende beurt verwerkt, te sturen. Het gaat meestal om éénwoord-uitdrukkingen die syntactisch niet geïntegreerd zijn in de zin waar ze aan voorafgaan of waarop ze volgen (*hee, kijk, nou, ja, ehm, hè, niet, toch, hoor*), maar er zijn ook twee- of drie-woordsvormen (*luister 's (goed), ik bedoel, sterker nog, snap je, of niet, en zo, weet je wel*). Typisch voor deze uitdrukkingen is dat ze enerzijds procedureel de aandacht richten op een bepaald aspect van de lopende uiting - ze regelen inputcondities zoals beschikbaarheid en aandacht, geven een indicatie van de relatie tot de context of van het handelingstype en/of signaleren wat voor feedback gewenst is -, maar dat ze anderzijds geen deel uitmaken van de propositionele inhoud van de uiting die ze flankeren. Een spreker zet er aan het begin en/of einde van beurten vlaggetjes mee die de recipiënt gidsen. Rehbein (1979) spreekt dan ook over een sturingsapparaat waarmee sprekers de verwerking van de lopende uiting door de hoorder gaandeweg en temporeel-lineair controleren, daarop anticiperen en daarin interveniëren (vgl. ook Schiffrin 1987). In dit artikel zal ik het over één zo'n sturingswoordje hebben, namelijk de wijze waarop het discoursepartikel *hoor* wordt gebruikt in de *tag*-positie van beurtopbouw-eenheden.² Mijn data zijn 70 gevallen van *hoor*-tags in 28 telefoongesprekken (informeel en zakelijk) van in totaal 120 minuten. Om genres te kunnen vergelijken heb ik ook een datarun gedaan op de transcripties van 3 vergaderingen (in totaal 250 minuten), dat leverde 30 gevallen op. Maar die betrek ik niet bij de analyse in dit artikel.

Als er in de literatuur over *tags* gesproken wordt, gaat het meestal over *tag questions* (zoals *of niet?*, *weet je wel?*, *snap je?*, *is het niet?*, *denk je?*, *is toch zo?*). *Hoor* is geen *tag question*, analoog aan de notie *declarative tag* (Biber *et al.* 1999, p. 139) zou je hier kunnen spreken van een *directieve tag*.³ Maar ondanks de interactie-initiërende kwaliteit van de imperatiefvorm, lijkt *hoor* meestal niet te fungeren als een

* In W. Spooren, M. Onrust en J. Sanders (red.) 2010. *Studies in taalbeheersing 3*. Assen: Van Gorcum, p.271-284

response-uitlokker (zie Kirsner 2003). *Hoor*-tags komen verhoudingsgewijs juist vaak voor in beurten met een uitgesproken responsief karakter. Vergelijk extract 1 uit een telefoongesprek tussen twee (Overijsselse) zussen:

Extract 1. Twee zussen (telefoongesprek)

1. Hetty:→ maar dat stiet haar wel lEU:K hÈ:?
 2. Ella: → jA:h, °hoor↓:..°

Zus Ella reageert met “*ja hoor*” instemmend op het oordeel dat haar zus in de vorige beurt gegeven heeft. Merk op dat in de beurt daarvoor de tag *hè* response-uitlokkend gebruikt wordt en het initiatieve karakter van het eerste-paardeel van een aangrenzend paar markeert, terwijl *hoor* juist voorkomt in de beurt met het tweede-paardeel.⁴ Van deze distributie gaat de suggestie uit dat *hè* vaker in eerste-paardelen gebruikt wordt, terwijl *hoor* eerder een typische tweede-paardeel tag is. Deze typering klopt slechts gedeeltelijk, maar als schets van een tendens is ze best illustratief.

De vergelijking met *hè* is nog op een andere manier verhelderend. *Hè* is denk ik de meest gebruikte tag in het Nederlands en om een indruk te krijgen hoe vaak *hoor* in vergelijking met *hè* voorkomt, heb ik beide tags in 70 minuten telefoongesprek (18 gesprekken) en in 95 minuten van één vergadering geteld. Zie tabel 1.

Tabel 1 Vergelijking frequenties hè en hoor in een deel van het onderzochte corpus

	70 minuten telefoongesprek	95 minuten vergadering
<i>hè</i>	80	67
<i>hoor</i>	37	12

In de telefoongesprekken wordt *hè* meer dan twee keer zo vaak gebruikt als *hoor*, in de vergadering is dat meer dan vijf keer. Maar toch, *hoor* scoort nog best hoog, er zijn kennelijk bepaalde regelmatig terugkerende communicatieve taken waarvoor het geschikt is. Het verschil in distributie tussen de genres is ook informatief: de communicatieve taken waarvoor *hoor* bruikbaar is, komen blijkbaar minder vaak voor in mijn vergaderdata, óf die functies worden daar met andere middelen gerealiseerd. Het gebruik van een tag zoals *hoor* is dus sensitief ten aanzien van het genre en het soort communicatieve activiteiten waarin het genre tot stand komt.

Het minder uitgesproken response-uitlokkende karakter van *hoor* blijkt ook uit een ander gegeven, namelijk dat een spreker na een beurtopbouw eenheid die afgesloten wordt met *hoor*, vaak doorgaat met een volgende beurtopbouw eenheid zonder gelegenheid voor beurtovername te creëren. Vergelijk extract 2. Na het commentaar met *hoor* in regel 4 gaat Hetty meteen door met een toelichting:

Extract 2. Twee zussen (telefoongesprek; Hetty heeft een vest voor een andere zus gekocht)

1. Hetty: nou ik zeg: die neem'n we mooi mEe:h,
 2. 0.3
 3. Ella: j[ah,
 4. Hetty:→ [gewoon zo'n A:krilding **hoor**, >niet zo'n hele dikke.
 5. maar 'n langere< hè? •h[H ['k zeg da kun je
 6. Ella: [o:h [ja.
 7. Hetty: d'r s'avonds 's ee'm overheen doen.

In de telefoondata gaat de spreker van een TCU met *hoor* in 28 van de 70 gevallen meteen door met een volgende TCU (zonder hoorbare stilte of een andersoortige segmenteringsaanduiding, wat overigens niet wil zeggen dat de gesprekspartner geen gelegenheid heeft om een minimale response te doen, want die kunnen in overlap geplaatst worden). Door meteen na *hoor* verder te gaan met de beurt, creëert de spreker geen systematische gespreksorganisatorische gelegenheid voor een volgende beurt en laat zo zien op dit moment nog niet op een response uit te zijn.

Aan de andere kant betekent dit niet dat *hoor* niet als beurtafsluitingstechniek kan fungeren. In 60% van de gevallen in de telefoongesprekken (N=70) markeert *hoor* een *mogelijk* voltooiingspunt van de lopende beurt, en in 50% begint de gesprekspartner meteen na de TCU met *hoor* aan een volgende beurt. Dat *hoor* inderdaad als een beurteindesignaal opgevat wordt, blijkt ook uit gevallen waarin de gesprekspartner na *hoor* al aan de volgende beurt begint ondanks dat huidige spreker ook doorgaat, - vergelijk de regels 4-5 in extract 3:

Extract 3. Vergaderdata

1. Cor: °wan[:t° [>ik moet eerlijk zegge< [dat] 't MIJ
2. Leo: [nou in [princiE:pe [is-]
3. Cor: → niet helemaal duidelijk is. ↑*hoor*,
4. [wat 'r wel of niet binnen valt.]
5. Leo: → [nee:h maar goed daar gaan we- da]ar daar daar daar
6. °da loopt goed.°

2 De functie van *hoor*-tags

Ik ken weinig systematisch onderzoek naar *hoor*,⁵ ondanks dat zo ongeveer elke Nederlander zijn intuïties klaar heeft als je vertelt dat je aan *hoor* werkt. *Hoor* zou bijvoorbeeld afzwakkend, geruuststellend of bezwerend werken. Op het webforum www.dutchgrammar.com (geraadpleegd op 11.12.08) schrijft Jeroen dat *hoor* als een *versterking* fungeert van datgene wat ervoor gezegd is. Het hangt helemaal van de voorafgaande zin af “wat er precies mee bedoeld wordt”, en “waarom die versterking nodig is zal je uit de context af moeten leiden”, en vaak ook uit “een aanvullende zin”. Ik las dit met bewondering in een fase waarin ik na meermaals verschillende stapeltjes gemaakt te hebben, moeizaam tot de conclusie was gekomen dat *hoor* vaak fungeert als een *retroactieve versterker* van een punt dat de spreker in de gastuiting maakt, en dat de spreker daarmee een *contextualiseringsaanwijzing* geeft waarin een relatie met een aanleiding in de context gelegd wordt.

Robert S. Kirsner - de taalkundige die het meest systematisch onderzoek naar *hoor* heeft gedaan - noemt de beruchte ongrijpbaarheid van *hoor* voor een *non-native* leerder van het Nederlands als een reden voor zijn interesse in *hoor* (Kirsner & Deen, 1990, Kirsner & Van Heuven, 1996; Kirsner, 2000, 2003; zie ook Wenzel, 2002). Volgens Kirsner zou een spreker met *hoor* de relatie met de hoorder profileren om deze expliciet te betrekken bij het lopende communicatieve project. De aard van die betrokkenheid moet afgeleid worden uit de wisselwerking tussen a) de talige betekenis van de uitdrukking *X* die voorafgaat aan *hoor* [*X* + *hoor*], en b) de context waarin de uiting wordt gebruikt. Kirsner & Deen (1990) isoleren vier abstracte dimensies die samen de ‘semantische kern’ van *hoor* vormen: (a) *geen vraaghandeling*: *hoor* wordt niet gebruikt om informatie te eliciteren; (b) *betrokkenheid*: S probeert een bepaalde vorm van hoorder-betrokkenheid te bereiken; (c) *dominantie*: S is hoger op een bepaalde schaal (K&D noemen parameters zoals autoriteit, sociale klasse,

intelligentie); (d) *vriendelijkheid en wellevendheid* (afzwakkend, verzoenend). Bij de verschillende gebruikswijzen van *hoor* zijn specifieke combinaties in het geding. De combinatie van de dimensies (a) en (b) zou bijvoorbeeld het gebruik verklaren in ‘*zegt u het maar hoor*’ tegen een treuzelende klant in de winkel, of wanneer een verwachting wordt tegengesproken zoals bij ‘*ze is niet thuis hoor*’. Dimensie (d) is prominent bij het verzoenende gebruik in voorbeelden als ‘*je hebt een vijf maar dat is toch niet slecht hoor*’. Kirsner (2003, pp. 62-63) identificeert een vijftal geconventionaliseerde gebruiksvormen die op deze semantische kern gebaseerd zijn: aandringen ‘*doen hoor*’, corrigeren ‘*stikstof is geen gas hoor*’, geruststellen ‘*je krijgt een verdooving hoor*’ (“a linguistic pat on the shoulder”), waarschuwen ‘*dit gaat fout hoor!*’ en benadrukken ‘*oenig hoor!*’.

Kirsner laat vooral het belang van context en situationele factoren zien, en combineert dat met taalhandelingstheorie-achtige typeringen: een geïsoleerde uiting wordt een bepaalde handelingskwaliteit toegeschreven en met de *tag* voert S daar een operatie op uit die het effect van die handeling versterkt, compenseert en/of in de situatie verankert. De context wordt verder niet geanalyseerd in termen van principes van sequentieorganisatie, laat staan dat er oog is voor gespreksorganisatorische functies van het gebruik van het partikel (vgl. Schegloff, 1988). In mijn onderzoek vormt de beschrijving van de sequentiële omgeving het uitgangspunt. Ik hoop zo beter zicht te krijgen op de communicatieve functie van het gebruik van *hoor* in gesprekken.

In par. 3 geef ik eerst een overzicht van de voornaamste gebruiksomgevingen en ga daarna in op het gebruik van *hoor* in tweede-paardelen van aangrenzend-paar sequenties. In par. 4 bespreek ik vervolgens enkele gebruikswijzen in *eerste-paardelen*.

3 *Hoor* als tweede-paardeel-tag

De 70 voorkomens van *hoor*-tags in de telefoondata kunnen grotendeels geïsoleerd worden op basis van de sequentiële positie van de gastuiting. Vergelijk tabel 2.

Tabel 2 *distributie van hoor over uitingstypen in de telefoondata*

2 ^e paardeel tag	35	(50 %)
initiatief / 1 ^e paardeel tag	29	(41 %)
parenthetische TCUs	3	(4 %)
anders	3	(4 %)

Het overzicht in de tabel maakt allereerst duidelijk dat in de telefoongesprekken *tweede-paardelen* (TPD) van aangrenzende paren (zoals in extract 1) een favoriete gebruiksomgeving van *hoor* zijn (50%). Maar omdat er toch niet zoveel minder onder de - overigens ruimer genomen - noemer *eerste-paardeel* (EPD) voorkomen (zie bijvoorbeeld extract 2), kun je niet zo maar zeggen dat *hoor* een typische *tweede-paardeel*-tag is. In deze paragraaf ga ik eerst in op het gebruik als TPD-tag, en de resultaten van deze analyse zijn in par. 4 het uitgangspunt voor een karakterisering van het gebruik in EPDs.

Het merendeel van de TPD-beurten waarin *hoor* in tag-positie gebruikt wordt, heeft de vorm ‘ja hoor’ of ‘nee hoor’ (27 van de in totaal 35 voorkomens in

TPDs, zie tabel 2). Afgezien van een gespecialiseerde gebruikswijze van ‘nee hoor’ waarmee herstel geïnitieerd wordt (zie par. 4), doen de meeste *ja hoors* en *nee hoors* dienst als *bevestiging* van een vraag, verzoek of mening.⁶ Extract 1 was al een voorbeeld; daarin bevestigt de recipiënt het oordeel van de vorige spreker (“*maar dat stiet haar wel leuk hè?*”) met *ja hoor*. Extract 4 hieronder is een ander voorbeeld. Aannemer Willem heeft zijn relatie bij de gemeente ‘s avonds thuis opgebeld over ontwikkelingen die nadelige gevolgen kunnen hebben voor een nieuwbouwproject waarover hij met de gemeente afspraken heeft. Op een gegeven moment wil hij zekerheid krijgen over een omstandigheid die van belang is voor zijn onderhandelingspositie in een gesprek dat hij de volgende dag zal hebben, namelijk of ‘*dat goed vast ligt*’ (r. 1). Kennelijk niet overtuigd door de reacties, gaat hij daar op door, - eerst met een aanduiding van de periode waarom het gaat (r. 6-7), en daarna door datgene wat hij bevestigd wil zien, specifieker te maken (r. 10):

Extract 4. Telefoongesprek ondernemer Willem met een relatie bij de gemeente (Adriaan)

1. Wil: •h en intern ligt dat toch ook goed vast [((voornaam))]
2. Adr:→ [jah.
3. (.)]
4. Wil: [•h (want-)]
5. Adr: [dat is ook zo[:,
6. Wil: [van- •h van: e:h •h ik denk dat dathh (0.2)
7. eind mei of begin:- dat we dat eh: toen ‘n keer
8. Adr:→ JA:h hoor!
9. 0.8
10. Wil: dat ligt toch int[ern hebbe]n jullie toch ook notities.
11. Adr:→ [°absoluut.°]
12. Wil: (of niet?)

Willem’s gesprekspartner kiest in elke volgende ronde een steeds sterkere responsevorm om hem gerust te stellen: *ja* (r. 2), *ja hoor* (r. 8), *absoluut* (r. 11). De beginvorm *ja* (r. 2) fungeert als de gewone, ongemarkeerde vorm voor het doen van bevestiging, en *ja hoor* en *absoluut* zijn gemarkeerde vormen (vgl. Stivers *te versch.*). De vraag is nu wat de recipiënt doet wanneer hij gemarkeerd bevestiging geeft met een response van het *ja/nee hoor*-type.

De manier waarop in het fragment hieronder in twee opeenvolgende sequenties bevestiging gedaan wordt met *ja hoor*, biedt een aanknopingspunt voor het antwoord op die vraag. Het fragment komt uit een telefoongesprek in een reisbureau. De klant wil een andere reis dan die welke ze geboekt heeft. Ze heeft een alternatieve bestemming op het oog, en daarvan wil ze van de baliedewerkster horen of die inderdaad zo leuk is als gezegd wordt (regel 1):

Extract 5. Telefoongesprek klant (MvL) met baliedewerkster reisbureau (Ba1)

1. MvL: (en) dat >zegge ze< dat ‘t ook heel e:h leuk moet we:zeh
2. (.)]
3. Ba1:→ jah hoor. da’s op zich ook best wel leuk e:h (heeft)
4. ook wel ‘n vrij e:h (1.1) vrij groot plaatsje.
5. (.)]
6. MvL: ook druk?
7. 0.2
8. Ba1:→ ‘n beetje- ja hoor:.
9. 1.6

10. Ba1? °hm.°

In regel 1 geeft de klant op meerdere manieren aan dat ze alleen kennis uit tweede hand heeft. Ze presenteert de ter bevestiging voorgelegde evaluatie als een citaat (vgl. Clift 2006) van *de-bron-in-het-algemeen* (“zegge ze”), en met “moeten” geeft ze aan dat ze de correctheid van de geciteerde uitspraak niet zelf kan beoordelen. Tegen een professional waarvan de klant mag veronderstellen dat die wel over voldoende informatie beschikt, werkt een op die manier gepresenteerd citaat als een verzoek om bevestiging. Die geeft de balie medewerkster dan ook, eerst met “ja hoor” en vervolgens door het oordeel dat daarmee bevestigd wordt, nog eens expliciet te herhalen (“da’s op zich ook best wel leuk”, r. 3). Merk op dat de evaluatie van de klant (“heel leuk”) in dit vervolg op diverse manieren afgezwakt wordt (“op zich”, “ook best wel leuk”). De basis voor bevestiging blijkt dus minder gedegen dan aanvankelijk met “ja hoor” gesuggereerd wordt.

In de daaropvolgende sequentie zien we iets vergelijkbaars. Mevrouw L vraagt door (“ook druk?”, r. 6). De balie medewerkster lijkt dit in eerste instantie slechts gedeeltelijk te willen bevestigen (“’n beetje-”, r. 8), maar ze herstelt zich nog net op tijd en gaat nu opeens wel weer voor een volmondige bevestiging met “ja hoor” (r. 8). Opnieuw laat de spreker zien dat de basis voor bevestiging zwakker is dan dat uit de bevestiging met *ja hoor* afgeleid kan worden.

Dit soort gevallen maakt allereerst duidelijk dat bevestiging met *ja/nee hoor* een *programmatisch* karakter heeft. De spreker doet bevestiging ‘*for-all-practical-purposes*’ en wuift eventuele nuances weg. Een contrastvergelijking van een geval waarin een gespreksdeelnemer in eerste instantie de ongemarkeerde vorm *ja* gebruikt (extract 6a), en in tweede instantie de gemarkeerde bevestigingsvorm *ja hoor* (extract 6b), kan dat programmatische karakter verder verduidelijken. Het fragment komt uit een ander reisebureau gesprek. Mevrouw W heeft aangegeven welke reis ze wil boeken en de balie medewerkster vraagt of ze terug kan bellen als die reis nog beschikbaar is (r. 1). De klant beantwoordt die vraag positief met “jah!” (r. 2), en gaat daarna meteen door met de aankondiging dat ze eigenlijk eerst zelf nog een vraagje heeft:

Extract 6a. Telefoongesprek klant (MvT) met balie medewerkster reisbureau (Ba2)

1. Ba2: en >kan ik (je) daarover terug bellen?<
2. MvW:→ °eh° j:ah! >maar ik had eigenlijk< 'n: vraa:gje?=>
3. Ba2: =j:a:h?
4. (.)
5. MvW: als 't nog vrij is,
6. Ba2: ja:h,
7. MvW: wilde ik e:h als 't kan morgenavond- (.) komen bespreken.
8. kan je 't vasthouden dan?

Wanneer de kwestie die mevrouw W met haar tussenvraag aansnijdt, uiteindelijk afgesloten kan worden, vraagt de medewerkster nog een keer of ze terug kan bellen. Deze keer bevestigt de klant die vraag met de gemarkeerde bevestigingsvorm “ja hoor” (r. 7):

Extract 6b. 1,5 minuut later in hetzelfde telefoongesprek

1. Ba2: ik moet namelijk de aanbetalng eh binnen vijf
2. dagen binnen he[bben.
3. MvW: [oh maar da's geen probleem.
4. dan kan ik zelf wel even brengen dan.=
5. Ba2: =nou dan is 't verder geen pun:t. maar kan ik je

HOOR als tag: een beroep op sequentieoverstijgende relevanties

6. dan toch bellen om< te:h d[oor te geven] of 't gelukt is?
7. MvW:→ [↑ja ↓hoor.]

8. (j[ah.])
 9. Ba2: [en je telefoonnummer i↑:s?

Dus die keer dat de bevestiging een voortzetting mogelijk maakt in het meer omvattende handelingstraject waar de vraagsequentie deel van uitmaakt, gebruikt de klant *ja/nee hoor* (6b), terwijl ze voor *ja* kiest op een moment dat zo'n voortzetting nog niet opportuun is (6a). Wanneer ze de vraag van haar gesprekspartner met "ja hoor" bevestigt, lijkt ze daarmee aan te geven dat de weg vrij is voor het soort vervolg dat door die bevestiging mogelijk is geworden. De spreker maakt daarbij gebruik van een algemenere eigenschap van bevestigingen, namelijk dat die afsluiting van de sequentie impliceren. Een bevestiging is een geprefereerde voortzetting, en omdat daarmee het doel van de sequentie bereikt wordt, kan de sequentie afgesloten worden. Wanneer de spreker aangeeft niet bevestigend te kunnen reageren, is dat een gedisprefereerd TPD, en dat is een context die juist expansie van de sequentie bevordert (vgl. Mazeland, 2003, hfst.4). Ook een ongemarkeerde bevestiging met enkel *ja* (zoals in 6a) maakt de sequentie in principe afsluitingsrelevant, maar in (6b) toont de spreker met de gemarkeerde bevestigingsvorm *ja hoor* dat ze bevestiging doet met het oog op het verloop van het meer omvattende handelingskader.

Het programmatische karakter van *ja/nee hoor*-bevestigingen zit 'm dus in de oriëntatie op progressie in het meer omvattende handelingskader en de spreker maakt daarbij gebruik van de afsluitingsrelevantie van geprefereerde tweede-paardelen.⁷ De programmatische oriëntatie op de link van de huidige handeling met het sequentie-overstijgende handelingskader is ook te zien bij de andere fragmenten. Vergelijk bijvoorbeeld de stiltes in regel 9 van (4) en in regel 9 van (5); door niets toe te voegen aan de bevestiging met *ja hoor*, onderstreept de betreffende spreker de 'closure relevance' van de sequentie. En ook de gesprekspartner blijkt *ja hoor*-bevestigingen zo te horen; in fragment (6b) initieert de spreker van het eerste-paardeel meteen na de *ja hoor*-response een vervolgsequentie. Een analyse in termen van een sprekeroriëntatie op progressie op een globaler handelingsniveau verklaart tenslotte ook het regelmatig voorkomende, min of meer geconventionaliseerde gebruik in sequenties met een routinekarakter, zoals het meewerken aan een *on-hold alert* in regel 3 van extract 7 hieronder:

Extract 7. Reisbureau3 (telefoongesprek)

1. Ba3: ik zal 's eveh kijkeh.
 2. wacht u 'n ogenblik[jeh?
 3. MvX: → [ja hoor, [natuurlijk.
 4. Ba3: [dank u:.

Het verband dat hierboven voor bevestigingen van *ja/nee hoor*-type gelegd werd met preferentie-organisatie impliceert overigens niet dat *hoor* niet gebruikt wordt in gedisprefereerde tweede-paardelen. *Hoor* lijkt juist onafhankelijk van principes van preferentie-organisatie gebruikt te kunnen worden. In mijn data komen twee soorten gedisprefereerde TPDs met een *hoor*-tag voor. Het ene type heeft ook de *ja/nee hoor* vorm (daar kom ik zo dadelijk op terug); de vorm van het andere type is in lijn met de algemener geconstateerde tendens dat niet-geprefereerde TPDs minder direct, minder bondig en meer omslachtig vormgegeven worden zien (vgl. Mazeland, 2003, hfst.3). De beurt in regel 5 van extract 8 is daar een voorbeeld van. De beurt begint met "nou", de spreker doet een restart, en hij formuleert zijn weigering op een indirecte manier:

Extract 8. Telemarketing

1. Tmk: nou bij dat [naam spaarplan], kunt u in drie jaar tij:d
2. uw geld vervIjfvOUdigen.
3. 0.2
4. hoe vindt u dat klinkeh.
5. Pr2:→ °n:ouah° ik heb gee- ik heb zelf heb GEen interEsse hoo↑:r?
6. 0.5
7. Tmk: en: mag ik vragen wat daar de RE:den voor i[s:.
8. Pr2: [°n:ou::h* ik
9. e:h blijf gewoon bij 't ouwe:h.
10. 0.9

Ook wanneer *hoor* als *tag* in een gedisprefereerd TPD gebruikt wordt, markeert het een sprekeroriëntatie op het globalere handelingskader. Nu niet zoals bij de bevestigingen voortgangsgeoriënteerd, maar door de reactie in termen van dat algemenere kader te formuleren. In (8) reageert de spreker niet letterlijk op de vraag van de telemarketeer (“hoe vindt u dat klinken?”), maar op het soort zet dat die vraag in de huidige fase van het overall verloop van het telemarketinggesprek impliceert. Met “nou ... ik heb zelf geen interesse hoor” wijst de spreker het transactievoorstel af waar de vraag van de telemarketeer herkenbaar op vooruitloopt (vgl. Mazeland, 2004). Verder lijkt de spreker *hoor* hier toch ook als een signaal te gebruiken waarmee sequentie-afsluiting wordt voorgesteld. Ondanks dat gedisprefereerde TPDs over het algemeen sequentie-expansie bevorderen, breidt hij zelf de sequentie niet verder uit en is het de telemarketeer die op een toelichting aandringt (r. 7-9). Dus ook hier lijkt de spreker met *hoor* een link te leggen met sequentie-overstijgende relevanties.

De constructie *ja/nee hoor* wordt ook gebruikt om er een gedisprefereerd TPD mee te doen, maar in dat geval gaat het om een gedisprefereerde voortzetting die vorm wordt gegeven als een geprefereerde (zie ook Mazeland & Plug *te versch.*). Eerste-paardelen hebben vaak een ontwerp waardoor ze in een passende gebruiksomgeving een dubbele handelingslading krijgen (vgl. Schegloff, 2007, pp. 73-77). ‘Wil je koffie?’ is bijvoorbeeld niet alleen een *vraag* maar ook een *aanbod*. In de vormgeving van het TPD waarmee op zo’n *double duty*-EPD gereageerd wordt, is die meerlagigheid vaak zichtbaar: met ‘ja graag’ wordt bijvoorbeeld zowel op de vraag (*ja*) als op het aanbod (*graag*) gereageerd, en met ‘nee dank je’ wordt niet alleen de vraag in het EPD ontkennend beantwoord maar wordt ook het aanbod dat daarin vervat is, op een beleefde manier afgeslagen. De vraag ‘hoe vindt u dat klinken’ in fragment 8 heeft zo’n *double duty* lading, en iets vergelijkbaars geldt in extract 9 hieronder voor het *B-event statement* (Labov & Fanshel, 1977) waarmee Hans een telefoongesprek met zijn echtgenote Hetty begint:

Extract 9. Telefoongesprek echtpaar

1. Hans: → bietien uut’erust?
2. 0.9
3. Hetty: → jewel hoor,
4. Hans: bietien laat thūs kom’n. beetje onder de- in e dran:k?
5. Hetty: j:ah,
6. 0.4
7. °’tis fr[is.°
8. Hans: [stink noar de drank,
9. 0.9
10. Hetty: no:h ik heb de kop d’er af van de wee- werkweek. dusseh,

De anderbewering ‘*bietien uut’erust?*’ is niet alleen een *verzoek om bevestiging* maar ook een *topicvoorstel* (vgl. Schegloff, 2007, pp. 169-180). Hetty reageert geprefereerd op het verzoek (*‘jewel’*, r. 3), maar door dat gemarkeerd met *‘jewel hoor’* te doen, slaat ze tegelijkertijd het topicvoorstel af. Zowel Hans’ pogingen om die topicweigeringsongedaan te maken (in de regels 4 en 8), als Hetty’s weerstand daartegen (zie haar pogingen om een ander topic aan te snijden in de regels 7 en 10) onderbouwen de analyse dat het bevestigende *ja hoor* tevens fungeert als een topicweigeringsongedaan. De *ja/nee hoor*-vorm wordt hier in de context van een *double duty* EPD gebruikt om een geprefereerde reactie te geven op het niveau van de vorm van het EPD (het verzoek om bevestiging), en tegelijkertijd gedisprefereerd te reageren op het niveau van de handeling die daarmee wordt geïmplementeerd (het topicvoorstel). Als bevestiging is *ja hoor* afsluitingsrelevant, maar de geprefereerde voortzetting van een topicvoorstel is juist om daar meer over te vertellen (vgl. Mazeland, 2003, hfst. 6). Het gebruik van de vorm *ja/nee hoor* signaleert in deze context de oriëntatie van de spreker op het impliciete, gespreksorganisatorische handelingsniveau waarop de response tegelijkertijd fungeert.

Tabel 3 geeft een overzicht van de verdeling van het gebruik van *hoor* in tweede-paardelen, gedifferentieerd voor enerzijds de preferentiewaarde van het TPD en anderzijds het format van de TCU waarmee het TPD gerealiseerd wordt.

Tabel 3 distributie [*ja/nee + hoor*]-formats versus [*X + hoor*] in tweede-paardelen

	geprefereerd TPD	niet-geprefereerd TPD	geprefereerd format maar gedisprefereerde handeling
[<i>ja/nee + hoor</i>]	20	0	7
[<i>X + hoor</i>]	1	6	1
<i>totaal</i> (N=35)	21	6	8

4 *Hoor* als eerste-paardeel-tag

De set uitingen waarin *hoor* als een *EPD*-tag gebruikt wordt, is best een heterogene collectie. Ik heb hier niet de ruimte om alle verschillende gebruiksomgevingen te bespreken, en ik ben trouwens ook nog niet ver genoeg met mijn analyse om dat te kunnen doen. De typen die ik niet zal behandelen, betreffen het gebruik in sequentieafsluitende samenvattingen, in toelichtingen en in tussen-haakjes-commentaren. De gebruiksvormen die ik wel zal bespreken zijn *on-hold alerts*, *counter-informings* en andercorrecties (samen goed voor meer dan een kwart van alle voorkomens in de telefoondata).

Ongeveer 1/3 van de *hoors* in EPDs in de telefoondata komt voor in een uitingstype dat ik provisorisch *on-hold alert* noem. Het gaat om verwittigingen dat de gesprekspartner om contextueel of situationeel achterhaalbare redenen even moet wachten, zoals bij *‘ogenblikje hoor’* in het fragment hieronder:

Extract 10. On-hold alert (telefoongesprek reisbureau4)

1. MvB: (...) kweet niet) helemaal niet
 2. [hoe dat [werkt. [nog.
 3. Ba4: [•hh [nou: (as [je:) nog 'n momentje hebt,
 4. dan pak ik 't boek d'r even b[ij.
 5. MvB: [o:hkay[:.
 6. Ba4: → [ogenblikje
 7. hoor↑:?
 8. 12.0

Ik zal niet proberen om alle gebruikswijzen van *hoor* krampachtig in te passen in de beschrijving die ik in de vorige paragraaf voor het gebruik in tweede-paardelen ontwikkeld heb (dat zou ook niet lukken), maar merk op dat *hoor* hier gebruikt wordt in een context waarin de oriëntatie op het globale omvattend handelingsverloop relevant is. De spreker waarschuwt er in dit soort gevallen voor dat de verwachting op naadloze progressie tijdelijk niet nagekomen kan worden (vgl. Stivers & Robinson, 2006).

Bij *delay-alerts* wordt *hoor* gebruikt in een uiting waarmee de spreker een (gespreksorganisatorische) verwachting van de gesprekspartner tegenspreekt. De andere typen initiatieve uitingen waarin *hoor*-tags gebruikt worden, hebben ook vaak een connotatie dat er iets tegengesproken wordt. Bijvoorbeeld bij het gebruik in *counter-informings* (vgl. Clift, 2001). Extract 2 bevat daar een voorbeeld van. Ik herhaal dat hieronder iets uitgebreider:

Extract 11. Twee zussen (telefoongesprek; herhaling en uitbreiding van fragment 2)

1. Hetty: EN ik had 'r nog 'n blAuw vest:. 'n lAngereh?
 2. 0.4
 3. Ella: (°o::h [jah.°)
 4. Hetty: [°<die was zo:->° ik weet nie(s). >ik weet niet
 5. meer of die nou < vijftien of vijftwintig-
 6. 'kgeloof vijm:twintig. bij Em Es:. •hH[h _] nou
 7. Ella: [°oh ja.<]
 8. Hetty: ik zeg: die neem'n we mooi mEe:h,
 9. 0.3
 10. Ella: j[ah,
 11. Hetty: → [gewoon zo'n A:krilding **hoor**, >niet zo'n hele dikke.
 12. maar 'n langere< hè? •h[H ['k zeg da kun je d'r
 13. Ella: [o:h [ja.
 14. Hetty: s'avonds 's ee'm overheen doen. ik denke want die valt
 15. dan mooi over 't ga:t,
 16. 0.3
 17. Ella: j:ah,
 18. 0.4

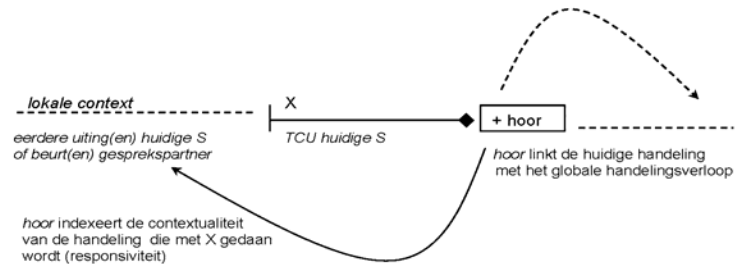
De zussen praten over de kleren die Hetty voor hun gehandicapte zus gekocht heeft. Met 'gewoon zo'n acrylding hoor,' (r. 11) spreekt Hetty op eigen initiatief de mogelijke inferentie tegen dat ze een te dik en daarom in de zomer te warm vest voor hun zus gekocht zou hebben. Ze gebruikt die uiting echter ook als brugje voor een topic-shift die het mogelijk maakt terug te komen op een *gloss* die ze al eerder heeft gegeven (zie r. 1), namelijk dat ze een *langer* vest heeft gekocht dat mooi het - blijkens een eerdere opmerking van Hetty, nogal omvangrijke - achterste van hun zus zou kunnen flatteren.

Bij het gebruik van *hoor* in andercorrectiesequenties (vgl. Mazeland, 2003, hfst. 4) wordt tegenspraak zelfs expliciet gearticuleerd. In (12) krijgt de eerste anderinitiatie in een reeks van initiëringen van andercorrectie een versterking met een *hoor*-tag ('*NEE hoor!*', r. 4):

Extract 12. Initiëring andercorrectie (telefoongesprek aannemer)

1. Wil: in de krant stond dat de raa:d: e:h
2. ongelukkig was. betekent dat nou
3. [(niet) dat (proces)]
4. Adr: → [NEE: hoor! >nee nee nee nee] nee nee:<
5. 't is:- nee:h (0.6) ((*achternaam*)) die had 't over
6. de gemeenteraad. maar dat is niet correct.
7. ['t is:- 't is al:-]
8. Wil: [jij zei zelf toch ook] wat.
9. 0.4
10. Adr: 't is allee:n maar behandeld in de commissie
11. openbare werken

De typen eerste-paardelen waarin *hoor* als tag gebruikt wordt, zijn allemaal uitingen waarin de spreker reageert op iets in de lokale context. Bij de initiëring van andercorrectie wordt een uitspraak van de gesprekspartner in de vorige beurt verbeterd. In de *counter-informing* wordt een inferentie tegengesproken die de gesprekspartner op grond van het voorafgaande had kunnen maken. En bij de *on-hold alerts* wordt gewaarschuwd voor vertraging vanwege een actie in verband met de lopende activiteit. In al die verschillende soorten EPD-uitingen met *hoor* is er een contextueel achterhaalbare aanleiding, en de uiting zelf en de plaatsing daarvan leveren aanwijzingen wat voor aanleiding dat is. Maar tegelijkertijd legt een spreker door *hoor* aan zo'n uiting toe te voegen een link met een globaler handelingsniveau. Door een *counter-informing* te voorzien van een *hoor*-tag kan een spreker bijvoorbeeld een topic-shift markeren als contextueel gemotiveerd; door de initiëring van andercorrectie met *nee hoor* te doen, kan een spreker aangeven de implicaties van de gecorrigeerde uiting te willen bezweren; of door een *on-hold alert* vorm te geven als een constructie met *hoor*, doet de spreker een beroep op wederzijds voorhanden inzicht in relevanties op het niveau van het overkoepelende handelingskader. Onafhankelijk van de sequentiële positie, of het nu om een eerste (initiatief) of om een tweede paardeel (reactief) gaat, signaleert de *hoor*-tag dat de uiting in kwestie enerzijds contextueel responsief is, en anderzijds programmatisch gemotiveerd ten opzichte van een globaler handelingsniveau. Figuur 1 is een poging om de dubbele link die *hoor*-tags zowel retrospectief als prospectief leggen, schematisch weer te geven.



Figuur 1 De dubbele link die hoor-tags leggen

5 Conclusie

Het voornaamste resultaat van de analyse is dat een spreker met een *hoor*-tag een verband legt tussen de handeling die op een lokaal sequentieel niveau gedaan wordt en het globale handelingsniveau waarvan de sequentie met de uiting waarin *hoor* gebruikt wordt, deel uitmaakt (vgl. Raymond, 2004). Een spreker markeert de handeling die met een uiting met *hoor* wordt gedaan als lokaal responsief én programmatisch gemotiveerd op een overkoepelend handelingsniveau. Het design van de uiting is gericht op meerdere niveaus van de organisatie van de interactie en *hoor* markeert die meervoudige oriëntatie.

Het responsieve aspect maakt reactieve uitingen, tweede paardelen, tot een favoriete gebruiksomgeving van *hoor*. Responses van het *ja/nee hoor*-type markeren de bevestiging die daarmee gedaan wordt als een programmatisch gemotiveerde keuze. De spreker laat daarmee zien georiënteerd te zijn op progressie van de activiteit waar de sequentie aan bijdraagt. Gespreksdeelnemers exploiteren de afsluitingsrelevantie die bevestigingen als geprefereerd tweede-paardeel (TPD) hebben door *ja/nee hoor* te gebruiken in reacties op *double duty* eerste-paardelen (EPD). Op het niveau van het format van het EPD wordt daarmee een geprefereerde respons gerealiseerd, maar op het niveau van de handeling die daarmee geïmplementeerd wordt, is dat een gedisprefereerde voortzetting. *Hoor* wordt ook gebruikt in de uitloop van uitingen waarmee een gedisprefereerd TPD gedaan wordt en ook in die gebruiksomgeving articuleert de spreker met *hoor* de meerlagigheid van de handeling die met de betreffende uiting gedaan wordt.

Hoor komt ook voor als *tag* in initiatieve uitingen. De spreker markeert daar niet alleen het lokaal responsieve karakter van zijn uiting mee, maar indexeert die daarmee ook als een zet in een contextueel herkenbare en reconstrueerbare handelingslijn. Toevoeging van *hoor* geeft zulke initiatieve uitingen vaak iets tegensprekends, - meer inhoudelijke tegenspraak bij *counter-informings* en andercorrecties, en meer gespreksorganisatorisch bij *on-hold alerts*.

Er zijn minstens 3 aspecten van het gebruik van *hoor* die nog beter uitgezocht moeten worden. Het eerste is de bijdrage van de prosodie van *hoor* (zie Kirsner & Van Heuven, 1996; vgl. Mazeland & Plug *te versch.* voor een beschrijving van de prosodie van *hoor* in niet-experimentele data). Het tweede aspect is de rol die met name initiatieve uitingen met *hoor* spelen op het niveau van topic-organisatie. Het

derde is het vermoeden dat bepaalde vormen van epistemische of institutionele autoriteit inderdaad met het gebruik van *hoor* geïndexeerd lijken te worden, alleen zou Kirsner en Deen's derde dimensie (dominantie, zie par. 2) waarschijnlijk meer lokaal en interactioneel dynamisch opgevat moeten worden. Ik hoop daar elders over schrijven.

Noten

1. Ik dank Leendert Plug, Tanya Stivers, Robert S. Kirsner, Veronika Wenzel, Arnulf Deppermann, Reinhold Schmitt, Paul ten Have en Immelien Kramer voor reacties op mijn eerste pogingen iets verstandigs over 'hoor' te zeggen.
2. Vanuit een interactioneel perspectief zijn beurten in gesprekken opgebouwd uit 'beurtopbouw-eenheden' (*turn-constructional unit* of TCU; vgl. Mazeland, 2003). Het discoursepartikel *hoor* wordt ná een syntactisch mogelijk voltooiingspunt van een TCU gebruikt, in *tag*-positie. In het topologische model van de ANS is dat de *uitloop* van een zin (vgl. Haeseryn *et al.*, 1997, p. 1228). Prosodisch is *hoor* meestal geïntegreerd in de productiecontour van de voorafgaande TCU (vgl. Mazeland & Plug *te versch.*). In mijn data komt *hoor* niet voor na interrogatiefzinnen. Dat bevestigt de observatie van Kirsner (2000), dat *hoor* na vragen "ongrammaticaal" is.
3. Morphosyntactisch lijkt *hoor* nog het meest op een imperatief - net als *kijk*, *luister*, *hoor 's hier* -, ondanks dat de vorm *hoor* etymologisch terug te voeren zou zijn op de interrogatief *hoort ge?* (Woordenboek der Nederlandsche Taal, p. 1086, geciteerd in Kirsner, 2003, p. 62).
4. Zie Schegloff, 2007 (of inleidend Mazeland, 2003) voor de notie *aangrenzend paar*. Voorbeelden zijn vraag/antwoord-sequenties en verzoek/beslissing-sequenties.
5. Berenst (1978) typeert *hoor* binnen een *speech-act*-theoretisch kader als een oprechtheidsmarkeerder. Wenzel (2002, p. 228 e.v) schrijft *hoor* vooral een versterkende, respectievelijk toestemmende functie toe. Ten Have (2007, pp. 126-128) vindt het primair mitigerend, en beroept zich daarbij op Kirsner.
6. 'Nee hoor' wordt gebruikt om een bevestigende reactie te geven op vraagzinnen die zelf ook een negatieve polariteit hebben. Om beide gebruikswijzen recht te doen, zal ik verder over *ja/nee hoor* spreken.
7. Vergelijk Mazeland en Plug *te versch.* voor een uitgebreidere beschrijving van het programmatische karakter van bevestigingen die met *ja/nee hoor* gedaan worden.

Literatuur

- Berenst, J. (1978). Partikels als illocutieve indicatoren. In T.A. van Dijk e.a. (Ed.) *Taalbeheersing 1978* (pp. 18-27). VIOT / vakgroep Toegepaste Taalkunde THT.
- Biber, D., Johansson, S., Leech, G., Conrad, S. & Finegan, E. (1999). *Longman Grammar of Spoken and Written English*. Harlow: Pearson Education Ltd.
- Clift, R. (2001). Meaning in interaction: The case of *actually*. *Language*, 77(2), 245-291.
- Clift, R. (2006). Indexing stance: Reported speech as an interactional evidential. *Journal of Sociolinguistics*, 10(5), 569-595.
- Haeseryn, W. *et al.* (1997). *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. Groningen: Nijhoff
- Have, P. ten (2007) *Doing Conversation Analysis*. 2nd ed. London: Sage.
- Kirsner, R.S. (2000). Empirical pragmatics: Downtoning and predictability in a Dutch final particle. In T. Shannon & J. Snapper (Eds.) *The Berkeley Conference on Dutch Linguistics* (pp. 5-62). Lanham, MD: University Press of America.

- Kirsner, R.S. (2003). On the interaction of the Dutch pragmatic particles *hoor* and *hè* with the imperative and infinitivus pro imperativo. In A. Verhagen & J. van de Weijer (Eds.) *Usage-based Approaches to Dutch* (pp. 27-56). Utrecht: LOT.
- Kirsner, R.S. & Deen, J. (1990) Het mes snijdt aan twee kanten: On the semantics and pragmatics of the Dutch sentence-final particle *hoor*. In M. Bruijn Lacy (Ed.) *The Low Countries: Multidisciplinary Studies* (pp. 1-12). Lanham: University Press of America.
- Kirsner, R. & Heuven, V. van (1996). Boundary tones and the semantics of the Dutch final particles *hè*, *hoor*, *zeg* and *joh*. In C. Cremers & M. den Dikken (Eds.) *Linguistics in the Netherlands 1996* (pp. 133-147). ATV Publication 13.
- Labov, W. & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic Discourse*. New York: Academic Press.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Mazeland, H. (2004). Responding to the double implication of telemarketer's opinion queries. *Discourse Studies*, 6(1), 95-119.
- Mazeland, H. & Plug, L. *te versch.* Doing confirmation with *ja/nee hoor*. Sequential and prosodic characteristics of a Dutch discourse particle. In D. Barth-Weingarten, E. Reber & M. Selting (Eds.) *Prosody in Interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- Rehbein, J. (1979). Sprechhandlungsaugmente. Zur Organisation der Hörersteuerung. In H. Weydt (Ed.) *Partikeln der Deutschen Sprache* (pp. 58-74). Berlin: de Gruyter.
- Raymond, G. (2004) Prompting action: The stand-alone "so" in ordinary conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 37, 185-218.
- Schegloff, E. (1988). Presequences and indirection. Applying speech act theory to ordinary conversation. *Journal of Pragmatics*, 12, 55-62.
- Schegloff, E. (2007). *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis, Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schiffrin, D. (1987). *Discourse Markers*. New York: Cambridge University Press.
- Stivers, T. (*forthc.*) Morality and question design: 'Of course' as contesting a presupposition of askability. In T. Stivers et al. (Eds.) *The Morality of Knowing in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press
- Stivers, T. & Robinson, J. (2006). A preference for progressivity in interaction. *Language in Society*, 35, 367-392.
- Wenzel, V. (2002). *Relationelle Strategien in der Fremdsprache. Pragmatische und interkulturelle Aspekte der Niederländischen Lernersprache von Deutschen*. Münster: Agenda Verlag.