

Formulations in institutionele interactie:

*de praktijk van 'samenvatten'
in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview*

Published by
LOT
Trans 10
3512 JK Utrecht
The Netherlands

phone: +31 30 253 6111

e-mail: lot@uu.nl
<http://www.lotschool.nl>

Cover illustration: Ilse van Huet

ISBN: 978-94-6093-124-6
NUR 616

Copyright © 2013: Keun Young Slidrecht. All rights reserved.

VRIJE UNIVERSITEIT

Formulations in institutionele interactie:
de praktijk van 'samenvatten'
in het politieverhoor, sollicitatiegesprek
en journalistiek interview

ACADEMISCH PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van de graad Doctor aan
de Vrije Universiteit Amsterdam,
op gezag van de rector magnificus
prof.dr. F.A. van der Duyn Schouten,
in het openbaar te verdedigen
ten overstaan van de promotiecommissie
van de Faculteit der Letteren
op vrijdag 10 januari 2014 om 13.45 uur
in de aula van de universiteit,
De Boelelaan 1105

door

Keun Young Sliedrecht

geboren te Seoul, Zuid-Korea

promotor: prof.dr.W.P.M.S. Spooren
copromotor: dr. F. van der Houwen

Weet je
wat nu zo zonde is
dat ik dit opschrijf
zonder jou.

Inhoudsopgave

Dankwoord	11
1 Inleiding	17
1.1 Aanleiding en context van het onderzoek	17
1.2 Onderzoeksopzet en onderzoeksvragen.....	19
1.3 Motivatie van het analyseperspectief.....	26
1.4 Leeswijzer	27
2 Formulations in institutionele interactie	29
2.1 Institutionele interactie als onderzoeksveld	29
2.2 Institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten	32
2.2.1 Het politieverhoor.....	33
2.2.2 Het sollicitatiegesprek.....	35
2.2.3 Het journalistieke interview	39
2.3 Formulations	44
2.3.1 Formulations in het politieverhoor	52
2.3.2 Formulations in het sollicitatiegesprek	54
2.3.3 Formulations in het journalistieke interview	56
2.3.4 Overeenkomsten en verschillen tussen formulations in de..... drie gesprekssoorten.....	60
2.4 Onderzoeksopzet en onderzoeksvragen.....	61
2.4.1 Formulations in drie institutionele gesprekssoorten	61
2.4.2 Adviesliteratuur en gesprekspraktijk	64
3 Data en methode	69
3.1 Ideeën over interactie in een bepaalde beroepsgroep.....	70
3.2 Interactie in de gesprekspraktijk.....	77
3.3 Comparatieve opzet.....	94
3.4 Ter afsluiting	96

4	Communicatieadviezen over samenvatten	99
4.1	Adviezen over samenvatten aan de verhoorder, selecteur en journalist.....	101
4.2	Institutionele taken en ideeën over interactie in de drie.....	
	gespreksoorten	109
	4.2.1 Het politieverhoor	110
	4.2.2 Het sollicitatiegesprek.....	113
	4.2.3 Het journalistieke interview	115
4.3	Conclusie.....	119
5	Formulations in het politieverhoor	123
5.1	Juridiserende formulations.....	125
	5.1.1 De aanloop	129
	5.1.2 Intentie	133
	5.1.3 Het delict	140
5.2	Confronterende formulations.....	147
	5.2.1 Ontvluchten	148
	5.2.2 Puzzel negeren	154
	5.2.3 Toegeven	158
5.3	Conclusie.....	163
6	Formulations in het sollicitatiegesprek	167
6.1	(Dis) kwalificerende formulations	169
6.2	Uitdagende formulations.....	183
6.3	Conclusie.....	199
7	Formulations in het journalistieke interview	203
7.1	Toelichtende formulations.....	205
7.2	Portretterende formulations	213
7.3	Uitdagende formulations.....	221
7.4	Combinatie van formulations	232
7.5	Conclusie.....	239

8	Vergelijking van de analyseresultaten	243
8.1	Formulations in de drie gesprekssoorten.....	245
	8.1.1 Institutionele taken en belangen.....	248
	8.1.2 Conclusie.....	256
8.2	Advies en praktijk.....	258
	8.2.1 Algemene aanbevelingen.....	258
	8.2.2 Aanbevelingen per gesprekssoort	263
	8.2.3 Conclusie.....	274
9	Conclusie en discussie	277
9.1	Onderzoeksvragen	277
	9.1.1 Formulations in drie institutionele gesprekssoorten	278
	9.1.2 Adviesliteratuur en de gesprekspraktijk	283
9.2	Theoretische implicaties	286
9.3	Praktische implicaties	290
9.4	Suggesties voor vervolgonderzoek.....	293
	Literatuurlijst	297
	Samenvatting Nederlands	309
	Summary in English	319
	Bijlagen	322
I	Overzicht adviesliteratuur per setting.....	327
II	Overzicht gespreksdata.....	329
III	Transcriptieconventies en toelichting op voorbeeldfragmenten	335
	Curriculum Vitae	339

Dankwoord

"Maar daar moet je toch heel slim voor zijn?" Dat was mijn eerste reactie toen mijn stage- en scriptiebegeleidster Elles Bulder mij als vierdejaarsstudente vroeg of een promotieonderzoek niet iets voor mij was. Zij verzekerde mij ervan dat, om in aanmerking te komen voor een plek als promovendus, niet alleen intelligentie een rol speelt maar bijvoorbeeld ook doorzettingsvermogen en motivatie. De afgelopen jaren heb ik ervaren welke factoren van belang zijn om een promotieonderzoek succesvol te kunnen afronden. Ik ben dan ook heel blij dat ik hier de gelegenheid heb om iedereen om me heen te bedanken die mij heeft geholpen om dit proefschrift te voltooien.

Allereerst wil ik mijn begeleiders bedanken, want zonder jullie was dit proefschrift er echt nooit geweest: mijn dank gaat uit naar mijn promotor Wilbert Spooren, mijn copromotor Fleur van der Houwen en daarnaast naar Marca Schasfoort en Martha Komter die mij ook intensief hebben begeleid. Van het onderzoeksvoorstel tot de laatste versie van dit proefschrift hebben jullie kritische opmerkingen geplaatst die mij hebben geholpen om analyses en concepten verder uit te denken en uit te werken. Ik weet niet hoe ik jullie kan bedanken voor alle tijd en energie die jullie in het onderzoeksproject hebben gestoken, de inhoudelijke discussies en brainstormsessies en daarnaast voor het vertrouwen dat jullie hadden in het project en de uitvoerder daarvan. Vanuit jullie eigen expertise hebben jullie mij echt bijgestaan met raad en daad en daar heb ik de afgelopen jaren heel veel van geleerd.

Naast mijn begeleiders aan de VU zijn Elles Bulder en Harrie Mazeland, beiden uit het hoge noorden, belangrijk voor mij geweest om überhaupt (conversatieanalytisch) onderzoek te gaan doen. Dank voor jullie vertrouwen in mij als onderzoeker, en als beginnend docent aan de universiteit. Daarnaast wil ik Harrie -ook al vond ik het een angstig idee om door de leermeester beoordeeld te worden- bedanken voor het lezen van het manuscript, net als Sigurd D'hondt, Hedwig te Molder en Gerard Steen.

Dan wil ik graag de collega's bedanken die er mede voor gezorgd hebben dat ik het de afgelopen jaren zo ontzettend naar mijn zin heb gehad op de VU. Dat komt grotendeels door mijn fijne en gezellige kamergenoten en/of mede-aio's: Tessa, Olga, Inge, Merel, Gudrun. Vanwege onze gezamenlijke start als aio, en alle gezamenlijke activiteiten die we onder werktijd (conferenties, datasessies, naar de film) en buiten werktijd (Damloop, etentjes) hebben ondernomen, is vooral Tessa belangrijk geweest tijdens mijn 'VU-jaren'. Ook de ARTTIS-groep (inmiddels helaas van een andere samenstelling) was voor mij vakinhoudelijk heel waardevol en als 'clubje': Martha, Marca, Fleur, Tessa, Joyce, Wyke, Alan en Petra. En natuurlijk de collega's van de leerstoelgroep Taal & Communicatie en de afdeling Taal & Communicatie.

Verder zijn er nog een heleboel mensen die niet het dichtst bij mijn proefschrift stonden, maar wel bij mij persoonlijk. En aangezien dit proefschrift de laatste jaren een deel van mijn leven was -het ene moment iets meer dan op een

ander moment- wil ik hier al mijn leuke, grappige en ondernemende vriendinnen bedanken: lieve meiden, wat is het heerlijk om met jullie -en soms met de mannen en de kinderen erbij- vrije uurtjes door te brengen, en hoewel dat soms wat slaaptkort oplevert, geeft mij dat heel veel energie, bijvoorbeeld om weer fris verder te schrijven aan een proefschrift. Eerst de vriendinnen uit mijn schooltijd, zowel van de basisschool als van de middelbare school: Marlies, Ilse, Petra, Chantal, wij zijn begonnen als gielkonten, maar ik ben heel blij dat we inmiddels zo'n goede band hebben dat we vanalles kunnen delen. Vriendinnen uit mijn studententijd: Annelies, Tina, Mirjam. Allemaal uitgewaaierd na vier jaar samen in 'Grunn' en jammer genoeg wonen we te ver van elkaar vandaan om elkaar regelmatig te zien. Des te blijer ben ik dat we toch hele goede vriendinnen zijn gebleven en dat we elkaar volgen. Dan de Arnhemse meiden, de burens uit de Schrassert: Marthe, Chantal, Marije, Debby. Van naaste burens tot goede vrienden! Nog meer Arnhemse meiden: Suzanne, Samantha. We hadden een valse start, maar toch goed gefinisht! Verder is het altijd fijn buurten in Doetinchem en Ulft dankzij Marije, Sylvia. En natuurlijk mijn *chingu's*: Maaïke, Daisy, ook jullie zijn belangrijk voor me.

Tot slot wil ik Gea, Karima, Saskia, Ramses, Joost, Rascha, Leo, Marja, Marleen, Patrick, Vera, bedanken. Een fijne familie om je heen hebben lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het natuurlijk niet. En lieve Peter: *saranghejo*. Ik hoop echt dat we samen heel lang met onze meisjes kunnen genieten.

1 Inleiding

"Een sollicitatiegesprek is geen politieverhoor", zo luidt het advies van een organisatie voor personeelontwikkeling aan selecteurs (GOC, 2012). Een implicatie van dit advies is dat een politieverhoor anders van aard is dan een sollicitatiegesprek en dat communicatieadviezen voor een selecteur anders zijn dan communicatieadviezen voor een verhoorder, aangezien een sollicitant een andere benadering behoeft dan een verdachte. Maar wat maakt nou precies dat een sollicitatiegesprek anders verloopt dan een politieverhoor? In dit proefschrift probeer ik vanuit een interactioneel perspectief in kaart te brengen wat de overeenkomsten en verschillen zijn tussen verschillende institutionele gesprekssoorten; in mijn proefschrift analyseer ik politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews. Daarbij kijk ik zowel naar de adviezen over deze gesprekssoorten als naar de manier waarop de gesprekken in de praktijk verlopen.

In dit inleidende hoofdstuk motiveer ik wat de relevantie en meerwaarde is van mijn onderzoek waarin ik analyses van de drie gesprekssoorten combineer met een inventarisatie van de adviesliteratuur voor deze gesprekssoorten. Allereerst schets ik wat de maatschappelijke relevantie is van mijn onderzoek (paragraaf 1.1). Vervolgens leg ik uit hoe mijn onderzoek is opgezet en welke vragen ik wil beantwoorden (paragraaf 1.2), waarna ik kort mijn analyseperspectief motiveer (paragraaf 1.3). Tot slot geef ik een overzicht van de opbouw van mijn proefschrift (paragraaf 1.4).

1.1 Aanleiding en context van het onderzoek

In veel opleidingen aan professionals wordt systematisch aandacht besteed aan het verwerven van communicatieve vaardigheden. De verwerving van specifieke vakkennis wordt aangevuld met trainingen in schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden. Een huisarts-in-opleiding bijvoorbeeld wordt niet alleen geschoold in medische kennis, maar ook in gespreksvoering met patiënten. Niet alleen tijdens de opleiding van professionals worden communicatietrainingen

van belang geacht, ook voor de professional in de praktijk is er een breed aanbod aan communicatietrainingen en een keur aan adviesliteratuur beschikbaar.

In tegenstelling tot de specifieke vakkennis die professionals wordt bijgebracht, een huisarts in opleiding krijgt met heel andere vakinhoud te maken dan een politieverhoorder, zijn communicatietrainingen voor diverse professionals vergelijkbaar van aard. Illustratief daarvoor is het recent verschenen boek 'Zakelijke communicatie voor professionals' (2012) een handboek met communicatieadviezen voor iedereen die in een bedrijf of organisatie werkzaam is. Volgens de tekst op de achterflap is het boek bedoeld voor "tal van professionals", zoals "marketingmanagers, bedrijfsjuristen, sales-medewerkers, accountants, ict'ers, controllers, customer-service-medewerkers". De adviezen in het handboek zijn niet gespecificeerd voor de institutionele context van de professional: communicatieadviezen voor de accountant zijn identiek aan die voor de bedrijfsjurist.

Vanuit de mondelinge taalbeheersing zijn dergelijke algemene communicatieadviezen bekritiseerd; adviezen zouden beter afgestemd moeten worden op gesprekspraktijk. Zo hebben Huisman & Schasfoort (1994) gedemonstreerd dat communicatieadviezen die voorbijgaan aan de specifieke institutionele context waarbinnen het gesprek zich afspeelt, fundamenteel tekortschieten. Zij betogen dat interactioneel onderzoek kan bijdragen aan het verbeteren van adviezen, omdat interactioneel onderzoek inzicht geeft in de specifieke taken en dilemma's waar gespreksdeelnemers in de betreffende institutionele gesprekssoort mee te maken hebben (zie hoofdstuk 2).

Een andere tekortkoming van bestaande communicatieadviezen is dat deze vaak gebaseerd zijn op impliciete aannames over interactie en niet op empirische observaties van wat er in institutionele interactie precies gebeurt. Bestaande trainingen en handboeken zijn voornamelijk gebaseerd op ervaringen van mensen uit het veld (zie hoofdstuk 4): hoe waardevol die ervaringen ook zijn, deze ervaringen van de professionals zijn gekleurd door hun beroepsperspectief. Om adviezen te kunnen formuleren die gefundeerd zijn op empirisch onderzoek moet er informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen professionals en wetenschappelijke onderzoekers van interactie (Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

Bovendien zouden wetenschappers empirische bevindingen moeten 'vertalen' naar toepasbare adviezen voor de gesprekspraktijk en zich daarvoor moeten verdiepen in het werkveld van de professional. Hoewel professionals en wetenschappers steeds vaker initiatieven ontplooiën om een brug te bouwen tussen de gesprekspraktijk en wetenschappelijk onderzoek, is er in Nederland tot op heden

nauwelijks wetenschappelijk onderzoek gedaan naar het verband tussen adviezen (*Wat wordt er aangeraden over hoe het zou moeten?*) en de gesprekspraktijk (*Hoe verlopen gesprekken in de praktijk?*). Mijn onderzoek vult deze lacune: wat er wordt gezegd of geadviseerd *over* het voeren van zakelijke of institutionele gesprekken, vergelijk ik met feitelijke informatie over wat er precies *in* institutionele gesprekken gebeurt. Mijn onderzoek levert daardoor niet alleen een bijdrage aan theorievorming op het gebied van institutionele interactie en in het bijzonder het verschijnsel *formulations* (zie paragraaf 1.2), maar legt ook de verbinding tussen communicatieadviezen en de gesprekspraktijk zodat de wetenschappelijke bevindingen maatschappelijk relevant gemaakt kunnen worden.

1.2 Onderzoeksopzet en onderzoeksvragen

Het doel van mijn onderzoek is om inzicht te vergaren in de specifieke manier waarop gespreksdeelnemers institutionele gesprekken organiseren. Daarmee draagt mijn onderzoek bij aan wetenschappelijke theorievorming over interacties als sociale handelingen en de manier waarop instituties in gesprekken vorm krijgen en in stand worden gehouden. Met mijn onderzoek beoog ik echter niet alleen bij te dragen aan kennis over interactie in instituties of institutionele interactie, maar ook om de implicaties van die kennis voor de gesprekspraktijk in kaart te brengen. Inzicht in de specifieke institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten is immers essentieel om adviezen te kunnen formuleren die aansluiten op de gesprekspraktijk (Huisman & Schasfoort, 1994; Peräkylä & Vehviläinen, 2003). Op basis van empirisch onderzoek naar institutionele gesprekken kunnen adviezen geformuleerd worden die zijn afgestemd op de gesprekspraktijk.

Grofweg bestaat mijn onderzoek uit twee delen: een deel waarin ik inventariseer welke communicatieadviezen er worden gegeven aan de professionals over institutionele gespreksvoering (= *ideeën* over institutionele gespreksvoering), en een deel waarin ik analyseer wat gespreksdeelnemers precies doen als zij institutionele gesprekken voeren (= *praktijk* van institutionele gespreksvoering). In mijn onderzoek staan dan ook twee soorten data centraal:

a) adviesliteratuur: een collectie handboeken voor professionals over het voeren van institutionele gesprekken

b) *gespreksopnames*: een collectie van 62 authentieke institutionele gesprekken (totaal ongeveer 43 uur)

Hoewel de focus ligt op de analyse van de gesprekspraktijk, zijn de datasets complementair: inzicht in de theorieën en modellen over institutionele gesprekken die gangbaar zijn bij de professionals en inzicht in de praktijk van institutionele gesprekken van de professionals zijn noodzakelijk om aanbevelingen te kunnen formuleren voor de manier waarop adviezen voor de professional beter afgestemd kunnen worden op de praktijk.

Het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview

Communicatieadviezen over gespreksvoering zijn voornamelijk gericht op het voeren van *zakelijke* gesprekken: mondelinge communicatie vormt immers een belangrijk instrument waarmee professionals hun dagelijkse werkzaamheden uitvoeren. In mijn onderzoek richt ik mij op drie soorten zakelijke gesprekken: politieverhoren ¹, sollicitatiegesprekken ² en journalistieke interviews. Uit interactioneel onderzoek naar deze gesprekssoorten blijkt dat gespreksdeelnemers zich in deze gesprekken oriënteren op specifieke institutionele taken en belangen en die zichtbaar maken in de manier waarop zij deze gesprekken organiseren (zie hoofdstuk 2). In elk van deze gesprekssoorten oriënteren de gespreksdeelnemers zich op hun institutionele identiteiten (bijvoorbeeld 'verhoorder en 'verdachte'), de aard van het gesprek (bijvoorbeeld 'ondervraging'), en het doel van het gesprek (bijvoorbeeld 'waarheidsvinding').

De comparatieve opzet van mijn onderzoek wat betreft de drie verschillende institutionele gesprekssoorten is gebaseerd op studies die demonstreren dat onderzoek naar een bepaald gespreksverschijnsel in verschillende

¹ In Nederland is het politieverhoor een verzamelnaam voor het aangifteverhoor, getuigenverhoor en verdachtenverhoor. In mijn onderzoek richt ik mij op het verdachtenverhoor.

² In mijn proefschrift hanteer ik de term 'sollicitatiegesprek' als synoniem voor 'selectiegesprek'. In adviesliteratuur wordt het verschil tussen deze twee termen omschreven als een verschil in perspectief: vanuit het perspectief van de selecteur spreekt men over 'selectiegesprek' en vanuit het perspectief van de sollicitant over een 'sollicitatiegesprek' (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 67). Ritzen (1996: 46) stelt dat de term 'sollicitatiegesprek' het perspectief van beide gespreksdeelnemers vertegenwoordigt. Hij beschrijft het 'sollicitatiegesprek' als een vrijblijvende kennismaking voor beide partijen aan het begin van een selectieprocedure (Ritzen, 1996: 46-47).

gespreksoorten, waardevolle informatie oplevert over het betreffende gespreksverschijnsel én over de specifieke gespreksoorten (Drew, 2003; Speer, 2012). Aan de hand van een studie naar hypothetische vragen in vier verschillende gespreksoorten, namelijk alledaagse gesprekken, onderzoeksvraaggesprekken, nieuwsinterviews en arts-patiëntgesprekken, betoogt Speer (2012) dat vergelijkende analyses niet alleen relevant zijn voor fundamentele conversatieanalytische kennis maar ook voor het implementeren of toepassen van conversatieanalytische kennis in de gesprekspraktijk.

In navolging van Drew (2003) illustreert de studie van Speer (2012) dat een vergelijkende analyse van een interactioneel fenomeen in verschillende institutionele gespreksoorten, in tegenstelling tot studies die zich beperken tot het bestuderen van een enkele institutionele setting, informatie oplevert over de specifieke kenmerken van die gespreksoorten (wat Drew (2003) de *fingerprint* van zo'n institutioneel gesprek noemt). Comparatief onderzoek naar een specifiek gespreksverschijnsel, namelijk formulations in de studie van Drew (2003) en hypothetische vragen in de studie van Speer (2012), maakt zichtbaar of er systematische variaties zijn in de manier waarop gespreksdeelnemers dat gespreksverschijnsel organiseren en in hoeverre deze systematische variaties te relateren zijn aan de specifieke gespreksoort waarin het gespreksverschijnsel voorkomt (Arminen, 2009).

De keuze om politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews te bestuderen is deels gebaseerd op pragmatische gronden: in plaats van veel tijd te moeten reserveren voor het aanleggen van een dataverzameling, is dankbaar gebruik gemaakt van beschikbare collecties van audio-opnames en transcripten. De politieverhoren en een groot deel van de sollicitatiegesprekken zijn verzameld in diverse onderzoeksprojecten van Martha Komter, de journalistieke interviews in het kader van onderwijs (meer over de dataverzameling in hoofdstuk 3). Daarnaast is de keuze voor politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews gemotiveerd door de maatschappelijke inbedding van deze gesprekken. Het politieverhoor en het sollicitatiegesprek spelen een rol in het besluitvormingsproces over deelname van individuen in de maatschappij, namelijk wat betreft hun vrijheid of hun deelname aan het arbeidsproces (Erickson & Schultz, 1982). Aan de hand van deze drie gespreksoorten construeren gespreksdeelnemers macro-sociologische structuren: het afnemen van een politieverhoor staat aan het begin van een procedure waarmee rechtspraak wordt uitgeoefend; met het voeren

van een sollicitatiegesprek houden de gespreksdeelnemers de marktwerking van de arbeidsmarkt (vraag- en aanbod van arbeid) in stand; en met het houden van een journalistiek interview voorzien gespreksdeelnemers in de democratische verworvenheid om mensen te informeren, verschillende opinies over het voetlicht te brengen en politici verantwoording te laten afleggen. De keuze voor het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview is dus niet alleen gemotiveerd vanuit een wetenschappelijke, theoretische benadering maar ook vanuit een maatschappelijk perspectief.

Samenvattingen/ Formulations

In mijn onderzoek naar institutionele interactie richt ik mij op de bestudering van een specifiek fenomeen: *formulations*. In conversatieanalytische literatuur wordt met *formulations* een interactioneel mechanisme aangeduid waarmee gespreksdeelnemers aan elkaar laten zien hoe zij begrijpen wat er eerder in het gesprek is gezegd (Heritage & Watson, 1979). Het alledaagse equivalent voor de conversatieanalytische notie 'formulations' is het concept 'samenvatting'³ dat in de adviesliteratuur voorkomt⁴. Adviezen over de handeling 'samenvatten' en adviezen over de functie van 'samenvattingen', leg ik naast de bevindingen over de organisatie van *formulations* in de gespreksdata (zie hoofdstuk 3).

De precieze vorm en functie van een *formulation* is afhankelijk van de activiteiten en de gespreksomgeving waarin *formulations* worden gebruikt en geeft daarom inzicht in de specifieke kenmerken van de gesprekssoort waarin dit fenomeen voorkomt (Drew, 2003: 294). Deze bewering van Drew (2003) wordt ondersteund door diverse studies naar *formulations* in uiteenlopende institutionele gesprekssoorten (bijvoorbeeld psychotherapie, Antaki et al. 2005; Stommel & Van der Houwen, te verschijnen; nieuwsinterviews, Heritage, 1985; rechtbankinteractie, Van der Houwen, 2009). In psychotherapeutische gesprekken bijvoorbeeld, spelen *formulations* een rol bij het stroomlijnen van het verhaal van de cliënt tot een

³ Met 'formulations' en 'samenvattingen' duidt ik hetzelfde fenomeen aan. De twee termen representeren een verschillend perspectief: 'samenvattingen' een alledaags perspectief en 'formulations' een wetenschappelijk perspectief. Afhankelijk van het perspectief dat centraal staat, spreek ik in mijn proefschrift over 'samenvattingen' en/of over 'formulations'.

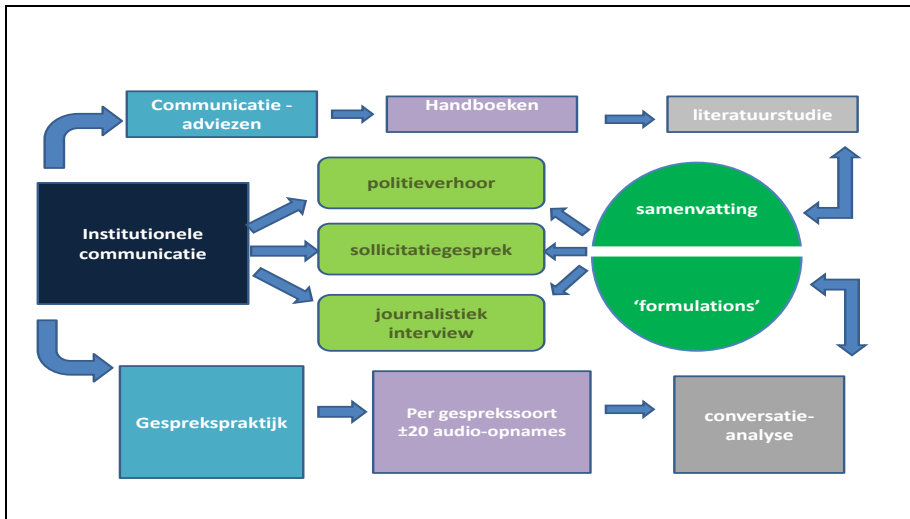
⁴ De term 'formulations' zoals ik die in mijn proefschrift gebruik, verwijst niet naar de linguïstische term die gebruikt wordt als equivalent voor "formulaic expressions".

feitelijke probleembeschrijving die als uitgangspunt kan dienen voor het opstellen van een behandeling (Antaki et al., 2005: 630).

Hoewel formulations in diverse institutionele gesprekssoorten zijn bestudeerd, zijn er nog nauwelijks analyses gedaan naar dit fenomeen in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview (zie hoofdstuk 2). Aan de ene kant zijn de gesprekssoorten vergelijkbaar, vanwege de globale sequentiële structuur van vragen en antwoorden. In alle drie de gesprekssoorten verzamelt de professional informatie van de gesprekspartner (verdachte, sollicitant en geïnterviewde). Aan de andere kant spelen in de verschillende gesprekssoorten specifieke doelen en taken een rol; wat betreft het vergaren van informatie bijvoorbeeld heeft de verhoorder als taak om informatie te verzamelen die relevant is voor het verdere juridische strafproces, de selecteur om informatie te verzamelen die het selecteren van de beste kandidaat mogelijk maakt en de journalist om informatie te verzamelen die interessant en relevant is voor het meeluisterende publiek. Onderzoek naar formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview kan daarom inzicht geven in de specifieke kenmerken van de drie institutionele settings.

Onderzoeksvragen

In mijn onderzoek naar institutionele gesprekken staan dus drie gesprekssoorten centraal (politieverhoor, sollicitatiegesprek, journalistiek interview), twee datasets (advies en praktijk) en één gespreksverschijnsel: samenvattingen/formulations. Figuur 1.1 visualiseert de samenhang tussen al deze aspecten:



figuur 1.1 Onderzoeksopzet

De kern van mijn onderzoek betreft het onderwerp 'institutionele communicatie' (de rechthoek aan de linkerkant van figuur 1.1). Van links naar rechts toont figuur 1.1 de werkwijze: institutionele communicatie bestudeer ik door naar drie specifieke gesprekssoorten te kijken (politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview) en daarbinnen een specifiek gespreksverschijnsel te bestuderen: samenvattingen/formulations (zie halve cirkels).

Verder visualiseert figuur 1.1 dat ik in mijn onderzoek vanuit twee perspectieven twee verschillende datasets bestudeer, namelijk enerzijds communicatieadviezen in handboeken aan de hand van een literatuurstudie (bovenste rij rechthoeken) en anderzijds de gesprekspraktijk aan de hand van een conversatieanalytische studie naar audio-opnames (onderste rij rechthoeken). De twee halve cirkels (één met de tekst 'samenvatting' en één met de tekst 'formulations') laten zien dat de twee perspectieven toch een eenheid vormen en dat het bestuderen van samenvattingen en formulations informatie geeft over de drie gesprekssoorten (wat gemarkeerd wordt door de drie pijlen die van rechts naar links wijzen).

De bijbehorende onderzoeksvragen die ik geformuleerd heb, zijn:

1. *Hoe worden formulations in deze drie gesprekssoorten sequentieel ingebed?*
2. *Wat kan daaruit worden afgeleid over de institutionele kenmerken van deze drie gesprekssoorten?*
3. *Welke impliciete theorieën over interactie komen naar voren in de communicatieadviezen voor politieverhoorders, selecteurs, en journalisten?*
4. *Welke overeenkomsten en verschillen bestaan er tussen de communicatieadviezen en de alledaagse praktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews?*

Centraal in mijn onderzoek staat het begrijpen van wat er in institutionele gesprekken gebeurt door in detail naar de organisatie van formulations te kijken. De eerste twee onderzoeksvragen hebben betrekking op de gespreksdata, namelijk op het beschrijven van formulations in de drie gesprekssoorten en reflectie op de vraag in hoeverre deze bevindingen de *fingerprint* (Drew, 2003) van de drie institutionele gesprekssoorten representeren. In tegenstelling tot de *fingerprint* van verschillende gesproken en geschreven genres -bijvoorbeeld een telefoongesprek of een wetenschappelijke tekst- zoals die in taalkundige studies (Biber, 1988) worden beschreven, ben ik niet zozeer geïnteresseerd in linguïstische kenmerken van formulations in de verschillende gesprekssoorten, maar in de specifieke manier waarop formulations in de verschillende gesprekssoorten worden geïnterpreteerd en welke specifieke handelingen gespreksdeelnemers met formulations verrichten. Inzicht in de overeenkomsten en verschillen tussen de manier waarop formulations in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview worden georganiseerd is van belang vanwege theoretische kennis over deze gesprekssoorten en om adviezen te kunnen formuleren die zijn afgestemd op de gesprekspraktijk van de verschillende gesprekssoorten.

De kennis die de eerste twee onderzoeksvragen opleveren over de manier waarop gespreksdeelnemers samenvattingen organiseren in de drie gesprekssoorten en wat de specifieke kenmerken zijn van de verschillende gesprekssoorten, wordt aan de hand van de derde en vierde onderzoeksvraag relevant gemaakt voor de gesprekspraktijk. De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de adviesliteratuur; op het in kaart brengen van de ideeën over interactie van de drie verschillende

gespreksoorten zoals die naar voren komen in de literatuur. De vierde onderzoeksvraag verbindt de bevindingen van de literatuurstudie naar de handboeken (theorie) aan de bevindingen van de gespreksdata (praktijk), zodat ik op basis daarvan aanbevelingen kan formuleren voor het afstemmen en verbeteren van communicatieadviezen op de specifieke gesprekspraktijk van de verhoorder, selecteur en journalist.

1.3 *Motivatie van het analyseperspectief*

Zoals ik in de vorige subparagraaf heb beschreven, staan in mijn onderzoek twee soorten datasets centraal, namelijk adviesboeken voor de verhoorder, selecteur en journalist en opnames van politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews. Om deze datasets te analyseren gebruik ik twee verschillende onderzoeksbenaderingen.

Voor het beschrijven van de adviezen over samenvatten en de ideeën over interactie die ten grondslag liggen aan de adviezen, heb ik een literatuurstudie gedaan naar communicatieadviesliteratuur voor de professional (respectievelijk: verhoorder, selecteur en journalist). In de literatuurstudie naar communicatieadviezen beschrijf ik wat de adviezen zijn over 'samenvatten' en welke ideeën over communicatie daaraan ten grondslag liggen. Zijn er bijvoorbeeld specifieke ideeën over de manier waarop de professionals van de drie beroepsgroepen het gesprek moeten inrichten? Vragen vanuit een normatief perspectief, bijvoorbeeld: zijn de adviezen 'goed' of 'slecht', spelen in de literatuurstudie naar communicatieadviezen geen rol. De literatuurstudie zorgt ervoor dat ik als onderzoeker inzicht krijg in de ideeën over interactie die gangbaar zijn bij de professionals, wat noodzakelijk is om de conversatieanalytische bevindingen van de gespreksdata toepasbaar te maken voor mensen in het veld en op de werkvloer (Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

De gespreksdata bestudeer ik vanuit een conversatieanalytisch perspectief omdat de uitgangspunten van deze kwalitatieve benadering aansluiten op mijn onderzoeksdoelen. Eén van de grondbeginselen van de conversatieanalyse is de datagestuurde werkwijze: gesprekken worden bijvoorbeeld niet bij voorbaat gekarakteriseerd als institutionele gesprekken, maar van binnenuit wordt beschreven óf en zo ja *hoe* gespreksdeelnemers institutionele aspecten in de interactie relevant maken (Heritage, 2005; Heritage & Clayman, 2010). Door het perspectief van de gespreksdeelnemers centraal te zetten en te analyseren hoe gespreksdeelnemers in

elke volgende beurt aan elkaar demonstreren hoe zij de vorige uiting hebben begrepen (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974), kan nauwkeurig in kaart gebracht worden hoe gespreksdeelnemers institutionele gesprekken vormgeven en hoe zij door middel van hun gesprekken de instituties construeren (*Talk at work*, Drew & Heritage, 1992; *Talk in action*, Heritage & Clayman, 2010).

Binnen het veld van conversatieanalytische studies draagt mijn onderzoek bij aan theorievorming over institutionele interactie. Doordat gespreksdeelnemers in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview specifieke institutionele doelen nastreven, worden deze gesprekken geclassificeerd als een bijzondere categorie ten opzichte van alledaagse conversaties (Heritage, 2005). Specifiek is mijn onderzoek een aanvulling op conversatieanalytische studies naar het interactionele verschijnsel formulations. Verder is mijn onderzoek te plaatsen op het grensvlak van theoretische, fundamentele conversatie-analytische studies en toegepaste conversatieanalytische studies waarin praktijkgerichte vragen en problemen centraal staan (zie Antaki, 2011). In mijn onderzoek combineer ik immers de resultaten van een literatuurstudie naar adviezen aan de professional met de resultaten van een conversatieanalytische beschrijving van formulations in drie institutionele gesprekssoorten.

1.4 Leeswijzer

In deze inleiding heb ik kort uiteengezet wat de kernvragen zijn en wat de relevantie is van het onderzoek waarover ik in dit proefschrift rapporteer. In hoofdstuk 2 en 3 volgt een nadere inkadering en uitgebreidere motivatie van mijn onderzoeksvragen. In *hoofdstuk 2* plaats ik mijn onderzoek in een breder perspectief door een overzicht te geven van de ontwikkelingen in interactioneel onderzoek naar institutionele interactie. Specifiek schets ik de stand van zaken wat betreft de 'opbrengst' van de diverse studies naar formulations in institutionele interactie in het algemeen en wat betreft de drie institutionele gesprekssoorten die centraal staan in mijn proefschrift. In het bijzonder betoog ik dat empirische bevindingen van interactioneel, wetenschappelijk onderzoek toepasbaar gemaakt moeten worden voor de gesprekspraktijk. In *hoofdstuk 3* verantwoord ik op welke manier ik wetenschappelijk onderzoek en de gesprekspraktijk met elkaar verbind. In de eerste plaats beschrijf ik de twee datasets: de collectie handboeken (adviesliteratuur) en de

collectie audio-opnames (gesprekspraktijk). In de tweede plaats motiveer ik de methodes die ik heb gekozen om deze datasets te analyseren (literatuurstudie en conversatieanalyse) om vervolgens advies en praktijk met elkaar in verband te brengen.

Na de inbedding en verantwoording van mijn onderzoeksvragen en onderzoeksopzet (hoofdstuk 1 t/m 3) presenteer ik mijn onderzoeksresultaten (hoofdstuk 4 t/m 8). In *hoofdstuk 4* rapporteer ik over de bevindingen van de literatuurstudie naar communicatieadviezen, dat wil zeggen welke adviezen over 'samenvatten' te vinden zijn in handboeken aan de verhoorder, selecteur en journalist en welke achterliggende ideeën over interactie aan deze adviezen ten grondslag liggen. Daarna volgen de conversatieanalytische bevindingen naar formulations in de drie verschillende gesprekssoorten: het politieverhoor komt in *hoofdstuk 5* aan de orde, het sollicitatiegesprek in *hoofdstuk 6*, en het journalistieke interview in *hoofdstuk 7*. In het laatste deel van mijn proefschrift leg ik de verbinding tussen de adviezen en de gesprekspraktijk. In *hoofdstuk 8* vergelijk ik eerst de analyses van formulations in de drie gesprekssoorten (hoofdstuk 5 t/m 7), om deze resultaten vervolgens naast de literatuurstudie naar communicatieadviezen te leggen (hoofdstuk 4). Dit levert ideeën en handvatten op voor de manier waarop conversatieanalytische bevindingen communicatie-adviezen kunnen aanvullen, verbeteren of corrigeren. In *hoofdstuk 9* beantwoord ik mijn onderzoeksvragen, ik beschrijf theoretische en praktische implicaties van mijn analyseresultaten, en ik sluit af met suggesties voor vervolgonderzoek.

2 Formulations in institutionele interactie

In hoofdstuk 1 heb ik kort uiteengezet waar ik mij in mijn onderzoek op richt, namelijk op de bestudering van één specifiek verschijnsel (samenvattingen/formulations), twee datasets (handboeken en gesprekken), en drie institutionele gesprekssoorten (politieverhoren, sollicitatiegesprekken, journalistieke interviews). Het doel van mijn onderzoek is om meer inzicht te krijgen in deze specifieke gesprekssoorten zodat advies aan de professionals die dergelijke gesprekken beroepsmatig voeren, beter op hen toegesneden kan worden. In dit hoofdstuk geef ik een overzicht van relevante literatuur over deze onderwerpen, waarna ik de samenhang tussen deze onderwerpen helder maak en betoog wat de relevantie van mijn onderzoek is.

Allereerst schets ik hoe onderzoek naar institutionele interactie zich heeft ontwikkeld tot een zelfstandig onderzoeksveld (paragraaf 2.1). Vervolgens beschrijf ik per gesprekssoort welke specifieke kenmerken van deze gesprekssoorten in de literatuur zijn geïdentificeerd (paragraaf 2.2). De specifieke kenmerken van de drie institutionele gesprekken komen ook weer aan de orde in literatuur over 'formulations'. In paragraaf 2.3 karakteriseer ik wat er onder de noemer 'formulations' zoal is onderzocht en ik geef per gesprekssoort weer wat er uit diverse interactionele studies bekend is over formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview. De relatie tussen interactionele bevindingen van onderzoek naar institutionele gesprekken en praktische implicaties daarvan voor de gesprekspraktijk komt in paragraaf 2.4 aan bod. Aan het eind van dit hoofdstuk motiveer ik hoe bevindingen over institutionele interactie, formulations en de relatie tussen conversatieanalytisch onderzoek en de gesprekspraktijk, mijn onderzoeksvragen legitimeren (paragraaf 2.5).

2.1 Institutionele interactie als onderzoeksveld

Socioloog Harvey Sacks raakte in de jaren '60 geïnteresseerd in de manier waarop mensen door middel van gesprekken hun sociale wereld tot stand brengen en sociale handelingen vormgeven, zoals het vertellen van verhalen en het maken van grappen.

Aan de hand van telefoongesprekken die Sacks opnam bij een telefoondienst (suicide counseling hotline) in Los Angeles beschreef hij bijvoorbeeld hoe gespreksdeelnemers elkaar groeten, wel of niet hun naam zeggen, en hoe de beller om hulp vraagt. Zijn baanbrekende werk vormt de basis voor conversatieanalytisch onderzoek, onderzoek dat zich richt op het bestuderen en beschrijven van de praktijken waarmee gespreksdeelnemers hun sociale wereld organiseren door middel van gesprekken.

Van het beschrijven van algemene gesprekspraktijken in alledaagse interactie, is de focus binnen het veld van de conversatieanalyse eind jaren '80 verschoven naar het beschrijven van gesprekspraktijken in een specifieke setting, zoals de rechtbank (Atkinson & Drew, 1979) of een specifieke gesprekssoort als het nieuwsinterview (Heritage, 1985). Door te bestuderen hoe mensen in sociale instituties als de rechtbank door middel van gesprekken institutionele rollen, taken en procedures construeren (Heritage, 2005), kunnen de kenmerken van sociale instituties in kaart worden gebracht. In studies op het gebied van institutionele interactie die tot dusver zijn verschenen (bijvoorbeeld Drew & Heritage, 1992; Drew & Sorjonen, 1997; Drew, 2003; Heritage & Clayman, 2010) vormt alledaagse interactie veelal het uitgangspunt van de analyse van institutionele interactie; alledaagse interactie wordt beschouwd als het fundament van sociale interactie, en onderzoek naar institutionele interactie als een afgeleide vorm daarvan.

Een belangrijke rol in het ontstaan van dit perspectief speelt het artikel van Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) over beurtwisseling waarin zij observeerden dat informele of alledaagse gesprekken lokaal, van beurt tot beurt, worden georganiseerd terwijl formele, niet-alledaagse gesprekken volgens een patroon verlopen dat van tevoren meer of minder is vastgelegd. De eerste studies naar institutionele interactie die daarna volgden, zoals de studie van Atkinson & Drew (1979) naar interactie in de rechtszaal en de studie van Heritage (1985) naar nieuwsinterviews, ondersteunen de observatie dat elementaire aspecten van gespreksorganisatie als beurtwisseling en sequentie-organisatie in dergelijke gesprekken anders verlopen dan in alledaagse gesprekken.

Conversatieanalytici motiveren onderzoek naar institutionele interactie steeds vaker vanuit een intrinsieke belangstelling voor de manier waarop specifieke institutionele taken in gesprekken worden vormgegeven, zonder dat de overeenkomsten en verschillen met alledaagse interactie centraal staan (Heritage, 2005; Heritage & Clayman, 2010: 18). De oriëntatie van de gespreksdeelnemers op de institutionele context waarin zij met elkaar spreken, wordt zichtbaar door te

bestuderen hoe gespreksdeelnemers handelingen op een bepaalde manier inbedden (Heritage, 2005: 112). Observaties op het niveau van beurtwisseling, beurtontwerp, globale gespreksstructuur, sequentiële organisatie, lexicale keuzes en bijvoorbeeld epistemische asymmetrie, helpen de onderzoeker om de *fingerprint* van institutionele interacties nauwkeurig te bestuderen en te beschrijven (Drew & Heritage, 2002; Heritage, 2005; Heritage & Clayman, 2010). Het idee dat door het bestuderen van gespreksorganisatie in institutionele contexten op micro-niveau, op meso-niveau kennis kan worden vergaard over de specifieke kenmerken van die institutionele contexten (Schegloff, 1987) komt voort uit de etnomethodologische wortels van de conversatieanalyse.

Vanuit een strikte conversatieanalytische benadering wordt de context waarin gesprekken plaatsvinden, pas als analytisch relevant beschouwd als de gespreksdeelnemers in hun interactie kenbaar maken dat die context een rol speelt (Schegloff, 1992). Aan de hand van twee methodologische problemen zet Schegloff (1992) uiteen wat dit betekent voor onderzoek naar (institutionele) interactie. In de eerste plaats moeten onderzoekers niet vooronderstellen dat een bepaalde identiteit (bijvoorbeeld: interviewer) van de gespreksdeelnemers interactioneel een rol speelt, maar in plaats daarvan moeten onderzoekers empirisch vaststellen *dat* en *hoe* de gespreksdeelnemers zélf zich op een bepaalde identiteit van (één van) de gespreksdeelnemers oriënteren (*problem of relevance*). Vervolgens moeten onderzoekers dan op basis van observaties in de interactie motiveren hoe die identiteit van invloed is op het verloop van de interactie (*issue of procedural consequentiality*). De onderzoeker moet de institutionele context niet beschouwen als een vaststaand gegeven waarop gespreksdeelnemers hun interactie afstemmen, maar in plaats daarvan is het de taak van de onderzoeker om zichtbaar te maken hoe de gespreksdeelnemers die context in hun interactie creëren en reproduceren (Heritage & Clayman, 2010: 21). In mijn onderzoek richt ik mij op drie institutionele contexten: het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview.

2.2 Institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten

Een overeenkomst tussen de drie gesprekssoorten is dat het gesprekken zijn waarbij de gespreksdeelnemer die de institutie vertegenwoordigt, vragen stelt aan de gespreksdeelnemers die van 'buiten' de institutie komt. Degene die de institutie vertegenwoordigt duid ik in dit proefschrift aan als 'professional' en de niet-representant van de institutie duid ik aan als 'leek'.⁵ Dit onderscheidt deze gesprekken bijvoorbeeld van gesprekken tussen professionals onderling (Sarangi & Roberts, 1999).

Het gegeven dat gespreksdeelnemers in gesprek met elkaar een oriëntatie tonen op bepaalde institutionele taken en belangen, bijvoorbeeld 'selecteren' of 'verhoren', maakt dat het sollicitatiegesprek, het journalistieke interview en het politieverhoor als institutionele gesprekssoorten zijn te identificeren (zie paragraaf 2.1). Vanuit een conversatieanalytisch perspectief zijn de drie gesprekssoorten *niet* als institutioneel te karakteriseren vanwege het voorkomen in/op een bepaald instituut (bijvoorbeeld: een politieverhoor dat wordt afgenomen binnen de muren van een politiebureau): "*institutionality of talk is not determined by its occurrence in a particular physical setting*" (Drew & Sorjonen, 1997: 92). Bij het begrijpen van institutionele interactie zijn drie kenmerken belangrijk (Heritage, 2005):

1. In institutionele interactie zijn de deelnemers gericht op bepaalde doelen die samenhangen met hun voor die institutie relevante identiteiten: verhoorder en verdachte, selecteur en sollicitant, interviewer en geïnterviewde.
2. In institutionele interactie gelden specifieke beperkingen van wat behandeld kan worden als passende bijdragen aan de zaken die moeten worden afgehandeld.

⁵ Ik ben me ervan bewust dat de termen 'professional' en 'leek' niet geheel passend zijn, omdat ze onvoldoende recht doen aan de dynamiek in institutionele gesprekken (cf. Billig, 1999: 553). Uit de analyse blijkt bijvoorbeeld dat de gespreksdeelnemers niet eenduidig als 'professional' of als 'leek' zijn te classificeren: in een interview met een politicus bijvoorbeeld, hebben zowel de journalist als de politicus een institutionele pet op. De 'leek' profileert zichzelf als deskundige en wordt ook door de interviewer als zodanig behandeld (zie hoofdstuk 7).

3. Institutioneel taalgebruik hangt samen met interpretatiekaders en procedures die specifiek zijn voor de betreffende institutionele context.

In de volgende subparagrafen beschrijf ik wat er dankzij diverse studies naar deze drie gesprekssoorten bekend is over de manier waarop gespreksdeelnemers de specifieke institutionele taken van respectievelijk het politieverhoor (subparagraaf 2.2.1), het sollicitatiegesprek (subparagraaf 2.2.2), en het journalistieke interview (subparagraaf 2.2.3), vormgeven.

2.2.1 Het politieverhoor

Een institutionele taak voor de verhoorder die tijdens een verdachtenverhoor centraal staat, is het verzamelen van informatie ten behoeve van de 'waarheidsvinding' (Van den Adel, 1997; Van Amelsvoort et al., 2007). Een andere institutionele taak van de verhoorder is om de verzamelde informatie schriftelijk vast te leggen in een proces-verbaal. Politieverhoren worden in Nederland niet standaard op band opgenomen⁶ en in de praktijk komt het daarom veel voor dat de verhoorder de mondelinge activiteit verhoren combineert met het op schrift stellen van de verklaring van de verdachte. In studies naar interactie in Nederlandse politieverhoren ligt de focus op de combinatie tussen verhoren en typen (Komter, 2002/2003; 2006; Van Charldorp, 2011). In studies die gebaseerd zijn op verhoren die wél standaard op band worden opgenomen (Benneworth, 2009; Holt & Johnson, 2006; Johnson, 2008; Stokoe & Edwards, 2008; Heydon, 2005; Yoong, 2010) speelt de coördinatie van praten en typen geen rol.

De studies van Komter (2002/2003; 2006) en Van Charldorp (2011) laten zien hoe de verhoorder en de verdachte in de interactie gezamenlijk de verklaring van de verdachte co-construeren en hoe het typen⁷ daarbij een structurerende rol speelt. Het typen speelt een rol op het niveau van beurtwisseling; door te typen kan

⁶ Bij zware delicten, bijvoorbeeld moord en doodslag, worden verhoren vaak wel op band opgenomen en/of afgenomen door twee agenten waarbij er een taakverdeling wordt gemaakt tussen een agent die het verhoor afneemt en een agent die het verhoor vastlegt.

⁷ Het combineren van spreekactiviteit met schrijfactiviteit vindt ook plaats in andere settings dan het politieverhoor, zoals in arts-patiëntgesprekken (Greatbatch, Heath, & Luff, 1995; Heath, 1986) en telefoongesprekken met helpdesk-medewerkers (Greatbatch et al., 1995; Houtkoop, Jansen & Walstock, 2005).

de verhoorder bijvoorbeeld markeren dat hij/zij even niet beschikbaar is als recipiënt. De verhoorder reageert zelden op informatie die de verdachte verstrekt terwijl de verhoorder typt; de verhoorder bepaalt de interactionele agenda en daarmee ook de structuur van het proces-verbaal (Van Charldorp, 2011: 208/209). Ook het moment waarop de verhoorder begint te typen toont de verwevenheid tussen de interactie en het proces-verbaal: door te typen nadat de verdachte mondeling bepaalde informatie heeft verstrekt, toont de verhoorder dat die informatie relevant is voor de schriftelijke verslaglegging (Komter, 2002/3). De verhoorder demonstreert daarmee dat niet elke bijdrage passend is binnen het politieverhoor; de gespreksdeelnemers onderhandelen gezamenlijk over passende bijdragen en geven daarmee interactioneel vorm aan het politieverhoor als institutionele gesprekssoort.

De verklaring die de verdachte tijdens het verhoor aflegt, wijkt op verschillende fronten af van de verklaring die -tijdens of na afloop van het verhoor- op schrift wordt gesteld (Charldorp, 2011; Haket, 2007; Jönsson & Linell, 1991; Komter, 2012). Al tijdens het verhoor verandert het verhaal van de verdachte: de verhoorder en de verdachte construeren samen een verklaring die, in tegenstelling tot de eerdere 'spontane' versie van de verdachte, specifieke informatie bevat over aanleiding, schuld en verantwoordelijkheid (Johnson, 2008: 346). In tegenstelling tot de gesproken verklaring van de verdachte waarin hij/zij het eigen optreden als een toevallige samenloop van omstandigheden presenteert, bevat de verklaring op schrift causale verbanden tussen handelingen en de verklaring is coherent en chronologisch geordend (Van Charldorp, 2011; Jönsson & Linell, 1991). De verschillen tussen de mondelinge verklaring van de verdachte en de schriftelijke versie in het proces-verbaal wijt Haket (2007) aan de paradoxale institutionele eisen waaraan de politie moet voldoen, namelijk enerzijds de eis dat de verhoorder zoveel mogelijk de eigen woorden van de verdachte moet vastleggen, terwijl de verhoorder anderzijds een document moet opstellen waar een strafrechtelijk onderzoek op gebaseerd kan worden.

In literatuur over interactie in het politieverhoor wordt het zaakgerichte deel van het verhoor gekenmerkt als het deel van het gesprek waarin de verhooractiviteit wordt vormgegeven (Van Charldorp, 2011; Heydon, 2005). Daarnaast worden er een aantal procedurele praktijken geïdentificeerd zoals het invullen van een vragenlijst, de cautie, het persoonsgerichte deel van het verhoor en de afsluiting. In interactie met elkaar markeren de gespreksdeelnemers de overgangen tussen de verschillende fasen, waarna zij moeiteloos overgaan op een volgende fase van het

verhoor en alle interactionele conventies die bij die fase horen (Van Charldorp, 2011; Heydon, 2005; Yoong, 2010). Tijdens het zaakgerichte deel van het verhoor onderhandelen de gespreksdeelnemers voortdurend over de kwestie "wat weet jij wat ik niet weet" (Van Charldorp, 2011). De verhoorder beschikt veelal over informatie over de zaak uit dossiers, maar laat de verdachte vaak niet merken *wat* hij/zij precies weet, opdat de verdachte zelf zoveel mogelijk zal vertellen (Heydon, 2005: 59). De verklaring die de verhoorder optekent moet immers bestaan uit de eigen woorden van de verdachte (Wetboek voor Strafvordering, artikel 29.1).

Gespreksdeelnemers tonen hun oriëntatie op deze institutionele eis onder andere door middel van een discursieve praktijk die Stokoe en Edwards (2008) hebben beschreven als 'domme vragen' (*silly questions*). Als de verhoorder naar informatie vraagt waarvan al duidelijk is dat hij/zij die informatie al heeft, of dat het informatie is die nogal voor de hand ligt, markeert de verhoorder dat door de vraag in te leiden als 'domme vraag'. Op die manier verwijst de verhoorder naar de conventie dat 'vragen naar de bekende weg' in (alledaagse) interactie ongebruikelijk is en tegelijkertijd legitimeert de verhoorder het feit dat hij/zij in dit (institutionele) gesprek wel naar de bekende weg vraagt. De verdachte behandelt het vragen naar bekende of voor de hand liggende informatie niet als ongebruikelijk en daarmee construeren de gespreksdeelnemers het politieverhoor als een institutioneel gesprek waar 'vragen naar de bekende weg' een geaccepteerde interactionele praktijk is⁸(Stokoe, 2009).

2.2.2 Het sollicitatiegesprek

Institutionele taken die in het sollicitatiegesprek centraal staan, zijn het 'selecteren van de beste kandidaat' (vanuit de selecteur) en 'optreden als de beste kandidaat' (vanuit de sollicitant). In haar proefschrift '*Conflict and cooperation in job interviews*' demonstreert Komter (1987) hoe de gespreksdeelnemers deze institutionele taken in interactie met elkaar tot stand brengen. Op basis van een

⁸ Dit heeft niet alleen te maken met de eis dat de woorden van de verdachte zoveel mogelijk in de eigen woorden van de verdachte genoteerd moeten worden (Wetboek van Strafvordering, artikel 29.3), maar ook met het feit dat het voor de bruikbaarheid van de verklaring van de verdachte in het verdere opsporings- en strafproces van belang is dat de verdachte zoveel mogelijk informatie geeft over "de feiten".

collectie van 35 audio-opnames van sollicitatiegesprekken laat zij vanuit een etnografisch en conversatieanalytisch perspectief zien hoe de gespreksdeelnemers hun institutionele rollen als 'selecteur' en 'sollicitant' vormgeven. In het sollicitatiegesprek wisselen de selecteur en de sollicitant informatie uit om vervolgens een keuze te kunnen maken: de selecteur moet kiezen of de sollicitant de beste kandidaat is voor de baan, en -in het geval van schaarste aan arbeidskrachten- kan de sollicitant bepalen of hij/zij in het desbetreffende bedrijf of instituut zou willen werken. Uit de manier waarop de gespreksdeelnemers het uitwisselen van informatie interactioneel organiseren, blijkt hun oriëntatie op de institutionele taken 'selecteren' en 'solliciteren'.

Sollicitatiegesprekken bevatten vaak een fase waarin de selecteur aanvullende informatie geeft over het bedrijf en de vacature. In deze gespreksfase is het vooral de selecteur die informatie verstrekt aan de sollicitant, terwijl de sollicitant luisterresponsen geeft en eventueel om verduidelijking vraagt. De sollicitant behandelt de selecteur dus als degene die meer weet over dat domein dan de sollicitant (Komter, 1987). Als het gesprek verschuift naar de professionele biografie van de sollicitant is het echter andersom: de kennis die de selecteur over de sollicitant heeft op basis van de brief en het Curriculum Vitae, wordt dan uitgebreid door datgene wat de sollicitant vertelt. In tegenstelling tot de manier waarop de selecteur informatie gaf over het bedrijf en de vacature, kan de sollicitant niet zomaar vertellen wat hij/zij kwijt wil. In plaats daarvan wordt de sollicitant getest en beoordeeld: de selecteur vergaart informatie over de sollicitant door vragen te stellen en door hypothetische situaties aan de sollicitant voor te leggen. De vooronderstelling die hieraan ten grondslag ligt is dat het gedrag van de sollicitant in het gesprek weergeeft wat het toekomstige gedrag van de sollicitant als werknemer zal zijn en dat de uitdagingen waarmee de sollicitant in het gesprek wordt geconfronteerd representatief zijn voor kwesties die ook in de desbetreffende baan aan de orde komen (Komter, 1981: 178).

Ook onderzoek van Glenn & LeBaron (2011) naar het sollicitatiegesprek laat zien hoe gespreksdeelnemers hun institutionele identiteit als 'selecteur' en 'sollicitant' interactioneel vormgeven en hoe verschil in kennis daarbij een rol speelt. Op basis van een collectie Amerikaanse sollicitatiegesprekken op video combineren zij een analyse van de verbale interactie met non-verbale aspecten als blikrichting en gebaren en maken zo inzichtelijk hoe de selecteur en de sollicitant tijdens het gesprek onderhandelen over informatie die de sollicitant schriftelijk heeft verstrekt (brief/curriculum vitae). In aanloop naar een vraag aan de sollicitant kan de selecteur

bijvoorbeeld non-verbaal duidelijk maken dat de informatie die hij/zij aanhaalt gebaseerd is op de schriftelijke informatie waarover hij/zij beschikt: de selecteur vraagt de sollicitant deze informatie te bevestigen en vervolgt dan met een vraag daarover. De selecteur presenteert zichzelf zo als degene die interactioneel 'gemachtigd' is om de sollicitant uit te nodigen om meer informatie te verstrekken of zich te verantwoorden voor informatie die hij/zij schriftelijk heeft gegeven (Glenn & LeBaron, 2011). Door de manier waarop gespreksdeelnemers in het gesprek aan elkaar demonstreren hoe zij aan bepaalde kennis komen en dat sequentieel inbedden, creëren de gespreksdeelnemers hun institutionele identiteiten.

Gespreksdeelnemers maken hun institutionele identiteit in een sollicitatiegesprek niet alleen relevant in de manier waarop zij omgaan met verschil in kennis, maar ook in de manier waarop zij op het sequentiële niveau het gesprek organiseren. Button (1992) beschrijft twee sequentiële praktijken die de oriëntatie tonen van de selecteur op de institutionele taak om de beste kandidaat te selecteren. De eerste praktijk is dat de selecteur niet ingrijpt als uit het antwoord van de sollicitant blijkt dat hij/zij de vraag onjuist interpreteert (Button, 1992). Terwijl gespreksdeelnemers in alledaagse conversatie dan op de eerstmogelijke gelegenheid de discrepantie tussen vraag en antwoord signaleren en proberen op te lossen, laat de selecteur die gelegenheid voorbijgaan. De tweede kenmerkende sequentiële praktijk in sollicitatie-gesprekken is dat de sollicitant geen gelegenheid krijgt om op zijn/haar antwoord terug te komen, wat in alledaagse conversatie wel gebruikelijk is (Button, 1992: 222). De selecteur kan de mogelijkheid voor de sollicitant om zijn/haar antwoord te herzien of aan te vullen, beperken door bijvoorbeeld na het antwoord van de sollicitant de beurt onmiddellijk weer terug te geven aan de voorzitter van de selectiecommissie of door te vervolgen met een vraag over een ander onderwerp (Button, 1992: 222/223).

Button (1992: 227) betoogt dat deze twee sequentiële praktijken in sollicitatie-gesprekken de vooronderstelling van de selecteurs demonstreren dat de vragen in het interview de plus- en minpunten van de kandidaat boven tafel brengen. Doordat de selecteur niet ingrijpt als de sollicitant een antwoord geeft dat niet past bij de vraag die de selecteur stelde en de sollicitant ook geen gelegenheid krijgt om het antwoord aan te vullen of bij te stellen, distantieert de selecteur zich van het antwoord van de sollicitant. De selecteur beoordeelt niet alleen wat de sollicitant zegt, maar beoordeelt ook de gespreksvaardigheden van de sollicitant; het antwoord

van de sollicitant is "[...] *open to assessment with respect to the competence of the candidate to understand what was being asked*" (Button, 1992: 218). Button (1992: 227) concludeert dat de twee sequentiële praktijken die hij heeft beschreven, laten zien hoe de selecteur een setting creëert waarin de interactionele competenties van de sollicitant als graadmeter fungeren voor diens geschiktheid voor de functie.

De institutionele taken 'selecteren' en 'solliciteren' hebben voor beide gespreks-deelnemers een paradoxaal karakter. Komter (1987) stelt bijvoorbeeld dat selecteurs vanuit professioneel oogpunt worden geacht objectief te zijn, maar tegelijkertijd moeten zij de sollicitant in het gesprek kritisch beoordelen. Ook de sollicitant heeft te maken met tegenstrijdige eisen: enerzijds moet de sollicitant in het gesprek laten zien dat hij/zij zich kan aanpassen, dat hij/zij bij het bedrijf past en anderzijds moet de sollicitant zoveel mogelijk zichzelf zijn (Komter, 1981: 64). Linell en Thunqvist (2003) onderstrepen dat het sollicitatiegesprek voor de gespreksdeelnemers een paradoxaal karakter heeft: de selecteur beoordeelt de sollicitant op basis van zijn/haar antwoorden, maar de beoordelingscriteria staan niet vast. Aan de hand van fragment 2.1 (voor transcriptieconventies zie Bijlage III) illustreren zij hoe de selecteur en de sollicitant onderhandelen over eigenschappen van een goede werknemer:

fragment 2.1 (Linell & Thunqvist, 2003).

1. S: (...) how do you function? do you talk a lot _in
2. groups or--_
3. M:→ no I guess I am more goal-directed then on (.) on
4. what we should do
5. S: =mm. (.) okay.
6. R: so you are more >if I understand you correctly
7. then<this thing with the group, you don't like
8. → hanging around (.) babbling at the coffee-table,
9. [you want to get out to work, that is, sit by
10. S: [_hh he_
11. R: the machine working?
12. M: yes you do one thing or the other [(you should try
13. S: [yeah yeah
14. M: that I think)
15. (.)
16. M: yeah so that you_
17. S: you want to have a goal all the time with what
18. [you're doing

19. M: [exactly
(*about 18 lines omitted*)
38. S:→ but babbling can-, BABBling for example, there can
39. be a goal in that too, that it- only being, only
40. talking, there can be (.) a purpose in that too.
41. R: yes, we think that it's awfully important that we
42. shut off. that we leave the job, bring the coffee
43. cup from the computer and we go out here for a
44. while to break off (.) and then we can talk shop
45. there after all but again one gets away from one's
46. S: mm. okay, but you are perhaps more of a listener
47. than a talker if I understood it correctly. yes
48. a bit of both things perhaps (laughs)
49. M: that's both things I guess.
(*Linell & Thunqvist, 2003: 427*)

In dit fragment profileert de sollicitant (M) zich in eerste instantie als doelgericht (regel 3-4). Als de selecteurs (R, S) dan laten blijken dat zij die eigenschap niet zonder meer als positief ervaren en opperen dat het ook constructief kan zijn om af en toe te koffieleuten (regel 8) en in de wandelgangen met collega's te praten (regel 38-45), kiest de sollicitant voor de middenweg (regel 49). Linell en Thunqvist (2003: 428) demonstreren hiermee dat er in sollicitatiegesprekken geen kant-en-klare normen bestaan over de perfecte werknemer, maar dat gespreksdeelnemers in een sollicitatiegesprek daar voortdurend over onderhandelen.

2.2.3 Het journalistieke interview

Net als in een politieverhoor en een sollicitatiegesprek hebben de gespreksdeelnemers in een journalistiek interview ook te maken met institutionele taken. Clayman & Heritage (2002) beschrijven hoe het journalistieke interview begin 20e eeuw is ontstaan vanuit de behoefte van publieke figuren om nieuws over te brengen in de massamedia (aanvankelijk krant en blad, later ook radio en televisie). Monologen van publieke figuren werden vervangen door een dialoog tussen publieke figuren en journalisten; vanwege de interactie tussen een publieke figuur en een journalist werd het nieuws voor het publiek aantrekkelijker om te volgen. Deze gesprekken tussen publieke figuren en journalisten die op radio en televisie worden uitgezonden zijn in conversatieanalytisch onderzoek beschreven als

'nieuwsinterviews' (bijvoorbeeld door Clayman & Heritage, 2002). Pas de laatste jaren wordt er onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten journalistieke interviews (Thornborrow, 2010).

Gespreksdeelnemers van een nieuwsinterview tonen op verschillende manieren dat zij zich oriënteren op een meeluisterend publiek⁹. De interviewer kan zich bijvoorbeeld expliciet tot het publiek richten met uitingen als 'voor degenen die kijken...' (Clayman, 2007). Naast dergelijke expliciete adresseringen aan het meeluisterende publiek, tonen de gespreks-deelnemers hun oriëntatie op het meeluisterende publiek in de manier waarop zij het gesprek interactieel organiseren. In alledaagse interactie laten gespreksdeelnemers aan elkaar blijken dat ze naar elkaars uitingen luisteren aan de hand van luisterresponsen als 'hmm' en 'ja'. Daarnaast markeren gespreksdeelnemers dat zij luisteren door na de levering van een tweede paardeel¹⁰ van de gesprekspartner een korte reactie te geven (derdepositie-afsluiter, bijvoorbeeld: 'oke'). In nieuwsinterviews echter, geven interviewers na een respons van de geïnterviewde doorgaans noch luisterresponsen, noch derdepositie-afsluiters, waarmee zij demonstreren dat niet zijzelf maar het publiek de beoogde recipiënt is van het antwoord van de geïnterviewde (Clayman & Heritage, 2002: 120; Heritage, 1985; Heritage & Clayman, 2010; Heritage & Greatbatch, 1991: 110). Het sequentiële verloop in de door mij verzamelde journalistieke interviews ondersteunt deze observatie (zie hoofdstuk 7).

Net als in het politieverhoor en in het sollicitatiegesprek worden aan de professional paradoxale eisen gesteld: enerzijds moet de interviewer zich neutraal opstellen, anderzijds wordt de interviewer geacht een kritische houding aan te nemen ten opzichte van de verklaring en meningen van de geïnterviewde (Heritage & Greatbatch, 1991). De verwachting dat de interviewer geen positie inneemt ten aanzien van de informatie die de geïnterviewde verstrekt, verwoordt de Raad voor de Journalistiek als volgt:

⁹ Goffman (1981: 138) wijst op het verschil tussen publiek dat aanwezig is in de studie (*co-participants in a social occasion*) en publiek dat meeluistert of meekijkt via radio/tv (*imagined recipients*).

¹⁰ In conversatieanalytische literatuur worden handelingseenheden (bijvoorbeeld groet en wedergroet) sequentieel gezien als eerste en tweede paardelen beschreven (de groet is dan het eerste paardeel, de wedergroet het tweede paardeel). Uitgebreide beschrijvingen over de manier waarop conversatieanalytici gesprekken beschrijven is te vinden in het boek van Harrie Mazeland (2003), 'Inleiding in de conversatieanalyse'.

De journalist vermijdt eenzijdige en tendentieuze berichtgeving, maakt geen misbruik van zijn positie, verricht zijn werk in onafhankelijkheid en vermijdt (de schijn van) belangenverstrengeling (paragraaf 1.5 Leidraad van de Raad voor de Journalistiek, 2007)

Dankzij het specifieke beurtwisselingssysteem dat interviewer en geïnterviewde hanteren (Heritage & Greatbatch, 1991), namelijk een routine waarin de interviewer zich in principe beperkt tot het stellen van vragen en de geïnterviewde tot beantwoorden van die vragen, heeft de interviewer beperkt de mogelijkheid om persoonlijke meningen te uiten (Heritage & Roth, 1995). Verder behoudt de interviewer zijn/haar neutrale positie door het vermijden van een evaluatieve respons naar aanleiding van de informatie die de geïnterviewde verstrekt. Waar gespreksdeelnemers in alledaagse conversaties op de derde positie markeren hoe zij de bijdrage van de gesprekspartner evalueren (bijvoorbeeld met een *news receipt marker*, Heritage, 1985: 309) onthouden interviewers zich van dergelijke responsen (Heritage & Clayman, 2010). Tegelijkertijd is de interviewer in staat om, met behoud van zijn/haar neutrale positie, de geïnterviewde uit te dagen. Zo kan de interviewer met een vraag niet alleen om informatie vragen, maar ook een bewering doen of de geïnterviewde beschuldigen (Clayman, 1992; Clayman & Heritage, 2002; Heritage, 2002; Haddington, 2004; Ji, 2008). De interviewer kan bijvoorbeeld een bewering presenteren als een algemeen geldende visie in plaats van zijn/haar persoonlijke standpunt ('men denkt', of 'het is bekend dat'). Door een verschuiving in het perspectief (Goffman, 1981), bijvoorbeeld door een bewering of een mening te verkondigen als afkomstig van anderen, kan de interviewer kritische handelingen verrichten en tegelijkertijd zijn/haar neutrale positie handhaven (Clayman, 2007; Heritage & Greatbatch, 1991: 118).

Interviewers behandelen politici anders dan 'gewone' burgers die worden geïnterviewd: in interviews met 'gewone' burgers bijvoorbeeld neemt de interviewer vrijwel altijd genoegen met het antwoord dat hij/zij geeft, terwijl dat in interviews met politici zelden het geval is (Montgomery, 2008). Binnen het genre 'nieuwsinterview' onderscheidt Montgomery (2008) dan ook interviews met politici (*accountability* interviews) van interviews met 'gewone' burgers (*experiential* interviews). Een tussenvorm van deze twee soorten interviews wordt beschreven door Lauerbach (2010) en ook door Thornborrow (2010): zij laten zien hoe politici

zowel vanuit een kritisch perspectief als vanuit een persoonlijk perspectief worden benaderd.

Ook Hutchby (2011) stelt dat er naast het klassieke nieuwsinterview zoals dat is beschreven door Clayman en Heritage (2002) verschillende typen interviews onderscheiden kunnen worden. Hij beschrijft een mengvorm van een klassiek nieuwsinterview waarbij de interviewer zich neutraal opstelt en een politiek interview waarbij de interviewer zich kritisch opstelt. De kritische aard van deze hybride politieke interviews strekt verder dan de kritische vragen die Clayman en Heritage (2002) in conventionele nieuwsinterviews beschrijven; het gaat om een interviewvorm waarin de interviewer en geïnterviewde het gesprek meer vormgeven als een discussie dan als een interview (Hutchby, 2011). Met name in deze (hybride) politieke interviews komen tegengestelde belangen van de gespreksdeelnemers tot uiting in de manier waarop het interview zich ontwikkelt: politici houden zich op de vlakte, terwijl interviewers hen scherpe uitspraken proberen te ontlocken (Ekström, 2009; Rendle-Short, 2007). Zowel interviewers als politici tonen hun oriëntatie op de rechten en plichten in een politiek interview: politici die geen antwoord geven op de vragen die de interviewer aan hen voorlegt verantwoorden zich daarvoor, terwijl de interviewer in principe zonder enige vorm van verantwoording uitdagende vragen stelt en die herhaaldelijk aan de geïnterviewde voorlegt (Ekström, 2009: 692). De mate waarin politici kritisch worden benaderd varieert: onderzoek naar het interviewgedrag van interviewers in politieke interviews op de Nederlandse televisie wijst uit dat interviewers met een politieke voorkeur voor links, voor linkse politici meer ruimte creëren om zichzelf aan het publiek te presenteren dan voor rechtse politici (Huls & Varwijk, 2011).

Naast het traditionele nieuwsinterview zoals Clayman & Heritage (2002) dat beschrijven, zijn er dus andere (hybride) vormen van het journalistieke interview te onderscheiden: door de manier waarop de gespreksdeelnemers invulling geven aan de handelingen 'interviewen' en 'geïnterviewd worden', construeren zij het institutionele karakter van het journalistieke interview. In mijn corpus van journalistieke interviews (zie hoofdstuk 3: data en methode) heb ik dan ook verschillende soorten interviews opgenomen.

2.2.4 Overeenkomsten en verschillen tussen de drie gesprekssoorten

Studies naar de institutionele kenmerken van het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview tonen dat de manier waarop de gespreksdeelnemers in de drie gesprekssoorten informatie uitwisselen wordt gekenmerkt door een asymmetrische relatie tussen de gespreksdeelnemers. In alle drie de gesprekssoorten is de professional (verhoorder, selecteur, interviewer) degene die, vanuit institutionele belangen, het verhaal van de leek (verdachte, sollicitant, geïnterviewde) op tafel probeert te krijgen. In principe is de leek de 'eigenaar' van de informatie die in het gesprek centraal staat. De professional beschikt echter ook over informatie over de leek: de verhoorder kan documentatie over de verdachte inzien op het bureau, een selecteur beschikt over de sollicitatiebrief en het CV van de sollicitant, en ook de interviewer verricht meestal voorwerk om informatie over de geïnterviewde te verzamelen.

Tegelijkertijd blijkt uit de verschillende studies naar interactie in de drie gesprekssoorten dat de manier waarop gespreksdeelnemers deze gesprekken vormgeven, gerelateerd lijkt te zijn aan de specifieke institutionele taken en belangen. Een institutionele eis als het opstellen van de schriftelijke verslaglegging van het verhoor (zie paragraaf 2.2.1), maakt bijvoorbeeld dat de globale sequentiële structuur van een politieverhoor (vraag-antwoord-typen) afwijkt van de sequentiële structuur van een sollicitatiegesprek en een journalistiek interview (vraag-antwoord). Bovendien richten de gespreksdeelnemers van een journalistiek interview zich in hun interactie op een meeluisterende publiek (zie paragraaf 2.2.3), terwijl dat bij de gespreksdeelnemers van een sollicitatiegesprek geen rol speelt. Om zicht te krijgen op de specifieke institutionele kenmerken van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview, richt ik mij in mijn proefschrift op het bestuderen van een specifiek gespreksverschijnsel in deze drie institutionele gesprekssoorten: formulations. In paragraaf 2.3 beschrijf ik wat er uit de literatuur bekend is over formulations en in paragraaf 2.4 motiveer ik mijn focus op dit gespreksverschijnsel.

2.3 Formulations

In hun etnomethodologische paper '*On formal structures of practical actions*' beschrijven Garfinkel en Sacks (1970) hoe gespreksdeelnemers alledaagse activiteiten in interactie tot stand brengen. Hoewel gespreksdeelnemers alledaagse handelingen vaak als vanzelfsprekend behandelen, observeren Garfinkel en Sacks (1970) dat gespreksdeelnemers soms wel demonstreren hoe zij elkaars acties begrijpen. Het interactionele verschijnsel dat gespreksdeelnemers niet alleen *met* elkaar praten, maar ook *over* gesprekken praten, hebben zij beschreven als *formulating* of *saying-in-so-many-words-what-we-are-doing*. Garfinkel en Sacks (1970) definiëren *formulating* als volgt:

[...] an occasion to describe that conversation, to explain it, or characterize it, or explicate, or translate, or summarize, or furnish the gist of it, or take note of its accordance with rules, or remark its departure from rules. That is to say, a member may use some part of the conversation as an occasion to formulate the conversation (Garfinkel H. & Sacks, 1970).

Garfinkel en Sacks (1970: 350) beschrijven *formulations* als uitingen van gespreksdeelnemers waarin zij bespreken wat zij in het gesprek met elkaar aan het doen zijn. De voorbeelden van *formulations* die Garfinkel en Sacks (1970) bespreken, illustreren dat zij met *formulations* aanduiden hoe gespreksdeelnemers conversationele handelingen (van zichzelf of van anderen) als 'vragen' (fragment 2.2) en 'vertellen' (fragment 2.3) benoemen:

fragment 2.2 (Garfinkel & Sacks, 1970: 350)

1 A: Do you think the federal government can go in and try
2 that man for murder?
3 B: No.
4 B: It's a matter of state.
5 A: →[Now let me ask you this.]

fragment 2.3 (Garfinkel & Sacks, 1970: 350)

1 A: Isn't it nice that there is such a crowd of you in the
2 office?
3 B: → You're asking us to leave, not telling us to
4 leave, right?]

Het interactionele verschijnsel dat Garfinkel en Sacks (1970) beschrijven als uitingen van gespreksdeelnemers waarin zij duidelijk maken wat zij aan het doen zijn in dat gesprek (*saying-in-so-many-words-what-we are doing*), wordt in de studie van Hayduk (1976) op een zeer brede manier geïnterpreteerd. In haar studie naar formulations in gesprekken van politieagenten, verlegt zij de grenzen van dit verschijnsel tot een algemene beschrijving van hoe gespreksdeelnemers informatie met elkaar uitwisselen:

The term formulation as used in this paper is extended to include all expressions that purport to state in-so-many-words what something is, was, or could have been (e.g., formulations of what an object is, what someone is doing, or even what someone thought) (Hayduk, 1976). Uitingen als 'wat is hij aan het doen?' kenmerkt Hayduk (1976) als een formulation omdat gespreksdeelnemers daarmee praten over wat zij aan het doen zijn, bijvoorbeeld: iemand aanhouden, ook al gaat het dan niet om communicatie *over* het gesprek zoals bij Garfinkel en Sacks (1970).

Na het artikel van Garfinkel & Sacks (1970) waarin zij *formulating practices* als interactioneel fenomeen identificeren, is het meest geciteerde werk over formulations de studie van Heritage en Watson uit 1979. In deze studie beperken zij het fenomeen tot uitingen waarmee gespreksdeelnemers samenvatten wat eerder in het gesprek is gezegd, oftewel uitingen waarmee gespreksdeelnemers:

[...] characterize states of affairs already described or negotiated (in whole or in part) in the preceding talk. (Heritage & Watson, 1979: 126)

Heritage en Watson (1979) hebben formulations gekarakteriseerd als een *formulation-decision* paar, waarbij er een voorkeur voor overeenstemming heerst voor een bevestigend tweede paardeel (*decision*) na levering van het eerste paardeel (*formulation*). In die zin lijken formulations op *B-events* (Labov & Fanshel, 1977): als spreker A uitspraken doet over gebeurtenissen die spreker B heeft meegemaakt, dan behandelen gespreksdeelnemers deze uitspraken van spreker A als een verzoek aan spreker B om deze uitspraken te bevestigen.

Verder onderscheiden Heritage & Watson (1979) twee soorten formulations die zijn gebaseerd op datgene wat eraan vooraf is gegaan. Uitingen waarmee

46 Hoofdstuk 2

gespreksdeelnemers weergeven wat in het gesprek al aan de orde is geweest, noemen zij *gist* formulations (bijvoorbeeld fragment 2.4):

fragment 2.4 (*gist*, Heritage & Watson, 1979: 132)

1 G: You have a shell that for so long protects you but
2 sometimes things creep through the shell and then you
3 become really aware of how awful you feel. I never ever
4 felt my age or looked my age I was always older-people
5 took me for older. And when I was at college I think I
6 looked a matronly fifty. And I was completely alone one
7 weekend and I got to this stage where I almost jumped in
8 the river. I just felt life wasn't worth it any more- it
9 hadn't anything to offer and if this was living I had
10 had enough
11 I:→ You really were prepared to commit suicide because you
12 were a big fatty

In fragment 2.4 vertelt de geïnterviewde (G) hoe haar negatieve zelfbeeld (regel 1-6) leidde tot de overweging van zelfmoord (regel 6-10). De formulation van de interviewer (I) in regel 11-12 is te beschrijven als een *gist* formulation, omdat de formulation weergeeft wat in het antwoord van de geïnterviewde (regel 1-10) expliciet aan de orde is geweest.

Uitingen waarmee gespreksdeelnemers weergeven wat nog niet expliciet aan de orde is geweest maar wat wel geïmpliceerd is door de gesprekspartner, noemen Heritage & Watson (1979) *up-shot* formulations (bijvoorbeeld fragment 2.5):

fragment 2.5 (*up-shot*, Heritage & Watson, 1979: 134)

1 I: If occasion -if occasion rises again will you take
2 similar action?
3 G: Well we have never hesitated so far to er take action
4 where er freedom is being abused.
5 I:→ So there might be another occasion on which you will use
6 the law against unions.

In fragment 2.5 legt de interviewer de geïnterviewde een 'ja/nee'-vraag voor (regel 1-2), waarop de geïnterviewde (regel 3-4) een indirect antwoord formuleert. Het antwoord is niet vormgegeven als een expliciet 'ja' of 'nee'-antwoord, maar het is wel

zodanig geformuleerd dat de interviewer er een bevestiging uit kan destilleren (Ji, 2008). Met de formulation (regel 5-6) legt de interviewer de geïnterviewde deze bevestigende interpretatie voor (*up-shot* formulation, Heritage & Watson, 1979: 134), waarmee de interviewer de geïnterviewde alsnog uitnodigt om te reageren met een bevestigende respons.

Beide soorten formulations maken zichtbaar hoe gespreksdeelnemers in gesprekken wederzijds begrip tot stand kunnen brengen (Heritage & Watson, 1979: 147). Gespreksdeelnemers kunnen uitingen immers op verschillende manieren opvatten en formulations zijn een interactioneel middel waarmee gespreksdeelnemers aan elkaar duidelijk kunnen maken hoe zij elkaars uitingen interpreteren. Een kerneigenschap van formulations is het tot stand brengen en het handhaven van de intersubjectiviteit, oftewel het proces waarin gespreksdeelnemers in communicatie met elkaar voortdurend afstemmen wat zij aan het doen zijn en waar zij het over hebben (Heritage, 1984). Gespreksdeelnemers beschikken natuurlijk ook over andere middelen waarmee zij intersubjectiviteit in gesprekken handhaven. Andere middelen zijn bijvoorbeeld correcties, uitbreidingen, en herformuleringen (*reinterpretative statements*), waarbij formulations gezien worden als de meest coöperatieve uitingen van dit rijtje (Antaki, 2008: 27). Formulations worden ook wel gekarakteriseerd als een soort meta-communicatieve uiting, omdat gespreksdeelnemers daarmee *over* de interactie praten (Houtkoop & Koole, 2000: 82).

De algemene eigenschappen van formulations die Heritage en Watson (1979) beschrijven, worden in een scala aan (vervolg)studies aangevuld en gespecificeerd. Hoewel in veel van deze studies een definitie van formulations wordt gegeven die gebaseerd is op het artikel van Heritage & Watson (1979), worden formulations op uiteenlopende wijze gedefinieerd en geïdentificeerd. Zo zijn er een aantal studies waarin het fenomeen bij voorbaat wordt afgebakend door formulations te selecteren op basis van een bepaald vormkenmerk (formulations die beginnen met *and*, Bolden, 2010; formulations die beginnen met '*what you're saying is*', Vasquez, 2010). Het samenstellen van een corpus van formulations op basis van vorm wordt gemotiveerd vanuit pragmatische gronden: de studie van Bolden (2010) is voortgekomen uit een collectie discourse markers en in de studie van Vasquez

(2010) gaat het om werkbaarheid; zij werkt met een dusdanig omvangrijk corpus (MICASE¹¹) dat het niet werkbaar is om het fenomeen open te benaderen.

Formulations worden ook wel gekarakteriseerd als 'reformulations' (Davis, 1986). In haar artikel over formulations in psychotherapie hanteert Davis (1986) de definitie van Heritage & Watson (1979) en tegelijkertijd gebruikt zij als synoniem de term *reformulations*, die zij niet nader motiveert. Ook Campbell en Roberts (2007) spreken in een artikel over interactie in het sollicitatiegesprek over reformulations. Zij verwijzen daarmee echter niet naar de term formulations van Heritage en Watson (1979), maar duiden met reformulations herhalingen of herformuleringen van de vragen van de selecteur aan. Campbell en Roberts (2007) illustreren hoe de selecteur in een reformulation de woorden van de sollicitant weergeeft in een versie met institutionele termen. Een voorbeeld van zo'n reformulation is te zien in fragment 2.6: in dit fragment beschrijft de sollicitante (C) een situatie waarin zij een collega in contact bracht met een sociaal werkster uit haar kennissenkring:

fragment 2.6 (Campbell & Roberts, 2007)

1 C: you can (.) I wouldn't have discussed with anybody had
2 he not given his permission (.) so I contacted my friend
3 in social services I mean she (,) hhh (slight laugh)
4 contacted (.) {[ac] [lowers tone] I gave her a ring that
5 night (.) and said look this situation is going on he
6 knows I'm talking to you about it what he can do} (.)she
7 s-she said well I can't tell you give me his number or
8 {[ac] here's my number tell him to ring me}(.) so fine
9 and I had a discussion with my brother about it and er
10 my brother said well give him my number and I'll talk
11 to him so although they both put me out of the loop so
12 [to speak
13 I: yeah
14 C: I expected [that
15 I:→ you] you'd sort of facilitated it (begins writing)

¹¹ MICASE = Michigan Corpus of Academic Spoken English. Het corpus bestaat uit zo'n 200 uur gesproken taal/ 1,8 miljoen getranscribeerde woorden. Meer informatie is te vinden op: <http://micase.elicorpora.info/>

Met de reformulation (regel 15) transformeert de selecteur (I) de voorafgaande uiting van de sollicitant (regel 1-12 en regel 14). De uiting van de sollicitant is in alledaagse termen geformuleerd, maar de selecteur transformeert deze tot een institutionele handeling als 'faciliteren' (Campbell & Roberts, 2007: 259). Deze karakterisering van reformulations als uitingen waarmee gespreksdeelnemers weergeven wat de ander zojuist heeft gezegd, maakt dat deze reformulations ook gekenmerkt kunnen worden als formulations (Heritage & Watson, 1979).

Formulations grenzen ook aan het interactionele fenomeen dat in conversatie-analytische literatuur wordt aangeduid als *reported speech*, gespreksdeelnemers die aanhalen wat een ander heeft gezegd (Holt & Clift, 2007). Zowel bij formulations als bij (in)directe rede gaat het om een herformulering van wat eerder of elders gezegd is. Gespreksdeelnemers kunnen formulations in de (in)directe rede presenteren, maar uitingen in de (in)directe rede betreffen niet altijd formulations. Met een uiting in de (in)directe rede verrichten gespreksdeelnemers ook allerlei andere handelingen, bijvoorbeeld evaluaties en conclusies (Couper-Kuhlen, 2007).

In het kader van literatuur over het parafraseren van wat een ander heeft gezegd, is ook het onderzoek van Steensig en Larsen (2008) en Wooffitt en Allistone (2008) relevant. In beide studies rapporteren de onderzoekers over uitingen die beginnen met 'je zegt ..' en dan een versie van wat de ander heeft gezegd (Wooffitt & Allistone, 2008). Net als met formulations leggen de gespreksdeelnemers de gesprekspartner een declaratieve uiting voor die weergeeft wat de ander eerder in het gesprek heeft gezegd, om daarmee een bevestigende reactie te vragen. Wooffitt en Allistone (2008) refereren echter niet aan de gelijkenis met formulations, Steensig en Larsen (2008) doen dat wel:

Some of the you say X questions do indeed [...] address the 'gist of the conversation' (like formulations). But, apart from that, we find *you say X questions* used to address reports about third party events, information about times, places and rules, suggestions, categorizations, assessments and wordings (Steensig & Larsen, 2008).

Steensig en Larsen (2008) betogen dat gespreksdeelnemers met 'you say X questions' andere handelingen uitvoeren dan dat zij met formulations doen.

Een ander interactioneel verschijnsel dat in literatuur over formulations aan de orde wordt gesteld vanwege gelijkenissen, is de herstelorganisatie. In haar studie naar formulations in alledaagse interactie beschrijft Bolden (2010) formulations als een interactionele vorm van herstelorganisatie: een conversationele actie waarmee de gespreksdeelnemers zaken die het wederzijdse begrip in de interactie kunnen ondermijnen, 'monitoren, lokaliseren en oplossen' om de intersubjectiviteit te handhaven (Schegloff, 1992: 1299). Met een formulation doet een spreker immers uitspraken over het kennisdomein van de andere spreker en net als bij een herstelzet vraagt een spreker daarmee om een bevestiging van die andere spreker:

Formulations are assertions about the addressee's domain of knowledge that perform a repair operation in the form of a request for confirmation (Bolden, 2010).

Gespreksdeelnemers beschikken echter over een arsenaal aan middelen om in interactie herstel te initiëren of uit te voeren (Schegloff, 1992) en formulations zijn slechts één van die middelen.

Formulations voeren taken uit op verschillende niveaus: naast het onderscheid tussen *gist* en *up-shot* formulations dat Heritage en Watson (1979) maken, worden er in literatuur over formulations verschillende taken en functies onderscheiden. Zo worden er algemene functies van formulations onderscheiden, bijvoorbeeld het controleren van wederzijds begrip (Van der Houwen, 2009) en de rol van formulations bij het afsluiten van een gespreksonderwerp (*preclosing* formulations, Barnes, 2007). Anderzijds worden er specifieke functies van formulations in een bepaalde institutionele setting beschreven, bijvoorbeeld de rol van formulations bij het stellen van de (therapeutische) diagnose (*diagnostic* formulations, Antaki et al., 2005).

Er zijn echter ook verschillende studies waarin formulations op andere gronden dan hun taak of functie worden onderverdeeld. In een studie naar bemiddelingsgesprekken classificeert Phillips (1999) bijvoorbeeld formulations op basis van het vervolg dat formulations projecteren: hij noemt formulations die een respons projecteren *open* formulations en formulations die geen respons projecteren *closed* formulations. Ook het soort respons dat een formulation projecteert, namelijk of dat een bevestigende of ontkenkende respons is, heeft geleid tot dichotome subcategorieën als *cooperative* en *uncooperative* formulations (Heritage, 1985: 112) of *optimistic* en *pessimistic* formulations (Walker, 1995). In een studie naar formulations in gesprekken tussen huisarts en patiënt maken Gafaranga en Britten

(2004: 154) een inhoudelijk onderscheid tussen verschillende soorten formulations, namelijk tussen formulations die weergeven wat er is gezegd (*formulating summaries*) en formulations die weergeven wat er gedaan moet worden (*action formulations*). Literatuur naar formulations loopt niet alleen uiteen wat betreft de manier waarop het fenomeen wordt geïdentificeerd en afgebakend, maar ook wat betreft de niveaus waarop formulations taken uitvoeren. In hoofdstuk 3 specificeer ik op welke manier ik formulations in mijn data heb geïdentificeerd en hoe ik het fenomeen heb afgebakend.

De specifieke interactionele en sequentiële kenmerken van formulations zijn in verschillende institutionele gesprekssoorten onderzocht. Er zijn vooral veel studies gedaan naar formulations in hulpverleningsgesprekken (Kurri & Wahlström, 2007). Daarnaast zijn formulations voornamelijk bestudeerd in werkbesprekingen (Barnes, 2007; Huisman, 2001; Svennevig, 2008) en in juridische settings (Holt & Johnson, 2006, Komter, 2001; 2006; Van der Houwen, 2009). Studies naar formulations in institutionele settings demonstreren dat bepaalde eigenschappen van dit interactionele fenomeen onafhankelijk lijken te zijn van de context waarin het voorkomt. Zo fungeren formulations in zowel therapeutische gesprekken als in politieverhoren, onder andere, als brug tussen de gesproken informatie uit het gesprek en opschrijfbaar informatie voor de documentatie van deze gesprekken (Antaki, Barnes, & Leudar, 2005; Antaki et al., 2005; Komter, 2001).

Echter, de formulations van de therapeut in therapeutische sessies zijn over het algemeen minder beladen en/of eufemistische versies van de uitingen van de cliënt (Antaki et al., 2005: 637), terwijl formulations van de verhoorder over het algemeen juist aangescherpte versies zijn in vergelijking met de oorspronkelijke uiting van de verdachte (Stokoe & Edwards, 2008: 104). Deze verschillen kunnen gerelateerd worden aan de specifieke institutionele taken van een therapeut en een verhoorder: om de cliënt te helpen met het verwerken van of omgaan met bepaalde ervaringen is het tijdens de probleembespreking functioneel om emotioneel beladen uitingen van de cliënt in afgezwakte vorm voor te leggen, terwijl het voor de verhoorder, vanwege de institutionele taak de waarheid te vinden, relevant is om scherp te hebben in hoeverre de verdachte betrokken en/of verantwoordelijk is voor de gebeurtenissen waarover hij/zij vertelt.

Formulations komen dus in diverse institutionele settings voor, maar de manier waarop formulations door gespreksdeelnemers in de interactie worden

ingebod verschilt per setting (Drew, 2003: 296). Zo heeft Mazeland (1992) in onderzoeksvraaggesprekken dezelfde drie soorten formulations geïdentificeerd als Heritage (1985) in nieuwsinterviews (zie subparagraaf 2.3.3). Deze drie soorten vertonen in onderzoeksvraaggesprekken echter een andere distributie dan in nieuwsinterviews het geval is: niet-coöperatieve formulations bijvoorbeeld komen in onderzoeksvraaggesprekken veel minder vaak voor dan in nieuwsinterviews het geval is. Mazeland (1992: 302) relateert dit aan het verschil in belang dat de geïnterviewde in een onderzoeksvraaggesprek heeft versus het belang van de geïnterviewde in een nieuwsinterview. Interviewers van een onderzoeksvraaggesprek behandelen de deelname van de gesprekspartner aan het vraaggesprek als iets dat niet zonder meer vanzelfsprekend is en lijken een niet-coöperatieve benadering van de gesprekspartner te mijden, terwijl interviewers van een nieuwsinterview minder afhankelijk lijken te zijn van de welwillendheid van de geïnterviewde en de geïnterviewde vaker polemiserend benaderen.

In vergelijking met de grote hoeveelheid studies die gedaan is naar formulations in bijvoorbeeld therapeutische gesprekken, is er over formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview relatief weinig bekend. In de volgende subparagrafen geef ik een beknopt overzicht van bevindingen over formulations in de verschillende gesprekssoorten (politieverhoor, sollicitatiegesprek, journalistiek interview) (subparagraaf 2.3) en ik bespreek de relevantie daarvan voor mijn onderzoeksvraag (subparagraaf 2.4).

2.3.1 Formulations in het politieverhoor

De institutionele kenmerken die in studies naar de interactie in het politieverhoor naar voren komen (zie paragraaf 2.2.1) zijn ook zichtbaar in de manier waarop gespreksdeelnemers formulations in het verhoor inbedden en interactioneel vormgeven. Het combineren van de mondelinge activiteit van het verhoren met de schriftelijke activiteit van het opmaken van het proces-verbaal en de (juridische) transformatie van het verhaal van de verdachte tot de versie die in het proces-verbaal terechtkomt, staan ook centraal in literatuur waarin wordt gerapporteerd over de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in het politieverhoor.

Uit studies naar interactie in het politieverhoor blijkt dat formulations een scharnierpunt vormen in de overgang van verhoren naar de verslaglegging van het verhoor (Komter, 203; Sliedrecht & Charldorp, 2011). Enerzijds anticipeert de verhoorder met een formulation op de verslaglegging: de verhoorder geeft zijn interpretatie van de woorden van de verdachte en na bevestiging van de verdachte,

legt de verhoorder dat deel van de interactie vast door te typen wat hij/zij zojuist heeft samengevat (Komter, 2006). De verhoorder gebruikt dus een samenvatting van de woorden van de verdachte om het verhaal 'opschrijfbaar' te maken (Komter, 2002/3). Anderzijds zet de verhoorder een formulation na het typen in om de topicale organisatie van het verhoor te reguleren; na de korte onderbreking van het typen van het proces-verbaal continueert de verhoorder met een formulation het verhoor. Door kort weer te geven wat hij/zij zojuist heeft getypt, markeert de verhoorder niet alleen dat hij/zij weer beschikbaar is als gesprekspartner maar ook waar het gesprek was gestaakt, of waar het proces-verbaal is geëindigd (Komter, 2002/2003). De studies van Komter (2002/2003; 2006), waarin zij beschrijft hoe de verhoorder en de verdachte het proces-verbaal construeren en welke rol formulations daarbij spelen, leveren waardevolle informatie op over de rol van formulations in de overgang van spraak naar schrift en vice versa. Komter (2002/2003; 2006) heeft echter geen systematische analyse gedaan naar de rol van formulations in het politieverhoor.

Zoals Sliedrecht & Van Charldorp (2011) demonstreren, resulteert een systematische analyse naar formulations in het politieverhoor in meer inzicht in de relatie tussen de verschillende sequentiële posities van formulations en de manier waarop formulations interactioneel worden ingebed. Bestudering van formulations in het politieverhoor op verschillende sequentiële posities (*voor*, *tijdens* en *na* het typen) laat zien dat de positie van formulations in het verhoor is gerelateerd aan de handeling die de verhoorder ermee uitvoert: *vóór* het typen controleert de verhoorder met formulations zijn/haar interpretatie van de woorden van de verdachte, *tijdens* het typen onderhandelt de verhoorder met een formulation over een specifieke formulering die de acties en verantwoordelijkheden van de verdachte expliciet maakt en *na* het typen confronteert de verhoorder middels een formulation de verdachte met informatie die hij/zij tot dan toe heeft gegeven (Sliedrecht & Van Charldorp, 2011). Deze observaties van Sliedrecht & Van Charldorp (2011) komen overeen met bevindingen van Holt & Johnson (2006) die niet gaan over formulations rondom het typen, maar over een meer globalere plaatsing van formulations binnen het hele gesprek. Zij concluderen dat formulations aan het begin van het verhoor dienen om specifieke details uit het verhaal van de verdachte te bevestigen, terwijl formulations aan het eind van verhoor vooral worden gebruikt

om details samen te brengen die gedurende het interview centraal stonden (Holt & Johnson, 2006).

Uit studies naar interactie in het politieverhoor blijkt verder dat formulations voor de verhoorder een hulpmiddel vormen bij het construeren van een verhaal dat geschikt is voor het vellen van een juridisch oordeel. Studies van Heydon (2005) en van Stokoe & Edwards (2008) naar interactie in het politieverhoor, die incidenteel observaties over formulations beschrijven, demonstreren hoe de verhoorder het verhaal van de verdachte in alledaagse bewoordingen met behulp van formulations converteert tot een institutionele versie. De verhoorder legt de verdachte een interpretatie van diens eigen woorden voor waarin de criminele intentie van de verdachte wordt benadrukt (Stokoe & Edwards, 2008: 89). De verhoorder elimineert aspecten uit de uiting van de verdachte die het gedrag van de verdachte toelichten en de verhoorder extraheert juist aspecten die de handelingen van de verdachte als sociaal onwenselijk of als gewelddadig karakteriseren (Heydon, 2005: 138). In haar studie naar formulations in *small claim courts* (vergelijkbaar met kantonzaken) noemt Van der Houwen (2009) dergelijke formulations *legal formulations*: formulations die de versie van de aangeklaagde partij transformeren tot een versie met juridische implicaties.

2.3.2 Formulations in het sollicitatiegesprek

Hoewel er een aantal studies zijn naar sollicitatiegesprekken waarin er ook wordt gerapporteerd over formulations (Adelswård, 1988; Lipovsky, 2005; Ragan & Hopper, 1981) leveren deze studies slechts in beperkte mate kennis op over de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in sollicitatiegesprekken.

Een beperkende factor is bijvoorbeeld het feit dat er onderzoek is gedaan naar gesimuleerde sollicitatiegesprekken (Lipovsky, 2005; Ragan & Hopper, 1981) en niet naar spontane, natuurlijk voorkomende interactie. In een studie naar 'alignment talk' in sollicitatiegesprekken richten Ragan & Hopper (1981: 89) zich op gesimuleerde data om op die manier "some degree of control over interviewer speech" te kunnen uitoefenen. In mijn onderzoek ben ik echter geïnteresseerd in de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele gesprekken 'spontaan' in interactie met elkaar vormgeven. Ragan & Hopper (1981) bespreken formulations als één van de middelen waarmee gespreksdeelnemers aan elkaar laten zien hoe men behoort te praten in een sollicitatiegesprek en hoe gespreksdeelnemers door middel van formulations rolverschillen tussen de selecteur en de sollicitant benadrukken. In navolging van Heritage & Watson (1979) definiëren zij formulations als uitingen

waarin de selecteur (I) de interactie tot dan toe samenvat en een interpretatie geeft van de woorden van de sollicitant (A). Voor een voorbeeld van dit gebruik van een formulation, zie fragment 2.6, regel 8-9:

fragment 2.6 (Ragan & Hopper, 1981: 95)

- 1 I: Are you interested in quantitative things?
2 A: Uh hum, I think that's very important in administration
3 today.
4 I: Uh hm. Uh hm. Had some data processing experience?
5 A: Um hm.
6 I: Good science and math background?
7 A: Yes.
8 I: → *That's nice. So you you feel that you're your academic*
9 *preparation is adequate to take on an internship?*
10 A: Yes I do.

In hun artikel volgt echter geen interactionele analyse: Ragan en Hopper (1981: 95) noemen alleen dat de interviewer (I) in de geursiveerde regels een formulation geeft die de kern weergeeft van de voorafgaande beurten van de sollicitant (A) en tegelijkertijd de overgang vormt naar een ander onderwerp. Zij laten daarbij niet zien hoe de formulation door de gespreksdeelnemers wordt behandeld en vormgegeven, terwijl een analyse van de interactionele inbedding van formulations inzicht kan geven in de kenmerken van het sollicitatiegesprek. In de formulation in fragment 2.6 bijvoorbeeld (regel 8, 9) presenteert de selecteur de positie die beschikbaar is als een logisch en passend vervolg op de werkervaring van de sollicitant, wat de sollicitant bevestigt. Daarmee demonstreren beide gespreksdeelnemers een oriëntatie op selecteren en kwalificeren als activiteiten die in het sollicitatiegesprek centraal staan (zie hoofdstuk 6).

Naast de functie van een formulation om een overgang te realiseren naar een ander onderwerp, noemen Ragan en Hopper (1981: 95) als functie van een formulation dat de selecteur daarmee de interactie tot dan toe kan interpreteren en samenvatten en het gesprek kan sturen. Ragan en Hopper (1981: 99) stellen vast dat er een asymmetrische relatie bestaat tussen de institutionele rollen van selecteur en sollicitant: zij observeren dat vooral de selecteur degene is die met formulations

delen van het gesprek samenvat en stuurt, en dat de sollicitant een formulation van de selecteur alleen afgezwakt weerlegt.

In tegenstelling tot de studie van Ragan & Hopper (1981) die formulations beschrijven als een middel waarmee de selecteur controle uitoefent in het sollicitatiegesprek, worden formulations in de studies van Adelswärd (1988) en van Lipovsky (2005) beschreven als middelen die juist de sollicitant de gelegenheid bieden om zichzelf optimaal te presenteren. Zowel in de studie van Adelswärd (1988) als de studie van Lipovsky (2005) ligt de focus op de manier waarop sollicitanten zichzelf in sollicitatiegesprekken presenteren. In dat kader beschrijven zij formulations als middel dat sollicitanten de mogelijkheid biedt om in te spelen op de indruk die de selecteur van hem/haar heeft (Adelswärd, 1988; Lipovsky, 2005). In fragment 2.8 is te zien hoe de sollicitant (S) de beurt na de formulation van de selecteur (B) in regels 1-2 benut om informatie over zichzelf toe te voegen (regels 3-4):

fragment 2.8 (Adelswärd, 1988: 111-112)

1 B: you have, it's five whole years that you've been in the
2 States=
3 S: =Yes, though I went home during the summers and worked
4 then(oh)and earned money you have to do that as well.

Op die manier beperkt de sollicitant zijn verhaal niet tot slechts de interpretatie van 'een verblijf in de VS van vijf jaar', maar benadrukt terloops nog twee aspecten, namelijk dat hij af en toe nog terugkwam in Zweden en dat hij buiten schooltijd zijn eigen geld verdiende. Adelswärd (1988) beschrijft formulations als een middel dat de sollicitant inzicht geeft in de interpretatie van de selecteur. Na de formulation heeft de sollicitant de gelegenheid aanvullende informatie te verstrekken (cf. *extension*, Antaki, 2008: 29-30) om de interpretatie van de selecteur te nuanceren.

2.3.3 Formulations in het journalistieke interview

Net als in interactionele studies naar het sollicitatiegesprek zijn formulations in journalistieke interviews nauwelijks onderzocht. Een uitzondering is de studie van Heritage (1985) naar formulations in Britse nieuwsinterviews. Hoewel ook Clayman (2010) en Thornborrow (2002) in hun studies naar nieuwsinterviews enkele observaties over formulations beschrijven, is de studie van Heritage (1985) de enige studie die focust op de sequentiële en interactionele inbedding van formulations in het nieuwsinterview. Afgezien van het feit dat Heritage (1985) in zijn paper over

formulations in het nieuwsinterview nauwelijks aandacht besteedt aan de methodologische verantwoording (de manier waarop hij formulations heeft geïdentificeerd, hoe hij het fenomeen afbakt, hoeveel hij er heeft gevonden etc.), presenteert hij een aantal bevindingen die zowel relevant zijn wat betreft theorievorming over formulations als over het nieuwsinterview als specifieke gesprekssoort.

In de eerste plaats betoogt Heritage (1985) dat de interviewer met formulations een oriëntatie toont op het meeluisterende publiek. De afwezigheid van expliciete evaluaties en *news receipt markers* (bijvoorbeeld: 'ok') in nieuwsinterviews demonstreert dat de gespreksdeelnemers niet elkaar als primaire recipiënt beschouwen, maar dat zij het meeluisterende publiek als hun primaire recipiënt zien (Heritage & Greatbatch, 1991). Met formulations kan de interviewer reageren op de bijdragen van de geïnterviewden, zonder dat hij/zij zich opstelt als de primaire recipiënt (Heritage, 1985: 104). Meer dan bij andere uitingen in nieuwsinterview demonstreren formulations de publieksgerichtheid van de interviewer:

[...] in complex ways, which have yet to be fully explicated, formulating utterances are more directly addressed to the news audience than are the majority of question and answers that make up a news interview (Heritage, 1985: 100).

Heritage (1985) stelt dus dat formulations de publieksgerichtheid van de interviewer blootleggen, maar dat nauwkeuriger beschreven dient te worden hoe die publieksgerichtheid interactioneel is ingebed. Ook Clayman (2010) stelt dat gespreksdeelnemers met formulations elkaar én het meeluisterende publiek duidelijk maken hoe zij elkaars uitingen interpreteren. Het veelvuldig voorkomen van middelen waarmee de interviewer toont hoe hij/zij uitingen van de geïnterviewde begrijpt, zoals formulations, maakt dat deze interactionele middelen niet alleen zijn te interpreteren als middelen waarmee de interviewer zich onthoudt van het geven van een oordeel maar vooral als middelen waarmee de interviewer uitingen van de geïnterviewde verheldert ten behoeve van het meeluisterende publiek (Clayman, 2010: 292).

In de tweede plaats maakt Heritage (1985) een onderscheid op basis van de respons die formulations projecteren, dat relevant is voor onderzoek naar

formulations als interactioneel fenomeen. Formulations die een bevestigende respons projecteren, noemt hij *coöperatieve* formulations en formulations die een ontkennende of verdedigende respons uitnodigen noemt hij *oncoöperatieve* formulations (Heritage, 1985: 112). Heritage (1985) heeft twee soorten coöperatieve formulations geïdentificeerd waarmee de interviewer kan aansturen op een uitbreiding van de informatie die de geïnterviewde geeft: de *prompt* en de *coöperatieve recycle*. Een prompt behoudt een specifiek element als gespreksonderwerp, terwijl een coöperatieve recycle de geïnterviewde uitnodigt om nog eens uitgebreid in te gaan op datgene wat hij/zij al heeft verteld (Heritage, 1985: 106-107). Hoewel het onderscheid tussen een prompt en een recycle theoretisch relevant is, is dit onderscheid in de praktijk niet helemaal scherp.

In zijn paper beschrijft Heritage (1985) een oncoöperatieve formulation als een formulation waarmee de interviewer bepaalde acties, bedoelingen of houdingen van de geïnterviewde test en de geïnterviewde uitdaagt een sterkere weergave van zijn/haar woorden te geven (*inferentially elaborative probe*). Aan de hand van een voorbeeld uit een interview met de voorzitter van een commissie die een rapport heeft geschreven over theeprijzen, demonstreert Heritage (1985) hoe de gespreksdeelnemers een probe als een uitdagende handeling behandelen:

fragment 2.9 (Heritage, 1985: 109)

1 C: what in fact happened was that in the course of last
 2 year, Hh the price went up really very sharply, hh and-
 3 uh the blenders did take advantage of this: uh to
 4 obviously to raise their price to retailers. (0.7) hhh
 5 They haven't been so quick in reducing prices when the
 6 world market prices come down. (0.3) hh And so this
 7 means that price in the sh- the prices in the shops have
 8 stayed up hh really rather higher than we'd like to see
 9 them
 10 (0.7)
 11 I:→ so you you are really accusing them of profiteering.
 12 C: hhh No they're in business to make money that's
 13 perfectly sensible.=We'r also saying that-uh hh it's not
 14 a trade which is competitive as we would like it,- Th're
 15 four(0.2)blenders which have together eighty-five
 16 percent of the market hhh and-uh we're not saying they
 17 (0.) move in concert or anything like that but we'd like
 18 the trade to be a bit more competitive. [...]

De interviewer (I) verwoordt in zijn interpretatie van het antwoord van de geïnterviewde (C) een kritisch standpunt over het handelen van de theeproducenten (regel 11), terwijl de geïnterviewde in zijn antwoord (regel 1-9) over de prijsontwikkeling geen kritiek uit over het optreden van de theeproducenten. Heritage (1985) betoogt dat de formulation van de interviewer de geïnterviewde uitnodigt om te reageren op een sterkere en nieuwswaardigere versie van zijn standpunt en daardoor een ontkenkende of verdedigende respons bij de geïnterviewde ontlokt (Heritage, 1985: 112). Ook in radio-interviews en in panelinterviews zijn formulations met een uitdagend karakter beschreven. Na een formulation waarin de interviewer van een radioprogramma een bijdrage van een beller bekritiseert, volgt er een verdedigende respons van de beller (*argumentative formulations*, Hutchby, 1996: 53). In panelinterviews kan de interviewer met een dergelijke formulation een uiting van een panellid transformeren tot een compacte en aangescherpte versie om de discussie tussen panelliden aan te wakkeren (Clayman & Heritage, 2002: 309).

In literatuur over radio-interviews en nieuwsinterviews wordt ook beschreven hoe de interviewer reeksen van formulations inzet en eigenschappen van (on)coöperatieve formulations combineert (Hutchby, 1996; Thornborrow, 2002). Heritage (1985: 111) beschrijft hoe de interviewer de geïnterviewde tweemaal achter elkaar eenzelfde soort formulation voorlegt, namelijk tweemaal een veel sterkere versie van de woorden van de geïnterviewde (*probes*). Ook in radio-shows combineert de presentator van een radio-show twee verschillende soorten formulations (Hutchby, 1996: 54): na een bevestigende respons op een samenvattende of coöperatieve formulation schotelt de presentator de beller een *up-shot* formulation voor. Een formulation die de bijdrage van de beller nauwgezet representeert, dient dus als opstapje voor een formulation die een kritische noot plaatst bij de bijdrage van de beller. Door bovendien de ene formulation op te volgen met een andere formulation drukt de interviewer de geïnterviewde in een interactionele positie waarin de geïnterviewde zijn/haar standpunt niet nader kan uitwerken, maar in plaats daarvan wordt gedwongen op deze formulations te reageren (Thornborrow, 2002: 101).

2.3.4 Overeenkomsten en verschillen tussen formulations in de drie gesprekssoorten

Aan de ene kant wijzen bevindingen uit bestaande studies over formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, het journalistieke interview, op een aantal overeenkomsten. In de drie gesprekssoorten zijn formulations een interactieel middel waarmee de professional kan voldoen aan de complexe institutionele eisen die aan hem/haar worden gesteld: in het politieverhoor zijn formulations beschreven als een scharnierpunt tussen de mondelinge verklaring van de verdachte in diens eigen woorden en de schriftelijke versie in het proces-verbaal, dat geschikt moet zijn voor strafrechtelijk onderzoek; in het sollicitatiegesprek kan de selecteur met een formulation het antwoord van de sollicitant evalueren zonder de kandidaat de gelegenheid te geven erop terug te komen; in het journalistieke interview biedt een formulation de mogelijkheid om vanuit een neutraal perspectief toch kritische vragen te stellen.

Zoals Heritage en Watson (1979: 129) hebben beschreven zijn deze formulations altijd selecties van de oorspronkelijke uiting: de formulations bewaren, verwijderen of transformeren de oorspronkelijke uiting. Door bepaalde aspecten uit het antwoord van de leek te selecteren en andere elementen weg te laten, stuurt de professional over welke onderwerpen er wordt uitgeweid.

Aan de andere kant zijn formulations in de literatuur tot dusver op uiteenlopende wijzen gedefinieerd en bestudeerd (Antaki et al., 2005: 643). In veel studies wordt gerefereerd aan het werk van Garfinkel en Sacks (1970) en Heritage en Watson (1979), maar zelden wordt expliciet gemaakt wat men precies aanduidt met de term 'formulations', hoe het fenomeen wordt afgebakend en in de data wordt geïdentificeerd, of uit hoeveel gevallen het corpus van formulations bestaat. Bovendien worden er in literatuur over formulations uiteenlopende subcategorieën geïdentificeerd, waarvan niet scherp is wat precies de onderscheidende kenmerken zijn. Kan een 'pre-closing' formulation bijvoorbeeld (Barnes, 2007) ook een 'gist' formulation (Heritage en Watson, 1979) zijn?

Kortom, literatuur over formulations is *blurring* (Antaki et al. 2005: 643; Antaki, 2008). Door verschillen in de definitie en identificatie van formulations is niet duidelijk of in alle studies naar formulations hetzelfde fenomeen wordt

onderzocht¹². Aan de andere kant lijken er in studies naar formulations in verschillende settings toch vergelijkbare eigenschappen van dit interactionele fenomeen naar voren te komen. Zoals Antaki (2008: 34) bepleit zouden studies naar formulations in institutionele settings zich moeten beperken tot de definitie van Heritage en Watson (1979): de manier waarop gespreksdeelnemers een samenvattende en bewerkte versie van de woorden van de gesprekspartner in de interactie inbedden, maakt inzichtelijk hoe gespreksdeelnemers institutionele taken en belangen in interactie vormgeven (cf. Drew, 2003):

[...] the institutional agent's formulation picks out something in the other's words, and while putting it forward as a mere neutral summary or implication, uses the opportunity to edit it in ways that will help the speakers's own institutional interest. (Antaki, 2008: 34)

In mijn proefschrift richt ik mij dan ook op het in kaart brengen van de eigenschappen van formulations in verschillende institutionele settings, waarbij de definitie van Heritage en Watson (1979) het uitgangspunt vormt. Het proces van identificatie en afbakening van formulations beschrijf ik daarbij zo nauwkeurig mogelijk. In de volgende paragraaf zal ik nader ingaan op mijn onderzoeksoopzet.

2.4 Onderzoeksoopzet en onderzoeksvragen

In deze paragraaf beschrijf ik de relevantie van de twee comparatieve elementen van mijn onderzoeksoopzet, namelijk het bestuderen van formulations in drie verschillende institutionele gesprekssoorten (subparagraaf 2.4.1) en de vergelijking tussen adviesliteratuur en de gesprekspraktijk (subparagraaf 2.4.2).

2.4.1 Formulations in drie institutionele gesprekssoorten

De literatuurbespreking van studies naar institutionele interactie (paragraaf 2.2) toont dat de specifieke institutionele taken en belangen van de gespreksdeelnemers zichtbaar zijn in de manier waarop zij deze institutionele gesprekken vormgeven.

¹² Deze observatie wordt ondersteund door de exploratieve studie van Sliedrecht en Van der Houwen (in voorbereiding), die ik in de inleiding van hoofdstuk 3 kort beschrijf.

Echter, een lacune binnen deze studies is dat er vooral vergelijkende studies zijn gedaan tussen alledaagse interactie en institutionele interactie, maar nog nauwelijks tussen instituties onderling. Zoals Heritage en Clayman (2010) stellen zou onderzoek naar institutionele interactie niet alleen gemotiveerd moeten worden vanuit de visie dat institutionele interactie een afgeleide vorm is van alledaagse interactie, maar ook vanuit een intrinsieke belangstelling voor de manier waarop gespreksdeelnemers specifieke institutionele taken in gesprekken vormgeven (zie paragraaf 2.1). Door de aandacht te verleggen van de vergelijking met alledaagse gesprekken naar de systematische oriëntatie van de gespreksdeelnemers op specifieke institutionele identiteiten en doelen, kunnen de interactionele beperkingen en procedures die kenmerkend zijn voor bepaalde institutionele settings beter in kaart worden gebracht (Heritage & Clayman, 2010: 18).

Om inzicht te vergaren in de manier waarop gespreksdeelnemers specifieke institutionele identiteiten en doelen in interactie vormgeven: "[...] *how particular institutional tasks, identities and constraints emerge and are dealt with*" (Heritage, 2005: 112), zijn comparatieve studies¹³ naar institutionele interactie essentieel (Arminen: 2009; Drew, 2003; Speer, 2012). Op basis van een exploratieve studie naar formulations (Heritage & Watson, 1979) in o.a. nieuwsinterviews, psychotherapeutische gesprekken, en radioprogramma's¹⁴, heeft Drew (2003) betoogt dat comparatief onderzoek inzicht kan geven in de specifieke kenmerken van institutionele gesprekken. Hij demonstreert dat de sequentiële inbedding en functie van formulations in elke gesprekssoort verschillend is; de specifieke sequentiële inbedding en functie lijkt gerelateerd te zijn aan de institutionele context waarin zij voorkomen (Drew, 2003: 304).

In navolging van deze studie van Drew (2003) heeft Speer (2012) een vergelijkende studie opgezet naar hypothetische vragen. Zij bestudeert hypothetische vragen in onder andere onderzoeksvraaggesprekken, nieuws-

¹³ Zie Sidnell (2009) voor een uitgebreid overzicht van verschillende soorten comparatieve studies vanuit een conversatie-analytisch perspectief. Er zijn bijvoorbeeld ook vergelijkende studies gedaan naar

- een bepaald gespreksverschijnsel in verschillende talen en/of culturen
- interactionele verschijnselen in synchrone interactie vs a-synchrone interactie als video-conferenties en chat.

¹⁴ De data die Drew (2003) aanhaalt zijn deels afkomstig uit zijn eigen collectie en deels vergaard en bestudeerd door John Heritage (nieuwsinterviews), Ian Hutchby (radioprogramma's) en Esther Walker (onderhandelingen).

interviews, en arts-patiëntgesprekken en concludeert dat de specifieke manier waarop gespreksdeelnemers hypothetische vragen ontwerpen per gesprekssoort verschilt: *"the precise way they run off in each case are attentive in their detail to the interactional demands and affordances of the setting"* (Speer, 2012: 370). Het onderzoek van Speer (2012) is een van de weinige vergelijkende studies waarbij een algemeen gespreksverschijnsel in verschillende institutionele gesprekssoorten wordt bestudeerd.

Ook Arminen (2009) stelt dat het essentieel is om gespreksverschijnselen in verschillende institutionele settings te onderzoeken om op die manier inzicht te vergaren in de kenmerken van specifieke institutionele settings: *"comparisons between different types of institutional interaction can allow us to see the particularities of institutional practices"* (p.59). Het bestuderen van een specifiek gespreksverschijnsel in verschillende institutionele gesprekssoorten, komt bovendien tegemoet aan het probleem dat Schegloff (1991: 59) aankaart, namelijk dat een fenomeen dat in een bepaalde context wordt gevonden als karakteristiek wordt beschouwd voor die context terwijl het mogelijk een generiek fenomeen is.

Formulations (Heritage & Watson, 1979) zijn geschikt om inzicht te verkrijgen in de specifieke kenmerken van de drie gesprekssoorten die in mijn onderzoek centraal staan. Zowel in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, als in het journalistieke interview tasten de gespreksdeelnemers af wat de ander weet. Vanwege deze onderhandeling tussen de gespreksdeelnemers kenmerkt Arminen (2005: 94) deze institutionele gesprekken als antagonistisch: de professional (verhoorder, selecteur, interviewer) probeert méér (of andere) informatie op tafel te krijgen dan de leek (verdachte, sollicitant, geïnterviewde) mogelijk kwijt wil. Met formulations nodigt de professional de leek uit om een reactie te geven op diens eigen uitlatingen:

Formulations are interpretations of what has been said or meant and in this sense resemble candidate queries. In both cases, the speaker offers a candidate understanding, but designed in different ways. In formulations the act of attributing a specific interpretation is done explicitly, e.g., "so you are saying/ meaning x" whereas in candidate queries the inferential quality of the query may remain implicit. (Arminen, 2005).

Doordat de leek na een formulation de gelegenheid heeft om de voorgestelde interpretatie te verwerpen of te accepteren, creëert de professional een onderhandelingspositie zonder zelf expliciet een positie in te nemen (Arminen, 2005: 95). In tegenstelling tot in alledaagse gesprekken zijn formulations in institutionele gesprekken een algemeen voorkomend gespreksverschijnsel (Drew, 2003).

Onderzoek naar formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview kan niet alleen inzicht geven in de specifieke kenmerken van deze institutionele settings (Drew, 2003), maar is ook van belang voor het implementeren of toepassen van conversatieanalytische kennis in de gesprekspraktijk (Speer, 2012).

In mijn onderzoek richt ik mij op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen:

1. *Hoe worden formulations in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview sequentieel ingebed?*
2. *Wat kan daaruit worden afgeleid over de institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten?*

Eenzijds blijkt uit literatuur over het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview dat deze gesprekssoorten vergelijkbaar zijn omdat de professional in deze drie gesprekssoorten informatie verzamelt over de leek (zie paragraaf 2.2). Anderzijds worden deze gesprekssoorten gekenmerkt door specifieke institutionele taken en belangen die mogelijk zichtbaar worden in de interactionele organisatie en functies van formulations. Door de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in elke gesprekssoort te vergelijken met de bevindingen over formulations in de andere twee gesprekssoorten, kan ik de *fingerprint* van de drie institutionele gesprekssoorten blootleggen. Mijn studie brengt niet alleen de aanbevelingen van Arminen (2009), Drew (2003) en Heritage en Clayman (2010) in de praktijk, maar is ook een aanvulling op bestaande kennis over interactie in politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews.

2.4.2 Adviesliteratuur en gesprekspraktijk

De bevindingen die de vergelijking van formulations in drie institutionele gesprekssoorten oplevert, relateer ik aan communicatie-adviezen die aan professionals in deze drie institutionele gesprekssoorten worden gegeven. Het belang van deze comparatieve opzet van mijn onderzoek wat betreft de

adviesliteratuur en de gesprekspraktijk (zie onderzoeksvraag 3 en 4 in het slot van dit hoofdstuk) in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview, wordt onderstreept door een aantal studies die ik in deze subparagraaf zal bespreken.

In de eerste plaats is het van belang om advies en praktijk aan elkaar te verbinden, omdat adviezen zijn gebaseerd op ideeën over interactie die niet altijd stroken met de gesprekspraktijk¹⁵. De aanbeveling aan artsen bijvoorbeeld om frequent samen te vatten, kan in de praktijk een onbedoeld en negatief effect hebben doordat het beoogde 'vrije' verhaal van de patient in een bepaalde richting wordt gestuurd (Houtkoop-Steenstra, 1986). Een andere aanbeveling die aan artsen wordt gedaan, is om het consult te beginnen met open vragen. Het achterliggende idee is de wenselijkheid van de 'patiëntgerichtheid' van de arts, wat inhoudt dat de patiënt 'alle gelegenheid moet krijgen in eigen woorden te vertellen met welke gezondheidsklachten hij/zij kampt (Peräkylä en Vehviläinen, 2003). Uit onderzoek naar gespreksopnames van Finse arts-patiëntgesprekken blijkt echter dat de vorm van de vraag (open of gesloten) aan het begin van het consult sterk samenhangt met het soort consult (eerste consult of vervolggconsult). Peräkylä & Vehviläinen (2003) concluderen dat een tekortkoming van communicatieadviezen is dat deze veelal gebaseerd zijn op normatieve modellen over interactie die gangbaar zijn bij een bepaalde professionele groep (*professional stocks of interactional knowledge - SIKs*) en niet op bevindingen uit de gesprekspraktijk (Peräkylä & Vehviläinen, 2003). Zij betogen dan ook dat ideeën over interactie in institutionele settings (SIKs) naast wetenschappelijke bevindingen over institutionele interactie moeten worden gelegd: conversatieanalytische bevindingen kunnen dan de noties die ten grondslag liggen aan de communicatieadviezen, ontcrachten, corrigeren of aanvullen (Peräkylä & Vehviläinen 2003: 731-2).

In de tweede plaats kan onderzoek dat zich zowel richt op adviezen als op de gesprekspraktijk, bijdragen aan verbetering van de adviezen. Aan de hand van een vergelijking tussen adviezen aan medewerkers van een telefonische

¹⁵ Zie bijvoorbeeld de Masterscriptie van Roest (2005) waarin zij impliciete theorieën over communicatie in adviesliteratuur verkent. Zij concludeert: "Adviesliteratuur maakt zich niet los van redeneringen over ideale communicatie."

klantenservice en opnames van gesprekken tussen medewerkers en klanten demonstreren Huisman en Schasfoort (1994) dat adviezen aan medewerkers van een telefonische klantenservice niet alleen te vaag en te algemeen zijn, maar ook voorbijgaan aan de invloed van de institutionele context op de gespreksvoering (Huisman & Schasfoort, 1994). Zij stellen voor dat interactioneel onderzoek kan bijdragen aan verbetering van adviezen door gespreksdeelnemers inzicht te geven in gesprekken en dilemma's die gespreksdeelnemers in (institutionele) gesprekken moeten oplossen (Huisman & Schasfoort, 1994).

Binnen het veld van de conversatieanalyse wordt het steeds vanzelfsprekender gevonden om wetenschappelijk onderzoek te verbinden aan vragen uit de (institutionele) praktijk en/of bevindingen terug te koppelen aan mensen in het veld (Ten Have, 2001). Diverse toegepaste studies naar institutionele interactie (Antaki, 2011) demonstreren dat aansluiting op de behoeftes van professionals in het werkveld van belang is om te bepalen wat er wordt onderzocht, hoe het precies wordt onderzocht en hoe bevindingen kunnen worden teruggekoppeld. In een werkveld van medici bijvoorbeeld kan het functioneel zijn om kwalitatief conversatieanalytisch onderzoek aan te vullen met kwantitatieve analyses, om medici in hun eigen 'taal' de waarde van conversatieanalytische bevindingen duidelijk te maken (Heritage & Robinson, 2011). Het inzichtelijk maken van de waarde van conversatie-analytisch onderzoek voor de mensen op de werkvloer, kan bijvoorbeeld door op maat gemaakte trainingen waarbij de deelnemers stap-voor-stap hun eigen gesprekken analyseren volgens conversatieanalytische principes (Lamerichs & Te Molder, 2011; Stokoe, 2011; Wilkinson, 2011). Ook vanuit het werkveld zelf wordt gewezen op het belang van onderzoek naar adviezen aan professionals en inzichten uit de gesprekspraktijk. Zo inventariseert Nierop (2008) wat verhoorders wordt geleerd over het verdachtenverhoor, omdat dit samen met inzicht in het verloop van feitelijke verhoren bijdraagt aan de ontwikkeling van de verhoormethode die aan verhoorders wordt voorgeschreven.

Kortom, uit de literatuurbespreking wordt duidelijk dat conversatieanalytisch onderzoek naar de gesprekspraktijk van institutionele interacties kan bijdragen aan een betere afstemming van communicatieadviezen op de gesprekspraktijk. Inzichten uit conversatieanalytisch onderzoek hebben concrete toepassingen voor gespreksdeelnemers in de praktijk: conversatieanalytisch onderzoek kan als diagnostisch instrument, trainingsmethode of als evaluatie-instrument bijdragen aan communicatieadvisering en training (Koole & Padmos,

1999). De onderzoeksvragen waarin ik de verbinding leg tussen communicatieadviezen en gespreksanalytische bevindingen luiden als volgt:

3. *Welke ideeën over interactie komen naar voren in de communicatieadviezen voor politieverhoorders, selecteurs, en journalisten?*
4. *Welke overeenkomsten en verschillen bestaan er tussen de communicatieadviezen en de alledaagse praktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews?*

Dankzij de vergelijking van communicatieadviezen over het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview met conversatieanalytische bevindingen van de gesprekspraktijk, kan ik met mijn onderzoek inzicht vergaren in de kenmerken van deze gesprekssoorten (cf. *institutionally applied CA*, Antaki 2011) én aanbevelingen doen over de rol van wetenschappelijk onderzoek bij het ontwikkelen van communicatieadviezen.

In het volgende hoofdstuk beschrijf ik de data en werkwijze waarmee ik de vier onderzoeksvragen beoog te beantwoorden.

3 Data en methode

In de eerste plaats kan op basis van de literatuurbespreking over formulations (hoofdstuk 2) geconcludeerd worden dat onderzoek naar formulations nogal uiteenloopt wat betreft afbakening, identificatie en beschrijving van dit interactionele fenomeen. Deze observatie wordt gesteund door de exploratieve studie van Sliedrecht & Van der Houwen (in voorbereiding). Aan de hand van een collectie van 165 fragmenten die in studies naar formulations worden aangehaald als (prototypische) voorbeelden van formulations, inventariseren zij wat de kerneigenschappen zijn van formulations die in de literatuur worden beschreven en hoe de formulations van elkaar verschillen. Het coderen van de 165 fragmenten op aspecten als wie formuleert (representant van de institutie, niet-representant), wat wordt er geformuleerd (uiting van spreker of uiting van de recipiënt), wat voor respons volgt er op de formulation etc., toont een enorme verscheidenheid aan kenmerken die onder de noemer formulations zijn bestudeerd. Hoewel formulations in verschillende institutionele settings zijn onderzocht, is het door het ontbreken van een uniforme werkwijze lastig om deze bevindingen over formulations met elkaar te vergelijken en op basis daarvan uitspraken te doen over het fenomeen of over de specifieke institutionele kenmerken van de gesprekssoorten waarin de formulations voorkomen.

In de tweede plaats leidt de literatuurbespreking in hoofdstuk 2 tot de constatering dat communicatieadviezen vaak geen rekening houden met de specifieke institutionele taken en belangen die een rol spelen in de gesprekssoorten waarop ze van toepassing zijn. Pas als communicatieadviezen worden afgestemd op de institutionele taken en belangen die een rol spelen in deze gesprekssoorten, zijn de adviezen bruikbaar voor professionals. Het is dan ook noodzakelijk om interactie niet alleen vanuit een wetenschappelijk perspectief te bestuderen, maar ook vanuit een beroepsmatig perspectief, dat wil zeggen vanuit de theorieën en modellen over interactie die in trainingen en handleidingen voor een bepaalde beroepsgroep, bijvoorbeeld selecteurs, centraal staan. Alleen dan zijn wetenschappelijke, interactionele bevindingen te vertalen naar hanteerbare adviezen voor professionals in deze beroepsgroepen (Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

De comparatieve opzet van mijn onderzoek maakt het mogelijk om meer te weten te komen over de specifieke kenmerken van institutionele gesprekssoorten

(Drew, 2003) en over de relatie tussen advies en praktijk. Door de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in drie verschillende gesprekssoorten te bestuderen, kan ik inzicht vergaren in de institutionele kenmerken van de verschillende gesprekssoorten en tegelijkertijd het fenomeen formulations specifieker in kaart brengen. Daarnaast vergelijk ik mijn onderzoeksresultaten over de manier waarop professionals formulations interactioneel organiseren met ideeën over interactie die in adviesliteratuur voor de professional zijn te vinden, zodat ik met mijn onderzoek ook een aanzet kan geven tot het formuleren van praktische implicaties voor de gesprekspraktijk.

In dit hoofdstuk beschrijf ik mijn dataverzameling en ik verantwoord de manier waarop ik de data heb onderzocht. In paragraaf 3.1 zet ik uiteen hoe ik op basis van de collectie handboeken aan de verhoorder, selecteur, en journalist, ideeën over interactie in deze beroepsgroepen heb vergaard. In paragraaf 3.2 bespreek ik hoe de dataverzameling van gesprekken tussen verhoorder en verdachte, selecteur en sollicitant, en journalist en geïnterviewde tot stand is gekomen en hoe ik deze data vanuit een conversatieanalytisch perspectief heb bestudeerd om daarmee inzicht te vergaren in de manier waarop gespreksdeelnemers deze institutionele gesprekken organiseren. Vervolgens stel ik in paragraaf 3.3 aan de orde hoe ik dankzij de combinatie van de twee datasets (handboeken en gespreksopnames) en onderzoeksmethodes (literatuurstudie en conversatieanalyse) mijn onderzoeksvragen kan beantwoorden. Ten slotte leg ik in paragraaf 3.4 de verbinding tussen de voorafgaande hoofdstukken (hoofdstuk 1 t/m 3) en de rest van mijn proefschrift (hoofdstuk 4 t/m 9).

3.1 *Ideeën over interactie in een bepaalde beroepsgroep*

Hoe zorg je als verhoorder ervoor dat je de verdachte aan de praat krijgt in een verhoor? Welke vragen moet je als selecteur in een sollicitatiegesprek stellen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de geschiktheid van de sollicitant? Hoe kun je als journalist de bijdrage van de geïnterviewde in een journalistiek interview bijsturen? Vragen als deze worden in handboeken aan de verhoorder, selecteur, en journalist beantwoord. De handboeken bevatten dan ook ideeën over de manier waarop interactie in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview verloopt. Peräkylä en Vehviläinen (2003) hebben laten zien dat ideeën over interactie die in een bepaalde beroepsgroep gangbaar zijn, van belang zijn voor onderzoekers naar institutionele interactie. Als onderzoekers (conversatieanalytici)

de gespreksdeelnemers van institutionele interactie (professionals) informeren over hun wetenschappelijke bevindingen en professionals de conversatieanalytici informeren over de theorieën en modellen over interactie die gangbaar zijn binnen hun beroepsgroep (Peräkylä & Vehviläinen, 2003), dan kunnen communicatieadviezen beter worden afgestemd op de gesprekspraktijk voor de professional. Conversatieanalytisch onderzoek beschrijft in detail de manier waarop interactie tussen gespreksdeelnemers in de praktijk verloopt en kan daarom ideeën en adviezen over interactie verbeteren, aanvullen, preciseren en corrigeren (zie hoofdstuk 2).

Naast een interactionele analyse naar de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele gesprekken organiseren, inventariseer ik daarom welke ideeën over interactie zijn te vinden in adviesliteratuur aan professionals van institutionele gesprekken. De handboeken die ik in mijn collectie heb opgenomen heb ik geselecteerd omdat deze handboeken zijn bedoeld als studiemateriaal in (beroeps)opleidingen en/of trainingen gericht op de professional, dat wil zeggen degene die wordt opgeleid tot politieagent, selecteur, en journalist, of die reeds in die beroepsgroep werkzaam is. Om een idee te krijgen van de reikwijdte van deze boeken onder de beroepsgroep, heb ik informatie verzameld over de doelgroep van deze boeken, bijvoorbeeld aan de hand van informatie op de achterzijde van de boeken, informatie die de uitgeverijen over de handboeken verstrekken en/of gebruikersinformatie. Zo zijn de handboeken in mijn collectie verschenen bij uitgeverijen die zich richten op de professional in opleiding of de professional die zich in zijn/haar vakgebied verder wil ontwikkelen; de uitgeverijen zijn gespecialiseerd in wetenschappelijke literatuur (Elsevier), educatieve literatuur (Kluwer, Wolters-Noordhoff), management- en coachingsliteratuur (Academic Service, NIVOO, Schouten & Nelissen). Een overzicht van de door mij geraadpleegde adviesliteratuur heb ik opgenomen in Bijlage I.

In deze subparagraaf bespreek ik voor wie de handboeken zijn geschreven en door wie: informatie over de doelgroepen van de handboeken en informatie over de auteurs van de handboeken indiceert in hoeverre de ideeën over interactie die in deze handboeken worden beschreven, in de beroepsgroep zijn geworteld.

a) Handboeken voor de verhoorder

In vergelijking met de beschikbare adviesliteratuur voor de selecteur en de journalist, is er voor de verhoorder weinig literatuur beschikbaar; er zijn slechts twee handboeken geschreven die specifiek over het politieverhoor gaan, namelijk 'Handleiding verdachtenverhoor' van Van den Adel (1997) en 'Handleiding verhoor' van Van Amelsvoort et al. (2005). Daarnaast is er het handboek 'Leren interviewen' van Hulshof (2007), waarin het politieverhoor één van de verschillende soorten interviews is die in het boek centraal staan. Het handboek van Hulshof (2007) is dus algemener van aard dan de andere twee handboeken, omdat dit handboek niet specifiek over het politieverhoor gaat maar over diverse soorten interviews. In tegenstelling tot Van den Adel (1997) en Van Amelsvoort et al. (2005) spreekt Hulshof (2007) daarom niet over de 'verdachte' maar over 'geïnterviewde'. Daarnaast heb ik opleidingsmateriaal over verhoren voor politieagenten (Lesmateriaal Politieacademie Apeldoorn, 2007)¹⁶ en opsporingsambtenaren (Theeboom, 2008) bestudeerd dat is ontwikkeld door docenten van deze opleidingsinstituten. Het lesmateriaal voor opsporingsambtenaren, opgesteld door het Nederlands Instituut Voor Opleiding van Opsporingsambtenaren (NIVOO), behandelt verhoortechnieken voor een bredere doelgroep dan politieagenten/rechercheurs, namelijk verhoortechnieken voor 'buitengewoon opsporingsambtenaren' (bijvoorbeeld jachtopziener, milieu-inspecteur, sociaal rechercheur, ambtenaar bouw- en woningtoezicht).

Een reden voor het beperkte aanbod van adviesliteratuur over het politieverhoor is dat geheimhouding van bepaalde verhoortechnieken in het belang is van de opsporing. Zo schrijft Van den Adel (1997: 5) in zijn voorwoord dat tactische afwegingen medebepalend waren voor de keuze van onderwerpen in zijn boek en dat het geheim van de smid nog altijd een rol speelt bij de opsporing. Daarom schrijft hij bijvoorbeeld wel over de standaardverhoor-strategie (SVS), maar niet over andere strategieën. De standaardverhoorstrategie is een verhoormethode

¹⁶ Om een beeld te krijgen van communicatieadviezen aan politieagenten in opleiding, heb ik contact gezocht met een docent aan de Politieacademie in Apeldoorn. Naar aanleiding van correspondentie per mail over mijn onderzoek, heeft Dhr. C. van Eden mij hartelijk ontvangen en uitgenodigd om een aantal lessen over het verdachtenverhoor bij te wonen. In oktober 2007 heb ik op de Politieacademie lessen over het verdachtenverhoor bijgewoond: zowel een theoretisch deel als een praktisch deel waarin studenten verhoortechnieken oefenden met een acteur (daarvan heb ik video-opnames gekregen).

die is ontwikkeld vanuit de praktijk en is gebaseerd op gegevens verkregen uit (wetenschappelijk) onderzoek (Van den Adel, 1997: 51). Ook bij het verzamelen van intern lesmateriaal voor politieagenten en opsporingsambtenaren bleek het belang van geheimhouding van bepaalde verhoortechnieken: bij het aanvragen van een exemplaar van het lesmateriaal voor mijn onderzoek, werden bij beide instanties (Politieacademie Apeldoorn en NIVOO) zorgen geuit over de openbaarmaking van het lesmateriaal.

De handboeken zijn geschreven door (voormalig) rechercheurs die ook werkzaam zijn geweest als docent Recherchekunde. Het handboek van Van Amelsvoort et al. (1997) is in samenwerking met een gedragswetenschapper geschreven. De informatie op de achterflap van de handboeken beschrijft (toekomstige) politie- en opsporingsambtenaren als de primaire doelgroep en andere opsporingsdiensten zoals het Openbaar Ministerie en de advocatuur als de secundaire doelgroep.

b) Handboeken voor de selecteur

De collectie adviesliteratuur voor de selecteur die ik heb bestudeerd, bestaat uit zes handboeken (Van den Broek et al., 2004; Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008; Hofkes & Meekel, 2000; Van Minden, 1993; Nijenhuis, 2006; Ritzen, 1996)¹⁷. Hoewel het handboek van Van Minden (1993) niet op de selecteur is gericht maar op de sollicitant, heb ik dit handboek wel in de collectie opgenomen omdat uit een kleine steekproef onder personeelsfunctionarissen bleek dat zij dit handboek in de praktijk gebruiken¹⁸. Vier van deze handboeken zijn specifiek

17 Om een idee te krijgen van de reikwijdte van deze boeken heb ik in 2009 twee uitgeverijen naar verkoopcijfers gevraagd:

- In 2008 verkocht uitgeverij Thema 600 exemplaren van Nijenhuis.
- In 2008 verkocht uitgeverij Wolters-Noordhoff 6.000 exemplaren van Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen.

18 Een kleine inventarisatie onder 10 personeelsfunctionarissen (4 HR-managers bij een multinational, 1 externe recruiter bij een multinational, 1 hoofd Corporate Werving & Selectie bij een multinational, 1 HR-adviseur bij een woningbouwvereniging, 1 HR-manager op een universiteit, 1 HR-manager van een kleine onderneming, 1 ad interim HR-adviseur bij een wervings- en selectiebureau) naar literatuur over sollicitatie-/selectiegesprekken die zij tijdens hun opleiding hebben geraadpleegd of voor hun werk raadplegen leverde het volgende op:

a) *tijdens hbo-opleiding P&O:*

gericht op het selectiegesprek als onderdeel van de wervingsprocedure van nieuw personeel (Van den Broek et al., 2004; Hofkes & Meekel, 2000; Nijenhuis, 2006; Ritzen, 1996). Alleen het handboek van Gramsbergen-Hoogland en Van der Molen (2008) gaat over algemene professionele gesprekken, waaronder het sollicitatiegesprek maar bijvoorbeeld ook het functioneringsgesprek, verkoopgesprek, journalistieke interview en vergaderingen.

Volgens de informatie op de kaft van de boeken bestaat de doelgroep uit "P&O'ers, managers, ondernemers" en "mensen die zich als professional met het vak werving en selectie bezighouden". Verder zijn de handboeken geschreven voor mbo-ers (Ritzen, 1996) en hbo-ers en academici (Van den Broek et al., 2004; Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008; Hofkes & Meekel, 2000). De auteurs van de handboeken hebben bijna allemaal een sociale academische opleiding afgerond (arbeids- en organisatiepsychologie, pedagogiek en andragogie met als specialisatie arbeid en organisatie en organisatiesociologie) en daarna in de praktijk deskundigheid ontwikkeld op het gebied van werving en selectie. Een aantal auteurs heeft deze deskundigheid voornamelijk in het bedrijfsleven ontwikkeld (Van den Broek et al.; Hofkes & Meekel, Nijenhuis) en een aantal in het onderwijs (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen; Ritzen).

c) Handboeken voor de journalist

Om zicht te krijgen op adviesliteratuur voor de journalist heb ik zes handboeken over (journalistieke) interviewtechnieken bestudeerd (Emans, 2002; Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008; Hulshof 2007; Kussendrager & Van der Lugt 2005; Teunissen 2008; Vroemen 1989)¹⁹. Deze handboeken gaan allemaal over

-
- Van den Broek et al. (1999)
 - een aantal personeelsfunctionarissen heeft een andere opleiding gevolgd en dus geen literatuur gehad over selectiegesprekken.
- b) *voor het werk:*
- Van Minden (1993)
 - cursussen/cursusmateriaal over STAR en interviewtechnieken
 - informatie van internet van Intermediair, Nederlandse Vereniging Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (NVP)
 - informatie op intranet.

¹⁹ Een medewerker van Noordhoff-uitgevers berichtte dat zij geen informatie geven over verkoopcijfers, dus ook niet van de handboeken van Vroemen (1989) en van Kussendrager en Van der Lugt (2005). Van docenten van de opleiding Journalistiek op de hogeschool

'journalistiek' en 'interviewen', maar het accent verschilt. Het Basisboek Journalistiek van Kussendrager en Van der Lugt (2005) bevat slechts een klein deel dat specifiek over het journalistieke interview gaat, terwijl de handboeken van Teunissen (2007) en Vroemen (1989) volledig zijn gewijd aan het journalistieke interview. De handboeken van Emans (2002), Gramsbergen-Hoogland en Van der Molen, (2008) en Hulshof (2007) hebben betrekking op algemene interviewvaardigheden.

Het verschil in focus van de handboeken op ofwel het 'journalistieke' van het journalistieke interview ofwel de 'interviewtechnieken', komt overeen met de deskundigheid van de auteurs en de doelgroep waar de schrijvers van de handboeken zich op richten. De handboeken zijn enerzijds geschreven door deskundigen uit de journalistiek (Kussendrager & Van der Lugt) en anderzijds door deskundigen die cursussen en trainingen verzorgen over (journalistieke) interviewvaardigheden (Emans, Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen Hulshof, Teunissen, Vroemen). Volgens de informatie op de achterzijde van de handboeken richten zowel Kussendrager en Van der Lugt (2005) als Teunissen (2007) en Vroemen (1989) zich op diegenen die in de journalistiek werkzaam zijn of daarvoor in opleiding zijn. De andere auteurs, Emans (2002), Gramsbergen-Hoogland en Van der Molen (2008) en Hulshof (2007), richten zich op een bredere groep dan enkel journalisten, namelijk op "hbo-studenten en cursisten in communicatietrainingen".

Werkwijze

Aan de hand van bovenstaande handboeken voor verhoorders, selecteurs, en journalisten heb ik geïnventariseerd welke adviezen over 'samenvatten' aan deze professionals worden gegeven. De literatuurstudie is grofweg op te splitsen in twee delen:

Windesheim weet ik in ieder geval dat het boek van Kussendrager & Van der Lugt (2005) aan alle eerstejaarsstudenten wordt voorgeschreven (in 2007 waren dat ongeveer 175 studenten). Een medewerker van Boom uitgevers liet weten dat zij van Teunissen (2007) in 2008 zo'n 357 exemplaren verkochten.

a) een inventarisatie van specifieke adviezen over samenvatten; wat houdt de handeling samenvatten in, op welke momenten in het gesprek wordt er aangeraden samenvattingen of parafrases te gebruiken en waarom?

b) een inventarisatie van ideeën over interactie die gangbaar zijn in de drie beroepsgroepen. Een concreet advies over samenvatten in handboeken aan de verhoorder is bijvoorbeeld het advies om een samenvatting te gebruiken als inleiding van een confrontatie en om de verdachte te belonen met aanmoedigende woordjes wanneer de verdachte zijn verklaring bijstelt richting de waarheid (Van den Adel, 1997; Van Amelsvoort et al., 2005). Dit advies maakt deel uit van ideeën over interactie in het politieverhoor, namelijk de manier waarop verhoren idealiter ingericht dienen te worden volgens de 'standaardverhoorstrategie' (Van den Adel, 1997: 51; Van Amelsvoort et al., 2005: 271).

Zoals uiteengezet in hoofdstuk 1 ligt de focus van mijn analyse in de adviesliteratuur op *samenvattingen* en in de gespreksdata op *formulations*. In conversatieanalytische literatuur zijn *formulations*²⁰ gedefinieerd als uitingen waarmee gespreksdeelnemers aan elkaar kenbaar maken hoe zij elkaars uitingen interpreteren (Heritage & Watson, 1979). Zoals Drew (2003) heeft aangetoond worden *formulations* in verschillende gesprekken anders georganiseerd (zie hoofdstuk 2). Het vergelijken van de manier waarop de professional *formulations* in de drie verschillende settings organiseert, levert dan ook inzicht op in de institutionele taken en belangen waarop gespreksdeelnemers zich in deze settings oriënteren. In de handboeken wordt echter niet gesproken over *formulations*, een term die geworteld is in de conversatie-analytische literatuur. Uitingen waarmee gespreksdeelnemers aan elkaar voorleggen hoe zij de gespreksbijdrage van de ander begrijpen, worden in de adviesliteratuur besproken in het kader van adviezen over 'samenvatten' en 'samenvattingen'. Hoewel de nuance en connotatie van 'samenvattingen' niet precies hetzelfde is als van 'formulations', staat de term 'samenvatting' voor een interactioneel verschijnsel dat sprekers en schrijvers van adviesboeken, zélf hanteren en relevant achten voor hun interactie. De focus op 'samenvattingen' in de adviesliteratuur en op 'formulations' in de gespreksdata,

²⁰ Van Kruiningen (2010) heeft de term 'formulations' vertaald als 'verbalisering'. Een pragmatische reden om de term 'verbalisering' in mijn proefschrift niet te gebruiken als equivalent voor 'formulations', is de ambiguïteit van deze notie in de context van het politieverhoor ('verbaliseren' staat dan voor het opmaken van het proces-verbaal).

maakt het mogelijk om een brug te slaan tussen communicatieadviezen enerzijds en wetenschappelijk bevindingen over de gesprekspraktijk anderzijds (zie hoofdstuk 8).

Immers, zoals Peräkylä en Vehvilainen (2003) betogen zijn communicatieadviezen gebaseerd op bepaalde ideeën over interactie. De inventarisatie van de adviezen over 'samenvatten', die zichtbaar maakt welke ideeën over interactie in de drie gesprekssoorten daaraan ten grondslag liggen, vormt een zelfstandig onderdeel van mijn onderzoek naar institutionele interactie. De literatuurstudie naar adviezen in handleidingen draagt bij aan het verwerven van inzicht in de specifieke taken en belangen van de deelnemers die in de drie institutionele settings een rol spelen (cf. Hak, 1995). In hoofdstuk 4 presenteer ik de bevindingen.

3.2 Interactie in de gesprekspraktijk

Naast het bestuderen van ideeën over interactie aan de hand van adviesliteratuur voor de verhoorder, selecteur, en journalist, heb ik geanalyseerd hoe interactie in de dagelijkse praktijk van professionals eruitziet. In totaal heb ik 62 audio-opnames van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews verzameld, wat meer dan 42 uur aan gespreksmateriaal heeft opgeleverd (zie tabel 3.1). Gedetailleerde informatie over de 62 audio-opnames is te vinden in Bijlage II.

	<i>Aantal gesprekken</i>	<i>Kortste gesprek</i>	<i>Langste gesprek</i>	<i>Totale gespreksduur</i>
Politieverhoren	20	25 min	2 uur en 49 min	± 22 uur
Sollicitatiegesprekken	22	8 min	1 uur en 12 min	± 14 uur
Journalistieke interviews	20	7 min	49 min	± 7 uur

tabel 3.1 Gespreksdata

Het aantal gesprekken per gesprekssoort is vergelijkbaar (ongeveer 20 opnames per gesprekssoort). Echter, doordat de lengte van de gesprekken per setting varieert -in mijn corpus duren de politieverhoren bijvoorbeeld aanzienlijk langer dan de journalistieke interviews- heeft dat een onevenredige verdeling opgeleverd wat

betreft de totale gespreksduur per setting. In deze subparagraaf zal ik per setting de dataverzameling beschrijven.

a) Gespreksdata politieverhoor

In totaal heb ik 20 audio-opnames van verdachtenverhoren en bijbehorende processen-verbaal bestudeerd (zie Bijlage II *Overzicht gespreksdata*) over delicten als winkeldiefstal, handel in verdovende middelen en oplichting. Het gespreksmateriaal is verzameld door Martha Komter op twee verschillende politiebureaus in Amsterdam. Twee verhoren zijn opgenomen in juli 1997 en de overige 18 verhoren zijn opgenomen in de periode van april tot augustus 1999.

De verhoren bestaan vaak uit twee delen: een deel waarin de verhoorder de persoonlijke situatie van de verdachte verkent (het sociale verhoor), en een deel waarin de verhoorder overgaat tot het feitelijke verhoor (het zakelijke verhoor). Meestal worden de verhoren door één verhoorder afgenomen, in enkele gevallen door twee verhoorders. Verder bevat de collectie een paar verhoren over dezelfde zaak, maar dan met twee verschillende verdachten (verhoor 16 en 18; verhoor 10 en 12).

Wat de gespreksdata van de politieverhoren anders maakt dan de gespreksdata van de sollicitatiegesprekken en de journalistieke interviews is dat de verhoorder tijdens het verhoor het proces-verbaal opmaakt (zie hoofdstuk 2), wat hoorbaar is door het geluid van toetsaanslagen. Om het typen van de verhoorder in het politieverhoor nauwkeurig weer te geven, heb ik de transcribeerconventies gevolgd die Van Charldorp (2011: 78) heeft ontwikkeld. Standaard is het typen van de verhoorder in de transcripten op een eenvoudige manier weergegeven met dubbele haken: ((*typt 22 sec*)). In de gevallen waar het typen overlapt met spraak of waar inzicht in de precieze aard van het typen van belang lijkt te zijn voor de interpretatie van de interactie, is het typen gedetailleerder getranscribeerd, namelijk met een 'x' als symbool voor typegeluid met daarbij differentiatie in volume en ritme (zie Bijlage III voor toelichting op transcriptie-conventies).

Behalve de aanduiding van het typen van de verhoorder is in de transcripten ook opgenomen *wat* de verhoorder dan typt. Met behulp van de tekst in het proces-verbaal en de duur van het typen van de verhoorder, is bij benadering vast te stellen welk deel van het proces-verbaal de verhoorder op een bepaald moment typt. Een exacte reconstructie is echter niet mogelijk, omdat er geen zicht is op revisies in de tekst van het proces-verbaal door de verhoorder. De schriftelijke informatie uit het proces-verbaal (cf. Drew, 2006) vormt een bruikbare bron om te kunnen

interpreteren wat de verhoorder en de verdachte in hun interactie met elkaar aan het doen zijn.

b) Gespreksdata sollicitatie

In de collectie van 22 audio-opnames van sollicitatiegesprekken gaat het om 11 verschillende functies, uiteenlopend van metrobestuurder tot informatie-analist. In een aantal gesprekken is de sollicitant in gesprek met één selecteur, maar meestal zit de sollicitant tegenover meer dan één selecteur (variërend van twee tot zes).

Van de 22 gesprekken die ik heb bestudeerd zijn 15 gesprekken afkomstig uit de collectie van Martha Komter. In het kader van haar proefschrift 'Conflict and cooperation in job interviews. A study of talk, tasks and ideas', heeft zij deze gesprekken opgenomen in de periode november 1979 - augustus 1981. Een voordeel van dit materiaal is de beschikbaarheid van het audio-materiaal met bijbehorende transcripten. Een nadeel van het materiaal is wellicht dat het gedateerd is en dat niet duidelijk is in hoeverre er verschillen zijn tussen de manier waarop sollicitatiegesprekken in de jaren '80 verliepen en hoe sollicitatiegesprekken nu verlopen. Ik heb de 15 gesprekken van Martha Komter²¹ daarom gecombineerd met 7 opnames van sollicitatiegesprekken die ik aan het begin van mijn onderzoekstraject (november 2007) zelf heb verzameld.

In totaal heb ik op een Nederlandse universiteit een serie van dertien sollicitatiegesprekken opgenomen:

- acht gesprekken met acht verschillende kandidaten voor de functie van Promovendus
- vijf gesprekken met drie verschillende kandidaten voor de functie van Medewerker Internationalisering (drie gesprekken van de eerste gespreksronde en twee gesprekken van de tweede gespreksronde)²².

²¹ De totale collectie van Martha Komter bestaat uit 35 sollicitatiegesprekken opgenomen op cassettebandjes die ik heb gedigitaliseerd. Na het digitaliseren bleek de kwaliteit van de opnames te variëren; sommige opnames bevatten veel ruis. Ik heb vijftien geluidsopnames geselecteerd die na digitalisering goed verstaanbaar waren.

²² Voor de functie van promovendus waren er zestien kandidaten uitgenodigd voor een gesprek en daarvan heeft precies de helft toestemming gegeven voor opname van het gesprek. Voor de functie van Medewerker Internationalisering waren er vier kandidaten uitgenodigd

De vijf gesprekken 'Medewerker Internationalisering' heb ik allemaal in mijn collectie opgenomen en daarnaast heb ik willekeurig twee (van de acht) promovendigesprekken geselecteerd. Een volledig overzicht van de collectie sollicitatiegesprekken is te vinden in Bijlage II.

Een eerste stap om sollicitatiegesprekken te mogen opnemen, was natuurlijk het verkrijgen van toestemming van alle gespreksdeelnemers. Immers, sollicitatiegesprekken zijn besloten gebeurtenissen waartoe je als buitenstaander niet zonder meer toegang krijgt (zie Komter, 1981), laat staan toestemming voor het opnemen van deze gesprekken. Nadat ik via personeelszaken was geïnformeerd over twee vacatures waarvoor op korte termijn sollicitatiegesprekken zouden worden gehouden, heb ik allereerst de leden van de twee sollicitatiecommissies per mail benaderd. In beide gevallen heb ik mezelf voorgesteld als een onderzoeker naar de interactie van sollicitatiegesprekken en ik heb de commissies om toestemming gevraagd om de sollicitatiegesprekken bij te wonen en met een audio-recorder op te nemen. De commissieleden voor de functie 'Medewerker Internationalisering' gaven allemaal hun toestemming. De commissieleden voor de functie 'Promovendus' gingen akkoord op voorwaarde dat:

- (a) De kandidaat al bij uitnodiging uitdrukkelijk om toestemming werd gevraagd (zonder toestemming of bij aarzeling geen opname).
- (b) De gesprekken naderhand werden geanonimiseerd.
(uit: e-mail van lid van de sollicitatiecommissie, 8 november 2007)

Nadat de leden van de sollicitatiecommissies hadden ingestemd, heb ik via de commissies zowel aan de kandidaten voor de functie Medewerker Internationalisering als aan de kandidaten voor de functie Promovendus een mail verstuurd met daarin een korte beschrijving van mijn onderzoek en de vraag of zij akkoord zouden gaan met opname van het aanstaande sollicitatiegesprek. Daarbij heb ik benadrukt dat het wel of niet instemmen met de audio-opname volledig los

voor een eerste ronde en daarvan mochten er twee door naar de tweede ronde. Kandidaten die geen toestemming hebben verleend, hebben daarvoor veelal geen reden opgegeven. Als er een reden werd gegeven, was dat dat kandidaten bandopname en/of aanwezigheid van een onderzoeker als een extra factor zagen om zich zenuwachtig over te maken en die daarom liever wilden mijden.

stond van de beoordeling door de sollicitatiecommissie. Van de sollicitanten voor de functie Medewerker Internationalisering gaf iedereen toestemming voor opname, van de sollicitanten voor de functie Promovendus stemde de helft in met het maken van de audio-opnames.

Gedurende het gesprek tonen de gespreksdeelnemers geen oriëntatie op de aanwezigheid van de onderzoeker en/of het opname-apparaat. Enkel in het allereerste gesprek dat ik heb opgenomen, refereren de selecteurs in de opening en de afsluiting van het gesprek aan de aanwezigheid van het opname-apparaat, zie fragment 3.1 en 3.2 (S= sollicitant, A t/m D= selecteurs en O= onderzoeker):

fragment 3.1 (sollintlmin1 - opening)

1 O: hall↑o:,=
 2 S: =hallo °{owen};°
 3 O: ik ben k↓joen,
 4 ik ben uh (.) degene die gevraagd had of ik 't (.)
 5 gesprek mocht opnemen.
 6 S: → ik begreep 't al omdat ik je met zo'n apparaatje
 7 [uh zag,]
 8 [(A, D, E grinniken)]
 9 waar zal'k gaan zitten?°
 10 D: kom [maar hier,]
 11 A: [ja we ha]dden d↑aar gedacht,
 12 → dat is voor 't <geluid en voor 't> uh::,--
 13 ((geschuifel))
 14 A: °we zijn hier niet al te (?).°
 15 ((ruis van het schuiven met de opname-apparatuur))

fragment 3.2 (sollintlmin30- afsluiting)

1 C: dag,
 2 S: ik uh,--
 3 °jij ook bedankt,°
 4 O: °ook bedankt°,
 5 D:→denk om 't dra[a:d]je.
 6 S: [bedankt.
 7 B: bedankt voor je k↓o:mst?
 8 S: ja ik moet ook m'n uh.--

82 Hoofdstuk 3

9 B:→breek niet uh je ne>k over 't dra↑adje inderda↑ad?
10 S: °dat zou wat onhandig zijn ja°,

Aangezien de data verder laten zien dat de gespreksdeelnemers de aanwezigheid van de onderzoeker en/of het opname-apparaat tijdens de gesprekken zelf niet relevant maken, lijkt dit -voor zover dit is vast te stellen- geen interfererende factor te zijn voor de authenticiteit van de gespreksdata (Hutchby, 2007).

c) Gespreksdata journalistiek interview

De collectie bestaat uit 20 journalistieke interviews (zie Bijlage II *Overzicht gespreksdata*). Daarvan zijn 13 interviews verzameld en getranscribeerd in het college 'Interview' voor Masterstudenten van de opleiding Journalistiek aan de Vrije Universiteit met Fleur van der Houwen als docente. De andere 7 interviews heb ik zelf verzameld en getranscribeerd in de periode januari-juni 2008.

Ongeveer de helft van de interviews heeft twee gespreksdeelnemers (een interviewer en een geïnterviewde) en de andere helft ten minste drie gespreksdeelnemers omdat er twee of meer interviewers en/of geïnterviewden aanwezig zijn. De televisieprogramma's waar het merendeel van de interviews deel van uitmaakt (uitgezonden op de nationale televisie in de periode 2003-2008)²³ zijn te schetsen als podia voor formele nieuwsinterviews tot podia voor informele interviews. De collectie interviews bevat zowel interviews met publieke figuren (bijvoorbeeld een politicus, bekende voetballer, cabaretier, acteur) als niet-publieke figuren (een wetenschapper en een burger).

Mijn dataverzameling journalistieke interviews onderscheidt zich van studies die zich enkel richten op het politieke nieuwsinterview (Ekström, 2009; Rendle-Short, 2007). Zoals Montgomery (2008) opmerkt zijn politieke nieuwsinterviews slechts een subgenre binnen het genre journalistieke interviews of

²³ Van de 20 interviews zijn er twee gehouden door studenten van de Master Journalistiek aan de Vrije Universiteit en 18 zijn er uitgezonden op de nationale televisie; van deze laatste interviews zijn dus videobeelden beschikbaar. De beschikking van videobeelden maakt het mogelijk non-verbale aspecten als blikrichting, gebaren, stand en beweging van torso van de gespreksdeelnemers in de analyse te betrekken. Aangezien ik in de andere twee settings (politieverhoor en sollicitatiegesprek) echter enkel over audio-data beschik, heb ik ook de journalistieke data behandeld als audio-materiaal.

media interviews. In mijn onderzoek sluit ik me daarbij aan: mijn collectie is samengesteld uit een breder scala aan journalistieke interviews dan enkel politieke nieuwsinterviews. Naast politieke interviews die afkomstig zijn uit tv-programma's als 'Buitenhof', 'EenVandaag', 'Nova', 'Netwerk' en 'Pauw en Witteman', programma's die geheel of gedeeltelijk gericht zijn op het belichten van politieke standpunten over actuele maatschappelijke onderwerpen, heb ik dan ook een aantal niet-politieke interviews geselecteerd (zie markering met * in tabel 3.3, Bijlage II). Deze interviews zijn afkomstig uit programma's als 'De Wandeling', 'Villa Felderhof', 'HollandSport' en 'De Wereld Draait Door'. Achteraf, tijdens de analyse van bepaalde typen formulations, bleek het verschil tussen politieke en niet-politieke interviews een relevant onderscheid te zijn wat betreft de soorten formulations die er voorkomen (zie hoofdstuk 7). Ik heb de collectie echter niet samengesteld met het oog op een mogelijk analytisch onderscheid tussen formulations in het politieke en niet-politieke interview.

Werkwijze

De audio-opnames van de verhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews, heb ik vanuit een conversatieanalytisch perspectief geanalyseerd. De uitgangspunten en werkwijze van de conversatieanalyse maken dat deze methode zeer geschikt is om inzicht te vergaren in de manier waarop professional en leek in de dagelijkse praktijk hun interactie vormgeven, en specifiek de manier waarop zij formulations organiseren (zie hoofdstuk 2).

De conversatieanalytische onderzoekstraditie is erop gericht de methoden en procedures bloot te leggen die de gespreksdeelnemers hanteren om tot betekenisvolle interactie te komen (Pomerantz & Fehr, 1997). Ten grondslag aan deze sociologische onderzoekstraditie ligt het idee dat sociale organisatie geen extern product is, maar dat sociale organisatie wordt vormgegeven in en door alledaagse interacties van mensen zelf (Garfinkel, 1967). Om te begrijpen hoe mensen sociale handelingen in het alledaagse leven vormgeven, onderzoeken conversatieanalisten dan ook gesprekken zoals die in het alledaagse leven voorkomen: natuurlijke, authentieke gesprekken (en geen experimentele of gesimuleerde gesprekken). De gespreksdata van het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview worden niet bij voorbaat als institutionele interacties gekarakteriseerd, maar pas als empirisch is vastgesteld dat

de gespreksdeelnemers deze gesprekken zelf als institutioneel creëren en zich oriënteren op institutionele identiteiten, doelen en taken (cf. Heritage & Clayman, 2010).

Kortom, het onderzoeken van de gespreksdata vanuit een conversatieanalytisch perspectief stelt me in staat om de interactionele organisatie van formulations in de drie settings te bestuderen, waarbij centraal staat hoe de gespreksdeelnemers zelf elkaars uitingen interpreteren en hoe zij betekenis geven aan hun activiteiten. Aan de hand van een aantal punten die kenmerkend zijn voor conversatieanalytisch onderzoek en specifiek voor *vergelijkend* conversatieanalytisch onderzoek (Schegloff, 2009: 387), zal ik beschrijven hoe ik de gespreksdata heb geanalyseerd.

- ***het maken van transcripten***

Om de geluidsopnames van natuurlijk voorkomende interactie in detail te kunnen bestuderen is door conversatieanalytici een specifiek transcribeersysteem ontworpen dat niet alleen de lexicale items van de gesproken taal representeert, maar ook interactionele details als prosodie, tempo, volume, haperingen, pauzes en overlap. Een transcript is echter altijd een compromis tussen een zo gedetailleerd mogelijke weergave van de interactie en een werkbare/leesbare tekst (Bucholtz, 2007). Inherent aan de praktijk van het transcriberen is het verlies van interactionele details in de transformatie van gesproken interactie naar geschreven taal. Het gebruik van de software Transana²⁴ (Fassnacht & Woods, 2009) was voor het transcriberen en het analyseren van de data dan ook zeer nuttig vanwege de mogelijkheid om het maken en het verwerken van de transcripten voortdurend te combineren met de audio/video-opname:

[...] the coordinated processing of digital recording (sound or audio-visual) and written transcription [...] may well take away some of the pressure from the written notation and the recording remains refreshingly open to inspection (Slembrouck, 2007: 827).

²⁴ De politieverhoren en sollicitatiegesprekken die door Martha Komter zijn opgenomen met een cassette recorder heb ik met behulp van het programma Total Recorder gedigitaliseerd, zodat ik de data in Transana kon transcriberen en analyseren.

Alle gesprekken in mijn collectie zijn getranscribeerd²⁵ volgens de Jeffersoniaanse conventies (1984) en representeren de intonatiecontouren zo goed mogelijk (1993). In de transcripten (een legenda voor de gehanteerde conventies van transcripten en voorbeeldfragmenten is te vinden in Bijlage III) duid ik de sprekers²⁶ aan op basis van hun institutionele identiteit (dus in het politieverhoor: P voor politie-agent/verhoorder en V voor verdachte). Hoewel ik me bewust ben van de connotatie of retorische bagage die deze spreker aanduiding met zich meebrengt, namelijk de vooronderstelling dat deze identiteiten een rol spelen in de interactie (Billig, 1999), heb ik daar omwille van de duidelijkheid en leesbaarheid van het transcript toch voor gekozen. De spreker aanduidingen representeren dus niet de visie dat de sprekers per definitie vanuit hun institutionele identiteit handelen, maar de spreker aanduidingen zijn vanuit een pragmatisch perspectief gekozen.

- **analyseren vanuit de data (data-gestuurd)**

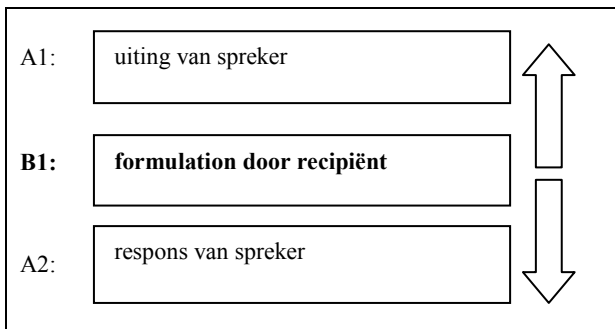
Conversatieanalytisch onderzoek is data-gestuurd, wat inhoudt dat bevindingen over de institutionele gesprekken empirisch zijn gegrond. Hoewel de keuze voor formulations vooraf is gemotiveerd (vanuit Drew, 2003) heb ik de collectie formulations vanuit de data samengesteld volgens een proces van analytische inductie (Silverman, 1993). Door te beginnen met de analyse van een eenvoudige casus en het aantal casussen en de complexiteit ervan steeds verder uit te breiden,

²⁵ Voor het transcribeerwerk van een groot deel van de data ben ik een aantal mensen veel dank verschuldigd. In de eerste plaats aan Martha Komter, die haar transcripten van de politieverhoren en de sollicitatiegesprekken beschikbaar heeft gesteld. In de tweede plaats aan studenten van de Master Journalistiek aan de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) voor de transcripten van een aantal journalistieke interviews. Tot slot wil ik de studenten van de bachelorscriptieklass van de opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de VU (Lianne Broekman, Charlene Illidge, Kelly Nan, Lisanne Ranzijn, Marloes Spekman) bedanken voor de transcripten van de sollicitatiegesprekken 'Medewerker Internationalisering'. Hoewel ik alle fragmenten die ik heb geanalyseerd zelf gedetailleerd heb getranscribeerd, was dat een onmogelijke taak geweest als ik geen gebruik had kunnen maken van deze transcripten.

²⁶ Vanzelfsprekend zijn de transcripten van de politieverhoren en van de sollicitatiegesprekken zodanig geanonimiseerd dat de privacy van de gesprekdeelnemers gewaarborgd is: namen zijn vervangen door pseudoniemen en andere persoonsgegevens in de verhooren en processen-verbaal zijn verwijderd.

heb ik toegewerkt naar beschrijfbaar criteria voor de identificatie van formulations in de drie gesprekssoorten.

Met de term formulations verwijs ik naar het interactionele fenomeen zoals gedefinieerd door Heritage en Watson (1979: 126), namelijk uitingen die samenvatten wat eerder in het gesprek is gezegd: "formulations which characterize states of affairs already described or negotiated (in whole or in part) in the preceding talk". Een kerneigenschap van formulations is het bewerkstelligen van de intersubjectiviteit, oftewel het proces waarin gespreksdeelnemers in communicatie met elkaar voortdurend afstemmen hoe zij elkaar begrijpen; wat zij aan het doen zijn en waar zij het over hebben. De beurt-voor-beurt organisatie van gesprekken geeft gespreksdeelnemers continu de gelegenheid, namelijk na iedere beurt van de vorige spreker, om te demonstreren hoe zij de voorafgaande uiting van de gesprekspartner interpreteren (*architecture for intersubjectivity*, Heritage, 1984b: 259). Door elkaar een formulation voor te leggen, controleren gespreksdeelnemers of zij elkaars uitingen begrijpen (zie figuur 3.1).



figuur 3.1 *Sequentiële inbedding van formulations*

Als spreker A iets zegt dan kan spreker B in de daaropvolgende beurt (B1) met een formulation voorleggen hoe hij/zij de beurt van A heeft begrepen (A1). Formulations werken achteruit (gevisualiseerd door de pijl van B1 naar A1), doordat de formulation gebaseerd is op wat de spreker eerder in het gesprek heeft gezegd (bijvoorbeeld in de vorige beurt, zoals in figuur 3.1). Formulations werken ook vooruit (gevisualiseerd door pijl van B1 naar A2), omdat formulations een respons projecteren van de andere spreker (in figuur 3.1, spreker A).

Bij het samenstellen van de collectie formulations heb ik geprobeerd om het fenomeen zo open mogelijk te benaderen (cf. *unmotivated looking*, Schegloff, 1996: 172), door steeds opnieuw vast te stellen of een uiting een interpretatie is van het voorafgaande in het gesprek en welke aanwijzingen er in de data zijn te vinden. In studies naar formulations die het fenomeen bij voorbaat hebben afgebakend door zich te beperken tot formulations met een bepaald vormkenmerk, wordt deze keuze niet zozeer verantwoord vanuit methodologische overwegingen maar vooral vanuit pragmatische overwegingen (bijvoorbeeld Bolden, 2010; Vasquez, 2010 - zie hoofdstuk 2). Studies naar formulations van onder andere Heritage (1985) en Van der Houwen (2009) ondersteunen mijn methodologische keuze om formulations niet op basis van vorm te selecteren: zij hebben laten zien dat formulations geen vaste vorm hebben.

- **analyseren vanuit de gespreksdeelnemers (convergentie van het analyseperspectief)**

De conversatieanalytische benadering maakt het mogelijk een gedetailleerde analyse te geven van het interactionele proces tussen de gespreksdeelnemers in de drie settings, gebaseerd op de manier waarop gespreksdeelnemers zélf betekenis geven en ontlenen aan de interactie: niet het perspectief van de onderzoeker, maar het perspectief van de gespreksdeelnemers zelf vormt het uitgangspunt van de analyse. In interacties tonen gespreksdeelnemers immers hoe ze de vorige spreker hebben begrepen en hoe zij anticiperen op responsen van de volgende spreker (Sacks, 1995).

Een instrument waarmee dat gevalideerd kan worden is de 'volgende beurt' (*next turn proof procedure*, Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974: 729). Door nauwkeurig de positie (plaatsing) en de compositie (het ontwerp) van uitingen te bestuderen, kan de onderzoeker beschrijven hoe de gespreksdeelnemers zelf elkaars uitingen begrijpen (Pomerantz & Fehr, 1997: 67). Op deze manier kan ik valideren dat mijn bevindingen over de manier waarop interactie in de drie institutionele settings verloopt, daadwerkelijk gebaseerd zijn op de praktijk. Zo kan ik de ideeën over interactie die uit de adviesliteratuur naar voren komen (zie subparagraaf 3.1), naast bevindingen over interactie uit de praktijk plaatsen.

- ***analyseren van de sequentiële organisatie***

Op lokaal niveau van gespreksorganisatie coördineren gespreksdeelnemers hun interactie door met elkaar te bepalen op welke plek er van beurt gewisseld kan worden. In een toonaangevend artikel uit 1974 hebben Sacks, Schegloff en Jefferson de principes beschreven aan de hand waarvan gespreksdeelnemers bepalen wie, wanneer, waar, van beurt kan wisselen. Gespreksbeurten zijn georganiseerd in sequenties die handelingsmatig een samenhangende reeks vormen.

In sequenties brengen gespreksdeelnemers gecoördineerd een sociale handeling tot stand: groet en wedergroet, uitnodigen en afslaan/accepteren, nieuws vertellen en reactie of evaluatie van dat nieuws, etc. De sequentiële organisatie van gesprekken geeft de gespreksdeelnemers de mogelijkheid om wederzijds begrip tot stand te brengen en hun handelingen te coördineren: gespreksdeelnemers laten elkaar in elke volgende beurt zien hoe ze de vorige spreker hebben begrepen en welke betekenis zij aan elkaars uitingen geven (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974). Een specifieke methode voor het bereiken van intersubjectiviteit tussen gespreksdeelnemers is de formulation (Heritage & Watson, 1979). Zoals Drew (2003) heeft gedemonstreerd is de sequentiële inbedding van formulations gerelateerd aan de setting waarin deze voorkomen.

Conform conversatieanalytische principes neem ik in de analyse het perspectief van de gespreksdeelnemers zelf als uitgangspunt (Pomerantz & Fehr, 1997) door te bestuderen hoe en wanneer de gespreksdeelnemers een formulation plaatsen en daarop reageren. Het bestuderen van de sequentiële organisatie van formulations in de drie settings, dat wil zeggen, de exacte plaatsing van formulations, wat gaat eraan vooraf, het ontwerp van formulations, wat wordt ermee bereikt en wat volgt er in het gesprek, geeft inzicht in de handelingen die mensen daarmee verrichten in de drie verschillende omgevingen. Aan de hand van fragment 3.3, afkomstig uit een sollicitatiegesprek, zal ik dat illustreren. In dit sollicitatiegesprek praat een selecteur (A) met een kandidaat (S) voor de functie van afdelingssecretaresse.

fragment 3.3: soll11m10 (afdelingssecretaresse)

- 1 A: eh nou wou ik nog graag nog even weten,
 2 hoe staat het met je talenkennis?
 3 (1.0)
 4 S: nou,
 5 wat ik er zelf van dacht wel redelijk.
 6 maar h vaktermen of zo daar ben ik niet zo geslaagd in,

7 dat gebruik ik dus nooit.
 8 [maar ge]woon engels (.) Duits en Frans.
 9 A: [nee::]
 10 S: eh ja Frans is het slechtst °waarschijnlijk°,
 11 •h maar Engels,
 12 Duits daar kan ik me eh verstaanbaar maken,
 13 da's geen probleem.
 14 A: >je (bent)- al die talen< heb je op school gehad.
 15 S: ook dat,
 16 en ik ben in 't buitenland geweest[()]
 17 A: [welk bui]teland?
 18 S: Israël.
 19 daar heb ik voornamelijk Engels gesproken.
 20 (0.3)
 21 twee maanden Frankrijk,
 22 dus eh [nou] ja dat is alweer een jaar anderhalf jaar
 23 geleden.
 25 A: [ja.]
 26 → maar ja >in elk geval< 't is niet vreemd.
 27 S: 't is niet vreemd.

1) *wat gaat eraan vooraf*: fragment 3.3 bevat een voorbeeld van een formulation (regel 25) waarin de spreker (A) weergeeft wat de vorige spreker (S) eerder in het gesprek heeft gezegd. In de voorafgaande vraag-antwoordsequentie (vraag: regels 1-2, antwoord: regels 4-13) en uitbreiding daarop (regels 15-23), bespreken de selecteur en de sollicitant de talenkennis van de sollicitant. De formulation van de selecteur heeft betrekking hebben op een deel van de voorafgaande interactie waarmee de selecteur laat zien hoe hij dat deel van de interactie heeft begrepen, namelijk hoe hij begrijpt wat de status is van de talenkennis van de sollicitant. De selecteur geeft in andere bewoordingen weer wat de strekking is van wat zij tot dan toe hebben besproken. Om in de analysefase te bepalen of een uiting wel of niet als een formulation benoemd kan worden, is de voorafgaande interactie van belang. De voorafgaande interactie toont immers of de uiting betrekking heeft op wat de gespreksdeelnemers daarvoor hebben besproken. Het kan daarbij gaan om interactie aangrenzend aan de eventuele formulation, of om interactie verder terug in het gesprek.

2) *de formulation zelf*: regel 25 van fragment 3.3 heb ik als een formulation geïdentificeerd, omdat de selecteur met deze uiting controleert of hij de bijdragen van de sollicitant eerder in het gesprek correct heeft begrepen. De uiting werkt dus 'achteruit' in de zin dat het om begrip van de voorgaande uiting gaat. Tegelijkertijd projecteert de uiting een specifiek vervolg (zie punt 3) doordat de verhoorder met de formulation de oorspronkelijke uiting van de verdachte transformeert: bepaalde elementen worden geselecteerd, terwijl andere elementen juist worden weggelaten (zie Heritage & Watson, 1979: 129). In fragment 3.3 toont de interactie voorafgaand aan de formulation (regel 25) dat de sollicitant de open vraag van de selecteur (regels 1-2) interpreteert in relatie tot de functie waarvoor ze op gesprek is: ze beheerst verschillende talen (regel 8), maar ze maakt een voorbehoud wat betreft vaktaal (regels 6-7). Met de formulation van de selecteur die op haar antwoord volgt, filtert de selecteur uit haar antwoord dat zij in ieder geval een aantal talen kent. De uiting van de selecteur in regel 25 is te interpreteren als een formulation, omdat het gaat om een uiting waarmee de luisteraar (A) aan de spreker van de vorige uiting (S) voorlegt hoe hij de voorafgaande uitingen heeft begrepen.

Bij de identificatie van formulations in mijn data heb ik me gericht op uitingen waarmee de professional een interpretatie van de bijdrage van de leek voorlegt; het gaat dus om uitingen waarmee de professional en de leek onderhandelen over wat de leek heeft gezegd en uitingen waarmee de gespreksdeelnemers intersubjectiviteit (Heritage, 1984) in het gesprek tot stand brengen en handhaven (figuur 3.1). Bij de meerderheid van de formulations in mijn collectie gebeurt dat impliciet²⁷: slechts in 21 van de 198 gevallen maakt de professional het controleren van begrip expliciet.

3) *wat komt erna*: na de formulation van de selecteur (fragment 3.3, regel 25) herhaalt de sollicitant een gedeelte van de formulation (regel 26), waarmee ze de formulation bevestigt. Daarmee demonstreert zij dat zij instemt met de interpretatie van de selecteur wat betreft haar talenkennis. De respons van de sollicitant geeft dus

²⁷ In de sollicitatiegesprekken markeert de selecteur bij slechts 9 formulations dat het om een interpretatie of weergave gaat van hoe de selecteur de sollicitant heeft begrepen, bijvoorbeeld met introducties als "dus als ik het goed heb..."(soll4m29), "kunnen we het dan samenvatten..." (sollint1m10). In het journalistieke interview heb ik een dergelijke markering bij formulations 7 keer gevonden (bijvoorbeeld: "u bedoelt dus dat..."int7m12,28 en "bedoel je...", int12m18,36). In het politieverhoor tot slot markeert de verhoorder bij 5 formulations expliciet (bijvoorbeeld: "...dat begrijp ik goed?", pv12m78, "als ik jou goed begrijp...", pv11m45) dat de uiting die volgt een begripsverificatie is van de uiting(en) van de verdachte.

een aanwijzing om de uiting van de selecteur in regel 25 als een formulation te classificeren, namelijk als een uiting waarmee hij in andere bewoordingen voorlegt hoe hij haar woorden heeft begrepen.

Behalve dat op basis van stap 1 en 2 bepaald kan worden of het om een weergave gaat van de professional van de interpretatie van de woorden van de leek, geeft ook de reactie van de leek een aanwijzing voor het wel of niet categoriseren van uitingen als een formulation. Daarmee volg ik het conversatieanalytische uitgangspunt dat de interpretatie van de gespreksdeelnemers zelf bepalend is voor de analyse. Aan de hand van de 'volgende beurt' demonstreren gespreksdeelnemers hoe zij de beurt van de vorige spreker hebben begrepen (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974: 729).

Om vast te stellen of het om een formulation gaat, dat wil zeggen een uiting waarmee gespreksdeelnemers elkaar een interpretatie voorleggen van wat de ander heeft gezegd, is een respons niet per se noodzakelijk. Zoals Stivers en Rossano (2010) beargumenteren, beschikken gespreksdeelnemers bij het ontwerp van hun uiting(en) over linguïstische middelen als syntaxis, morfologie en non-verbale middelen als blikrichting om te markeren dat een respons een geprefereerd vervolg is. Niet alleen de sequentiële plaatsing en het ontwerp van de respons na een uiting (een tweede paardeel), maar ook de plaatsing en het ontwerp van de initiële uiting (een eerste paardeel) demonstreren een oriëntatie van de gespreksdeelnemers zelf op het interactionele karakter van een uiting.

- ***het samenstellen van de subcollecties***

De procedure zoals hierboven omschreven, resulteerde in een collectie van formulations in de drie gesprekssoorten. Een volgende stap was het inventariseren van de verschillende functies van deze formulations in de drie gesprekssoorten. Door verschillende verzamelingen te maken van wat bij elkaar leek te horen, dat wil zeggen formulations die dezelfde actie leken uit te voeren of hetzelfde interactionele patroon lieten zien, kreeg ik langzaam maar steeds meer zicht op de data. Tijdens dit inductieve, cyclische proces (Silverman, 1993: 161) werden de criteria om formulations bij elkaar in een subcollectie te zetten en de verschillende kenmerken van verschillende soorten formulations steeds scherper.

Een kerneigenschap van formulations die in de literatuur naar voren komt (Heritage & Watson, 1979) is intersubjectiviteit, oftewel het construeren van

wederzijds begrip. Tegelijkertijd voeren gespreksdeelnemers met formulations diverse andere handelingen uit, wat Heritage en Watson (1979: 152) de *double duty* van formulations noemen. Studies naar de interactie in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview tonen dat de professionals in deze gesprekssoorten informatie vergaren van de leek en óver de leek (zie hoofdstuk 2). In de analyse richt ik mij daarom op de handelingen die de gespreksdeelnemers met formulations verrichten en hoe deze handelingen zijn ingebed in de sociale activiteiten van het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview.

Een deel van de formulations in de drie settings bleek voornamelijk een gespreksorganisatorische functie te hebben. Gespreksdeelnemers gebruiken bijvoorbeeld formulations om na een onderbreking in het gesprek (door een binnenvallende collega, telefoontje, 'small talk', of –wat in het politieverhoor veel voorkomt- na het typen van een deel van het proces-verbaal) de draad weer op te pakken. Fragment 3.6 toont een deel van een sollicitatiegesprek dat wordt onderbroken door een telefoontje, waarna een van de selecteurs (B) een formulation gebruikt (regel 18) om de draad van het gesprek weer op te pakken:

fragment 3.6 (soll16min5 - inspecteur metro)

A/B = selecteur, S = sollicitant

- 1 A: ja. (4)
 2 eh waarom bevalt het u niet bij uw huidige werkkring?
 3 S: e:hm (4) ja ((*lacht*)) dan moet ik eigenlijk uit de
 4 school gaan klappen.
 5 •h [eh] ik ben 't helemaal niet [eens met eh met de
 6 gang
 7 A: [nou] [((*telefoon gaat*))]
 8 S: van zaken [(°daar op 't ogenblik).
 9 [((*telefoon gaat over*))]
 10 A: ((*neemt telefoon op*))
 11 [*28 regels weggelaten waarin A telefoongesprek voert*
 12 *terwijl B, C en S het gesprek voortzetten*]
 13 [(*hangt op*))
 14 ?: [hm
 15 (.)
 16 B: ik was even afgeleid.
 17 A: ik ook eventjes eh [sorry hoor, ik eh]

18 B:→ [maar u was het er] niet mee eens?
19 S: het ene bedrijf wordt dus opgeofferd ten koste van het
20 andere bedrijf.

Met een formulation (regel 18) van de woorden van de sollicitant (regel 5/8) op het moment dat het gesprek werd onderbroken door het telefoontje, markeert de selecteur dat hij de draad weer oppakt. In respons op deze formulation geeft de sollicitant een samenvatting (regel 19-20) van de beurtdelen die hij in overlap met de selecteur aan de telefoon produceerde. De formulation, gemarkeerd met "maar", zorgt er hier dus voor dat het gesprek op onproblematische wijze wordt hervat op het punt waar de gespreksdeelnemers waren gebleven totdat de telefoon ging (zie Mazeland & Huiskes, 2001).

Door het telefoongesprek verandert het participatiekader (zie Goffman, 1981) van het sollicitatiegesprek tussen twee selecteurs (A en B) en de sollicitant (S) van drie gespreksdeelnemers die samen een gesprek voeren, tot twee verschillende gesprekken die simultaan plaatsvinden: namelijk het gesprek tussen selecteur A en de opbeller en tegelijkertijd het gesprek tussen de sollicitant en selecteur B. De lopende zaak (het voeren van een sollicitatiegesprek) wordt overlapt door een competitieve gespreksactiviteit (telefoneren). Na het telefoongesprek keren de gespreksdeelnemers met de formulation weer terug naar de lopende zaak. De verantwoording van beide selecteurs over hun (gedeeltelijke) afwezigheid als gesprekspartner binnen het participatiekader 'sollicitatiegesprek' (regel 16/17), laat zien dat de gespreksdeelnemers het sollicitatiegesprek als lopende zaak beschouwen en het telefoontje als onderbrekende activiteit in het sollicitatiegesprek (zie Komter, 1982).

Fragment 3.6 illustreert dat de gespreksdeelnemers de onderbreking *niet* behandelen als deel van het sollicitatiegesprek. In de analyse van de gespreksdata heb ik me niet gericht op formulations waarmee gespreksdeelnemers voornamelijk algemene gespreksorganisatorische zaken regelen, maar op formulations waarmee gespreksdeelnemers vormgeven aan het sollicitatiegesprek, het politieverhoor en het journalistieke interview als gesprekssoort. Met mijn onderzoek naar formulations wil ik juist inzicht krijgen in de manier waarop gespreksdeelnemers deze institutionele gesprekssoorten construeren. De focus ligt daarom op formulations waarmee de gespreksdeelnemers een specifieke handeling uitvoeren die is ingebed

in de interactionele omgeving van het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview.

Per gesprekssoort heb ik twee of drie subcollecties van formulations samengesteld die een specifieke handeling gemeenschappelijk hebben, bijvoorbeeld confronteren, kwalificeren, en portretteren. Hoewel deze globale indeling geen uitputtende lijst is van de handelingen die de gespreksdeelnemers met formulations uitvoeren, maakt de interactionele en sequentiële inbedding van de formulations zichtbaar welke handelingen de professional, in interactie met de leek, in de drie gesprekssoorten verricht. Tabel 3.2 toont hoeveel formulations ik in elke gesprekssoort heb geïdentificeerd, en hoeveel formulations ik heb ingedeeld in subcategorieën die een specifieke sociale handeling van formulations weergeven:

	<i>Politieverhoor</i>	<i>Sollicitatiegesprek</i>	<i>Journalistiek interview</i>
formulations in subcategorie	92	43	63
overige formulations	48	22	26
Totaal	140	65	89

tabel 3.2 Overzicht aantal formulations per gesprekssoort

De analyses van deze formulations (de eerste rij in tabel 3.2) presenter ik in hoofdstuk 5 (politieverhoor), hoofdstuk 6 (sollicitatiegesprek) en hoofdstuk 7 (journalistiek interview).

De categorie 'overige' formulations (de tweede rij in tabel 3.2) is een restcategorie waarin ik formulations heb ondergebracht die handelingen weergeven waarvan ik geen substantiële categorie heb kunnen maken. In de analyse heb ik mij gericht op de formulations waar ik wel een collectie van heb kunnen samenstellen. In hoofdstuk 9 reflecteer ik op de vraag wat ik heb laten liggen door de restcategorie buiten beschouwing te laten.

3.3 *Comparatieve opzet*

Zoals ik in paragraaf 3.2 uitgebreid heb beschreven, bestaat mijn onderzoeksofzet uit twee componenten: een literatuurstudie naar adviezen aan drie groepen professionals (verhoorders, selecteurs en journalisten) en een conversatieanalytische studie naar formulations van deze professionals. De conversatieanalytische

component maakt het mogelijk om de eerste twee onderzoeksvragen te beantwoorden:

1. *Hoe worden formulations in de drie settings sequentieel ingebed?*
2. *Wat kan daaruit worden afgeleid over de institutionele kenmerken van deze drie gesprekssoorten?*

Het nauwkeurig bestuderen van de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in de drie gespreksomgevingen, levert informatie op over die specifieke omgevingen (Drew, 2003; Speer, 2012). Zowel Drew (2003) als Speer (2012) hebben gedemonstreerd dat een vergelijkende studie van een bepaald gespreksverschijnsel in verschillende institutionele omgevingen, inzicht geeft in de interactionele taak die gespreksdeelnemers ermee verrichten en daarmee over institutionele kenmerken van de gespreksomgeving waarin ze voorkomen. In navolging van deze bevindingen van Drew (2003) en Speer (2012) verwacht ik dat de focus op de sociale handelingen die gespreksdeelnemers met formulations verrichten, inzicht geeft in de specifieke institutionele taken en belangen van de gespreksdeelnemers in de drie gesprekssoorten. De comparatieve opzet van mijn onderzoek maakt het mogelijk te inventariseren welke (systematische) gelijkenissen en variaties er te identificeren zijn in de manier waarop gespreksdeelnemers formulations in de verschillende gesprekssoorten vormgeven.

Aan de hand van de tweede component, de literatuurstudie naar adviezen over het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview, kan ik een antwoord geven op mijn derde onderzoeksvraag:

3. *Welke ideeën over interactie komen naar voren in de communicatieadviezen voor politieverhoorders, selecteurs, en journalisten?*

De literatuurstudie naar adviezen aan professionals in de drie gesprekssoorten geeft inzicht in de gangbare ideeën over interactie in deze beroepsgroepen. De adviezen aan de professionals over samenvatten en samenvattingen leg ik vervolgens naast de analyse van samenvattingen van de professional uit de gesprekspraktijk, zodat ik mijn vierde en laatste onderzoeksvraag kan beantwoorden:

4. *Welke overeenkomsten en verschillen bestaan er tussen de communicatieadviezen en de alledaagse praktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews?*

Aan de hand van een overzicht van overeenkomsten en verschillen tussen adviezen en conversatieanalytische beschrijvingen van de dagelijkse gesprekspraktijk, laat ik zien waar en hoe mijn onderzoek kan bijdragen aan het formuleren van passende adviezen voor verhoorders, selecteurs en journalisten.

3.4 Ter afsluiting

In dit hoofdstuk heb ik uiteengezet hoe ik te werk ben gegaan bij het samenstellen van de datacollecties en bij het analyseren daarvan. Dankzij de comparatieve opzet van mijn onderzoek draagt mijn onderzoek enerzijds bij aan kennis over institutionele interactie en anderzijds aan inzicht in de rol die wetenschappelijk onderzoek kan spelen bij het ontwikkelen van communicatieadviezen. De analyse van de sequentiële en interactionele organisatie van formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview, levert informatie op over dit specifieke gespreksverschijnsel en over de overeenkomsten en verschillen van de drie institutionele gesprekssoorten.

Daarnaast draagt mijn onderzoek bij aan de afstemming tussen adviezen en de gesprekspraktijk. Op basis van de vergelijking tussen ideeën over interactie en daadwerkelijke bevindingen over interactie in institutionele gesprekken kunnen de ideeën over interactie die in de drie beroepsgroepen (verhoorders, selecteurs en journalisten) gangbaar zijn, aangevuld, gespecificeerd en/of gecorrigeerd worden (cf. Peräkylä en Vehvilainen, 2003). De conversatieanalytische onderzoeksresultaten dragen op die manier niet alleen bij aan fundamentele theoretische kennis over interactie, maar worden ook maatschappelijk relevant gemaakt. Binnen het conversatieanalytische onderzoeksveld is de toegepaste richting, waarin onderzoek mede wordt gemotiveerd vanuit interactionele vraagstukken of probleemstellingen van instituties, een nog relatief jonge onderzoekstraditie (zie hoofdstuk 2). Naast het beschrijven van interactie in institutionele contexten richt toegepast conversatieanalytisch onderzoek zich op het oplossen van praktische problemen in institutionele gesprekken of op het adviseren van organisaties over interactiepraktijken (Antaki, 2011).

De hoofdstukken tot dusver (hoofdstuk 1 t/m 3) motiveren en verantwoorden mijn onderzoeksopzet. In de rest van mijn proefschrift bespreek ik mijn onderzoeksresultaten (hoofdstuk 4 t/m 9). In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 4) bespreek ik de bevindingen van de literatuurstudie naar adviezen over samenvatten in de handboeken aan de verhoorder, selecteur, en journalist. Daarna volgen de conversatieanalytische hoofdstukken (hoofdstuk 5 t/m 7) van formulations in het politieverhoor, het sollicitatiegesprek, en het journalistieke interview. De laatste twee hoofdstukken van mijn proefschrift vertegenwoordigen het comparatieve karakter van mijn onderzoek: na een vergelijking van de analyses van formulations in de drie gesprekssoorten en een vergelijking tussen de bevindingen van de literatuurstudie en de conversatieanalytische resultaten (hoofdstuk 8), beantwoord ik tot slot mijn onderzoeksvragen (hoofdstuk 9).

4 Communicatieadviezen over samenvatten

In handboeken aan de verhoorder, selecteur en de journalist wordt niet alleen het belang van specifieke vakkennis onderstreept, maar ook het belang van een goede beheersing van gespreksvaardigheden als vragen stellen, luisteren en samenvatten. De manieren waarop verhoorder, selecteur en journalist over het gebruik van samenvattingen in gesprekken worden geadviseerd, is in grote lijnen hetzelfde. In de handboeken worden steeds dezelfde functies van samenvatten genoemd, zoals het aanbrengen van structuur en samenvatten als luistersignaal.

Tegelijkertijd komen uit de adviezen over samenvatten specifieke ideeën naar voren over communicatie in de praktijk. Ook uit de studies van Phillips (1999) en Hutchby (2005; 2007) blijkt dat adviezen over samenvattingen gebaseerd zijn op ideeën over de rol van de bemiddelaar en/of de therapeut en niet op de gesprekspraktijk. In trainingsprogramma's aan bemiddelaars is het uitgangspunt dat de bemiddelaar een neutrale rol speelt in bemiddelingsgesprekken: de bemiddelaar graaft enkel de verhalen van de twistende partijen op. Samenvattingen worden gezien als een middel waarmee de bemiddelaar zich als luisteraar van die verhalen kan opstellen, zonder dat de bemiddelaar een sturende of evaluerende rol heeft (Phillips, 1999: 164). Een interactionele analyse van samenvattingen in de gesprekspraktijk toont echter dat de bemiddelaar met samenvattingen wel degelijk actief bijdraagt aan de totstandkoming van de verhalen van de twistende partijen (Greatbatch & Dingwall, 1989; Phillips, 1999: 197).

Vergelijkbare theorieën over de rol van samenvattingen in het bewerkstelligen van actief luistergedrag zijn te vinden in adviezen aan counselors. Ook aan counselors wordt geadviseerd om zich, in gesprekken met kinderen, actief op te stellen als luisteraar (*active listening*, Hutchby, 2005; 2007), wat inhoudt dat de counselor samenvattingen gebruikt waarin hij/zij de kern van de gevoelens weergeeft die het kind beschrijft, zodat het kind zich vrij voelt om meer te vertellen. In een conversatieanalytische studie naar de rol van samenvattingen in counselingsgesprekken met kinderen, demonstreert Hutchby (2005; 2007) echter dat kinderen door of na een samenvatting niet altijd meer gaan vertellen; soms volgt er bijvoorbeeld helemaal geen respons na een samenvatting.

De studies van Hutchby (2005; 2007) en Phillips (1999) illustreren dat communicatie-adviezen zijn gebaseerd op ideeën over beroepsuitoefening die niet per sé stroken met de gesprekspraktijk van de professionals. Het is dan ook van belang dat communicatieadviezen en de gesprekspraktijk beter op elkaar worden afgestemd en wetenschappelijk onderzoek kan daaraan bijdragen. Zoals Peräkylä en Vehviläinen (2003) hebben betoogd (zie hoofdstuk 2), kunnen wetenschappelijke onderzoeksresultaten over institutionele interactie alleen maatschappelijk relevant en toepasbaar gemaakt worden als onderzoekers zich verdiepen in ideeën over interactie die gangbaar zijn onder professionals van die organisatie of institutie. Pas als onderzoekers inzicht hebben in de kennis en vaardigheden die in de beroepsgroepen belangrijk worden gevonden, en die door professionals worden gekoppeld aan ideale modellen over interactie, kunnen zij concrete en passende adviezen formuleren die in de dagelijkse gesprekspraktijk van professionals zijn te integreren.

In dit hoofdstuk²⁸ inventariseer ik daarom de ideeën over interactie die ten grondslag liggen aan adviezen voor verhoorders, selecteurs, en journalisten (cf. *Stocks of Interactional Knowledge*, Peräkylä & Vehviläinen, 2003). Op macrosociologisch niveau spelen de drie institutionele gesprekken (politieverhoor, sollicitatiegesprek, journalistiek interview) een belangrijke rol in de samenleving. Een politieverhoor bijvoorbeeld maakt deel uit van een systeem waarmee rechtspraak wordt uitgeoefend, een sollicitatiegesprek maakt deel uit van procedures om toegang te krijgen tot de arbeidsmarkt en het journalistieke interview is van belang voor het controleren, openbaar en transparant maken van politieke processen en besluitvorming. Inzicht in de manier waarop ideeën van professionals in deze drie beroepsgroepen zijn ingebed, is noodzakelijk om de bevindingen over de manier waarop interactie in de praktijk verloopt, toepasbaar te maken en concrete aanbevelingen te kunnen formuleren voor het verbeteren van de adviezen.

Allereerst geef ik een overzicht van de adviezen over samenvatten (paragraaf 4.1). Vervolgens beschrijf ik op welke ideeën over interactie de adviezen voor de drie beroepsgroepen (verhoorder, selecteur, journalist) zijn gebaseerd

²⁸ Een deel van deze literatuurstudie naar communicatie-adviezen is gepubliceerd in de conferentiebundel van de Zesde Anéla-conferentie: Sliedrecht, K.Y.(2009). Communicatie-adviezen over 'samenvatten' in het politieverhoor. In: Backus, A., M. Keijzer, I. Vedder & B. Weltens (Eds.). *Artikelen van de Zesde Anéla-Conferentie*. Delft: Eburon, 308-317.

(paragraaf 4.2). Aan het eind van dit hoofdstuk specificeer ik de onderzoeksvragen die op basis van deze literatuurstudie naar adviezen over samenvatten geformuleerd kunnen worden (paragraaf 4.3).

4.1 Adviezen over samenvatten aan de verhoorder, selecteur en journalist

In alle handboeken luidt de definitie van 'samenvatten' min of meer hetzelfde. De kern van de gespreksactiviteit samenvatten wordt in de handboeken omschreven als "het filteren van de belangrijkste informatie" (Gramsbergen-Hoogland & Molen, 2008). De auteurs van de handboeken vermelden echter niet expliciet welke informatie het belangrijkste is om samen te vatten. In het handboek voor selecteurs van Ritzen (1996) wordt alleen genoemd dat de gespreksleider aan het eind van het gesprek normaliter een samenvatting geeft van de afspraken die de selecteur en de sollicitant tijdens het gesprek hebben gemaakt.

<i>Gespreksoort</i>	<i>Definitie</i>
Politieverhoor	"de hoofdpunten in eigen woorden op een rijtje zetten" (Van Amelsvoort et al., 2007: 67).
Sollicitatiegesprek	"het kort in eigen woorden weergeven wat het belangrijkste is van datgene wat de ander heeft gezegd" (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74).
Journalistiek interview	"hij (de interviewer) zeef dan uit de woorden van de geïnterviewde alle doublures en alle irrelevante elementen, om vervolgens de resterende inhoud in een begrijpelijke formulering te gieten" (Emans, 2002).

tabel 4.1 Definities van samenvatten in adviesliteratuur

Bij de adviezen over samenvatten wordt in de handboeken voor de verhoorder, selecteur en journalist verwezen naar parafraseren als gelijksoortige activiteit: "samenvatten lijkt erg veel op parafraseren" (Van den Adel, 1997: 35). Hoewel auteurs in de handboeken opmerken dat een parafrase meestal korter is dan een samenvatting, luidt de definitie van een parafrase hetzelfde als die van een samenvatting. Ook de functies die in de handboeken onder de noemer parafrase

worden besproken, zijn hetzelfde als bij een samenvatting. Voorbeelden van (fictieve) samenvattingen/parafrasen die in de handboeken worden gegeven zijn:

<i>Gespreksoort</i>	<i>Voorbeeld van een samenvatting</i>
Politieverhoor	"Om u even samen te vatten, u werkt doordeweeks alleen op dinsdagavond en woensdagavond [...]. Klopt dat?" (Van den AIdel, 1997: 35)
Sollicitatiegesprek	"Als ik het goed begrijp, hebt u in uw vorige functie niet vaak zelfstandig beslissingen genomen." (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74) "U vindt het dus vooral prettig zelfstandig verantwoordelijkheid te dragen voor een bepaalde opdracht, en dat is ook iets wat u aantrekkelijk lijkt in deze vacante functie." (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74)
Journalistiek interview	"Als ik het goed begrijp is het zo dat..."(Kussendrager & Van der Lugt, 2005)

tabel 4.2 Communicatie-adviezen over samenvatten: voorbeelden van samenvattingen

In de adviesliteratuur is Teunissen (2008) de enige auteur die onderscheid maakt tussen twee soorten samenvattingen: hij onderscheidt in het journalistieke interview een waardevrije samenvatting en een suggestief/polariserende samenvatting. Volgens Teunissen (2008: 76) is een waardevrije samenvatting een niet-sturende gesprekstechniek, terwijl de interviewer met een polariserende samenvatting juist wel sturend kan interviewen.

Aan de hand van een aantal functies van samenvatten die in de adviesliteratuur voor de verhoorder, selecteur en journalist worden genoemd, bespreek ik welke specifieke ideeën over interactie in de handboeken naar voren komen. De volgorde die ik daarbij hanteer representeert de volgorde van functies zoals die in de meeste handboeken wordt gehandhaafd. De volgende vijf functies van samenvatten worden in de handboeken het meest genoemd: (1) het controleren van begrip, (2) het aanbrengen van structuur, (3) samenvatten om een (deel van) een gesprek af te sluiten, (4) samenvatten als luistersignaal en (5) samenvatten om te confronteren.

1) Controleren van begrip

Een basale functie van 'samenvatten' die in de adviesliteratuur voor de drie professionals (verhoorder, selecteur, en journalist) het meest wordt genoemd, is de

controleerende functie van de samenvatting. In tegenstelling tot de overige adviezen over andere functies van samenvatten, bevatten adviezen over de controleerende functie van samenvatten instructies over het oproepen van een reactie bij de 'ander'. De andere functies van samenvatten worden geformuleerd als een eenzijdige handeling van de professional, terwijl de auteurs bij de functie 'controleren van begrip' benadrukken dat de respons cruciaal is (zie tabel 4.3):

<i>Gespreksoort</i>	<i>Advies</i>
Politieverhoor	"het is belangrijk dat u de ander de gelegenheid geeft uw samenvatting te corrigeren" (Van den Adel, 1997: 35) "het is zaak dit op een veronderstellende toon te doen om de ander de gelegenheid te geven jouw samenvatting te corrigeren" (Van Amelsvoort et al., 2007: 67)
Sollicitatiegesprek	"Als u tussendoor samenvat, krijgt hij (sollicitant) de kans om uw beeld te nuanceren of te corrigeren" (Van den Broek et al., 2004: 113)
Journalistiek interview	"om dit effect (dat de geïnterviewde nadenkt over zijn eigen reacties) te bereiken, moet de interviewer wel op de een of andere manier om een aanvulling of correctie vragen, non-verbaal [...] dan wel verbaal" (Emans, 2002: 91). "geef de ander de ruimte correcties en aanvullingen te geven, bijvoorbeeld door te zwijgen en de ander aan te kijken. [...]" (Hulshof, 2007: 42)

tabel 4.3 Functies van samenvatten in handboeken - controleren van begrip

In alle drie de gespreksoorten wordt het van belang geacht dat de gesprekspartner de gelegenheid krijgt om te reageren op een samenvatting. De auteurs vooronderstellen dat de professional (non-)verbaal werk moet verrichten om een reactie te krijgen op een samenvatting.

2) Structuur aanbrengen

Een tweede functie van samenvatten die zowel in handboeken voor de verhoorder als in handboeken voor de selecteur en de journalist wordt genoemd, is het aanbrengen van structuur in een gesprek:

<i>Gespreksoort</i>	<i>Advies</i>
Politieverhoor	"met een samenvatting kan structuur worden aangebracht in een gesprek. Door een samenvatting te geven scheidt u de hoofd- en bijzaken" (Van den Adel, 1997: 34) "als je er behoefte aan hebt de verwarde woordenstroom van de ander op een rijtje te zetten" (Van Amelsvoort et al., 2007: 67)
Sollicitatiegesprek	"(een samenvatting) stelt u in staat om even een rustpauze in te lassen, de balans op te maken en te evalueren wat er tot op dat moment gezegd is" (Nijenhuis, 2006: 15)
Journalistiek interview	"doel van de samenvatting is structuur aan te brengen in wat de ander heeft gezegd door een aantal gesprekstema's uit het verhaal te ordenen." (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 31) "ordenen wat er tot dan toe van de antwoorden is begrepen, houdt voor beide partijen overzicht en brengt rust in het gesprek" (Vroemen, 1989: 75) "de woordenstroom van de geïnterviewde wordt ingedamd" en "de rode draad van het interview blijft/wordt zichtbaar" (Hulshof, 2007: 42)

tabel 4.4 Functies van samenvatten in handboeken - structuur aanbrengen

Deze adviezen vooronderstellen dat de leek (de verdachte, sollicitant, geïnterviewde) ongeordende informatie geeft en dat de professional (verhoorder, selecteur, journalist) degene is die daarin structuur aanbrengt.

3) Afsluiten van (deel van) het gesprek

Volgens de handboeken kan een samenvatting ook worden gebruikt om het gesprek deels, of geheel, af te sluiten (zie tabel 4.5). De handboeken definiëren een 'deel van het gesprek' echter verschillend: het kan gaan om het afsluiten van een gespreksonderwerp of thema (Van den Adel, 1997: 62) of om de overgang van globale informatie naar specifieke informatie in politieverhoren (Van Amelsvoort et al., 2007: 67). Een politieverhoor wordt vaak opgebouwd aan de hand van een trechtermodel, waarbij er na een samenvatting van globale informatie meer gerichte vragen worden gesteld (Van Amelsvoort et al., 2007: 66).

De auteurs van de handboeken vooronderstellen bij de afsluitende functie van samenvatten nauwelijks interactie tussen interviewer en geïnterviewde; het afsluiten van delen van het gesprek wordt beschouwd als een activiteit van de

interviewer. In het handboek voor de selecteur van Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen (2008) bijvoorbeeld, wordt de afsluitende functie van een samenvatting besproken in het hoofdstuk 'regulerende vaardigheden', oftewel vaardigheden waarmee de interviewer de regie over het gesprek in handen houdt. Hulshof (2007: 42) presenteert de conversationele handeling van topic-afsluiting het sterkst als een voldongen feit voor de geïnterviewde: "de geïnterviewde merkt dat een onderwerp is afgerond", maar ook Emans (2002: 101) beschrijft een samenvatting als een verbale activiteit van de interviewer die "goed hanteerbaar is" om "de geïnterviewde te laten stoppen".

<i>Gespreksoort</i>	<i>Advies</i>
Politieverhoor	"De belangrijkste functies van samenvattingen zijn: [...] u sluit het gesprek of bepaalde gespreksthema's af" (Van den Adel, 1997: 35)
Sollicitatiegesprek	"samenvatten kan als afsluiting (van het gesprek of gedeeltes daarvan) beschouwd worden" (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 33)
Journalistiek interview	"de samenvatting als stopactie" (Emans, 2002: 101) "Effecten van samenvattingen kunnen zijn: [...] de geïnterviewde merkt dat een onderwerp is afgerond" (Hulshof, 2007: 42) "(samenvattingen/ordeningen hebben) de mogelijkheid om een overgang in het gesprek te maken" (Vroemen, 1989: 75).

tabel 4.5 Functies van samenvatten in handboeken - afsluiten van (een deel van) een gesprek

De handboeken voor de verhoorder, selecteur, en journalist verschillen wat betreft adviezen over het moment waarop een (deel van het) gesprek kan worden afgesloten. In handboeken voor de journalist wordt helemaal niet aan de orde gesteld wanneer een interview beëindigd kan worden, terwijl daar in handboeken voor de verhoorder en de selecteur wel adviezen over worden gegeven:

- de verhoorder krijgt het advies het verhoor af te ronden, als de verdachte een verklaring geeft die overeenkomt met het bewijsmateriaal of als blijkt dat de verdachte geen verklaring wil afleggen (Van Amelsvoort et al., 2007: 278). Verder

wordt de verhoorder geadviseerd om een verhoor altijd positief af te sluiten als investering voor een eventueel volgend contact (Van Amelsvoort et al., 2007: 270).

- de selecteur wordt geadviseerd om het gesprek met een samenvatting af te sluiten zodra de tijd die van tevoren is afgesproken, is verstreken (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 33).

4) *Luistersignaal*

Een andere functie die in de handboeken wordt genoemd, is dat de professional (verhoorder, selecteur, journalist) met een samenvatting het signaal kan geven dat er goed naar hem/haar geluisterd wordt:

<i>Gespreksoort</i>	<i>Advies</i>
Politieverhoor	"De belangrijkste functies van samenvattingen zijn: [...] u geeft de ander aan dat u goed luistert en hem serieus neemt" (Van den Adel 1997: 35) "een samenvatting heeft de volgende functies: [...] je stimuleert de ander om verder te gaan" (Van Amelsvoort et al., 2007: 67)
Sollicitatiegesprek	"wie goed kan samenvatten, kan goed luisteren." (Van den Broek et al., 2004: 113)
Journalistiek interview	"Effecten van samenvattingen kunnen zijn: [...] de geïnterviewde wordt gestimuleerd doordat hij zich begrepen voelt" (Hulshof, 2007: 42)

tabel 4.6 Functies van samenvatten in handboeken - samenvatten als luistersignaal

In alle drie de gespreksoorten wordt het belang onderstreept van een actieve luisterhouding. De adviezen zijn gebaseerd op de assumptie dat de 'ander' (door)praat of méér praat als hij/zij zich begrepen voelt en het idee heeft dat de interviewer goed luistert. De auteurs lijken daarmee te vooronderstellen dat het voor de leek in de drie gespreksoorten (verdachte, sollicitant en geïnterviewde) niet vanzelfsprekend is dat deze zonder meer alle informatie verstrekt die de professional (verhoorder, selecteur en interviewer) boven tafel probeert te krijgen.

5) Confronteren

Een functie van een samenvatting die in handboeken voor de verhoorder en aan de journalist wordt beschreven, maar niet in handboeken voor de selecteur, is 'confronteren' (zie tabel 4.7). In beide gesprekssoorten wordt een confrontatie beschreven als het markeren van tegenstrijdige informatie die de gesprekspartner heeft gegeven:

Gesprekssoort	Advies
Politieverhoor	Een samenvatting kan fungeren "als functionele inleiding van een confrontatie" (Van den Adel, 1997: 35), dat wil zeggen "het uitspelen van de tactische aanwijzing en bron, met het doel om de verdachte een verklaring te laten afleggen richting het geformuleerde doel" (Van Amelsvoort et al., 2007: 205). "Een confrontatie is op zijn plaats: - als je tegenstrijdigheden signaleert - als iemand er omheen draait of vaag blijft" (Van Amelsvoort et al., 2007: 70).
Sollicitatiegesprek	n.v.t.
Journalistiek interview	"samenvatten is vooral een geschikte techniek waarmee men de geïnterviewde meent te betrapen op tegenstrijdigheden [...] Al samenvattend legt de interviewer ze fijntjes bloot"(Emans, 2002: 91).

tabel 4.7 Functies van samenvatten in handboeken - confronteren

Voorbeeld 4.1 toont hoe een samenvatting (regel 1-2) in een politieverhoor als een inleiding op een confrontatie (regel 4-5) kan fungeren:

Voorbeeld 4.1

- 1 Inleiding: → Je zei daarstraks dat je alleen op dinsdag en woensdag tussen
2 18.00 en 21.00 uur werkt, dat klopt toch?
3 Antwoord: Ja dat heb ik gezegd, dat is ook zo.
4 Confrontatie: Ik heb gezien dat je vorige week op vrijdag overdag tussen 08.00
5 en 16.00 uur ook op de bouwsteiger stond te werken.
6 Open vraag: Hoe zit dat?
7 Stilte:
- (Van den Adel, 1997: 36)

De strekking van de samenvatting (regel 1-2) strookt niet met het bewijsmateriaal dat de verhoorder heeft (regel 4-5): met de samenvatting stelt de verhoorder de incongruentie tussen het verhaal van de verdachte en het bewijsmateriaal (eigen waarneming) aan de orde. Verder wordt in de handboeken benadrukt dat de verhoorder de confrontatie duidelijk en op neutrale toon moet uitvoeren, zodat de verdachte geen kans krijgt om de vraag inhoudelijk te negeren door tegenvragen te stellen (Van den Adel, 1997: 37).

Samenvatting

Uit de adviesliteratuur blijkt dat een samenvatting niet 'zomaar' een handeling in het gesprek is, maar dat een interviewer met een samenvatting verschillende handelingen kan uitvoeren, van 'structureren' tot 'confronteren'. Echter, de auteurs van de handboeken vooronderstellen dat het '*wie, wat, waar & hoe*' van een samenvatting in principe vastligt, in plaats van dat dit interactioneel wordt bepaald. In de eerste plaats vooronderstellen de auteurs van de handboeken dat de professional (verhoorder, selecteur, journalist) degene is die de samenvatting geeft (*wie*) en dat de geïnterviewde degene is wiens woorden worden samengevat. Deze vooronderstelling sluit aan op het uitgangspunt dat de professional in beginsel de interactionele identiteit van 'vragensteller' heeft en de leek de interactionele identiteit van 'antwoorder'. Zoals Van den Adel (1997: 11) schrijft: "het verhoor is een ondervraging die een getuige of verdachte door daartoe bevoegde ambtenaren ondergaat. [...] ondervragen houdt onder andere in, dat het initiatief ligt bij degene die ondervraagt, dus bij de verhorend ambtenaar".

In de tweede plaats vooronderstellen de auteurs van de handboeken dat de professional degene is die met een samenvatting bepaalde handelingen kan verrichten (*wat*). Uit de adviesliteratuur blijkt dat de professional een samenvatting zowel retrospectief als prospectief kan inzetten: de professional kan met een samenvatting bijvoorbeeld controleren of hij/zij de voorgaande uitingen van de leek goed heeft begrepen (retrospectief), en de professional kan met een samenvatting een bepaalde structuur aanbrenge in het gesprek en daarmee de leek in de gewenste richting 'duwen' (prospectief).

Ook wat betreft de plek van een samenvatting in de gesprekken (waar) gaan de auteurs van de handboeken uit van een statisch beeld van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews. Het advies om samen te vatten als de professional die behoefte heeft (Van Amelsvoort et al., 2007: 67) en het advies om frequent samen te vatten (Van den Broek et al., 2004: 113),

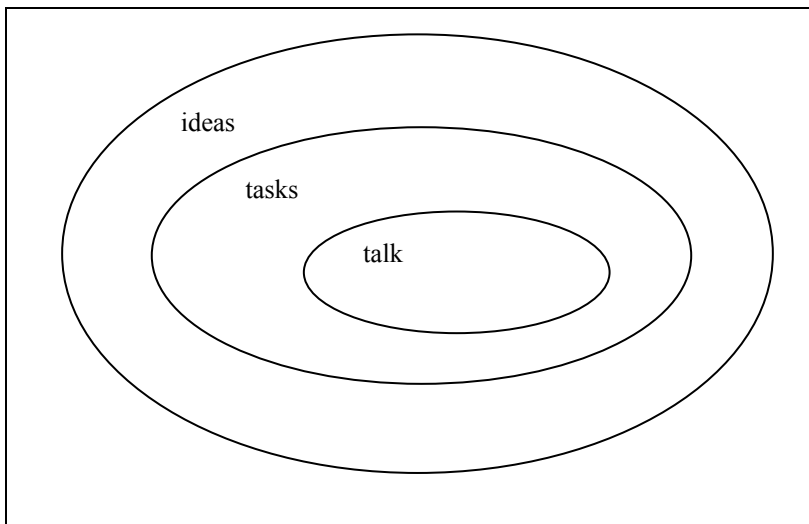
vooronderstelt dat een samenvatting los staat van het verhaal van de leek. In slechts twee handboeken wordt in adviezen over samenvatten de aanleiding om samen te vatten in de voorafgaande interactie gelegd: zo wordt de journalist geadviseerd om samen te vatten als de geïnterviewde is uitgepraat of in herhaling vervalt (Emans, 2002: 215) en de selecteur wordt geadviseerd samen te vatten "na veel of na onsamenhangende informatie en na afronding van gesprekspunten" (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 34).

Tot slot bevatten de adviezen de assumptie dat de interviewer deze handelingen onafhankelijk van de reactie van de geïnterviewde kan verrichten (*hoe*). Het advies bijvoorbeeld om met een samenvatting een gesprek af te sluiten, gaat uit van een eenzijdig perspectief, namelijk het perspectief van de professional die een samenvatting kan inzetten al naar gelang hetgene wat hij/zij ermee wil bereiken. De vooronderstelling is dat de leek geen reactie geeft op een afsluitende samenvatting en daarmee stilzwijgend akkoord gaat met het afsluiten. Daarentegen gaan de auteurs er bij de controlerende en doorvragende functie van een samenvatting, vanuit dat een samenvatting er juist voor zorgt dat de interactie wordt voortgezet in plaats van afgebroken. Impliciet blijft dat de functie van een samenvatting afhankelijk is van de reactie van de leek: als de leek aanvullingen heeft op de samenvatting van de professional dan heeft de samenvatting een 'corrigerende' of 'doorvragende' werking en als de leek geen aanvullingen heeft op de samenvatting van de professional kan het gesprek(sdeel) worden afgesloten. In adviesliteratuur wordt de toon waarop een samenvatting wordt gedaan als bepalend beschouwd voor het verkrijgen van een respons, of juist geen respons: een samenvatting op een *veronderstellende* toon, dat wil zeggen met een stijgende intonatie aan het eind van de zin, nodigt de ander uit een respons te geven terwijl een samenvatting op een *stellende* toon, dat wil zeggen met een dalende intonatie aan het eind van de zin, geen respons bij de ander uitlokt (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 31).

4.2 Institutionele taken en ideeën over interactie in de drie gesprekssoorten

In de vorige paragraaf heb ik de communicatieadviezen over samenvatten aan de verhoorder, selecteur en journalist besproken. In deze paragraaf beschrijf ik voor

elke gesprekssoort (politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview) welke achterliggende ideeën aan deze adviezen ten grondslag liggen. Daarbij maak ik een onderscheid tussen achterliggende ideeën over specifieke institutionele taken en achterliggende ideeën op een breder ideologisch vlak. Dit onderscheid is gebaseerd op de drie niveaus van context die Komter (1991) in haar onderzoek naar sollicitatiegesprekken heeft geïdentificeerd (zie figuur 4.1), namelijk context op het niveau van het gesprek zelf (talk), op het niveau van de institutionele taken (tasks) en op het niveau van ideologie (ideas).



figuur 4.1 Context van institutionele gesprekken (Komter, 1991: 219)

4.2.1 Het politieverhoor

a) taken

In de eerste plaats zijn de communicatieadviezen aan de verhoorder gerelateerd aan de institutionele taak van de verhoorder om de waarheid te achterhalen ('waarheidsvinding'). Het doel van een verdachtenverhoor wordt beschreven als het verzamelen van informatie ten behoeve van de waarheidsvinding, waarvan "de uitkomsten veelal essentiële elementen bieden voor het verdere verloop van het opsporingsonderzoek" (Van Amelsvoort et al., 2007). Naast kennis over juridische

aspecten wordt een verhoorder daarom ook gespreksvaardigheden bijgebracht (Van den Adel, 1997). Het advies om samen te vatten om structuur aan te brengen in het verhoor, vooronderstelt dat samenvatten tijdens het verhoor voorkomt dat de verhoorder eindigt met een verklaring waarin relevante bijzonderheden over de plaats van het delict, omstandigheden, handelingen van de verdachte etc., ontbreken (Van den Adel, 1997: 21). De verhoorder houdt dan overzicht en kan dan vragen stellen over die aspecten die nog niet zijn besproken of die nog niet (helemaal) helder zijn.

In de tweede plaats zijn de communicatieadviezen aan de verhoorder gerelateerd aan de institutionele taak van de verhoorder om het proces-verbaal zoveel mogelijk in de eigen woorden van de verdachte op te schrijven (Wetboek van Strafvordering, artikel 29.3). Met name het advies over de controlerende functie van de samenvatting maakt zichtbaar dat de adviezen gebaseerd zijn op deze institutionele taak van de verhoorder: om het proces-verbaal in de eigen woorden van de verdachte te kunnen opschrijven, is het noodzakelijk dat de verhoorder de informatie van de verdachte goed heeft begrepen en dat de verdachte de gelegenheid heeft gehad om de versie van de verhoorder te corrigeren. Tegelijkertijd luidt het advies aan de verhoorder om de samenvatting in de "eigen woorden" van de verdachte te formuleren (definitie van samenvatten van Van den Adel, tabel 4.1).

b) ideeën

In handboeken voor de verhoorder zijn concrete adviezen over samenvatten nauw verweven met ideeën over de manier waarop het verhoor vorm zou moeten krijgen. Het uitgangspunt voor de gespreksvoering in het verhoor is *de standaardverhoorstrategie (SVS)*. Kenmerkend voor deze verhoormethode is dat de verhoorder in een oriënterend verhoor de 'verklaringsbereidheid' van de verdachte vaststelt en op basis daarvan de verhoorstrategie voor het feitelijke of zaakgerichte verhoor bepaalt (Van den Adel, 1997: 55; Van Amelsvoort et al., 2007: 272). Het zaakgerichte verhoor bestaat uit een combinatie van verhoortechnieken gericht op het verlagen van de weerstand bij de verdachte om de waarheid te vertellen, zodat de verdachte een verklaring geeft die overeenkomt met het bewijsmateriaal (Van den Adel, 1997: 63).

De opzet van de standaardverhoorstrategie bevat verschillende ideeën over de interactie tussen de verhoorder en de verdachte in het politieverhoor. Het advies

om "de verdachte te belonen met aanmoedigende woordjes als 'goed', en 'prima' wanneer de verdachte zijn verklaring bijstelt richting de waarheid" (Van den Adel, 1997: 63) bevat bijvoorbeeld de vooronderstelling dat de verhoorder de waarheid al kent. Verder gaan de adviezen uit van een verdachte die probeert de waarheid te verbergen en die onbetrouwbare informatie geeft: "de verdachte kan bewust een onbetrouwbare (leugenachtige) verklaring afleggen. Dit zal eerder regel zijn dan uitzondering" (Van Amelsvoort et al., 2007: 30). De verhoorder mag de verdachte echter niet onder druk zetten; er is spanning tussen het belang van de opsporing of *crime control* en het belang van de verdachte, ook wel *due process* genoemd (Packer, 1968). Volgens de onschuldpresumptie, een van de beginselen van het Nederlandse strafprocesrecht, mag de verhoorder immers niet bij voorbaat al uitgaan van de schuld van de verdachte: "Een ieder tegen wie een vervolging is ingesteld, wordt voor onschuldig gehouden totdat zijn schuld in rechte is komen vast te staan" (EVRM artikel 6, lid 2). Ook als de verdachte ontkent, moet de verhoorder dus objectief blijven. In dit stadium van het strafproces moet de verhoorder de verdachte dus als onschuldig behandelen, maar in het belang van de opsporing zijn de adviezen aan de verhoorder erop gericht om stapsgewijs de druk op te voeren.

Een andere vooronderstelling die ten grondslag ligt aan de adviezen over 'samenvatten' aan de verhoorder, is het idee dat de verdachte overreed moet worden de waarheid te vertellen en door een doordachte opbouw van het verhoor ook overreed kan worden om de waarheid te vertellen. In de adviesliteratuur stelt men dat een verhoorder strategisch gebruik moet maken van een samenvatting. Het achterliggende idee over het nut van samenvattingen is dat een samenvatting een sterk middel is om de verdachte iets te laten bevestigen, omdat de verdachte geconfronteerd wordt met zijn 'eigen woorden' en een samenvatting daarvan niet zomaar kan ontkennen. Verder toont het advies om met een samenvatting de verdachte te confronteren, de vooronderstelling van de auteurs van de handboeken dat de verdachte niet de waarheid spreekt.

De confronterende functie van een samenvatting past bij de rol van de verhoorder die systematisch druk opbouwt tijdens het verhoor volgens het scenario van de standaardverhoorstrategie (Van den Adel, 1997: 51). Een verhoorder confronteert de verdachte met feiten die niet stroken met het verhaal van de verdachte, in de hoop dat de verdachte alsnog de waarheid zal vertellen. Daarbij maakt de verhoorder niet bekend over welke bewijzen de politie beschikt. De verhoorder wordt geadviseerd deze kennis, ook wel tactische aanwijzingen

genoemd, zoveel mogelijk voor zich te houden zodat de informatie gebruikt kan worden om druk uit te oefenen op de verdachte (Van den Adel, 1997: 43).

4.2.2 Het sollicitatiegesprek

a) taken

De functies van samenvatten die in de handboeken worden genoemd (zie paragraaf 4.2), zijn te relateren aan het doel dat in een selectiegesprek centraal staat: op systematische wijze informatie verzamelen over de kandidaat, zodat voorspeld kan worden of de sollicitant geschikt is voor de functie (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 69). Het sollicitatiegesprek vormt een centraal onderdeel in de selectieprocedure en de auteurs van de handboeken besteden daarom veel aandacht aan gespreksvaardigheden die bijdragen aan een interview dat veel bruikbare informatie over de kandidaat oplevert (Gramsbergen-Hoogland & Molen, 2008).

Adviezen over de controlerende functie van een samenvatting zijn gerelateerd aan de institutionele taak van de selecteur om op basis van het gesprek een beeld te vormen van de kandidaat, zodat uiteindelijk de juiste kandidaat kan worden geselecteerd. In adviesliteratuur aan de selecteur stelt men aan de orde dat de selecteur tijdens het gesprek geleidelijk een beeld opbouwt van de sterke en zwakke punten van de kandidaat. Tussentijds samenvatten is van belang zodat de sollicitant de kans krijgt om dat beeld te nuanceren of te corrigeren om zo te voorkomen dat de selecteur aan het eind van het interview met een onvolledig of vertekend beeld blijft zitten. Daarbij kent men veel waarde toe aan zaken die naar aanleiding van de samenvatting van de selecteur door de sollicitant worden genoemd: "vooral zaken die daarna op grond van de samenvatting worden toegevoegd, zijn erg belangrijk" (Van den Broek et al., 2004: 113). Ook het advies aan de selecteur om met een samenvatting een rustpauze in te lassen, om te evalueren wat er tot dan toe is gezegd (Nijenhuis, 2008), maakt inzichtelijk hoe adviezen over samenvatten zijn verweven met de institutionele taak van de selecteur om te evalueren wat de sollicitant vertelt, om op basis daarvan de juiste kandidaat te selecteren.

b) ideeën

In de handboeken voor de selecteur zijn concrete adviezen voor de gespreksvoering van sollicitatiegesprekken verweven met ideeën over het sollicitatiegesprek als toegangspoort tot de arbeidsmarkt. Adviezen voor de selecteur zijn ingebed in de kapitalistische ideologie dat het selecteren van personeel verloopt via een proces van vraag- en aanbod, waarbij de selecteur het beste 'product' kiest uit het aanbod van sollicitanten. In alle handboeken komt het zogenaamde STAR(T)-model (Broek, Derycke, & Wijchers, 2004) aan de orde dat het idee vertegenwoordigt dat men op basis van informatie die in een selectiegesprek wordt vergaard, de toekomstige waarde van de kandidaat kan voorspellen.

De handboeken zijn geschreven vanuit een 'sample'-benadering, ook wel 'gedragsgericht selectie-interview' genoemd. De grondgedachte van deze benadering of interviewmethode is dat gedrag in het verleden de hoogste voorspellende waarde heeft voor het toekomstig gedrag. Concreet betekent dit dat geadviseerd wordt om in de informatie-uitwisselingsfase van *selectie*gesprekken de kandidaat te laten vertellen over relevante ervaringen (Van den Broek et al., 2004: 107). De afzonderlijke stappen van het zogenaamde STAR(T)-model zien er als volgt uit:

<i>Situatieschets</i>	: men laat de kandidaat vertellen over de omstandigheden en de situationele context van zijn ervaring.
<i>Taak</i>	: de selecteur vraagt naar de taken die men diende te verrichten
<i>Actie</i>	: in deze fase onderzoekt men welke acties de kandidaat ondernam om zijn taak te kunnen uitvoeren
<i>Resultaat</i>	: ten slotte kijkt men naar de gevolgen en de resultaten van het optreden van de kandidaat.
<i>Terugblik</i>	: de ervaring wordt herbekeken en op zijn waarde geschat. Wat heeft men ervan geleerd? Zou hij het weer zo doen?

Essentieel in de uitvoer van de STAR(T)-methode is dat de selecteur aandachtig luistert naar de eerdere ervaringen van de kandidaat om aan de hand daarvan te kunnen bepalen of de kandidaat geschikt is voor de beschikbare functie. In de handboeken wordt bijvoorbeeld benadrukt dat de selecteur de juiste sfeer moet creëren, zodat de sollicitant in de interactie zoveel mogelijk zichzelf kan zijn en een authentieke indruk van de sollicitant wordt gewaarborgd (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 69).

Het advies is om selectiegesprekken volgens een vaste structuur op te bouwen en in de hoofdfase informatie over de kandidaat te verzamelen. In deze

zogenaamde informatie-uitwisselingsfase geeft de sollicitatiecommissie informatie over de organisatie en de functie en de commissie stelt vragen aan de sollicitant (Van den Broek et al., 2004: 110). Ideeën over selecteren zijn dus verweven met ideeën over de manier waarop een sollicitatiegesprek ingericht zou moeten worden: een achterliggend idee van het STAR(T)-model is dat de sterke en zwakke punten van de sollicitant tot uiting komen in een gesprek waarin de sollicitant zich prettig voelt en de ruimte krijgt om zichzelf te verkopen. Het sollicitatiegesprek wordt ook wel gekarakteriseerd als een verkoopgesprek: "de 'waar' die de kandidaat in de aanbieding heeft, is hijzelf" (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 77).

Verder vooronderstellen de adviezen een zekere gereserveerdheid bij de sollicitant om zichzelf bloot te geven. De auteurs van de handboeken benadrukken dat het de taak van de selecteur is om de sollicitant op zijn/haar gemak te stellen. Zo raden de auteurs de selecteur af om gesloten vragen te stellen, vanwege het risico dat het gesprek dan uitmondt in een ondervraging (Hofkes & Meekel, 1998). Een andere vooronderstelling is dat actief luistergedrag van de selecteur ervoor zorgt de kandidaat zich minder geremd voelt om vrijer en authentieker te praten (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 69; Van den Broek et al., 2004: 113).

4.2.3 Het journalistieke interview

a) taken

Net als bij de adviezen over samenvatten aan de verhoorder en de selecteur, zijn aan de adviezen over samenvatten een aantal institutionele taken van de journalist verbonden. De auteurs van de handboeken zien het als de taak van de journalist om kritisch informatie te vergaren en die openbaar te maken (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 65; Vroemen, 1989: 10). Het advies bijvoorbeeld dat de interviewer met een samenvatting "feiten op een rijtje (kan) zetten en controleren" (Vroemen, 1989), gaat uit van een kritische houding van de journalist. Tegelijkertijd wordt in de adviesliteratuur op de taak van de interviewer gewezen om de eigen neutraliteit te handhaven: een samenvatting moet vrij zijn van een 'waarderende' of 'evaluerende' toon (Emans, 2002: 212; Vroemen, 1989: 75).

Daarnaast zijn adviezen over samenvatten gerelateerd aan de institutionele taak van de interviewer om te zorgen voor een interview dat te volgen is voor het meeluisterende publiek. In het journalistieke interview behoort het tot de taak van de interviewer om ervoor te zorgen dat de informatiedichtheid optimaal is (Teunissen, 2008: 35) en dat de informatie begrijpelijk is voor het publiek (Vroemen, 1989: 75). Adviezen over de structurerende functie van samenvattingen in het journalistieke interview, namelijk het tussentijds hardop ordenen wat er tot dan toe van de antwoorden is begrepen, brengt niet alleen rust in het gesprek voor de interviewer en geïnterviewde, maar ook voor het eventuele publiek (Vroemen, 1989: 75). De interviewer moet ervoor waken dat interviewer en geïnterviewde zich teveel op elkaar richten als primaire recipiënt; de interviewer moet voorkomen dat "het interview een onderonsje wordt en niet meer op publicatie of uitzending is gericht" (Vroemen, 1989: 75).

In adviezen aan de journalist wordt samenvatten gezien als een indicatie van de kwaliteit van het luistergedrag van de journalist en als graadmeter van de kwaliteit van het interview (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 251). Een samenvatting wordt beschreven als een 'non-directieve doorvraagtechniek' (Emans, 2002: 91; Hulshof, 2007: 42): als blijkt dat de interviewer de woorden van de geïnterviewde niet volledig en/of correct heeft samengevat, kan een samenvatting aanleiding geven tot doorvragen of het verfijnen van de informatie die de geïnterviewde tot dan toe heeft gegeven (Vroemen, 1989: 75).

b) ideeën

In tegenstelling tot de adviesliteratuur voor de verhoorder en de selecteur zijn ideeën over de journalist als (kritisch) doorgeefluik van informatie over politieke processen en besluitvorming, niet uitgewerkt tot concrete adviezen voor de gespreksvoering van het journalistieke interview. Voor de manier waarop een journalistiek interview kan worden opgezet worden geen concrete richtlijnen gegeven. In de adviesboeken wordt gesteld dat journalistiek denken, of een journalistieke attitude niet aangeleerd kan worden maar zich moet ontwikkelen (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 60). Hoe journalistiek denken concreet tot uiting komt in een journalistiek interview wordt dan ook niet beschreven. Journalistiek denken wordt omschreven als een kritische houding, engagement en inlevingsvermogen (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 60) en als een flow waar de journalist tijdens een interview in zit (Teunissen, 2008: 36).

Verder wordt in de handboeken voor de journalist onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende soorten interviews. In de adviesliteratuur wordt 'het journalistieke interview' bijvoorbeeld onderverdeeld in een nieuwsinterview, een achtergrondinterview, een profilerend interview en een portretterend interview (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 244-245). De gespreksmodellen die voor deze verschillende typen interviews worden besproken, betreffen enkel de aard van deze interviews: van non-directief tot directief (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 249; Teunissen, 2008: 76). In de handboeken wordt bijvoorbeeld wel gesproken over het trechtermodel, dat wil zeggen een interviewstrategie waarbij de interviewer van algemene, open vragen toewerkt naar een specifieke vraag (Hulshof, 2007), maar dat is een model dat niet specifiek is voor de interactie in een journalistiek interview. Ook in handboeken voor de verhoorder bijvoorbeeld wordt over het trechtermodel gesproken (Van den Adel, 1997: 40).

In zijn handboek voor de journalist maakt Teunissen (2008) expliciet dat er in de journalistieke praktijk, zeker in vergelijking met andere beroepsgroepen, weinig aandacht is voor de relatie tussen journalistieke vaardigheden en communicatieve of interactionele vaardigheden:

Wat doen Nederlandse journalisten aan het verbeteren van hun vaardigheden? Weinig in vergelijking met andere beroepsgroepen. Autoverkopers volgen gemiddeld een dag per jaar verkooptraining. Rechercheurs krijgen verhoortraining, conflicthantering, training in het houden van slecht nieuws-gesprekken. De politie heeft onderzoekers in dienst die verhoormethoden analyseren en zoeken naar verbeteringen. Het is een uitzondering als een politiefunctaris vijf jaar lang geen enkele communicatietraining volgt. Veel Nederlandse journalisten daarentegen hebben een keer tijdens hun opleiding een interviewtraining gehad - als ze al een journalistieke opleiding hebben gevolgd [...] (Teunissen, 2008: 102-103).

Teunissen (2008) wijt de geringe bereidheid onder journalisten zich te laten bijscholen onder meer aan de schijnbare inzichtelijkheid van journalistieke activiteiten: het openbare karakter van het werk van journalisten wekt de indruk dat het journalistieke proces te leren is door journalistieke producten als interviews nauwkeurig te bekijken (Teunissen, 2008).

Een achterliggend idee dat in de adviezen over samenvatten over de interactie tussen journalist en geïnterviewde is te vinden, is dat de journalist recht

heeft op het vergaren van informatie (vrijheid van nieuwsgaring), ook als de geïnterviewde niet bereidwillig is om bepaalde informatie te verstrekken:

Als zodanig is het een recht van journalisten om ongehinderd inlichtingen in te winnen en te ontvangen over zaken van welke aard dan ook, waarover zij, op welke grond dan ook, ten behoeve van de informatievoorziening door de nieuwsmedia meer te weten willen komen (Schuijt, 2006).

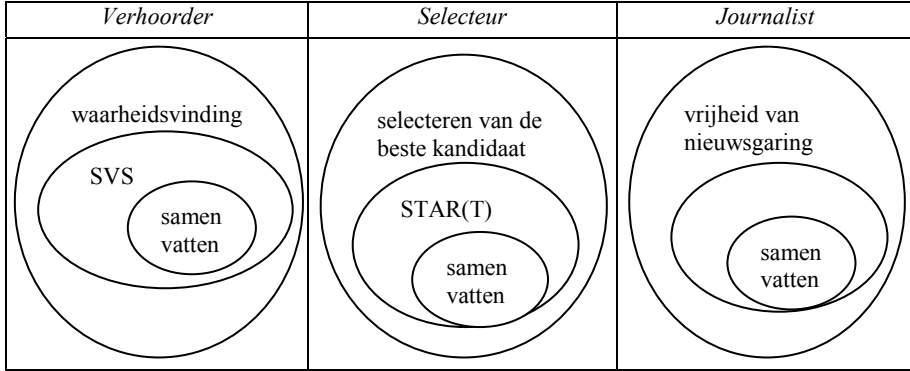
De auteurs van de handboeken presenteren samenvatten als een techniek waarmee interviewers een reactie kunnen uitlokken bij de geïnterviewde. De handboeken gaan dus uit van een journalist die probeert informatie te vergaren die de geïnterviewde eigenlijk niet wil loslaten; de handboeken beschrijven de samenvatting als een gesprekstechniek om een niet bereidwillige geïnterviewde toch zoveel mogelijk te laten vertellen (Emans, 2002: 91; Teunissen, 2008: 15). In de 'Leidraad van de Raad voor de Journalistiek' is onder punt 2.7.1 (Interviews) vastgelegd dat de journalist een te interviewen persoon altijd moet informeren met welk doel hij/zij informatie vergaart. De te interviewen persoon kan dan voldoende geïnformeerd beslissen of hij/zij meewerkt aan publicatie of uitzending.

De manier waarop het advies over samenvatten als confrontatie wordt geformuleerd ('betrappen', tabel 4.7) impliceert dat de geïnterviewde informatie verborgen probeert te houden voor de interviewer en dat het een taak is van de interviewer om tegenstrijdigheden op het spoor te komen. Tegenstellingen en confrontaties worden interessant gevonden, omdat "interviews boeien als belangen botsen" (Teunissen, 2008).

Samenvatting

De literatuurstudie naar adviezen over samenvatten aan de verhoorder, selecteur, en journalist demonstreert dat de adviezen zijn gebaseerd op ideeën over de manier waarop deze professionals hun institutionele taken in gesprekken kunnen realiseren. Een institutionele taak voor de verhoorder is bijvoorbeeld waarheidsvinding, voor de selecteur het selecteren van de juiste kandidaat en voor de journalist is dat kritisch informatie vergaren en openbaar maken. Daarnaast komen de adviezen voort uit beroepsmatige ideeën over interactie in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview (figuur 4.2): in het politieverhoor bijvoorbeeld zijn ideeën over de manier waarop je in gesprekken aan waarheidsvinding kunt doen, uitgewerkt in de standaardverhoorstrategie (SVS). Ook in het sollicitatiegesprek zijn ideeën

over selectie, namelijk de manier waarop de beste kandidaat geselecteerd kan worden, gekoppeld aan een model voor gespreksvoering (STAR(T)).



figuur 4.2 Inbedding van adviezen over samenvatten voor de verhoorder, selecteur en journalist

In het politieverhoor en het sollicitatiegesprek zijn ideeën over interactie sterker ingebed in de professionele praktijk dan in het journalistieke interview. Ook zijn ideeën over interactie in de handboeken voor de verhoorder en de selecteur concreter uitgewerkt dan in handboeken voor de journalist. In tegenstelling tot in de handboeken voor de verhoorder en de selecteur, wordt in handboeken voor de journalist geen specifiek interactioneel model of stappenplan besproken voor het maken van het ideale interview.

In paragraaf 4.3 reflecteer ik op de betekenis van de bevindingen van de literatuurstudie naar de handboeken in relatie tot de conversatieanalytische studie (hoofdstuk 5 t/m 7) naar de manier waarop deze drie institutionele gesprekssoorten in de praktijk verlopen.

4.3 Conclusie

De literatuurstudie naar adviezen over samenvatten in handboeken voor de verhoorder, selecteur en journalist legt bloot waar conversatieanalytisch onderzoek naar de gesprekspraktijk van 'samenvatten' kan inspringen. De adviezen over

samenvatten lijken te algemeen geformuleerd te zijn en kunnen beter toegesneden worden op de specifieke gesprekspraktijk van de drie gesprekssoorten. Conversatieanalytisch onderzoek kan inzicht geven in de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele taken en belangen in de praktijk vormgeven, hoe gespreksdeelnemers institutionele taken en belangen in interactie operationaliseren, en hoe adviezen over interactie daarvan kunnen profiteren.

De adviezen zouden voor elke gesprekssoort genuanceerd kunnen worden. Het advies bijvoorbeeld om een samenvatting te geven als luistersignaal kent verschillende vooronderstellingen: enerzijds stellen de handboeken dat de professional een samenvatting kan gebruiken om de leek te laten (door)praten en anderzijds stellen de handboeken dat de professional met een samenvatting een lange spreekbeurt van de leek kan beperken. In de literatuur is het echter onduidelijk wat het verschil is tussen een samenvatting die de bijdrage van de ander inperkt en een samenvatting die juist zorgt dat het gespreksonderwerp wordt uitgebreid: met behulp van conversatieanalytisch onderzoek kan gespecificeerd worden waar dat verschil vandaan komt of waar het verschil in zit, zodat de adviezen specifiek geformuleerd kunnen worden.

Daarnaast bevatten de adviezen statische vooronderstellingen over de interactionele functies van samenvatten: functies als het aanbrengen van structuur en het afsluiten van het gesprek, worden beschreven zonder dat de reactie van de gesprekspartner in ogenschouw wordt genomen. De adviezen vooronderstellen asymmetrie door institutionele identiteit: de auteurs van de handboeken gaan ervan uit dat de professional (verhoorder, selecteur, journalist) degene is die de woorden van de leek (verdachte, sollicitant, geïnterviewde) samenvat en degene is die de regie heeft over het gesprek; de vooronderstelling is dat de professional een samenvatting kan inzetten al naar gelang datgene wat hij/zij ermee wil bereiken, in plaats van een professional die reageert op de bijdragen van de leek. Onderzoek naar de manier waarop gespreksdeelnemers samenvattingen in institutionele gesprekken organiseren, kan bijdragen aan een interactiever en vollediger beeld van samenvattingen in deze institutionele gesprekken.

Bovendien komen de adviezen voort uit ideale modellen voor de gespreksvoering van politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews. De adviezen schrijven voor hoe de interactie behoort te verlopen vanuit professioneel oogpunt: adviezen zijn gebaseerd op institutionele taken als 'waarheidsvinding' (politieverhoor), het selecteren van de juiste kandidaat (sollicitatiegesprek) en vrijheid van nieuwsgaring (journalistieke interview).

Adviezen worden geformuleerd vanuit een ideaal model voor interactie dat gebaseerd is op professionele normen en waarden voor een verhoorder, selecteur, en journalist.

In hoofdstuk 5 t/m 7 laat ik op basis van gespreksdata uit de praktijk zien hoe samenvattingen interactioneel worden ingebed in gesprekken tussen de professional (verhoorder, selecteur, en journalist) en de leek (verdachte, sollicitant, en geïnterviewde). In hoofdstuk 8 maak ik een vergelijking tussen adviesliteratuur over samenvatten en de alledaagse gesprekspraktijk van samenvatten in de drie institutionele settings, zodat ik kan laten zien in hoeverre *ideeën* over interactie in de drie gesprekssoorten overeenkomen met de manier waarop gespreksdeelnemers deze gesprekken in de *praktijk* organiseren.

5 Formulations in het politieverhoor

De collectie van 20 politieverhoren die ik heb bestudeerd betreft verhoren waarbij het gaat om delicten als winkeldiefstal, verduistering, heling en diefstal met geweld (zie Bijlage II). Dergelijke verhoren worden niet standaard op band opgenomen, wat bijvoorbeeld wel het geval is bij het verhoren van kinderen en bij bepaalde moordzaken²⁹. In alle verhoren in mijn collectie maakt de verhoorder tijdens het verhoor het proces-verbaal op. De verhoorder is dus niet alleen bezig met de mondelinge activiteit van het verhoren, maar ook met de schriftelijke activiteit van de verslaglegging van het verhoor. De basisstructuur van vragen en antwoorden waarmee de verhoorder en de verdachte het verhoor sequentieel organiseren, wordt uitgebreid met een derde component: typactiviteit van de verhoorder (Komter, 2006). Fragment 5.1 illustreert hoe zo'n driedelige sequentie, 'vraag-antwoord-typen' (VAT), eruitziet:

fragment 5.1 (verboden wapenbezit - pv7min43)

```
1 vraag      P:      wat voor auto heeft {dollie}.
2              (1)
3 antwoord   V:      golf.
4 typen      P:      ((typt 4 seconden))
```

Door te typen nadat de verdachte (V) antwoord heeft gegeven op de vraag, toont de verhoorder (P) dat het antwoord 'opschrijfbaar' is (Komter, 2002/2003). Bij het combineren van de gespreksactiviteit van de verhoorder (het afnemen van het verhoor) met de schrijfactiviteit (de verslaglegging van het verhoor), spelen formulations een centrale rol (Komter, 2002/2003). Formulations (Heritage & Watson, 1979) vervullen in het politieverhoor specifieke functies. In het politieverhoor komen formulations niet alleen *voor* en *na* het typen voor zoals Komter (2002/2003; 2006) heeft beschreven, maar ook *tijdens* het typen (Sliedrecht

²⁹ Uitgebreide informatie over de audiovisuele registratie van verhoren is te vinden op http://wetten.overheid.nl/BWBR0027982/geldigheidsdatum_21-05-2011#CIRDIV1178902.

& Van Charldorp, 2011). Voortbouwend op deze onderzoeken beschrijf ik in dit hoofdstuk de rol van formulations in het politieverhoor.

Specifiek richt ik mij op formulations die een rol spelen in de onderhandeling tussen de verhoorder en de verdachte over de verklaring van de verdachte (zie hoofdstuk 3). Studies naar de interactie in het politieverhoor laten zien hoe de verhoorder en de verdachte gezamenlijk de verklaring van de verdachte construeren aan de hand van vragen als "wat is er gebeurd" (o.a. Van Charldorp, 2011). Het verhoor is grofweg in twee delen te splitsen: het persoonsgerichte deel van het verhoor en het zakelijke deel van het verhoor³⁰. In het persoonsgerichte deel van het verhoor bespreken de verhoorder en de verdachte zaken als personalia, huisvesting en de financiële situatie van de verdachte. In het zakelijke deel van het verhoor staat informatievergaring over het delict centraal: de verhoorder en de verdachte reconstrueren aan de hand van vraag-antwoordsequenties wat er precies is gebeurd (*report oriented phase*, Jönsson & Linell, 1991). Hoewel de verhoorder zich in sommige zaken al een beeld heeft kunnen vormen over de betrokkenheid van de verdachte door getuigenverklaringen en/of fysiek bewijsmateriaal, is de kennis over de zaak voor de verhoorder grotendeels afhankelijk van de verklaaringsbereidheid van de verdachte.

Studies naar interactie in juridische settings demonstreren dat het verhaal zoals de verdachte dat uit de doeken doet, meestal niet overeenkomt met de eisen die de verhoorder of de rechter aan het verhaal van de verdachte stelt (zie hoofdstuk 2). In rechtbankgesprekken en politieverhoren werken de gespreksdeelnemers toe naar een versie waarin bijvoorbeeld verhaalelementen als de intentie van de verdachte om bepaalde handelingen uit te voeren, expliciet worden gemaakt (Stokoe & Edwards, 2008). In het stroomlijnen van een alledaags verhaal van de verdachte tot een versie die voldoet aan de eisen die de rechter of de verhoorder daaraan stelt, blijken formulations een van de interactionele middelen die zich daarvoor lenen (Van der Houwen, 2009).

In dit hoofdstuk demonstreer ik welke rol formulations spelen in het construeren van de verklaring van de verdachte. Zoals ik in hoofdstuk 3 heb gemotiveerd richt ik mij in dit proefschrift op formulations waarmee de professional of degene die de institutie vertegenwoordigt (in het politieverhoor is dat de

³⁰ zie Van den Adel (1997) voor de opbouw van politieverhoren in Nederland.

verhoorder), specifieke sociale handelingen uitvoert. De totale collectie formulations die ik in de gespreksdata van het politieverhoor heb geïdentificeerd, heb ik door middel van een proces van analytische inductie onderverdeeld in twee subcollecties van formulations (zie hoofdstuk 3). In dit hoofdstuk focus ik mij op de formulations van deze twee subcollecties, waarmee de verhoorder méér en/of andere taken realiseert dan enkel tot stand brengen van wederzijds begrip tussen de gespreksdeelnemers en het faciliteren van de overgang van spraak naar schrift en vice versa (zie tabel 5.1). Met beide soorten formulations, die ik verderop zal karakteriseren als juridiserende en confronterende formulations, zoomt de verhoorder in op bepaalde informatie die de verdachte op tafel legt.

Subcollectie	Aantal formulations
<i>Juridiserende formulations</i>	77
<i>Confronterende formulations</i>	15

tabel 5.1 Subcollecties van formulations in het politieverhoor

In paragraaf 5.1 illustreer ik hoe de verhoorder met formulations het verhaal van de verdachte 'juridiseert'. De verhoorder en de verdachte bespreken stap voor stap gebeurtenissen rondom het delict waarvoor de verdachte wordt verhoord en met formulations onderhandelen de gespreksdeelnemers over de (strafrechtelijke) status van de informatie die de verdachte verstrekt. In paragraaf 5.2 beschrijf ik de confronterende functie van formulations. Met deze formulations onderhandelt de verhoorder met de verdachte over het waarheidsgehalte van de verklaring van de verdachte. Deze formulations vielen in de eerste plaats op door hun vorm: ze bestaan uit twee delen waarin de verhoorder twee verschillende aspecten uit het verhaal van de verdachte tegenover elkaar plaatst. De verhoorder confronteert de verdachte met inconsistenties in diens beweringen en hij/zij nodigt de verdachte daarmee uit om een van deze beweringen te herzien. In paragraaf 5.3 volgt de conclusie.

5.1 Juridiserende formulations

In deze paragraaf laat ik zien welke rol formulations spelen in de onderhandeling tussen de verhoorder en de verdachte in de reconstructie van het aandeel van de verdachte in het delict waarvan hij/zij wordt beschuldigd. In het verhoor construeren

de verhoorder en de verdachte niet alleen mondeling 'het verhaal' van de verdachte, maar ook een schriftelijke versie daarvan (het proces-verbaal). Het uitwisselen van informatie tussen verhoorder en verdachte verloopt voornamelijk aan de hand van vraag-antwoordsequenties. Met vragen kan de verhoorder bijvoorbeeld sturen over welk aspect de verdachte vertelt (Cerovic, 2010). Een groot deel van de verhoren bestaat uit vraag-antwoordsequenties waarin de verhoorder samen met de verdachte details van de gebeurtenissen aan de orde stelt. In fragment 5.2 (de transcriptieconventies worden beschreven in Bijlage III) bijvoorbeeld bespreken de verhoorder en de verdachte waar de verdachte liep op het moment dat de politieauto voorbij kwam rijden:

fragment 5.2 (poging tot inbraak -pv3min6)

1 P: [...] eh:::m (1.5) waar liep je ongeveer.
 2 dat je zeg maar >die politie<auto voorbij zag
 3 rijden.
 4 (.)
 5 V: ik liep gewoon eh je weet toch wel waar die flats
 6 zijn toch?
 7 (0,5) onder onderdoor.
 8 je fietst naast die fietspad,
 9 je hebt die (.) auto komt zo toch,
 10 naar je toe?
 11 P: ja,
 12 [vanaf] vanaf het pl_↓ein,
 13 V: [je hebt]
 14 ja,
 15 P: ja,
 16 [(*snuift*)]
 17 V: [en je]hebt een fietspad.
 18 P: ja,
 19 V: ik liep d_↑aarnaast.
 20 P:→ jij liep op het fietspad.=
 21 V: =nee.
 22 naast het fiets[pad]
 23 P:→ [naar-] op de (.) trottoir.
 24 V: ja.
 25 (.)
 26 P:→ onder die galerij.

27 V: j↑a juist.
28 P: ja,
29 okee. (3)
30 ((typt 11 seconden))
31 → dus je liep <vanaf de nieuwmarkt gezien> aan de
32 linkerkant van de straat
33 V: aan deze kant j[a]
34 P: [ja] aan de linkerkant.
35 (2,5)
36 ((typt 22 seconden))
37 *Ik liep vanaf de Nieuwmarkt gezien, aan de linkerzijde van*
38 *de straat.*

In deze sequentie stellen de verhoorder en de verdachte de exacte looproute van de verdachte vast. Met de vraag (regel 1-3) staat de verhoorder stil bij de looproute van de verdachte, waarna de verdachte uitlegt waar hij liep door te verwijzen naar gezamenlijke kennis over de omgeving (regel 5-6). Aan de hand van een paar referentiepunten als "onderdoor" (regel 7), "naast die fietspad" (regel 8) en "die auto komt zo toch, naar je toe" (regels 9-10), "ik liep d↑aarnaast" (regel 19) specificeert de verdachte waar hij zich bevond. Ook in de beurten erna stemmen de verhoorder en de verdachte met elkaar af waar de verdachte precies liep³¹ (regel 20-29). De verhoorder legt de verdachte voor hoe hij diens uitleg tot dan toe heeft begrepen (regel 20), wat de verdachte corrigeert (regel 21-22). De verhoorder geeft dan een herziene interpretatie (regels 23-26) die de verdachte bevestigt (regel 24 en regel 27). Vervolgens markeren beide gespreksdeelnemers dat zij overeenstemming hebben bereikt (regels 27-28). Door te gaan typen en daarbij de overgang van 'verhoren' naar 'typen' (Beach, 1995) te markeren met "okee" (regel 29) behandelt de verhoorder de informatie tot dan toe als 'opschrijfbaar' (Komter, 2006). De interpretaties van de verhoorder van de uitleg van de verdachte over diens precieze locatie (regel 20, regel 23 en regel 26) zijn te karakteriseren als formulations: met

³¹ Aan de hand van voorbeelden van rechtbankinteractie en interactie tussen arts en patiënt illustreert Drew (2003) hoe gespreksdeelnemers zich in institutionele settings oriënteren op een niveau van precisie dat in alledaagse conversatie onacceptabel zou zijn: "these examples illustrate the ways in which participants orient to 'speaking precisely' " (p.920/921).

deze interpretatie van de voorafgaande uiting van de verdachte bewerkstelligen de verhoorder en de verdachte wederzijds begrip.

Nadat de verhoorder enkele seconden heeft getypt (regel 30), heropent de verhoorder de gedetailleerde bespreking over de looproute van de verdachte; de verhoorder legt de verdachte een interpretatie voor van de uitleg van de verdachte (regels 31-32). Met deze formulation controleert de verhoorder of hij uit het verhaal van de verdachte de exacte locatie van de verdachte correct heeft begrepen. De verhoorder vervangt de indexicale termen van de verdachte door aanwijzingen waarmee nauwkeuriger te lokaliseren is waar de verdachte zich precies bevond. Op de formulation van de verhoorder reageert de verdachte met een antwoord waarmee hij zijn alledaagse beschrijving van de plek waar hij zich bevond (regel 33) continueert. De verhoorder behandelt deze respons van de verdachte echter als een bevestiging van zijn officiële, lokaliseerbare versie (regel 34), die hij vervolgens (regel 36) in het proces-verbaal noteert (regel 37/38).

De sequentiële positie van de laatste formulation (in regels 31-32), namelijk te midden van de typactiviteit van de verhoorder, maakt de verwevenheid tussen de gesproken taal en geschreven tekst in het verhoor inzichtelijk; de formulation vormt een scharnierpunt tussen het mondelinge verhoor en de schriftelijke vastlegging daarvan (Sliedrecht & Van Charldorp, 2011). Met de formulation in regels 31-32 selecteert de verhoorder een specifiek element uit het verhaal van de verdachte voor in het proces-verbaal. Bovendien verandert de verhoorder de versie van de verdachte -niet lokaliseerbaar voor derden- ("je hebt een fietspad. ik liep d↑arnaast") in een versie die preciezer weergeeft waar de verdachte zich bevond ("dus je liep vanaf de nieuwmarkt gezien aan de linkerkant van de straat") (cf. Jönsson & Linell, 1991). Hoewel de verhoorder zijn versie ter controle voorlegt aan de verdachte, die vasthoudt aan zijn 'referentiële' versie ("aan deze kant ja", regel 33), legt de verhoorder vervolgens zijn eigen 'lokaliseerbare' versie vast in het proces-verbaal (regel 36). De verhoorder toont daarmee niet alleen een oriëntatie op de institutionele taak het verhoor vast te leggen, maar ook op de begrijpelijkheid en bruikbaarheid van de inhoud van het proces-verbaal voor de toekomstige lezer (advocaat, officier van justitie, rechter).

De formulations in bovenstaand fragment (5.2) illustreren het verschil tussen formulations waarmee de verhoorder controleert of hij/zij de uitingen van de verdachte correct heeft begrepen (regel 20, 23, 26) en formulations waarmee de verhoorder meer doet dan het controleren van begrip, namelijk onderhandelen over

de informatie die relevant is voor de verslaglegging in het verhoor (regels 31-32). De informatie over de looproute van de verdachte waarover de verhoorder in fragment 5.2 met de verdachte onderhandelt en de manier waarop de verhoorder de spreektaal en eigen woorden van de verdachte transformeert, tonen een oriëntatie van de verhoorder op de institutionele taak om gedetailleerde informatie te verzamelen over de plaats van het delict en de omstandigheden (Van den Adel, 1997: 19); informatie die relevant is voor de juridische afhandeling van het proces-verbaal.

Aan de hand van verschillende fasen van informatievergaring in het verhoor, namelijk de fase waarin de verhoorder en de verdachte de aanloop naar het delict bespreken, de fase waarin de verhoorder en de verdachte het over de intentie van de verdachte hebben en de fase waarin het over het delict gaat, demonstreer ik in de volgende subparagrafen (5.1.1 t/m 5.1.3) de rol van deze juridiserende formulations in het politieverhoor.

5.1.1 De aanloop

De data laten zien dat de reconstructie ruwweg in drie fasen verloopt: de verhoorder en de verdachte bespreken eerst de aanloop naar het delict, dan de bedoeling of intentie van de verdachte, en tot slot de schuldvraag. In de fase over de aanloop naar het delict praten de verhoorder en de verdachte bijvoorbeeld over de aanleiding van de verdachte om naar de plaats van het delict te komen. In mijn collectie juridiserende formulations stelt de verdachte zich over het algemeen coöperatief op in de onderhandeling over de aanloop naar het delict. Deze coöperatieve houding van de verdachte is te zien in fragment 5.3 en fragment 5.4:

fragment 5.3 (poging tot oplichting - pv12min9)

- 1 V: of ik heb die creditcard gebruikt om wat te kopen of zo.
- 2 P: ja ja.
- 3 je zei dus dat ie
- 4 V: als- ja ik was daarbij,
- 5 P: ja [ja.
- 6 V: [dus in ieder geval
- 7 P: ja ja.
- 8 (10)
- 9 P:→ dus jij wou een fotorolletje kopen.
- 10 V: ja.

130 Hoofdstuk 5

- 11 P: ja?
12 V: in een fotowinkel.
13 P: ja [ja]
14 V: [da]ar wor- worden wij aangehouden.
15 P: [(*typt 106 seconden*)]
16 *Ik wilde een filmrolletje kopen.[...]*

fragment 5.4 (winkeldiefstal - pv17min45)

- 1 P: en waarom dan een tee-shirt?
2 V: ja dit is m'n laatste die ik heb.
3 (2)
4 P: en wat heb je daar nog voor spullen liggen bij bij die
5 die haarlemmer- haarlemmerdijk.
6 V: alleen m'n eh m'n dekentje,
7 en m'n eh m'n kussen,
8 en zeil.
9 (.)
10 P: verder geen kleding.
11 V: nee.
12 P: dit is alles dit is dit dit [dit ben jij.]
13 V: [dit is alles] wat ik heb
14 (.)
15 ja.
16 dit ben ik ja.
17 (1)
18 P:→ en dus je bent op pad gegaan voor een,
19 (.)
20 V: voor een tee-shirt.
21 P: 'n tee-shirt.
22 (*typt 3 seconden*)
23 weet je hoe laat het was ongeveer?
24 [(*typt 2 seconden*)]
25 V: [nee weet ik niet meer.]
26 P: maar wel verteld (dat't) vanmiddag was.
27 V: ja om een uur of drie geloof ik.
28 P: (*typt 30 seconden*)
29 *Ik ben vanmiddag, ik denk om een uur of drie, naar de*
30 *Bijenkorf gegaan om een T-shirt te stelen.*

Fragment 5.3 en fragment 5.4 tonen hoe de verdachte onomwonden, zonder uitstel en zonder afzwakking antwoord geeft op de vragen die de verhoorder hem/haar voorlegt. De gezamenlijke beurtconstructie (Lerner, 2004) tussen verhoorder en verdachte in regels 18-20 van fragment 5.4 is illustratief voor deze coöperatieve houding tussen de gespreksdeelnemers. Ook fragment 5.5 en fragment 5.6 demonstreren hoe de verhoorder en verdachte gezamenlijk construeren welke gebeurtenissen er hebben plaatsgevonden.

fragment 5.5 (diefstal - pv15min37)

1 V: nou en toen is ie daar naartoe gegaan,
2 P: ja,
3 V: hm maar dan heeft ie het niet deruit gehaald,
4 heeft ie die hele vitrinekast meegenomen.
5 (4)
6 P: ja ja.
7 ((typt 15 seconden))
8 → dus je hebt {Clive} eerst het kraampje aangewezen,
9 begrijp ik [dat goed?
10 V: [ja,
11 en toen heb ik eh verderop gaan staan.
12 P: ja ja.
13 ((typt 36 seconden))
14 *Ik heb Clive de marktkraam aangewezen waar ik de broche had*
15 *gekocht.*

fragment 5.6 (poging tot inbraak- pv4min7)

1 P: [weet je weet je nog hoe laat je ongeveer eh in de sint
2 antoniebreestraat liep?
3 V: e:::h nee ik weet niet.
4 P: nee?
5 ((typt 8 seconden))
6 → ehm (1.5) dus je kwam-
7 je bent eerst naar het Waterlooplei[n gega]an,
8 V: [nou]
9 ik was in het Waterlooplein gegaan
10 P: ja?
11 V: en dan toen ik terugkwam,
12 kwam ik die jongen onder onder die viaduct tegen.

13 P: ((*typt 17 seconden*))

14 [...] *was ik bij het Waterloooplein geweest.*

In beide voorbeelden onderbreekt de verhoorder zijn typactiviteit om stil te staan bij de chronologie van de acties van de verdachte, wat hij markeert met het lexicale item "eerst" (fragment 5.5, regel 8 en fragment 5.6, regel 7). De verdachte bevestigt de formulation van de verhoorder en vult de formulation aan door te vertellen wat er daarna gebeurde (zie "toen", fragment 5.5, regel 11 en "en dan toen", fragment 5.6, regel 11). Door te gaan typen toont de verhoorder dat hij voldoende weet om verder te gaan met de verslaglegging (fragment 5.5, regel 13 en fragment 5.6, regel 13).

Bovenstaande voorbeelden (fragment 5.3 t/m 5.6) demonstreren dat formulations verschillende functies tegelijkertijd vervullen (*double duty*, Heritage, & Watson, 1979: 152): de verhoorder controleert niet alleen of hij de voorafgaande uiting van de verdachte correct heeft begrepen ("begrijp ik dat goed", fragment 5.5, regel 9), maar ook nodigt de verhoorder de verdachte met de formulations uit om meer informatie te geven. In al deze voorbeelden reageert de verdachte op de formulation met een uitbreiding van zijn/haar verhaal. Deze uitbreidende responsen op de formulations worden door de verhoorder uitgelokt door de vormgeving van de formulation ("eerst", fragment 5.5 en fragment 5.6), door de vragende intonatie en de incomplete zin (fragment 5.4) en/of door na de formulation een continueerder te geven (fragment 5.3, regel 11 en fragment 5.6, regel 10).

Daarnaast tonen deze fragmenten dat de verhoorder en de verdachte zich oriënteren op de institutionele context van het politieverhoor. De vormgeving van de formulations toont een oriëntatie van de verhoorder op de institutionele eis dat het proces-verbaal zoveel mogelijk in de eigen woorden van de verdachte moet worden opgeschreven. De verhoorder markeert met "dus" dat de formulations gebaseerd zijn op datgene wat de verdachte eerder in het verhoor zelf heeft verteld. Daarnaast brengt de verhoorder met de formulations chronologische ordening aan in de acties van de verdachte. Onder meer door het aanbrengen van chronologie, benoemen van causale verbanden en het expliciteren van de intentie van de verdachte bij het uitvoeren van bepaalde handelingen, co-construeren de verhoorder en de verdachte tijdens het verhoor een schriftelijke, formele versie van het verhaal van de verdachte die afwijkt van de informele en conversationele, mondelinge verklaring van de verdachte (Van Charldorp, 2011).

De juridiserende formulations van de verhoorder zijn ingebed in een deel van het verhoor waarin de verhoorder voornamelijk informatie verzamelt en nog geen expliciete evaluaties geeft over de schuld of onschuld van de verdachte op basis van datgene wat de verdachte vertelt, zoals in mijn dataset van verhoren wel regelmatig gebeurt in een later stadium van het verhoor (zie subparagraaf 5.1.3). De respons van verdachten op de formulations van de verhoorder demonstreert dat zij anticiperen op een oordeel over schuld of onschuld van de verhoorder. In respons op de juridiserende formulation van de verhoorder verstrekken zij aanvullende informatie die de intentionele aard van de acties, en daarmee inferenties over schuld, tenietdoen:

- "[...] verderop gaan staan" (fragment 5.5, regel 11) suggereert dat de verdachte, ondanks dat zij haar compagnon de marktkraam aanwees waar hij sieraden ontvreemde, niets te maken heeft met de gebeurtenissen daarna.
- "[...] kwam ik die jongen onder die viaduct tegen" (fragment 5.6, regel 12), suggereert dat het een samenloop van omstandigheden was dat de verdachte die jongen tegenkwam (in plaats van een vooropgezet plan om samen te gaan inbreken).

De voorbeelden in deze subparagraaf (fragment 5.3 - 5.6) illustreren hoe de verhoorder de verdachte met formulations uitnodigt om meer te vertellen over een bepaald aspect. Met de formulations 'fixeert' (Heritage, 1985) de verhoorder een bepaald aspect (bijvoorbeeld een locatie of een specifieke handeling) uit het verhaal van de verdachte voor de verslaglegging. Door naar aanleiding van de formulation van de verhoorder aanvullende informatie te verstrekken, behandelt ook de verdachte, zowel de bekende als ontkennende verdachte, dat aspect als een relevant gegeven in de constructie van zijn verklaring. Behalve het controleren van begrip, construeren de verhoorder en de verdachte met formulations bepaalde aspecten in het verhaal van de verdachte als informatie die in het kader van strafrechtelijk onderzoek van belang is.

5.1.2 Intentie

In verhoren waarin de verdachte bekent, gaat de onderhandelingsfase tussen de verhoorder en de verdachte over de aanloop van het delict geleidelijk over in een fase waarin de verhoorder en de verdachte informatie uitwisselen over de intentie van de verdachte. Waar het in de eerste fase voornamelijk gaat om informatie als 'wie', 'wat' en 'waar', gaat het in deze fase om 'waarom'. De laatste twee voorbeelden van de vorige subparagraaf (fragment 5.5 en 5.6) illustreren dat de 'aanloop'-fase

niet strikt gescheiden is van de 'intentie'-fase, maar dat de fasen geleidelijk in elkaar overlopen. In deze subparagraaf zal ik twee voorbeelden (fragment 5.7 en 5.8) van juridiserende formulations geven die de onderhandeling tussen verhoorder en verdachte over de intentie van de verdachte zichtbaar maken. In tegenstelling tot de fase waarin de aanloop van het delict wordt besproken, reageert de bekende verdachte in deze fase van het verhoor voornamelijk met minimale responsen.

Fragment 5.7a is afkomstig uit een verhoor waarin de verdachte wordt verhoord wegens diefstal van sieraden op de markt. Voorafgaand aan dit fragment (fragment 5.5 is afkomstig uit hetzelfde verhoor) heeft de verdachte verteld dat niet zij de sieraden heeft gestolen, maar dat een bekende van haar, Clive, dat zou hebben gedaan (zie Komter, 2003). Bij een marktkraampje zei zij tegen Clive dat zij een armband die daar in een vitrinedoos lag heel mooi vond en toen zij verder liep had Clive, zonder dat zij het wist, de vitrinedoos voor haar gestolen:

fragment 5.7a (diefstal uit vitrinedoos - pv15min40)

1 V: hm nou toen liep ik verder,
 2 toen pakte hij die doos,
 3 P: maar waarom doe je dat,
 4 (5)
 5 waarom zei je dat,
 6 V: ikke?
 7 P: ja,
 8 V: omdat ik weet dat ie dat doet.
 9 P: wat.
 10 V: die dingen,
 11 spullen pakken.
 12 P: die spullen pakken=
 13 V: =ja.
 14 (3.5)
 15 P: ((*typt 64 seconden*))
 16 *U vraagt mij waarom ik tegen {Clive} heb verteld dat ik de*
 17 *armband, welke in de vitrinedoos lag, leuk vond. Ik*
 18 *vertelde dit, omdat ik weet dat {Clive}*
 19 (3.5)

Het begin van fragment 5.7a toont hoe de verdachte zichzelf als onschuldig presenteert en hoe zij haar metgezel Clive als de schuldige aanwijst. Zij verschuift

de focus van zichzelf als handelende persoon ("ik", regel 1) naar Clive ("hij", regel 2). Verder beschrijft zij haar eigen actie als onschuldig ("ik liep verder", regel 1) en de actie van Clive als schuldig ("hij pakte de doos", regel 2).

Door de vraag van de verhoorder (regel 3) komt het accent weer te liggen op de verdachte zelf. Met deze vraag maakt de verhoorder het onderscheid relevant tussen de actie en de intentie waarmee de actie wordt uitgevoerd: de verdachte beschrijft de handeling van zichzelf (regel 1) en de handeling van Clive (regel 2) zonder causaal verband tussen deze handelingen, terwijl de vraag van de verhoorder naar het 'waarom' wel een causaal verband tussen deze acties veronderstelt. Op basis van een studie naar Britse politieverhoren heeft Edwards (2008) uiteengezet hoe verhoorders acties van de verdachte als crimineel construeren. Hij laat zien hoe de verhoorder intenties toeschrijft aan de acties van de verdachte door de handelingen die de verdachte beschrijft te splitsen in (1) de feitelijke actie en (2) de bedoeling van de actie. Ook in fragment 5.7a ontleedt de verhoorder de handeling die de verdachte beschrijft in de feitelijke actie (iets doen/zeggen) en de bedoeling van de actie (waarom). Met de 'waarom'-vraag spoort de verhoorder de verdachte aan zich te verantwoorden voor haar actie (cf. Bolden & Robinson, 2011).

De respons van de verdachte toont verzet tegen deze vraag naar haar intentie. De verdachte stelt de levering van een antwoord op deze vraag zoveel mogelijk uit: pas na een stilte van 5 seconden (regel 4), een aansporing van de verhoorder (regel 5) en een herstelsequentie (regels 6-7) formuleert de verdachte een antwoord (regel 8). De verhoorder behandelt dit antwoord van de verdachte als onvoldoende specifiek (regel 9) en nadat de verdachte specificeert waarom zij tegen Clive zei dat ze de armband mooi vond (regels 10-11), laat de verhoorder blijken dat hij deze informatie 'opschrijfbaar' vindt (regel 15) door te gaan typen.

Het laatste deel van fragment 5.7 toont een stuk tekst uit het proces-verbaal waarbij de laatste zin nog onvolledig is (regel 18). Uit de interactie in fragment 5.7 blijkt dat de verdachte in principe wel de informatie heeft gegeven die de verhoorder in staat stelt om de zin af te maken; de verdachte heeft immers al verteld waarom zij tegen Clive zei dat ze de armband mooi vond. Fragment 5.7b illustreert hoe de formulation van de verhoorder is ingebed in zijn typactiviteit:

fragment 5.7b (diefstal uit vitrinedoos - pv15min40)

20 P: hé je zei die spullen pakken zei je,

21 V: ja op de markt. (2)

22 ik bedoel dat de dinge (van mensen op de markt
 23 neemt °heb ik gezegd°)
 24 P: sorry?
 25 V: ik bedoel dat ie die spullen op de markt (neemt) van die
 26 m- marktlui.
 27 (3)
 28 P:→ dus je bedoelt (.) dat hij steelt.
 29 V: ja.
 30 P: ja ja.
 31 X xxxx X X [X
 32 [°steelt°.
 33 steelt.

Na typactiviteit van de verhoorder (fragment 5.7a, regel 15) start de verhoorder de interactie weer op door te herhalen wat de verdachte zei voordat hij ging typen (fragment 5.7b, regel 20). Met deze herhaling zoomt de verhoorder in op de handeling 'spullen pakken' die de verdachte al eerder heeft genoemd (fragment 5.7b, regel 11), maar wat hij dan nog niet heeft vastgelegd en wat hij nu wel 'on record' probeert te krijgen (cf. *you say X-questions*, Steensig & Larsen, 2008:122).

Na een parafrase van de woorden van de verdachte over de diefstal (regel 20) en een herstelsequentie (regels 24-26) geeft de verhoorder zijn interpretatie van de uiting van de verdachte (regel 28). Met deze formulation schrijft de verhoorder een criminele intentie toe aan de bewoordingen van de verdachte over de diefstal ("die dingen, spullen pakken", fragment 5.7a, regel 10/11). De versie van de verdachte impliceert geen medeplichtigheid van de verdachte aan de diefstal door Clive, terwijl dat bij de versie van de verhoorder wel het geval is: 'stelen' verwijst meer dan 'spullen pakken' naar het zich wederrechtelijk toe-eigenen van andermans bezit en daarmee naar een strafbaar feit. Nadat de verdachte de formulation van de verhoorder heeft bevestigd (regel 29), noteert de verhoorder deze 'strafbare' versie³² ('steelt') in het proces-verbaal (regel 33).

Fragment 5.8 toont hoe de verhoorder en de verdachte met een formulation discussiëren over de betrokkenheid van de vriendin van de verdachte bij het delict.

³² De verslaglegging van het verhoor lijkt daarmee strikt genomen niet te voldoen aan de wettelijke eis dat de verhoorder het proces-verbaal zoveel mogelijk in de eigen woorden van de verdachte vastlegt (Wetboek van Strafvordering, artikel 29.3).

In fragment 5.8 wordt de verdachte gehoord wegens verdenking van twee verschillende delicten, namelijk (1) verdenking van diefstal van een laptop uit het hotel waar hij werkt en (2) oplichting met credit cards. In het begin van dit verhoor bekent de verdachte schuldig te zijn aan het tweede delict. Zijn vriendin Maria wordt ervan verdacht medeplechtig te zijn, maar voorafgaand aan fragment 5.8 heeft de verdachte verklaard dat zijn vriendin Maria er niets mee te maken heeft. Volgens de verdachte ging hij na de dienst waarin hij de credit cards had gevonden, thuis slapen en hij vertelde zijn vriendin pas de volgende dag over zijn vondst:

fragment 5.8 (oplichting credit cards - pv9min55)

1 *Ik heb toen {Maria} gezegd wat ik had gevonden*

2 P: heb je ook direct gezegd wat je van ↑plan was?

3 (.) te gaan doen?

4 (1)

5 V: ik zei dat ik ging kijken of ze het deden.

6 P: nee.

7 (3)

8 ((typt 8.0 seconden))

9 en dat ik zou gaan kijken of ze het deden.

10 P:→ daarmee bedoel je dus (1) of je der nog

11 (.)[aa]nkopen mee kon doe[n.

12 V: [ja] [°ja°

13 P: ((typt 13.0 seconden))

14 *Ik bedoel hiermee dat ik wilde zien of ik er nog aankopen mee*

15 *kon gaan doen.*

De verhoorder controleert of de oplichting met de credit cards vooropgezet was (regels 2-3): zijn woordkeuze voor "plan" suggereert dat de verdachte het idee van de oplichting al had op het moment dat hij zijn vriendin informeerde. De verdachte, die zijn respons net als de verdachte in fragment 5.7 eerst uitstelt (regel 4), beantwoordt de vraag van de verhoorder niet als een ja/nee-vraag maar als een verzoek (Raymond, 2003) om te vertellen wat hij precies tegen zijn vriendin zei (regel 5). Daarmee bevestigt de verdachte impliciet dat het een vooropgezet plan was (regel 5) en hij minimaliseert de ernst daarvan door de aard van het plan als onschuldig te schetsen (regel 5). De verhoorder reageert met een luisterrespons (regel 6) en legt die beschrijving dan vast in het proces-verbaal (regels 8-9).

Vervolgens herformuleert de verhoorder de eigen woorden van de verdachte: de verhoorder geeft in een formulation een specifieke interpretatie ("aankopen ermee doen", regel 10-11) van de woorden van de verdachte ("kijken of ze het nog deden"). In tegenstelling tot de uiting van de verdachte verwoordt de verhoorder expliciet wat de verdachte met de credit cards van plan was. De formulation van de verhoorder (regel 10-11) juridiseert de woorden van de verdachte: in tegenstelling tot de manier waarop de verdachte zijn plan beschreef ("kijken of ze het deden", regel 5), schrijft de versie van de verhoorder ("of je der nog aankopen mee kon doen", regel 10-11) een criminele intentie toe aan deze actie (cf. Heydon, 2005; Stokoe & Edwards, 2008; Van der Houwen, 2009). Bovendien impliceert de formulation van de verhoorder dat de verdachte zijn vriendin Maria van zijn plan op de hoogte heeft gebracht, wat haar medeplichtig maakt (Wetboek van Strafrecht, artikel 48).

De versie van de verhoorder is te karakteriseren als een institutioneel bruikbare versie van de woorden van de verdachte (cf. *from personal discourse to institutional discourse*, Campbell & Roberts, 2007), vanwege de oriëntatie op de institutionele taak van toekomstige gebruikers van het proces-verbaal (rechter, officier van justitie, advocaat). Dit institutionele kader waarin geoordeeld moet worden over de mate van schuld van de verdachte en de medeplichtige status van zijn vriendin maakt het verschil tussen "kijken of ze het nog deden" en "er aankopen mee doen" relevant. Tijdens de levering van de formulation geeft de verdachte een luisterrespons (in overlap met "aankopen", regel 12) en als de formulation bijna compleet is (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974: 702) geeft de verdachte een minimale bevestiging ("°ja°", regel 12) die een nog minimaler karakter heeft door het zachte volume. Met juridiserende formulations transformeert de verhoorder uitingen van de verdachte tot een institutionele variant. In het journalistieke interview (hoofdstuk 7) heb ik formulations geïdentificeerd waarbij het omgekeerde het geval is en waar de interviewer juist institutionele taal tot alledaagse taal transformeert.

De voorbeelden in deze subparagraaf (fragment 5.7 - 5.8) illustreren hoe de verhoorder de verdachte met de formulations een stap richting schuld en/of medeplichtigheid 'duwt' als zij samen het verhaal van de verdachte construeren. De sequentiële inbedding van deze fragmenten in het verhoor is representatief voor de juridiserende formulations in mijn collectie die deel uitmaken van de onderhandeling over intentie/bedoeling van de verdachte waarbij de verdachte

erkent schuldig te zijn. Het sequentiële patroon dat ik daarbij geobserveerd heb is als volgt samen te vatten: de formulations volgen op een vraag-antwoordsequentie waarin de verhoorder en de verdachte informatie uitwisselen over de intentie van de verdachte. De verdachte toont daarbij een oriëntatie op de incriminerende aard van de vraag door een uitgesteld en afhoudend antwoord te geven. De verhoorder start dan de verslaglegging, maar onderbreekt de verslaglegging om de formulering te preciseren. Het ontwerp van de formulations ("dus je bedoelt [...]"/ "daarmee bedoel je dus [...]", fragment 5.7 - 5.8) suggereert dat de weergave die volgt, een interpretatie is die van de verdachte zelf afkomstig is. Na de formulation volgt een minimale bevestiging van de verdachte, waarmee de verdachte dan toch instemt met een incriminerende versie van zijn oorspronkelijke antwoord.

In mijn collectie juridiserende formulations heb ik slechts twee gevallen gevonden die afwijken van het patroon dat ik in deze subparagraaf heb beschreven. Een van die afwijkende gevallen (zie fragment 5.9) komt uit een verhoor waarin de verdachte ontkent de opiumwet overtreden te hebben:

fragment 5.9 (overtreding opiumwet - pv20min23)

- 1 P: en wat zat er volgens jou in dat potje?
2 V: >ik weet het niet< wat derin zat.
3 hij liet me twee potjes zien met eh(1)dingetjes derin.
4 P: ja.
5 ((30 regels weggelaten))
6 P: →dus jij weet niet wat er in die potjes zit.=
7 V: =>ik weet niet wat erin zit< nee.
8 P: ((typt 20 seconden))

In tegenstelling tot sequenties zoals ik die hierboven (fragment 5.7 en fragment 5.8) heb beschreven, reageert de verdachte in deze sequentie niet uitgesteld, afhoudend en minimaal, maar juist met aangrenzend geplaatste en uitgebreide antwoorden.

Op de vraag van de verhoorder (regel 1) formuleert de verdachte onmiddellijk een antwoord (regels 2-3), waarin hij meer doet dan het beantwoorden van de vraag (Stivers & Heritage, 2001): de verdachte verstrekt dan informatie die zijn claim (dat hij niet weet wat er in dat potje zat) ondersteunen. De verdachte legt namelijk uit dat hij de potjes (met extacy) pas voor het eerst zag op het bureau toen een andere politieagent ("hij") hem die potjes liet zien. Door de inhoud van de potjes

te beschrijven als "↑dingetjes" (regel 3) onderstreept de verdachte dat hij onbekend is met de inhoud van de potjes. De verhoorder gaat dan typen en nadat de verhoorder en de verdachte een ander onderwerp hebben besproken, keren zij door de formulation van de verhoorder (regel 6) weer terug naar het onderwerp "potjes". Ook daarop reageert de verdachte direct met een volmondig antwoord. Het antwoord van de verdachte bestaat uit twee delen: eerst herhaalt de verdachte de claim dat hij niet weet wat er in de potjes zit en daarna geeft hij een bevestiging van de formulation van de verhoorder ("nee", regel 7), waarmee hij voldoet aan het type respons dat de vorm van de uiting projecteert (Raymond, 2003).

Het afwijkende sequentiële patroon van de formulation in fragment 5.9 ondersteunt mijn bevindingen over de juridiserende formulations waarmee de verhoorder en de verdachte onderhandelen over de *schuld* van de verdachte (zie fragment 5.7 en fragment 5.8). Als de verhoorder en verdachte onderhandelen over de *onschuld* van de verdachte (bijvoorbeeld: "dus je hebt nooit gestolen", pv18min35), reageert de verdachte met aangrenzend geplaatste en uitgebreide antwoorden. Echter, als de verhoorder en de verdachte praten over de vooropgezette plannen van de verdachte en de bedoeling van de verdachte bij het uitvoeren van een handeling die wijst op schuld aangaande het delict (bijvoorbeeld "dus jij had echt de bedoeling om de sieraden te stelen", pv15min119), stelt de verdachte een respons uit en als de respons volgt, bestaat deze uit de minimale vorm die nodig is om te voldoen aan de antwoordplicht (cf. Pomerantz, 1984). Kortom, het sequentiële patroon van de formulations in de onderhandeling tussen verhoorder en verdachte over onschuld is te interpreteren als een uitzondering die de regel bevestigt, namelijk als het "tegengestelde" sequentiële patroon van onderhandelingen over schuld.

5.1.3 Het delict

In de vorige subparagrafen heb ik juridiserende formulations besproken in de onderhandeling tussen de verhoorder en de verdachte over het verhaal van de verdachte, waarop een uitgebreide (subparagraaf 5.1.1) of minimale respons (subparagraaf 5.1.2) volgt van de verdachte. In deze subparagraaf geef ik twee voorbeelden van juridiserende formulations aan het einde van het onderhandelingsproces tussen de verhoorder en de verdachte, waarop de verdachte minimaal of helemaal niet reageert.

Het eerste voorbeeld (fragment 5.10) komt uit een verhoor waarin de verdachte wordt gehoord wegens de verdenking van twee delicten (net als in

fragment 5.9). Het eerste delict betreft verdenking van heling, het verkopen van een gestolen laptop, en het tweede delict betreft diefstal met geweld. Fragment 5.10 markeert de overgang tussen de bespreking van het eerste delict (heling) en de bespreking van het tweede delict (diefstal met geweld):

fragment 5.10 (heling - pv6min38)

1 P: ((typt 54 seconden))
2 *Uw andere vraag wie de persoon was, die ik gebeld heb op*
3 *het terras van New York, kan ik niet beantwoorden, ik weet*
4 *het gewoonweg niet meer. New York is in Amsterdam Oost.*
5 (13,5)
6 P:→ je blijft erbij,
7 dat je dus alleen maar (.) het misdrijf eh heling
8 gepleegd [hebt,
9 V: [ja.
10 P: ((typt 38 seconden))
11 *Ik blijf erbij dat mijn rol in dit geheel niet meer is*
12 *geweest dan het plegen van het misdrijf heling.*

Met de formulation (regels 6-8) juridiseert de verhoorder de interactie tot dan toe (zo'n 38 minuten): de formulation van de verhoorder geeft in juridisch jargon weer wat de kern is van alles wat tot dan toe is besproken in het zakelijke deel van het verhoor over heling. Gedurende het verhoor hebben de verhoorder en de verdachte diverse details uitgewisseld over het delict en op basis van die informatie maakt de verhoorder aan het einde van het verhoor de stand van zaken op. Hoewel de verdachte aan het begin van het verhoor heeft gezegd dat hij wel betrokken was bij "dat helen", hebben de verhoorder en de verdachte niet expliciet over de overtreding gesproken. In vergelijking met de versie van de verdachte ("dat helen") is de versie van de verhoorder ("het misdrijf heling gepleegd") veel formeler.

De inkadering van de formulation van de verhoorder met "je blijft erbij, dat [...]" (regel 6-7) schetst deze interpretatie van alles wat de verdachte tot dan toe over het delict heeft verteld, als consistent met wat de verdachte in het begin van het verhoor heeft gezegd. In het politieverhoor behandelen de gespreksdeelnemers consistentie als indicatie voor betrouwbaarheid (Packer, 1968; Sacks, 1972) en hoewel de strekking van de formulation incriminerend van aard is (namelijk schuldig aan heling), projecteert de nadruk op consistentie een bevestigende respons.

De verdachte reageert met een minimale bevestigende respons ("ja", regel 9). Onmiddellijk daarna gaat de verhoorder weer typen (regel 10), waarna de gespreksdeelnemers het deel van het zakelijke verhoor van het delict 'heling' afsluiten en vervolgen met het zakelijke verhoor van het delict 'diefstal met geweld'. De formulation fungeert als een soort conclusie: met de formulation interpreteert de verhoorder alle informatie die stap voor stap tijdens het zakelijke deel van het verhoor is besproken, in een juridisch kader.

Het tweede voorbeeld (fragment 5.11) komt uit het laatste deel van een zakelijk verhoor waarin de verdachte wordt verhoord wegens het verkopen van methadonpillen:

fragment 5.11 (verkoop pillen - pv2min25)

1 P: ((typt 10 seconden))
 2 → dus je bekent hiermee je schuldig gemaakt te hebben aan
 3 de handel in verdovende middelen,
 4 <methadon>pillen.
 5 (2)
 6 (x X)
 7 verdere misdrijven heb ik nïet te be[kennen].
 8 [((typt 2 sec))
 9 V: nee dat heb ik allang niet. (3)
 10 zelfs niet meer herinneren dat ik voor't het
 11 laatst wat in een winkel gejat heb.
 12 ((lacht))
 13 (5)
 14 P: nou da's goed.
 15 maar dat zullen we er maar niet inzetten.
 16 V: nee,
 17 maar dat weten ze daar toch ook wel?
 18 ze kunnen toch in de hoe noem je dat,
 19 in het dossier kijken?
 20 P: ja hoor.
 21 (2)
 22 V: daarom

De formulation (regels 2-7) markeert het einde van het zakelijke deel van het verhoor. Tot dan toe heeft de verdachte op uitnodiging van de verhoorder beetje bij

beetje de details verteld over de verkoop van de pillen. Nu de verhoorder en de verdachte diverse details over het delict hebben besproken, is de verhoorder in staat een conclusie te trekken over het aandeel van de verdachte in het delict. In de formulation karakteriseert de verhoorder de voorafgaande interactie als een bekentenis van de verdachte (regel 2). De agent toont daarmee dat hij de uitingen van de verdachte interpreteert als een sociale handeling (bekennen) die de verdachte daarmee realiseert. Verder transformeert de verhoorder de woorden van de verdachte naar juridisch jargon: de verdachte zelf heeft het niet gehad over "schuldig zijn aan" (regel 2), niet over "handel in verdovende middelen" (regel 3), en ook niet over "verdere misdrijven" (regel 7). Aan het begin van het verhoor (fragment 5.11a), direct na het geven van de cautie, heeft de verhoorder aan de verdachte medegedeeld wat de verdenking is:

fragment 5.11a (pv2min1)

1 P: je wordt gehoord (2) voor de opiumwet, (2)
2 → wat je gedaan hebt verstaan wij onder handel in
3 verdovende middelen,
4 want de [methadon
5 V: [(oh wat nou)
6 P: want de methadonpillen die vallen die vallen onder
7 () van de opiumwet.

In fragment 5.11a classificeert de verhoorder de verdenking als "handel in verdovende middelen" (regel 2-3). Daarbij maakt hij zijn institutionele identiteit relevant: met "wij" (regel 2) markeert hij dat hij vanuit zijn beroep spreekt, als 'politieagenten', 'professionals' of 'juristen' (cf. Goffman, 1981). De formulation van de verhoorder maakt het verhoor waarvan fragment 5.11 deel uitmaakt, 'rond': nadat de verhoorder en de verdachte in het verhoor informatie over het delict hebben uitgewisseld, presenteert de verhoorder deze classificatie als afkomstig van de verdachte (fragment 5.11, regels 2-7).

Op verschillende mogelijk voltooingspunten (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) van de formulation van de verhoorder (fragment 5.11), namelijk (1) na "verdovende middelen", regel 3; (2) na "methadonpillen", regel 4; (3) na "bekennen", regel 7, volgt geen (verbale) respons van de verdachte op de interpretatie van zijn uitingen als een bekentenis. De verhoorder maakt een respons van de verdachte niet

relevant; in plaats daarvan vervolgt de verhoorder zijn typactiviteit (regel 6 en regel 8). Pas op de laatstmogelijke gelegenheid (regel 9-12) geeft de verdachte een reactie op de formulation. De verdachte maakt gebruik van het principe van aangrenzendheid (Sacks, 1987) door alleen te reageren op het laatste deel van de formulation van de verhoorder. In tegenstelling tot het voorafgaande deel van de formulation (regels 2-4) heeft dat deel (regel 7) geen incriminerend karakter. Zoals ik aan de hand van fragment 5.10 geïllustreerd heb, reageert de verdachte met een uitgebreid antwoord op formulations die impliceren dat de verdachte onschuldig is. In fragment 5.11 bevestigt de verdachte de claim dat hij niet meer misdrijven heeft te bekennen ('nee', regel 9). De verdachte anticipeert op een tegenargument van de verhoorder door de aanvullende informatie met *extreme case formulations* (Pomerantz, 1986) kracht bij te zetten ('allang', regel 9; 'zelfs', regel 10). De verhoorder neemt de informatie ter kennisgeving aan (regel 14).

In fragment 5.11 tonen beide gespreksdeelnemers een oriëntatie op de verslaglegging van het verhoor. In de eerste plaats blijkt die oriëntatie uit de verpakking van de formulation. Het persoonlijk voornaamwoord "je" (regel 2) representeert de dialoog tussen verhoorder en de verdachte (het verhoor), terwijl het persoonlijk voornaamwoord "ik" (regel 7) typerend is voor de verslaglegging van het verhoor in de ik-vorm³³. Dit verschil in perspectief van de formulation (*footing*, Goffman, 1981) reflecteert de twee verschillende institutionele taken, namelijk het verhoren en het opmaken van het proces-verbaal, die door de agent tegelijkertijd worden uitgevoerd (Komter, 2006): tijdens het typen is de verhoorder immers bezig om de vertaalslag te maken van gesproken naar geschreven taal en naar een versie van datgene wat de verdachte heeft verteld naar een vorm die past bij de institutionele eisen die aan een proces-verbaal worden gesteld. In de tweede plaats maken de verhoorder en de verdachte hun oriëntatie op de verslaglegging expliciet in de interactie na de formulation ("dat zullen we er maar niet in zetten", regel 15). Daarnaast tonen zij (met name de verdachte) dat ze zich bewust zijn van het feit dat

³³ De politieverhoren die ik bestudeerd heb zijn allemaal geschreven in de ik-vorm. Er zijn echter ook andere vormen voor de verslaglegging van het proces-verbaal die de dialogische gespreksvorm van het verhoor beter representeren, bijvoorbeeld verslagen waarin zowel de vraag van de verhoorder als het antwoord van de verdachte daarop worden genoteerd (Huisman, Pranger & Steenwinkel, 2007).

het proces-verbaal in een later stadium door professionals in de rechtbank gelezen wordt ("ze daar", regel 17).

De voorbeelden in deze subparagraaf (fragment 5.10 - heling en fragment 5.11 - verkoop methadonpillen) illustreren hoe de verhoorder aan het eind van het zakelijke deel van het verhoor de interactie tot dan toe met een formulation in een juridisch interpretatiekader plaatst. Het verhaal van de verdachte dat gedurende het verhoor centraal stond, reduceert de verhoorder tot een ontkenning (fragment 5.10) of een bekentenis (fragment 5.11) van een wettelijke overtreding. Deze bevinding komt overeen met de formulations die Holt en Johnson (2006) beschrijven aan het einde van het politieverhoor: zij beschrijven formulations in de slotfase van het verhoor als formulations die informatie samenbrengen die gedurende het verhoor centraal stond. Mijn analyse laat daarnaast zien dat de verdachte nauwelijks reageert op de concluderende, juridiserende formulations waarmee de verhoorder de verdachte als schuldige aanwijst.

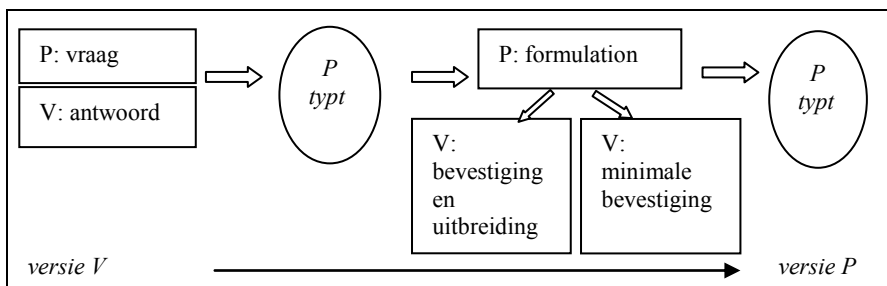
Samenvatting

Juridiserende formulations zijn ingebed in het proces van informatievergaring in het verhoor en in het vertalen van deze informatie in een schriftelijke versie voor het proces-verbaal. De formulation van de verhoorder en de respons daarop van de verdachte vormen de afronding van een vraag-antwoordsequentie waarin de verhoorder specifieke informatie vergaart over het aandeel van de verdachte in het delict van verdenking. Behalve dat de verhoorder met formulations controleert of hij/zij de voorafgaande uiting(en) van de verdachte correct heeft begrepen en met formulations de overgang van spraak naar schrift bewerkstelligt, fungeren formulations als middel waarmee de verhoorder en de verdachte inzoomen op de precieze formulering van de verklaring van de verdachte.

De verdachte krijgt ruim de gelegenheid om te reageren op de formulation (cf. Johnson, 2008: 346). De analyse van juridiserende formulations in mijn corpus toont dat de respons van de verdachte op deze formulations van de verhoorder uiteenloopt: naarmate de implicatie van schuld van de verdachte toeneemt, reageert de verdachte uitgesteld en minimaal of helemaal niet (subparagraaf 5.1.2 en 5.1.3). Alleen in de fase van het bespreken van details over de aanloop naar het delict, waar er nog geen sprake is van expliciete evaluaties van de verhoorder in termen van 'schuldig'/'onschuldig' (subparagraaf 5.1.1), of als de juridiserende formulation de

onschuld van de verdachte indiceert (subparagraaf 5.1.2), reageert de verdachte met direct geplaatste en uitgebreid geformuleerde antwoorden op de formulations.

Het ontwerp van de formulations suggereert dat de weergave die volgt, een interpretatie is die van de verdachte zelf afkomstig is. De analyse demonstreert echter dat dat niet geheel het geval is: de verhoorder transformeert de woorden van een verdachte tot een versie die in de juridische context van het verhoor relevant is en die geschikt is voor de schriftelijke verslaglegging (het proces-verbaal). De onderste pijl in figuur 5.1 visualiseert hoe het oorspronkelijke antwoord van de verdachte (V) in interactie met de verhoorder wordt getransformeerd tot een versie in de woorden van de verhoorder (P):



figuur 5.1 Sequentiële inbedding van juridiserende formulations

Zo transformeert de verhoorder bijvoorbeeld indexicale beschrijvingen van de verdachte over een locatie ("ik liep daarnaast") tot beschrijvingen die de exacte locatie nauwkeuriger weergeven ("dus je liep vanaf de nieuwmarkt gezien aan de linkerkant van de straat"); alledaagse, onschuldige gebeurtenissen ("kijken of ze het nog deden) tot intentionele gebeurtenissen ("daarmee bedoel je dus of je er nog aankopen mee kon doen"); en verhaalelementen die de verdachte als toevallig presenteert ("onderweg vragen [...] twee mensen of ik wat pillen te koop heb") tot bekentenissen ("dus je bekent hiermee je schuldig te hebben gemaakt aan..."). Vervolgens typt de verhoorder deze institutionele versies in het proces-verbaal.

5.2 Confronterende formulations

Tijdens het politieverhoor oordeelt de verhoorder over het waarheidsgehalte van het verhaal van de verdachte. De verklaring die de verdachte aflegt, hoeft natuurlijk niet overeen te komen met wat er daadwerkelijk is gebeurd. In mijn collectie politieverhoren komt het bijvoorbeeld voor dat de verdachte na het afleggen van verklaring A, vertelt dat die versie gelogen is en vervolgens verklaring B aflegt (verhoor nr. 15). Ook kunnen verschillende personen hun eigen verhaal vertellen over eenzelfde gebeurtenis: persoon A kan over een bepaalde gebeurtenis een ander verhaal vertellen dan persoon B. Aan de hand van rechtszittingen van verkeersovertredingen beschrijft Pollner (1987) hoe de rechter beoordeelt welke versie dan waarheidsgetrouw is. Een criterium dat de rechter hanteert is dat de verschillende versies verenigbaar moeten zijn; als versie A van persoon A en versie B van persoon B alleen in een absurde wereld zijn te verenigen, dan oordeelt de rechter dat een van de versies niet waar kan zijn. In de onderhandeling over de versie die wel overeenkomt met de werkelijkheid baseren de gespreksdeelnemers zich op alledaagse kennis over de manier waarop de wereld is georganiseerd (Pollner, 1987: 34).

Uit de gespreksdata van de politieverhoren blijkt dat de gespreksdeelnemers zich in die verhoren ook op alledaagse kennis beroepen: de verhoorder om te claimen dat het verhaal van de verdachte niet overeen kan komen met de werkelijkheid, de verdachte juist om te claimen dat het verhaal wél overeenkomt met de werkelijkheid. In de data komt het een paar keer voor dat de verdachte expliciet claimt de waarheid te spreken (bijvoorbeeld in fragment 5.12):

fragment 5.12 (poging tot inbraak - pv3min22)

1 P: ((typt 5 seconden))
 2 dus je zei tegen één van die agenten ik heb niks gedaan,
 3 of of
 4 V:→ ja ik heb gewoon eerlijk gezegd ik heb niks gedaan
 5 (en 't is ook zo)
 6 P: ((typt 13 seconden))

of dat de verhoorder de verdachte expliciet verzoekt de waarheid te spreken (bijvoorbeeld in fragment 5.13):

fragment 5.13 (diefstal met geweld - pv15min82)

- 1 P: → wees nou es effe eerlijk. (5)
 2 kijk me es aan. (2)
 3 kan je nou asjeblieft eerlijk zijn?
 4 V: ja natuurlijk wel.
 5 (5)

In deze paragraaf beschrijf ik hoe de verhoorder en de verdachte met formulations over 'de waarheid' onderhandelen. De focus ligt op formulations waarbij de verhoorder twee aspecten uit de verklaring van de verdachte combineert en deze presenteert als inconsistente informatie. De vorm van deze formulations wijkt af van de andere soorten formulations die ik in hoofdstuk 5 t/m 7 beschrijf: in tegenstelling tot de meeste andere formulations in mijn corpus (bijvoorbeeld "dus je liep aan de linkerkant", paragraaf 5.1; en "dus het is bedrog", hoofdstuk 7) bestaan de confronterende formulations³⁴ uit meerdere beurtopbouw eenheden (bijvoorbeeld: "eerst zeg je X, en nu zeg je Y"). Hoewel de vorm van de confronterende formulations anders is, behandel ik deze als formulations omdat de verhoorder met deze uitingen een interpretatie geeft van datgene wat de verdachte eerder heeft verteld (voor een uitgebreide verantwoording van de totstandkoming van mijn collectie formulations, zie hoofdstuk 3).

De responsen van de verdachten op deze formulations van de verhoorder illustreren dat de verdachten deze formulations van de verhoorder interpreteren als confronterende handelingen. De confronterende functie van formulations bespreek ik daarom aan de hand van drie soorten reacties daarop van de verdachte: een respons waarbij de verdachte de puzzel 'ontvlucht' (subparagraaf 5.2.1), een respons waarbij de verdachte volhoudt dat beide beweringen waar zijn, oftewel dat er geen puzzel is om op te lossen (subparagraaf 5.2.2) en een respons waarbij de verdachte toegeeft dat een van de twee beweringen (misschien) niet waar is (subparagraaf 5.2.3).

5.2.1 Ontvluchten

Een eerste voorbeeld van een formulation die een rol speelt in de onderhandeling tussen verhoorder en verdachte over het waarheidsgehalte van de gebeurtenissen, is

³⁴ Deze rapportage is gebaseerd op Sliedrecht (2009).

te zien in onderstaand fragment (fragment 5.14). Dit fragment komt uit een verhoor waarin de verdachte wordt gehoord omdat hij samen met zijn vriendin aankopen met gestolen credit cards zou hebben gedaan:

fragment 5.14 (oplichting met credit cards - pv12min77)

1 V: uhuh ((gaat zitten)) wat heb ik gezegd,
2 toen ging zij bij eh (1) bij eh de medewerker
3 [aan de (balie)]
4 P: [jij bent toch] niet eerlijk tegen mij.
5 → nee jij [praat niet eerlijk.[nu, [net zeg je
6 V: [weet je waarom, [okee, [ja
7 P:→ net zeg je je weet niet hoe hoe zij af wilde rekenen.
8 V: ja dat [zeg ik
9 P:→ [en nu heb je het in één keer heb je het wel over
10 een bankpasje.

De verhoorder beschuldigt de verdachte ervan dat hij niet de waarheid spreekt (regels 4), waarna hij dat onderbouwt met een samenvatting van twee uitspraken van de verdachte die volgens hem tegenstrijdig zijn (regels 5-10). Hoewel de vorm afwijkt van de formulations die ik tot dusver heb beschreven, heb ik dergelijke uitingen als formulations gekarakteriseerd omdat de verhoorder in zijn eigen bewoordingen weergeeft wat de verdachte volgens hem eerder in het verhoor heeft gezegd. De verhoorder levert deze formulation in twee delen en maakt de uitingen coherent door het tweede deel te presenteren als een vervolg op het eerste deel met "en" (regel 9). Pas als de verdachte na de levering van het eerste deel een bevestiging geeft (regel 8), continueert de verhoorder met het tweede deel van de formulation. De collectie confronterende formulations toont dat na de levering van het eerste deel van de formulation van de verhoorder, een bevestigende respons van de verdachte voor de verhoorder een voorwaarde is om te vervolgen met het tweede, contrasterende, deel.

Zoals Linell et al. (2003) hebben gedemonstreerd, gebruiken gespreksdeelnemers bij het uitvoeren van een contradictoire handeling meerdere beurteenheden. In het geval van confronterende formulations verifieert de verhoorder met een deel van de formulation of hij/zij de verdachte goed heeft begrepen, maar de beide delen van de formulation samen vormen een confronterende handeling (vergelijk het 'opstapje' van formulations dat in

journalistieke interviews voorkomt, paragraaf 7.4). De inkadering van de uitingdelen met "je zei" en "je zegt" maken de recipiënt tot de eigenaar van de uiting die dan volgt. Daarmee maakt de verhoorder de verdachte verantwoordelijk voor deze uiting en de verhoorder kan met deze uiting dan ook de ander uitnodigen om de uiting te herstellen of om opheldering te geven (cf. Wooffitt & Allistone, 2008: 414-415). Ook onderzoek van Steensig en Larsen (2008: 125) naar vragen met 'jij zei' ("*you said*") en daarna een versie van wat de ander heeft gezegd, laat zien dat gespreksdeelnemers deze markering gebruiken in interactionele acties waarin zij problemen aan de orde stellen en/of om verantwoording vragen.

In de formulation combineert de verhoorder twee aspecten uit de verklaring van de verdachte die volgens hem inconsistent zijn: (1) niet weten hoe zij afrekende, (2) praten over een bankpasje. De verhoorder controleert niet alleen begrip met de formulations, maar ook eist de verhoorder daarmee opheldering van de verdachte, aangezien volgens hem niet beide aspecten waar kunnen zijn. De verhoorder presenteert deze twee aspecten als contrastieve informatie: hij markeert de chronologie van de twee uitspraken van de verdachte ("*net zeg je [..]*", regel 5/7 versus "*en nu [..]*" regel 9), en hij accentueert de grilligheid van de uitspraken van de verdachte ("*in een keer*", en "*wel*", regel 9). Met andere woorden: de verhoorder werkt toe naar een situatie waarin de verdachte een deel van de formulation moet ontkennen of een inconsistentie moet toegeven, wat in beide gevallen de geloofwaardigheid van de verdachte ondermijnt (Brannigan & Lynch, 1987: 128; Pollner, 1987: 38).

Fragment 5.14a toont de reactie van de verdachte:

fragment 5.14a (oplichting met credit cards- pv12min77)

11 V:→ dat heb ik gezegd,
 12 maar jij jij hebt mij niet begrijpen.
 13 ik zei, (1)
 14 zij wou afrekenen,
 15 P: [ja,]
 16 V: [maar] volgens mij is het niet gelukt,
 17 zij heeft gezegd,
 18 zij wil geld van eh (1) au[tomaat]

De verdachte bevestigt dat hij die uitspraken heeft gedaan (regel 11) en vervolgt dan met een weerlegging ("*maar*", regel 12) waarna hij het probleem definieert als een

begripsprobleem van de verhoorder (regel 12). Met zijn antwoord erkent de verdachte dus dat er een probleem is: hij legt het probleem echter niet bij zichzelf, maar bij de verhoorder. De verdachte parafraseert zichzelf (regels 13-18) om daarmee aan de verhoorder te demonstreren dat die niet goed geluisterd of begrepen heeft wat hij (de verdachte) eerder heeft gezegd. De verdachte reageert op de impliciete beschuldiging van de verhoorder dat niet beide aspecten waar kunnen zijn, maar de verdachte 'ontvlucht' deze beschuldiging door de verhoorder als de schuldige aan te wijzen van het misverstand (cf. Dersley & Wootton, 2000).

Een andere manier waarop de verdachte de beschuldiging van de verhoorder kan ontvluchten, illustreer ik aan de hand van fragment 5.15. Dit fragment is afkomstig uit een verhoor waarin de verdachte wordt verhoord wegens verdenking van een poging tot zware mishandeling met een kettingslot. Eerder in het verhoor vertelde de verdachte dat hij was geschrokken en daardoor, onbedoeld, had uitgehaald met het kettingslot van zijn brommer en vervolgens op zijn brommer wegreed. Als de verdachte later in het verhoor zegt dat hij dacht dat hij het slachtoffer had doodgeslagen (fragment 5.15a, regels 1-2), plaatst de verhoorder deze twee aspecten (het wegrijden en het doodslaan) uit het verhaal van de verdachte tegenover elkaar in een formulation (regels 12-14):

fragment 5.15a (poging tot zware mishandeling - pv11min41)

1 V: ja.

2 ja ik dacht eigenlijk dat ik hem dood had geslagen.

3 P: ((*typt 1 seconde*))

4 ja.

5 V: kwam wel behoorlijk wat bloed uit zijn hoofd.

6 (8)

7 P: ((*typt 50 seconden*))

1 Ik en³⁵ namelijk geschrokken van het resultaat van de eerste

9 en enige klap met de ketting. Ik zag namelijk dat er

10 behoorlijk wat bloed uit zijn hoofd kwam, ik dacht dat ik

11 hem had doodgeslagen.

12 P: → je zegt dat je snel bent gevlucht op je brommer hè,

³⁵ de weergave van de tekst van het bijbehorende proces-verbaal in mijn fragmenten komt overeen met de manier waarop de tekst in het proces-verbaal is weergegeven, inclusief spel- en typefouten.

13 maar- en als (.) en als je: (.) dan ook nog denkt dat je
 14 hem hebt doodgeslagen,
 15 (2)

De verhoorder confronteert de verdachte daarmee met twee elementen uit zijn eigen verhaal die wijzen op een zwaarder misdrijf: het toebrengen van zwaar letsel aan een persoon én het achterlaten van die persoon in die toestand. Met "je zegt [...]" (regel 12) en "[...] je: dan ook nog denkt" markeert de verhoorder dat deze twee elementen afkomstig zijn van de verdachte zelf³⁶ (Holt & Johnson, 2006; Stokoe & Edwards, 2008). Na het eerste deel van de formulation nodigt de verhoorder de verdachte uit om een bevestigende respons te geven ("hè", regel 12), waarna hij vervolgt met het tweede deel van de formulation.

Met "maar" brengt de verhoorder een contrast aan tussen de informatie die de verdachte eerder in het verhoor heeft gegeven over "gevlucht" (voorafgaand aan fragment 5.15a) en de informatie over "doodgeslagen" die de verdachte daarna heeft verstrekt (in het begin van fragment 5.15a, regels 1-5). Door op deze manier stil te staan bij twee aspecten uit het verhaal van de verdachte, nodigt hij de verdachte uit om opheldering te geven. De verhoorder anticipeert daarmee op de juridische implicatie van deze twee elementen en in die zin is deze formulation ook te karakteriseren als een juridiserende formulation (zie paragraaf 5.1). Fragment 5.15b toont hoe de verdachte op de formulation van de verhoorder reageert:

fragment 5.15b (poging tot zware mishandeling - pv11min41)

16 V: hoe bedoel je?
 17 j↑a ik eh ik heb ik stond te kijken,
 18 en >toen stond ie op<,
 19 (.)ik heb toen mijn brommer gepakt,
 20 en >toen ben ik snel weggegaan<.
 21 P: o:h hij stond nog op.
 22 V: hij stond nog o[p].
 23 P: [(nou) ja.

³⁶ Hoewel de verhoorder de formulation presenteert als de eigen woorden van de verdachte, blijkt uit de voorafgaande interactie dat de woorden oorspronkelijk niet van de verdachte komen maar dat het vooral de woorden zijn van de verhoorder zelf (cf. Komter, 2001).

24 (1,0)
 25 ((typt 16 seconden))

De herstelinitiëring van de verdachte (regel 16) toont dat hij de formulation van de verhoorder oppakt als een uiting waar een reactie op moet komen van zijn kant. De verdachte levert die reactie door aan te haken bij zijn eerdere verklaring (regels 17-20). Hij beschrijft nogmaals wat er gebeurde nadat hij het slachtoffer met het kettingslot had geraakt. Terwijl de formulation van de verhoorder de twee aspecten uit de verklaring van de verdachte, (1) weggaan en (2) doodslaan, als een opmerkelijke situatie markeert, presenteert de verdachte de gebeurtenissen als een alledaagse gang van zaken (cf. *doing being ordinary*, Sacks, 1984). De verdachte vertelt -nogmaals- chronologisch wat hij aan het doen was; hij ordent de acties aan de hand van '(en) toen' (regels 17-20). De verdachte beschrijft zijn acties als alledaagse, onschuldige handelingen ("ik stond te kijken", regel 17 en "ik heb mijn brommer gepakt", regel 19) waarna er iets onvoorziens gebeurde (">toen stond'ie op<", regel 18 en ">toen ben ik snel weggegaan<", regel 20). Daarmee demonstreert de verdachte dat hij niet uit was op problemen, maar dat het hem overkwam (cf. Kidwell, 2009). De toevoeging van de verdachte (">toen stond'ie op<", regel 18) weerlegt de impliciete beschuldiging van de verhoorder dat de verdachte het slachtoffer zwaargewond achtergelaten zou hebben. De verhoorder behandelt de uiting van de verdachte als nieuwe informatie (*news receipt marker*, "o:h", regel 21, Heritage, 1984a: 309) en daarmee accepteert de verhoorder deze weerlegging van de verdachte.

De formulation van de verhoorder toont hoe de verhoorder op basis van twee aspecten van de verklaring van de verdachte infereert wat de verdachte niet direct vertelt. De verhoorder vormt een beeld van de gebeurtenissen op basis van de beschrijving van de verdachte, en details die de verdachte niet geeft vult de verhoorder zelf in met behulp van de informatie die de verhoorder wél heeft (cf. Pollner, 1987). De verhoorder heeft immers de institutionele taak de waarheid te vinden en zoekt in de 'gaten' van het verhaal van de verdachte wat er mogelijk niet klopt of wat er ontbreekt. Met de formulation legt de verhoorder zijn interpretatie voor van datgene wat de verdachte heeft verteld. De formulation werkt als een verzoek aan de verdachte om toe te lichten of op te helderen wat er volgens de verhoorder niet klopt aan de verklaring van de verdachte tot dan toe.

De respons van de verdachte in zowel fragment 5.14 als fragment 5.15 illustreert dat de verdachte de tegenstrijdigheid die de verhoorder hem/haar voorlegt kan weerleggen en daarmee kan ontkomen aan de impliciete beschuldiging van de verhoorder: in fragment 5.14 doet de verdachte dat door het probleem te verleggen naar de verhoorder, in fragment 5.15 doet de verdachte dat door nieuwe informatie te geven. In beide gevallen weerlegt de verdachte de impliciete beschuldiging van de verhoorder door een alternatief te geven.

In mijn collectie confronterende formulations komt het echter niet zo vaak voor dat de verdachte de strekking van de formulation weerlegt. De meest voorkomende reactie is dat de verdachte niet ingaat op het contrast dat de verhoorder hem/haar voorlegt, maar in plaats daarvan doorgaat op de ingeslagen weg: volhouden dat zijn/haar verklaring waarheidsgetrouw is. In de volgende subparagraaf zal ik dit type respons nader uitwerken.

5.2.2 Puzzel negeren

Een voorbeeld van een reactie van de verdachte na een confronterende formulation van de verhoorder waarin de verdachte niet reageert op de puzzel die de verhoorder hem/haar voorlegt, is te zien in fragment 5.16a. Fragment 5.16a is opnieuw afkomstig uit het verhoor waarin de verdachte wordt verhoord wegens verdenking van poging tot oplichting (zie fragment 5.14). Hij zou samen met zijn vriendin aankopen hebben gedaan met een gestolen credit card:

fragment 5.16 a (poging tot oplichting - pv12min19)

- 1 P: zijn jullie eh de hele tijd bij elkaar geweest.
 2 V: gisteren ja.
 3 P: [ja?]
 4 V: [gis]teren wel j[a].
 5 P: [ja?
 6 ((typt 45 seconden))
 7 *Ik ben vanaf het moment dat ik ben begonnen met winkelen*
 8 *tot aan het moment tot dat ik werd aangehouden bij mijn*
 9 *vriendin gebleven.*
 10 P:→ hé maar ehm (3) je zegt dus,
 11 dat je de hele tijd bij je vriendin bent geweest,
 12 V: hm.
 13 P:→ tijdens het winkelen om zo maar te zeggen,

- 14 V: ja.
15 P:→ en ehm (2) maar je zegt la- eh daarvoor zeg je,
16 dat je niet weet,
17 of je vriendin wat gekocht heeft,
18 ja of nee.

In fragment 5.16 is te zien hoe de verhoorder twee elementen uit het verhaal van de verdachte tot dan toe weergeeft in een formulation (regels 10-18). De verhoorder formuleert de woorden van de verdachte zo dat hierin de tegenspraak en ongeloofwaardigheid wordt benadrukt (Brannigan & Lynch, 1987). Ook al zijn deze twee elementen niet per definitie tegenstrijdig, de verhoorder creëert een contrast tussen de twee delen van de formulation ("bij je vriendin zijn" en "niet weten of ze wat gekocht heeft") door beide delen te verbinden met 'maar' (regel 15) en door de chronologie van de uitspraken te markeren ("je zegt", regel 10, "daarvoor zeg je", regel 15).

Het eerste deel van de formulation is zo ontworpen dat de verhoorder daarmee een bevestigende respons van de verdachte uitlokt (Raymond, 2003). Bovendien creëert de verhoorder interactioneel de gelegenheid voor de verdachte om een respons te geven na het eerste deel, door niet direct te vervolgen met de levering van het tweede deel: na de minimale bevestiging van de verdachte ("hm" in regel 12 en "ja" in regel 14) vervolgt de verhoorder met het tweede deel van de formulation (regels 15-18). De vergelijkbare zinsconstructie van het tweede deel ("je zegt", regel 15) maakt dit deel voor de recipiënt herkenbaar als een vervolg op het eerste deel dat begon met "je zegt [...]" (regel 10) (Atkinson, 1984: 394) en de verhoorder versterkt daarmee de onverenigbaarheid van deze twee uitspraken. Kortom, de verhoorder presenteert de uitspraken van de verdachte als inconsistent en beschuldigt de verdachte twee incompatibele dingen te hebben gezegd en dus minstens één ding gelogen te hebben.

Fragment 5.16b toont hoe zowel de verhoorder als de verdachte vasthouden aan hun beeld van de werkelijkheid: volgens de verhoorder is het vreemd om bij je vriendin te zijn en niet te weten of zij iets gekocht heeft, de verdachte daarentegen houdt vol dat dat wel degelijk mogelijk is. De verdachte claimt dat er, in zijn beleving, niets ongewoons is aan zijn verklaring:

156 *Hoofdstuk 5*

fragment 5.16b (poging tot oplichting - pv12min20)

19 V: nee. (1)
20 dat wist ik niet.
21 P: dat weet je niet,
22 V: nee.
23 of zij wat gekocht heb of niet nee. (2)
24 nee.
25 P: maar je bent de hele tijd bij haar geweest.
26 V: ja >ik snap wel wat u bedoelt<.
27 ik ben (.) als zij,
28 iets anders gekocht of niet.
29 dat weet ik niet,
30 maar volgens mij niet.
31 P: volgens jou niet.
32 V: niet ja.
33 >maar dat weet ik niet zeker<,
34 maar volgens mij niet.
35 P: nee volgens jou[niet.
36 V: [ja.
37 ((19 regels weggelaten))
38 P: maar (.) jij bent de hele tijd bij haar ge[bleven.]
39 V: [ja] ja.
40 P: maar nu zeg je dat je niet weet of ze wel of niet wat
41 wou kopen,
42 maar als je bij haar bent geweest,
43 dan dan zie je toch[van eh
44 V: [ja.
45 P: dan[praat je toch daarov]er met el[kaar],
46 V: [ja ja ja ik snap het.] [ja dat] zeg ik toch,
47 als zij wil <wat kopen>,
48 P: ja,
49 V: zegt ze oh ik vind het mooi,
50 >ik wil kopen<,
51 ik zeg ja,
52 jij mag zelf weten,
53 ik vind het mooi,
54 maar jij mag zelf weten als jij wil[kopen of niet.
55 P: [(°kijk) (°okay)

56 ((typt 1 seconde))
 57 ((5 regels weggelaten waarin P typt en V praat))
 58 P: ((typt 62 seconden))
 59 [...] Ik weet niet of zij iets heeft willen kopen.

Op de impliciete beschuldiging van de verhoorder dat hij niet de waarheid zou spreken, reageert de verdachte door vol te houden dat hij beide uitspraken heeft gedaan (regel 19/20 en regel 39). De verdachte doet alsof er geen puzzel op te lossen is en claimt dat er volgens zijn beleving niets ongewoons is aan zijn verklaring (Pollner, 1987: 77); dat het volstrekt gangbaar is om bij je vriendin te zijn en niet te weten of zij iets gekocht heeft. Door bovendien te blijven herhalen wat hij eerder heeft gezegd, behandelt de verdachte zijn verklaring als consistent (Sacks, 1972).

De verdachte ontwijkt het interactionele dilemma dat de verhoorder hem voorlegt (ontkennen dat hij beide uitspraken heeft gedaan of toegeven inconsistente informatie te hebben verstrekt). Conform de voorkeur voor aangrenzendheid (*preference for contiguity*, Sacks, 1987: 60) reageert de verdachte (regels 19-24) alleen op het deel van de formulation waarin het gaat om het wel of niet op de hoogte zijn van de aankoop (regels 15-18). Met uitingen als "dat wist ik niet" (regel 20) en "dat weet ik niet" (regel 29) omzeilt de verdachte het probleem dat de verhoorder aankaart. Dit strategische gebruik van "ik weet het niet", komt overeen met dergelijke uitingen van kinderen in gesprek met een counselor. Hutchby (2007) heeft beschreven hoe kinderen in therapie strategisch uitingen als "ik weet het niet" (*I don't know*) inzetten om daarmee de therapeutische agenda van de counselor te omzeilen. In eerste instantie behandelt de counselor deze uitingen niet zozeer als een verwijzing naar de cognitieve staat van de kinderen, maar als een uiting van verzet tegen de thema's die de counselor aankaart. De manier waarop counselor en kind omgaan met "ik weet het niet", lijkt te corresponderen met de manier waarop de verhoorder en de verdachte in fragment 5.16 daarmee omgaan.

De uitingen van de verhoorder demonstreren dat hij geen genoegen neemt met antwoorden van de verdachte die zijns inziens geen oplossing vormen voor de puzzel die hij de verdachte voorlegt: de verhoorder herhaalt delen van de formulation (regel 25, regels 38-41) en beroept zich op de normale gang van zaken als je samen gaat winkelen (regels 42-43, 45). In een etnografische studie van Brannigan en Lynch (1987: 127) naar de geloofwaardigheid van verdachten in rechtszaken, demonstreren zij hoe de officier van justitie alledaagse kennis gebruikt

om de verklaring van de verdachte als onwaarschijnlijk en daarmee als ongeloofwaardig te karakteriseren. In fragment 5.16 zien we iets soortgelijks: door te verwijzen naar alledaagse verwachtingen van 'samen winkelen' maakt de verhoorder expliciet waarom de verdachte volgens hem niet kan volstaan met een bevestiging van beide delen van de formulation.

Fragment 5.16a en b illustreren dat de verhoorder consistentie in het verhaal van de verdachte als graadmeter behandelt voor het waarheidsgehalte daarvan. In zijn paper "*Notes on police assessments of moral character*" beschrijft Sacks (1972) hoe ver verdachten (mee) gaan om op basis van een heldere en consistente verklaring als betrouwbaar beoordeeld te worden:

[...] it does seem the case, perhaps curiously so, that even when people are under interrogation for possibly serious offenses, ones for which their lives may be at stake, confessions can be garnered by saying to them that what they have said at some point is inconsistent with what they have said at another point. One might imagine them to say 'how can it be inconsistent; I said both those things', etcetera. A preliminary investigation of the method of interrogation suggests that while exploration of what goes on in such situations is of great interest, it is by no means to be supposed that persons take lightly the reasonableness, consistency, clarity, and so on, of their answers, and may well be more concerned with preserving their claim to consistency than their claim to innocence. (Sacks, 1972: 444)

De reactie van verdachten op confronterende formulations in mijn collectie demonstreert dat verdachten zich oriënteren op de consistentie van de verklaring die zij afleggen. Hoewel de verdachte na een confronterende formulation de gelegenheid heeft om de verklaring tot dan toe bij te stellen, kiest de verdachte er in de meeste gevallen voor om vol te houden dat de tegenstrijdige beweringen waarmee de verhoorder hem/haar confronteert, allebei waar zijn.

5.2.3 Toegeven

Behalve dat de verdachte na een confronterende formulation van de verhoorder reageert met een uitwijkmanoeuvre (subparagraaf. 5.1.1) of met antwoord waarmee de verdachte doorgaat op de ingeslagen weg (subparagraaf 5.1.2) tonen de data dat de verdachte nog een derde mogelijkheid heeft: toegeven. Na een confronterende formulation komt het in mijn dataset ook voor dat de verdachte toegeeft dat twee

eerder gedane beweringen tegengesteld zijn door een van de twee beweringen te herzien. Aan de hand van fragment 5.17 zal ik dit illustreren.

Fragment 5.17 komt uit een verhoor waarin de verdachte wordt gehoord wegens diefstal van sieraden op de markt. Na een tijd getypt te hebben, keert de verhoorder terug naar een bepaald detail uit de verklaring van de verdachte dat eerder in het verhoor aan de orde is geweest:

fragment 5.17 (diefstal uit vitrinedoos - pv15min120)

1 P: ((typt 89 seconden))

2 *Ik doe dit omdat ik weinig geld heb. U vraagt mij of ik de*
3 *broche heb gestolen. Ik heb echt de broche niet gestolen.*

4 *Ik denk dat de mevrouw van de marktkraam niet heeft gezien*
5 *dat ik deze weer terug heb gezet.*

6 P:→ en eh jij zei net (.) over de beet in de pols,

7 → zei je net dat je: (1) niet hard gebeten hebt.

8 (.)

9 V: ik heb 'r niet hard gebeten.

10 P: nee dat is toch eh

11 V: ik denk ik weet het niet meer.

12 ik ik denk het.

13 P:→>j↑a maar< omdat je- je zegt ook eh dat je boos bent eh?

Net als in de andere voorbeelden in deze paragraaf (fragment 5.14 t/m 5.16) combineert de verhoorder in een formulation twee elementen die de verdachte heeft verstrekt en presenteert deze als een contrast: de verklaring van de verdachte dat zij niet hard gebeten zou hebben (regels 6-7) koppelt de verhoorder aan de verklaring over haar emotionele toestand (regel 3-142). Ook geeft de verhoorder de verdachte na het eerste deel van de formulation de gelegenheid om een bevestigende respons te geven. De verdachte reageert met een uitgebreide bevestigende respons op de formulation van de verhoorder tot dusver (regels 9/11-12), waarna de verhoorder inhaakt met een tempoversnelling en continueert met het tweede deel van de formulation (regel 13-14). De twee uitingen van de verhoorder (regels 6-7 en regel 13-14) zijn achteraf als een eenheid te karakteriseren doordat de verhoorder ze op eenzelfde manier vormgeeft ("zei je net", regel 7 en "je zegt ook", regel 13) en met "ook" (regel 13) tot een coherent geheel smeedt. De chronologische aanduiding van de informatie-eenheden zorgt niet alleen voor coherentie, maar duidt ook aan dat de

verschillende informatie-eenheden volgens de verhoorder onverenigbaar zijn. In een uitgebreide toelichting expliciteert de verhoorder wat er volgens hem onverenigbaar is in de verklaring van de verdachte, en wat daarom opgehelderd dient te worden (regels 15-26):

fragment 5.17a (diefstal uit vitrinedoos - pv15min120)

14 (1)
15 P: nou ja,
16 ik weet hoe ik ben als ik ((lachend:)) boos ben,
17 (1) dan eh dan ben ik (2) nog sterker dan als ik
18 gewoon- eh nou stel dat ik (.) hier met jou aan
19 het armpje drukken was.
20 nu zo,
21 V: hm,
22 P: nou (1) okee,
23 nah,
24 maar nou stel dat ik boos ben,
25 en ik ga met jou armpje drukken,
26 dan ben ik sterker dan eh normaal.
27 (2)
28 V: dat is wel zo,
29 (maar ze waren met z'n tweeën dus ik kan niks doen)
30 P: hm hm,
31 (1)
32 V: (ze was niet alleen)
33 P:→ dus 't kan dus,
34 nee,
35 dat begrijp ik. (4)
36 → dus 't kan wel zo zijn dat je wel hard gebeten hebt.
37 V: het kan,
38 ik weet het °ni[et]
39 P: [je] weet het niet.
40 V: ik heb haar arm niet gezien,
41 dus ik weet het niet.
42 P: nou ik heb het wel gezien.
43 V: ja?
44 P: ja.
45 dat eh (2) nou dat was eh (1) helemaal een rooie plek,
46 °met° die tanden stonden der aardig eh (1) aardig diep

47 in. (2)
48 ((onderbreking door binnenvallende collega,
49 9 regels weggelaten))
50 P: ((typt 22 seconden))
51 Ik weet niet of ik hard heb gebeten. Het is mogelijk.

De verhoorder baseert zich op zijn eigen ervaring en wereldbeeld om te beredeneren wat er in de verklaring van de verdachte mogelijk niet klopt (cf. Pollner, 1987: 40). Op basis van zijn eigen ervaring ("als...dan", regels 16-17) en door een hypothetisch voorbeeld te geven ("stel dat..", regels 18-26) laat de verhoorder blijken dat hij het logisch vindt dat de verdachte, in tegenstelling tot wat zij beweert, uit boosheid wél hard gebeten zou hebben. De verhoorder nodigt de verdachte dus uit om terug te komen op haar eerdere bewering dat zij niet hard gebeten zou hebben.

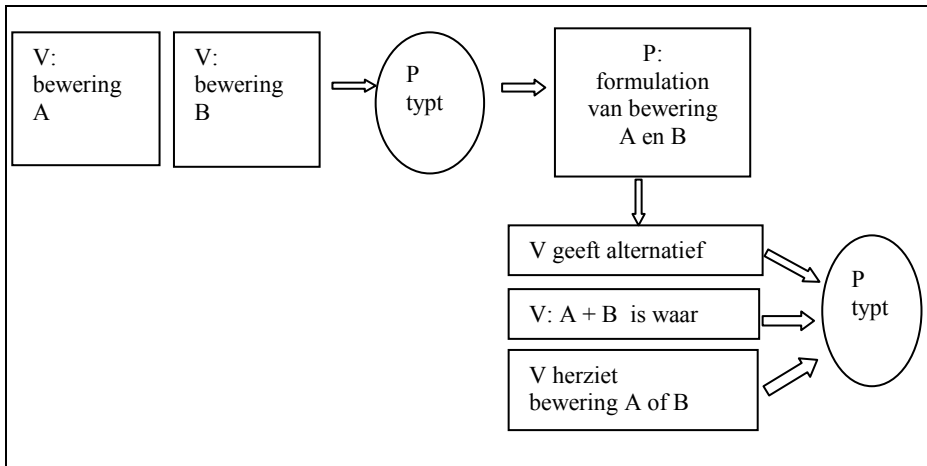
De verdachte reageert niet direct op het scenario van de verhoorder (stilte, regel 27), wat Dersley & Wootton (2000) hebben beschreven als een gangbare reactie na een beschuldiging. Ook de soort respons die dan volgt (regel 28-29 en regel 32) komt overeen met het type respons na een beschuldiging die zij in hun data vonden: de verdachte geeft informatie die haar vrijpleit (*not at fault*, Dersley & Wootton, 2000: 382). De verhoorder interpreteert de uiting van de verdachte als een indicatie dat zij toegeeft hard gebeten te hebben (regels 33-36). De verdachte reageert daar eerst bevestigend op (regel 37) en vervolgens ontwijkend (regel 38) door te zeggen dat zij niet meer weet of zij hard heeft gebeten. Drew (1992) heeft dergelijke reacties in de vorm van '*I don't know*', in rechtbankinteractie beschreven. Hij laat zien hoe verhoorde partijen in de rechtbank met deze uitingen demonstreren dat zij niet op de hoogte zijn van bepaalde details waar men naar vraagt (Linell & Jönsson, 1991), wat duidt op hun onwetendheid en daarmee hun onschuld (Drew, 1992: 480). Door te claimen dat je over een bepaald aspect onvoldoende kennis hebt (Beach & Metzger, 1997: 566) voorkom je als ondervraagde bovendien dat je moet reageren op alternatieve versies die vraagtekens plaatsen bij de door jou afgelegde verklaring. In dit fragment verantwoordt de verdachte zich voor haar onwetendheid door aan te voeren dat ze de arm van de vrouw niet heeft gezien en dus niet kan beoordelen of ze *hard* gebeten heeft, maar ze ontkent niet *dat* ze gebeten heeft (regels 40-41).

Kortom, de verdachte erkent dat de redenering die de verhoorder haar voorlegt met de formulation, juist kan zijn. In tegenstelling tot bijvoorbeeld de

reactie van de verdachte in fragment 5.14, die voet bij stuk houdt, herziet de verdachte haar eerste verklaring. In plaats van "ik heb 'r niet hard gebeten" (regel 9), verklaart zij na de formulation van de verhoorder "ik heb haar arm niet gezien, dus ik weet het niet" (regel 40-41). De verdachte reageert dus op de impliciete beschuldiging van de verhoorder door haar verklaring bij te stellen en zich te beroepen op het feit dat zij zich de gebeurtenissen niet (goed) kan herinneren. In mijn dataset van politieverhoren komen dergelijke redeneringen van de verdachte frequent voor. Echter, in respons op een confronterende formulation komt dit zelden voor. Een respons die wel gangbaar is na een confronterende formulation is de 'voet-bij-stuk-respons' (zoals gedemonstreerd in subparagraaf 5.1.2).

Samenvatting

In deze paragraaf heb ik laten zien hoe een formulation de verhoorder in staat stelt om informatie uit de verklaring van de verdachte ter discussie te stellen, zonder de verdachte expliciet te beschuldigen van het afleggen van een (deels) valse verklaring. De verhoorder luistert kritisch naar het verhaal van de verdachte en de verhoorder beschouwt de verklaring van de verdachte pas als 'waar' als deze consistent is. Als elementen uit de verklaring van de verdachte volgens de verhoorder inconsistent zijn, confronteert de verhoorder de verdachte met deze inconsistenties. Door twee elementen uit het verhaal van de verdachte in een formulation als contrasterend weer te geven, vraagt de verhoorder de verdachte om hierop terug te komen; de redenering is dat tegenstrijdige beweringen niet beide waar kunnen zijn. Aangezien de twee aspecten die de verhoorder in een formulation voorlegt beide aspecten betreffen die eerder in het verhoor zijn besproken, verkeert de verdachte in een lastige positie. Bovendien geeft de verhoorder de verdachte na de levering van het eerste deel van de formulation de gelegenheid om een bevestigende respons te geven en vervolgt dan pas met het tweede deel van de formulation.



figuur 5.2 *Sequentiële inbedding van confronterende formulations*

De analyse van deze formulations toont dat de verdachte de impliciete beschuldiging van de verhoorder ontwijkt of verzacht: de verdachte 'ontvlucht' door een alternatief te geven, waardoor de tegenstrijdigheid die de verhoorder hem/haar voorlegt wordt weerlegd (subparagraaf 5.2.1); de verdachte claimt dat er geen tegenstrijdigheid is om te weerleggen; de verdachte houdt vol dat beide elementen uit zijn/haar eerdere verklaring waar zijn (subparagraaf 5.2.2); de verdachte herziet een van de aspecten van zijn/haar eerdere verklaring door zich te beroepen op een beperkte waarneming (subparagraaf 5.2.3).

5.3 Conclusie

In dit hoofdstuk heb ik laten zien dat formulations een centrale rol spelen bij de constructie van de verklaring van de verdachte gedurende het verhoor. Zowel met de juridiserende als met de confronterende formulations combineren de gespreksdeelnemers verschillende functies van formulations (cf. *double duty*, Heritage & Watson, 1979: 152). Formulations dienen niet alleen als middel voor gespreksdeelnemers om wederzijds begrip tot stand te brengen en te handhaven en als een scharnierpunt tussen de mondelinge interactie van het verhoor en de schriftelijke tekst van het proces-verbaal, maar maken ook deel uit van het proces waarin de verhoorder en de verdachte het verhaal van de verdachte reconstrueren.

Tijdens het verhoor onderhandelt de verhoorder met de verdachte om het verhaal van de verdachte boven tafel te krijgen. Bij de constructie van het verhaal van de verdachte, wijkt het perspectief van de verdachte echter af van het perspectief van de verhoorder (Linell & Jönsson, 1991). De verdachte legt bijvoorbeeld andere accenten in zijn/haar verhaal dan de verhoorder; de verdachte vertelt over de gebeurtenissen als een toevallige samenloop van omstandigheden, terwijl de verhoorder causale verbanden legt tussen gebeurtenissen en (criminele) intenties toeschrijft aan handelingen die de verdachte beschrijft. De verhoorder heeft alleen indirect toegang tot het verhaal van de verdachte, bijvoorbeeld via getuigenverklaringen, fysiek bewijsmateriaal en datgene wat de verdachte tijdens het verhoor over het delict verklaart. Formulations stellen de verhoorder in de gelegenheid om met de verdachte in te zoomen op bepaalde informatie die de verdachte tijdens het verhoor geeft.

Met een formulation kan de verhoorder de informatie die de verdachte verstrekt passend maken voor lezing in een juridische context (paragraaf 5.1). De analyse demonstreert dat de verhoorder de oorspronkelijke woorden van de verdachte transformeert tot een versie die in de juridische context van het verhoor relevant is en die geschikt is voor de schriftelijke verslaglegging (het proces-verbaal). Gedurende het verhoor minimaliseert de verdachte zijn/haar betrokkenheid; de verdachte vertelt een verhaal waarin handelingen als een alledaags en onschuldig worden beschreven (bijvoorbeeld: "spullen pakken"). Juridiserende formulations maken deel uit van het proces waarin de verhoorder toewerkt naar een officiële verklaring van de verdachte waarin intenties van handelingen of causale relaties van verschillende gebeurtenissen expliciet worden gemaakt (bijvoorbeeld: "en dus je bent op pad gegaan voor een T-shirt"). De analyse toont dat de transformatie stapsgewijs verloopt: namelijk (1) in de interactie: van de uiting(en) van de verdachte naar de formulation van de verhoorder (2) van interactie naar schrift: van de formulation van de verhoorder naar de versie die de verhoorder vervolgens in het proces-verbaal noteert. De respons van de verdachte na een juridiserende formulation van de verhoorder, hoe minimaal ook, is bijna altijd bevestigend. De sequentiële inbedding van juridiserende formulations demonstreert dat het transformatieproces van een vrijblijvend, alledaags verhaal naar een institutionele verklaring, in samenwerking met de verdachte plaatsvindt.

De sequentiële inbedding van confronterende formulations in het politieverhoor maakt zichtbaar hoe de verhoorder daarmee inconsistenties in

uitspraken van de verdachte aan de orde stelt (paragraaf 5.2). Door twee uitspraken die de verdachte heeft gedaan als tegengestelde waarheden of als een puzzel te presenteren, toont de verhoorder dat consistentie in het verhaal van de verdachte een van de criteria is om te oordelen over het waarheidsgehalte van het verhaal van de verdachte. De analyse van confronterende formulations demonstreert dat de verhoorder de verdachte verantwoordelijk acht die puzzel op te lossen/ te verhelderen. Bovendien beschuldigt de verhoorder de verdachte daarmee impliciet niet de waarheid te spreken, aangezien niet beide beweringen -volgens de redenering van de verhoorder- waar kunnen zijn. In reactie op de impliciete beschuldigingen van de verhoorder houdt de verdachte in de meeste gevallen vol dat de beweringen niet tegenstrijdig zijn. In sommige gevallen ontkomt de verdachte aan de beschuldiging van de verhoorder door informatie te geven die het contrast tenietdoet; in een enkel geval geeft de verdachte toe dat een van de beweringen niet waarheidsgetrouw is en herziet een bewering die hij/zij eerder heeft gedaan.

Kortom, met formulations 'fixeren' de verhoorder en de verdachte bepaalde elementen uit het verhaal van de verdachte, om vervolgens te preciseren hoe deze informatie passend gemaakt kan worden voor lezing in een juridisch perspectief en/of te onderhandelen over het waarheidsgehalte van de beweringen van de verdachte. Met andere woorden: beide formulations spelen een rol in de totstandkoming van een institutionele versie van het verhaal van de verdachte.

6 Formulations in het sollicitatiegesprek

In de collectie van 22 sollicitatiegesprekken die ik heb bestudeerd, komt de sollicitant op gesprek voor uiteenlopende functies: kok, metrobestuurder, secretaresse en bijvoorbeeld wetenschapper (zie Bijlage II). Het grootste deel van de gesprekken bestaat uit een vragenronde van de selecteur(s) aan de sollicitant, waarna de sollicitant kort de gelegenheid krijgt om vragen te stellen. In de vragenronde van de selecteur aan de sollicitant verzamelt de selecteur informatie over de sollicitant om een oordeel te kunnen vellen over de geschiktheid van de sollicitant.

In hoofdstuk 5 heb ik gedemonstreerd dat de verhoorder kritisch luistert naar het verhaal van de verdachte. Ook in het sollicitatiegesprek stelt de selecteur zich op als een kritische luisteraar: studies naar interactie in het sollicitatiegesprek hebben gedemonstreerd hoe tegengestelde (institutionele) belangen van de selecteur en de sollicitant van invloed zijn op de manier waarop zij het gesprek organiseren (zie hoofdstuk 2). In sollicitatiegesprekken vormt het interactionele optreden van de sollicitant de maatstaf voor de kwaliteiten van de sollicitant en de mate waarin deze eventuele toekomstige werknemer bij de organisatie past: de sollicitant profileert zich als de beste kandidaat en de selecteur probeert daar doorheen te prikken (Button, 1992; Komter, 1987). Aan de hand van vraag-antwoordsequenties, waarin de selecteur vragen stelt aan de sollicitant, construeert de selecteur een beeld van de sollicitant dat meespeelt in het besluit om de sollicitant wel of niet in dienst te nemen.

Met mijn onderzoek wil ik te weten komen wat gespreksdeelnemers precies doen als zij institutionele gesprekken voeren (zie hoofdstuk 1): hoe organiseren de gespreksnemers een politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview? Zoals Drew (2003) heeft betoogd, is het bestuderen van formulations (Heritage & Watson, 1979) geschikt om inzicht te krijgen in de specifieke kenmerken van verschillende institutionele gesprekssoorten (hoofdstuk 2). Een algemene functie die formulations in gesprekken hebben, is het controleren van wederzijds begrip (Heritage & Watson, 1979). Aangezien ik met mijn onderzoek niet zozeer inzicht wil krijgen in algemene principes van gespreksorganisatie maar juist in de manier waarop gespreksdeelnemers het sollicitatiegesprek als institutionele gesprekssoort vormgeven, heb ik mij in de analyse op formulations gericht waarmee de selecteur méér doet dan enkel

wederzijds begrip controleren, namelijk op formulations waarmee de selecteur sociale handelingen (als bekritisieren of aanmoedigen) realiseert.

Bovendien blijkt uit de literatuurbespreking (hoofdstuk 2) dat er nog geen structurele studies zijn gedaan naar de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in sollicitatiegesprekken. Met mijn onderzoek voorzie ik in die lacune: in dit hoofdstuk beschrijf ik de bevindingen van mijn collectiestudie naar formulations in sollicitatiegesprekken. Specifiek beschrijf ik de rol van formulations in de manier waarop de selecteur en de sollicitant onderhandelen over de geschiktheid van de sollicitant. Van de totale collectie formulations die ik in 22 audio-opnames van sollicitaties heb geïdentificeerd (zie hoofdstuk 3), focus ik op twee specifieke soorten formulations (zie tabel 6.1), die ik hierna zal karakteriseren: (dis)kwalificerende en uitdagende formulations.

Subcollectie	Aantal formulations
<i>(dis)kwalificerende formulations</i>	26
<i>uitdagende formulations</i>	17

tabel 6.1 Subcollecties van formulations in het sollicitatiegesprek

De analyse van mijn collectie formulations in sollicitatiegesprekken heeft geresulteerd in twee subcollecties van specifieke soorten formulations. Met deze formulations voert de selecteur handelingen uit die gerelateerd zijn aan het selectieproces, namelijk

- 1) het beoordelen van persoonlijke eigenschappen en professionele vaardigheden van de kandidaat (met *kwalificerende en diskwalificerende formulations*) en
- 2) het testen van de motivatie van de kandidaat (met *uitdagende formulations*).

In de volgende paragrafen beschrijf ik achtereenvolgens de sequentiële en interactionele inbedding van (dis)kwalificerende³⁷ formulations (paragraaf 6.1) en van de uitdagende formulations (paragraaf 6.2). In paragraaf 6.3 volgt de conclusie.

³⁷ In dit hoofdstuk gebruik ik de term kwalificeren met een positieve connotatie, als tegenhanger van de term diskwalificeren.

6.1 (Dis) kwalificerende formulations

In bijna alle sollicitatiegesprekken die ik heb geanalyseerd, bespreken de selecteur en de sollicitant de werkervaring van de kandidaat. De data laten zien dat de sollicitant, na een uitnodiging van de selecteur om te vertellen over zijn/haar werkervaring of zijn/haar persoonlijke capaciteiten, vaak 'brede' antwoorden geeft, dat wil zeggen antwoorden die verschillende deuren open houden. Na een vraag-antwoordsequentie waarin de werkervaring of de motivatie van de sollicitant aan de orde komt, volgt er in mijn collectie regelmatig een formulation van de selecteur. In deze formulations karakteriseert de selecteur de informatie die de sollicitant tot dan toe heeft gegeven als eigenschappen die de sollicitant geschikt maken voor de vacante functie (kwalificerende formulations) of juist als eigenschappen die de sollicitant als ongeschikt kenmerken (diskwalificerende formulations). In deze paragraaf bespreek ik achtereenvolgens een aantal voorbeelden van kwalificerende en diskwalificerende formulations.

Kwalificerende formulations

Fragment 6.1a toont hoe de selecteur (A) zijn vraag aan de sollicitant (S) sequentieel inbedt. Voorafgaand aan fragment 6.1a bespreken de selecteur en de sollicitant wat de sollicitant nog meer weet over de functie van metrobestuurder, of hij naast de informatie die hem is toegestuurd, bijvoorbeeld zelf informatie heeft ingewonnen door met metrobestuurders te praten. Dat heeft de sollicitant niet gedaan (zie regels 1-4). De selecteur stelt dan een vraag (regels 5-8) die hij markeert als een breuk met het gesprek tot dan toe waarin de sollicitant gevraagd werd zijn motivatie uiteen te zetten. Dit is een voorbeeld van wat Stokoe & Edwards (2008) een *silly question* hebben genoemd.

fragment 6.1a (metrobestuurder - soll4min46)

- 1 S: e:h verder niet eh geïnformeerd[derover,
 2 A: [hm
 3 S: >dan wat ik< eh dus via de stencils eh eigenlijk eh
 4 (weet van u)
 5 A: hm.
 6 stel ik een hele gekke vraag der tussen[door.
 7 S: [ja.

170 Hoofdstuk 6

8 A: [wa]t zijn uw hobby's?
9 S: [ja.]
10 (.)
11 nou mijn hobby is eh (.) treinen inderdaad.
12 ja.
13 ((8 regels weggelaten waarin A en S over treinen praten))

De sollicitant reageert aarzelend op deze vraag (regel 9) van de selecteur: hij stelt de levering van zijn antwoord sequentieel (regels 9-10) en beurtconstructioneel ("nou" en "eh", regel 11) uit. Ook in het vervolg van de interactie (fragment 6.1b) heeft de sollicitant moeite met de productie van een antwoord:

fragment 6.1b (metrobestuurder - soll4min46)

14 A: ehm.
15 heeft u nog meer hobby's?
16 (.)
17 S: †ja,
18 ik heb eh (1,2) nou als hobby uh zwemmen,
19 en eh: ik heb als hobby schaatsen,
20 ik eh (1,5) ik heb als hobby muziekhh.
21 (1,4)
22 doe'k ook graag,
23 eh (1,6) nou ja dat knutselen dan,
24 [°aan die°] aan die spoorbanen,
25 A: [hm hm]
26 S: heb ik al genoemd,
27 eh eh °ja wat zal ik nog meer zeggen (1,6) eh
28 (3,0)

Fragment 6.1b toont hoe de sollicitant moeizaam een antwoord produceert: de sollicitant reageert aarzelend (pauzevullers "eh" en een aantal stiltes van meer dan een seconde, regels 17-24) op de vraag van de selecteur naar hobby's en laat daarmee blijken dat hij niet goed weet wat er van hem verwacht wordt. Vervolgens geeft de sollicitant een opsomming van hobby's die hij als een driedelige lijst levert met steeds dezelfde introductie ("ik heb als hobby"): na "zwemmen" en "schaatsen" complementeert hij de lijst met "muziek" (*three-partedness in list construction*,

sollicitant. Hoewel de selecteur zijn vraag naar hobby's (fragment 6.1a, regel 6) inkadert als een vraag die buiten het institutionele kader van het sollicitatiegesprek valt, vat de sollicitant de vraag niet op als een onschuldige vraag naar hobby's.

De moeizame productie van zijn antwoord laat zien dat de sollicitant zoekende is naar de verborgen agenda van de selecteur, en de formulation van de selecteur maakt de verborgen agenda van zijn vraag naar hobby's expliciet. In tegenstelling tot de moeizame productie van zijn antwoord, bevestigt de sollicitant de formulation (fragment 6.1c, regel 30) onmiddellijk en onomwonden. De sollicitant geeft een sterkere variant van de kwalificatie van de selecteur (regel 30): "ja, ik kan me *goed* bezig houden" (*upgrade*, Pomerantz, 1984: 64; *partial repeats*, Stivers, 2005), waarmee de sollicitant demonstreert dat hij volmondig instemt met deze interpretatie van de selecteur.

In fragment 6.1 specificceert de vraag van de selecteur (wat zijn je hobby's?) niet onmiddellijk het project dat de selecteur met de vraag initieert (kun je jezelf bezighouden?). De manier waarop de sollicitant zijn antwoord formuleert, toont dat hij op zoek is naar de verborgen agenda van de selecteur. Echter, ook als de selecteur de informatie waarnaar hij/zij op zoek is specifieker formuleert, kan er een 'zoekend' antwoord van de sollicitant volgen. Aan de hand van fragment 6.2 zal ik dit nader illustreren. In fragment 6.2, een sollicitatiegesprek op een universiteit voor de functie van 'medewerker Internationalisering', vraagt een van de selecteurs (B) naar de taakverdeling van het team waarin de sollicitant werkt in zijn huidige functie (fragment 6.2a, regel 1-7):

fragment 6.2a (medewerker internationalisering-sollint1bmin27)

```

1 B: ja,
2   je schrijft ook in je brief,
3   dat je nu in een- in een team van (.)zeven mensen ↑zit,
4   als ik het goed ont↑hou,
5 S: jah.
6   (0,3)
7 B: jullie doen alle- allemaal hetzelfde?
8   ik >bedoel da[t is]<- (°op) ge|lijk niveau,
9 S:           [nee.]
10 B: of jij staat daar wat boven,
11   of stuur je die mensen aa:n,
12   of:-
```


De selecteur introduceert de vraag als voortbordurend op een aspect dat de sollicitant in zijn brief heeft genoemd (regels 2-3; Glenn & LeBaron, 2011) en door te verifiëren of zij die informatie wel correct heeft onthouden (regel 4) laat zij zien dat zij het domein van de sollicitant betreedt. In tegenstelling tot de open vraag in fragment 6.1 specificiert de selecteur in fragment 6.2 naar welke informatie zij op zoek is, door een aantal mogelijkheden op te sommen in een driedelige lijst (Atkinson, 1984) waarbij de hiërarchie toeneemt (regel 8-11): "op gelijk niveau" (=), of "jij staat daar wat boven" (+), of "stuur je die mensen aan" (++). Door na deze driedelige lijst te vervolgen met "of" en de beurt af te breken (regel 12), geeft ze de sollicitant de ruimte om met een vierde element te komen. De sollicitant vertelt dan hoe de taakverdeling in zijn huidige team is:

fragment 6.2b (medewerker internationalisering- sollicitant 1b min 27)

13 (0,3)
14 S: •h e:hm we hebben een team van (0.5) iets van-
15 ut wisselt een beetje,
16 met ↑uitzendkrachten en↓zo;
17 >dus die zeven< is u:h uh ongeveer het vaste team,
18 B: °mhu hm°;
19 (0,4)
20 S: •h <u:hm coordina↑toren (.) zoals ik,
21 dat zijn er (.) nu: (0.8) <drie>,
22 (.) drie a ↓vier,
23 d'r is net iemand (.) ↓nieuw uh d'r bij aangenomen,
24 u:hm we hebben dan een taakverdeling per coordina↑tor,
25 dus op die inhoud (.) per taak- uh;
26 per aantal taken,
27 stuur je dan de medewerkers u:h u:h aan.
28 de onderst↓euners,
29 en de uitzendkrachten voor bijvoorbeeld de ↓planning.
30 °daar is een tijdje geleden iemand u:h ontslagen helaas,
31 (0.8) >nou ja< gedeeltelijk ook te↓recht maar;°
32 C: [•hh
33 S: [>dAAr zijn dus veel uitzendkrachten voor nodig,
34 en dat moet in goede bane' geleid w[orde'n]°dus°
35 B: [>jahjah<].
36 S: een beetje op dat u:h<.

De sollicitant gaat niet meteen in op de vraag van de selecteur, maar komt eerst terug op de grootte van het team (regels 14-17). Met woorden als "iets van" (regel 14), "wisselt een beetje" en (regel 15), "ongeveer" (regel 17) benadrukt de sollicitant dat de omvang van het team niet altijd uit 7 personen bestaat, maar dat dat aantal varieert. Dat de sollicitant eerst de ruimte neemt om zijn uitspraak (in de brief) over de omvang van het team te nuanceren, geeft aan dat hij dat belangrijk vindt: interactioneel gezien is dit immers niet de meest voor de hand liggende positie daarvoor, aangezien de selecteur al had geverifieerd of het team inderdaad uit zeven mensen bestaat (fragment 6.2a, regels 2-4) en de positie om daarop te reageren dus al gepasseerd is (zie *preference for contiguity*, Sacks, 1987).

De sollicitant vervolgt zijn beurt met een uitgebreid antwoord waarin hij zich vanuit zijn huidige functie zo divers mogelijk profileert (fragment 6.2b, regels 20-37), namelijk als iemand die zowel ervaring heeft op "gelijk niveau", als met "het aansturen van mensen". Hoewel de selecteur dit presenteerde als alternatieven van elkaar (A of B), combineert de sollicitant in zijn antwoord beide mogelijkheden. Enerzijds zet de sollicitant zichzelf neer als iemand die op gelijke voet met collega's samenwerkt, door te vertellen dat er drie à vier coördinatoren zijn "zoals ik" (regel 20). Anderzijds zet de sollicitant zichzelf neer als iemand die leiding geeft, bijvoorbeeld door te vertellen dat het zijn taak is om mensen aan te sturen (regel 27). Het verschil in hiërarchie dat in de vraag van de selecteur naar voren komt, is ook te zien in de manier waarop de sollicitant zijn antwoord vormgeeft. Bij de sollicitant zit de gradatie echter meer in de verschillende categorieën mensen die aangestuurd worden, namelijk van "medewerkers" (regel 27), tot "ondersteuners" (regel 28) en "uitzendkrachten" (regel 29).

Bovendien maakt de sollicitant van de gelegenheid gebruik om in zijn antwoord ook nog twee kanten van zichzelf als werknemer te laten zien. De sollicitant doet dat door zijn lopende uiting die dan nog niet compleet is (regel 29) op te schorten met een aantal terloops ingebrachte evaluaties over het ontslag van een collega (regels 30-32), waarna hij terugkeert naar de uiting die hij daarvoor had stilgelegd (regel 33)³⁸. De evaluatie "helaas" (regel 30) toont het perspectief van een

³⁸ Mazeland (2007) heeft dit fenomeen beschreven als *parenthetical sequences*. Het exploiteren van een lopende beurt door een korte sequentie in te passen en vervolgens terug te keren naar de lopende beurt, geeft sprekers de gelegenheid om tijdens een interactionele handeling een ondersteunende handeling uit te voeren.

empathische collega, terwijl de evaluatie van het ontslag als "gedeeltelijk ook terecht" (regel 31) het perspectief toont van een resolute manager. Ook in de manier waarop de sollicitant dan zijn beurt afrondt, houdt de sollicitant alle deuren open: met de uitspraak "veel uitzendkrachten" (regel 33), houdt de sollicitant in het midden hoeveel mensen hij nou precies aanstuurt en met de uitspraak "dat dat in goede banen geleid moet worden" (regel 34), houdt hij in het midden wie dat precies doet.

Uit het verhaal van de sollicitant over de taakverdeling van zijn team, selecteert de selecteur dan een specifiek aspect dat zij de sollicitant ter bevestiging voorlegt (fragment 6.2c, regels 37-39):

fragment 6.2c (medewerker internationalisering-sollint1bmin27)

37 B: °okay°.

38 → dus je bent inderdaad wel (0.5) gewend om om u:h

39 opdrachten ergens neer te leggen;

40 S: jah.

41 B: ↑°okay°.

42 S: maar ook om- want dat >zo ↓gaat het nou eenmaal

43 natuurlijk<;

44 af en toe is het ook ↓sneller om het zelf te doen.

45 B: jah;

46 S: omdat je anders eerst heel veel dinge' moet ↓uitlegge'

47 aan iemand,

48 B: °jah°.

49 S: dus ook zelf dinge' naar je ↑toe te trekkke'.

50 B: jah.

In regel 37 markeert de selecteur met "okay" de overgang (Beach, 1993; 1995) van het antwoord van de sollicitant naar haar formulation. De selecteur maakt met deze formulation expliciet dat haar vraag "jullie doen allemaal hetzelfde" (fragment 6.2a, regel 7), niet zomaar een vraag was naar de taakverdeling binnen het team maar dat

de vraag blijkt te zijn "ben je gewend om opdrachten ergens neer te leggen". De vormgeving van de formulation, namelijk de toevoeging "wel" (regel 38) lijkt de relevantie van die werkervaring voor de functie te markeren en tegelijkertijd koppelt de selecteur met "dus" en "inderdaad" (regel 38) het antwoord van de sollicitant aan haar eigen formulation. De algemene beschrijving van de taakverdeling binnen het team van de sollicitant (gemarkeerd door algemene verwijzingen als "we", regel 14/24 en onpersoonlijke vormen als "dat moet in goede banen geleid worden", regel 34), transformeert de selecteur tot een specifiek aspect van de werkervaring van de sollicitant ("je bent (...) gewend om (...)", regel 38).

De sollicitant bevestigt de formulation van de selecteur ("ja", regel 40). Hoewel de selecteur de sequentie dan lijkt af te sluiten ("okay", regel 41), maakt de sollicitant van de gelegenheid gebruik om te benadrukken dat hij ook wel taken zelf uitvoert (regels 42-49). De respons van de sollicitant op de formulation is consistent met het antwoord dat hij eerder gaf: ook nu houdt de sollicitant alle deuren open, dat wil zeggen dat hij bevestigt dat hij kan delegeren, maar tegelijkertijd vermijdt de sollicitant een te autoritaire indruk.

De twee voorbeelden (fragment 6.1 en fragment 6.2) tonen hoe de kwalificerende formulations in mijn collectie sequentieel zijn ingebed. De selecteur plaatst de formulations na vraag-antwoordsequenties waarbij de sollicitant in zijn/haar antwoord diverse aspecten aan de orde stelt die mogelijk relevant zijn om beoordeeld te worden als de geschikte kandidaat voor de functie. Met kwalificerende formulations transformeert de selecteur het antwoord van de sollicitant tot een relevante kwalificatie voor de baan en toont daarmee *achteraf* op basis van welk criterium de selecteur het antwoord beoordeelt. In respons op een kwalificerende formulation van de selecteur, reageert de sollicitant met een bevestiging. In een aantal gevallen (zoals in fragment 6.2) volgt daarna nog een uitbreiding waarin de sollicitant de formulation van de selecteur nuanceert. Met zo'n nuancerende respons anticipeert de sollicitant op een negatieve interpretatie van de selecteur. De sequentiële inbedding van kwalificerende formulations in mijn data toont hoe de selecteur en de sollicitant het gesprek als een sollicitatiegesprek construeren: de sollicitant probeert steeds de 'juiste' informatie te verstrekken en de selecteur is degene die op basis van de informatie die de sollicitant verstrekt een oordeel velt over de geschiktheid van de sollicitant.

Diskwalificerende formulations

Uit de analyse van mijn collectie formulations blijkt dat de sollicitant na diskwalificerende formulations, net als na kwalificerende formulations, reageert met een bevestigende respons. Fragment 6.3 en 6.4 illustreren hoe de selecteur in een formulation het gebrek aan werkervaring van de sollicitant aan de orde stelt. Fragment 6.3 toont een deel van een sollicitatiegesprek voor de functie van kok. In het deel voorafgaand aan fragment 6.3 heeft de sollicitant verteld dat hij in Terschelling als kok heeft gewerkt. De selecteur verwijst naar deze werkervaring van de sollicitant (regel 2) om daarmee zijn vraag naar andere werkervaring in te leiden:

fragment 6.3 (kok - soll13min12)

1 A: mAAar e+h heb je wel eh (.) in praktijk gewerkt he,
2 in terschelling en zo,
3 heb je nog meer eh=
4 S: =terschelling vijf weken,
5 maar [da]'s natuurlijk [seizoenwerk.]
6 A: [ja] [nog meer eh](werk) gedaan of
7 zo?
8 of nie[t?
9 S: [nou als kelner.
10 ver[der].
11 A: [ja].
12 S: maar eh

Nog voordat de selecteur zijn vraag heeft afgemaakt (regel 3) plaatst de sollicitant zelf een kanttekening bij zijn werkervaring als kok op Terschelling door te vertellen dat het tijdelijk van aard was (regel 4) omdat het om seizoenswerk ging (regel 5). Dan pas krijgt de selecteur de gelegenheid om zijn vraag naar andere werkervaring van de sollicitant af te maken (regel 6/7). De sollicitant vertelt dan dat hij als kelner heeft gewerkt (regels 9-10), waarna de selecteur de voorafgaande vraagantwoordsequenties over werkervaring weergeeft in een formulation (fragment 6.3a, regel 13):

fragment 6.3a (kok - soll13min12)

13 A: → dus weinig eh weinig echte erva↑ring.
 14 S: nee: °weinig ja°.
 15 A: ja.
 16 (1,5)
 17 nou >dan is dat niet zo bel,angrijk namelijk<.
 18 (2)

Met "dus" (regel 13) verbindt de selecteur het antwoord van de sollicitant aan zijn interpretatie. In zijn formulation legt de selecteur het accent op het gebrek aan ervaring van de sollicitant en daarmee maakt hij kenbaar dat hij de werkervaring van de sollicitant, namelijk seizoenswerk als kok en ervaring als kelner, niet kwalificeert als geldige werkervaring voor de functie van kok waarvoor de sollicitant op gesprek is. Ondanks dat de selecteur in de formulation de werkervaring van de sollicitant als een tekortkoming markeert, beaamt de sollicitant deze vaststelling van de selecteur (regel 14). De sollicitant maskeert de tekortkoming enigszins door het accent dat in de formulation op "echte" ervaring (regel 13) ligt, te verleggen naar "weinig" ervaring (regel 14).

In fragment 6.3 volgt de diskwalificerende formulation van de selecteur op een vraag-antwoordsequentie waarin de sollicitant zelf al de relevantie van zijn werkervaring minimaliseert. Aan de hand van fragment 6.4 laat ik zien dat diskwalificerende formulations van de selecteur ook volgen op vraag-antwoordsequenties waarin de sollicitant de relevantie van zijn/haar werkervaring juist maximaliseert. Fragment 6.4 bevat een deel van een sollicitatiegesprek voor de functie van afdelingssecretaresse. Aan het begin van dit fragment vraagt de selecteur (A) aan de sollicitant (S) wat voor soort werk haar interesse heeft (regel 1):

fragment 6.4 (afdelingssecretaresse - soll11min87)

1 A: wat wil je dan.
 2 (.)
 3 S: zoiets als secretaresse of zo.
 4 dat eh leek me altijd wel leuk,
 5 maar eh °i-ik° werd overal afgek↓etst,
 6 >°of receptioniste of wat dan ook°<,
 7 en dat eh is nooit gebeurd.

Op deze open vraag van de selecteur (regel 1) volgt een antwoord van de sollicitant waarin zij aangeeft als secretaresse/receptioniste te willen werken (regels 3-7), wat aansluit op de functie waarop ze solliciteert. De sollicitante houdt wel een slag om de arm door haar interesse te presenteren in die richting ("zoiets als" en "ofzo" in regel 3, "of wat dan ook", regel 6) en zich niet te beperken tot enkel de functie van secretaresse of receptioniste. Om haar interesse te motiveren, voert de sollicitant aan dat zij "altijd" (regel 4) al secretaresse heeft willen worden (cf. *extreme case formulations*, Pomerantz, 1986). Vervolgens verantwoordt zij zich voor het feit dat zij ondanks deze wil om als secretaresse te werken, tot dan toe niet als secretaresse heeft gewerkt. Door bij deze verantwoording ook weer sterke lexicale middelen in te zetten en deze te combineren met de lijdende vorm ("werd *overal* afgeketst", regel 5 en "is *nooit* gebeurd", regel 7) stelt de sollicitant dat het haar door omstandigheden die buiten haar verantwoordelijkheid liggen, niet is gelukt om ervaring op te doen als secretaresse.

Na deze vraag-antwoordsequentie volgt een postsequentie (fragment 6.4a):

fragment 6.4a (afdelingssecretaresse - solllmin87)

8 A: ne↓e.
9 dat is een baan •h=
10 S: =der zijn zoveel mensen voor,
11 dus [eh]
12 A: [vo]or de receptioniste wel ja.
13 (0.3)
14 ja.(1,0)
15 •h en diakonessenhuis heb je gewerkt,
16 i[n h]ilversum,
17 S: [ja]
18 (als) leerling verpleegster een tijdje,
19 A: verple↓egst[er].
20 S: [°ma]ar dat was° ook niet de goeie keus.
22 (1.0)
23 A: en de AKO,
24 dat is dat boekenwinkel[tje he?]
25 S: [da's] een boekwinkel
26 °ja°.

De selecteur lijkt de bewering van de sollicitant dat je als secretaresse moeilijk aan het werk komt, te betwisten. In de eerste plaats geeft de selecteur geen overeenstemmende tweede stellingname (Pomerantz, 1984) wat betreft de stellingname van de sollicitant dat het lastig is om als secretaresse aan de slag te kunnen omdat daar "zoveel mensen" voor zijn (regel 10). De selecteur bevestigt alleen dat dat een plausibel argument is voor het feit dat ze niet als receptioniste heeft gewerkt (regel 12) en door te benadrukken "voor de receptioniste *wel ja*" (regel 12) impliceert hij dat dat niet per se geldt voor de functie van secretaresse. In de tweede plaats voert de selecteur aan de hand van een lijstje werkervaring van de sollicitant een argument aan dat strijdig is met de motivatie van de sollicitant: zij beweert altijd al als secretaresse te willen werken, maar heeft dat nooit gedaan.

De selecteur haalt twee keer werkervaring van de sollicitant aan die duidelijk niet te classificeren is als werkervaring in de functie van secretaresse, namelijk werkervaring als verpleegster (regels 15/19) en werkervaring in een boekenwinkeltje (regels 23-24). Deze informatie is in het gesprek nog niet aan de orde gekomen: het lijkt erop dat de selecteur deze informatie opleest uit het CV van de sollicitant³⁹. De selecteur werkt samen met de sollicitant het tweedelige lijstje werkervaring af, door de naam van het bedrijf ("Diakonessenhuis", regel 15 en "AKO", regel 23) te noemen en dat door de sollicitant te laten complementeren (regel 17/18) of te laten bevestigen (regel 25). Door aspecten als "verpleegster" (regel 19) en "boekenwinkeltje" (regel 24) eruit te lichten, accentueert hij dat haar werkervaring tot dan toe anders is dan ervaring als secretaresse.

De interactie in de postsequentie (regels 8-26) laat zien dat de selecteur en de sollicitant in de onderhandeling over werkervaring niet op een lijn zitten: de selecteur haalt werkervaring aan die de uitspraak van de sollicitant betwist dat zij altijd al secretaresse heeft willen worden maar dat dat er nooit van is gekomen, en de sollicitant weerlegt de tweedelige lijst met werkervaring die de selecteur aanhaalt. Zij minimaliseert de waarde van haar werkervaring als verpleegster door aan te

³⁹ Eerder in het transcript is vastgelegd dat de selecteur papieren voor zich heeft liggen waaruit hij af en toe voorleest. Glenn & LeBaron (2011) hebben beschreven op welke manier selecteurs met documenten als de sollicitatiebrief en het CV van de sollicitant, epistemische autoriteit claimen. Zij baseren zich op videomateriaal waardoor zij ook non-verbale activiteiten als blikrichting, wijzen, en bladeren, nauwkeurig hebben kunnen analyseren, iets wat op basis van mijn audio-materiaal helaas niet mogelijk is.

voeren dat zij slechts "een tijdje" als leerling in de verpleging heeft gewerkt (regel 18). Daarentegen maximaliseert ze haar werkervaring in de boekwinkel door in haar herhaling het verkleinwoord weg te laten: "da's een boekwinkel ja" (regel 25/26). De selecteur en de sollicitant construeren gezamenlijk het lijstje werkervaring van de sollicitant, waarbij de selecteur de irrelevantie van haar werkervaring voor de functie van secretaresse aanhaalt en waarbij de sollicitant die irrelevantie minimaliseert.

Na het tweedelige lijstje werkervaring komt de selecteur met een formulation (fragment 6.4b, regel 29/30):

fragment 6.4b (afdelingssecretaresse - solllmin87)

27 A: nja,
28 (0.5)
29 → •h dus je bent nog niet ((kucht)) hiermee in zo'n
30 soort functie eh bezig geweest;

Door de formulation te markeren met "dus", kadert hij zijn interpretatie in als volgend op de voorafgaande interactie. Met de formulation diskwalificeert de selecteur de werkervaring van de sollicitant: hij legt het accent op de werkervaring die de sollicitant *niet* heeft en daarmee plaatst de selecteur een kritische noot bij het betoog van de sollicitant. Zij solliciteert op de functie van secretaresse en beweert dat zij altijd al secretaresse heeft willen worden, maar uit haar werkervaring blijkt dat zij nog nooit als secretaresse heeft gewerkt. Wel verzacht de selecteur de kritische noot door niet expliciet te verwijzen naar het feit dat ze geen ervaring heeft als secretaresse, maar dat impliciet te laten door te verwijzen naar "hiermee" en "in zo'n soort functie" (regel 29/30). De positie na de formulation (fragment 6.4c, regels 31-35) wordt door de sollicitant benut om de vaststelling van de selecteur te nuanceren:

fragment 6.4c (afdelingssecretaresse - solllmin87)

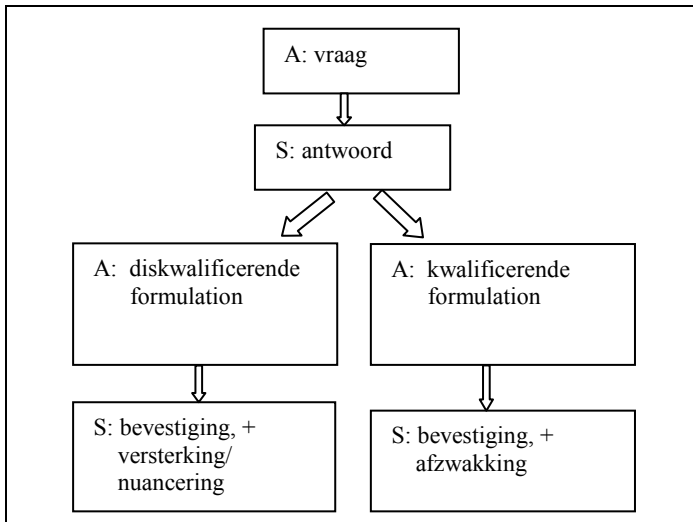
31 S: nee.
32 nj↑a wel wat voor een uitzendbureau >(iets)
33 administratief<,
34 maar dat eh houdt niet zoveel in.
35 [wa]t archiefwerk en zo.
36 A: [nee].

De interactie tussen de selecteur en de sollicitant in fragment 6.4c vertoont dezelfde trend als in het voorafgaande deel (fragment 6.4a-b): de sollicitant bevestigt de formulering, maar zij doet dat minimaal ("nee", regel 31) en ze gebruikt de ruimte die ze krijgt om informatie aan te voeren die het tegendeel laat zien (regel 32/33), ook al zwakt ze die tegelijkertijd af ("houdt niet zoveel in", regel 34).

In mijn collectie diskwalificerende formulations (zie fragment 6.3 en 6.4) is een vergelijkbaar patroon te zien als bij de confronterende formulations in het politieverhoor (hoofdstuk 5). Net als de verhoorder, die in het verhaal van de verdachte naar de gaten zoekt, zoekt de selecteur naar datgene wat de sollicitant *niet* vertelt. En net als de verdachte, die zonder uitnodiging van de verhoorder geen belastende informatie op tafel legt, verstrekt de sollicitant niet vrijwillig informatie die wijst op gebrek aan werkervaring of motivatie in relatie tot de vacante functie. Pas na een diskwalificerende formulering van de selecteur geeft de sollicitant zijn/haar tekortkomingen toe.

Samenvatting

De voorbeelden van kwalificerende en diskwalificerende formulations in deze paragraaf illustreren dat de selecteur de informatie die de sollicitant tijdens het sollicitatiegesprek geeft, vanuit een institutioneel perspectief beoordeelt. Uit mijn dataset van (dis)kwalificerende formulations blijkt dat de sollicitant, zowel in het formuleren van een antwoord op vragen van de selecteur als in reactie op een formulering, anticipeert op een beoordeling van de selecteur. De sollicitant weet echter niet wat de beoordelingscriteria van de selecteur precies zijn en de sollicitant uit dat door zich zo breed en divers mogelijk te profileren. Pas nadat de sollicitant een antwoord heeft geformuleerd op de vraag van de selecteur, laat de selecteur in een (dis)kwalificerende formulering blijken welke project de selecteur met zijn/haar vraag was begonnen (figuur 6.1):



figuur 6.1 Sequentiële inbedding van (dis)kwalificerende formulations in sollicitatiegesprekken

Door in een formulation het antwoord van de sollicitant te transformeren tot een versie die accentueert welke kwaliteiten de sollicitant heeft (kwalificerende formulation) of juist tot een versie die de tekortkomingen van de sollicitant benadrukt (diskwalificerende formulation), laat de selecteur zien dat hij/zij op basis van de informatie die de sollicitant verstrekt, steeds beoordeelt of de kandidaat wel of niet geschikt is voor de functie. In beide gevallen bevestigt de sollicitant de formulations van de selecteur. Hoewel de sollicitant de strekking van de formulation versterkt of nuanceert (bij kwalificerende formulations) of juist afzwakt (bij diskwalificerende formulations), creëren de selecteur en de sollicitant een context waarin de beoordeling van de antwoorden van de sollicitant door de selecteur een geaccepteerde praktijk is.

6.2 ***Uitdagende formulations***

In de vorige paragraaf heb ik beschreven hoe de selecteur met formulations demonstreert op basis van welke criteria hij/zij de informatie die de sollicitant

verstrekt, beoordeelt. Naast het evaluerende karakter van het sollicitatiegesprek dat de analyse van deze (dis)kwalificerende formulations zichtbaar maakt, zijn er formulations die het testende en het uitdagende karakter van sollicitatiegesprekken blootleggen. Ook in de journalistieke interviews heb ik formulations met een uitdagend karakter geïdentificeerd (zie hoofdstuk 7). In deze paragraaf illustreer ik hoe de selecteur de sollicitant met formulations uitdaagt om met een ander, beter, antwoord te komen en hoe de sollicitant het antwoord herziet.

Deze uitdagende formulations komen in mijn data vaak voor na een vraag-antwoordsequentie waarin de selecteur de sollicitant een hypothetische situatie voorlegt. In de gehele collectie sollicitatiegesprekken testen de selecteurs de sollicitanten door ze problemen voor te leggen die zich in hun, eventuele, toekomstige werksituatie voordoen. Fragment 6.5 toont een voorbeeld van een hypothetische situatieschets in een sollicitatiegesprek voor de functie van Medewerker Internationalisering:

fragment 6.5 (medewerker Internationalisering - sollint1min12)

```

1 D: =en dan heb ik nog misschien een ↑ander proble↑em
2     vo↑or je:;=
3 S: =ja.
4 C: {naam} jij en [ik;--    ]
5 S:           [((lacht))]
6 D: {naam} jij en ik die besluiten op een gegeven
7     moment om het contract met de universiteit van
8     patras in griekenland uh dicht te doen,
9     want er is al drie jaar niemand op uit gega↑an,=
10 S: =°hmmhmm°.
11 D: op een gegeven moment we we we: (0.5) wij lichten dus
12     de hoogleraar in die daar het meest mee te maken he↑eft,
13     niks gebeurd al die tijd;
14     doen de deur dicht.
15     >en komen ze niet bij mij langs,
16     komen ze niet bij {naam} langs,
17     maar komen ze bij jou langs,
18     hoe d↑oe je dat?

```

Kenmerkend voor beurten waarin de selecteur een hypothetische situatie schetst, is onder meer de uitgebreide meereenhedenbeurt van de selecteur. Daarin beschrijft de

selecteur hoe een bepaald probleem zich voordoet in de toekomstige werkomgeving van de sollicitant (in fragment 6.5 expliciet gemarkeerd als "probleem", regel 1). Vervolgens draagt de selecteur de beurt over aan de sollicitant (in fragment 6.5, regel 18), die aan de hand van een open vraag wordt uitgedaagd om te laten zien dat hij/zij een passende oplossing paraat heeft. Als de sollicitant een passende oplossing aandraagt, demonstreert de sollicitant dat hij/zij zich in de nieuwe werkomgeving kan inleven en dat hij/zij adequaat kan optreden. In een van de sollicitatiegesprekken (fragment 6.6) maakt de selecteur (B) deze onderliggende test expliciet:

fragment 6.6 (spoorwerker- soll5min8)

1 B: e:h nou eh eh wat ik nu hier bezig,
2 of waarmee ik nu eigenlijk bezig ben-
3 ik wil zien eh hoe u zich eigenlijk in zo'n situatie
4 kunt eh eh redden.
5 (1)

Door de kandidaat te confronteren met een hypothetisch probleem test de selecteur de geschiktheid van de kandidaat voor de functie. In tegenstelling tot hypothetische vragen in alledaagse interactie tasten selecteurs met hypothetische vragen niet af wat de persoonlijke mening of visie is van de gesprekspartner (Speer, 2012), maar zij nodigen daarmee de kandidaat uit te demonstreren hoe hij/zij in de geschetste situatie zou handelen (Komter, 1987: 176).

De analyse van sequenties waarin de selecteur een hypothetische situatieschets geeft (zoals in fragment 6.5), demonstreert dat er tussen de verschillende responsen van de sollicitant een aantal overeenkomsten zijn te karakteriseren. Fragment 6.7, dat de respons van de sollicitant toont op de hypothetische situatieschets 'stil stationnetje, hoe kom je je dienst door?', bevat een aantal van die kenmerken:

fragment 6.7 (metrobestuurder - soll3min12)

1 S: ehm ik weet niet of het toegestaan is,
2 (0,3)
3 K: ja.=
4 S: =maar ehm (0,6) <als ik zou> mogen leren,
5 (.)

186 *Hoofdstuk 6*

6 tijdens die diensten,
7 (0,2)
8 >u bedoelt (opeens) van eh<
9 K: ja.
10 S: niet in de trein zelf hè?
11 K: nee de stationsdienst.
12 S: ja.
13 (0,4)
14 dan zou ik ehm (0,6) ik eh ja zou ik wat l₁eren gaan.
15 (1,5)
16 ik zou eh ja ik heb nog heel wat op te halen van
17 school °vind ik°,
18 als dat mag tenminste,

In zijn respons stelt de sollicitant zich onwetend op (fragment 6.7, regel 1): hij controleert bij de selecteur de randvoorwaarden waarbinnen hij een oplossing moet geven (regels 8-10). Bovendien stelt de sollicitant het antwoord uit (regels 1-13) en als de sollicitant dan aarzelend een oplossing formuleert, verdedigt hij zijn keuze (regels 16/17) en hij presenteert zijn oplossing onder voorbehoud (regel 18). Dergelijke plaatsings- en vormgevingskenmerken van de respons van de sollicitant tonen het dilemma van de sollicitant waar de hypothetische situatieschets van de selecteur hem/haar voor plaatst. In fragment 6.8 maken de selecteur en de sollicitant expliciet waarom het voor de sollicitant lastig is om een antwoord te formuleren:

fragment 6.8 (spoorwerker - soll5min8)

1 S: [...] ik zal 't dan moeten leren (dat wat ik) dan
2 moeten zeggen,
3 (1)
4 tegen tegen diegene.
5 (2)
6 B: mja,
7 S:→ ik ik bedoel eh ik zo'n situatie heb ik nog nooit
8 meegemaakt.
9 B: nee nu is dit logisch hè,
10 → e:h u: werkt hier nog niet eh
11 S: nee.
12 (1)

De sollicitant wordt geacht te demonstreren hoe hij/zij in een bepaalde situatie zou handelen, zonder dat hij/zij precies weet welke regels en procedures er in die situatie gelden (Komter, 1987: 178). De postsequentie van 'formulation en respons' na een hypothetische vraag-antwoordsequentie maakt expliciet dat de selecteur de sollicitant daarmee test en uitdaagt. Met een formulation kan de selecteur markeren dat hij/zij geen genoegen neemt met het antwoord van de sollicitant (fragment 6.9, regels 2-3):

fragment 6.9 (spoorwerker - soll5min9)

1 B: ja zou u 't op die manier doen?
2 → dus tegen mij zeggen eh u bent bezig e::h (1) ik
3 weet het niet zegt u 't maar tegen mij,
5 wat zou u doen?
6 S: ja ik ik ik vind het () (zo moeilijk).
7 (1)

De selecteur recapituleert wat de sollicitant heeft gezegd ("u bent bezig" regel 2) maar halverwege hapert de productie ("e::h") en na een stilte (regel 2) gaat de selecteur over van een formulation naar een open vraag (regels 3-4). Hoewel de sollicitant al eerder in het gesprek uiteen heeft gezet wat hij zou doen in de geschetste hypothetische situatie, vraagt de selecteur nogmaals hoe de sollicitant zou optreden (regel 4). De selecteur behandelt daarmee het antwoord van de sollicitant tot dusver als onvoldoende. In respons op deze formulation maakt de sollicitant expliciet dat hij de opgave van de selecteur moeilijk vindt en dat hij niet onmiddellijk weet hoe hij zijn antwoord kan herzien (regel 5).

Fragment 6.5 t/m 6.9 lichten een tipje van de sluier op van de manier waarop de selecteur de sollicitant test door een hypothetisch probleem voor te leggen en hoe de selecteur de sollicitant vervolgens uitdaagt om (ook) met een andere oplossing te komen voor dat hypothetische probleem. Aan de hand van fragment 6.10 belicht ik in detail de sequentiële en interactionele kenmerken van formulations waarmee de selecteur de sollicitant test en uitdaagt. Fragment 6.10a komt uit een sollicitatiegesprek voor de functie van metrobestuurder en toont hoe de selecteur een hypothetische situatie aan de sollicitant voorlegt (regels 1-19):

fragment 6.10a (metrobestuurder - soll4min29)

1 A: goed.
 2 nou we gaan eh doodgemoedereerd eh gaan we 't
 3 verder zoeken, (.)
 4 we hebben een eh (1) °grapje°,
 5 op een gegeven moment eh der (.) zit op eh station
 6 bijlmer,
 7 is een eh vrij rustig station,
 8 een beetje (1) in en uitgaand verkeer (.) van menseh,
 9 e;n op een bepaald moment komt er iemand bij u,
 10 en die eh roept u derbij,
 11 want <der is een een vrouw (.) plotseling in
 12 mekaargezakt>.
 13 op het perron.
 14 (3) ja god e:h (.) wat moet je nou zo gauw mogelijk
 15 gaan doen hè?
 16 je heb eh (.) u mag het station eh-
 17 binnen het station mag u eh een beetje rondlopen,
 18 u heb een omroep,
 19 u heeft de telefoon (.) voor de centrale
 20 verkeersleiding,
 21 en eh nou.
 22 (0.5)
 23 daar gaat u dan.
 24 wat gaat u doen?
 25 (0,6)

De situatieschets van de selecteur is grofweg in twee delen te splitsen: een deel waarin de selecteur de alledaagse werkomgeving van een metrobestuurder met stationsdienst beschrijft (regels 5-8) en een deel waarin de selecteur een gebeurtenis beschrijft die zich op zo'n alledaagse werkdag voordoet (regels 9-15). In het eerste deel kenmerkt de selecteur de gang van zaken ("vrij rustig", "een beetje (1) in- en uitgaand verkeer", regels 7-8) op een specifieke locatie ("station Bijlmer", regels 5/6) als een alledaagse situatie (*script formulations*, Edwards, 1994).

In het deel dat dan volgt (regels 14-24) nodigt de selecteur de sollicitant, als toekomstige werknemer, uit om zich in te leven in een situatie die zich op een station voor kan doen. De selecteur benadrukt de noodzaak ("moet", regel 14) om

acut te handelen ("plotseling" regel 11 en "zo gauw mogelijk", regel 14). Tegelijkertijd maakt de selecteur de sollicitant tot de handelende persoon op wie in de geschetste situatie een beroep wordt gedaan ("die roept *u* erbij", regel 10) en hij verstrekt informatie over de middelen die de sollicitant in een dergelijke situatie tot zijn beschikking heeft ("u heb een omroep", "u heeft de telefoon", regels 18-19). De selecteur rondt de situatieschets af met een open einde (regels 21-23) en hij roept de sollicitant expliciet op (regel 24) om in te vullen hoe hij zou handelen in de situatie die zojuist is geschetst.

Fragment 6.10b toont dat het completeren van de hypothetische situatie die de selecteur de sollicitant voorlegt, de sollicitant voor een dilemma plaatst: de sollicitant moet demonstreren dat hij in een dergelijke situatie adequaat kan handelen, maar hij is nog geen metrobestuurder en dus niet op de hoogte van richtlijnen en werkprocedures:

fragment 6.10b (metrobestuurder - soll14min29)

26 S: nou een vrouw in eh mekaar gezakt,
27 en eh (1,5) 'k weet niet of je: direct eh (.) een
28 ambulance kan bellen?
29 A: °ja°.
30 S: de ggd?
31 A: b_↑ijvoorbeeld.
32 maar dat mens kan ook natuurlijk alleen maar
33 gestruikeld zijn.
34 S: ja.
35 (2,0)
36 (nou)ja.
37 (1,3)
38 nou ik zou eerst eh gaan kijken natuurlijk eh
39 (1,7) wat er aan de hand is eh precies.
40 (1,0)

De sollicitant reageert aarzelend en onwetend: hij stelt zijn respons uit met "nou" (regel 26), een herhaling van de situatie ("vrouw in mekaar gezakt", regel 26), pauzevuller en stilte (regel 27), en hij presenteert zijn mogelijke oplossing ("ambulance bellen", regels 28) met een vragende intonatiecontour. De oplossing die de sollicitant oppert, behandelt de selecteur niet als een passende of juiste

vervolgactie in de situatie die hij heeft geschetst. De selecteur markeert de optie die de sollicitant geeft als een van de mogelijke oplossingen (regel 31) en hij verandert het script door de situatieschets "vrouw (.) plotseling in mekaar gezakt" (fragment 6.10a) te transformeren tot "dat mens kan ook natuurlijk alleen maar gestruikeld zijn" (fragment 6.10a, regel 32/33). Vervolgens geeft de selecteur de sollicitant alle ruimte om te reageren, waarmee hij kenbaar maakt dat hij verwacht dat de sollicitant een alternatieve oplossing verzint. De sollicitant heeft zichtbaar moeite met het formuleren van een alternatief (regels 34-37) maar hij presenteert zijn tweede oplossing als een vanzelfsprekende actie ("natuurlijk", regel 38).

Ook als de sollicitant klaar is met de productie van zijn beurt (regel 39) neemt de selecteur nog niet onmiddellijk de beurt over. Pas als blijkt dat de sollicitant zijn beurt niet vervolgt (regel 40), reageert de selecteur met een formulation op het antwoord van de sollicitant (fragment 6.10c):

fragment 6.10c (metrobestuurder - soll14min29)

41 A:→ dus als ik het goed heb,
 42 u eh (.) sprint naar buiten toe,
 43 (0,8)
 44 °u kijkt waar dat mens ligt,
 45 u gaat [d↑aar naartoe?]

De selecteur vat samen wat de sollicitant tot dan toe heeft gezegd (Ragan & Hopper, 1981). Met de introductie van de formulation presenteert hij de uiting die volgt als zijn interpretatie van wat de sollicitant zojuist heeft gezegd ("dus als ik het goed heb", regels 41-45). In wat volgt transformeert de selecteur de actie van de sollicitant ("gaan kijken") middels een driedelige lijst (Atkinson, 1984): "u sprint [...], u kijkt [...], u gaat d↑aar naartoe?", (regels 42-45) tot een impulsieve en ondoordachte actie. Door het antwoord van de sollicitant in overdreven vorm te recapituleren, daagt de selecteur de sollicitant (nogmaals) uit met een alternatief te komen. Ook in het journalistieke interview geeft de interviewer soms een interpretatie van de woorden van de geïnterviewde die veel sterker geformuleerd is dan de oorspronkelijke versie van de geïnterviewde (uitdagende formulations, hoofdstuk 7).

De selecteur legt de sollicitant een kwestie voor waarvan de selecteur het antwoord beoordeelt. Net als in schoolklasinteractie volgt er na een vraag-

antwoordsequentie een evaluatie van het antwoord door de vragensteller. Mehan (1979) heeft deze driedelige sequentie benoemd als *initiation-reply-evaluation* (IRE) en hij beschrijft ook hoe leraren deze sequentie kunnen uitbreiden door de leerling aan te moedigen meer informatie te geven. De formulation van de selecteur (fragment 6.10c) is op een vergelijkbare manier ingebed in het sollicitatiegesprek: de formulation bevat een evaluatie en werkt als een uitnodiging om meer informatie te geven:

fragment 6.10d (metrobestuurder - soll4min29)

46 A: u gaat [djaar naartoe?]

47 S: [nou dat zou]nee,

48 ik zou het eerst eh aan de centrale mel(k)en.

49 me↓lden.

50 A: maar wat meldt u dan.

51 (.)

52 S: da's dat er een eh (.) dat er een ongeval eh heeft

53 plaatsgevonden

54 [op eh station (.) Bijlmermeer.

55 A: [hm hm,

56 S: en eh

57 (.)

58 A: en dan zegt die verkeersleiding,

59 [dat is]geen ramp.

60 S: [der er]der is eh iemand in mekaar gezakt hè,

61 [is me]n eh mij komen vertellen,

62 A: [hm hm]

De respons van de sollicitant toont dat hij in de formulation aanleiding ziet om zijn antwoord te herzien (fragment 6.10d). Nog voordat de selecteur zijn driedelige lijst heeft voltooid, haakt de sollicitant al in met een correctie (regel 47). Op de eerstmogelijke positie die de selecteur voor de sollicitant creëert om terug te komen op het antwoord dat de sollicitant tot dan toe heeft geformuleerd, grijpt de sollicitant die gelegenheid aan. Deze observatie sluit aan bij bevindingen van Adelswärd (1998) die in sollicitatiegesprekken beschrijft hoe sollicitanten alle gelegenheden die zij krijgen om aanvullende informatie over zichzelf te geven, aangrijpen. Aan de andere kant heeft Button (1992) gedemonstreerd dat selecteurs,

in tegenstelling tot de manier waarop gespreksdeelnemers alledaagse gesprekken organiseren, weinig gelegenheden creëren om de sollicitant terug te laten komen op een eerder gegeven antwoord (zie hoofdstuk 2).

In fragment 6.10d reviseert de sollicitant zijn eerdere antwoord; hij komt met een alternatief voorstel, zegt dat hij eerst de centrale zou bellen (regels 48-49). De selecteur vraagt dan door (regel 50), waarop de sollicitant opnieuw een hypothetisch voorstel doet (regels 52-54). De selecteur ligt dan weer dwars (regels 58-59) waarna de sollicitant terugvalt op informatie die hij eerder kreeg. Wat de sollicitant ook zegt, het lijkt nooit goed; de selecteur past het scenario aan of introduceert complicaties van het probleem (cf. Komter, 1987: 167). Met andere woorden: de selecteur is degene die de touwtjes in handen heeft en de sollicitant trekt aan het kortste eind. Uiteindelijk geeft de selecteur een voorbeeld van een oplossing (fragment 6.10e):

fragment 6.10e (metrobestuurder - soll14m32)

63 ((37 regels weggelaten))

64 A: over 't algemeen doen wij het meestal eh (.) eerst

65 naar dat slachtoffer kijken, (.)

66 [kij]ken wat er aan de hand is,

67 S: [hm],

68 A: daarna een melding plaatsen,

69 want >dat scheelt ze namelijk< twee keer opbellen.

70 S: hm,

71 A: maar,

72 het melden op zich en [naar die zaak gaan kijken

73 S: [hm

74 A: dat is eh prima hoor,

De selecteur verpakt de oplossing als een soort kant-en-klaar stappenplan. In de eerste plaats geeft de selecteur de oplossing een reguliere status door het in te leiden met de woorden "over 't algemeen" (regel 64) en "meestal" (regel 64). In de tweede plaats presenteert de selecteur de oplossing met "eerst" (regel 64) en "daarna" (regel 68) als een gefixeerde volgorde, wat versterkt wordt door de verschillende acties op te sommen in een driedelige lijst (Atkinson, 1984):

(1) "eerst naar dat slachtoffer kijken" (regel 64)

(2) "kijken wat er aan de hand is" (regel 66)

(3) "daarna een melding plaatsen" (regel 68).

Vervolgens evalueert de selecteur de oplossing die de sollicitant heeft aangedragen (regels 71-74). Ook in dit opzicht lijkt het sollicitatiegesprek op schoolklasinteractie: zoals de leraar de leerling laat ploeteren om het 'juiste' antwoord te genereren (Mehan, 1979), laat de selecteur de sollicitant aanmodderen. Door achteraf de oplossing te presenteren -die overeenkomt met de suggestie die de sollicitant deed (fragment 6.10b, regels 38/39)- stelt de selecteur zich op als een soort alwetende luisteraar die in de positie is om te testen wat de sollicitant in huis heeft (Komter, 1987).

Formulations waarmee de selecteur de sollicitant test volgen niet alleen na hypothetische situaties, maar ook na vraag-antwoordeparen waarbij selecteur *niet* de alwetende luisteraar is. Fragment 6.11 bevat een vraag-antwoordsequentie tussen de selecteur en de sollicitant waarbij de selecteur naar informatie vraagt die, in tegenstelling tot de kwestie die de sollicitant in fragment 6.10 wordt voorgelegd, het epistemische domein van de sollicitant betreffen. Fragment 6.11 toont hoe de voorzitter (A) van de sollicitatiecommissie, bestaande uit vier personen (A t/m D), de sollicitant (regel 1) een vraag voorlegt:

fragment 6.11a (medewerker Internationalisering-sollint3min21)

1 A: wat zijn je ambities eigenlijk,
2 (.)
3 qua werk;
4 S: •h qua w(h)erk(h),
5 A: j↑a nou j↓a.
6 ((lacht))

De sollicitant beantwoordt niet onmiddellijk de vraag van de selecteur, maar zij reageert eerst op de toevoeging "qua werk" van de selecteur (regel 3). Door deze woorden van de selecteur lachend te herhalen (regel 4), markeert ze dat die woorden in de context van het sollicitatiegesprek redundant zijn. De selecteur lijkt de redundantie van haar opmerking te erkennen (regel 5) en ze maskeert het interactionele ongemak door te lachen (regel 6) (Jefferson, Sacks, & Schegloff, 1977). Het gesprek gaat als volgt verder (fragment 6.11b):

fragment 6.11b (medewerker Internationalisering - sollint3m21)

7 S: j↑a.
 8 nou ik heb in ieder geval wel ['t gevoel dat't mij]
 9 B: [nou ik wil hier de]
 10 tent over komen nemen,
 11 te zijner tijd.
 12 ((lacht))
 13 D: ik wil gewoon dec↑aan worden.
 14 ((gelach))
 15 A: ik heb wel eens mensen gehad die zeiden n↑ou jouw baan
 16 lijkt mij wel leuk,
 17 B: j(h)a(h)
 18 A: toen dacht ik (.) ↑even w↑achten,
 19 ik ben nog niet w↑(h)eg.
 20 B: [((lacht))]
 21 S: [even geduld] hebb(hh)en;
 22 •h ja.
 23 ik heb- ik ben niet eigenlijk niet heel erg u:h
 24 ambitieus in alle eerlijkheid,
 25 ik vind het eigenlijk belangrijker dat ik werk doe
 26 waar ik plezier in heb;
 27 enne dat ik een werkomgeving heb,
 28 waarin ik me thuisvoel;
 29 en uh (.) dat staat voor mij voorop;=
 30 A: =°uhum°=
 31 S: =j↑a.
 32 (0.3)
 33 ik heb uh ja [ik vind wel--]

De levering van het antwoord van de sollicitant wordt nog meer uitgesteld (fragment 6.15a), doordat de selecteurs (B, D) vervolgens gekscherend een zeer ambitieuze kandidaat opvoeren. Selecteur B en D haken in op de syntactische structuur die de sollicitant was begonnen ("nou ik..", regel 8) en maken de beurt van de sollicitant af met kandidaat-antwoorden (Pomerantz, 1988) als "nou ik wil hier de tent overnemen" (regels 9-10) en "ik wil gewoon decaan worden" (regel 13). Door lachend deze zeer ambitieuze plannen te uiten, tonen de selecteurs hun oriëntatie op het dilemma van de sollicitant: enerzijds moet zij laten zien dat ze ambities heeft,

anderzijds moeten die ambities geen bedreiging vormen voor collega's en ook niet te overdreven zijn; haar ambities moeten wel passen bij de positie waarop ze solliciteert. De grappende opmerkingen van selecteur B en D worden opgevolgd door een anekdote van selecteur A, die illustreert dat dergelijke opmerkingen niet zo irreëel zijn als ze in eerste instantie wellicht lijken te zijn (regels 15-19). Na dit intermezzo markeert de sollicitant de overgang (regel 21/22) naar het vervolg van haar antwoord op de vraag die de selecteur stelde in regels 1-2.

De sollicitant levert een tweede paardeel waarin ze enkel collegiale waarden (regel 27/28) en geen professionele waarden beschrijft (regels 22-29). Bovendien vertelt de sollicitant niet *wat* haar ambities zijn, maar ze reageert op de *mate* waarin ze ambities heeft. Met de toevoeging "in alle eerlijkheid" (regel 24) en "eigenlijk" contrasteert de sollicitant haar uiting met de vorige beurten waarin werd gesproken over zeer ambitieuze kandidaten (Clift, 2001; Edwards & Fasulo, 2006).

fragment 6.11c (medewerker Internationalisering-sollint3min21)

34 A:→ [maar de] ↑aard van het werk,
35 je stelt geen eisen aan de aard van het werk.
36 (0,5)
37 S: ja:,
38 wel.
39 A: ja=
40 S: =ja.
41 A: [nou j↑a wat] voor (h)sc(hh)--
42 S: [ja ja.((zucht))]
43 [u::hh]
44 A: [wat is] dan je ideale soort werk,
45 afgezien va[n (.)] met mensen in de weer,
46 S: [ja]
47 A: en afwisseling.
48 (.)
49 S: ja dat het gevarieerd is >(in)ieder geval<,
50 °wat ik net ook uh zei°,
51 A: uhum
52 S: uh: ja dat het wel op niveau is;
53 want dat is eigenlijk ook een punt in mijn cv waar ik nu
54 tegen↑aan loop,

196 *Hoofdstuk 6*

55 dat ik heel vaak uh (.) ja banen heb gehad die
56 toch op mbo niveau [war]en,
57 A: [ja]
58 S: of hbo niveau,
59 en op een gegeven moment raak je dan toch na
60 (.)
61 A: ja
62 S: vrij korte tijd uh der op uitgekeken,
63 omdat er weinig ↑uitdaging in zit.
64 dus >dat dat vind< ik wel belangrijk.
65 (.) uh dat er mogelijkheden zijn om te ontwikkel↑e:
66 en uhm ja dat contacten ook wel centraal u:h staan
67 >eigelijk< met mensen;
68 •h en weer mijn t↑alen kan spreken het liefste.
69 A: ja
70 S: °dat uh°
71 en als er dan een >internationale sfeer< hangt,
72 °dan uh° is dat helemaal mooi.
73 ja.
74 (.)

Selecteur A onderbreekt de levering van het antwoord van de sollicitant met een formulation (regels 34-35) waarin ze de vorige beurt van de sollicitant samenvat (Ragan & Hopper, 1981). Naast de sequentiële plaatsing van de formulation, namelijk op een punt waar de sollicitant nog bezig is met het leveren van haar antwoord, indiceert ook de beurtinitiële markeerder "maar" (regel 34) dat de formulation een tegenzet van de selecteur initieert. Door vervolgens, net als in fragment 6.10, de woorden van de sollicitant extremer samen te vatten, namelijk alsof de sollicitant helemaal geen eisen stelt aan de aard van het werk, daagt de selecteur de kandidaat uit. Hoewel noch de syntaxis noch de prosodische contour van de formulation vragend is, laat de selecteur door de stilte die ze daarna laat vallen (regel 35) blijken dat ze een respons relevant vindt.

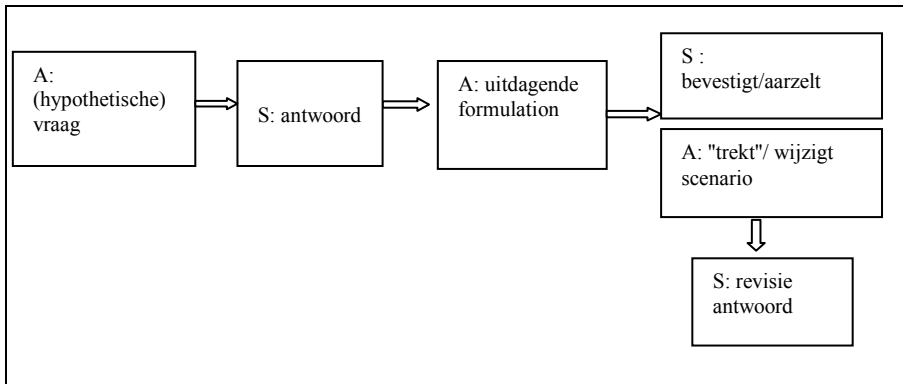
Na de formulation volgt een interactioneel dansje; de sollicitant spreekt de formulation tegen door te zeggen dat ze wel eisen stelt (regels 37-38), maar op het moment dat de selecteur een uitnodiging aan de sollicitant initieert om meer te zeggen over de eisen die ze stelt (regel 41), lijkt ook de sollicitant die ruimte te claimen om daarover uit te weiden (regels 42-43). De selecteur verandert dan echter

het scenario: terwijl ze eerst vroeg naar ambities van de sollicitant (fragment 6.11a, regel 1), vraagt ze dan naar het "ideale soort werk" (fragment 6.11c, regel 44). De selecteur koppelt deze vraag aan een parafrase van het antwoord van de sollicitant (regels 45-47), waarmee ze de sollicitant nogmaals aanspoort om meer of andere informatie te verstrekken. De sollicitant heeft echter niet onmiddellijk nieuwe punten paraat (regel 49) en verontschuldigt zich daarvoor (regel 50). Als de selecteur dan met een luisterrespons (regel 51) nog een aanmoediging geeft aan de sollicitant om met aanvullende informatie te komen, verandert de sollicitant van koers. In plaats van de collegiale waarden die zij eerst beschreef, produceert de sollicitant een uitvoerige lijst van professionele waarden: (werk- en denk)niveau (regel 52), mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen (regel 65), contacten met mensen (regels 66-67), talen spreken (regel 68) en internationale sfeer (regel 71). De sollicitant accepteert daarmee de dwingende uitnodiging van de selecteur om een andere richting in te slaan. Na de beschrijving van de ideale baan van de sollicitant sluiten de gespreksdeelnemers dit onderwerp af door een geheel nieuw onderwerp aan te snijden.

De voorbeelden die ik in deze paragraaf heb gegeven, zijn typerend voor het grootste deel van mijn collectie uitdagende formulations in het sollicitatiegesprek. Net als in schoolklasinteractie (Mehan, 1979), gaat het bij de vragen die de selecteur aan de sollicitant voorlegt niet alleen over kennis van de inhoud maar ook over de interactie, namelijk weten hoe je in deze gespreksomgeving antwoorden moet formuleren (Button, 1992). In mijn dataset reageert de sollicitant meestal weifelend op uitdagende formulations van de selecteur (zoals in fragment 6.10 en 6.11) en de sollicitant behandelt de uitdagende formulations als een uitnodiging om het oorspronkelijke antwoord te herzien. In slechts een enkel geval houdt de sollicitant na een uitdagende formulation voet bij stuk (zie fragment 6.12):

fragment 6.12 (spoorwerker soll5min26)

1 S: [...]je kan em alleen maar waarschuwen,
2 en verders niet.
3 (0,5)
4 B: ja,
5 → (1) maar eh u rapporteert ze dan niet.
6 (1)



figuur 6.2 *Sequentiële inbedding van uitdagende formulations in sollicitatiegesprekken*

Tegelijkertijd verandert de selecteur het scenario (fragment 6.10) of de oorspronkelijke vraag (fragment 6.11) waardoor het antwoord van de sollicitant achteraf wordt gekenmerkt als een antwoord dat niet volstaat. De selecteur is degene die het antwoord van de sollicitant beoordeelt en met formulations kan de selecteur de sollicitant uitdagen om met meer of met andere informatie te komen. De reactie van de sollicitant na de formulation, waarin de sollicitant -in mijn dataset- meestal een ander antwoord geeft dan zijn/haar oorspronkelijke antwoord, laat zien dat de sollicitant de formulation van de selecteur interpreteert als een uitnodiging tot revisie van het geleverde antwoord.

6.3 **Conclusie**

In dit hoofdstuk heb ik enkele voorbeelden gegeven uit mijn collectie formulations in sollicitatiegesprekken. Sollicitatiegesprekken maken deel uit van een werving- en selectieprocedure: na het werven van kandidaten door het publiceren van een vacature, volgt er na de briefselectie meestal een nadere kennismaking tussen de potentiële werkgever en werknemer. Vanuit het perspectief van de selecteur wordt het sollicitatiegesprek ook wel 'selectiegesprek' genoemd (o.a. Van Minden, 1995); een term die reflecteert dat deze gesprekken voor de selecteur als middel fungeren om te selecteren wie er toegang krijgt tot het bedrijf of de instelling. Het

selectieproces werkt echter twee kanten op: bijvoorbeeld in tijden van krapte op de arbeidsmarkt kan de sollicitant kiezen of hij/zij bij het betreffende bedrijf of instelling werkzaam zou willen zijn.

Mijn dataverzameling van (dis)kwalificerende en uitdagende formulations in sollicitatiegesprekken geeft weer hoe de selecteur selecteert en hoe de sollicitant zich voordoet als de beste kandidaat. Tijdens het sollicitatiegesprek legt de selecteur de sollicitant vragen voor om, in aanvulling op de sollicitatiebrief en het Curriculum Vitae, informatie te verzamelen over de opleiding, ervaring en motivatie van de sollicitant. De analyse van de formulations maakt het evaluerende (paragraaf 6.1) en het testende karakter (paragraaf 6.2) van het sollicitatiegesprek inzichtelijk. Met *(dis)kwalificerende* formulations maakt de selecteur achteraf, nadat de selecteur de sollicitant heeft aangespoord een antwoord te formuleren, bekend wat de beoordelingscriteria voor de adequaatheid van het antwoord waren. Met *uitdagende* formulations markeert de selecteur dat het antwoord van de sollicitant niet volstaat en tegelijkertijd verandert de selecteur de beoordelingscriteria. Beide soorten formulations tonen dat de selecteur het antwoord van de sollicitant evalueert. De selecteur is interactioneel in de positie om een kritische houding aan te nemen ten opzichte van wat de toekomstige werknemer of collega beweert.

De bevinding dat de selecteur pas *na* het antwoord van de sollicitant expliciteert hoe hij/zij het antwoord van de sollicitant beoordeelt, sluit aan bij de observatie van Button (1992) dat de selecteur de sollicitant laat ploeteren. Hij demonstreert hoe de vooronderstelling van selecteurs dat de interactionele competenties van de sollicitant diens persoonlijke en professionele kwaliteiten representeren, tot uiting komt in het vraag-antwoordpatroon van het sollicitatiegesprek (*interview orthodoxy*, Button, 1992). De sequentiële inbedding van formulations in het sollicitatiegesprek demonstreert dat de sollicitant de juiste vertaalslag moet maken van een ambigue vraag of hypothetische situatie naar wat dat betekent voor zijn/haar geschiktheid voor de functie en dat de selecteur kritisch is ten aanzien van het antwoord van de sollicitant, zoals fragment 6.13 laat zien:

fragment 6.13 (metrobestuurder - soll14min19)

- 1 A: nou aan u de taak om ons dat te bewijzen.
 2 (2)
 3 S: nou ja bewijzen,
 4 ik heb eh dus een mogelijkheid gezegd hè want eh
 5 [want ik eh]

6 A: [u heb een mogelijk]heid gezegd,
8 die is niet voldoende.

Terwijl Button (1992) laat zien hoe de selecteur voorkomt dat de sollicitant de gelegenheid krijgt om terug te komen op zijn/haar antwoord, geeft de selecteur de sollicitant met een (dis)kwalificerende of uitdagende formulation -in de door mij geanalyseerde gesprekken- juist wel de gelegenheid om zijn/haar antwoord te nuanceren. Met een (dis)kwalificerende of uitdagende formulation laat de selecteur immers blijken hoe hij/zij het antwoord van de sollicitant interpreteert en beoordeelt; formulations bevatten een evaluatief aspect met betrekking tot datgene wat de sollicitant heeft gezegd. Voor de sollicitant biedt een formulation een mogelijkheid om aan de hand van de reactie van de selecteur op zijn/haar bijdrage, de koers te wijzigen (Adelswärd, 1988). Met een formulation krijgt de sollicitant een soort herkansing, een tweede mogelijkheid om (alsnog) een goede indruk achter te laten en dat is ook wat de sollicitant, in mijn data, in respons op (dis)kwalificerende en uitdagende formulations doet.

7 Formulations in het journalistieke interview

In mijn collectie journalistieke interviews vertellen de geïnterviewden uiteenlopende verhalen: sommige geïnterviewden vertellen vanuit hun deskundige blik over een actueel onderwerp, andere geïnterviewden vertellen hun persoonlijke verhaal. Ongeveer de helft van de journalistieke interviews in mijn datacollectie is te karakteriseren als een politiek interview, dat wil zeggen een interview met een politicus waarbij de interviewer een kritische houding aanneemt en de betreffende politicus zich moet verantwoorden voor de actuele gebeurtenissen (cf. *accountability interviews*, Montgomery, 2008). Van de 20 interviews die ik heb verzameld, heb ik 11 politieke interviews afkomstig uit programma's als 'Buitenhof', 'EenVandaag', 'Nova', 'Netwerk' en 'Pauw & Witteman' (zie hoofdstuk 3 Data en methode). De andere helft bestaat uit portretterende interviews: interviews waarbij het niet draait om een kritische reflectie op actuele gebeurtenissen maar om de levensloop en/of ervaringen en visie van een persoon. Deze interviews zijn afkomstig uit programma's als 'De Wandeling', 'Villa Felderhof', 'HollandSport' en 'De Wereld Draait Door' (zie Bijlage II Overzicht gespreksdata). Door het uiteenlopende karakter van de interviews in mijn collectie varieert de mate waarin de interviewer en de geïnterviewde met elkaar onderhandelen over het verhaal van de geïnterviewde: als het gaat om een interview met een onbekend persoon die vertelt over zijn/haar aparte levensloop, vertelt de geïnterviewde uit zichzelf meer dan als het bijvoorbeeld gaat om een politicus die wordt gevraagd zijn/haar persoonlijke mening te geven over het functioneren van een partijgenoot.

In dit hoofdstuk bespreek ik welke rol formulations van de interviewer spelen bij de constructie van het verhaal van de geïnterviewde. Zoals blijkt uit de literatuurbespreking (hoofdstuk 2) zijn formulations in het journalistieke interview nog maar nauwelijks onderzocht. Bovendien is het beperkte aantal conversatie-analytische studies naar formulations in journalistieke interviews dat beschikbaar is, voornamelijk gebaseerd op Angelsaksische gespreksdata. Mijn onderzoek naar formulations in het journalistieke interview is dan ook relevant, omdat het nieuwe inzichten kan opleveren over de interactionele en sequentiële inbedding van formulations in deze specifieke gesprekssoort.

Via een proces van analytische inductie heb ik een collectie samengesteld van formulations in het journalistieke interview (zie hoofdstuk 3). Net als bij mijn

collectie formulations in het politieverhoor (hoofdstuk 5) en het sollicitatiegesprek (hoofdstuk 6), heb ik mij in de analyse gefocust op formulations waarmee de professional een specifieke handeling uitvoert. De totale collectie formulations die ik in het journalistieke interview heb geïdentificeerd, heb ik onderverdeeld in drie subcollecties en een restcategorie. De drie subcollecties vertegenwoordigen een groep formulations waarmee de journalist een specifieke handeling initieert (zie tabel 7.1), namelijk: het verhelderen van een element uit het verhaal van de geïnterviewde (toelichtende formulations); het accentueren van een human-interest aspect uit het verhaal van de geïnterviewde⁴⁰ (portretterende formulations), en tot slot het uitdagen van de geïnterviewde om meer of andere informatie op tafel te leggen (uitdagende formulations).

Subcollectie	Aantal formulations
toelichtende formulations	18
portretterende formulations	15
uitdagende formulations	30
<i>Totaal</i>	63

tabel 7.1 Subcollecties van formulations in het journalistieke interview

In dit hoofdstuk bespreek ik achtereenvolgens de interactionele kenmerken van deze drie verschillende soorten formulations (paragraaf 7.1 t/m 7.3). Daarnaast laat ik zien hoe de interviewer verschillende soorten formulations combineert (paragraaf 7.4). Tot slot vat ik in de conclusie samen welke rol formulations spelen in het journalistieke interview (paragraaf 7.5).

⁴⁰ Het idee voor "portretterende formulations" is in York ontstaan tijdens datasessies met Paul Drew (jan-mrt 2010) en het PhD-klasje waar ik deel van uitmaakte. Dank daarvoor aan Paul Drew en aan Ulla Lahti, Jeanette Landgrebe, Minna Leinonen en Xiao Ting Li.

7.1 Toelichtende formulations

In sommige interviews wordt de geïnterviewde uitgenodigd vanwege zijn/haar expertise op een bepaald gebied. De introductie van de te interviewen gast in onderstaand interview, uit het programma 'Boeken', illustreert dat (fragment 7.1):

fragment 7.1 int17min1 (Boeken - 25 mei 2008)

1 I: [...] nederlanders (.) beschouwen zichzelf als gelukkig,
2 <welvarend en vrolijk>.
3 >maar< (.) tegelijkertijd slikken ↑een miljoen
4 nederlanders pillen tegen (.) depressies.
5 wat is er aan de hand.
6 •hh ik ga daarover praten met psychologe en filosofe (.)
7 trudy dehue.
8 want zij schreef er een m↓ooi boek over,
9 (.)
10 de(.)depressie(.)epidemie.

De interviewer (Wim Brands) kondigt het gespreksonderwerp (depressies) aan als een complexe kwestie door te beginnen met een paradoxale situatie (regels 1-4) en te eindigen met een open vraag (regel 5). Vervolgens introduceert hij de geïnterviewde (Trudy deHue) als deskundige die deze open vraag kan beantwoorden: zij is niet alleen vanwege haar wetenschappelijke kennis ("psychologe en filosofe", regel 6) uitgenodigd, maar specifiek vanwege het boek dat zij -vanuit die expertise- heeft geschreven (regels 7-9). Tijdens het interview presenteert ook de geïnterviewde zichzelf als deskundige (fragment 7.2a):

fragment 7.2aint17min16 (Boeken - 25 mei 2008)

1 I: geldt dat ook voor andere pillen?
2 (.)
3 G: uhm het geldt in zijn algemeenheid voor uh: voor de
4 zogeneten <ss>ri's,
5 dat is een bepaalde- een bep[aald] type antidepressivum
6 I: [huhuh]
7 (.)
8 G: •h en de opvolger dervan de sNri's,
9 daar kan het nog sterker bij zijn.
10 (.)

Het begin van fragment 7.2a (regels 1-9) illustreert hoe de interviewer de geïnterviewde aan de hand van een vraag-antwoordsequentie de ruimte geeft om haar kennis over anti-depressiva te etaleren. De geïnterviewde toont haar deskundigheid door het gebruik van vaktermen ("*ss*>ri's", regel 4 en "sNri's", regel 8) en deze vaktermen te markeren als taal voor 'insiders' ("zogeheten", regel 3). De interviewer geeft de geïnterviewde dan de gelegenheid om meer te vertellen over deze anti-depressiva (fragment 7.2b, regel 11):

fragment 7.2b int17min16 (Boeken - 25 mei 2008)

11 I: >wat zijn dat< voor soort ↓pillen?
 12 (1.2)
 13 G: dat zijn ((slikt)) pillen die de h↑eropname van
 14 serotonine in het br↑ein (.) blokkeren.
 15 dat is [de- (.) °het idee d'rvan]
 16 I:→ [ja waardoor je gewoon] weer wat vrolijker
 17 wordt,
 18 [zeg] maar.
 19 G: [uhm]
 20 waardoor je,
 21 ja ss- word je (.) <vr↑o>lijker,
 22 dat is ook nog de vraag,
 23 want het is ond↓uidelijk wat [je d'r] precies van wordt,
 24 I: [huhu]
 25 G: dat wat dat aangaat vind ik het heel interessant,
 26 >ik kwam een onderzoek tegen<,
 27 een verslagje,
 28 in het farmaceutisch w↓eekblad,
 29 van (.) d↓ertig jaar geleden,

De geïnterviewde willigt het verzoek in van de interviewer om meer te vertellen over deze pillen (regels 13-15). In deze toelichting geeft geïnterviewde een fysiologische karakterisering van de werking van de anti-depressiva, waarbij zij weer ander jargon aanhaalt ("serotonine", regel 14). Net na het mogelijk-voltooiingspunt van deze uiting, waarna ook de geïnterviewde haar beurt vervolgt (regels 15/16), neemt de interviewer dan de beurt.

De interviewer reageert met een formulation (regels 16-18) waarin hij in eenvoudigere bewoordingen weergeeft hoe de woorden van de geïnterviewde zijn te begrijpen. Op die manier toont de interviewer dat de moeilijkheidsgraad van de uiting het probleem is. Met de formulation initieert de interviewer niet alleen herstel naar aanleiding van de beurt van de geïnterviewde (*other-initiation of repair*, Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977: 364), maar de interviewer voert het herstel ook direct uit (*other-repair*, Schegloff et al. 1977: 378); de interviewer vertaalt de technische beschrijving van de geïnterviewde naar een versie die duidelijk maakt wat de directe en concrete effecten zijn van die pillen op mensen ("waardoor je gewoon weer wat vrolijker wordt", regel 16/17). Met de verpakking van de uiting ("gewoon", regel 16 en "zeg maar", regel 17) markeert de interviewer dat de versie die de interviewer geeft van de woorden van de geïnterviewde een weergave is in alledaagse taal. De interviewer plaatst de formulation nadat de geïnterviewde, conform de voorkeur voor zelfherstel die Schegloff et al. (1977) hebben beschreven, de gelegenheid heeft gekregen om de vaktermen (regel 4, regel 8) toe te lichten. Pas in tweede instantie, als de geïnterviewde die gelegenheid invult met een toelichting die nog steeds jargon bevat (regels 13-15), komt de interviewer op de eerstvolgende gelegenheid met een verduidelijkende formulation (regels 16-18).

De vertaalslag die de interviewer maakt met deze formulation om te verhelderen wat de uiting van de geïnterviewde betekent, kan duiden op een oriëntatie op het meeluisterende publiek. Net als in het politieverhoor (hoofdstuk 5) oriënteren de gespreksdeelnemers zich in het journalistieke interview op een meeluisterend publiek. In tegenstelling tot het professionele publiek dat in het politieverhoor 'meeluistert' (rechter, advocaat, officier van justitie), is het publiek dat bij journalistieke interviews meeluistert en meekijkt veel breder dan een publiek bestaande uit vakgenoten (meer daarover in hoofdstuk 8). De interviewer vertegenwoordigt de leek: wat wil die weten, wat snapt die niet enz. In een studie naar nieuwsinterviews betogen Heritage & Greatbatch (1991: 108) bijvoorbeeld dat het samenvatten van de woorden van de geïnterviewde door de interviewer wijst op een oriëntatie van de gespreksdeelnemers op de kijker en/of luisteraar; de interviewer verduidelijkt met de samenvatting datgene wat is besproken voor het meeluisterende publiek⁴¹.

⁴¹ In de data heb ik slechts een enkel geval gevonden waarin een interviewer (Twan Huys)

De geïnterviewde wijst de formulation van de interviewer niet meteen af (regels 19-20), maar nuanceert de formulation door erop te wijzen dat het nog onbekend is (regels 21-23) wat het exacte effect is van blokkering van heropname van serotonine. De geïnterviewde laat daarmee zien dat zij meer kennis heeft over het onderwerp dan de interviewer; de geïnterviewde is tenslotte als expert uitgenodigd om over de invloed van de farmaceutische industrie op depressiviteit te praten. In het gesprek behandelen de gespreksdeelnemers de geïnterviewde niet als *leek* (zie hoofdstuk 2) maar als *vakprofessional* of deskundige (zie hoofdstuk 8). In haar respons op de formulation van de interviewer zet de geïnterviewde recht dat de interviewer zich in haar vaarwater begaf. De interviewer accepteert deze zet van de geïnterviewde: hij laat haar uitspreken en geeft geen weerwoord.

In fragment 7.2 volgt de formulation op een vraag-antwoordsequentie waarin de geïnterviewde, conform de voorkeur voor zelf-herstel (Schegloff et al., 1977) eerst zelf de gelegenheid heeft gehad om te verhelderen waar zij precies over spreekt. Als de geïnterviewde dan blijft hangen in jargon haakt de interviewer in met een formulation die in alledaagse bewoordingen uitdrukt wat de geïnterviewde heeft gezegd. Met deze toelichtende formulation transformeert de interviewer de uiting van de geïnterviewde van vaktaal naar alledaags taalgebruik. In het geval van juridiserende formulations in het politieverhoor zagen we het tegenovergestelde, namelijk een transformatie van alledaagse bewoordingen van de verdachte naar een formelere versie van de verhoorder (hoofdstuk 5). In mijn datacollectie volgen dergelijke toelichtende formulations, in tegenstelling tot fragment 7.2, ook onmiddellijk na de beurt die, achteraf geïndiceerd door de interviewer, een

expliciet benoemt dat hij/zij een toelichting geeft voor het meeluisterende publiek:

int14min17 (Nova - 10 juni 2008)

```
1 I: •hh der is een rare situatie ontstaan.
2   (.)
3   → >voor de mensen die het niet helemaal begrijpen<,
4   (.)
5   morgen komt dus die commissie (.) met de aanbevelingen,
6   (.)
7 G: •h [ja]
```

toelichting heeft. Aan de hand van fragment 7.3 zal ik ook daar een voorbeeld van geven.

Fragment 7.3a komt uit het programma 'Buitenhof', waarin de ex-hoofdcommissaris van het Amsterdamse politiecorps Eric Nordholt (G) met andere genodigden discussieert over de rol van de overheid als het gaat om het gevoel van veiligheid bij de burger. Dit type interview, waarin verschillende geïnterviewden hun visie geven op een actueel thema en dat debatterend van aard is, wordt ook wel panel-interview genoemd (Clayman & Heritage, 2002). In het begin van fragment 7.3a is de geïnterviewde bezig met een opsomming van voorbeelden van een falende overheid ten aanzien van het thema veiligheid:

fragment 7.3a int7min12 (Buitenhof - 31 oktober 2004)

1 G: [...] ten tweede wordt er gezegd,
2 eh door politici,
3 of degene die tot die categorie willen behoren,
4 dat wij boeven voor moeten vangen.
5 •h dat doen we ook,
6 ik heb de laatste keer gezegd,
7 wij zijn net sportvissers,
8 he we vangen ze en gooien ze net zo hard weer terug.
9 eh omdat uh de cellen ontbreken en er gewoon geen
10 ruimte is.
11 als u rekent dat er op 't ogenblik,
12 als er een actie moet worden gehouden,
13 dan moeten we eerst met justitie bellen,
14 (0.4) eeh en dat wordt het quotum betaald,
15 (.) uh uhh bepaald.
16 we zijn net eeehh (.) we horen tot de agrarische sector.
17 >he zoals je ook bij de landbouw< •h (.) ziet,
18 dat men met quo[ta werkt]
19 I:→ [je mag] maar een beperkt aantal
20 boeven vangen.
21 G: jaja natuurlijk,
22 we moeten zeer beperkt,
23 (.)
24 want als er teveel zijn,
25 dan lopen ze r-rond.

In deze uitgebreide beurt van de geïnterviewde (regels 1-18) schetst de geïnterviewde aan de hand van vergelijkingen en metaforen wat de paradoxale situatie van het cellentekort teweegbrengt. De geïnterviewde creëert een tegenstelling tussen "wij" (regels 4-5) die boeven willen vangen en "politici" (regels 2-3) en "justitie" (regel 13) die hun daarin beperken doordat cellen ontbreken (regel 9). Verder maakt de geïnterviewde een tweetal vergelijkingen om de situatie toe te lichten: een vergelijking met de sportvisserij (regel 7) vanwege de parallel "vangen en teruggooien", en een vergelijking met de agrarische sector (regel 16) vanwege de parallel met quota.

Nog voordat de geïnterviewde zijn beurt heeft afgerond (regel 18), plaatst de interviewer een formulation (regel 19). Met deze herformulering verheldert de interviewer de voorafgaande metaforische uitleg van de geïnterviewde. De interviewer 'vertaalt' niet alleen de term "quotum" naar een versie in alledaagse bewoordingen ("beperkt aantal") maar hij maakt ook expliciet wat het landbouwquotum betekent in de justitiële sector ("boeven vangen") en dat het gaat om een beperkende factor ("maar", in de betekenis van "slechts"). Daarmee combineert de interviewer verschillende aspecten uit het verhaal van de geïnterviewde tot dan toe ("boeven vangen", regel 4 en "quotum/quota", regel 14 en regel 18) tot een interpretatie die samenvat en 'vertaalt' wat de geïnterviewde vertelt.

De vertaalslag die de interviewer maakt van de metaforische uitleg van de geïnterviewde naar wat dat concreet betekent voor de politie, duidt erop dat de interviewer de formulation niet zozeer voor een controle van zijn eigen begrip inzet; de formulation toont zijn oriëntatie op het meeluisterende publiek. Een argument dat de observatie ondersteunt dat formulations een oriëntatie van de gespreksdeelnemers op het meeluisterende publiek laten zien, kan ontleend worden aan een vergelijking met een andere institutionele setting waarin een meeluisterend publiek een rol speelt. In de ondervragingen tussen de procureur en de getuige tijdens Britse rechtszittingen is de jury bijvoorbeeld de niet-deelnemende luisteraar. Drew (2002) heeft beschreven hoe procureurs in ondervragingen van de getuige herhalingen gebruiken om daarmee specifieke details uit het verhaal van de getuige te benadrukken. Drew (2002: 477) betoogt dat de procureurs daarmee een oriëntatie laten zien op de manier waarop de jury het verhaal van de getuige verwerkt. Ook in het journalistieke interview is het meeluisterende publiek uitgesloten van het beurtwisselingssysteem

en daarmee van de mogelijkheid om te interveniëren⁴² (zie hoofdstuk 2), maar met formulations kan de interviewer de elementen uit het verhaal van de geïnterviewde, met het oog op het meeluisterende publiek, accentueren, toelichten of juist bekritisieren.

In respons op de formulation van de interviewer toont de geïnterviewde, net als de geïnterviewde in fragment 7.2, dat hij degene is met expertise over het onderwerp. In een programma als 'Buitenhof' staan actuele politieke onderwerpen op de agenda en de gasten worden uitgenodigd vanwege hun ervaring en/of expertise over het discussie-onderwerp dat in de betreffende uitzending centraal staat. In fragment 7.3 construeert de geïnterviewde zichzelf als expert op het gebied van veiligheid door zichzelf met "wij" (regel 4) in de categorie politiemensen te scharen en zo zijn institutionele identiteit als (ex-)hoofd van een politiekorps relevant te maken. De geïnterviewde bevestigt de formulation van de interviewer uitgebreid (regels 21-25) en hij laat tegelijkertijd blijken dat hij degene is die meer kennis heeft over het onderwerp: terwijl de interviewer formuleerde "je mag" (regel 19), spreekt de geïnterviewde over "we moeten" (regel 22) en "beperkt" (regel 19) herhaalt de geïnterviewde als "zeer beperkt" (regel 22). Met deze sterkere versies van de lexicale items uit de formulation van de interviewer, claimt de geïnterviewde expertise (cf. *upgrading*, Heritage & Raymond, 2005).

Fragment 7.2 en 7.3 illustreren de trend die ik in mijn collectie van toelichtende formulations heb geïdentificeerd. In het merendeel van de gevallen volgt er na een toelichtende formulation van de interviewer een bevestigende en/of nuancerende respons van de geïnterviewde. Een voorbeeld van een ander type respons van de geïnterviewde na een toelichtende formulation is te zien in fragment 7.4:

fragment 7.4: intl2min14 (HollandSport, 26 december 2004)

1 G : het moeilijke met voetbal is dat je uh
2 je hebt te maken met uh tweekentwintig bewegende mensen.
3 als jij het verdedigende gedeelte goed wilt coachen wil
4 invullen,

⁴² Meeluisterend publiek dat fysiek aanwezig is op de locatie van het interview kan wel interveniëren door middel van applaus (zie Atkinson, 1984) of gelach etc. In mijn data is bij slechts vier van de twintig interviews fysiek publiek aanwezig.

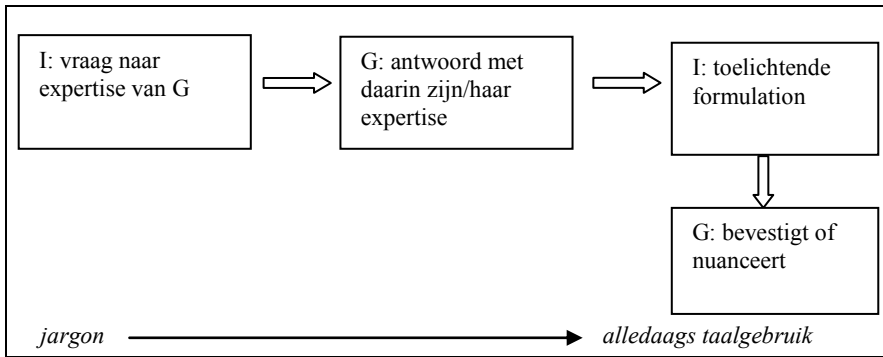
212 Hoofdstuk 7

5 dan kan je ja dan kan je dat redelijk doen.
6 maar op het moment dat jijzelf de bal hebt,
7 dan he-heeft elke (.) zeg maar een meter die een
8 tegenstander anders loopt,
9 heeft weer invloed op de hele [situatie].
10 IR2: [schaken]
11 (.) dus.=
12 G : =nee juist niet,
13 want schaken is is zet voor zet.
14 maar dit is een (.) een heel [beweeglijk ja]
15 IR2: [alles tegelijk]

Na een uiteenzetting van de geïnterviewde over zijn werkwijze als coach (regels 1-9) geeft de interviewer een interpretatie daarvan (regels 10-11). Terwijl de interviewer in de meeste toelichtende formulations een "makkelijkere" versie geeft van de woorden van de geïnterviewde (bijvoorbeeld in fragment 7.3), presenteert de interviewer hier een metafoor voor datgene wat de geïnterviewde heeft verteld. De geïnterviewde reageert onmiddellijk met een corrigerende respons (regels 12-14) op de formulation van de interviewer. Hoewel de interpretatie van de interviewer -in tegenstelling tot wat er doorgaans in mijn data gebeurt- door de geïnterviewde wordt weerlegd, werkt de formulation daardoor wel als een toelichting: de interviewer kiest een metafoor die kan helpen om te begrijpen wat de geïnterviewde heeft gezegd, en doordat de geïnterviewde dan uitlegt wat hij *niet* bedoeld en wat wél, krijgt het publiek een toelichting op datgene wat de geïnterviewde heeft verteld.

Samenvatting

Zowel in de politieke als in de portretterende interviews van mijn collectie profileert de geïnterviewde zich als expert over het onderwerp dat de interviewer in de vragen aan de orde stelt, door bijvoorbeeld het gebruik van vaktaal. De analyse van formulations in deze paragraaf demonstreert dat de interviewer deze oorspronkelijke "moeilijke" bewoordingen van de geïnterviewde doorgaans samenvat in bewoordingen die "makkelijker" zijn; de interviewer transformeert bijvoorbeeld jargon uit de uiting van de geïnterviewde in alledaagse taal (zie figuur 7.1).



figuur 7.1 Sequentiële inbedding van toelichtende formulations in journalistieke interviews

De interviewer vertaalt de uiting van de geïnterviewde zodanig dat deze makkelijker te begrijpen is en laat daarmee zien dat de moeilijkheidsgraad niet zozeer een probleem vormt voor zichzelf, maar mogelijk voor het meeluisterende publiek.

7.2 Portretterende formulations

In de portretterende interviews van mijn collectie markeren zowel de interviewer als de geïnterviewde bepaalde aspecten die laten zien in wat voor uitzonderlijke situatie de geïnterviewde verkeert of verkeerd heeft. In een van de interviews uit het tv-programma *'de Wandeling'* bijvoorbeeld staat de bijzondere jeugd van de geïnterviewde centraal. Fragment 7.5 illustreert hoe zowel de interviewer (Hella van der Wijst) als de geïnterviewde (Michiel Hoek) aan het begin van het interview benadrukken *dat* en *wat* er bijzonder is aan het verhaal van de geïnterviewde:

fragment 7.5 int18min1 (*De Wandeling, 18 april 2008*)

- 1 I: ben je >°ook°< als jij jouw (.) jeugd beschrijft >in een
- 2 paar zinnen<,
- 3 hoe was die?
- 4 G: ik heb heel lang in het buitenland uh gewoond.
- 5 ↑HEel veel dingen meegemaakt,
- 6 I: wat voor landen- hoeveel landen?
- 7 (.)
- 8 G: nou ja (.) ik ben geboren in suriname.

214 Hoofdstuk 7

9 (.)
10 en uh ik heb gewoond in ghana drie jaar,
11 (.)
12 negen jaar in totaal in suriname.
13 (.)
14 uh [drie] jaar in gabon,
15 I: [(?)]
16 G: in liberia,
17 ivoorkust,
18 tanza[nia.]
19 I: [↑ZO]Hallo!
20 (.)
21 G: en uhm ook nog dominicaanse republiek.

De interviewer geeft de geïnterviewde de gelegenheid om uit te weiden over zijn jeugd in verschillende verre landen, door daar een aantal vragen over te stellen (regels 1-3, regel 6). In zijn reactie op deze vragen van de interviewer, construeert de geïnterviewde zijn jeugd als bijzonder. De geïnterviewde claimt bijvoorbeeld met extreme case formulations (Pomerantz, 1986) als "heel lang" (regel 4) en "heel veel" (regel 5) dat zijn jeugd onalledaags is. Door vervolgens zijn beurt te structureren als een opsomming (regels 8-21) en tussendoor korte stiltes te laten vallen (regel 9, 11, 13) benadrukt hij de hoeveelheid landen en door bij de opsomming de duur te vermelden ("drie jaar", regel 10, "negen jaar", regel 12, "drie jaar", regel 14) accentueert hij dat het in al die landen om een langdurig verblijf ging. Bovendien geeft de geïnterviewde de opsomming een oneindig karakter door achtereenvolgens nog een drietal landen te noemen (regels 16-19) en de opsomming met een uitsmijter af te sluiten (regel 21). De reactie van de interviewer (regel 19) drukt verwondering uit, waarmee ze de informatie over de jeugd van de geïnterviewde nog eens als uitzonderlijk markeert.

Fragment 7.5 is illustratief voor de manier waarop de interviewer en de geïnterviewde in de portretterende interviews van mijn collectie het verhaal van de geïnterviewde als een bijzondere gebeurtenis construeren en waarbij de focus ligt op de persoonlijke emoties en beleving van die gebeurtenis door de geïnterviewde (*human interest*). Aan de hand van fragment 7.6, dat afkomstig is uit hetzelfde interview als fragment 7.5, demonstreer ik welke rol formulations daarbij spelen:

fragment 7.6 int18min5 (De Wandeling - 18 april 2008)

1 I: michiel,
2 hoe oud was jij toen je terugkwam in nederland?
3 (.)
4 G: uhm toen ik terugkwam in- uit nederland,
5 >toen moest ik naar het internaat<.
6 toen was ik veertien jaar.
7 (.)
8 veertien.
9 I: en waarom moest jij naar nederland?
10 G: •hH ik raakte te ver achter (.) met uh met school.
11 (.) ik had net uh drie jaar (.) op een franse
12 school gezeten,
13 en uh mijn nederlands uh was slecht,
14 en (.) ik raakte te ver achter met alle- met alle
15 vakken he?(0.8)
16 na het internaat,
17 kwam ik in apeldoorn te wonen.
18 (0.5) u:hm in het huis van mijn ouders,
19 (0.3) want die hebben wel (.) altijd hun h_uis
20 gehouden in apeldo[orn].
21 I: [ja,
22 maar zonder je ouders.
23 (0.6)
24 G: ja,
25 >zonder mijn< ouders.
26 I:→ met veertien jaar,
27 woonde jij zonder je oude[rs],
28 G: [ja
29 I: in het huis-
30 G: samen met mijn broertje.

Fragment 7.6 toont drie vraag-antwoordsequenties (regels 1-25) die voorafgaan aan de formulation van de interviewer. Het ontwerp van de vragen van de interviewer (regel 2 en regel 9) is kenmerkend voor portretterende interviews (Montgomery, 2007): de vragen van de interviewer bestaan uit een beurtopbouw eenheid waarin de interviewer een nieuw aspect van het gespreksonderwerp introduceert. Daarnaast zijn de relatief lange pauzes tijdens de levering van het antwoord van de

geïnterviewde (regel 15, 18-19) aan te wijzen als een indicatie dat de gespreksdeelnemers het persoonlijke verhaal van de geïnterviewde op de voorgrond plaatsen: Thornborrow (2010: 112) observeerde dat in televisie-interviews waarin de persoonlijke ervaring van de geïnterviewde centraal staat, langere pauzes voorkomen dan in andere journalistieke interviews. Gespreksdeelnemers behandelen deze stiltes niet als een signaal voor een interactioneel probleem, maar indiceren daarmee dat de geïnterviewde tijd krijgt om te reflecteren op de gebeurtenissen waar hij/zij over vertelt. Op die manier krijgt het persoonlijke karakter van het interview interactioneel vorm.

Verder plaatst de geïnterviewde bepaalde elementen uit zijn persoonlijke verhaal op de voorgrond, door die elementen te herhalen: in de eerste vraag-antwoordsequentie (regels 1-8) is dat "veertien jaar" (regel 6 en regel 8), in de tweede vraag-antwoordsequentie (regels 9-20) is dat "ik raakte te ver achter" (regel 10 en regel 14). In beide gevallen is de informatie die de geïnterviewde herhaalt, de informatie die past bij de vraag die de interviewer stelde; de rest van het antwoord bestaat uit achtergrondinformatie (regels 4-5 en regels 11-12 en regels 16-20). De interviewer haakt in op het verhaal van de geïnterviewde door aan te vullen (regels 21-22) wat in de uiting van de geïnterviewde (regel 18) impliciet blijft: hij woonde zonder zijn ouders in het huis.

Na een bevestigende respons op deze aanvulling (regels 24-25) geeft de interviewer in het kort weer wat de geïnterviewde tot dan toe heeft verteld (regels 26-27, 29). In deze formulation selecteert de interviewer verschillende elementen uit het verhaal van de geïnterviewde die zij elk in een eigen intonatie-unit presenteert: "met veertien jaar" (regel 26), "woonde jij zonder je ouders" (regel 27), "in het huis" (regel 29). Door de combinatie van die elementen markeert de interviewer de aspecten die het verhaal van de geïnterviewde saillant maken (regels 26-27 en regel 29) en daarmee maakt de interviewer relevant wat het interview met deze -voor het grote publiek- onbekende persoon interessant maakt.

Dergelijke formulations, die ik vanwege het accent op de persoonlijke gevoelens en beleving van de geïnterviewde 'portretterende formulations' noem, zijn een specifiek type van de 'prompt' die Heritage (1985) beschrijft. Net als prompts leggen portretterende formulations een accent op een bepaald deel van de uiting van de geïnterviewde waarop de geïnterviewde reageert door aanvullende informatie te verstrekken (Heritage, 1985: 106). Een portretterende formulation onderscheidt zich van een prompt, doordat deze formulations aanduiden *wat* de interviewer

formuleert: in tegenstelling tot elk willekeurig onderwerp of aspect zoals bij een prompt, gaat het specifiek om persoonlijke aspecten van het verhaal die de interviewer interessant acht voor het publiek.

De bevestigende respons van de geïnterviewde na de formulation (regel 28) toont dat de geïnterviewde het accent dat de interviewer legt, onderstreept. Zowel de plaatsing van de respons als de vorm duiden op instemming van de geïnterviewde. De respons van de geïnterviewde komt op het eerstmogelijke punt na de formulation, namelijk op het moment dat de uiting van de interviewer mogelijk compleet is (regels 27). Ook door de aanvullende informatie die de geïnterviewde geeft (regel 30) na zijn bevestiging ("ja", regel 28), bekrachtigt de geïnterviewde het accent dat de interviewer met de formulation in zijn verhaal legt. Hoewel de geïnterviewde niet alleen in het huis woonde maar samen met zijn broer, maakt de toevoeging dat de geïnterviewde daar met zijn broertje (regel 30) woonde, die dus nog jonger was dan hijzelf, het verhaal helemaal saillant: twee (jonge) kinderen zonder ouders in een huis in Apeldoorn. Fragment 7.6 illustreert dus hoe de gespreksdeelnemers gezamenlijk het verhaal van de geïnterviewde als bijzonder, als 'human interest' construeren.

Fragment 7.6 is illustratief voor een deel van de portretterende interviews: in deze interviews zitten de interviewer en de geïnterviewde op één lijn, beide gespreksdeelnemers behandelen het verhaal dat de geïnterviewde te vertellen heeft als bijzonder. Echter, in andere portretterende interviews zitten de interviewer en de geïnterviewde niet altijd op een lijn. In een aantal interviews construeert de interviewer het verhaal van de geïnterviewde als bijzonder, terwijl de geïnterviewde zichzelf en/of zijn/haar levensloop juist zoveel mogelijk als alledaags presenteert.

Deze verschillende bewegingen tussen interviewer(s) en geïnterviewde wat betreft het beeld van de geïnterviewde dat geschetst wordt, zijn bijvoorbeeld goed waarneembaar in fragment 7.7. Dit fragment bevat de introductie van een interview in het programma 'HollandSport'. In deze introductie presenteren de interviewers Matthijs van Nieuwkerk (I1) en Wilfried de Jong (I2) hun gast Marco van Basten (G), die op dat moment bondscoach is van het Nederlands elftal, als een zeer bijzondere voetballer. Dit beeld contrasteren zij met het beeld dat de geïnterviewde van zichzelf schetst:

218 Hoofdstuk 7

fragment 7.7 int12min1 (Holland Sport - 26 dec 2004)

1 I2: men dichtte hem >als voetballer bij Ajax en AC
2 Milan<(.)mythische proporties toe.
3 als spits,
4 was hij voorbeeld van een hele generatie
5 voetballers.
6 zelf is hij graag nuchter.
7 (.)natuurlijk kon'ie goed voetballen,
8 maar hij is toch niet meer (.) dan de jongen uit
9 ttrecht, [...]

Deze introductie (regels 1-9) geeft de teneur van het interview weer: tijdens het interview creëert de interviewer een contrast tussen het beeld dat de buitenwereld van de geïnterviewde heeft, namelijk een legendarische voetballer (regels 1-5), en de manier waarop de geïnterviewde zichzelf profileert, namelijk als een gewone man (regels 6-9). Om het contrast tussen het leven van een gewone man en het leven van de geïnterviewde op tafel te krijgen, vraagt de interviewer naar triviale aspecten uit het leven van de geïnterviewde: hoe ziet zijn kapstok eruit, hoe zit hij erbij voor de televisie. Fragment 7.8a is een vervolg op deze reeks vragen naar alledaagse aspecten:

fragment 7.8a int12min26 (HollandSport - 26 dec 2004)

1 I1: wil je nog meer weten wilfried?
2 G: °ja°
3 (0.9)
4 I2: >ja pf< wat wil ik nog meer weten?
5 (.)
6 ((G neemt slok water))
7 I1: autowassen op zaterdag?
8 ((G zet glas neer, schudt nee))
9 G: nee.=
10 I1:→ =>je hebt nog nooit< je eigen auto gewassen.
11 ((G zet glas neer))
12 G: ik denk heel weinig ja.
13 (0.6)

Met de toevoeging "op zaterdag", in combinatie met de activiteit "autowassen" (regel 7), kadert de interviewer deze handeling in als een alledaagse activiteit van een gewone man; autowassen staat voor een van de klusjes die een doorsnee man op zaterdag uitvoert. De vragende intonatie van de interviewer nodigt een respons uit van de geïnterviewde. De geïnterviewde drinkt dan net een slok water, maar hij reageert non-verbaal (regel 8) en volgt die reactie op met een verbale respons (regel 9). Tijdens de levering van de respons (zowel de non-verbale als de verbale respons) is de blik van de geïnterviewde naar beneden gericht, naar de tafel waar zij aan zitten. Na de levering van zijn antwoord kijkt hij op in de richting van IE2 en glimlacht. De respons laat verschillende interpretaties open (bijvoorbeeld: "G wast de auto wel, maar niet op zaterdag", "G wast de auto niet, dat laat hij doen").

De interviewer (I1) reageert onmiddellijk met een formulation (regel 10), waarin hij de geïnterviewde een interpretatie voorlegt die contrasterend is aan het antwoord van de geïnterviewde. De geïnterviewde beweert immers een "gewone man" te zijn, maar de manier waarop de interviewer de formulation vormgeeft, met "nooit" en "eigen" (regel 10), brengt tot uitdrukking dat iemand die nog nooit zijn eigen auto heeft gewassen, niet in het plaatje past van een "gewone man". In respons op de formulation van de interviewer dingt de geïnterviewde af op de uitzonderlijkheid van de informatie door een slag om de arm te houden ("ik denk") en de frequentie van het autowassen van "nooit" af te zwakken tot "heel weinig" (regel 12). In tegenstelling tot de interviewer die met de formulation een onalledaags gegeven uit het verhaal van de geïnterviewde accentueert (wast nooit eigen auto) en daarmee een beeld schetst van de geïnterviewde als iemand met een onalledaags leven, minimaliseert de geïnterviewde de bijzondere status van dit gegeven. De manier waarop het gesprek dan verder gaat (fragment 7.8b) onderstreept dit:

fragment 7.8b int12min26 (HollandSport - 26 dec 2004)

14 (0.6)

15 I2: (°en°) gaat 'ie door een wasstraat,
16 of zijn er ook kinderen uit de buurt
17 die hem mogen was[sen].

18 G : [was]straat meestal.

19 (0.7)

20 I2:→ n|ooit een kind uit de buurt?

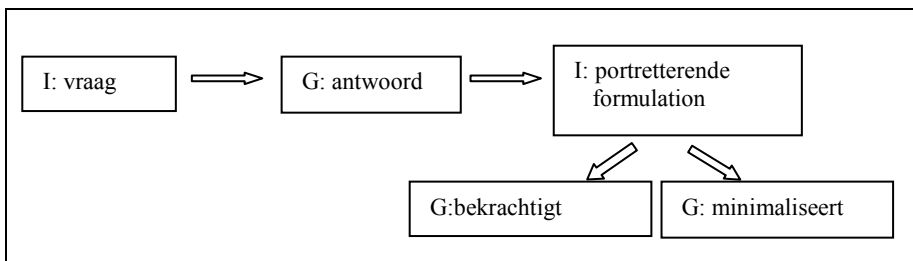
21 ((G beweegt hoofd van links naar rechts))

Net als in fragment 7.8 legt de interviewer (I2) de geïnterviewde in fragment 7.8a triviale vragen voor, waarna de interviewer in een formulation (regel 20) het antwoord van de geïnterviewde markeert als een non-triviaal gegeven. Ook hier reageert de geïnterviewde op met een non-verbale respons (regel 21).

In mijn collectie journalistieke interviews heb ik alleen portretterende formulations in de portretterende interviews gevonden en niet in mijn politieke interviews. Portretterende formulations kunnen echter wel degelijk in politieke interviews voorkomen: portretteren staat niet voor het soort interview, maar voor de soort handeling die de interviewer ermee initieert. Ook in politieke interviews kan het voorkomen dat de interviewer het accent legt op een persoonlijk aspect in het verhaal van de geïnterviewde, in mijn data heb ik daar alleen geen voorbeelden van gevonden.

Samenvatting

De voorbeelden van portretterende formulations in deze paragraaf illustreren hoe de interviewer na een vraag-antwoordsequentie waarin de geïnterviewde op uitnodiging van de interviewer informatie verstrekt over de persoonlijke beleving van bepaalde gebeurtenissen uit zijn/haar leven, met een formulation accenten in het verhaal van de geïnterviewde legt (zie figuur 7.2).



figuur 7.2 sequentiële inbedding van portretterende formulations in journalistieke interviews

Met formulatons filtert de interviewer die aspecten uit het verhaal van de geïnterviewde die het verhaal een bijzonder en/of persoonlijk karakter geven en de formulation geeft de geïnterviewde de gelegenheid om dat aspect te bekrachtigen (fragment 7.6) of juist te minimaliseren (fragment 7.8).

7.3 Uitdagende formulations

In politieke interviews wordt de geïnterviewde kritischer benaderd dan in de meeste portretterende interviews. Uit studies naar politieke interviews (o.a. Ekström, 2009) en een studie waarin verschillende soorten (nieuws)interviews worden beschreven (Montgomery, 2007) blijkt inderdaad dat interviewers in een politiek interview minder snel genoeg nemen met de antwoorden van de geïnterviewden dan in andere soorten interviews en dat zij vaker proberen om, bijvoorbeeld door het herhalen van vragen, alsnog een antwoord in de gewenste richting te verkrijgen (Montgomery, 2008: 270). De interviewer balanceert tussen een interviewstijl die de taak van de interviewer als waakhond van de samenleving reflecteert en een interviewstijl die de eis van neutraliteit van de journalist handhaaft (Kampf & Daskal, 2012). Tegelijkertijd gebruiken geïnterviewden in een politiek interview, meer dan in andere interviewsoorten, interactionele technieken om (kritische) vragen van de interviewer te ontwijken of ze weigeren zelfs om bepaalde vragen te beantwoorden (Ekström, 2009). In politieke interviews vermijdt de geïnterviewde, meestal een publiek persoon die een politieke partij of institutie vertegenwoordigt, te persoonlijke of pikante uitspraken aangezien hij/zij verantwoording moet afleggen aan degenen die hij/zij vertegenwoordigt (Clayman & Heritage, 2002; Ekström, 2009: 693; Heritage & Clayman, 2010).

In deze paragraaf zal ik illustreren welke rol formulations spelen in het 'spel' waarin de interviewer druk zet op de geïnterviewde om bepaalde kritische vragen toch echt te beantwoorden, terwijl de geïnterviewde juist probeert zich op de vlakte te houden. Zoals ik in hoofdstuk 6 heb geïllustreerd, komen uitdagende formulations ook voor in sollicitatiegesprekken. Een nadere bespreking van de overeenkomsten en verschillen van deze uitdagende formulations in verschillende gespreksomgevingen volgt in hoofdstuk 8.

Een eerste voorbeeld van een formulation waarmee de interviewer de geïnterviewde uitdaagt om zich uit te spreken over actuele zaken, is te zien in fragment 7.9. Dit fragment is afkomstig uit het tv-programma 'Netwerk' (fragment 7.9). Het interview tussen Frank du Mosch (I) en Frits Bolkestein (G) vindt plaats naar aanleiding van het 60-jarige bestaan van de VVD.

222 Hoofdstuk 7

fragment 7.9 int19min13 (Netwerk - 25 januari 2008)

1 I: mark rutte de huidige leider,
2 die heeft het vaak (.) over dit kabinet,
3 als't tweede kabinet den uyl.
4 (0.3)
5 G: [ja]
6 I: [is d]at een gelukkige beeldspraak?
7 G: •hh (0.5) uh ik denk dat dit kabinet een stuk beter is,
8 dan het kabinet den uyl,
9 ik beschouw dat <tweede> kabinet,
10 of liever gezegd >dat kabinet den uyl<,
11 als het slechtste kabinet sinds de oorlog,
12 •h (0.4) dit kabinet is (.) niet goed,
13 •h maar niet- lang niet zo slecht als dat kabinet van
14 den uyl.
15 I:→ dus hij overdrījft een beetje,
16 °rutte.
17 (0.3)
18 G: het is uh een onderdeel van de politieke u:h
19 beeldspraak.
20 I: ja.

De vraag-antwoordsequentie aan het begin van fragment 7.9 (regels 1-14) laat zien hoe de interviewer de geïnterviewde uitnodigt om zijn mening te geven en hoe de geïnterviewde probeert om zich op de vlakte te houden. Het ontwerp van de vraag van de interviewer is kenmerkend voor politieke interviews (Montgomery, 2007): de vraag is opgebouwd uit meerdere beurtopbouw-eenheden, namelijk een inkadering van de vraag (regels 1-3) waarna de vraag zelf volgt (regel 6) (*prefaced questions*, Clayman & Heritage, 2002). Met deze vraag nodigt de interviewer de geïnterviewde, een prominent VVD-politicus, uit om zijn opinie te geven over deze kwestie. Door Mark Rutte te presenteren als "*huidige* leider" (regel 1) spreekt de interviewer de geïnterviewde aan als *voormalig* leider en hij kent hem daarmee de autoriteit toe om te oordelen over de uitspraak van Mark Rutte (Roth, 2002: 362).

In de typologie van Bull et al. (1996), die een uitgebreide typologie van gezichtsbedreigende vragen in politieke interviews ontwikkelden om te onderzoeken waarom politici sommige vragen wel en andere vragen niet direct beantwoorden, is deze vraag van de interviewer te identificeren als een vraag waarmee de

geïnterviewde onder druk komt te staan om behalve zijn eigen aanzien, ook het aanzien van zijn partijgenoot te verdedigen (1996: 277). Daarnaast toont de manier waarop de interviewer zijn uiting vormgeeft een oriëntatie op zijn neutrale positie als interviewer: door de uiting te presenteren als een parafrase van wat Mark Rutte heeft gezegd (*shift of footing*, Goffman, 1981: 128; Clayman & Heritage, 2002: 137), nodigt de interviewer de geïnterviewde uit te reageren zonder zijn eigen opinie erbij te halen (*third-person attributed statements*, Heritage & Roth, 1995: 26).

Het antwoord van de geïnterviewde (regels 7-14) demonstreert dat hij de uiting van de interviewer inderdaad interpreteert als een uitnodiging van de interviewer om zijn mening over de kwestie te geven. Tegelijkertijd is het antwoord van de geïnterviewde te karakteriseren als een zet die niet overeenkomt met het vervolg dat de uiting van de interviewer projecteert (mening uitlokken van geïnterviewde), in de zin dat de geïnterviewde niet onomwonden zijn persoonlijke mening verkondigt. De geïnterviewde plaatst zijn opinie over de uitspraak van Rutte uitgesteld (regel 7) en hij verpakt de uiting op indirecte wijze. Waar de vraag van de interviewer autoriteit toeschrijft aan de geïnterviewde als voormalig leider van de VVD om uitspraken te doen over de huidige leider van de VVD, ondermijnt de geïnterviewde deze toeschrijving door zijn antwoord voorzichtig te presenteren met beschouwende werkwoorden als "denken" (regel 7) en "beschouwen" (regel 9) (Roth, 2002: 373). Bovendien, door in zijn antwoord (regel 7-14) vooral in te gaan op de inhoud van de beeldspraak, namelijk de kwaliteit van de vergelijking tussen het huidige kabinet en het kabinet Den Uyl, vermijdt de geïnterviewde zijn persoonlijke oordeel over het feit dat Rutte die uitspraak heeft gedaan. De geïnterviewde laat doorschemeren dat de vergelijking vanuit zijn optiek niet gerechtvaardigd is, door het functioneren van het huidige kabinet te differentiëren van dat van het kabinet Den Uyl (regel 9 -14).

De interviewer reageert dan met een formulation (regels 15/16), waarin hij het voorafgaande antwoord van de geïnterviewde verwoordt als een expliciet oordeel over het optreden van Rutte. In de formulation transformeert de interviewer het antwoord van de geïnterviewde tot een negatieve classificatie van Rutte, namelijk als een fractieleider die 'overdrijft'. Door de uitgebreide vergelijking van de geïnterviewde te reduceren tot een karakterisering van het optreden van Rutte als "overdreven", nodigt de interviewer de geïnterviewde uit om zich scherper uit te laten over het optreden van Rutte. Met de toevoeging "een beetje" (regel 15) verzacht de interviewer de scherpe kanten van deze uitspraak. Formulations die

scherper weergeven wat de geïnterviewde heeft gezegd en die testen in hoeverre de geïnterviewde bereid is daarin mee te gaan, zijn door Heritage (1985: 108) beschreven als *inferentially elaborative probes*. Deze benaming van Heritage (1985) voor dit type formulation heb ik vrij vertaald als 'uitdagende formulations'.

Net als na de eerste zet van de interviewer (vraag) waarmee de interviewer de geïnterviewde uitnodigt zijn persoonlijke mening te etaleren, volgt ook na deze tweede zet (uitdagende formulation) een afwerende respons van de geïnterviewde. Aan de ene kant nodigt de interviewer de geïnterviewde met de formulation uit in te stemmen, op basis van de voorkeur voor overeenstemming die formulations als eerste paardeel oproepen (Heritage & Watson, 1979), met een versie van zijn antwoord die meer controversieel is dan de uitspraken die de geïnterviewde tot dan toe heeft gedaan. Aan de andere kant roept het uitdagende karakter van de formulation een afwijzende respons op (Heritage, 1985: 112). De respons van de geïnterviewde toont een oriëntatie op deze tegenstrijdige projectie: in plaats van een instemmende of afwijzende respons, repliceert de geïnterviewde met een generieke uitspraak over de politiek (regel 18/19). De geïnterviewde slaat met zijn respons een brug naar de vraag van de interviewer (regel 6) door het lexicale item "beeldspraak" (regel 19) te hergebruiken. Kortom, de geïnterviewde voldoet aan de responsplicht maar tegelijkertijd vermijdt de geïnterviewde, net als in de voorafgaande vraag-antwoordsequentie, zijn persoonlijke mening te geven⁴³.

In fragment 7.9 gaat het om een politiek interview waarin er één interviewer en één geïnterviewde is, maar van de 11 politieke interviews in mijn collectie zijn er 4 interviews met een panel van geïnterviewden (zie Bijlage II). Deze panelinterviews zijn te karakteriseren als een variant van politieke interviews met een enkele geïnterviewde: in panelinterviews plaatst de interviewer de verschillende meningen van de geïnterviewden tegenover elkaar om daarover discussie te initiëren (Clayman & Heritage, 2002; Emmertsen, 2007). Aan de hand van een voorbeeld uit een panelinterview met een drietal geïnterviewden (fragment 7.10) zal ik illustreren hoe de interviewer met formulations de onderlinge discussie bij de geïnterviewden aanwakkert.

⁴³ helaas is niet te achterhalen hoe het interview hierna verder gaat, omdat de opname hierna eindigt.

Fragment 7.10 komt uit een aflevering van het programma 'Buitenhof', waarin de ex-hoofdcommissaris van het Amsterdamse politiekorps, Eric Nordholt (G) met andere genodigden discussieert over het gevoel van onveiligheid bij de burger en de rol van de politiek daarin. De presentator van 'Buitenhof', Paul Witteman (I) legt alle genodigden de vraag voor wie er verantwoordelijk is voor het gevoel van onveiligheid bij de burger: justitie, de burgemeester, de hoofdcommissaris of de burger zelf. Voorafgaand aan fragment 7.10 hebben de andere genodigden, Job Cohen, burgemeester van Amsterdam en Gabriel van den Brink, cultuursocioloog, hun persoonlijke mening over deze kwestie geuit. Vervolgens krijgt ook Eric Nordholt (G) de gelegenheid om zijn opinie te geven (fragment 7.10a, regel 1-7). Een dergelijke sequentiële structuur, waarin dezelfde vraag of kwestie aan verschillende geïnterviewden wordt voorgelegd, is een kenmerkende manier om in panelinterviews meningsverschil en discussie aan te wakkeren (Clayman & Heritage, 2002: 304).

fragment 7.10a int7min21 (Buitenhof - 11 november 2005)

1 G: [...]
2 k-ik begrijp wel wat wat de heer Cohen zegt.
3 die-die eeh en in Amsterdam gebeurt er heel veel.
4 maar de bo- meneer Cohen (.) trekt nu de
5 verantwoordelijkheid volledig naar zich t|oe.
6 het is overigens interessant,
7 dat een heel belangrijk deel,
8 I: maar is dat terecht?
9 want [>°ik bedoel°< dat was ook mijn vraag,
10 G: [nee voor een deel- (.)]
11 vo[or een deel] niet.
12 I: [gaat het-]
13 is nu de burgemeester verantwoor[delijk,
14 G: [nee.
15 I: [justitie]
16 G: [()]

In fragment 7.10a is te zien hoe de interviewer de geïnterviewde uitnodigt om zijn persoonlijke mening te geven (regel 8) over uitspraken die een van de andere geïnterviewden (Job Cohen) heeft gedaan. De geïnterviewde heeft tot dan toe een uitgebreide beurt geleverd waarin hij reageert op de uiting van Job Cohen over het

thema 'veiligheid' (regels 1-7). Hoewel de geïnterviewde in regels 6-7 aankondigt dat hij nog meer wil zeggen en daarmee beurtuimte reserveert, grijpt de interviewer in regel 8 in.

De interviewer wijst op de vraag die hij eerder heeft gesteld (regels 8-9) en zowel met de plaatsing als met de vormgeving van deze uiting demonstreert hij dat het antwoord van de geïnterviewde niet het gewenste antwoord is. De interviewer laat de geïnterviewde niet uitspreken, maar hij neemt middenin de beurt van de geïnterviewde de gelegenheid om de beurt van de geïnterviewde bij te sturen. Deze sequentiële plaatsing van de beurt van de interviewer in de lopende beurt van de geïnterviewde, is een van de elementen die karakteristiek is voor vragen van de interviewer die interactioneel conflictueus en uitdagend van aard zijn (Rendle-Short, 2007: 393). Ook de vormgeving van de uiting draagt bij aan de uitdagende aard van deze vraag van de interviewer: door een subjectief oordeel ("is dat terecht", regel 8) in een ja/nee-vraag te verpakken, daagt de interviewer de geïnterviewde uit om in reactie op het standpunt van een van de andere geïnterviewden (Job Cohen) zijn persoonlijke visie te geven (cf. Clayman & Heritage, 2002: 305). De interviewer verdedigt zich voor deze kritische houding door zich onmiddellijk te verantwoorden voor deze uiting (regel 9), wat toont hoe de interviewer schippert tussen de paradoxale eisen van een kritische houding en het behouden van zijn neutraliteit.

fragment 7.10b int7min21 (Buitenhof - 11 november 2005)

17 G: weet je wie altijd verantwoordelijk is;
 18 (.)
 19 de hoofdcommissaris.
 20 die is altijd de klos.
 21 maar hier eeh,
 22 en dat is al jaren zo,
 23 dat is nooit anders geweest.
 24 (.) maar >er is< als het over overlast gaat <in
 25 Amsterdam>,
 26 dan is h↑eel veel overlast (.) gerelateerd aan
 27 criminaliteit.
 28 en criminaliteit,
 29 is niet de verantwoordelijkheid van de burgemeester,
 30 dat is een verantwoordelijkheid van de ↑hoofd>officier<.
 31 en in de heze- hele zaak (.) zie ik voortdurend de

32 burgemeester,
33 die z'n verantwoordelijkheid wat dat betreft neemt,
34 de hoofdofficier is niet te zien.
35 justitie is niet te zien.
36 justitie geeft verklaringen af,
37 is uiterst voorzichtig,
38 ehh ligt altijd achter de dijk,
39 eeh en doet het daarmee ook nog niet goed.
40 (.)
41 eeh kan het ook niet goed doen,
42 >omdat het strafrechtelijke systeem< zoals ik al zei,
43 dolgedraaid is.=

In een studie naar vraag-antwoordsequenties in politieke interviews, heeft Bull (1994: 126) antwoorden waarbij de politicus zijn/haar persoonlijke mening niet expliciet verwoordt maar wel laat doorschemeren, getypeerd als *intermediate replies*. Het antwoord van de geïnterviewde op de vraag van de interviewer (fragment 7.10b, regels 17-43) illustreert hoe de geïnterviewde tussen twee uitersten schippert, namelijk enerzijds de responsplicht om zijn persoonlijke mening te geven en anderzijds voorkomen dat hij verantwoordelijk kan worden gesteld voor persoonlijke uitspraken.

De geïnterviewde toont een oriëntatie op de responsplicht door zijn antwoord te beginnen met een retorische vraag (regel 17) die aansluit op de vraag van de interviewer (fragment 7.10a, regels 8-9, 12-13). Verder gebruikt de geïnterviewde in zijn toelichting sterke formuleringen als "altijd" (regel 20), "al jaren" (regel 22) "nooit anders geweest" (regel 23). In overeenkomst met de argumentatieve interactionele omgevingen waarin Pomerantz (1986) dit soort formuleringen onderzocht, wijst deze verpakking van de geïnterviewde hier op een verdedigende houding. Door zo stellig te formuleren dat de hoofdcommissaris verantwoordelijk is, toont de geïnterviewde dat hij de vraag van de interviewer interpreteert als een uitdagende zet; hij anticipeert op een kritische reactie van de interviewer (cf. Pomerantz, 1986: 221).

Tegelijkertijd probeert de geïnterviewde de verantwoordelijkheid voor zijn uitspraken te beperken: de geïnterviewde zegt bijvoorbeeld niet op een directe manier dat hij vindt dat de hoofdofficier zijn verantwoordelijkheid niet neemt, maar in plaats daarvan laat de geïnterviewde deze opinie doorschemeren. De

geïnterviewde doet dat door in zijn betoog nog een verantwoordelijke aan te halen: de burgemeester (regel 29). De geïnterviewde schetst een contrast tussen de hoofdofficier en de burgemeester (regels 29-30). Daarmee maakt hij nogmaals duidelijk dat niet de burgemeester, maar de hoofdofficier verantwoordelijk is. De geïnterviewde exploiteert het contrast tussen de burgemeester en de hoofdofficier door dan te stellen dat in zijn perceptie ("zie ik", regel 31) de burgemeester "voortdurend" zijn verantwoordelijkheid neemt (regels 31-32), wat impliceert dat de hoofdcommissaris dat *niet* doet. Terwijl de geïnterviewde in een actieve constructie verwoordt dat de burgemeester zijn verantwoordelijkheid neemt, verwoordt hij in een passieve constructie ("is niet te zien", regel 34) dat de hoofdofficier zijn verantwoordelijk niet neemt. Verder zwakt de geïnterviewde zijn mening af door zijn uitspraak algemener te maken en verzachtende omstandigheden aan te voeren. De geïnterviewde maakt zijn uitspraak algemener door "hoofdofficier" te veranderen in "justitie" (regel 35/36). De geïnterviewde gaat dus wel in op de uitnodiging van de interviewer om zijn mening te geven, maar hij verpakt zijn mening indirect en afgezwakt.

Fragment 7.10c toont hoe de interviewer reageert met een formulation:

fragment 7.10c int7min21 (Buitenhof - 11 november 2005)
 44 I:→ =dus u vindt dat hoofdofficier de Wit het heeft
 45 laten afweten?
 46 G: ja.
 47 je- die k(h)ijk(hh),
 48 in ieder geval heb ik em niet gezien.
 49 (.)
 50 he en als het gaat om die overlast,
 51 der zijn heel- der is h₁eel veel criminaliteit.
 52 die- die bendes die worden (.) uh gekwalificeerd,
 53 zijn hoofdzakelijk <k₁ernen> (.) waarbij criminelen te
 54 pas komen.
 55 moeten die criminelen opgesloten worden?
 56 ja.

In tegenstelling tot het antwoord dat de geïnterviewde tot dan toe heeft gegeven (fragment 7.10b), schrijft de interviewer in zijn interpretatie van het antwoord de geïnterviewde een expliciete negatieve mening toe over het functioneren van de hoofdofficier (fragment 7.10c, regels 44-45).

De formulation van de interviewer is als een uitdagende formulation te karakteriseren, omdat de interpretatie van de interviewer de geïnterviewde uitnodigt in te stemmen met een scherpere versie van zijn antwoord (*inferentially elaborative probe*, Heritage, 1985). De formulation van de interviewer beschrijft expliciet een tekortkoming in het optreden van de hoofdofficier, namelijk dat hij "het heeft laten afweten" (regels 44-45), terwijl de geïnterviewde zich in zijn antwoord niet zo expliciet heeft uitgelaten over het functioneren van de hoofdofficier (fragment 7.10b). De interviewer maakt de geïnterviewde expliciet ("u vindt", regel 44) tot de eigenaar van deze uitspraak. Bovendien maakt de formulation duidelijk over wie het precies gaat, doordat de interviewer functie en naam van de betreffende persoon noemt (regel 44), terwijl de geïnterviewde in zijn betoog geen namen van specifieke personen noemde maar consequent sprak over "de hoofdofficier". Door te spreken over "hoofdofficier de Wit" (regel 44) maakt de interviewer het oordeel dat dan volgt niet alleen specifieker (om wie het precies gaat) maar ook relevanter: het gaat niet zomaar om "de heer de Wit" maar om een *hoofdofficier*, een belangrijke publieke functie.

De formulation (fragment 7.10c, regel 44-45) projecteert een vervolg dat de respondent voor een dilemma plaatst, omdat twee verschillende vormen van preferentie-organisatie een rol spelen (Schegloff, 1988: 454):

- (1) de *vormgeving* van de formulation van de interviewer projecteert een *instemmende* respons (Sacks, 1987; Heritage & Watson, 1979: 143);
- (2) de *handeling* die de interviewer met de formulation uitvoert, namelijk het uitdagen van de geïnterviewde, projecteert een *afwijzende* respons (Heritage, 1985: 112; Pomerantz, 1984; Schegloff, 1988).

De respons van de geïnterviewde toont een oriëntatie op deze tegenstrijdige projectie: in eerste instantie bevestigt de geïnterviewde de formulation (regel 46) en vervolgens zwakt de geïnterviewde deze bevestiging af (regels 47-48). Door daarna te betogen dat criminelen opgesloten dienen te worden (regels 50-56), verschuift de geïnterviewde de focus naar een verwante algemene kwestie.

Fragment 7.9 en 7.10 geven weer hoe de uitdagende formulations die ik in mijn corpus journalistieke interviews heb geïdentificeerd, zijn ingebed in sequenties waarin de interviewer zich kritisch opstelt of in sequenties waarin de interviewer standpunten van verschillende geïnterviewden uitspeelt (panelinterviews). Hoewel dat voornamelijk het geval is in politieke interviews (vergelijk het voorkomen van portretterende formulations in portretterende interviews, paragraaf 7.2), heb ik ook

uitdaginge formulations in een aantal portretterende interviews gevonden. Zie fragment 7.11, dat (net als fragment 7.7 en 7.8) afkomstig is uit een interview met Marco van Basten (G):

fragment 7.11 jountl2m11 (Holland Sport - 26 dec 2004)

1 (2.5)
2 IR1:→ dus we hebben een bondscoach,
3 (0.9)•h die eigenlijk niet (.) durft te zeggen van
4 nou,
5 >eigenlijk hebben jullie aan mij een hele goeie<.
6 (1.2)
7 G: nee het is niet dat ik dat niet durf te zeggen,
8 uhh ik heb-,
9 ik zeg graag dingen waar ik wel over uh nagedacht uh
10 heb,
11 en waar ik achter sta,
12 IR1: hmm.
13 (.)
14 G : en ik kan nu niet zeggen,
15 van ik ben een goeie coach.
16 dat uh (.)•h ik denk dat dat langer duurt,
17 ik denk dat je dan wat langer in het uh metier
18 moet zitten.
19 IR1: hmm.
20 (0.3)

De formulation van de interviewer (regels 2-5) is te karakteriseren als een scherpere weergave van wat de geïnterviewde heeft gezegd. Een deel van de voorafgaande interactie is te zien in fragment 7.12, dat het antwoord van de geïnterviewde toont op de vraag van de interviewer of hij zichzelf als bondscoach net zo goed vindt als dat hij als voetballer was:

fragment 7.12 jountl2m10 (Holland Sport - 26 dec 2004)

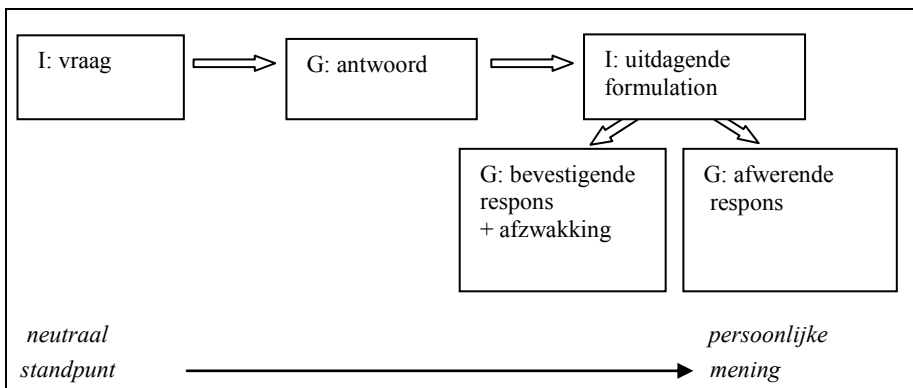
1 G: nee maar ik ik ben natuurlijk nog net begonnen,
2 dus ik heb nog niet veel waar ik op terug kan vallen.

In vergelijking met dit antwoord van de geïnterviewde, is de formulation van de interviewer (fragment 7.11, regels 2-5) te interpreteren als een handeling waarmee

de interviewer de geïnterviewde uitdaagt minder bescheiden te zijn. De respons van de geïnterviewde (fragment 7.11, regels 7-18) toont dat hij de formulation van de interviewer (regel 2-5) inderdaad als een uitdagende zet interpreteert waar de geïnterviewde zich tegen verweert.

Samenvatting

De voorbeelden van uitdagende formulations (*inferentially elaborative probes*, Heritage, 1985) illustreren dat deze formulations in mijn data zijn ingebed in sequenties waarin de interviewer en de geïnterviewde zich in tegengestelde richtingen bewegen: de interviewer daagt de geïnterviewde uit zijn/haar persoonlijke mening te ventileren, terwijl de geïnterviewde zijn/haar opinie inzake een actuele kwestie voorzichtig en indirect verwoordt. Met een uitdagende formulation 'duwt' de interviewer de geïnterviewde alsnog richting het formuleren van diens persoonlijke opinie (zie figuur 7.3):



figuur 7.3 *Sequentiële inbedding van uitdagende formulations in het journalistieke interview*

Na een vraag-antwoordpaar waarin de geïnterviewde niet het gewenste antwoord verschaft, toont de interviewer met een uitdagende formulation dat hij/zij niet zonder meer genoegen neemt met het (ontwijkende) antwoord van de geïnterviewde. De geïnterviewde reageert daarop met een afwerende, neutrale respons (fragment 7.9), of de geïnterviewde reageert met een bevestigende respons die hij/zij onmiddellijk afzwakt (fragment 7.10).

7.4 Combinatie van formulations

In de vorige paragraaf heb ik laten zien hoe de interviewer de geïnterviewde uitnodigt om zijn/haar persoonlijke mening op tafel te leggen, terwijl de geïnterviewde deze uitnodigingen afslaat en/of omzeilt. De interviewer kan de geïnterviewde met formulations uitdagen om alsnog mee te gaan met een versie die scherper is dan de oorspronkelijke uiting van de geïnterviewde.

In een aantal politieke interviews van mijn collectie komen ook reeksen van formulations voor: in vier van de elf politieke interviews creëert de interviewer met een eerste formulation een opstapje voordat hij/zij met een tweede formulation de geïnterviewde confronteert met een versie van diens eigen woorden die verder gaat dan wat de geïnterviewde heeft gezegd. Nadat de geïnterviewde de eerste formulation van de interviewer heeft bevestigd (*cooperative recycle*, Heritage, 1985), volgt de interviewer de sequentie op met een formulation die interactioneel en sequentieel coherent is met de vorige formulation maar die -in tegenstelling tot de voorgaande formulation- een uitdagend karakter heeft. Aan de hand van een voorbeeld van een reeks van drie formulations illustreer ik in deze paragraaf hoe de interviewer met dergelijke reeksen van formulations de geïnterviewde steeds een stapje verder duwt in de richting van een gepeperde uitspraak.

In fragment 7.13, deel van een aflevering van 'Buitenhof', praat Paul Witteman (I) met Rockwell Schnabel (G), ambassadeur van de VS in Europa, over de presidentsverkiezingen die twee dagen later plaatsvinden (2 november 2004). In regels 1-13 van fragment 7.13a is te zien hoe de interviewer de geïnterviewde naar zijn mening vraagt:

fragment 7.13a int8min46 (Buitenhof - 31 oktober 2004)

1 I: •h even terug naar die regering bush,
 2 die uh (.) die liet zich typeren door een sterke
 3 ideologische gedreevenheid he,
 4 dus uh wij noemen dat hier in nederland,
 5 conservatief-christelijk zal ik maar zeggen.
 6 G: hmm
 7 I: uhhm (.) en nederland gaat ook uhm-
 8 nou t een beetje te ver >om °misschien° te zeggen<
 9 die rïchting op.=
 10 =maar •h balkenende heeft <normen en waarden>,
 11 is nu voorzitter van europa,

12 waar u vertegenwoordiger van amerika bent,
13 •h vindt u dat een zinvol debat?
14 G: euhm amerika wordt niet de-de (.) christian right,
15 zoals u dat noemt,
16 is niet in controle van de party.
17 (.) die hebben een influence,
18 maar dat is <een van de> groepen die een influence
19 heb[ben (.) ma-]
20 I: [>nee maar<] de presid_↓ent is een beetje zo
21 [he?]
22 G: [ja] but bush- bush die dat d'r gebeurt dus
23 inderdaad in de verkiezingen,
24 (.) >worden die dingen heel belangrijk<.
25 als je eenmaal (.) uh d'r in bent,
26 zoals mister clinton,
27 I: hmm
28 G: die ging naar het centrum.
29 so is bush.
30 bush is basically is centre. (.)
31 uhm meneer meneer nixon,
32 toen 'ie voor uh deze baan zat te werken dus,
33 was'ie heel ant_↓i- anti uh china bijvoorbeeld.
34 I: ja.
35 G: en n_↑adat iedereen wel in was,
36 was hij degene die dus dede uh (.)'t relatie met,
37 de relatie met china [heeft-] heeft uh

Deze vraag-antwoordsequentie tussen de interviewer en de geïnterviewde (fragment 7.13) toont hoe de interviewer bij de geïnterviewde erop aandringt om de vraag te beantwoorden: de interviewer legt de geïnterviewde een ja/nee-vraag voor die de persoonlijke mening van de geïnterviewde betreft (regels 1-13). Als de geïnterviewde dan niet reageert met een ja/nee-antwoord (regels 14-19) dat zijn persoonlijke mening reflecteert, maar met een toelichting over de situatie in de Verenigde Staten, markeert de interviewer dat het antwoord van de geïnterviewde niet het beoogde antwoord is ("nee maar", regel 20) en hij herformuleert de vraag met een dwingende voorkeur ("he", regel 21) voor een overeenstemmende respons van de geïnterviewde.

De respons van de geïnterviewde is dan inderdaad instemmend (regel 22)

maar de geïnterviewde zwakt dan onmiddellijk de reikwijdte van zijn antwoord af (regels 22-37). De geïnterviewde betoogt dat de christelijke ideologie van president Bush een belangrijke rol speelt in verkiezingstijd (regels 23-24) en dat het niet ongebruikelijk is dat dat na de verkiezingen verandert (regel 25). De geïnterviewde houdt een slag om de arm door geen specifieke uitspraken te doen over president Bush, maar over de algemene gang van zaken in verkiezingstijd ("dat d'r gebeurt", regel 22) en door voorbeelden aan te halen van twee andere presidenten die tijdens hun tweede termijn van richting veranderden ("Clinton", regels 26-28 en "Nixon", regels 31-37). De boodschap die de geïnterviewde hier impliciet en voorzichtig verpakt, namelijk dat het best kan zijn dat de christelijke ideologie na de verkiezingen een minder belangrijke rol speelt in het beleid dat Bush zal voeren in zijn mogelijke tweede termijn, wordt in een reeks van drie formulations van de interviewer en de responsen daarop van de geïnterviewde (fragment 7.13b t/m 7.13d), steeds scherper geformuleerd.

Opstapje

De eerste formulation in de reeks van formulations van de interviewer is te zien in fragment 7.13b, regels 39-44):

fragment 7.13b int8min46 (Buitenhof - 31 oktober 2004)

38 G: de relatie met china [heeft-] heeft uh
 39 I:→ [ja]
 40 dus u- u zegt eigenlijk,
 41 de tweede termijn van de president,
 42 maakt het hem mogelijk om meer genuanceerd t-te
 43 opereren,
 44 >nadat'ie verkozen is<.
 45 G: dat denk ik.

De interviewer vat de woorden van de geïnterviewde tot dan toe samen in een versie die de strekking van het betoog van de geïnterviewde zo weergeeft dat de geïnterviewde daarmee kan instemmen (*recycle*, Heritage, 1985). Sequentieel gezien plaatst de interviewer deze formulation op een moment dat de beurt van de geïnterviewde nog niet voltooid is (fragment 7.13b, regel 38/39), maar waarop de interviewer de strekking van het betoog van de geïnterviewde blijkbaar wel

begrepen heeft.

Met de verpakking van de uiting laat de interviewer aan de geïnterviewde zien dat hij de geïnterviewde voorlegt of hij kan instemmen met deze interpretatie van het betoog van de geïnterviewde. De interviewer presenteert de formulation als een samenvatting van de woorden van geïnterviewde: "dus u-u zegt [...]" (regel 40), wat de interviewer in staat stelt een bewering te formuleren en tegelijkertijd zijn neutrale standpunt te behouden (Clayman & Heritage, 2002: 155). Verder markeert de interviewer de formulation met "eigenlijk" (Clift, 2001: 285) als een benadering van de woorden van de geïnterviewde, wat in combinatie met de inkadering van de formulation als de eigen woorden van de geïnterviewde (regel 40) een bevestigende respons van de geïnterviewde projecteert (Heritage, 1985: 108; Johnson, 2002: 107).

De geïnterviewde reageert inderdaad met een non-minimale bevestigende respons ("dat denk ik", regel 45), die hij onomwonden en zonder uitstel plaatst (vergelijk de reactie van de verdachte na de levering van het eerste deel van een confronterende formulation, paragraaf 5.2). Met dit aangrenzend paar van formulation en respons hebben de interviewer en de geïnterviewde gezamenlijk vastgesteld wat de strekking van het betoog van de geïnterviewde is. Vervolgens komt de interviewer met een tweede formulation (fragment 7.13c, regels 46-50):

fragment 7.13c int8min46 (Buitenhof - 31 oktober 2004)

46 I:→ ja (.) dus eigenlijk zegt u ook,
47 je kunt wel naar die debatten kijken,
48 maar uh (.) het stelt niet zoveel voor,
49 als ze eenmaal gekozen zijn,
50 gaan ze toch een andere kant o[p].
51 G: [w]ell,
52 it it dat gebeurt in de praktijk,
53 gebeurt dat inderdaad.

De interviewer maakt deze formulation sequentieel coherent met de voorafgaande formulation door deze te markeren met "ook" (regel 45): 'als u A zegt, dan zegt u ook B'. In de formulation doet de interviewer in naam van de geïnterviewde ("u zegt", regel 46), een uitspraak over de kiezer ("je", regel 47) en "presidenten" ("ze" regel 49). De interviewer maakt hier een vertaalslag van zijn eerste formulation 'presidenten zeggen X maar doen vervolgens Y' naar wat dit betekent voor de

kiezer/burger/publiek. Net als de voorafgaande formulation (fragment 7.13b) geeft deze formulation (regels 46-50) de kern weer van het betoog van de geïnterviewde. Tegelijkertijd bevat de formulation een aangescherpte interpretatie van de woorden van de geïnterviewde door de verkiezingen te classificeren als "stelt niet zoveel voor" (regel 48) en dat vervolgens toe te lichten (regel 49-50).

De respons van de geïnterviewde toont dat de geïnterviewde deze formulation ook minder coöperatief interpreteert dan de eerste formulation (fragment 7.13b). De geïnterviewde stelt de respons uit met "well" in regel 51 en de geïnterviewde hapert (regel 52). Bovendien beaamt de geïnterviewde de formulation indirect door te zeggen dat "dat" (regel 52) in de praktijk gebeurt. Hoewel deze tweede formulation (fragment 7.13c) al minder coöperatief is dan de eerste van de reeks (fragment 7.13b), volgt er, weliswaar afgezwakt en indirect, toch een bevestigende respons. Met dit tweede paar van formulation en respons, hebben de interviewer en de geïnterviewde dan ook de gezamenlijke basis verstevigd.

Duwen

Dan volgt er nog een derde formulation (fragment 7.13d, regels 56-57) die te karakteriseren is als een uitdagende formulation; de formulation bevat een aangescherpte versie van de woorden van de geïnterviewde.

fragment 7.13d int8min46 (Buitenhof - 31 oktober 2004)

54 I: hmm.

55 (0.8)

56 → •hh dus het is een v-[vorm van] vorm

57 van bedrog,

58 G: [maar dat is dat is-]

59 I:→ of niet?

60 G: nou nou het is (.) well,

61 het is een- je wordt,

62 je praat d'r over allerlei dingen,

63 maar de de de tijd,

64 en de uh uh de belangrijkheid van de onderwerpen,

65 die veranderen natuurlijk.

66 (.) en anders waren we vandaag en morgen,

67 wa- zaten we niets te doen met china.

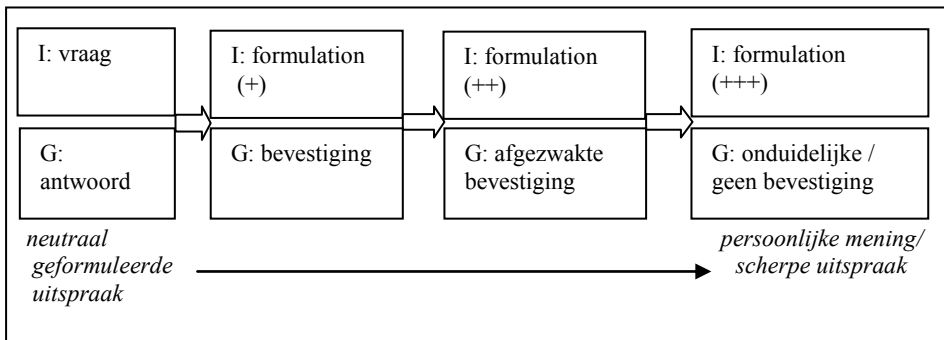
Net als de vorige twee formulations begint ook deze formulation met "dus", waarmee de interviewer een verband legt tussen de voorafgaande uiting van de geïnterviewde en de formulation van de interviewer. Ook met "het" (regel 56) verwijst de interviewer naar iets dat in de voorafgaande uitingen aan de orde is gesteld; "het" is in de vorige twee formulations aan bod gekomen en beide keren bevestigd door de geïnterviewde. Nadat met behulp van de eerste twee formulations interactioneel is vastgesteld dat het gedrag van presidenten in verkiezingstijd en het gedrag als zittende president verschilt (fragment 7.13b) en dat de kiezer daarom geen waarde kan hechten aan verkiezingen (fragment 7.13c), gaat de interviewer nu een stap verder (fragment 7.13d). In een studie naar vraagvormen met een negatie in nieuwsinterviews laat Heritage (2002) zien dat uitingen die zijn samengesteld als een bewering met een negatieve 'tag', zoals de grammaticale constructie van de uitdagende formulation in fragment 7.13d, door geïnterviewden worden opgevat als een uiting die een ja/nee-antwoord projecteert (Heritage, 2002: 1441). Met de uitbreiding van de formulation naar rechts, de toevoeging "of niet" (regel 59), vraagt de interviewer dus expliciet om een ja/nee-respons.

De respons van de geïnterviewde is als ontwijkend te karakteriseren: de geïnterviewde stelt zijn antwoord uit door de beurt te beginnen met "nou" (regel 60), maakt een aantal herstarts (regels 60-62) en hapert een aantal keer ("de de de", regel 63 en "uh uh", regel 64). Verder corrigeert de geïnterviewde zijn respons in een versie die geen lexicale koppeling maakt met de uitdagende formulation van de interviewer ("het is", regel 60 wordt "je wordt/je praat", regels 61/62) en hij houdt zijn respons vaag door concrete termen te mijden en in plaats daarvan te spreken over "allerlei dingen" (regel 62) en "de onderwerpen" (regel 64). De problemen die de geïnterviewde heeft met de levering van de respons (regel 60 en verder) duiden erop dat de geïnterviewde deze derde formulation van de interviewer als een oncoöperatieve zet beschouwt (Heritage, 1985:112). Ook in het vervolg op dit gespreksfragment accepteert de interviewer het antwoord van de geïnterviewde niet; de interviewer blijft zich kritisch opstellen ten opzichte van de informatie die de geïnterviewde geeft.

Samenvatting

Fragment 7.13 illustreert het patroon dat ik bij de vier casussen van combinaties van formulations in mijn datacollectie heb gevonden. Hoewel de andere drie casussen slechts uit een combinatie van twee formulations bestaan, illustreert de analyse van

de meest uitvoerige casus (fragment 7.13) hoe de interviewer met deze combinaties de interactionele eigenschappen van formulations optimaal benut: met de formulations onderhandelt de interviewer over het standpunt van de geïnterviewde via een sequentieel patroon van formulation (I) - bevestiging (G), waarbij de geïnterviewde wordt uitgedaagd doordat hij moet reageren op een formulation die steeds verder af staat van het oorspronkelijke antwoord van de geïnterviewde. In figuur 7.4 heb ik die ontwikkeling gevisualiseerd door bij de formulations een toenemend aantal plustekens (+) te zetten:



figuur 7.4 Combinaties van formulations in het journalistieke interview

Nadat de geïnterviewde de eerste formulation (fragment 7.13a) heeft bevestigd, doet de interviewer er een schepje bovenop. De interviewer geeft een samenvatting van een implicatie in de woorden van de geïnterviewde (fragment 7.13b). Als ook die formulation aarzelend wordt bevestigd, komt de interviewer met de meest scherpe formulation waarin hij de woorden van de geïnterviewde vertaalt naar de stelling "dus het is een vorm van bedrog" (fragment 7.13c). Het antwoord van de geïnterviewde (fragment 7.13) wordt dus met tussenstapjes veel scherper geformuleerd door de interviewer. Door de sequentiële opbouw van coöperatieve formulations naar een oncoöperatieve formulation, maakt de interviewer het de geïnterviewde interactioneel lastig om de laatste formulation (*uitdagende formulation*) te ontkennen of af te wijzen.

7.5 Conclusie

In dit hoofdstuk heb ik de rol van formulations beschreven in de totstandkoming van het verhaal van de geïnterviewde. Met formulations legt de interviewer de geïnterviewde een weergave voor die gebaseerd is op diens voorafgaande uitingen en daarmee geeft de interviewer de geïnterviewde de gelegenheid om daarop te reageren. De analyse van mijn collectie formulations in journalistieke interviews toont hoe de interviewer met formulations stilstaat bij een bepaald aspect in het verhaal van de geïnterviewde en dat aspect transformeert in een versie die *makkelijker, persoonlijker, of scherper* is.

De verschillende soorten formulations in mijn dataset zijn gerelateerd aan het verhaal dat de interviewer samen met de geïnterviewde construeert. De *toelichtende formulations* zijn ingebed in interviews waarin de kennis die de geïnterviewde over een bepaald onderwerp heeft, beschikbaar wordt gemaakt voor het publiek (paragraaf 7.1). Met toelichtende formulations verduidelijkt de interviewer jargon of bepaalde ingewikkelde termen die de geïnterviewde gebruikt. Met toelichtende formulations maakt de interviewer informatie die voornamelijk in bepaalde kringen bekend is (bijvoorbeeld politici of wetenschappers) voor het grote publiek toegankelijk en begrijpelijk. De *portretterende formulations* zijn ingebed in interviews waarbij de persoonlijke kant van het verhaal van de geïnterviewde centraal staat (paragraaf 7.2). Met portretterende formulations accentueert de interviewer wat het verhaal van de geïnterviewde uniek of bijzonder maakt. De interviewer zoomt in op details in het verhaal van de geïnterviewde die mogelijk interessant zijn voor de kijker/luisteraar. De *uitdagende formulations* zijn ingebed in verhalen waarin de geïnterviewde verantwoording moet afleggen, bijvoorbeeld vanwege een publieke functie als politicus (paragraaf 7.3). Aan de hand van een uitdagende formulation, soms met opstap (paragraaf 7.4) legt de interviewer de geïnterviewde een scherpere versie van diens eerdere uiting voor, waarmee de interviewer toont dat hij/zij geen doorgeefluik is van informatie die de geïnterviewde kwijt wil, maar dat de interviewer als kritische spreekbuis voor de kijker/luisteraar optreedt.

Hoewel ik mijn datacollectie niet heb samengesteld met het oog op een mogelijk analytisch onderscheid tussen formulations in verschillende soorten journalistieke interviews, blijkt dat de verschillende soorten formulations in mijn collectie interviews onevenredig verdeeld zijn (zie tabel 7.2). In mijn interviews met

politici bijvoorbeeld, komen vaker formulations voor met een uitdagend karakter dan in de portretterende interviews.

Collectie van 20 interviews	<i>Toelichtende formulations</i>	<i>Portretterende Formulations</i>	<i>Uitdagende formulations</i>	Totaal
11 Politieke interviews	8	0	28	36
9 Portretterende interviews	10	15	2	27
Totaal	18	15	30	63

tabel 7.2 Verdeling van de verschillende soorten formulations in politieke versus portretterende interviews.

Deze bevindingen wijzen erop dat gespreksdeelnemers in politieke interviews andere handelingen verrichten dan in portretterende interviews en andere accenten leggen in het verhaal van de geïnterviewde. Behalve de toelichtende formulations, die in mijn dataset in beide interviewsoorten ongeveer even vaak voorkomen, komen handelingen als portretteren vaker voor in portretterende interviews dan in politieke interviews en een handeling als uitdagen komt juist vooral voor in politieke interviews.

Tot voor kort werd in interactioneel onderzoek naar journalistieke interviews (Heritage, 1985⁴⁴; Thornborrow, 2002) nauwelijks aandacht besteed aan interne verschillen binnen deze gesprekssoort. Uit de studie van Montgomery (2007; 2008) blijkt echter dat er op basis van interactionele kenmerken een specifiekere typologie van het 'journalistieke interview' te identificeren is die meer recht doet aan de diversiteit binnen deze categorie. In een recente overzichtsstudie van conversatie-analytisch onderzoek naar het journalistieke interview als vorm van institutionele

⁴⁴ Alle voorbeelden van *inferentially elaborative probes* van Heritage (1985) in zijn paper over formulations in het journalistieke interview zijn te kenmerken als fragmenten uit politieke interviews. Hoewel Heritage (1985) in zijn paper destijds geen verband legt tussen de aard van politieke interviews en dit type formulations, erkende hij in een informeel gesprek op het Max Planck Instituut (tijdens de Workshop "Action Ascription in conversation", 18 maart 2011) dat het voor de analyse van formulations zeker relevant kan zijn om onderscheid te maken in verschillende typen interviews.

interactie erkennen ook Heritage & Clayman (2010) dat 'het journalistieke interview' een verzamelnaam is voor verschillende subgenres:

[...] while the news interview remains a recognizable and coherent genre of broadcast, it may also be decomposed into a variety of analyzable subgenres. (Heritage & Clayman, 2010: 244).

De bevindingen van mijn onderzoek ondersteunen dat het voor het beschrijven van interactionele praktijken binnen het journalistieke interview als gesprekssoort essentieel is om verschillende types van het journalistieke interview te onderscheiden.

8 Vergelijking van de analyseresultaten

American citizens have a constitutionally protected right to remain silent in the face of police questioning, so that silence cannot be treated as incriminating in courts of law. But public figures have no such protection in the court of public opinion constituted by the news interview. (Clayman & Heritage, 2002: 241)

Bovenstaand citaat bevat een vergelijking tussen twee van de drie gesprekssoorten die ik in de voorafgaande hoofdstukken heb bestudeerd: het politieverhoor en het journalistieke nieuwsinterview. Clayman en Heritage (2002) vergelijken deze twee gesprekssoorten, en interactie in de rechtbank, om te demonstreren hoe interviewers omgaan met ontwijkende antwoorden van de geïnterviewden; in tegenstelling tot een verdachte die het recht heeft om te zwijgen als de verhoorder (en/of rechter) vragen stelt die tegen het belang van de verdachte ingaan⁴⁵, heeft een geïnterviewde in een nieuwsinterview de plicht om vragen van de interviewer te beantwoorden. Deze vergelijking van de manier waarop gespreksdeelnemers in de twee verschillende gesprekssoorten met vragen en antwoorden omgaan, illustreert dat deze institutionele gesprekssoorten bepaalde gelijkenissen vertonen (bijdragen van de gespreksdeelnemers worden beoordeeld door juristen *-court of law-* of door televisie/radio-publiek *-court of public opinion-*) en tegelijkertijd dat gespreksdeelnemers elkaars bijdragen op een specifieke manier interpreteren en behandelen.

In mijn proefschrift heb ik ingezoomd op de specifieke manier waarop gespreksdeelnemers formulations in verschillende institutionele settings (politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview) organiseren en interpreteren. In de voorafgaande hoofdstukken (hoofdstuk 5 t/m 7) heb ik gedemonstreerd hoe formulations interactioneel worden ingebed in gesprekken tussen de professional (verhoorder, selecteur, en journalist) en de leek (verdachte, sollicitant, en geïnterviewde). In dit hoofdstuk plaats ik de analyses van formulations in de drie datasets in een comparatief perspectief: de sequentiële inbedding en de specifieke functies van formulations in de drie institutionele

⁴⁵ In de collectie politieverhoren die ik bestudeerd heb, wijst de verhoorder de verdachte bij aanvang van het verhoor op diens rechten (de cautie). In mijn datacollectie maakt de verdachte in geen enkel verhoor, en op geen enkel moment, gebruik van het recht om geen antwoord te hoeven geven op vragen van de verhoorder.

gesprekssoorten maken inzichtelijk hoe gespreksdeelnemers deze gesprekssoorten in interactie construeren (Drew, 2003). De meerwaarde van analyses van formulations in drie verschillende gesprekssoorten (zie hoofdstuk 2 en 3) is dat de specifieke kenmerken van een gesprekssoort daarmee in kaart kunnen worden gebracht (*fingerprint*, Drew: 2003: 304). In paragraaf 8.1 beschrijf ik een aantal overeenkomsten en verschillen tussen de drie gesprekssoorten die op basis van de analyses van formulations naar voren komen.

Naast het verkrijgen van inzicht in institutionele interactie (zie hoofdstuk 1) beoog ik met mijn onderzoek inzicht te krijgen in de specifieke manier waarop conversatie-analytisch onderzoek kan bijdragen aan adviezen die zijn toegesneden op de gesprekspraktijk. In dit hoofdstuk vergelijk ik daarom ook de analyses van de gesprekspraktijk van formulations in de drie gesprekssoorten (hoofdstuk 5 t/m 7) met de adviezen over samenvatten in handboeken (hoofdstuk 4). Op basis van de literatuurstudie naar adviezen aan de verhoorder, selecteur en journalist heb ik geconcludeerd dat adviezen over samenvatten algemeen en onafhankelijk van de gespreksdynamiek geformuleerd zijn. De functies van samenvattingen bijvoorbeeld die in de handboeken worden genoemd, zijn voor de drie beroepsgroepen min of meer hetzelfde; zowel voor een verhoorder als een selecteur als een journalist luidt het advies dat samenvatten een structurerende en een controlerende functie heeft. Bovendien zijn de adviezen gebaseerd op ideale modellen voor de gespreksvoering; de adviezen schrijven voor hoe interactie behoort te verlopen vanuit ideologieën die in de beroepsgroep aangehangen worden (in het journalistieke interview is dat bijvoorbeeld het recht van de journalist op vrijheid van nieuwsgaring).

In tegenstelling tot het algemene karakter van adviezen over samenvatten die los van de gespreksdynamiek lijken te staan, toont de analyse van formulations in de gesprekspraktijk (hoofdstuk 5 t/m 7) dat gespreksdeelnemers met formulations, in interactie met elkaar, handelingen uitvoeren die gerelateerd zijn aan de specifieke gespreksomgeving. In paragraaf 8.2 leg ik de bevindingen van de adviezen en de gesprekspraktijk naast elkaar. De vergelijking die ik in mijn onderzoek maak tussen advies en praktijk, heeft vooral een signalerend karakter. Waar in andere studies slechts wordt opgemerkt dat de conversatieanalytische bevindingen van belang zijn voor de gesprekspraktijk (hoofdstuk 2) zonder daarvoor aanbevelingen te formuleren, beschrijf ik in detail welke hiaten er zijn tussen bestaande adviezen en de gesprekspraktijk. Mijn doel is niet om bestaande adviezen te herschrijven, maar

om handvatten en ideeën aan te reiken voor de manier waarop adviezen verbeterd, aangevuld of gecorrigeerd kunnen worden (zie Peräkylä & Vehviläinen, 2003).

8.1 Formulations in de drie gesprekssoorten

Van elke gesprekssoort heb ik zo'n 20 audio-opnames verzameld, wat neerkomt op meer dan 43 uur gespreksdata⁴⁶. In de drie datasets heb ik in totaal 294 formulations geïdentificeerd (zie hoofdstuk 3 voor verantwoording en toelichting op de totstandkoming van de collectie formulations), waarvan 140 formulations in de politieverhoren, 65 formulations in de sollicitatiegesprekken en 89 formulations in de journalistieke interviews. Per gesprekssoort heb ik de collectie onderverdeeld in subcollecties van formulations die specifieke handelingen vertegenwoordigen, bijvoorbeeld juridiseren en confronteren (tabel 8.1). De restcategorie (het verschil tussen het totaal aantal formulations en de formulations in een subcategorie, zie hoofdstuk 3) bestaat uit formulations die voornamelijk een gespreksorganisatorische functie vervullen en individuele gevallen van formulations waarvan ik geen collectie kon samenstellen.

POLITIEVERHOOR		SOLLICITATIE		JOURNALISTIEK INTERVIEW	
<i>Juridiserend</i>	77	<i>Kwalificerend</i>	15	<i>Toelichtend</i>	18
<i>Confronterend</i>	15	<i>Diskwalificerend</i>	11	<i>Portretterend</i>	15
		<i>Uitdagend</i>	17	<i>Uitdagend</i>	30
(sub)totaal	92/ 140	(sub)totaal	43/ 65	(sub)totaal	63/ 89

tabel 8.1 Overzicht omvang en soorten subcollecties van formulations per setting

Het is verleidelijk om op basis van deze absolute aantallen uitspraken te doen over de frequentie en de distributie van formulations in de drie gesprekssoorten en

⁴⁶ Hoewel ik per gesprekssoort over een gelijk aantal gespreksopnames beschik, heb ik per gesprekssoort een ongelijk aantal uur aan data ter beschikking (zie hoofdstuk 3): van de politieverhoren heb ik ruim 22 uur audiomateriaal, van de sollicitatiegesprekken 14 uur en van de journalistieke interviews 7 uur.

daarmee een indicatie te geven van het kwantitatieve gewicht van de observaties die ik in de voorafgaande hoofdstukken heb beschreven (hoofdstuk 5 t/m 7). Hoewel er conversatieanalytische studies zijn waarbij kwalitatieve en kwantitatieve analyses elkaar complementeren (bijvoorbeeld Clayman & Heritage, 2002; Heritage & Robinson, 2011), is het kwantificeren van mijn data problematisch. Aan de hand van een rekenschema bestaande uit een teller, noemer, en een domein, conceptualiseert Schegloff (1993) aan welke voorwaarden kwantitatieve analyses in conversatieanalytische studies moeten voldoen om betekenisvolle resultaten op te leveren. Problematisch in mijn studie is het vaststellen van de teller en van de noemer (Schegloff, 1993), bijvoorbeeld hoe je berekent in welke gesprekssoort formulations het meest frequent zijn.

In absolute aantallen heb ik in de politieverhoren de meeste formulations gevonden en van alle subcollecties is de subcollectie juridiserende formulations het meest omvangrijk. De omvang van deze categorie ten opzichte van de andere categorieën kan verklaard worden aan de hand van de duale taak van de verhoorder: de verhoorder is niet alleen bezig met het verhoor, maar ook met de schriftelijke vastlegging daarvan. De juridiserende formulations zijn grotendeels ingebed rondom typactiviteit van de verhoorder: formulations vormen het scharnierpunt tussen de mondelinge interactie en de schriftelijke tekst doordat de verhoorder samenvat wat hij vervolgens typt en dan weer samenvat of opleest wat hij heeft getypt (Sliedrecht & Van Charldorp, 2011). In vergelijking met de andere twee institutionele settings is deze overgangspositie van formulations in het politieverhoor uniek; in het sollicitatiegesprek en in het journalistieke interview speelt de overgang tussen gesproken en geschreven taal niet systematisch een rol.

Op basis van de verhouding tussen absolute aantallen en aantal uur gespreksdata (politieverhoor: 22 uur, sollicitatiegesprek: 14 uur, journalistieke interviews: 7 uur) is de collectie uitdagende formulations in het journalistieke interviews het meest frequent. Een complicerende factor bij een berekening die uitgaat van de totale gespreksduur is dat een deel van de tijd in het politieverhoor door het typen in beslag wordt genomen. In tegenstelling tot de totale gespreksduur in de andere twee gesprekssoorten, bestaat de totale gespreksduur van de verhoren niet alleen uit mondelinge interactie, maar ook uit typactiviteit van de verhoorder (van de 55 minuten dat verhoor 4 bijvoorbeeld duurt, beslaat typactiviteit van de verhoorder ruim 20 minuten).

Ook kwantitatieve uitspraken over de distributie van de formulations zijn problematisch. Informatie over de spreiding van formulations is lastig te duiden, vanwege variatie in de lengte van de gesprekken, en bijvoorbeeld individuele variatie (verschillen in gespreksstijl). Een observatie wat betreft de verdeling van formulations in mijn data is dat formulations in bijna elk gesprek voorkomen: in de dataset politieverhoren en journalistieke interviews varieert dat aantal van 1 tot 20 formulations per gesprek, in de dataset sollicitatiegesprekken is dat 1 tot 10 formulations per gesprek. De collectie sollicitatie-gesprekken is het meest afwijkend in de zin dat ik in 3 van de 22 sollicitatiegesprekken helemaal geen formulations heb gevonden (sollicitatiegesprek nummer 8, 10 en 15). Bij nadere bestudering van deze drie gesprekken bleek dat deze gesprekken anders verlopen dan de rest van de sollicitatiegesprekken, in de zin dat er in deze gesprekken geen vragen aan de sollicitant worden gesteld om de sollicitant te testen. In gesprek 8 gaat het om een interne sollicitatie en de selecteurs benoemen expliciet dat het sollicitatiegesprek een andere strekking heeft:

"hè eh {naam sollicitant} we gaan er geen gesprek verder van maken, want ja. want jouw motivatie was toch al heel duidelijk, we willen het (nog) alleen op papier hebben" (soll8min9).

In gesprek 10 en 15 bestaat het sollicitatiegesprek voornamelijk uit een deel waarin de selecteurs informatie geven en een deel waarin de sollicitant vragen stelt over de functie. Dit verschil in invulling van de drie sollicitatiegesprekken ten opzichte van de andere 19 sollicitatiegesprekken waarin de sollicitant wel aan de tand wordt gevoeld, verklaart wellicht waarom in deze gesprekken geen formulations voorkomen; de handelingen (dis)kwalificeren en uitdagen, komen in deze drie gesprekken helemaal niet voor.

Kortom, er zitten nogal wat haken en ogen aan kwantitatieve interpretaties van mijn (sub)collecties formulations. De absolute aantallen formulations in mijn gespreksdata kunnen enkel geïnterpreteerd worden als een indicatie van het institutionele karakter van deze gesprekken. Drew (2003) heeft aangetoond dat formulations in alledaagse gesprekken niet tot nauwelijks voorkomen. Daarnaast zijn er diverse studies naar formulations in institutionele gesprekssoorten die demonstreren dat de gespreksdeelnemers met formulations specifieke institutionele taken vormgeven (zie hoofdstuk 2). In deze studies wordt echter nauwelijks

gerapporteerd over kwantitatieve bevindingen van de analyse naar formulations, waardoor het lastig is om aan de omvang van de collecties van formulations kwantitatieve interpretaties te verbinden. In de rest van dit hoofdstuk richt ik mij dan ook op de kwalitatieve vergelijkingen tussen de formulations in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview.

8.1.1 Institutionele taken en belangen

In mijn data is het vooral de informatie-ontvanger die de formulations geeft: in de drie gesprekssoorten is dat voornamelijk de professional. De globale sequentiële structuur van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview bestaat uit vraag-antwoordparen, aan de hand waarvan de professional (de verhoorder, de selecteur of de journalist) de leek (de verdachte, de sollicitant, de geïnterviewde) uitnodigt om zijn/haar verhaal te vertellen. In het merendeel van de gesprekken is de professional degene die naar het verhaal van de leek luistert, in een klein deel van de gesprekken zijn die rollen omgedraaid.

Van de drie gesprekssoorten is de sollicitant degene die als leek (vergeleken met de verdachte en de geïnterviewde) het meest in de positie van luisteraar zit, namelijk in die delen van het gesprek waarin de selecteurs de sollicitant over het bedrijf/of de instelling en over de vacante functie informeren. Vanuit deze positie als luisteraar komt het voor dat de leek degene is die formulations geeft; in de sollicitatiegesprekken heb ik daar zo'n dertig voorbeelden van (waaronder fragment 8.1):

fragment 8.1 (Medewerker Internationalisering-sollint3 min27)

- 1 A: ja
 2 der zijn er ligt een beleidsplan van anderhalf jaar
 3 geleden,
 4 en {naam} heeft ook een aantal dingen op papier gezet
 5 van ideeën van hoe het aangepakt zou kunnen worden.
 6 maar uh het ontbreekt aan uh menskracht om het dat zou
 7 niet moeten
 8 S: ja
 9 → dat speelt ook dus een grote rol in deze functie,
 10 als ik het goed begrijp?=
 11 D: =hm.
 12 A: ja.

13 S: u:hm
14 → (.) >het is dus wel een zelfstandige functie< volgens
15 mij,
16 A: ja.
17 S: °als ik dat zo hoor
18 D: het is echt- t-is tis je eigen winkel.

De formulations van de sollicitant (fragment 8.1, regels 9-10 en regels 14-15) vinden plaats in een deel van het gesprek waarin de selecteurs de sollicitant informatie geven over de functie (zie regels 1-7). In tegenstelling tot het merendeel van de gesprekken in mijn datasets, is de leek (de sollicitant) hier de informatie-ontvanger. Met de formulations controleert de sollicitant of zij de informatie tot dan toe over de functie correct heeft begrepen (zie regel 10 en regel 17). Hoewel ik formulations van de leek (verdachte, sollicitant en geïnterviewde) in mijn data niet systematisch heb geanalyseerd, lijkt het erop dat de leek met formulations vooral wederzijds begrip controleert (zoals in fragment 8.1).

De analyses van formulations in hoofdstuk 5 t/m 7 demonstreren dat professionals daarentegen met formulations diverse specifieke handelingen initiëren. Waar de leek met formulations het verhaal van de professionals *niet* stuurt, doet de professional dat wel wat betreft het verhaal van de leek. De manier waarop professionals met formulations het verhaal van de leek sturen, demonstreert aan welke institutionele eisen het verhaal van de leek in deze gesprekssoorten moet voldoen.

In het politieverhoor transformeert de verhoorder met juridiserende formulations het verhaal van de verdachte tot een verhaal dat beoordeeld kan worden in het verdere juridische strafproces. De verdachte vertelt zijn/haar verhaal in alledaagse bewoordingen en hij/zij presenteert gebeurtenissen als een toevallige samenloop van omstandigheden. Met juridiserende formulations werkt de verhoorder van een vrijblijvend verhaal van de verdachte toe naar een officiële verklaring van de verdachte, door bijvoorbeeld alledaagse bewoordingen te vervangen door terminologie waarin verantwoordelijkheid en intentie benadrukt worden (bijvoorbeeld "stelen" in plaats van "spullen pakken"). Daarnaast toont de analyse van confronterende formulations in het politieverhoor (hoofdstuk 5) dat de verhoorder het verhaal van de verdachte niet zonder meer aanneemt, maar dat de verhoorder het verhaal van de verdachte toetst op consistentie. Als het verhaal van

de verdachte volgens de verhoorder inconsistent is, confronteert de verhoorder de verdachte door middel van formulations met beweringen die de verdachte tot dan toe heeft gedaan; de verhoorder behandelt de informatie die de verdachte geeft als informatie die tegenstrijdig is en een puzzel vormt die opgelost moet worden. Zowel de juridiserende als de confronterende formulations in het politieverhoor dragen bij aan de totstandkoming van een officiële verklaring van de verdachte.

In sollicitatiegesprekken spelen formulations een rol in de manier waarop de selecteur het gesprek met de sollicitant tot een assessment maakt. Hoewel er in sollicitatiegesprekken in het algemeen ook ruimte is voor informatie over het bedrijf/de instelling en de vacature, draait het in het gesprek vooral om het testen van de motivatie en geschiktheid van de kandidaat. Door sollicitanten vragen en/of hypothetische situaties voor te leggen die zij moeten 'oplossen', en door deze oplossingen te betwisten, creëren selecteurs voor sollicitanten de gelegenheid om te laten zien dat zij gemotiveerd zijn en geschikt voor de functie. De selecterende bril van de selecteur is zichtbaar in de (dis)kwalificerende formulations: de selecteur beoordeelt de informatie die de sollicitant geeft in termen van 'relevante/irrelevante' werkervaring, 'geschikt/ongeschikt'. De motivatie en standvastigheid van de sollicitant test de selecteur met uitdagende formulations: sollicitanten moeten hun motivatie laten zien door volhardend te zijn in het beantwoorden van moeilijke vragen (hoofdstuk 6). Beide soorten formulations zijn te karakteriseren als een uiting van het beoordelende karakter van het sollicitatiegesprek.

In het journalistieke interview wordt het verhaal van de geïnterviewde publieksklaar gemaakt (hoofdstuk 7): als de geïnterviewde moeilijke woorden gebruikt, springt de interviewer in om in eenvoudigere bewoordingen weer te geven wat de geïnterviewde heeft gezegd (toelichtende formulations); als de geïnterviewde vertelt over persoonlijke belevingen of emoties dan licht de interviewer deze unieke, en persoonlijke punten uit (portretterende formulations); als de geïnterviewde juist het uiten van een persoonlijke visie mijdt terwijl de interviewer daar wel om heeft gevraagd, dan plaatst de interviewer een kritische noot waarmee de geïnterviewde alsnog wordt uitgedaagd om scherper een persoonlijke visie te verwoorden (uitdagende formulations). De journalist treedt op als uitdager, als waakhond van de democratie (*watchdog*, Clayman & Heritage, 2002): alle drie de soorten formulations van de interviewer reflecteren de rol van de interviewer om voor het publiek te faciliteren in het openbaar en inzichtelijk maken wat de geïnterviewde vertelt.

Kortom, formulations spelen een specifieke rol in de manier waarop de verschillende professionals het verhaal van de leek (verdachte, sollicitant, geïnterviewde) passend maken in het institutionele kader waarbinnen het verhaal wordt verteld. Aan de hand van een aantal overeenkomsten en verschillen tussen formulations in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview zal ik nader ingaan op de specifieke institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten.

a) Gerichtheid op publiek

Kenmerkend voor zowel het verhoor als het journalistieke interview is dat de gespreksdeelnemers zich oriënteren op een (meelezend en meeluisterend) publiek. In de door mij bestudeerde politieverhoren wordt er een aantal keer expliciet verwezen naar de rechter als toekomstige lezer van het proces-verbaal, zie bijvoorbeeld fragment 8.2 en 8.3:

fragment 8.2 (heling/diefstal met geweld - pv6min32)

1 V: ik denk misschien dat hun iets uitgehaald hebben ik weet
2 het niet.
3 maar ik ben er niet bij geweest. (7)
4 absoluut niet.(9)
5 P:→ het zal er denk ik erop uitdraaien dat de rechter eeeeh
6 de verklaringen (.) op hun waarde moet gaan beoordelen,
7 V: ja,
8 ik vind het best.
9 P: en eh
10 V: ik ken er niet meer maken van dat.

fragment 8.3 (poging tot zware mishandeling, pv11m16)

1 V: ja dat [begrijp ik.
2 P: [snap je,
3 → en dan eh gaan die eh rechters,
4 die rechter,
5 die gaat deze zaak lezen,
6 (2)en stel dus dat de getuigen zeggen nou ja (1) eh (2)
7 jij hebt wel eh
8 (1)
9 {naam van medeverdachte} die heeft gezegd van ik maak

- 10 hem hartstikke dood,
11 V: hm,
12 P: dat komt een beetje lullig over.
13 V: ja dat begrijp ik.

In de journalistieke interviews die ik bestudeerd heb, komen expliciete verwijzingen naar het meeluisterende publiek nauwelijks voor. De oriëntatie op een meeluisterend publiek is echter wel zichtbaar in de manier waarop de geïnterviewde geïntroduceerd wordt (zie Clayman, 2007), en de oriëntatie op een *meeijkend* publiek is bijvoorbeeld zichtbaar in de non-verbale houding van de interviewer; bij de introductie van de geïnterviewde en bij de afsluiting van de interviews is de torso en blikrichting van de interviewer niet op de gesprekspartner gericht, maar op een camera.

De analyse van formulations in het politieverhoor en het journalistieke interview geeft specifiek inzicht in de manier waarop publieksgerichtheid in deze gesprekken een rol speelt. In het politieverhoor wordt deze oriëntatie zichtbaar gemaakt door de juridiserende formulations (hoofdstuk 5): deze formulations tonen een oriëntatie van de verhoorder op diens institutionele taak om de verklaring van de verdachte zodanig vast te leggen dat de toekomstige lezers er hun juridische oordeel op kunnen baseren. Met juridiserende formulations (zie bijvoorbeeld fragment 8.4 en fragment 8.5) toont de verhoorder wat hij/zij relevante informatie vindt voor de verslaglegging: de verhoorder selecteert bepaalde informatie die de verdachte heeft gegeven, legt die voor aan de verdachte en werkt dan het proces-verbaal bij. Daarmee construeert de verhoorder die elementen als informatie die in het kader van strafrechtelijk onderzoek relevant zijn. Ook de vorm van deze formulations, namelijk dat de verhoorder

- (a) een ongespecificeerde vertelling van de verdachte transformeert tot
- (b) een versie waarin chronologische en causale verbanden expliciet worden gemaakt, reflecteert een oriëntatie van de verhoorder op de leesbaarheid en bruikbaarheid van het proces-verbaal voor de toekomstige lezers (rechters, advocaten, officieren van justitie).

fragment 8.4 (= fragment 5.2)

- (a) V: ik liep gewoon eh je weet toch wel waar die flats zijn toch? (0,5) onder onderdoor.
- (b) P:→ dus je liep <vanaf de nieuwmarkt gezien>aan de

linkerkant van de straat

fragment 8.5 (= fragment 5.7)

(a) V: ik bedoel dat ie die spullen op de markt (neemt) van die m- marktlui.

(3)

(b) P:→ dus je bedoelt (.) dat hij steelt.

Ook de analyse van formulations in het journalistieke interview (hoofdstuk 7) levert aanwijzingen op om te beargumenteren dat de interviewer zich daarmee richt op het publiek. Zoals Heritage (1985: 100) al verwoordde, is het niet eenvoudig om de publieksgerichtheid van formulations exact te beschrijven:

[...] in complex ways, which have yet to be fully explicated, formulating utterances are more directly addressed to the news audience than are the majority of question and answers that make up a news interview (Heritage, 1985: 100).

In de eerste plaats demonstreert de journalist met toelichtende formulations dat dit geen middel is om te checken of de journalist zélf de uiting van de geïnterviewde heeft begrepen, maar dat de journalist daarmee een aspect toelicht met het oog op het meeluisterende publiek (zie fragment 8.6):

fragment 8.6 - int14min17 (Nova - 10 juni 2008)

1 I: •hh der is een rare situatie ontstaan.

2 (.)

3 → >voor de mensen die het niet helemaal begrijpen<,

4 (.)

5 morgen komt dus die commissie (.) met de aanbevelingen,

6 (.)

7 G: •h [ja]

Met andere woorden: de sequentiële en interactionele inbedding van toelichtende formulations toont een oriëntatie van de interviewer op diens taak ervoor te zorgen dat de informatie die de geïnterviewde geeft toegankelijk en begrijpelijk is voor het publiek. Ook met de portretterende en uitdagende formulations (zie hoofdstuk 7) toont de interviewer een oriëntatie op zijn/haar rol om informatie openbaar te maken voor het publiek: met portretterende formulations zoomt de interviewer immers in

op aspecten in het verhaal van de geïnterviewde die mogelijk interessant zijn voor het meeluisterende publiek en met uitdagende formulations profileert de interviewer zich tegelijkertijd als een kritische poortwachter namens het publiek.

Zowel de verhoorder als de journalist tonen met formulations een oriëntatie op de publieksgerichtheid van deze gesprekssoorten, maar zij richten zich ieder op een heel ander publiek. In het politieverhoor richt de verhoorder zich op juridische professionals: in de juridiserende formulations transformeert de verhoorder de woorden van de verdachte (bijvoorbeeld: 'spullen pakken') tot een versie ('stelen') die is afgestemd op de toekomstige lezer van het proces-verbaal (Komter, 2012). De formulations in de journalistieke interviews in mijn collectie zijn echter niet gericht op professionals, maar op leken: in toelichtende formulations transformeert de journalist de bewoordingen van de deskundige (bijvoorbeeld: 'pillen die de heropname van serotonine in het brein blokkeren') tot een versie die begrijpelijk is voor een breed publiek ('waardoor je gewoon weer wat vrolijker wordt').

Ook in een ander opzicht verschilt het politieverhoor van het journalistieke interview als gesprekssoort wat betreft de karakterisering 'professional' en 'leek'. Meer dan de verdachte in het politieverhoor en de sollicitant in het sollicitatiegesprek wordt de geïnterviewde in het journalistieke interview als vakprofessional of als deskundige behandeld (zie paragraaf 7.1). Hoewel formulations in het politieverhoor en in het journalistieke interview beide gericht zijn op een meeluisterend of meelezend publiek, maakt de precieze interactionele en sequentiële inbedding van deze formulations de institutionele verschillen tussen deze twee gesprekssoorten duidelijk zichtbaar.

b) Uitdagende en confronterende formulations

Tot slot zal ik aan de hand van een vergelijking van een specifiek type formulation in de drie gesprekssoorten nader ingaan op de institutionele kenmerken die af te leiden zijn uit de manier waarop gespreksdeelnemers formulations in deze gesprekken interactioneel organiseren. In de data heb ik een type formulations geïdentificeerd dat een handeling representeert (uitdagen/confronteren) die in alle drie de gesprekssoorten voorkomt: in het politieverhoor heb ik confronterende formulations geïdentificeerd, die vergelijkbaar zijn met uitdagende formulations in het sollicitatiegesprek (hoofdstuk 6) en in het journalistieke interview (hoofdstuk 7).

Zowel met uitdagende als met confronterende formulations⁴⁷ nodigt de professional de leek uit om meer van zichzelf te laten zien: *de selecteur* toont met uitdagende formulations dat het antwoord van de sollicitant onvoldoende van de persoonlijkheid van de sollicitant laat zien om te kunnen beoordelen of de sollicitant geschikt is voor de functie; *de journalist* laat met uitdagende formulations blijken dat de geïnterviewde duidelijker moet zijn over diens persoonlijke meningen en standpunten; *de verhoorder* demonstreert met confronterende formulations dat de verdachte met uitspraken moet komen die waarheidsgetrouw zijn (in plaats van inconsistente en onverenigbare beweringen te doen).

De vergelijking van de analyse van de uitdagende en de confronterende formulations (hoofdstuk 5 t/m 7) maakt echter ook duidelijk dat in de drie gesprekssoorten verschillende institutionele taken een rol spelen bij de constructie van de respectievelijke formulations.

In het *politieverhoor* is dat de institutionele taak van de verhoorder om de waarheid te achterhalen (waarheidsvinding). Door de informatie die de verdachte tot dan toe heeft gegeven als inconsistent weer te geven, verzoekt de verhoorder de verdachte dringend om opheldering te geven over zijn verklaring tot dan toe. De verhoorder behandelt (in)consistentie in het verhaal van de verdachte als graadmeter voor het waarheidsgehalte ervan.

In het *sollicitatiegesprek* vervult de selecteur de institutionele taak om een geschikte kandidaat te selecteren. De selecteur is kritisch ten aanzien van het antwoord van de sollicitant en stelt zich op als een beoordelaar van de informatie die de sollicitant geeft. Als de selecteur een vraag-antwoordsequentie opvolgt met zijn/haar interpretatie van het antwoord van de sollicitant, dan reageert de sollicitant daarop met een herziening van het oorspronkelijke antwoord. Door achteraf, nadat de sollicitant al een antwoord heeft geformuleerd, het scenario dat in de vraag werd geschetst te veranderen of door achteraf de oplossing te presenteren, stelt de selecteur zich op als degene die in de positie is om te testen wat voor vlees hij/zij in de kuip heeft. Bovendien test de selecteur de beweringen van sollicitanten die zij in

⁴⁷ In hoofdstuk 5 leg ik uit dat de handelingen die de professional met uitdagende en met confronterende formulations uitvoert aan elkaar grenzen, maar tegelijkertijd onderscheidende kenmerken hebben; vandaar dat ik in het politieverhoor over *confronterende* formulations spreek en niet over *uitdagende* formulations.

hun sollicitatiebrieven doen, en de selecteur vraagt door over informatie die in het CV van de kandidaat staat.

In het *journalistieke interview* is het de kritische taak van de journalist als waakhond van de democratie op te treden, en de journalist oefent die taak uit met behulp van de uitdagende formulations. Met die formulations toont de interviewer dat het antwoord van de geïnterviewde niet zonder meer geaccepteerd wordt, dat de interviewer zich kritisch opstelt ten opzichte van de informatie die de geïnterviewde geeft. De interactionele organisatie van deze formulations in het journalistieke interview demonstreren dát en hoe de interviewer gehoor geeft aan de institutionele eis dat hij/zij gebeurtenissen en ontwikkelingen in de maatschappij kritisch volgt en informatie verzamelt, selecteert en doorgeeft die relevant is voor het maatschappelijke en politieke debat.

Kortom, de vergelijking van formulations in de drie gesprekssoorten maakt zichtbaar hoe de organisatie van formulations gerelateerd is aan de verschillende instituties waarbinnen ze voorkomen.

8.1.2 Conclusie

De analyses van formulations in de drie gesprekssoorten (hoofdstuk 5 t/m 7) komen overeen met de constatering dat de sequentiële positie na het tweede paardeel van het basispaar karakteristiek is voor het soort handelingsproject dat in institutionele gesprekken wordt uitgevoerd (Atkinson, 1982): na een vraag-antwoordpaar initieert de professional met formulations acties die gerelateerd kunnen worden aan de institutionele taken en belangen die een rol spelen in deze gesprekssoorten. De vergelijking van de bevindingen van formulations in de drie gesprekssoorten ondersteunt daarmee de observatie van Drew (2003) dat de sequentiële en interactionele inbedding van formulations gerelateerd is aan de specifieke institutionele setting waarin ze voorkomen.

Op basis van de vergelijking van de bevindingen over formulations in de drie gesprekssoorten kan geconcludeerd worden dat formulations een specifieke rol spelen in de totstandkoming van de institutionele verhalen van de leek:

- In het politieverhoor is dat vooral een *reconstruerende* en *juridiserende rol*; de verhoorder demonstreert met confronterende formulations dat hij/zij het verhaal van de verdachte beoordeelt op consistentie als graadmeter voor het waarheidsgehalte ervan. Met juridiserende formulations werkt de verhoorder toe naar een verklaring van de verdachte die als basis kan dienen in het verdere strafproces: de verhoorder

transformeert uitspraken van de verdachte tot uitingen die juridisch relevant zijn, wat gerelateerd is aan de institutionele taak van de verhoorder om te zorgen voor verslaglegging van het verhoor.

- In het sollicitatiegesprek hebben formulations van de selecteur vooral een *evaluerende rol*: met formulations laat de selecteur blijken hoe hij/zij de bijdragen van de sollicitant beoordeelt. Met formulations transformeert de selecteur uitingen van de sollicitant tot kwalificaties of diskwalificaties van de sollicitant ((dis)kwalificerende formulations), wat samenhangt met de selecterende taak van de selecteur.

- In het journalistieke interview reflecteren formulations de *publieke rol* van de interviewer om informatie openbaar te maken; de interviewer haakt in op het verhaal van de geïnterviewde als deze moeilijke taal gebruikt, als de geïnterviewde iets vertelt wat het verhaal bijzonder maakt, of als de geïnterviewde ontwijkend antwoord geeft op vragen die de interviewer voorlegt. Met formulations transformeert de journalist uitingen van de geïnterviewde tot uitingen die begrijpelijker (toelichtende formulations) of ontwijkend/onvoldoende zijn (uitdagende formulations), wat een oriëntatie toont van de interviewer op een informerende en kritische taak.

Kortom, de analyses van formulations in de drie gesprekssoorten demonstreren dat het precieze karakter van het transformerende vermogen van formulations (Heritage & Watson, 1979) afhankelijk is van de gesprekssoort en de institutionele taken en belangen die daarin een rol spelen. Met formulations combineren gespreksdeelnemers verschillende taken binnen de gesprekken (cf. *double duty*, Heritage & Watson, 1979: 152). Formulations dienen niet alleen als middel voor gespreksdeelnemers om wederzijds begrip tot stand te brengen, maar maken ook deel uit van het proces waarin de professional, samen met de leek, het verhaal van de leek construeert binnen de specifieke institutionele kaders van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview.

8.2 Advies en praktijk

In de vorige paragraaf heb ik een overzicht gegeven van de specifieke institutionele kenmerken die op basis van de vergelijking tussen formulations in de drie gesprekssoorten zijn te identificeren.

Deze kennis is nodig om adviezen te kunnen formuleren die (beter) zijn afgestemd op de institutionele gesprekspraktijk (Peräkylä & Vehviläinen, 2003): voor het formuleren van passende, bruikbare adviezen is kennis over de praktijk waarin de adviezen geïmplementeerd moeten worden essentieel. De studie van Phillips (1999) bijvoorbeeld naar formulations in counselinggesprekken en de studie van Hutchby (2005) naar formulations in therapeutische gesprekken illustreren dat de manier waarop formulations in de praktijk voorkomen, niet strookt met de normatieve ideeën over interactie in deze gesprekssoorten die in adviesliteratuur voor counselors en therapeuten worden beschreven (zie hoofdstuk 4). Communicatie-adviezen aan counselors en therapeuten zijn gebaseerd op ideale modellen waarin counselors een neutrale rol innemen (Phillips, 1999: 164) en waarin therapeuten zich opstellen als actieve luisteraar zodat kinderen vrijuit vertellen (Hutchby, 2005: 326).

In deze paragraaf beschrijf ik in hoeverre communicatieadviezen aan verhoorders, selecteurs en journalisten (hoofdstuk 4) overeenkomen met de gesprekspraktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews (hoofdstuk 5 t/m 7). Ik formuleer eerst een aantal algemene aanbevelingen voor de manier waarop de analyse van de gespreksdata uit de praktijk de adviezen over samenvatten kan complementeren, corrigeren en nuanceren (subparagraaf 8.2.1). Daarna beschrijf ik per gesprekssoort (subparagraaf 8.2.2) hoe conversatieanalytisch onderzoek kan bijdragen aan communicatieadviezen aan de verhoorder, selecteur en journalist, die gedetailleerder zijn, en meer toegesneden op de gesprekspraktijk van deze professionals. In de conclusie (subparagraaf 8.2.3) formuleer ik wat de vergelijking tussen adviezen over samenvatten en de gesprekspraktijk van samenvatten, heeft opgeleverd.

8.2.1 Algemene aanbevelingen

In deze subparagraaf beschrijf ik drie aanbevelingen die voor alle drie de gesprekssoorten gelden. Op basis van de vergelijking tussen (a) adviezen over samenvatten en (b) de gesprekspraktijk, formuleer ik (c) welke aanbeveling daaruit voortvloeit.

1) definitie van samenvatten specificeren

a) advies

De definities van samenvattingen in de adviesliteratuur plaatsen de structurerende functie van samenvattingen op de voorgrond: de kernactiviteit van samenvattingen wordt in alle handboeken omschreven als "het filteren van de belangrijkste informatie" (hoofdstuk 4).

b) gesprekspraktijk

De analyse van samenvattingen laat zien dat gespreksdeelnemers in de praktijk dynamisch en interactief betekenis geven aan samenvattingen. De verschillende functies van samenvattingen kunnen bijvoorbeeld ook simultaan plaatsvinden; een professional kan met een samenvatting bijvoorbeeld begrip checken én uitdagen. Verder demonstreren de analyses van samenvattingen in de drie gesprekssoorten dat de informatie die de professional als "de belangrijkste informatie" behandelt, per gesprekssoort verschillend is:

- de analyses van formulations in het politieverhoor (hoofdstuk 5) demonstreren dat de verhoorder samenvat wat voor de verslaglegging van het verhoor relevant is (juridiserende formulations) en datgene wat volgens de verhoorder het meest overeen lijkt te komen met de waarheid (confronterende formulations).
- de analyses van formulations in het sollicitatiegesprek (hoofdstuk 6) tonen dat de selecteur samenvat wat de kandidaat wel of juist niet kwalificeert voor een functie (kwalificerende en diskwalificerende formulations) en dat het voor de selecteur belangrijk is dat de kandidaat zoveel mogelijk van zichzelf laat zien (uitdagende formulations).
- uit de analyses van formulations in het journalistieke interview (hoofdstuk 7) blijkt dat journalist resumeert wat het verhaal van de geïnterviewde bijzonder maakt (portretterende formulations), of wat volgens de journalist een toelichting behoeft (toelichtende formulations), of datgene waarover de geïnterviewde zich niet -zo scherp- uitlaat als de journalist voor ogen heeft (uitdagende formulations).

c) aanbeveling

Op basis van de conversatieanalytische bevindingen (hoofdstuk 5 t/m 7) kan gespecificeerd worden *wat* de verhoorder, selecteur en de journalist belangrijke informatie vinden. In plaats van enkel te noemen dat de professional met een

samenvatting belangrijke informatie kan selecteren, kunnen daar per gesprekssoort specifieke voorbeelden van worden gegeven. In de handboeken aan de verhoorder, selecteur en journalist kan concreter beschreven worden wat de professional in een samenvatting weergeeft, welke informatie de professional uit het verhaal van de leek selecteert.

In adviesliteratuur aan de journalist bijvoorbeeld, kan met een voorbeeld van een portretterende formulation het effect van een samenvatting geïllustreerd worden. In fragment 8.7 behandelen de gespreksdeelnemers alledaagse informatie (zelf autowassen) als belangrijke informatie (zie analyse in hoofdstuk 7). Het voorbeeld demonstreert dus dat de professional met een samenvatting/formulation die informatie selecteert die de gespreksdeelnemers zelf als "belangrijke informatie" construeren:

fragment 8.7 (= fragment 7.8, int12min26

(HollandSport- 26 dec 2004)

```

1  I1: wil je nog meer weten wilfried?
2  G : °ja°
3      (0.9)
4  I2: >ja pf< wat wil ik nog meer weten?
5      (.)
6      ((G neemt slok water))
7  I1: autowassen op zaterdag?
8      ((G zet glas neer, schudt nee))
9  G : nee.=
10 I1:→ =>je hebt nog nooit< je eigen auto gewassen.
11      ((G zet glas neer)
12 G : ik denk heel weinig ja.
13      (0.6)

```

Aan de hand van de inzichten uit de praktijk kan de definitie van samenvatten in de adviesliteratuur genuanceerd worden: door bepaalde elementen uit het voorafgaande antwoord van de verdachte, sollicitant of geïnterviewde te selecteren, voert de professional een specifieke handeling uit die verdergaat of meer doet dan enkel het structureren of op een rijtje zetten van de informatie (zie subparagraaf 8.2.2 voor specifieke informatie per gesprekssoort).

2) voorbeelden van samenvattingen

a) advies

In de handboeken worden samenvattingen gepresenteerd als uitingen die voorafgegaan worden door inleidende woorden als "om u even samen te vatten...", "als ik het goed begrijp...", etc.

<i>Politieverhoor</i>	"om u even samen te vatten, u werkt doordeweeks alleen op dinsdagavond en woensdagavond [...]. Klopt dat?" (Van den Adel, 1997: 35)
<i>Sollicitatiegesprek</i>	"Als ik het goed begrijp, hebt u in uw vorige functie niet vaak zelfstandig beslissingen genomen." (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74) "U vindt het dus vooral prettig zelfstandig verantwoordelijkheid te dragen voor een bepaalde opdracht, en dat is ook iets wat u aantrekkelijk lijkt in deze vacante functie." (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74)
<i>Journalistiek interview</i>	"Als ik het goed begrijp is het zo dat..."(Kussendragers & Van der Lugt, 2005)

uit: tabel 4.1

Communicatie-adviezen over samenvatten: voorbeelden van samenvattingen

b) gesprekspraktijk

De analyse van de gespreksdata toont echter dat gespreksdeelnemers in de praktijk zelden markeren dat er een samenvatting volgt; in de dataset van het politieverhoor gebeurt dit slechts twee keer, in de dataset van het sollicitatiegesprek vijf maal (zie voorbeeld 8.8):

fragment 8.8 (Medewerker Internationalisering - sollinternat1min10)

1 S: ((19 regels van beurt S weggelaten))
 2 waarvoor dan ook weer voor het buitenland (.) uh een een
 3 belangrijk onderdeel is weggelegd;
 4 en dat hopen we ook steeds verder d₁aar uit te bouwen,
 5 (3.5)
6 A: → **maar kunnen we 't dan samenvatten,**
 7 dat je eigenlijk uh h₁oopt dat je hier meer (.) met
 8 buitenland,

262 Hoofdstuk 8

9 buitenlandse studenten (.) te maken hebt,
10 dan je (.) <nu hebt>.
11 S: ja.
12 [meer direct] contact met buitenlandse studenten,
13 A: [°en voor (?)°]
14 S: en buiten[landse instelling°en]=
15 A: [en universiteiten]=

en in het journalistieke interview geen enkele maal. In tegenstelling tot het beeld dat in de adviesliteratuur wordt geschetst, geven gespreksdeelnemers samenvattingen voornamelijk zonder inleidende woorden die de uiting expliciet markeren als een samenvatting (zie bijvoorbeeld fragment 8.4 t/m 8.6 en fragment 8.10).

c) aanbeveling

Een tweede aanbeveling die op basis van de vergelijking tussen de adviezen over samenvatten en de analyse van samenvattingen in de gesprekspraktijk kan worden gedaan, betreft de voorbeelden van samenvattingen die in de handboeken worden gegeven. Op basis van de conversatieanalytische bevindingen in de praktijk, kunnen adviezen over samenvatten genuanceerd worden. In de handboeken zouden bijvoorbeeld ook voorbeelden van samenvattingen opgenomen kunnen worden zonder expliciete markering, zodat de voorbeelden beter aansluiten op de manier waarop sprekers samenvattingen in de praktijk ontwerpen. Bovendien zouden de handboeken zouden voorbeelden van samenvattingen uit de gesprekspraktijk kunnen opnemen, zodat zichtbaar wordt hoe de leek op de samenvatting van de professional reageert. Voorbeelden van samenvattingen uit de praktijk (zoals de fragmenten in hoofdstuk 5 t/m 7) laten zien wat de professional met een samenvatting doet en hoe de leek daarop reageert. Op basis van de responsmogelijkheden van de leek, kunnen dan vervolgadvisen voor de professional worden geformuleerd.

8.2.2 Aanbevelingen per gesprekssoort

Politieverhoor

1) het combineren van verhoren en opmaken proces-verbaal

a) advies

Het vastleggen van het verhoor in het proces-verbaal wordt in de handboeken besproken onder het kopje 'afronding' van het verhoor (Van Amelsvoort et al., 2007: 241); de verslaglegging wordt gezien als een activiteit die *na* het verhoor plaatsvindt.

b) gesprekspraktijk

In het merendeel van de door mij bestudeerde verhoren maakt de verhoorder *tijdens* het verhoor het proces-verbaal op (zie Komter, 2007; Van Charldorp, 2011): in slechts twee verhoren zijn er twee verhoorders waarbij de één verhoort en de ander typt (zie Bijlage II Overzicht gespreksdata). Uit de analyse van formulations in het politieverhoor (hoofdstuk 5) blijkt dat de verhoorders met samenvattingen de overgang van spraak naar schrift en vice versa coördineren.

c) aanbeveling

De auteurs van de handboeken beschrijven nauwkeurig wat de wettelijke eisen zijn voor de verslaglegging van het verhoor⁴⁸, maar zij besteden nauwelijks aandacht aan de manier waarop het proces-verbaal tijdens het verhoor tot stand komt en op welke wijze de typactiviteit van de verhoorder interfereert met het verhoor. Adviezen aan de verhoorder zouden aangevuld kunnen worden met empirische bevindingen over de rol van samenvatten in het combineren van spreek- en schrijfactiviteiten (bijvoorbeeld aan de hand van fragment 8.6).

⁴⁸ Een wettelijke eis die aan een proces-verbaal worden gesteld is bijvoorbeeld de eis dat de verklaring van de verdachte zoveel mogelijk in zijn eigen woorden wordt opgenomen (Wetboek van Strafvordering, artikel 29, zie Van den Adel, 1997: 12).

2) door samenvatten gaat de ander vertellen

a) advies

In de handboeken luidt het advies aan de verhoorder dat je met een samenvatting de ander stimuleert om verder te vertellen (Van Amelsvoort et al. 2007: 67).

b) gesprekspraktijk

Uit de analyse van formulations in het politieverhoor blijkt dat de verdachte samenvattingen niet altijd als een verteluitnodiging oppakt. Als de verdachte wel een aanvulling geeft in respons op een samenvatting van de verhoorder, zijn dat samenvattingen met een bepaalde vormgeving:

fragment 8.9 (= fragment 5.5, diefstal - pv15min37)

- 1 V: hm maar dan heeft ie het niet deruit gehaald,
2 heeft ie die hele vitrinekast meegenomen.
3 (4)
4 P: ja ja.
5 ((typt 15 seconden))
6 → dus je hebt {Clive} eerst het kraampje aangewezen,
7 begrijp ik [dat goed?
8 V: [ja,
9 en toen heb ik eh verderop gaan staan.
10 P: ja ja.
11 ((typt 36 seconden))
12 Ik heb Clive de marktkraam aangewezen waar ik de broche had
13 gekocht.

fragment 8.10 (= fragment 5.6, poging tot inbraak- pv4min7)

- 1 P: [weet je weet je nog hoe laat je ongeveer eh in de sint
2 antoniebreestraat liep?
3 V: e:::h nee ik weet niet.
4 P: nee?
5 ((typt 8 seconden))
6 → ehm (1.5) dus je kwam-
7 je bent eerst naar het Waterlooplei[n gegalan,
8 V: [nou]
9 ik was in het Waterlooplein gegaan
10 P: ja?
11 V: en dan toen ik terugkwam,

12 kwam ik die jongen onder onder die viaduct tegen.
13 P: ((typt 17 seconden))
14 [...] was ik bij het Waterlooplein geweest.

Zoals ik in hoofdstuk 5 heb besproken, maken fragment 8.9 en 8.10 duidelijk dat de verdachte mede door de vormgeving van deze samenvattingen wordt uitgenodigd om meer te vertellen. Een vragende intonatie in combinatie met een syntactisch incomplete zin van de verhoorder, nodigt de verdachte uit de samenvatting aan te vullen.

c) aanbeveling

Het advies aan de verhoorder dat een samenvatting als verteluitnodiging kan fungeren, kan op basis van de analyse van de gespreksdata gespecificeerd worden: samenvattingen werken lang niet altijd als een verteluitnodiging en de samenvattingen die wel als een verteluitnodiging werken hebben bepaalde vormgevingskenmerken. In de handboeken zou daarvan een voorbeeld opgenomen kunnen worden, zodat inzichtelijk wordt gemaakt wat het verschil is tussen samenvattingen die een uitbreidende reactie genereren en samenvattingen die dat niet doen.

3) confronterende functie van samenvatten

a) advies

In de adviesliteratuur voor de verhoorder wordt beschreven hoe een samenvatting als inleiding van een confrontatie kan fungeren (Van den Adel, 1997; Van Amelsvoort et al. 2007). Fragment 8.11, afkomstig uit het handboek van Van den Adel (1997), is een voorbeeld van een samenvatting (regel 1-2) in een politieverhoor die als een inleiding op een confrontatie (regel 4-5) fungeert:

fragment 8.11 (= voorbeeld 4.1)

1 Inleiding:	→ P:	Je zei daarstraks dat je alleen op dinsdag en woensdag tussen
2		18.00 en 21.00 uur werkt, dat klopt toch?
3 Antwoord:	V:	Ja dat heb ik gezegd, dat is ook zo.
4 Confrontatie:	P:	Ik heb gezien dat je vorige week op vrijdag overdag tussen
5		08.00 en 16.00 uur ook op de bouwsteiger stond te werken.
6 Open vraag:		Hoe zit dat?
7 Stilte:	V: (Van den Adel, 1997: 36)

Van den Adel (1997) noemt regels 1-2 de inleiding en regels 4-5 de confrontatie. In dit fragment presenteert de verhoorder (P) de inleiding als een samenvatting van datgene wat de verdachte (V) eerder in het verhoor heeft gezegd; de uiting is daarmee te karakteriseren als een formulation. De verhoorder presenteert de confrontatie als een observatie van de verhoorder; in tegenstelling tot de vorige uiting heeft deze uiting geen betrekking op iets dat de verdachte eerder in het verhoor heeft gezegd, maar op iets dat zich buiten het gesprek heeft afgespeeld.

b) gesprekspraktijk

In het voorbeeld van Van den Adel (1997) van een inleiding op een confrontatie (fragment 8.11), is alleen de eerste uiting een samenvatting van wat er eerder in het gesprek is gezegd. Uit de analyse van de gespreksdata (hoofdstuk 5) blijkt dat ook de confrontatie zélf uit een samenvatting kan bestaan (zie fragment 8.12):

fragment 8.12 (=fragment 5.14, oplichting credit cards - pv12min77)

1 V: uhuh ((*gaat zitten*)) wat heb ik gezegd,
 2 toen ging zij bij eh (1) bij eh de medewerker
 3 [aan de (balie)]
 4 P: [jij bent toch] niet eerlijk tegen mij.
 5 → nee jij [praat niet eerlijk.[nu, [net zeg je
 6 V: [weet je waarom, [okee, [ja
 7 P: → net zeg je je weet niet hoe hoe zij af wilde rekenen.
 8 V: ja dat[zeg ik
 9 P: → [en nu heb je het in één keer heb je het wel
 10 over een bankpasje.

Fragment 8.12 toont hoe de verhoorder met een formulation (regels 5/7/9) de verdachte confronteert met twee uitspraken, die volgens de verhoorder inconsistent zijn. Samenvattingen fungeren dus niet zozeer als *inleiding* van een confrontatie, maar de verhoorder voert met de samenvatting zélf een confrontatie uit.

c) aanbeveling

Ook adviezen over de confronterende functie van samenvatten in het politieverhoor kunnen gecorrigeerd en genuanceerd worden. Door de bestaande adviezen aan te vullen met voorbeelden waarin de verhoorder met samenvattingen zélf (zoals fragment 8.12) een confrontatie uitvoert, in plaats van enkel voorbeelden te geven

van samenvattingen die als inleiding op een confrontatie dienen, geven de adviezen een completer beeld van de handelingen die de verhoorder in de praktijk met samenvattingen uitvoert.

4) door samenvatten gaat de verdachte de waarheid vertellen

a) advies

In hoofdstuk 4 (subparagraaf 4.2.1) heb ik beschreven hoe adviezen over samenvatten aan de verhoorder op de vooronderstelling berusten dat de verdachte overreed moet worden om de waarheid te vertellen en dat de verhoorder de verdachte met een samenvatting kan overhalen om alsnog de waarheid te vertellen. In de handboeken adviseert men de verhoorder om een confrontatie uit te voeren, als de verhoorder het doel heeft om de verdachte alsnog een verklaring te laten afleggen richting de waarheid (Van Amelsvoort et al., 2007: 205).

b) gesprekspraktijk

Uit de interactionele en sequentiële analyse van confronterende formulations (hoofdstuk 5), waarmee de verhoorder de verdachte confronteert met inconsistenties in het verhaal van de verdachte, blijkt dat verdachten na een confrontatie zelden hun verklaring herzien. Na een confrontatie van elementen die volgens de verhoorder inconsistent zijn in de verklaring van de verdachte, houdt de verdachte in de meeste gevallen voet bij stuk (cf. Sacks, 1972: 444), en in een aantal gevallen kan de verdachte de confrontatie ontvluchten of 'oplossen' (zie hoofdstuk 5).

c) aanbeveling

De manier waarop gespreksdeelnemers samenvattingen in de praktijk organiseren, toont dat de interactionele praktijk gecompliceerder is dan dat de verdachte na een samenvatting de waarheid gaat vertellen. In de adviesliteratuur zouden voorbeelden opgenomen kunnen worden van confronterende formulations die laten zien hoe verdachten daar in de praktijk op reageren (bijvoorbeeld van een confronterende formulation waarna de verdachte inderdaad terugkomt op zijn/haar eerdere verklaring zoals in fragment 5.17 en een voorbeeld waarin de verdachte de confrontatie ontwijkt, zoals in fragment 5.14). Het opnemen van verschillende reacties van de verdachte op een confronterende formulation van de verhoorder,

geeft de verhoorder een completer beeld van de mogelijke reacties die in de praktijk voorkomen.

Sollicitatiegesprek

1) (dis)kwalificerende en uitdagende functie van samenvatten

a) advies

In adviesliteratuur voor de selecteur worden alleen algemene functies van samenvatten genoemd als structuur aanbrengen en samenvatten als luistersignaal (hoofdstuk 4).

b) gesprekspraktijk

De analyse toont dat de selecteur met formulations handelingen uitvoert als (dis)kwalificeren en uitdagen, functies die in de adviesliteratuur niet worden genoemd. Met (dis)kwalificerende formulations beoordeelt de selecteur het antwoord van de sollicitant (hoofdstuk 6): de selecteur filtert die informatie uit het antwoord van de sollicitant die duidelijk maakt wat de sollicitant wel of niet geschikt maakt voor de functie (voor een voorbeeld van een diskwalificerende formulation, zie fragment 8.13).

fragment 8.13 (=fragment 6.4b,afd.secretaresse- soll1min87)

1 A: nja,
2 (0.5)
3 → •h dus je bent nog niet ((kucht)) hiermee in zo'n soort
4 functie eh bezig geweest;

Met uitdagende formulations test de selecteur de motivatie en de geschiktheid van de sollicitant (zie hoofdstuk 6).

c) aanbeveling

De informatie over de functies van samenvatten in de adviesliteratuur aan de selecteur, kunnen uitgebreid worden met beschrijvingen en voorbeelden van (dis)kwalificerende en uitdagende formulations. In de handboeken wordt alleen zijdelings genoemd, bij adviezen over het gebruik van een samenvatting om structuur aan te brengen in het gesprek, dat de selecteur met een samenvatting kan

evalueren wat er tot dan toe is gezegd. In de adviesliteratuur wordt niet nader gespecificeerd op welke manier deze evaluatieve functie van de samenvatting in het gesprek tot stand komt en wat gangbare reacties daarop zijn van de sollicitant. Voorbeelden van (dis)kwalificerende en uitdagende formulations illustreren hoe de selecteur de antwoorden van de sollicitant beoordeelt en test, en zijn een aanvulling op de andere, meer gespreksorganisatorische functies van samenvatten die in de adviesliteratuur worden genoemd.

2) samenvatten van verleden-heden-toekomst

a) advies

Centraal in de adviezen aan de selecteur staat het STAR(T)-model (hoofdstuk 4). Het uitgangspunt van dit gedragsverklaringsmodel is dat gedrag in het verleden de hoogste voorspellende waarde heeft voor toekomstig gedrag. In de voorbeelden van samenvattingen die in handboeken aan de selecteur worden gegeven, is die grondgedachte zichtbaar:

"u vindt het dus vooral prettig zelfstandig verantwoordelijkheid te dragen voor een bepaalde opdracht, en dat is ook iets wat u aantrekkelijk lijkt in deze vacante functie" (Gramsbergen-Hoogland & Van der Molen, 2008: 74)

In dit voorbeeld van een samenvatting concludeert de selecteur op basis van een ervaring van de sollicitant uit het verleden of heden, wat de sollicitant in de eventuele toekomstige functie aantrekkelijk zou vinden.

b) gesprekspraktijk

In mijn data komen samenvattingen waarin de selecteur de verbinding legt tussen het verleden én de toekomst, nauwelijks voor. Wel geeft de selecteur samenvattingen waarin één aspect daarvan aan de orde komt: de selecteur concludeert bijvoorbeeld iets over werkervaring in het verleden (zie fragment 8.14):

fragment 8.14 (= fragment 6.3a, kok - soll13min12)

1 A: → dus weinig eh weinig echte ervaring.

2 S: nee: °weinig ja°.

In tegenstelling tot de voorbeelden die in de handboeken aan de selecteur worden gegeven, concludeert de selecteur iets over het arbeidsverleden van de sollicitant, maar de selecteur verwoordt daarbij niet wat de consequenties zijn voor de toekomstige, vacante functie. In de samenvattingen in mijn collectie komen combinaties van verleden en toekomst niet voor, wel interpretaties van het verleden óf de toekomst.

c) aanbeveling

Adviezen over samenvatten aan de selecteur zijn gebaseerd op de vooronderstelling dat vragen naar eerdere ervaringen van de sollicitant een voorspellende waarde hebben voor diens functioneren. De voorbeelden van samenvattingen die in de handboeken worden gegeven lijken fictieve voorbeelden te zijn, die gebaseerd zijn op het STAR(T)-model maar die niet overeenkomen met de manier waarop gespreksdeelnemers samenvattingen in de praktijk vormgeven. Deze ideale, fictieve voorbeelden van samenvattingen zouden vervangen of aangevuld kunnen worden met voorbeelden uit de praktijk. Selecteurs krijgen dan een representatiever en veelzijdiger beeld van de manier waarop samenvattingen in de praktijk eruit zien (net als de voorbeelden van samenvattingen in de handboeken, zie subparagraaf 8.2.1).

3) door een samenvatting gaat de sollicitant vrijer spreken

a) advies

De adviezen vooronderstellen dat de sollicitant zich gereserveerd opstelt en dat de selecteur door actief luistergedrag, bijvoorbeeld door het geven van een samenvatting, ervoor kan zorgen dat de sollicitant zich minder geremd voelt in het gesprek (hoofdstuk 4).

b) gesprekspraktijk

De praktijk demonstreert dat de sollicitant al zoveel mogelijk over zichzelf vertelt in de spreekruimte die hij/zij krijgt als de selecteur de sollicitant een vraag voorlegt. De vooronderstelling dat de sollicitant zich gereserveerd opstelt is dus in de praktijk niet zichtbaar; de sollicitant creëert zoveel mogelijk beurtruimte voor zichzelf om verschillende aspecten van zichzelf te belichten (hoofdstuk 6). Ook de vooronderstelling in de adviesliteratuur dat de sollicitant *na* of *door* een

samenvatting gaat vertellen wordt door de analyse van de praktijk tegengesproken: na een samenvatting van de selecteur volgt er hooguit een bevestiging, een afzwakking of een revisie van de sollicitant.

c) aanbeveling

De adviezen aan de selecteur kunnen gecorrigeerd worden wat betreft de vooronderstelling dat samenvattingen ervoor zorgen dat de sollicitant vrijer gaat spreken. Door in de handboeken voorbeelden op te nemen van samenvattingen en verschillende soorten reacties daarop van de sollicitant kunnen de adviezen een reëler beeld geven van het effect van een samenvatting.

Journalistieke interview

1) portretterende, toelichtende en uitdagende functie van samenvatten

a) advies

Evenals in de handboeken voor de verhoorder en de selecteur worden in handboeken voor de journalist alleen functies van samenvattingen genoemd die algemeen van aard zijn, zoals ordenen of samenvatten als afsluiting van een (deel van het) gesprek (hoofdstuk 4).

b) gesprekspraktijk

De praktijk van journalistieke interviews laat zien dat samenvattingen verschillende functies hebben die in bestaande adviesliteratuur niet worden genoemd. In hoofdstuk 7 heb ik laten zien dat de journalist met toelichtende, portretterende, en uitdagende formulations kan inzoomen op een bepaald aspect uit het verhaal van de geïnterviewde. De journalist kan bijvoorbeeld een toelichting geven, of de persoonlijke kant van een verhaal accentueren of de geïnterviewde verleiden om pittigere uitspraken te doen.

c) aanbeveling

De adviezen aan de journalist over de functies van samenvattingen kunnen aangevuld worden met functies van samenvattingen die in de praktijk van het journalistieke interview naar voren komen. In de handboeken kunnen beschrijvingen

en voorbeelden worden toegevoegd van portretterende, toelichtende en uitdagende formulations. Op die manier geven de handboeken een vollediger beeld van de functies die samenvattingen in de praktijk van het journalistieke interview hebben.

2) aard van het interview

a) advies

De auteurs van de handboeken voor de journalist houden bij het formuleren van adviezen geen rekening met de verschillende typen interviews. In de handboeken wordt wel onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten interviews, bijvoorbeeld tussen nieuwsinterviews en portretterende interviews (Kussendrager & Van der Lugt, 2005: 244), maar dat onderscheid wordt niet relevant gemaakt bij het formuleren van concrete adviezen over samenvatten.

b) gesprekspraktijk

Uit de gesprekspraktijk van samenvatten in het journalistieke interview blijkt dat de precieze vorm en functie van samenvattingen gerelateerd is aan de aard van het interview waarin de samenvatting is ingebed. In politieke interviews bijvoorbeeld spelen samenvattingen vaker een rol in het uitdagen van de politicus om een persoonlijke visie te geven. In portretterende interviews daarentegen spelen samenvattingen vaker een rol in het markeren van informatie die het verhaal van de geïnterviewde bijzonder maken.

c) aanbeveling

Ook in dit opzicht kunnen de adviezen worden aangevuld met bevindingen van de analyse van de gespreksdata. De adviezen zouden sensitiever gemaakt kunnen worden voor de specifieke gespreksomgeving waarin samenvattingen voorkomen. Door bijvoorbeeld voorbeelden te geven van samenvattingen met een uitdagende functie in verschillende journalistieke contexten, worden adviezen over samenvatten meer in de context van het interview geplaatst dan in bestaande adviezen het geval is.

3) confronterende functie van samenvatten

a) advies

De confronterende functie van samenvatten wordt in de handboeken beschreven als een techniek waarmee de interviewer de geïnterviewde betrapt op tegenstrijdigheden:

samenvatten is vooral een geschikte techniek waarmee men de geïnterviewde meent te betrappen op tegenstrijdigheden [...]. Al samenvattend legt de interviewer ze fijntjes bloot. (Emans 2002: 91).

b) gesprekspraktijk

In mijn collectie formulations in journalistieke interviews, heb ik geen voorbeelden gevonden van confronterende formulations. In tegenstelling tot de gespreksdata van het politieverhoor, waar verhoorders de verdachte met samenvattingen wel confronteren met tegenstrijdigheden, komt het in mijn interviews niet voor dat de interviewer de geïnterviewde met tegenstrijdigheden confronteert⁴⁹.

Een handeling die aan confronteren grenst en die wel voorkomt in mijn datacollectie, is uitdagen (zie subparagraaf 8.1.1). In mijn dataset journalistieke interviews daagt de interviewer de geïnterviewde met formulations uit om zich ergens scherper over uit te laten. In tegenstelling tot de confronterende samenvattingen in het politieverhoor (zie hoofdstuk 5) bestaan deze samenvattingen niet uit twee elementen die de interviewer presenteert als tegenstrijdig aan elkaar, maar uit een bewering die een stap verder gaat dan de oorspronkelijke uiting van de geïnterviewde (zie hoofdstuk 7). Deze scherpe samenvattingen komen vooral voor in interviews waarbij de geïnterviewde zich op de vlakte houdt, en de interviewer de geïnterviewde uitdaagt om toch diens persoonlijke mening te geven.

c) aanbeveling

Het advies dat een samenvatting *vooral* geschikt is om de geïnterviewde op tegenstrijdigheden te betrappen, komt niet overeen met de data uit de gesprekspraktijk van mijn onderzoek. Het advies zou genuanceerd kunnen worden:

⁴⁹ Clayman en Heritage (2002: 227) beschrijven wel hoe interviewers geïnterviewden confronteren met inconsistenties of tegenspraak in hun eigen posities, maar niet hoe de interviewer daarvoor formulations gebruikt.

met samenvattingen kan de interviewer de geïnterviewde met tegenstrijdigheden confronteren, maar dat is geen functie van samenvattingen die in journalistieke interviews veel voorkomt. Een handeling die grenst aan confronteren is uitdagen, en dat is een handeling die in journalistieke interviews vaker voor lijkt te komen: de adviezen zouden dan ook aangevuld kunnen worden met voorbeelden en beschrijvingen van dit type formulation (zie ook aanbeveling 1).

8.2.3 Conclusie

Het combineren van de literatuurstudie en de conversatieanalytische studie naar samenvatten, biedt handvatten voor een betere afstemming tussen adviezen aan de verhoorder, selecteur en journalist en de gesprekspraktijk van verhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews. In overeenstemming met de bevindingen van Peräkylä & Vehviläinen (2003) blijkt dat de gespreksanalytische bevindingen de adviezen over samenvatten kunnen aanvullen, corrigeren en nuanceren. De handboeken kunnen geoptimaliseerd worden en de professionals kunnen zo hun repertoire uitbreiden en gesprekken professionaliseren.

In de eerste plaats kunnen de conversatieanalytische bevindingen de communicatie-adviezen aanvullen met adviezen die beter aansluiten op de functies van samenvattingen in de verschillende gesprekssoorten. De adviezen over samenvatten zijn algemeen geformuleerd en hebben vooral betrekking op gespreksorganisatorische functies van samenvatten (bijvoorbeeld: gesprek afsluiten). Doordat ik mij in de analyse van formulations in de gesprekspraktijk juist heb gericht op formulations waarmee gespreksdeelnemers specifieke handelingen realiseren, zoals *confronteren*, *uitdagen* en *(dis)kwalificeren*, geeft de analyse inzicht in de manier waarop gespreksdeelnemers invulling geven aan het institutionele karakter van de drie gesprekssoorten. De specifieke, conversatieanalytische bevindingen vormen een aanvulling op de algemene functies van samenvattingen die in adviesliteratuur voor zowel de verhoorder, als de selecteur, als de journalist worden genoemd.

In de tweede plaats kunnen de ideeën over interactie die ten grondslag liggen aan de adviezen over samenvatten, genuanceerd worden. In de handboeken wordt samenvatten beschreven als een eenzijdige handeling; de professional heeft een bepaald doel met de samenvatting (bijvoorbeeld structuur aanbrenge, confronteren) die hij/zij onafhankelijk van de reactie van de ander kan realiseren. Echter, de analyse van de gesprekspraktijk illustreert dat de professional ruimte

creëert voor de leek om op een samenvatting te reageren en dat de leek die ruimte ook neemt. Samenvattingen zijn te karakteriseren als een sequentie (zie Heritage & Watson, 1979: 141), waarbij de levering van het eerste paardeel (de samenvatting) een reactie van de gesprekspartner (bevestiging, of herziening van eerdere antwoord) relevant maakt. Op basis van de conversatieanalytische bevindingen kunnen de adviezen zodanig worden geformuleerd dat de adviezen recht doen aan de interactionele en sequentiële inbedding van samenvattingen in de gesprekspraktijk.

De adviezen kunnen ook gecorrigeerd worden wat betreft de veelzijdigheid van samenvattingen. In de adviesliteratuur vooronderstelt men dat een samenvatting één bepaalde functie heeft: met een samenvatting kan de professional bijvoorbeeld óf structuur aanbrenge in een gesprek óf (een deel van) het gesprek afsluiten. De praktijk laat zien dat samenvattingen niet per se één functie hebben, maar dat gespreksdeelnemers met een samenvatting verschillende handelingen tegelijkertijd uitvoeren, bijvoorbeeld het controleren van begrip én uitdagen (cf. *double duty*, Heritage & Watson, 1979). Met deze kennis uit de praktijk kunnen de adviezen nauwkeuriger geformuleerd worden.

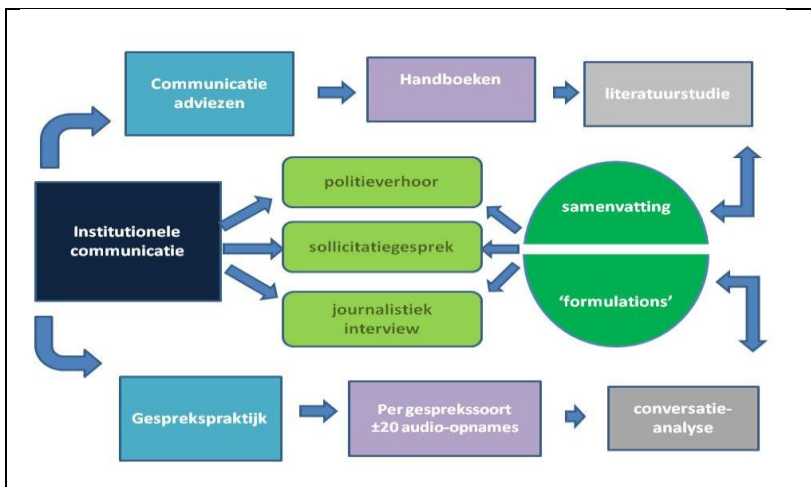
Kortom, conversatieanalytisch onderzoek levert een empirisch gegronde basis voor het formuleren van adviezen. Waar in de handboeken vooral vanuit een normatief idee wordt voorgeschreven wanneer en waarom de verhoorder, selecteur of journalist een samenvatting zou moeten inzetten (zie hoofdstuk 4), toont de gesprekspraktijk op welke manier deze professionals samenvattingen precies organiseren en hoe de gesprekspartner daarop reageert. In hoofdstuk 9 formuleer ik de antwoorden op mijn onderzoeksvragen: ik zal ingaan op de institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten die op basis van de studie naar formulations naar voren zijn gekomen en ik zal verder ingaan op de rol die wetenschappelijk onderzoek kan spelen bij het ontwikkelen van communicatieadviezen.

9 Conclusie en discussie

In het begin van mijn proefschrift verwees ik naar de uitspraak "*Een sollicitatiegesprek is geen politieverhoor*" (GOC, 2012), om naar aanleiding daarvan uiteen te zetten waarom het relevant is om erachter te komen wat nou precies het verschil is in de manier waarop sprekers verschillende zakelijke of institutionele gesprekken vormgeven. Nu ik aan het eind van mijn proefschrift ben gekomen, waarin ik aan de orde heb gesteld hoe een specifieke handeling als samenvatten in handboeken voor verhoorders, selecteurs en journalisten wordt beschreven en hoe gespreksdeelnemers samenvatten in politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews organiseren, wil ik mijn bevindingen over de verschillende institutionele gesprekssoorten tegen het licht houden. In dit afsluitende hoofdstuk formuleer ik een antwoord op mijn onderzoeksvragen (paragraaf 9.1). Vervolgens bespreek ik een aantal theoretische implicaties van mijn onderzoeksresultaten (paragraaf 9.2) en een aantal praktische implicaties (paragraaf 9.3). Tot slot geef ik enkele suggesties voor vervolgonderzoek (paragraaf 9.4).

9.1 Onderzoeksvragen

In hoofdstuk 1 heb ik het onderzoek dat in mijn proefschrift centraal staat, als volgt gevisualiseerd (figuur 1.1 onderzoeksopzet):



Centraal in mijn onderzoek staat de analyse van formulations in drie verschillende gespreksomgevingen (politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview) en de vergelijking tussen communicatieadviezen en de gesprekspraktijk. De beantwoording van mijn onderzoeksvragen splits ik daarom op in twee delen, namelijk: 1) de studie naar formulations in drie institutionele gesprekssoorten (subparagraaf 9.1.1)
2) de studie naar adviesliteratuur en de gesprekspraktijk (subparagraaf 9.1.2).

9.1.1 Formulations in drie institutionele gesprekssoorten

Twee van mijn onderzoeksvragen hebben betrekking op het specifieke institutionele karakter van de drie institutionele gesprekssoorten die in mijn proefschrift centraal staan: het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview. Aan de hand van een collectie van ongeveer 200 formulations, uitingen waarin gespreksdeelnemers weergeven wat een andere spreker eerder in de interactie heeft gezegd (Heritage & Watson, 1979), heb ik in elke gesprekssoort vanuit een conversatieanalytisch perspectief onderzocht hoe de gespreksdeelnemers samenvattingen of formulations in gesprekken betekenis geven. De eerste onderzoeksvraag die ik geformuleerd heb, is:

- 1. Hoe worden samenvattingen in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview sequentieel ingebed?*

In hoofdstuk 5 t/m 7 heb ik gerapporteerd welke specifieke handelingen de professional (verhoorder, selecteur, interviewer) met formulations initieert en hoe de leek (de verdachte, sollicitant, geïnterviewde) daar op reageert. De analyse toont dat formulations zijn ingebed in het patroon van vraag-antwoord dat kenmerkend is voor de sequentiële structuur van de drie gesprekssoorten. In de door mij bestudeerde gesprekken spelen formulations een constitutieve rol in de totstandkoming van het institutionele verhaal van de leek: in het politieverhoor werkt de verhoorder met formulations toe naar een verklaring van de verdachte die zoveel mogelijk conform de regels van de rechtsstaat is opgesteld; in het sollicitatiegesprek laat de selecteur met formulations blijken hoe hij/zij de bijdragen van de sollicitant beoordeelt; in het journalistieke interview haakt de interviewer met formulations in op het verhaal van de geïnterviewde als deze moeilijke taal gebruikt,

als de geïnterviewde iets vertelt wat zijn/haar verhaal bijzonder maakt, of als de geïnterviewde ontwijkend antwoord geeft op vragen die de interviewer hem/haar voorlegt.

In het *politieverhoor* (hoofdstuk 5) zijn formulations ingebed in de activiteit van de verhoorder om het verhoor schriftelijk vast te leggen; in mijn data maakt de verhoorder tussentijds het proces-verbaal op. Met een juridiserende formulation transformeert de verhoorder de woorden van de verdachte tot een versie die in de juridische context van het verhoor relevant is en die geschikt is voor de schriftelijke verslaglegging (het proces-verbaal). De respons van de verdachte na een juridiserende formulation van de verhoorder, hoe minimaal ook, is bijna altijd bevestigend. De sequentiële inbedding van juridiserende formulations demonstreert dat het transformatieproces van een vrijblijvend, alledaags verhaal (bijvoorbeeld: “ik moest mijn werkbriefje inleveren, daarvoor ben ik de stad ingegaan” en “onderweg vragen [...] twee mensen of ik wat pillen te koop heb”) naar een institutionele verklaring (“dus je ging naar de stad om methadonpillen te verkopen”), in samenwerking met de verdachte plaatsvindt. Ook onderhandelt de verhoorder met de verdachte met formulations over het waarheidsgehalte van de beweringen van de verdachte. Een criterium om te oordelen over het waarheidsgehalte van de verklaring van de verdachte tot dan toe, is consistentie in beweringen die de verdachte doet. In een confronterende formulation legt de verhoorder de verdachte twee uitspraken voor die volgens de verhoorder inconsistent zijn. Door deze twee uitspraken als tegengestelde waarheden te presenteren, oefent de verhoorder druk uit op de verdachte om terug te komen op een eerdere bewering. In reactie op deze formulations claimt de verdachte consistent te zijn en in een enkel geval komt de verdachte met een alternatief dat de inconsistentie tenietdoet.

In het *sollicitatiegesprek* (hoofdstuk 6) is de sequentiële inbedding van formulations gerelateerd aan het evaluerende en selecterende karakter van sollicitatiegesprekken: door in een formulation het antwoord van de sollicitant te transformeren tot een versie die accentueert welke kwaliteiten de sollicitant heeft (kwalificerende formulation) of juist tot een versie die de tekortkomingen van de sollicitant benadrukt (diskwalificerende formulation), laat de selecteur zien dat hij/zij op basis van de informatie die de sollicitant verstrekt, steeds beoordeelt of de kandidaat wel of niet geschikt is voor de functie. Zowel bij het formuleren van een antwoord op vragen van de selecteur als in reactie op formulations, anticipeert de

sollicitant op een beoordeling van de selecteur. Daarnaast komt het evaluerende karakter van sollicitatiegesprekken tot uiting in de manier waarop uitdagende formulations sequentieel zijn ingebed. Uitdagende formulations volgen bijvoorbeeld na een sequentie waarin de selecteur een hypothetische situatie voorlegt aan de sollicitant. Nadat de sollicitant dan heeft verteld hoe hij/zij in een dergelijke situatie zou handelen, markeert de selecteur met een uitdagende formulation dat het antwoord van de sollicitant niet volstaat. Als de sollicitant dan een alternatief antwoord formuleert, wijzigt de selecteur het scenario of de beoordelingscriteria. De selecteur demonstreert daarmee dat de sollicitant het onderste uit de kan moet halen: ook al beweert de sollicitant in de sollicitatiebrief zeer gemotiveerd te zijn, de sollicitant moet dat in het gesprek bewijzen door met meer of met andere informatie te komen als de selecteur daar om vraagt. De sequentiële inbedding van formulations in het sollicitatiegesprek demonstreert hoe de selecteur en de sollicitant een context creëren waarin de beoordeling van de antwoorden van de sollicitant door de selecteur een geaccepteerde praktijk is.

In het *journalistieke interview (hoofdstuk 7)* lijkt de sequentiële inbedding van formulations gerelateerd te zijn aan de specifieke aard van het interview: in portretterende interviews zoomt de interviewer met formulations in op persoonlijke aspecten in het verhaal van de geïnterviewde, terwijl de interviewer met formulations in politieke interviews uitspraken van de geïnterviewde bekritiseert of scherper weergeeft. De analyse van toelichtende formulations toont hoe de interviewer zich oriënteert op het meeluisterende publiek: als de geïnterviewde bijvoorbeeld vaktaal gebruikt, transformeert de interviewer dat jargon in een formulation in alledaagse taal. De interviewer vertaalt de uiting van de geïnterviewde zodanig dat deze eenvoudiger te begrijpen is en laat daarmee zien dat de moeilijkheidsgraad niet zozeer een probleem vormt voor zichzelf, maar mogelijk voor het radio- of televisiepubliek. Wat specifiek lijkt voor het journalistieke interview zijn de reeksen van uitdagende formulations, die illustreren hoe de interviewer de interactionele eigenschappen van formulations optimaal benut: met de formulations onderhandelt de interviewer over het standpunt van de geïnterviewde via een sequentieel patroon van formulation (I) - bevestiging (G), waarbij de geïnterviewde wordt uitgedaagd doordat hij of zij moet reageren op een formulation die steeds verder af staat van het oorspronkelijke antwoord van de geïnterviewde. In tegenstelling tot de reactie van de sollicitanten op een uitdagende formulation, volgen er in mijn collectie journalistieke interviews voornamelijk

afwerende responsen of bevestigende responsen die de geïnterviewde onmiddellijk afzwaakt; het type respons op uitdagende formulations lijkt gerelateerd te zijn aan de specifieke institutionele context waarin de formulations voorkomen.

Aan de hand van de tweede onderzoeksvraag zal ik nader op ingaan op de specifieke kenmerken van de drie gesprekssoorten:

2. *Wat kan uit de sequentiële inbedding van formulations afgeleid worden over de institutionele kenmerken van de drie gesprekssoorten?*

In elke gesprekssoort spelen formulations een specifieke rol in de totstandkoming van de institutionele verhalen van de leek. Na een vraag-antwoordpaar waarin de professional de leek uitnodigt om informatie te geven, initieert de professional met formulations acties die gerelateerd kunnen worden aan de institutionele taken en belangen die een rol spelen in deze gesprekssoort (cf. Drew, 2003). De manier waarop professionals met formulations het verhaal van de leek sturen, demonstreert aan welke institutionele eisen het verhaal van de leek in deze gesprekssoorten moet voldoen.

- In het politieverhoor spelen formulations vooral een *scharnierende en interveniërende rol*; met formulations werkt de verhoorder toe naar een verklaring van de verdachte die als basis kan dienen in het verdere strafproces. Met juridiserende formulations combineert de verhoorder de mondelinge activiteit van het verhoor met de schriftelijke activiteit van het vastleggen van het verhoor in een proces-verbaal. De overgang van spraak naar schrift en van alledaagse bewoordingen van de verdachte naar een opschrijfbaar, juridisch relevante versie bewerkstelligt de verhoorder -onder meer- met juridiserende formulations. De sequentiële inbedding van de juridiserende formulations maakt de institutionele taak van de verhoorder -zorgen voor verslaglegging van het verhoor- zichtbaar. Met confronterende formulations toont de verhoorder dat de verklaring die de verdachte aflegt, niet zonder meer de verklaring is zoals die in het proces-verbaal genoteerd wordt. Door de verdachte met beweringen te confronteren die volgens de verhoorder inconsistent zijn, demonstreert de verhoorder dat consistentie een indicatie is om te beoordelen of het verhaal van de verdachte waarheidsgetrouw is. Informatie die

volgens de verhoorder inconsistent is, vereist van de verdachte dat de verklaring tot dan toe wordt bijgesteld. Met confronterende formulations toont de verhoorder een oriëntatie op de institutionele eis van 'waarheidsvinding'.

- In het sollicitatiegesprek hebben formulations van de selecteur vooral een *evaluerende en een selecterende rol*. De manier waarop de sollicitant antwoorden formuleert op de vragen die de selecteur stelt, toont aan dat de sollicitant het gesprek als een assessment behandelt. De sollicitant formuleert antwoorden die op zoveel mogelijk vlakken geschiktheid, motivatie of ervaring tentoonspreiden. De selecteur stelt zich op als beoordelaar van datgene wat de sollicitant te bieden heeft en over zichzelf vertelt: na een vraag-antwoordsequentie vervolgt de selecteur niet zonder meer met een volgende vraag maar in plaats daarvan volgt de selecteur de sequentie op met een interpretatie van het antwoord dat de sollicitant heeft gegeven. Met (dis)kwalificerende formulations oordeelt de selecteur over de geschiktheid van de kandidaat en met uitdagende formulations daagt de selecteur de sollicitant uit om (meer van) zichzelf te laten zien. De selecteur is in de positie om te oordelen over motivatie en werkervaring van de sollicitant en deze beide soorten formulations zijn een uiting van deze institutionele, selecterende taak.

- In het journalistieke interview reflecteren formulations de *faciliterende rol* van de interviewer; de interviewer haakt in op het verhaal van de geïnterviewde als deze moeilijke taal gebruikt, als de geïnterviewde iets vertelt wat het verhaal bijzonder maakt, of als de geïnterviewde ontwijkend antwoord geeft op vragen die de interviewer voorlegt. De interviewer toont daarmee een oriëntatie op zijn/haar informerende en kritische taak. Met toelichtende formulations richt de interviewer zich op het radio en/of televisiepubliek door informatie die mogelijk niet voor iedereen helemaal is te volgen, even toe te lichten. Met portretterende formulations zoomt de interviewer in op aspecten in het verhaal van de geïnterviewde die het verhaal voor de kijker en/of luisteraar mogelijk interessant maken. De sequentiële inbedding van deze twee soorten formulations maakt zichtbaar hoe de interviewer vorm geeft aan de institutionele taak om te informeren: onder andere met formulations zorgt de interviewer ervoor dat de informatie toegankelijk, begrijpelijk en aantrekkelijk is voor het radio/televisiepubliek. Tegelijkertijd toont de interviewer een oriëntatie op de institutionele eis ook kritisch te zijn: met (reeksen van) uitdagende formulations demonstreert de interviewer niet zomaar een

doorgeefluik te zijn van die informatie die de geïnterviewde kwijt wil, maar zich kritisch op te stellen ten opzichte van uitlatingen van de geïnterviewde.

Met name de vergelijking van de uitdagende/confronterende formulations die ik in alle drie de gesprekssoorten heb geïdentificeerd (zie hoofdstuk 8), illustreert dat een vergelijkbaar type formulation per gesprekssoort een specifieke invulling krijgt. Kortom, mijn onderzoek laat niet alleen zien dat formulations (Heritage & Watson, 1979) een algemeen voorkomend fenomeen zijn in institutionele gesprekken, maar ook dat het precieze ontwerp en de sequentiële inbedding per gesprekssoort variëren (cf. het vergelijkende onderzoek naar hypothetische vragen van Speer, 2012). Formulations dienen niet alleen als middel voor gespreksdeelnemers om wederzijds begrip tot stand te brengen, maar maken ook deel uit van het proces waarin de professional en de leek het verhaal van de leek construeren binnen de specifieke institutionele kaders van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview.

9.1.2 Adviesliteratuur en de gesprekspraktijk

Mijn derde en vierde onderzoeksvraag hebben betrekking op de relatie tussen de adviesliteratuur en de gesprekspraktijk. De derde onderzoeksvraag kan beantwoord worden aan de hand van de literatuurstudie naar communicatieadviezen (hoofdstuk 4):

3. Welke ideeën over interactie komen naar voren in de communicatieadviezen voor politieverhoorders, selecteurs, en journalisten?

Centraal in de handboeken staat een ideaal model voor interactie dat gebaseerd is op professionele normen en waarden voor een verhoorder, selecteur, en journalist. De auteurs van de handboeken schrijven voor hoe de interactie behoort te verlopen vanuit professioneel oogpunt. In het politieverhoor bijvoorbeeld staat de institutionele taak 'waarheidsvinding' centraal in het model voor gespreksvoering dat verhoorders dienen te hanteren. De standaardverhoorstrategie is een uitgewerkt stappenplan voor professionele gespreksvoering in het verhoor met 'waarheidsvinding' als uitgangspunt. Ook wat betreft het sollicitatiegesprek zijn professionele ideeën over selectiemechanismen uitgewerkt tot een model voor interactie (STAR(T)). In vergelijking met de handboeken voor verhoorders en

selecteurs, zijn professionele ideeën voor journalisten het minst concreet uitgewerkt in een interactioneel model.

De adviezen over samenvatten zijn echter niet geïntegreerd in deze specifieke ideeën over gespreksvoering per beroepsgroep. In tegenstelling tot de specifieke vakkennis die voor elke gesprekssoort in de handboeken wordt besproken, zijn de communicatieadviezen over samenvatten in de handboeken min of meer vergelijkbaar en uitwisselbaar. De adviezen over samenvatten hebben vooral betrekking op algemene gespreksorganisatorische zaken en niet zozeer op de manier waarop samenvattingen bijdragen aan het construeren van de specifieke institutionele gesprekssoort. Het startpunt van de adviezen is niet 'hoe werkt interactie', maar wat wil je als verhoorder, selecteur of journalist bereiken en wanneer is een samenvatting geschikt. De adviezen zijn vooral gebaseerd op ideeën over professionele gespreksvoering voor deze drie beroepsgroepen en niet zozeer op de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele gesprekssoorten als het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview organiseren.

Conversatieanalytisch onderzoek naar de manier waarop samenvattingen in gesprekken precies georganiseerd worden, kan de ideeën over interactie in de drie beroepsgroepen aanvullen en nuanceren. Aan de hand van mijn vierde en laatste onderzoeksvraag zal ik dat specificeren:

4. Welke overeenkomsten en verschillen bestaan er tussen de communicatieadviezen en de alledaagse praktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews?

In hoofdstuk 8 heb ik de communicatieadviezen over samenvatten vergeleken met de conversatieanalytische bevindingen. Een overeenkomst tussen de adviezen over samenvatten en de manier waarop de gespreksdeelnemers samenvattingen in de praktijk organiseren, is dat zowel uit de handboeken als uit de praktijk blijkt dat de taken en belangen van de specifieke gesprekssoort van invloed zijn op het gespreksverloop. De manier waarop samenvattingen in de drie gesprekssoorten zijn ingebed, komt in de adviesliteratuur echter nog onvoldoende uit de verf. Een belangrijk verschil tussen de communicatieadviezen en de alledaagse gesprekspraktijk is dat er in de praktijk functies van samenvattingen voorkomen die in de handboeken niet worden besproken. Uit de analyse van formulations in de gesprekspraktijk blijkt dat gespreksdeelnemers met formulations specifieke

handelingen realiseren, zoals *toelichten, uitdagen en (dis)kwalificeren*, terwijl in de handboeken voornamelijk functies als structureren en het afsluiten van een gesprek aan de orde komen.

De adviezen over samenvatten in de handboeken betreffen vooral gespreksorganisatorische functies, terwijl de conversatieanalytische bevindingen van de gesprekspraktijk demonstreren dat de gespreksdeelnemers met samenvattingen ook invulling geven aan taken die specifiek zijn voor het institutionele karakter van de drie gesprekssoorten. De adviezen kunnen gecorrigeerd worden wat betreft de veelzijdigheid van samenvattingen: in de adviesliteratuur vooronderstelt men dat een samenvatting één bepaalde functie heeft, maar in de praktijk voeren gespreksdeelnemers met een samenvatting verschillende handelingen tegelijkertijd uit, bijvoorbeeld het controleren van begrip én uitdagen (cf. *double duty*, Heritage & Watson, 1979). Met deze kennis uit de praktijk kunnen de adviezen nauwkeuriger geformuleerd worden.

Een ander verschil tussen de adviezen en de praktijk dat in mijn onderzoek naar voren komt, is dat de adviezen vooral zijn gebaseerd op datgene wat de professional ermee wil bereiken (bijvoorbeeld: structuur aanbrengen) en dat de reactie van de leek niet relevant lijkt te zijn, terwijl de analyse van de gesprekspraktijk illustreert dat de professional ruimte creëert voor de leek om op een samenvatting te reageren en dat de leek die ruimte ook neemt. Op basis van de conversatieanalytische bevindingen kunnen de adviezen genuanceerd worden, zodat de adviezen meer recht doen aan de sequentiële inbedding van samenvattingen in de gesprekspraktijk.

Kortom, conversatieanalytisch onderzoek levert een empirisch gegronde basis voor het formuleren van adviezen. Waar in de handboeken vooral vanuit een normatief idee wordt voorgeschreven wanneer en waarom de verhoorder, selecteur of journalist een samenvattingen zou moeten inzetten, toont de gesprekspraktijk op welke manier deze professionals samenvattingen precies organiseren en hoe de gesprekspartner daarop reageert. Onderzoek naar de manier waarop gespreksdeelnemers samenvattingen in institutionele gesprekken organiseren, draagt bij aan een interactiever en vollediger beeld van de rol van samenvattingen in deze institutionele gesprekken. De manier waarop de conversatieanalytische bevindingen relevant gemaakt kunnen worden voor (gespreksdeelnemers in) de gesprekspraktijk,

beschrijf ik in paragraaf 9.3. In de volgende paragraaf ga ik eerst in op de wetenschappelijke betekenis van mijn onderzoeksresultaten.

9.2 Theoretische implicaties

Een basiskenmerk van formulations dat in de literatuur algemeen gedeeld wordt, is dat gespreksdeelnemers daarmee wederzijds begrip tot stand brengen. In de conversatieanalytische benadering is wederzijds begrip in gesprekken cruciaal; in interactie met elkaar laten gespreksdeelnemers voortdurend zien hoe zij elkaars uitingen interpreteren. Formulations geven inzicht in de manier waarop gespreksdeelnemers elkaar begrijpen en betekenis geven en ontlenen aan elkaars uitingen in conversaties. Dit intrinsieke kenmerk van gesprekken biedt onderzoekers de mogelijkheid om gesprekken van binnenuit te onderzoeken, dat wil zeggen vanuit het perspectief van de gespreksdeelnemers zelf. Mijn studie naar formulations in drie verschillende institutionele gesprekssoorten levert op een aantal fronten een nieuwe en relevante bijdrage aan bestaande interactionele literatuur.

In de eerste plaats lever ik met mijn studie een bijdrage aan bestaande literatuur over formulations (Heritage & Watson, 1979) en specifiek wat betreft de vorm en identificatie van formulations. In de literatuur (zie hoofdstuk 2) worden formulations die beginnen met "dus je zegt.." (*so you are saying*) als prototypisch beschreven (Heritage & Watson, 1979). Vanuit dit prototype zijn er verschillende studies naar formulations gedaan waarbij enkel uitingen zijn geselecteerd die beginnen met "dus.." (*so*) (Barnes, 2007; Beach & Dixon, 2001; Svennevig, 2008; Vasquez, 2010; Antaki, 2008)⁵⁰. Tegelijkertijd zijn er verschillende studies gedaan naar formulations waarin diverse verschijningsvormen van dit gespreksverschijnsel zijn geanalyseerd (bijvoorbeeld Heritage, 1985; Kurri & Wahlström, 2007; Phillips, 1999; Van der Houwen, 2009). Mijn onderzoek sluit aan op deze laatste studies; bij het selecteren van formulations heb ik mij niet beperkt tot een bepaalde vorm. In mijn collectie gesprekken (totaal ongeveer 43 uur) heb ik zo'n 200 uitingen

⁵⁰ Tijdens -zeer waardevolle- besprekingen met Paul Drew over mijn onderzoek, refereerde hij aan een prototypisch voorbeeld van formulations uit het werk van Heritage (1985). Echter, het voorbeeld waar Paul Drew uit zijn hoofd naar verwees als prototypisch vanwege de inkadering met "dus" (*so*-preface), wordt niet voorafgegaan door "so": "you really were prepared to commit suicide because you were a big fatty" (Heritage, 1985: 101).

geïdentificeerd waarmee de professional een interpretatie voorlegt van wat de leek heeft gezegd (zie hoofdstuk 3). Deze uitingen zijn te kenschetsen als formulations (Heritage & Watson, 1979), omdat de gespreksdeelnemers daarmee laten zien hoe zij elkaars uitingen begrijpen. Wat betreft vorm is er op basis van mijn collectie formulations geen prototype te selecteren: de vorm van formulations loopt uiteen en de vorm die in de literatuur als prototypisch wordt beschreven "dus je zegt" komt in mijn collectie sporadisch voor. Mijn onderzoek illustreert dan ook dat het fenomeen formulations niet beperkt is tot een bepaalde verschijningsvorm, maar dat er uiteenlopende vormen van zijn.

De complexiteit van het identificeren en afbakenen van formulations als gespreksverschijnsel (zie hoofdstuk 2) heeft geleid tot een enorme diversiteit in werkwijze (Antaki et al., 2005: 643; Antaki, 2008) waardoor bestaande studies naar formulations een diffuus beeld opleveren van de eigenschappen van formulations. In veel studies wordt gerefereerd aan het werk van Garfinkel en Sacks (1970) en Heritage en Watson (1979), maar door verschillen in de definitie en identificatie van formulations is niet duidelijk of in alle studies naar formulations hetzelfde fenomeen wordt onderzocht. Zoals Antaki (2008) betoogt, zouden studies naar formulations daarom uniformer opgezet moeten worden (zie paragraaf 9.4). Mijn onderzoek naar formulations in drie gesprekssoorten levert een bijdrage aan deze stap naar uniformiteit, doordat ik in mijn onderzoek inzicht verschaft in de manier waarop ik de collectie formulations heb samengesteld, en doordat ik deze wijze van identificatie en analyse vervolgens in drie gesprekssoorten heb toegepast.

In de tweede plaats is mijn analyse naar formulations in drie verschillende interactionele omgevingen een aanvulling op bestaande conversatieanalytische literatuur die is gericht op het beschrijven van institutionele interactie. Specifiek draagt mijn onderzoek bij aan inzicht in de manier waarop mensen in institutionele interactie elkaars uitingen begrijpen en hoe zij de instituties in hun gesprekken construeren. Hoewel formulations in institutionele gesprekken veelvuldig zijn onderzocht, bijvoorbeeld in therapeutische gesprekken (Antaki et al., 2005; Antaki, 2008; Davis, 1986; Kurri & Wahlström, 2007), zijn formulations in politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews nog nauwelijks onderzocht. Het onderzoek dat gedaan is naar formulations in deze gesprekssoorten is incidenteel van aard (bijvoorbeeld Ragan & Hopper, 1981). Mijn onderzoek naar formulations levert een bijdrage aan inzichten in de manier waarop gespreksdeelnemers

institutionele gesprekken organiseren en specifiek hoe zij het institutionele karakter van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview vormgeven.

Daarnaast toont de sequentiële en interactionele inbedding van formulations in de door mij bestudeerde institutionele gesprekssoorten welke handelingen de professional in deze specifieke gesprekken initieert en hoe de leek daarop reageert. In alle drie de gesprekssoorten spelen formulations een rol in de constructie van een institutionele versie van het verhaal van de leek. Ook in andere institutionele gesprekssoorten zijn formulations beschreven als middelen waarmee de professional het verhaal van de leek zodanig stroomlijnt dat het geschikt is om een oordeel te vellen (rechtbankinteractie, Van der Houwen, 2009), of om een passende behandeling voor te stellen (therapeutische interactie, Antaki et al., 2005; Stommel & Van der Houwen, te verschijnen).

Tegelijkertijd geeft de specifieke inbedding van formulations in deze gesprekssoorten inzicht in de institutionele taken en belangen van de gespreksdeelnemers die voor elk van de gesprekssoorten verschillend zijn:

- De sequentiële inbedding van juridiserende formulations in het *politieverhoor* rondom de overgang van praten naar typen demonstreert hoe de verhoorder de activiteit van het verhoren combineert met de verslaglegging van het verhoor. Van Charldorp (2011) heeft gedetailleerd in kaart gebracht hoe praten en typen in het Nederlandse politieverhoor met elkaar zijn verweven (zie ook Komter, 2006). Mijn onderzoek naar formulations, en specifiek de juridiserende formulations, levert een bijdrage aan het ontrafelen van de bijzondere sequentiële organisatie in politieverhoren (zie Sliedrecht & Van Charldorp, 2011).
- De (dis)kwalificerende formulations in het *sollicitatiegesprek* tonen het evaluatieve karakter van deze institutionele gesprekssoort. Deze formulations laten zien dat de selecteur het antwoord van de sollicitant evalueert. Het feit dat de selecteur na een antwoord van de sollicitant markeert of dat antwoord wel of niet volstaat, wijst de selecteur de rol toe van 'beoordelaar': de selecteur is interactioneel in de positie om een kritische houding aan te nemen ten opzichte van wat de mogelijk toekomstige werknemer of collega beweert (Ragan & Hopper, 1981: 99). Deze evaluerende rol van formulations is relevant voor andere institutionele gesprekssoorten waarin het oordeel van de professional van belang is, bijvoorbeeld in schoolklasinteractie (Mehan, 1979).
- Mijn bevindingen over uitdagen in het *journalistieke interview* sluiten aan op observaties van Hutchby (1996) die een dergelijk type formulation in radio-shows

beschrijft (*argumentative formulation*): formulations waarmee de interviewer van een radioprogramma een bijdrage van een beller bekritiseert (Hutchby, 1996: 53). Ook zijn uitdagende formulations beschreven in panelinterviews (Clayman & Heritage, 2002): met een formulation kan de interviewer een uiting van een panellid transformeren tot een compacte en aangescherpte versie om de discussie tussen panelleden aan te wakkeren. De combinatie van 'neutrale' formulations en uitdagende formulations demonstreert hoe de interviewer stapsgewijs toewerkt naar een pittige uitspraak van de geïnterviewde en hoe de interviewer de interactionele eigenschappen van formulations optimaal benut.

Daarnaast ondersteunen mijn analyses van formulations in het journalistieke interview studies die het publieksgerichte karakter van deze gesprekssoort beschrijven. In onderzoek naar interactie in het journalistieke interview wordt publieksgerichtheid als een belangrijk kenmerk gezien van deze institutionele gesprekssoort (Clayman, 2010; Heritage, 1985; Heritage & Clayman, 2010; Heritage & Greatbatch, 1991). De interviewer en de geïnterviewde(n) maken echter zelden expliciet dat wat zij met elkaar aan het doen zijn, bedoeld is voor het meeluisterende of meekijkende publiek, waardoor het lastig is om het publieksgerichte aspect van journalistieke interviews nauwkeurig te beschrijven.

[...] in complex ways, which have yet to be fully explicated, formulating utterances are more directly addressed to the news audience than are the majority of question and answers that make up a news interview (Heritage, 1985: 100).

Mijn analyses van formulations in het journalistieke interview belichten op welke wijze de interviewer het verhaal van de geïnterviewde publieksgericht maakt (hoofdstuk 7), bijvoorbeeld door een toelichting te geven of door in te zoomen op een bijzonder aspect, en hoe de interviewer met formulations zijn/haar faciliterende rol tussen de geïnterviewde en het publiek regisseert.

Kortom, in dit proefschrift laat ik zien dat formulations inzicht geven in de interactionele organisatie van het Nederlandse politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview. Hoewel Drew (2003) betoogt dat de vorm van formulations weerspiegelt welke specifieke taken de professional daarmee uitvoert, toont mijn onderzoek dat de 'vingerafdruk' van de verschillende gesprekssoorten vooral zichtbaar is in de sequentiële inbedding van formulations (zie subparagraaf

9.1.1). Alleen bij de confronterende formulations in het politieverhoor lijkt de taak van de verhoorder om de waarheid te achterhalen (waarheidsvinding), zichtbaar te zijn in de vorm van deze formulations. In tegenstelling tot alle andere soorten formulations die ik in mijn collectie heb geïdentificeerd, bestaan de confronterende formulations in politieverhoren uit twee delen die de verhoorder als tegengesteld aan elkaar presenteert (zie hoofdstuk 5).

Tot slot levert mijn onderzoek een bijdrage aan toegepast conversatieanalytisch onderzoek (Antaki, 2011), omdat het handvatten/ideeën aanreikt voor de manier waarop conversatieanalytisch onderzoek een bijdrage kan leveren aan (gespreksdeelnemers in) de gesprekspraktijk. Hoewel onderzoekers naar institutionele gesprekken veelal de waarde onderkennen van het terugkoppelen van conversatieanalytische bevindingen naar de praktijk, zijn er nog maar een beperkt aantal studies beschikbaar waarin onderzoekers rapporteren hoe zij wetenschappelijke bevindingen relevant hebben gemaakt voor de gesprekspraktijk (zie Antaki, 2011). Op basis van mijn conversatieanalytische studie heb ik gemarkeerd op welke fronten adviezen aan de verhoorder, selecteur en journalist afwijken van de gesprekspraktijk en op welke manier de adviezen aangepast kunnen worden; mijn onderzoek geeft inzicht in de rol die wetenschappelijk onderzoek kan spelen bij het formuleren van communicatieadviezen (zie paragraaf 9.3).

9.3 *Praktische implicaties*

De theoretische inzichten die mijn onderzoek oplevert, zijn ook betekenisvol voor de professionals die in de praktijk te maken hebben met politieverhoren, selectiegesprekken of journalistieke interviews. Zoals Speer (2012) betoogt zijn vergelijkende conversatieanalytische studies niet alleen waardevol vanwege hun theoretische bijdrage, maar ook voor de toepassing van de bevindingen:

[...] if one can demonstrate the subtle and precise ways in which a phenomenon or practice is shaped to deal with setting-specific affordances and the extent to which the institutional setting is procedurally consequential for that phenomenon or practice, then the evidence for application may even be stronger."

(Speer, 2012: 372)

Hoewel mijn onderzoek niet is opgezet vanuit een specifieke vraag- of probleemstelling vanuit de praktijk, kunnen mijn bevindingen wel bijdragen aan het

oplossen of verbeteren van interactionele kwesties waar verhoorders, selecteurs en journalisten in de praktijk mee te maken hebben. Het brede aanbod aan handboeken, het aandeel van communicatietrainingen in beroepsopleidingen en het uitgebreide aanbod van cursussen over professionele of zakelijke gespreksvoering illustreert dat er vanuit de praktijk behoefte is aan communicatieadviezen over het voeren van gesprekken in een zakelijke context (zie hoofdstuk 1). Mijn onderzoeksresultaten kunnen zowel voor verhoorders, selecteurs als journalisten als degenen die hen opleiden/coachen, relevant gemaakt worden.

De analyses van de gespreksdata maken inzichtelijk hoe gespreksdeelnemers in de praktijk hun gesprekken vormgeven, waarmee de analyses een waardevolle aanvulling zijn op bestaande adviesliteratuur en cursusmateriaal. De literatuurstudie naar de adviezen uit de handboeken (hoofdstuk 4) toont dat adviezen veelal gebaseerd zijn op ideologische modellen over professionele interactie en niet op empirische bevindingen. In de adviezen wordt verteld *wat* de gespreksdeelnemers kunnen doen (bijvoorbeeld: met een samenvatting ordening aanbrengen in het gesprek), maar vaak niet *hoe* de gespreksdeelnemers dat advies in gesprekken kunnen operationaliseren. Als conversatieanalist heb ik beschreven op welke manier samenvattingen in drie institutionele gesprekssoorten worden georganiseerd en welke hiaten er bestaan tussen de gesprekspraktijk en communicatieadviesliteratuur. Deze bevindingen kunnen bestaande adviezen aanvullen, verbeteren en corrigeren zodat professionals die zich voorbereiden op hun werk of zich laten bijscholen, kennis kunnen maken met adviezen die zijn ingebed in de specifieke gesprekscontext waarin zij toegepast worden.

Om bijvoorbeeld verhoorders inzicht te geven en te adviseren over communicatieve aspecten van het politieverhoor, kunnen gespreksdata van 'echte' politieverhoren, in tegenstelling tot bestaande trainingen die vaak gebaseerd zijn op rollenspellen, als uitgangspunt fungeren in workshops met verhoorders (Stokoe, 2011). Ook Lamerichs en Te Molder (2011) hebben beschreven via welke stappen gespreksdeelnemers vanuit een conversatieanalytisch perspectief naar hun eigen interactionele optreden kunnen kijken. De *Discursive Action Method* die zij hebben ontwikkeld vormt een leidraad om gespreksdeelnemers bewust te maken van de sociale functies van taal en de interactionele effecten van verschillen discursieve strategieën.

Onder andere deze methodes (zie Antaki, 2011) kunnen als inspiratie en voorbeeld dienen om mijn conversatieanalytische bevindingen terug te koppelen aan verhoorders, selecteurs en journalisten. Daarbij zou samenspraak met beroepsprofessionals en didactici moeten plaatsvinden: op die manier kunnen professionele inzichten (wat moet een verhoorder doen), interactionele inzichten (wat doet een verhoorder) en didactische inzichten (hoe leer je een verhoorder hoe het moet) gecombineerd worden. Een dergelijke samenwerking zorgt ervoor dat de terugkoppeling van de conversatieanalytische bevindingen optimaal is, zodat de professionals van de drie beroepsgroepen vanuit een wetenschappelijk perspectief kunnen reflecteren op hun professionele handelen en daar in de dagelijkse gesprekspraktijk profijt van hebben.

Daarnaast leveren de bevindingen over samenvattingen in de drie gesprekssoorten maatschappelijke inzichten op. De gedetailleerde beschrijving van samenvattingen in het politieverhoor en specifiek de manier waarop samenvattingen een rol spelen bij de constructie van het proces-verbaal, dragen bij aan inzicht in de manier waarop in gesprekken vorm wordt gegeven aan het juridische strafproces en daarmee hoe betekenis wordt gegeven aan het uitoefenen van rechtspraak. De analyses van samenvattingen in het sollicitatiegesprek maken helder hoe de selecteur de sollicitant test en hoe de sollicitant zich presenteert als de geschikte kandidaat, zodat gedetailleerd inzicht wordt gegeven in de sociologische verhouding tussen werkgever en werknemer. De bevindingen over samenvattingen in het journalistieke interview reflecteren de maatschappelijk positie van de journalist en van de geïnterviewde: welke aspecten uit het verhaal van de geïnterviewde acht de journalist relevant voor het meeluisterende publiek en hoe kritisch benadert de journalist de geïnterviewde? Bovendien levert mijn studie niet alleen informatie op over de manier waarop de professionals, in interactie met de leek, in verschillende gesprekscontexten met formulations handelingen organiseren als bekritisieren, uitdagen, selecteren en beoordelen, maar ook over de professionele normen en waarden die daaraan ten grondslag liggen. De literatuurstudie naar adviesliteratuur voor de drie beroepsgroepen levert etnografische informatie op over de manier waarop de professionals hun beroep dienen uit te oefenen, wat samen met de conversatieanalytische observaties over institutionele oriëntaties van de gespreksdeelnemers inzicht geeft in de organisatie van de drie institutionele gesprekssoorten (cf. Hak, 1995).

9.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

In dit proefschrift heb ik laten zien dat formulations een fenomeen zijn in institutionele interactie en dat dit gespreksverschijnsel inzicht geeft in de manier waarop gespreksdeelnemers deze specifieke gesprekken organiseren. Tegelijkertijd heb ik in de literatuurbespreking (hoofdstuk 2) en bij het beschrijven van theoretische implicaties van mijn onderzoek (paragraaf 9.2) aan de orde gesteld dat de identificatie en afbakening van formulations uiteenloopt. Door de diversiteit in de manier waarop formulations in bestaande studies geoperationaliseerd worden, leveren de bevindingen -ondanks de vele studies die er naar formulations zijn gedaan- nog altijd geen scherp beeld op van de eigenschappen en functies van formulations. In toekomstig onderzoek naar formulations zou meer inzicht gegeven moeten worden in de manier waarop formulations geïdentificeerd worden, zodat studies naar formulations geen 'blurring' effect meer creëren (Antaki, 2008), maar elkaar juist aanvullen en op die manier bijdragen aan kennisvermeerdering over dit fenomeen.

In mijn onderzoek heb ik gefocust op de interactionele constructie van formulations; hoe de formulation tot stand komt en wat gespreksdeelnemers ermee doen. Daarbij heb ik formulations waarvan ik op basis van mijn data geen substantiële collectie kon samenstellen (zie hoofdstuk 3) laten liggen. Dat roept de vraag op wat dat betekent: wat zijn dat voor soort formulations, en wat levert de analyse ervan voor inzichten op over het fenomeen? Bij mijn analyses naar formulations heb ik mij laten leiden door de functie van formulations in de interactie en dat heeft een breed scala aan bevindingen opgeleverd, bijvoorbeeld een beschrijving van verschillende sequentiële structuren (zoals de combinaties van formulations, zie hoofdstuk 7) en verschillende soorten reacties op formulations. Een ander uitgangspunt voor de analyse zou kunnen zijn om de sequentiële inbedding van formulations die Heritage & Watson (1979) beschrijven, namelijk (1) formulation, (2) bevestigende respons (3) nieuw onderwerp, in de drie gesprekssoorten te onderzoeken. Doordat de focus dan in de drie gesprekssoorten op eenzelfde sequentiële structuur ligt, kan een dergelijke onderzoeksopzet gedetailleerder in kaart brengen wat de overeenkomsten en verschillen zijn in het ontwerp en de functie van formulations die een bevestigende respons genereren.

Daarnaast kan de analyse van formulations als taaluiting gecombineerd worden met de analyse van non-verbale aspecten. Aan de hand van analyses van video-materiaal van institutionele gesprekssoorten kan gedetailleerder onderzocht worden wat gespreksdeelnemers met formulations doen, bijvoorbeeld: is het ontwijkende gedrag na uitdagende formulations bijvoorbeeld ook fysiek zichtbaar? Hoewel er binnen conversatieanalytische studies steeds vaker aandacht is voor verbale en non-verbale aspecten (zie bijvoorbeeld Streeck, Goodwin & LeBaron, 2011), zijn studies naar formulations tot dusver voornamelijk gebaseerd op audio-materiaal waardoor er nog weinig onderzoek is gedaan naar non-verbale aspecten als handgebaren, blikrichting, torso-bewegingen.

Een andere suggestie voor vervolgonderzoek dat een bijdrage levert aan verdiepende kennis over formulations en over de gesprekssoorten die ik heb onderzocht, is het aanvullen van traditionele, kwalitatieve conversatieanalytische bevindingen met kwantitatieve analyses (zie hoofdstuk 8). Kwantitatief onderzoek kan de claim dat formulations veelvoorkomend zijn in institutionele gesprekken valideren en een richtlijn geven voor het meten en vaststellen van de frequentie van formulations in institutionele gesprekken. Daarnaast zou het bijvoorbeeld interessant zijn om de vorm van formulations te coderen, zodat bekeken kan worden of een bepaalde vorm van formulations (bijvoorbeeld uitingen die beginnen met "dus") gerelateerd is aan bepaalde interactionele kenmerken (zie Drew, 2003). Bovendien kan kwantitatief onderzoek inzicht geven in de diachronische verschillen in interactionele verhoudingen. Zo hebben Clayman en Heritage (2002) gedemonstreerd dat het aantal aanvallende vragen in presidentiële persconferenties in de periode 1960-1990 enorm is toegenomen en zij relateren deze bevindingen aan de veranderende verhouding tussen de pers en de politiek. In mijn dataset sollicitatiegesprekken heb ik opnames die rond 1980 zijn gemaakt en een aantal opnames uit 2007. Diachronisch onderzoek naar deze sollicitatiegesprekken kan inzichtelijk maken in hoeverre sociologische veranderingen, van de periode 1980 tot 2007, tot uiting komen in de manier waarop gespreksdeelnemers deze institutionele gesprekken organiseren.

Voor het formuleren van passende adviezen voor zakelijke gespreksvoering kunnen natuurlijk ook andere gespreksverschijnselen dan 'samenvattingen' worden bestudeerd, bijvoorbeeld het stellen van vragen, het geven van luistersignalen en het bewerkstelligen van overgangen in gesprekken. Mijn onderzoek demonstreert dat conversatieanalytische bevindingen naar de gesprekspraktijk een waardevolle

aanvulling kunnen zijn op bestaande communicatieadviezen, maar over de manier waarop deze bevindingen relevant gemaakt kunnen worden voor (gespreksdeelnemers in) de gesprekspraktijk moet nog verder worden nagedacht (zie paragraaf 9.3). Als de gesprekspraktijk verandert, heeft dat consequenties voor de adviezen die geformuleerd worden. In het politieverhoor bijvoorbeeld wordt al decennia lang gediscussieerd over het toelaten van de raadsman van de verdachte (Stevens & Verhoeven, 2010). In een studie naar een experiment met de aanwezigheid van de raadsman bij verdachtenverhoren laten Stevens & Verhoeven (2010) zien dat de aanwezigheid van de raadsman invloed heeft op het verloop van het verhoor. De consequenties daarvan voor de manier waarop de verhoorder kan worden voorbereid op de interactie met de verdachte en raadsman, zouden verwerkt moeten worden in communicatieadviezen aan de verhoorder.

Kortom, mijn onderzoek naar de rol van formulations in institutionele interactie levert voldoende aanknopingspunten op om verder onderzoek te doen naar dit gespreksverschijnsel, naar interactie in de drie gesprekssoorten, en naar de toepassing van conversatieanalytische bevindingen in de gesprekspraktijk.

Literatuurlijst

- Adel, H. M. van den (1997). *Handleiding verdachtenverhoor. Handhaving, controle en opsporing in de praktijk*. Den Haag: VUGA.
- Adelswärd, V. (1988). *Styles of success. On impression management as collaborative action in job interviews*. Linköping: Linköping University.
- Antaki, C. (2008). Formulations in psychotherapy. In A.Peräkylä, C. Antaki, Vehviläinen Sanna, & I. Leudar (Eds.), *Conversation analysis and psychotherapy* (pp. 26-42). Cambridge: Cambridge University Press.
- Antaki, C. (2011). *Applied conversation analysis. Intervention and Change in Institutional Talk*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Antaki, C., Barnes, R., & Leudar, I. (2005). Diagnostic formulations in psychotherapy. *Discourse Studies*, 7, 627-647.
- Arminen, I. (2005). *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- Arminen, I. (2009). On comparative methodology in studies of social interaction. In M.Haakana, M. Laakso, & J. Lindstrom (Eds.), *Talk in interaction* (pp. 48-69). Helsinki: Finnish Literature Society.
- Atkinson, M. J. (1982). Understanding formality: the categorization and production of formal interaction. *British Journal of Sociology*, 33, 86-117.
- Atkinson, M. J. (1984). Public speaking and audience responses: some techniques for inviting applause. In M.J. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. (pp. 370-409). Cambridge: Cambridge University Press.
- Atkinson, M. J. & Drew, P. (1979). *Order in court: verbal interaction in judicial settings*. London: MacMillan.
- Barnes, R. (2007). Formulations and the facilitation of common agreement in meetings talk. *Text & Talk*, 27, 273-296.
- Beach, W.A. (1993). Transitional regularities for 'casual' "okay" usages. *Journal of Pragmatics*, 19, 325-352.
- Beach, W. A. (1995). Preserving and constraining options: "okays" and 'official' priorities in medical interviews. In G.H. Morris & R. J. Chenail (Eds.), *The talk of the clinic: explorations in the analysis of medical and therapeutic discourse*. (pp. 250-289). Hillsdale, New Jersey; Hove, UK: Lawrence Erlbaum Associates.
- Beach, W.A. & Dixson, C. N (2001). Revealing moments: formulating understandings of adverse experiences in a health appraisal interview. *Social Science and Medicine*, 52, 25-44.
- Beach, W.A. & Metzger, T.R. (1997). Claiming insufficient knowledge. *Human Communication Research*, 23, 562-588.
- Benneworth, K. (2009). Police interviews with suspected paedophiles: a discourse analysis. *Discourse & Society*, 20, 555-569.

- Biber, D. (1988). *Variations across speech and writing. Dimensions of register variations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Billig, M. (1999). Whose terms? Whose ordinariness? Rhetoric en ideology in conversation analysis. *Discourse & Society*, 10, 543-558.
- Bolden, G. B. (2010). 'Articulating the unsaid' via and-prefaced formulations of others' talk. *Discourse Studies*, 12, 5-32.
- Bolden, G. B. & Robinson, D. J. (2011). Soliciting accounts with why-interrogatives in conversation. *Journal of Communication*, 61, 94-119.
- Brannigan, A. & Lynch, M. (1987). On bearing false witness: credibility as an interactional accomplishment. *Journal of Contemporary Ethnography. A journal of Ethnographic Research.*, 16, 115-146.
- Broek, v. d. L. C. A. H., Derycke, H., & Wijchers, L. (2004). *Handboek werving en selectie voor professionele selecteurs in Nederland en België*. Alphen a/d Rijn: Kluwer.
- Bucholtz, M. (2007). Reply: variability in transcribers. *Discourse Studies*, 9, 837-842.
- Bull, P. (1994). On identifying questions, replies, and non-replies in political interview. *Journal of Language and Social Psychology*, 13, 115-131.
- Bull, P., Elliott, J., Palmer, D., & Walker, L. (1996). Why politicians are three-faced: the face-model of political interviews. *British Journal of Social Psychology*, 35, 267-284.
- Button, G. (1992). Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work: interaction in institutional settings*. (8 ed., pp. 212-231). Cambridge: Cambridge University Press.
- Campbell, S. & Roberts, C. (2007). Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal. *Discourse & Society*, 18, 243-271.
- Cerovic, M. (2010). *Questions and questioning in Montenegrin police interviews*. York: University of York.
- Charldorp, T. C. van (2011). *From police interrogation to police record*. Oosterwijk: BOXpress.
- Clayman, S. E. (2010). Questions in broadcast journalism. In A.F. Freed & S. Ehrlich (Eds.), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse* (pp. 256-278). Oxford: Oxford University Press.
- Clayman, S. E. (1992). Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work: interaction in institutional settings*. (pp. 163-198). Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, S. E. (2007). Speaking on behalf of de public in broadcast news interviews. In E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: reported speech in interaction*. (pp. 221-243). Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, S. E. & Heritage, J. (2002). *The news interview: journalists and public figures on the air*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Clift, R. (2001). Meaning in interaction: the case of *actually*. *Language*, 77, 245-291.
- Couper-Kuhlen, E. (2007). Assessing and accounting. In E. Holt & R. Clift (Eds.), *Reporting talk: reported speech in interaction*. (pp. 81-119). Cambridge: Cambridge University Press.
- Davis, K. (1986). The process of problem (ref)formulation in psychotherapy. *Sociology of Health and Illness. A Journal of Medical Sociology.*, 8, 44-74.
- Dersley, I. & Wootton, A. (2000). Complaint sequences within antagonistic argument. *Research on Language and Social Interaction*, 33, 375-406.
- Drew, P. (1992). Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. (pp. 470-520). Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P. (2003). Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings: a sketch. In P.J. Glenn, C. D. LeBaron, & J. Mandelbaum (Eds.), *Studies in Language and Social interaction in honor of Robert Hopper* (pp. 293-308).
- Drew, P. (2006). When documents 'speak': Documents, Language and Interaction. In P. Drew, G. Raymond, & D. Weinberg (Eds.), *Talk and interaction in social research methods*. (pp. 98-122).
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P. & Sorjonen, M. L. (1997). Institutional Dialogue. In T.A., van Dijk (Ed.), *Discourse as social interaction* (pp. 92-1).
- Du Bois, J. W., Schuetze-Coburn, S., Cumming, S., & Paolino, D. (1993). Outline of Discourse Transcription. In J.A. Edwards & M.D. Lampert (Eds.), *Talking data. Transcription and coding in Discourse Research*. (pp. 45-89). London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Edwards, D. (1994). Script formulations. An analysis of event descriptions in conversation. *Journal of Language and Social Psychology*, 13, 211-247.
- Edwards, D. (2008). Intentionality and *mens rea* in police interrogations: The production of actions as crimes. *Intercultural Pragmatics*, 5, 177-199.
- Edwards, D. & Fasulo, A. (2006). "To Be Honest": Sequential Uses of Honesty Phrases in Talk-in-Interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 39, 343-376.
- Ekström, M. (2009). Announced refusal to answer: a study of norms and accountability in broadcast political interviews. *Discourse Studies*, 11, 681-702.
- Emans, B. (2002). *Leren interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Emmertsen, S. (2007). Interviewers' challenging questions in British debate interviews. *Journal of Pragmatics*, 39, 570-591.

- Erickson, F. & Schultz, J. (1982). *The counselor as gatekeeper. Social interaction in interviews*. New York: Academic Press.
- Fassnacht, C. & Woods, D. (2009). Transana v2.41. The Board of Regents of the University of Wisconsin System, Madison, WI. <http://www.transana.org>.
- Gafaranga, J. & Britten, N. (2004). Formulation in general practice consultations. *Text*, 24, 147-170.
- Garfinkel H. & Sacks, H. (1970). On formal structures of practical actions. In J.C. McKinney & E. A. Tiryakian (Eds.), *Theoretical Sociology*. (pp. 337-366). New York: Appleton-Century-Crofts.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Los Angeles: University of California.
- Glenn, P. & LeBaron, C. (2011). Epistemic authority in employment interviews: Glancing, pointing, touching. *Discourse & Communication*, 5, 3-22.
- GOC Personeelontwikkeling in de creatieve industrie (2012). <http://www.goc.nl/Tips-en-trucs-sollicitatiegesprek.aspx> (17-2-2012).
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- Gramsbergen-Hoogland, Y. & Molen, H. v. d. (2008). *Gesprekken in organisaties*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Greatbatch, D. & Dingwall, R. (1989). Selective facilitation: some preliminary observations on a strategy used by divorce mediators. *Law & Society Review*, 23, 613-642.
- Greatbatch, D., Heath, C., & Luff, P. C. P. (1995). Conversation analysis: human-computer interaction and the general practice consultation. In A.F. Monk & N. Gilbert (Eds.), *Perspectives on HCI: Diverse Approaches* (pp. 199-222). London: Academic Press.
- Haddington, P. (2004). Stance Taking in News Interviews. *SKY Journal of Linguistics*, 17, 101-142.
- Hak, T. (1995). Ethnomethodology and the institutional context. *Human Studies*, 18, 109-137.
- Haket, V. (2007). *Veranderende verhalen in het strafrecht. De ontwikkeling van verhalen over verkrachting in het strafproces*. Dissertatie Nederlands Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving..
- Hayduk, L. A. (1976). Formulations in police work: some observations and related technical concerns. *Canadian Journal of Sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, 1, 463-479.
- Heath, C. (1986). *Body movement and speech in medical interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1984a). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In M.J. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. (pp. 299-345). Paris/Cambridge: Maison des Sciences de l'Homme and Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1984b). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

- Heritage, J. (1985). Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In T.A.van Dijk (Ed.), *Handbook of discourse analysis*. (vol.3 ed., pp. 95-116). London: Academic Press.
- Heritage, J. (2002). The limits of questioning: negative interrogatives and hostile question content. *Journal of Pragmatics*, 34, 1427-1446.
- Heritage, J. (2005). Conversation analysis and institutional talk. In R.Sanders & K. Fitch (Eds.), *Handbook of language and social interaction*. (pp. 103-143). Mahwah NJ: Erlbaum.
- Heritage, J. & Clayman, S. E. (2010). *Talk in action. Interactions, identities and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Heritage, J. & Greatbatch, D. (1991). On the institutional character of institutional talk: the case of news interviews. In D.Boden & D. H. Zimmerman (Eds.), *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis*. (pp. 93-137). Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. & Raymond, G. (2005). The terms of agreement: indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68, 15-38.
- Heritage, J. & Robinson, D. (2011). "Some" vs "any" medical issues: encouraging patients to reveal their unmet concerns. In C.Antaki (Ed.), *Applied conversation analysis. Intervention and Change in Institutional Talk*. (pp. 15-31). Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Heritage, J. & Roth, A. L. (1995). Grammar and institution: questions and questioning in the broadcast news interview. *Research on Language and Social Interaction*, 28, 1-60.
- Heritage, J. & Watson, D. R. (1979). Formulations as conversational objects. In G.Psathas (Ed.), *Everyday Language* (pp. 123-162). New York: Irvington Press.
- Heydon, G. (2005). *The language of police interviewing. A critical analysis*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Hofkes, K. & Meekel, W. (1998). *Professioneel personeel selecteren. Handleiding bij het werven en selecteren van nieuwe medewerkers*. Schoonhoven: Academic Service.
- Holt, E. & Clift, R. (2007). *Reporting talk: reported speech in interaction*. (24 ed.) Cambridge: Cambridge University Press.
- Holt, E. & Johnson, A. (2006). Formulating the facts: questions and repeats in police/suspect interviews. ICCA conference June 2006. Helsinki.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1986). Summarizing in doctor-patient interaction. In T. Ensink, A. v. Essen, & T. v. d. Geest (Eds.), *Discourse analysis and public life. Papers of the Groningen Conference on Medical and Political Discourse*. (pp. 201-221). Dordrecht: Foris Publications.

- Houtkoop, H., Jansen, F., & Walstock, A. (2005). Collaborative problem description in help desk calls. In C.D.Baker, M. Emmison, & A. Firth (Eds.), *Calling for help*. (pp. 63-89). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie. Hoe mensen communiceren*. Bussum: Coutinho.
- Houwen, F. van der (2009). Formulating disputes. *Journal of Pragmatics*, 41, 2072-2085.
- Huisman, M. (2001). Decision-making in meetings as talk-in-interaction. *International Studies of Management & Organization*, 31, 69-90.
- Huisman, M., Pranger, J., & Steenwinkel, P. (2007). *Geef mij de feiten. Schrijfadvisen voor een effectief proces-verbaal*. Deventer: Kluwer.
- Huisman, M. & Schasfoort, M. (1994). Moet ik het zeggen? Perspectieven voor mondelinge taalbeheersing. In T.A.v.Dijk & R. Zemel (Eds.), *Het is kermis hier* (pp. 123-132). Amsterdam: Stichting Neerlandistiek Vrije Universiteit Amsterdam.
- Huls, E. & Varwijk, J. (2011). Political bias in tv interviews. *Discourse & Society*, 48-65.
- Hulshof, M. (2007). *Leren interviewen. Een hbo-methode voor het mondeling verzamelen van informatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Hutchby, I. (1996). *Confrontation Talk. Arguments, Asymmetries and Power on Talk Radio*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Hutchby, I. (2005). "Active listening": Formulations and the elicitation of feelings-talk in child counselling. *Research on Language and Social Interaction*, 38, 303-329.
- Hutchby, I. (2007). *The discourse of child counselling*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Hutchby, I. (2011). Non-neutrality and argument in the hybrid political interview. *Discourse Studies*, 13, 349-365.
- Janssen, D., Loo, v. d. M., Hurk, v. d. J., & Jansen, F. (2012). *Zakelijke communicatie voor professionals*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Jefferson, G., Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1977). Preliminary notes on the sequential organization of laughter. *Pragmatics Microfiche, Department of Linguistics*.
- Jefferson, G. (1984). Transcript notation. In M.J. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. (pp. ix-xvi). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ji, D. (2008). *Indirect defensive responses to hostile questions in British broadcast news interviews*. University of York, York.
- Johnson, A. J. (2002). *So...??: Pragmatic implications of so-prefaced questions in formal police interviews*. In J. Cotterill (Ed.), *Language in the legal process*. (pp. 91-110). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

- Johnson, A. J. (2008). 'From where we're sat...': Negotiating narrative transformation through interaction in police interviews with suspects. *Text & Talk*, 28, 327-349.
- Jönsson, L. & Linell, P. (1991). Story generations: from dialogical interviews to written reports in police interrogations. *Text*, 11, 419-440.
- Kampf, Z. & Daskal, E. (2012). Too hostile, too deferential: processes of media answerability following political interviews. *Journalism*, 1-19.
- Kidwell, M. (2009). What happened?: An epistemics of Before and After in "at-the-scene" police questioning. *Research on Language and Social Interaction*, 42, 20-41.
- Komter, M. L. (1981). Sekwentieverschijnselen en handelingsspeelruimte van de deelnemers in sollicitatiegesprekken. *Gramma*, 5, 62-71.
- Komter, M. L. (1982). Indringers. *Interdisciplinair Tijdschrift voor Taal- & Tekstwetenschap*, 2, 154-167.
- Komter, M. L. (1987). *Conflict and cooperation in job interviews. A study of talk, tasks and ideas*. Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.
- Komter, M. L. (1991). *Conflict and cooperation in job interviews: a study of talk, tasks, and ideas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Komter, M. L. (2001). The construction of evidence in a police interrogation. *Droit et Société*, 48, 367-393.
- Komter, M. L. (2002/2003). The construction of records in Dutch police interrogations. *Information Design Journal + Document Design*, 11, 201-213.
- Komter, M. L. (2006). From talk to text: the interactional construction of a police record. *Research on Language and Social Interaction*, 39, 201-228.
- Komter, M. L. (2007). Het politieverhoor: onderzoek en advies. *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*, 78, 61-69.
- Komter, M. L. (2012). The career of a suspect's statement: Talk, text, context. *Discourse Studies*, 14, 731-752.
- Koole, T. & Padmos, H. (1999). Gesprekstraining en gespreksanalyse: een literatuurstudie. *Tijdschrift voor de Taalbeheersing*, 11, 49-62.
- Kurri, K & Wahlström, J. (2007). Reformulations of agentless talk in psychotherapy. *Text & Talk*, 27, 315-338.
- Kussendrager, N. & Lugt, D. v. d. (2005). *Basisboek journalistiek. Achtergronden, genres, vaardigheden*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Labov, W. & Fanshel, D. (1977). Rules of discourse. In *Therapeutic discourse. Psychotherapy as conversation*. (pp. 71-111). New York: Academic Press.
- Lamerichs, J. & Te Molder, H. (2011). Reflecting on your own talk. The discursive action method at work. In C. Antaki (Ed.), *Applied conversation analysis. Intervention and Change in Institutional Talk*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.

- Lauerbach, G. (2010). Manoeuvring between the political, the personal and the private: talk, image and rhythm in tv-dialogue. *Discourse & Communication*, 4, 125-159.
- Lerner, G. H. (2004). Collaborative turn sequences. In G.H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis. Studies from the 1st generation*. (pp. 225-256). Amsterdam: John Benjamins.
- Linell, P., Hofvendahl, J., Lindholm, C. (2003). Multi-unit questions in institutional interactions: Sequential organizations and communicative functions. In: *Text* 23/4, 539-571.
- Linell, P. & Jönsson, L. (1991). Suspect stories: perspective setting in an asymmetrical situation. In I.Markova & K. Foppa (Eds.), *Asymmetries in dialogue*. (pp. 75-100). Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Linell, P. & Thunqvist, D. (2003). Moving in and out framings: activity contexts in talk with young unemployed people within a training project. *Journal of Pragmatics*, 35, 409-434.
- Lipovsky, C. (2005). *Negotiating solidarity: a social-linguistic approach to job interviews*. University of Sydney.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Coutinho.
- Mazeland, H. (2007). Parenthetical sequences. *Journal of Pragmatics*, 39, 1816-1869.
- Mazeland, H. (1992). *Vraag-antwoordsequenties*. Amsterdam: Stichting Neerlandistiek VU.
- Mazeland, H. & Huiskes, M. (2001). Dutch 'BUT' as a sequential conjunction: Its use as a resumption marker. In M.Selting & E. Couper-Kuhlen (Eds.), *Studies in Interactional Linguistics*. (pp. 141-169). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins b.v.
- Mehan, H. (1979). 'What time is it, Denise?' Asking known information questions in classroom discourse. *Theory into Practice*, 18, 285-294.
- Minden, J. R., van (1993). *Alles over selectiegesprekken*. Amsterdam: Business Contact.
- Montgomery, M. (2007). *The discourse of broadcast news: a linguistic approach*. Londen: Routledge.
- Montgomery, M. (2008). The discourse of the broadcast news interview. A typology. *Journalism Studies*, 9, 260-277.
- Nijenhuis, C. (2008). *Van selectiegesprek tot exitinterview. Gids voor manager en P&O'er*. Zaltbommel: Thema.
- Packer, H. L. (1968). Two models of the criminal process. In *The limits of the criminal sanction*. (pp. 149-173). Stanford: Stanford University Press.
- Peräkylä, A. & Vehviläinen, S. (2003). Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society*, 14, 727-750.
- Phillips, B. (1999). Reformulating dispute narratives through active listening. *Mediation quarterly*, 17, 161-180.
- Politieacademie Apeldoorn (2007). Verdachtenverhoor en training basis-gespreksvaardigheden.

- Pollner, M. (1987). *Mundane Reason*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In M.J. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1988). Offering a candidate answer. An information-seeking strategy. *Communication Monographs*, 55,4, 360-373.
- Pomerantz, A. & Fehr, B. J. (1997). Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. In T.A., van Dijk (Ed.), *Discourse as social interaction: Discourse Studies 2 - A multidisciplinary introduction*. (pp. 64-91). London: Sage.
- Ragan, S. L. & Hopper, R. (1981). Alignment talk in the job interview. *Journal of Applied Communication Research*, 9, 85-103.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, 68, 939-967.
- Rendle-Short, J. (2007). Neutralism and adversarial challenges in the political news interview. *Discourse & Communication*, 1, 387-406.
- Ritzen, H. (2009). *Personeelsplanning: werving en selectie*. Baarn: Nelissen B.V.
- Roest, E. (2005). *Foutloos, snel en natuurlijk. Een verkenning naar utopieën rond communicatie in adviesliteratuur*. Utrecht: Masterscriptie .
- Roth, A. L. (2002). Social epistemology in broadcast news interview. *Language in Society*, 31, 355-381.
- Sacks, H. (1972). Notes on police assessment of moral character. In D.Sudnow (Ed.), *Studies in social interaction* (pp. 280-293). New York: Free Press.
- Sacks, H. (1984). On doing "being ordinary". In M.J. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. (pp. 413-429). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1987). On the preference for agreement and contiguity. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organization*. (pp. 54-69). Clevedon (England): Multilingual Matters.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on conversation. VI & II*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Sarangi, S. & Roberts, C. (1999). *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Schegloff, E. A. (1987). Between Micro and Macro: Contexts and Other Connections. In *The Micro-Marco Link*. (pp. 207-234). Berkeley/Los Angeles: University of California Press.
- Schegloff, E. A. (1988). On an actual virtual servo-mechanism for guessing bad news: a single case conjecture. *Social Problems*, 35, 442-457.

- Schegloff, E. A. (1992). Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *The American Journal of Sociology*, 97, 1295-1345.
- Schegloff, E. A. (1993). Reflection on quantification in the study of conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 26, 99-128.
- Schegloff, E. A. (1996). Confirming allusions: toward an empirical account of action. *American Journal of Sociology*, 102, 161-216.
- Schegloff, E. A. (2009). One perspective on conversation analysis: comparative perspectives. In J. Sidnell (Ed.), *Conversation analysis: comparative perspectives*. (pp. 357-406). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53, 361-382.
- Schuijt, G. A. I. (2006). *Vrijheid van nieuwsgaring*. Den Haag: Boom.
- Sidnell, J. (2009). *Conversation analysis. Comparative perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Silverman, D. (1993). *Interpreting qualitative data: methods for analysing talk, text and interaction*. Londen: Sage Publications.
- Sliedrecht, K.Y. (2009). Communicatie-adviezen over 'samenvatten' in het politieverhoor. In: Backus, A., M. Keijzer, I. Vedder & B. Weltens (Eds.). *Artikelen van de Zesde Anéla-Conferentie*. Delft: Eburon, 308-317.
- Sliedrecht, K. Y. (2009). *Confrontational formulations in police interrogations*. IPRA conference July 2009, Melbourne.
- Sliedrecht, K. Y. & Charldorp, T. C., van (2011). Tussen spraak en schrift: de rol van samenvattingen in het politieverhoor. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33, 34-55.
- Speer, S. A. (2012). Hypothetical questions: a comparative analysis and implications for "applied" vs. "basic" conversation analysis. *Research on Language and Social Interaction*, 45, 352-374.
- Steensig, J. and Larsen, T. (2008). Affiliative and disaffiliative uses of you say x questions. *Discourse Studies*, 13, 113-132.
- Stevens, L. & Verhoeven, W. J. (2010). *Raadsman bij het politieverhoor. Invloed van voorafgaande consultatie en aanwezigheid van raadslieden op organisatie en wijze van verhoren en proceshouding van verdachten*. Den Haag: Boom Uitgevers.
- Stivers, T. (2005). Modified repeats: one method for asserting primary rights from second position. *Research on Language and Social Interaction*, 38, 131-158.
- Stivers, T. & Heritage, J. (2001). Breaking the sequential mold: Answering 'more than the question' during comprehensive history taking. *Text*, 21, 2-151.
- Stivers, T. & Rossano, F. (2010). Mobilizing response. *Research on Language and Social Interaction*, 43, 3-31.

- Stokoe, E. (2009). "For the benefit of the tape": Formulating embodied conduct in designedly uni-modal recorded police-suspect interrogations. *Journal of Pragmatics*, 41, 1887-1904.
- Stokoe, E. (2011). Simulated interaction and communication skills training: The 'Conversation Analytic Role-play Method'. In C. Antaki (Ed.), *Applied conversation analysis. Intervention and Change in Institutional Talk*. (pp. 119-139). Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Stokoe, E. & Edwards, D. (2008). "Did you have permission to smash your neighbour's door?" Silly questions and their answers in police-suspect interrogations. *Discourse Studies*, 10, 89-111.
- Stommel, W. & Van der Houwen, F. (te verschijnen). Formulation in "trouble" chat sessions. *Computer-Mediated troubled talk*, In: Kupferberg, Irit & Izhak Gilat (eds.).
- Svennevig, J. (2008). Exploring leadership conversations. *Management Communication Quarterly*, 21, 529-536.
- Ten Have (2001). Applied conversation analysis. In A.W. McHoul & M. Rapley (Eds.), *How to analyse talk in institutional settings: a casebook of methods*. (pp. 3-11). Londen: Continuum.
- Teunissen, F. (2008). *Het journalistieke interview*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Theeboom, M. (2008). *Workshop elementaire verhoorvaardigheden. Bestemd voor toezichhouders en opsporingsambtenaren*. Maartensdijk: NIVOO Uitgeverij.
- Thornborrow, J. (2002). *Power talk. Language and interaction in institutional discourse*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Thornborrow, J. (2010). 'Going public': constructing the personal in a television news interview. *Discourse & Communication*, 4, 105-123.
- Vasquez, C. (2010). Examining two explicit formulations in university discourse. *Text & Talk*, 30, 749-771.
- Vroemen, J. (1989). *Het journalistieke interview. De vraag- en antwoordmethode in de media*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Walker, E. (1995). Making a bid for change: formulations in union-management negotiations. In A. Firth (Ed.), *The discourse of negotiation. Studies of Language in the workplace*. (pp. 101-140). Pergamon.
- Wetboek van Strafvordering (WvSv), artikel 29.1.
- Wilkinson, S. (2011). Improving ethnic monitoring on a telephone helpline. In C. Antaki (Ed.), *Applied conversation analysis. Intervention and Change in Institutional Talk*. (pp. 32-53). Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Wooffitt, R. & Allistone, S. (2008). Participation, procedure and accountability: "you said" speech markers in negotiating reports of ambiguous phenomena. *Discourse Studies*, 10, 407-427.

Yoong, D. (2010). Interactional norms in the Australian police interrogation room. *Discourse & Society*, 21, 713.

Samenvatting Nederlands

Formulations in institutionele interactie: de praktijk van het 'samenvatten' in politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview

In dit proefschrift maak ik inzichtelijk hoe gespreksdeelnemers institutionele gesprekssoorten als het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview organiseren en specifiek hoe zij een algemeen gespreksverschijnsel als 'samenvatten' in deze drie gesprekssoorten organiseren en interpreteren. In conversatieanalytische literatuur is het weergeven van wat de ander in het gesprek heeft gezegd, beschreven onder de noemer 'formulations'. Door in detail naar de interactionele organisatie van formulations te kijken en te analyseren welke bijdrage formulations leveren in de totstandkoming van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview, draagt dit proefschrift bij aan kennis over formulations als conversationeel object en de interactionele organisatie van deze drie institutionele gesprekssoorten. Bovendien beschrijf ik welke implicaties deze analyses van de gesprekspraktijk hebben voor de manier waarop communicatieadviezen voor professionals van deze gesprekssoorten (verhoorders, selecteurs en journalisten) geformuleerd worden. Gespreksvoering is voor hen een belangrijk instrument om hun dagelijkse werkzaamheden uit te voeren en tijdens hun opleiding wordt dan ook geïnvesteerd in training en adviezen over de mondelinge interactie met verdachten, sollicitanten en geïnterviewden. Bestaande trainingen en handboeken zijn voornamelijk gebaseerd op ervaringen van mensen uit het veld en niet op empirische observaties over wat er in institutionele interactie precies gebeurt.

Hoofdstuk 1 geeft in vogelvlucht weer wat de theoretische en maatschappelijke relevantie is van mijn onderzoek naar formulations in drie institutionele gesprekssoorten. De volgende vier onderzoeksvragen staan in dit proefschrift centraal:

1. *Hoe worden formulations in deze drie gesprekssoorten sequentieel ingebed?*

2. *Wat kan daaruit worden afgeleid over de institutionele kenmerken van deze drie gesprekssoorten?*
3. *Welke impliciete theorieën over interactie komen naar voren in de communicatieadviezen voor politieverhoorders, selecteurs, en journalisten?*
4. *Welke overeenkomsten en verschillen bestaan er tussen de communicatieadviezen en de alledaagse praktijk van politieverhoren, sollicitatiegesprekken, en journalistieke interviews?*

In hoofdstuk 2 en 3 volgt een nadere inkadering en uitgebreidere motivatie van de onderzoeksvragen en onderzoeksopzet. Aan de hand van een literatuurbespreking over 'formulations' en 'institutionele interactie' wordt in *hoofdstuk 2* betoogd dat mijn studie inzicht kan geven in dit specifieke interactionele fenomeen en in de institutionele 'fingerprint' van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistieke interview. Deze studie naar formulations in drie gesprekssoorten sluit aan bij conversatieanalytische studies die eenzelfde gespreksverschijnsel in verschillende instituties hebben onderzocht en die hebben aangetoond dat daarmee de kenmerken van de specifieke institutionele gesprekssoorten worden blootgelegd. Verder wordt uit de literatuurbespreking duidelijk dat studies naar formulations in institutionele gesprekssoorten nogal uiteenlopen wat betreft de manier waarop dit interactionele fenomeen is gedefinieerd en afgebakend. In conversatieanalytische literatuur wordt dan ook de noodzaak aangekaart om de kennis over formulations uit te breiden en daarbij uit te gaan van de definitie van Heritage & Watson (1979). Aan de hand van een aantal conversatieanalytische studies die laten zien hoe interactioneel wetenschappelijk onderzoek toepasbaar gemaakt kan worden voor de gesprekspraktijk, betoog ik dat het relevant is om de empirische bevindingen over formulations te relateren aan communicatieadviezen voor de gesprekspraktijk.

De vergelijking tussen de drie gesprekssoorten en de vergelijking tussen communicatie-adviesliteratuur en de gesprekspraktijk wordt in *hoofdstuk 3* nader gemotiveerd. Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de twee datasets en een verantwoording van de manier waarop de datasets zijn geanalyseerd. De eerste dataset bestaat uit een collectie handboeken met communicatieadviezen voor de professional van de drie gesprekssoorten (de verhoorder, selecteur en journalist). Op basis van een literatuurstudie is onderzocht wat er precies wordt gezegd over het

gebruik van samenvattingen in een politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview en welke achterliggende ideeën over interactie daaraan ten grondslag liggen. De tweede dataset bestaat uit een collectie van zo'n 20 audio-opnames per gesprekssoort. Deze collectie van zo'n 42 uur aan gespreksdata is vanuit een conversatieanalytisch perspectief geanalyseerd, met name vanwege het methodologische uitgangspunt dat het blootleggen van de sequentiële inbedding van formulations inzicht geeft in de gesprekspraktijk. De verschillende benaderingen in bestaande studies naar formulations maakte het identificeren en afbakenen van formulations een intensief proces. In totaal zijn bijna 200 formulations geanalyseerd, waarvan 92 stuks in het politieverhoor, 43 stuks in het sollicitatiegesprek en 63 stuks in de journalistieke interviews.

In *hoofdstuk 4* wordt gerapporteerd over de bevindingen van de literatuurstudie naar communicatieadviezen. In de handboeken voor de drie beroepsgroepen wordt niet gedifferentieerd wat betreft de functies van samenvatten: in alle handboeken worden functies genoemd als het controleren van begrip, het aanbrengen van structuur, het afsluiten van (een deel van) het gesprek, en samenvatten als luistersignaal. Er zijn wel verschillen tussen de handboeken voor de drie beroepsgroepen wat betreft de inbedding van adviezen over samenvatten in specifieke modellen voor professionele interactie. Ideeën over interactie zijn in handboeken voor verhoorder en selecteur concreter uitgewerkt dan in handboeken voor de journalist. Adviezen over samenvatten voor de verhoorder zijn ingebed in een model voor het afnemen van een politieverhoor: de standaardverhoorstrategie, en adviezen over samenvatten voor de selecteur zijn ingebed in een model voor het voeren van een ideaal sollicitatiegesprek ((STAR)T). Deze modellen voor professionele gespreksvoering zijn gebaseerd op ideeën over beroepsuitoefening die niet per se stroken met de gesprekspraktijk van de professionals; immers, de adviezen schrijven voor hoe interactie behoort te verlopen vanuit professioneel oogpunt. Op basis van de resultaten van de literatuurstudie naar adviezen over samenvatten, bepleit ik dat conversatieanalytisch onderzoek naar de gesprekspraktijk van 'samenvatten' inzicht kan geven in de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele taken en belangen in interactie operationaliseren, en hoe adviezen over interactie daarvan kunnen profiteren.

In de daaropvolgende hoofdstukken volgen de conversatieanalytische bevindingen naar formulations in de drie verschillende gesprekssoorten: het politieverhoor, het sollicitatiegesprek en het journalistieke interview. In *hoofdstuk 5* komt de sequentiële organisatie van formulations in het politieverhoor aan de orde. In de data zijn twee typen formulations geïdentificeerd die een centrale rol spelen bij de constructie van de verklaring van de verdachte: juridiserende formulations en confronterende formulations. De juridiserende formulations zijn ingebed in het proces van informatievergaring en de schriftelijke verslaglegging daarvan in het verhoor; de formulations fungeren als middel waarmee de verhoorder en de verdachte inzoomen op de precieze formulering van de verklaring van de verdachte in het proces-verbaal. Voorbeeld:

P: dus je bekent hiermee je schuldig gemaakt te hebben aan de
 handel in verdovende middelen, <methadon>pillen.

De analyse laat zien dat de respons van de verdachte op juridiserende formulations van de verhoorder gerelateerd is aan de fase van het verhoor: in de fase van het bespreken van details over de aanloop naar het delict, waar er nog geen sprake is van expliciete evaluaties van de verhoorder in termen van 'schuldig/onschuldig' of als de juridiserende formulation wijst op de onschuld van de verdachte, reageert de verdachte met direct geplaatste en uitgebreid geformuleerde antwoorden op de formulations. Naarmate de implicatie van schuld van de verdachte toeneemt, reageert de verdachte uitgesteld en minimaal of helemaal niet. Hoewel de verdachte de gelegenheid heeft om te reageren op een juridiserende formulation van de verhoorder, noteert de verhoorder niet de alledaagse versie van de verdachte maar zijn eigen institutionele versie in het proces-verbaal.

De confronterende formulations zijn ingebed in de onderhandeling tussen de verhoorder en de verdachte over het waarheidsgehalte van het verhaal van de verdachte. De verhoorder luistert kritisch naar het verhaal van de verdachte en beschouwt de verklaring pas als 'waar' als deze consistent is. De analyse toont hoe formulations de verhoorder in staat stellen om informatie uit de verklaring van de verdachte ter discussie te stellen: als elementen uit de verklaring van de verdachte volgens de verhoorder inconsistent zijn, confronteert de verhoorder de verdachte met deze inconsistenties. Door twee elementen uit het verhaal van de verdachte als

contrasterend weer te even, vraagt de verhoorder de verdachte om hierop terug te komen, de redenering is dat tegenstrijdige beweringen niet beide waar kunnen zijn.

Voorbeeld:

P: → nee jij [praat niet eerlijk.[nu, [net zeg je
 V: [weet je waarom, [okee, [ja
 P: → net zeg je je weet niet hoe hoe zij af wilde rekenen.
 V: ja dat [zeg ik
 P: → [en nu heb je het in één keer heb je het wel over een
 bankpasje.

De responsen van de verdachte op confronterende formulations van de verhoorder illustreren dat verdachten deze formulations van de verhoorder interpreteren als confronterende handelingen. In mijn datacollectie komen drie soorten reacties van de verdachte voor: een respons waarbij de verdachte een alternatief geeft dat de tegenstrijdigheid weerlegt, een respons waarbij de verdachte volhoudt dat beide beweringen waar zijn, en een respons waarbij de verdachte toegeeft dat een van de twee beweringen (misschien) niet waar is. Ook na de respons op een confronterende formulation typt de verhoorder de verklaring van de verdachte in het proces-verbaal. Kortom, zowel de juridiserende als de confronterende formulations spelen een rol in de totstandkoming van een institutionele versie van het verhaal van de verdachte.

In *hoofdstuk 6* komt de inbedding van formulations in het sollicitatiegesprek aan de orde. In de collectie sollicitatiegesprekken zijn twee verschillende soorten formulations geïdentificeerd die een rol spelen in het selectieproces: (dis)kwalificerende en uitdagende formulations. Met (a) kwalificerende en (b) diskwalificerende formulations toont de selecteur hoe hij/zij de informatie die de sollicitant tijdens het gesprek geeft, vanuit een institutioneel perspectief beoordeelt. Voorbeelden:

- (a) Selecteur: °okay°.
 dus je bent inderdaad wel (0.5) gewend om om u:h
opdrachten ergens n↓eer te leggen;
- (b) Selecteur: nja,

314 *Samenvatting*

(0.5)

•h dus je bent nog niet ((*kucht*)) hiermee in zo'n
soort functie eh bezig geweest;

Door in een formulation het antwoord van de sollicitant te transformeren tot een versie die accentueert welke kwaliteiten de sollicitant heeft (kwalificerende formulation) of juist tot een versie die de tekortkomingen van de sollicitant benadrukt (diskwalificerende formulation) laat de selecteur zien dat hij/zij op basis van de informatie die de sollicitant verstrekt, steeds beoordeelt of de kandidaat wel of niet geschikt is voor de functie. Na een kwalificerende formulation versterkt of nuanceert de sollicitant de strekking van de formulation; na een diskwalificerende formulations zwakt de sollicitant de strekking juist af.

Ook uitdagende formulations spelen een rol in het beoordelen en testen van de sollicitant door de selecteur. Met uitdagende formulations markeert de selecteur dat het antwoord van de sollicitant niet volstaat en tegelijkertijd verandert de selecteur de beoordelingscriteria. Voorbeeld:

Selecteur: [maar de] aard van het werk,
je stelt geen eisen aan de aard van het werk. (0,5)

Nadat de sollicitant een antwoord heeft geformuleerd op een vraag van de selecteur, laat de selecteur blijken dat dat antwoord nog niet volstaat. In mijn dataset geeft de sollicitant na dit type formulation meestal een ander antwoord dan zijn/haar oorspronkelijke antwoord; de sollicitant interpreteert de formulation van de selecteur als een uitnodiging tot revisie van het geleverde antwoord. De analyse van deze twee soorten formulations maakt inzichtelijk hoe de selecteur en de sollicitant het gesprek als een sollicitatiegesprek construeren: de sollicitant probeert steeds de 'juiste' informatie te verstrekken en de selecteur is degene die op basis van de info die de sollicitant verstrekt een oordeel velt over de geschiktheid van de sollicitant en de sollicitant laat ploeteren. Op die manier creëren de selecteur en de sollicitant een context waarin de beoordeling van de antwoorden van de sollicitant door de selecteur een geaccepteerde praktijk is.

In *hoofdstuk 7* bespreek ik drie soorten formulations die een rol spelen in de totstandkoming van het verhaal van de geïnterviewde tijdens journalistieke interviews: (1) toelichtende formulations, (2) portretterende formulations, en (3)

uitdagende formulations. Met toelichtende formulations verduidelijkt de interviewer (I) jargon of bepaalde ingewikkelde termen die de geïnterviewde gebruikt. Voorbeeld (nadat de geïnterviewde iets heeft verteld over serotonine in de hersenen):

I:→ ja waardoor je gewoon weer wat vrolijker wordt,
zeg maar.

Zowel in de politieke als in de portretterende interviews van mijn collectie profileert de geïnterviewde zich als expert over het onderwerp dat de interviewer in de vragen aan de orde stelt, door bijvoorbeeld het gebruik van vaktaal. Met behulp van toelichtende formulations maakt de interviewer informatie die voornamelijk in bepaalde kringen bekend is (bijvoorbeeld politici of wetenschappers) voor het grote publiek toegankelijk en begrijpelijk.

Met portretterende formulations accentueert de interviewer wat het verhaal van de geïnterviewde uniek of bijzonder maakt. De interviewer (I) zoomt in op details in het verhaal van de geïnterviewde (G) die mogelijk interessant zijn voor de kijker/luisteraar. Voorbeeld:

I: → met veertien jaar,
woonde jij zonder je oude[rs],
G: [ja

De data illustreren hoe de interviewer na een vraag-antwoordsequentie waarin de geïnterviewde op uitnodiging van de interviewer informatie verstrekt over de persoonlijke beleving van bepaalde gebeurtenissen uit zijn/haar leven, met een formulation accenten in het verhaal van de geïnterviewde legt. De portretterende formulations zijn ingebed in interviews waarbij de persoonlijke kant van het verhaal van de geïnterviewde centraal staat; met formulatons filtert de interviewer die aspecten uit het verhaal van de geïnterviewde die het verhaal een bijzonder en/of persoonlijk karakter geven en de formulation geeft de geïnterviewde de gelegenheid om dat aspect te bekrachtigen of juist te minimaliseren.

Met uitdagende formulations legt de interviewer de geïnterviewde een scherpere versie van diens eerdere uiting voor. Deze formulations zijn ingebed in

316 *Samenvatting*

interviews waarin de geïnterviewde verantwoording moet afleggen, bijvoorbeeld vanwege een publieke functie als politicus, of als bondscoach van het nationale voetbalteam. Voorbeeld:

IR1:→ dus we hebben een bondscoach,
(0.9)•h die eigenlijk niet (.) durft te zeggen van nou,
>eigenlijk hebben jullie aan mij een hele goeie<.
(1.2)

In mijn data zijn uitdagende formulations ingebed in sequenties waarin de interviewer en de geïnterviewde zich in tegengestelde richting bewegen: de interviewer daagt de geïnterviewde uit zijn/haar persoonlijke mening te ventileren, terwijl de geïnterviewde zijn/haar opinie inzake een actuele kwestie voorzichtig en indirect verwoordt. Met een uitdagende formulation 'duwt' de interviewer de geïnterviewde alsnog richting het formuleren van diens persoonlijke opinie. Daarmee toont de interviewer dat hij/zij geen doorgeefluik is van informatie die de geïnterviewde kwijt wil, maar dat de interviewer als kritische spreekbuis voor de kijker/luisteraar optreedt. In een aantal politieke interviews van mijn collectie komen ook reeksen van formulations voor: de interviewer creëert dan met een eerste formulation een opstapje voordat hij/zij met een tweede formulation de geïnterviewde confronteert met een versie van diens eigen woorden die verder gaat dan wat de geïnterviewde heeft gezegd. Kortom, de analyse van mijn collectie formulations in journalistieke interviews toont hoe de interviewer met formulations stilstaat bij een bepaald aspect in het verhaal van de geïnterviewde en dat aspect transformeert in een versie die *makkelijker*, *persoonlijker*, of *scherper* is. De verschillende soorten formulations in mijn dataset zijn gerelateerd aan het verhaal dat de interviewer samen met de geïnterviewde construeert.

Hoofdstuk 8 rapporteert over een aantal overeenkomsten en verschillen tussen de drie gesprekssoorten die op basis van de analyses van formulations (hoofdstuk 5, 6, 7) naar voren komen. In alle drie de gesprekssoorten maken formulations deel uit van het proces waarin de professional, samen met de leek, het verhaal van de leek construeert binnen de specifieke institutionele kaders van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview. De vergelijking van de interactionele en sequentiele inbedding van formulations in de drie gesprekssoorten, maakt inzichtelijk dat de vorm en functie van formulations gerelateerd zijn aan de

specifieke institutionele taken en belangen die een rol spelen in deze gesprekssoorten. Formulations in het politieverhoor bijvoorbeeld maken deel uit van de schriftelijke vastlegging van het verhoor en formulations in het sollicitatiegesprek maken deel uit van de beoordelingsprocedure van de sollicitant.

Daarnaast komen in hoofdstuk 8 de bevindingen van de adviezen (hoofdstuk 4) en de gesprekspraktijk (hoofdstuk 5, 6, 7) bij elkaar. De vergelijking die ik in dit onderzoek maak tussen advies en praktijk heeft vooral een signalerend karakter: het doel is niet om bestaande adviezen te herschrijven, maar om handvatten en ideeën aan te reiken voor de manier waarop adviezen verbeterd, aangevuld of gecorrigeerd kunnen worden. In de handboeken wordt vooral vanuit een normatief idee voorgeschreven wanneer en waarom de verhoorder, selecteur of journalist een samenvatting zou moeten inzetten, terwijl de gesprekspraktijk toont op welke manier deze professionals samenvattingen precies organiseren en hoe de gesprekspartner daarop reageert. De conclusie van dit hoofdstuk is dat conversatieanalytische bevindingen kunnen bijdragen aan het optimaliseren van communicatieadviezen aan de verhoorder, selecteur en journalist, zodat deze gedetailleerder en meer toegesneden zijn op de gesprekspraktijk van deze professionals en daarnaast recht doen aan de veelzijdigheid en de sequentiële inbedding van samenvattingen in de gesprekspraktijk.

In *hoofdstuk 9* beantwoord ik de onderzoeksvragen. Mijn onderzoek maakt inzichtelijk dat formulations een algemeen voorkomend fenomeen zijn in institutionele gesprekken, maar ook dat het precieze ontwerp en de sequentiële inbedding per gesprekssoort variëren. De analyses in dit proefschrift laten zien dat formulations deel uitmaken van het proces waarin de professional het verhaal van de leek construeert binnen de specifieke institutionele kaders van het politieverhoor, sollicitatiegesprek en het journalistieke interview. Daarnaast concludeer ik dat mijn interactionele analyses bijdragen aan een interactiever en vollediger beeld van de rol van samenvattingen in deze institutionele gesprekken. Het startpunt van bestaande adviezen is niet 'hoe werkt interactie', maar wat wil je als verhoorder, selecteur of journalist bereiken en wanneer is een samenvatting geschikt. De adviezen zijn vooral gebaseerd op ideeën over professionele gespreksvoering voor deze drie beroepsgroepen en niet zozeer op de manier waarop gespreksdeelnemers institutionele gesprekssoorten als het politieverhoor, sollicitatiegesprek en

318 *Samenvatting*

journalistieke interview organiseren. Conversatieanalytisch onderzoek naar de manier waarop samenvattingen in gesprekken precies georganiseerd worden, kan de ideeën over interactie in de drie beroepsgroepen dan ook aanvullen en nuanceren. Hoewel mijn onderzoek niet is opgezet vanuit een specifieke vraag- of probleemstelling vanuit de praktijk, kunnen de bevindingen wel bijdragen aan het oplossen of verbeteren van interactionele kwesties waar verhoorders, selecteurs en journalisten in de praktijk mee te maken hebben. Aan het eind van hoofdstuk 9 staan enkele suggesties voor de manier waarop deze bevindingen relevant gemaakt kunnen worden voor (gespreksdeelnemers in) de gesprekspraktijk en ik besluit met enkele ideeën voor vervolgonderzoek.

Summary in English

Formulations in institutional interaction: the practice of 'summarizing' in the police interview, job interview and journalistic interview

This thesis demonstrates how participants design a generic interactional phenomenon like 'summarizing' in institutional settings and specifically how they structure the interaction toward the institutional goals of a police, job and journalistic interview. In conversation analytic literature, the phenomenon of presenting what the interlocutor has just said, has been named 'formulations'. By scrutinizing the interactional organization of formulations and by analyzing their contribution to the construction of the police, job and journalistic interview, this thesis extends theoretical knowledge about formulations as a conversational phenomenon and about the interactional organization of these three institutional settings. In addition, I describe the implications the sequential analyses may have for offering communication advice to professionals of these institutions (police officers, recruiters, journalists). Conversational skills are important for professionals in order to fulfill their daily institutional tasks and therefore a significant part of their education consists of training and receiving advice about verbal interaction with suspects, applicants and interviewees. Existing training manuals/curricula and handbooks are mainly based on personal experiences from professionals instead of empirical observations of exactly what happens in institutional interactions.

The first chapter of this thesis briefly sketches the scientific and social relevance of this research on formulations in three institutional settings. The central research questions are:

- 1. How are formulations sequentially embedded in these three settings?*
- 2. What information does this provide about the institutional characteristics of the three settings?*
- 3. Which implicit theories about interaction can be found in the manuals and curricula for police officers, recruiters, and journalists?*

4. *What are the similarities and differences between communication advice and the everyday conversational practice of police interviews, job interviews, and journalistic interviews?*

In chapter 2 and 3 the research questions and research design are placed in a more detailed theoretical framework. Based on a literature review about 'formulations' and 'institutional interaction' in *chapter 2*, I argue that my study can provide insight into this specific interactional phenomenon and also into the institutional 'fingerprint' of the police, job and journalistic interview. This study on formulations in three institutional settings is in line with other conversation analytic studies that focus on one specific interactional phenomenon within various settings. These various studies have shown that characteristics of an institutional setting can be uncovered by this comparative perspective of one interactional phenomenon. The literature review of studies on formulations in institutional settings makes clear that the identification and definition of formulations varies enormously. Therefore, in conversation analytic literature it is stressed that knowledge about formulations should be extended based on the definition of Heritage & Watson (1979). Furthermore, I argue that the empirical observations of formulations in police interviews, job interviews and journalistic interviews can be applied to the conversational practice of these institutional interactions.

Chapter 3 focuses on the comparison between the three institutional settings and the comparison between communication advice and conversational practice. This chapter contains a description of the two different data sets and an account of the method of analysis. The first set of data consists of a collection of handbooks for professionals in the three institutions (the police officer, the recruiter and the journalist). By means of a literature study, I examined the recommendations for the use of summaries in police, job and journalistic interviews and the underlying ideas about interaction. The second data set consists of a collection of 20 audio recordings of each setting. This collection of more than 42 hours of interactional data has been analyzed from a conversation analytic perspective, mainly because of the methodological assumption that the sequential embedding of formulations provides insight into the 'fingerprint' of the specific institutions. Due to the widely divergent approaches to analyzing formulations in existing studies, the identification of formulations was an intensive process. In total I have analyzed close to 200

formulations, of which 92 were in the police interviews, 43 in the job interviews and 63 in the journalistic interviews.

Chapter 4 presents the findings of the literature study on communication advice. In the handbooks for the three professional groups, no difference was found concerning the functions of summarizing. Functions that are mentioned in all handbooks are: checking understanding, structuring the conversation, closing (a part of) the conversation and summarizing as a signal of listening. However, the main difference between the various types of advice given in the handbooks for the three professional groups concerns the way the summarizing advice is embedded in specific models for professional interaction. For example, in handbooks for police officers and recruiters, ideas about interaction are specified in more detail than in handbooks for the journalist. Advice about summarizing for the police officer is embedded in a model for police interviews and advice about summarizing for the recruiter is embedded in an ideal model for job interviews. These models for professional conversations are based on how professionals think the interaction should take place, which does not necessarily match the conversational practice of the professionals. Based on the results of the literature study on advice about summarizing, I argue that conversation analytic research on the interactional embedding of 'summarizing' or 'formulating' provides insight into the interactional organizational of institutional tasks and goals and how advice for professionals can profit from these insights.

The remaining chapters report the conversation analytic study of formulations in the three different institutional settings. In *chapter 5* the sequential organization of formulations in the police interview is discussed. Two types of formulations are described: legal formulations and confronting formulations. Both play a central role in the construction of the suspect's statement during the interview. The legal formulations are embedded in the process of gathering information and the construction of the written record that is produced during the interview; by means of a legal formulation the police officer (P) and the suspect (S) focus on the exact formulation of the suspect's statement for the police record. For example:

322 Summary

P: so herewith you confess to be guilty of dealing in narcotics, <methadone>pills.

The analysis demonstrates that the response of the suspect to legal formulations by the police officer is related to the particular phase of the interview: the bigger the implication of guilt, the more the suspect's response is sequentially delayed and minimally designed. The suspect does have the opportunity to respond to a legal formulation given by the police officer, but it is the institutional version of the police officer that is typed up in the police record.

The confronting formulations are embedded in the negotiation between the police officer and the suspect about the degree of truthfulness of the suspect's story. Generally during a police interview, the police officer critically listens to the suspect's story. Only if the suspect's story is consistent, does the police officer treat the story as 'truthful'. The analysis demonstrates how formulations enable the police officer to lay information from the suspect's statement on the table: when the police officer thinks that several aspects in the suspect's statement are inconsistent, the police officer confronts the suspect with these inconsistencies. By contrasting two elements from the suspect's story, the police officer orders the suspect to retract at least one of his statements. For example:

P: → no you [are not talking honestly.[now, [you just said
S: [do you know why, [okay, [yes
P: → you just said that you don't know how how she wanted to
pay.
S: yes that's [what I'm saying
P: → [and now you suddenly you do mention a bank
card.

The suspect's responses to the police officer's confronting formulations illustrate that the suspect interprets these formulations as confronting acts. In the data, three types of responses can be identified: (1) the suspect provides an alternative that refutes the inconsistency; (2) the suspect persists that both statements are true; (3) the suspect admits that one of the two statements (might) not be true. After the suspect's response, the police officer types up the suspect's statement in the police record. In short, both legal and confronting formulations play an essential role in the construction of an institutional version of the suspect's story.

Chapter 6 zooms in on the characteristics of formulations in job interviews. Two types of formulations have been identified that play a role in the selection process: (dis)qualifying and challenging formulations. With (a) qualifying and (b) disqualifying formulations the recruiter (R) demonstrates how he or she evaluates the information that the applicant provides.

Examples:

- (a) R: °okay°.
 so indeed you are (0.5) used to to u:h p!ut down
tasks on someone else's desk;
- (b) R: myes,
 (0.5)
 •h so you have not been bu!sy ((coughs)) with this in
 a function like uh this;

By transforming the applicant's answer into a version that highlights the qualities of the applicant (qualifying formulation) or a version that stresses the deficiencies of the applicant (disqualifying formulation), the recruiter shows that the applicant's utterances are continuously assessed in terms of the job requirements. After a qualifying formulation the applicant affirms or nuances the essence of the formulation; while after a disqualifying formulation the applicant mitigates the essence.

With the second type of formulation, the challenging formulation, the recruiter marks that the applicant should provide more or other information. At the same time, the recruiter adjusts the evaluation criteria. For example:

R: but the †kind of work,
 you do not have requirements for the kind of work. (0,5)

After the applicant has formulated an answer to the recruiter's question, the recruiter lets the applicant know that the answer is not yet good enough or sufficient. After these kinds of formulations, the applicant usually provides an answer that is different from his/her original answer; apparently, the applicant interprets the formulation of the recruiter as an invitation to revise the answer. The analysis of

version of a more neutral utterance of the interviewee. These formulations are characteristic for interviews in which the interviewee is held accountable for certain results (political decisions, or a lost match of the national football team). For example:

IR1: so we do have a national coach,
 (0.9) •h who actually does not(.) dare to say well,
 >actually with me you've got the right person<.
 (1.2)

In my data, challenging formulations seems to be characteristic for sequences in which the interviewer and the interviewee move in opposite directions: the interviewer invites the interviewee to air his/her personal opinion, while the interviewee couches his/her opinion about actual issues in diplomatic terms. With challenging formulations the interviewer 'pushes' the interviewee to express his personal opinion more straightforwardly. In this way the interviewer shows that he or she is not just passing through information that the interviewee would like to share, but that the interviewer acts as a critical spokesperson for the overhearing audience. In some political interviews in my collection, the interviewer uses a series of formulations: with a first formulation the interviewer creates a step up towards a more confronting formulation. In short, the analysis of formulations in journalistic interviews illustrates how the interviewer accentuates certain elements of the interviewee's story with formulations in order to provide information that is *more common*, *more personal* or *more suggestive*. The different types of formulations in my dataset are related to the story that the interviewer and interviewee co-construct during the interview.

Chapter 8 focuses on the comparison of the interactional analyses of formulations in police interviews, job interviews and journalistic interviews (chapter 5, 6, 7). In all three settings formulations are part of the process in which the professional, together with the lay person, constructs the lay person's story within the specific institutional context of the police, job and journalistic interview. The interactional and sequential embedding of formulations in the three settings shows that formulations are designed differently and that their function is related to the institutional tasks of the

police officer, recruiter and journalist. For example, formulations in the police interview are part of the writing process of the police record and formulations in job interviews are part of the assessment procedure of the applicant.

Furthermore, chapter 8 draws a comparison between the study of communication advice (chapter 4) and conversational practice (chapters 5, 6, 7). In the handbooks that I studied, the police officer, recruiter and journalist are told when and why they should use a summary, while conversational practice shows *how* these professionals exactly organize summaries and how the interlocutor responds to these summaries. In this chapter I argue that there is a gap between communication advice and conversational practice: advice about 'summaries' are much more limited than the actual use of formulations in the three institutional settings. The conclusion of this chapter is that conversation analytic findings should be used to optimize communication advice; it should be more detailed and more tailored to the conversational practice of the police, job and journalistic interview.

Chapter 9 formulates an answer to the research questions. In this thesis I have demonstrated that formulations are a generic phenomenon in institutional talk and that the precise design and sequential embedding varies per setting. The analyses in this thesis illuminate that formulations are part of the process in which the professional constructs the lay person's story within the institutional framework of the police, job and journalistic interview. Furthermore, I conclude that my interactional analyses are significant for the conversational practice of police officers, recruiters and journalists. While communication advice for these three professional groups are mainly based on ideas about professional norms, the analyses provide insight into the specific role of summaries in institutional settings based on empirical observations of the way interlocutors organize these institutional conversations. Based on the interactional analyses, ideas about interaction that are prevalent in these three professional groups can be adjusted and nuanced in order to solve interactional issues that police officers, recruiters and journalists have to deal with. Chapter 9 concludes with some suggestions concerning the application of the interactional findings and ideas for future research on formulations in institutional interaction.

Bijlage I Overzicht adviesliteratuur per setting

Politieverhoor

- Adel, H. M. van den (1997). *Handleiding verdachtenverhoor. Handhaving, controle en opsporing in de praktijk*. Den Haag: VUGA.
- Amelsvoort, A. van, Rispens, I., & Grolman, H. (2007). *Handleiding verhoor*. Den Haag: Elsevier.
- Hulshof, M. (2007). *Leren interviewen. Een hbo-methode voor het mondeling verzamelen van informatie*. (5e druk ed.) Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Politieacademie Apeldoorn (2007). *Verdachtenverhoor en training basisgespreksvaardigheden*.
- Theeboom, M. (2008). *Workshop elementaire verhoorvaardigheden. Bestemd voor toezichhouders en opsporingsambtenaren*. Maartensdijk: NIVOO Uitgeverij.

Sollicitatiegesprek

- Broek, L. C. A. H. van den, Derycke, H., & Wijchers, L. (2004). *Handboek werving en selectie voor professionele selecteurs in Nederland en België*. Alphen a/d Rijn: Kluwer.
- Emans, B. (2002). *Leren interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Gramsbergen-Hoogland & Molen, H. van der (2008). *Gesprekken in organisaties*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Hofkes, K. & Meekel, W. (1998). *Professioneel personeel selecteren. Handleiding bij het werven en selecteren van nieuwe medewerkers*. Schoonhoven: Academic Service.
- Minden, J. R. van (1993). *Alles over selectiegesprekken*. Amsterdam: Business Contact.
- Nijenhuis, C. (2008). *Van selectiegesprek tot exitinterview. Gids voor manager en P&O'er*. Zaltbommel: Thema.
- Ritzen, H. (2009). *Personeelsplanning: werving en selectie*. Baarn: Nelissen B.V.

Journalistieke interview

- Emans, B. (2002). *Leren interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Gramsbergen-Hoogland & Molen, H. van der (2008). *Gesprekken in organisaties*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Hulshof, M. (2007). *Leren interviewen. Een hbo-methode voor het mondeling verzamelen van informatie*. (5e druk ed.) Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Kussendrager, N. & Lugt, N. van der. (2005). *Basisboek journalistiek. Achtergronden, genres, vaardigheden*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Teunissen, F. (2008). *Het journalistieke interview*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Vroemen, J. (1989). *Het journalistieke interview. De vraag- en antwoordmethode in de media*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Bijlage II Overzicht gespreksdata

tabel 1 Collectie politieverhoren

Nr	Delict	Verhoorder	Verdachte	Datum	Gespreksduur
1	verduistering paspoort-verkoop	1 man	M	3/07/97	1 uur en 17 min
2	opiumwet, handel in verdovende middelen (methadon-pillen)	1 man	M	10/07/97	42 min
3	poging tot inbraak	1 man	M	22/04/99	34 min
4	poging tot inbraak	1 man	M	22/04/99	55 min
5	diefstal van planten	1 man	V	8/05/99	26 min
6	heling (laptop), diefstal met geweld	1 man	M	13/05/99	1 uur en 44 min
7	wapenbezit	2 vrouwen	M	21/05/99	1 uur en 24 min
8	winkeldiefstal	1 man	M	6/06/99	26 min
9	diefstallen, oplichting	1 man	M	9/06/99	2 uur en 12 min
10	diefstal, oplichting	1 man + stagiair	V	9/06/99	1 uur en 15 min
11	poging tot zware mishandeling	1 man+ stagiair	M	22/06/99	60 min
12	poging tot oplichting	1 man	M	10/07/99	1 uur en 50 min
13	overtreding 14 dagen-verbod	1 man	M	4/08/99	25 min
14	handel in verdovende middelen	1 man	V	5/08/99	55 min
15	diefstal met geweld	1 man	V	10/08/99	2 uur en 49 min

16	diefstal/ verduistering	1 man	M	10/08/99	2 uur en 13 min
17	winkeldiefstal	1 man	M	13/08/99	31 min
18	diefstal/ verduistering	2 mannen	M	26/08/99	1 uur
19	handel in verdovende middelen	1 man	M	30/08/99	35 min
20	overtreding opiumwet	1 man	M	30/08/99	36 min
					<i>Totaal 1343 min (= ruim 22 uur)</i>

Nr	Functie	Aantal Selecteurs	Sollicitant (m/v)	Datum	Gespreksd uur
1	Afdelingssecretaresse	1	V	x/11/79	21 min
2	Afdelingssecretaresse	1	V	x/11/79	17 min
3	Metrobestuurder	2	M	25/06/80	46 min
4	Metrobestuurder	2	M	25/06/80	57 min
5	Spoorwerker	3	M	26/06/80	60 min
6	Inspecteur	3	M	8/07/80	61 min
7	maatschappelijk werkster	4	V	25/09/80	72 min
8	Kaartcontroleur	3	M	7/10/80	19 min
9	Kaartcontroleur	3	M	7/10/80	49 min
10	informatie-analist	3	M	5/11/80	45 min
11	informatie-analist	3	M	5/11/80	54 min
12	tweede restaurant kok	1	M	10/06/81	8 min
13	tweede restaurant kok	1	M	10/06/81	23 min
14	medewerker buitenlandse boeken	2	V	11/08/81	37 min
15	medewerker	2	V	11/08/81	48 min

	buitenlandse boeken				
16	medewerker internationalisering	4	M	15/11/07	33 min
17	medewerker internationalisering (2e ronde gesprek)	4	M	22/11/07	31 min
18	medewerker internationalisering	4	V	16/11/07	37 min
19	medewerker internationalisering (2e ronde gesprek)	4	V	22/11/07	26 min
20	medewerker internationalisering	4	V	22/11/07	32 min
21	Promovendus	6	M	19/11/07	32 min
22	Promovendus	6	V	19/11/07	38 min
					<i>Totaal 846 min (= ruim 14 uur)</i>

tabel 2 *Collectie Sollicitatiegesprekken*

	Herkomst	IR	IE	Datum	Gespreks duur
1*	Bimbo's en Boerka's: tegenstellinge n in multicultureel Nederland	Meiden van Halal: Esmaa, Jihad en Hajar Alariachi	Hans Teeuwen	30/08/07	7 min
2*	College VU interview 4	Student	Cisca Dresselhuys	24/09/07	20 min
3	Buitenhof	Rob Trip	Job Cohen	14/09/03	18 min
4	Nova	Jeroen Pauw	Peter R.	31/10/05	37 min

			de Vries		
5	Woestijnruiters	Jeroen Pauw / Paul Witteman	Maurice de Hond	26/02/06	13 min
6	Buitenhof	Paul Witteman	Boris Dittrich	11/11/05	9 min
7	Buitenhof	Paul Witteman	Job Cohen/ Gabriel v/ den Brink/ Evert Nordholt	11/11/05	25 min
8	Buitenhof	Paul Witteman	Rockwell Schnabel	11/11/05	27 min
9*	De wereld draait door	Matthijs van Nieuwkerk	Job Cohen	22/12/05	10 min
10	Pauw & Witteman	Jeroen Pauw/ Paul Witteman	Jan Marijnissen	28/03/07	10 min
11	Een vandaag	Marja Sol	Wouter Bos	2/06/08	22 min
12*	Holland Sport	Matthijs van Nieuwkerk/ Wilfried de Jong	Marco van Basten	26/12/04	49 min
13*	Holland Sport	Matthijs van Nieuwkerk/ Wilfried de Jong	Patrick Kluivert	29/05/06	19 min
14	Nova Den Haag Vandaag	Twan Huys	Patrick Lodiers	10/06/08	9 min
15*	College VU - interview 1	Student	Cisca Dresselhuys	24/09/07	17 min
16*	Villa Felderhof	Rik Felderhof	Caroline de Bruijn/ René Froger	16/01/08	34 min
17*	VPRO boeken	Wim Brands	Trudy de Hue	25/05/08	25 min
18	De Wandeling	Hella van der	Michiel Hoek	18/04/08	23 min

*	(KRO)	Wijst			
19	Netwerk	Wilfred Scholten	Frits Bolkestein	25/01/08	14 min
20	Nova	Clairy Polak	Jan Marijnissen	17/06/08	34 min
					<i>Totaal 422 minuten (ruim 7 uur)</i>

tabel 3 Collectie journalistieke interviews

**= portretterende interviews, interviews zonder * zijn politieke interviews (zie methode p. X)*

Bijlage III Transcriptieconventies en toelichting op voorbeeldfragmenten

Transcriptieconventies

(gebaseerd op de conventies van Gail Jefferson)

(1,5)	een stilte met een duur van het aantal aangegeven secondes
(.)	stilte korter dan 0,2 seconden
↑	toonbeweging omhoog voor de duur van de lettergreep die daarop volgt
↓	toonbeweging omlaag voor de duur van de lettergreep die daarop volgt
—	de onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd
e::h	de betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan normaal is voor deze spreker
LUID	de in hoofdletters geschreven tekst wordt relatief luid uitgesproken
°zacht°	relatief zacht uitgesproken uiting(sdeel)
afbre-	de spreker houdt plotseling in, en breekt de productie van een woord of uitingsdeel abrupt af
> sneller<	de tekst tussen deze symbolen wordt relatief sneller uitgesproken
<langzamer>	de tekst tussen deze symbolen wordt relatief langzamer uitgesproken
tekst=	er is geen waarneembare stilte tussen de beurten van twee op elkaar volgende sprekers, of =tekst2 tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker.
.	dalend intonatieverloop aan het eind van de betreffende intonatie-unit
,	licht stijgend intonatieverloop van de intonatie-unit
?	sterk stijgende intonatie aan het einde van de betreffende intonatie-

- unit (het hoeft hier niet om een vraag te gaan)
- [overlap] de uiting(sdelen) tussen [...] geven aan dat beurten van verschillende sprekers met elkaar
- [van prat]en overlappen, dat wil zeggen gelijktijdig plaatsvinden
- hh duidelijk waarneembare inademing
 - ((*snuift*)) karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, huilt, typt))
 - (iets) de transcribeerder is er niet zeker van dat de tussen haakjes vermelde tekst een correcte weergave is van de gesproken tekst
 - () spreker zegt iets wat de transcribent niet kan verstaan (de lengte tussen haakjes is een globale aanduiding voor het aantal gemiste lettergrepen, 3 tekenposities per lettergreep)

Aanvullende conventies:

- x individueel typpgeluid
- X hard typpgeluid
- x x x typslagen met korte pauzes (kan aangeven dat de backspace toets gebruikt wordt om tekst te redigeren)
- Dat klopt.* tekst uit het proces-verbaal
- {naam} weergave voor namen van personen (zodat gespreksdeelnemers anoniem blijven).

Toelichting op voorbeeldfragmenten

- Sprekeraanduidingen

Politieverhoor	Sollicitatiegesprek	Journalistiek Interview
P = politieagent/verhoorder	A/B/C/D = selecteur	I = interviewer
V = verdachte	S = sollicitant	G = geïnterviewde

- Aanduiding van voorbeeldfragment

Onderstaande tabel bevat een voorbeeld + toelichting op de verschillende elementen in de titels van de voorbeeldfragmenten:

Voorbeeld	Toelichting
<i>fragment 1</i>	Nummering van fragmenten per hoofdstuk.
<i>poging tot mishandeling</i>	Informatie over het specifieke gesprek waaruit het fragment afkomstig is: - bij politieverhoren: delict van verdenking; - bij sollicitatiegesprekken: vacante functie; - bij journalistieke interview: naam en datum van de uitzending.
<i>pv1 soll2 jount3</i>	Gespreksoort: - pv = politieverhoor, - soll= sollicitatiegesprek, - jount= journalistiek interview + nummer in de collectie (komt overeen met de nummering van de gesprekken in Bijlage II)
<i>min 12</i>	min = minuut van de opname

De regelnummering bij de fragmenten komt niet overeen met de regelnummering van het gehele transcript waaruit het fragment afkomstig is. In plaats daarvan start de regelnummering bij elk fragment met nummer 1. Indien een fragment een deel van een gesprek bevat dat direct volgt op het deel van een gesprek dat in een vorig fragment is gedemonstreerd, dan loopt de regelnummering door. De eenheid tussen deze fragmenten en opeenvolgendheid wordt daarnaast aangeduid door de fragmenten hetzelfde (fragment)nummer te geven + een letter die de chronologie markeert: als fragment X aansluit op fragment Y, duid ik deze fragmenten aan als respectievelijk fragment 1a en 1b en dan start de regelnummering van fragment 1b waar de regelnummering van fragment 1a eindigt, bijvoorbeeld: fragment 1a = regel 1 t/m 8 en fragment 1b = regel 9 t/m 20.

Curriculum Vitae

Keun Young Sliedrecht is geboren op 11 maart 1981 te Seoul, Zuid-Korea. Ze volgde haar VWO-opleiding aan het Isala College in Silvolde. In 2000 behaalde ze haar propedeuse Romaanse Talen en Culturen (met Spaans als hoofdtaal) aan de Rijksuniversiteit Groningen. Daar volgde zij ook de bovenbouwopleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen (CIW), met Interculturele Communicatie als specialisatierichting. Na het behalen van haar Mastertitel in 2003, heeft zij als docent gewerkt bij de opleiding CIW aan de Rijksuniversiteit Groningen, de opleiding CIW aan de Vrije Universiteit in Amsterdam, en als docent Taalbeheersing bij de opleiding Journalistiek aan de Hogeschool Windesheim te Zwolle. Van 2007 tot 2012 werkte zij als aio bij de Afdeling Taal & Communicatie van de Letterenfaculteit aan de Vrije Universiteit. Momenteel werkt ze als Onderwijskundig Onderzoeker bij de Huisartsenopleiding van het Erasmus MC te Rotterdam.