

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?*

310 *Samenvatting*

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.

312 *Samenvatting*

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 be_zig 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)

uitdagingende 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 ouders,
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 formulations 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.