

Het kenbaar maken van de sociale relatie van gespreksdeelnemers in informele Nederlandse telefoongesprekken

The communication of the social relationship of participants in informal Dutch telephone conversations



CIW Bachelorscriptie 2017-2018

Naam student: Loes Thijssen
Studentnummer:
E-mail:
Telefoon:
Radboud Universiteit Nijmegen

Onder begeleiding van Lucas Seuren
Met als tweede lezer Monique Lamers
Aantal woorden: 6.893
06-06-2018

Samenvatting

Een opening van informele telefoongesprekken bestaat uit een openingsroutine waarin verschillende sequenties worden toegepast (Schegloff, 1968). Data van Nederlandse telefoongesprekken uit 2011 en 2012 tonen aan dat gespreksdeelnemers met een hechte relatie een telefoongesprek niet altijd op dezelfde manier openen: er is nog geen vaste structuur. Om meer inzicht te verkrijgen in de sociale relatie en de openingsroutine is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *'hoe maken gespreksdeelnemers hun sociale relatie kenbaar in de opening van Nederlandse telefoongesprekken'*. Door Nederlandse telefoongesprekken en de manier waarop deze worden geopend te analyseren, wordt het taalgedrag in de opening van gesprekken onderzocht, waardoor inzicht wordt verkregen in hoe mensen zich tot elkaar verhouden.

In dit kwalitatieve onderzoek is de conversatieanalyse door middel van een collectiestudie als methodevorm toegepast. De data bestond uit 32 Nederlandse telefoongesprekken opgenomen door studenten van de Universiteit Utrecht in 2011 en 2012, waarbij de beller en de gebelde elkaar goed kenden. Het doel van de analyse was het achterhalen van mogelijke handelwijzen van gespreksdeelnemers. Twee hoofdgroepen zijn geanalyseerd op het kenbaar maken van de sociale relatie waar voornamelijk beurtwisselingen, intonatie en aangrenzende paren centraal stonden.

Uit de analyse is gebleken dat gespreksdeelnemers de opening van een telefoongesprek aanpassen op hoe goed ze elkaar kennen. Dit geven gespreksdeelnemers op twee manieren aan: (1) door het gebruik van alleen een groetterm of (2) door het gebruik van een groetterm te combineren met specifieke woorden die het soort sociale relatie van de gespreksdeelnemers aangeeft. Door op een enthousiaste manier woorden uit te spreken, laten de gespreksdeelnemers hun positieve houding ten opzichte van elkaar zien. Taalaspecten kunnen in dit onderzoek inzicht geven in hoe mensen aantonen welke relatie zij met elkaar hebben.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Inleiding	3
2. Theoretisch kader	4
2.1 Verschillen in de openingsroutine van telefoongesprekken	4
2.2 Eerste onderwerp voor het bellen	6
2.3 Sociale relatie beller en gebelde	7
2.4 Onderzoeksvraag	9
3. Data en methode	11
4. De analyse	13
4.1 De sociale relatie en de verschillende manieren om dit inzichtelijk te maken	14
4.2 De sociale relatie en de verschillende manieren van de groetvorm	18
5. Conclusie en discussie	23
5.1 Conclusie	23
5.2 Discussie	23
Literatuurlijst	26
Bijlage A. Transcriptieconventies (Mazeland, 2008)	27

1. Inleiding

Een telefoongesprek is tegenwoordig voor zowel het bedrijfsleven, als voor het privégebruik, niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Dit kan bijvoorbeeld een simpel belletje naar een vriend met een specifieke vraag zijn, of een telefoontje naar een familielid om gewoonweg bij te kletsen. De manier waarop een informeel telefoongesprek begint, gebeurt niet zomaar. Uit onderzoek blijkt dat gespreksdeelnemers volgens een bepaald aantal handelingen het telefoongesprek kunnen openen (Schegloff 1968; 1986).

Onderzoek van Schegloff (1968) toont aan dat de beller en de gebelde aan het begin van een telefoongesprek een aantal routinehandelingen verrichten. Het moet voor zowel de beller als de gebelde duidelijk zijn dat zij kunnen deelnemen aan het gesprek. De gebelde maakt deze deelname kenbaar door het opnemen van de telefoon en de oproep te beantwoorden met een begroeting. Hierna volgt de openingsroutine die (meestal) bestaat uit een introductie, een wederkerige begroeting en eventueel de vraag hoe het met de andere persoon gaat.

De opening van een telefoongesprek, zoals Schegloff (1968) beschrijft, kan beïnvloed worden door verschillende factoren, waardoor de gehele openingsroutine anders kan verlopen. Het land waarin het telefoongesprek gevoerd wordt (Houtkoop-Steenstra, 1991), de reden voor het bellen (Couper-Kuhlen, 2001), de functie nummerherkenning (Arminen & Leinonen, 2006) en de sociale relatie van de gespreksdeelnemers (Houtkoop-Steenstra, 1991; Pillet-Shore, 2012) zijn factoren die ervoor kunnen zorgen dat de opening van een telefoongesprek beïnvloed kan worden. Wellicht anders dan in telefoongesprekken passen gespreksdeelnemers van face-to-face gesprekken de opening met prosodische aspecten aan op de sociale relatie die zij met elkaar hebben (Pillet-Shore, 2012).

Data van Nederlandse telefoongesprekken uit 2011 en 2012 tonen echter aan dat een beller en een gebelde met een hechte sociale relatie een telefoongesprek niet altijd op dezelfde manier openen. Op dit moment is er nog geen vaste structuur wat de opening van sociaal hechte relaties in Nederlandse telefoongesprekken weergeeft. Om meer inzicht te verkrijgen in de sociale relatie en de openingsroutine, wordt dit onderzoek gericht op hoe gespreksdeelnemers hun sociale relatie kenbaar maken in de opening van Nederlandse telefoongesprekken.

2. Theoretisch kader

2.1 Verschillen in de openingsroutine van telefoongesprekken

Schegloff (1968) stelt dat een Amerikaanse openingsroutine van telefoongesprekken met een vaste lijn uit vier afzonderlijke sequenties bestaat. Elke sequentie richt zich op een andere organisatorische taak. Als eerste is er de oproep-beschikbaarheidssequentie (*summons-answer sequence*). De ‘oproep’ is het piepende geluid van de telefoon, wat wordt beantwoord door de gebelde met een ‘hello’, weergegeven op regel 1 en 2 van fragment 1. Met deze sequentie laat de gebelde zien dat hij beschikbaar is om deel te nemen aan het telefoongesprek. Wanneer de stem van de gebelde wordt herkend door de beller, maakt de beller deze herkenning aantoonbaar door hierop te reageren, zoals zichtbaar is in fragment 1 bij regel 3. Vervolgens reageert de gebelde op de reactie van de beller: de identificatie- en/of herkenningssequentie (*identification and/or recognition sequence*), weergegeven op regel 4. In het fragment stellen de gespreksdeelnemers zichzelf niet voor (identificatie), maar is er sprake van herkenning op basis van de stem. Andere Amerikaanse sequenties zijn de groet-sequentie (*greeting sequence*) en de hoe-gaat-het sequentie (*how-are-you sequence*) (Schegloff, 1968); deze sequenties stellen de beller in staat om de verdieping op te zoeken en om de reden van het bellen te introduceren (Arminen & Leinonen, 2006).

Fragment 1. Oproep-beschikbaarheids- en identificatie en/of herkenningssequentie (Houtkoop Steenstra, 1991, p. 234)

1		((ringing))	oproep
2	G	(hell)o,	beschikbaarheid
3	B	hello Missiz Feldman,	herkenning
4	G	hi Bonnie.	herkenning

Nederlandse telefoongesprekken worden echter op een andere manier geopend dan Amerikaanse telefoongesprekken. Uit onderzoek van Houtkoop-Steenstra (1991) blijkt dat de voorkeur van opnemen in Nederlandse telefoongesprekken naar zelfidentificatie (*self-identification*) gaat: het benoemen van de voornaam en/of achternaam (weergegeven in fragment 2 en 3). Fragmenten 2 en 3 tonen aan dat zelfs de openingen van Nederlandse telefoongesprekken van elkaar kunnen verschillen. In fragment 2 stelt zowel de gebelde als de beller zichzelf voor in de opening van een telefoongesprek.

Fragment 2. Opening beller en gebelde met zelfidentificatie (Houtkoop-Steenstra, 1991, p. 235)

1	G	met Reina de Wind?,	zelfidentificatie
2	B	hallo:, met Bren	begroeting met zelfidentificatie

Fragment 3 geeft een variatie van de zelfidentificatie weer; alleen de gebelde stelt zichzelf voor, de beller herkent de stem van de gebelde en past de begroeting hierop aan (Houtkoop-Steenstra, 1991).

Fragment 3. Opening beller met stemherkenning, gebelde met zelfidentificatie (Houtkoop-Steenstra, 1991, p. 237)

1	G	Annelies Krau:wel?,,=	zelfidentificatie
2	B	=DA:g!=	begroeting door stemherkenning
3	G	=hallo!	begroeting door stemherkenning

Uit de onderzoeksresultaten van Houtkoop-Steenstra (1991) zijn vier mogelijke manieren van opnemen naar voren gekomen: (1) zowel de gebelde als de beller begint het telefoongesprek met een zelfidentificatie, (2) de gebelde opent het telefoongesprek met een zelfidentificatie en de beller reageert met een antwoord zonder uiting van zelfidentificatie, (3) de gebelde begint het telefoongesprek met een uiting zonder zelfidentificatie (bijvoorbeeld ‘hallo?’) en de beller beantwoordt deze opening met een zelfidentificatie, of (4) de gebelde en de beller openen beiden het telefoongesprek met een uiting zonder zelfidentificatie. Van deze mogelijke manieren van opnemen komt de laatste het meest overeen met de manier waarop Amerikaanse telefoongesprekken worden geopend. Deze manier van opnemen wordt echter zelden toegepast in Nederlandse telefoongesprekken. In tegenstelling tot Amerikaanse telefoongesprekken dient het benoemen van de eigen naam in Nederlandse telefoongesprekken als opening, in plaats van een oproep-beschikbaarheidssequentie (Houtkoop-Steenstra, 1991). Dit geeft aan dat het land waar het gesprek plaatsvindt invloed kan hebben op de gebruikte openingsroutine.

Door nummerherkenning wordt een introductie of vorm van zelfidentificatie, zoals in de opening van Nederlandse telefoongesprekken gebruikelijk is, overbodig voor de gespreksdeelnemers. Deze functie zorgt ervoor dat het nummer of de naam van de beller zichtbaar is voor de gebelde, waardoor de opening op een andere manier zou kunnen beginnen. Uit onderzoek naar Finse vaste lijn- en mobiele telefoongesprekken blijkt dat wanneer nummerherkenning toegankelijk is, het gesprek wordt geopend met een begroeting in plaats van een oproep-beschikbaarheidssequentie of een vorm van zelfidentificatie (Arminen & Leinonen, 2006). In

fragment 4 bij regel 1 en 2 is een Finse opening met toegang tot nummerherkenning, vertaald naar het Engels, weergegeven. Een Finse opening via een vaste telefoonlijn wordt, anders dan in fragment 4, meestal geopend door middel van een vorm van zelfidentificatie (Arminen & Leinonen, 2006).

Fragment 4. Finse opening via mobiele telefoon (Arminen & Leinonen, 2006, p. 348)

1	G	MORO,
		HI,
2	B	MOI mis meet,
		HI where are you,
3		(0.7)
4	G	mä oon täällä Ernestossa jo,
		I am here at Ernesto's already,
5		(0.8)

Wanneer het telefoongesprek wordt geopend met een begroeting, tonen Arminen en Leinonen (2006) aan dat gespreksdeelnemers drie soorten signalen kunnen afgeven: (1) de gebelde kan aangeven dat hij of zij kan deelnemen aan het telefoongesprek, (2) de gespreksdeelnemers kunnen laten zien dat ze weten met wie ze spreken en (3) de beller en de gebelde begroeten elkaar. De sociale relatie van de gespreksdeelnemers wordt op deze manier direct aan het begin van het telefoongesprek zichtbaar voor de gebelde, waarop de manier van begroeten kan worden aangepast. Wanneer het nummer of de naam van de beller onbekend is voor de gebelde, kan een vorm van zelfidentificatie gebruikt worden (Arminen & Leinonen, 2006).

Anders dan de openingsroutine zoals Schegloff (1968) beschrijft, kan in een telefoongesprek waar nummerherkenning toegankelijk is de reden voor het bellen al na de wederzijdse begroeting geïntroduceerd worden, zie regel 2 van fragment 4. Arminen en Leinonen (2006) tonen aan dat na de wederzijdse begroeting de openingsroutine kan worden afgerond door een specifieke reden voor het bellen te introduceren. Een hoe-gaat-het sequentie kan in deze gesprekken ontbreken.

2.2 Eerste onderwerp voor het bellen

Wanneer alle stappen van de openingsroutine zijn doorlopen, wordt na een groet-sequentie of een hoe-gaat-het sequentie de opening van een telefoongesprek afgerond (Couper-Kuhlen, 2001). Na de afronding van de opening vindt de ankerpositie plaats. Vanuit deze positie kan de reden voor het bellen (*reason-for-call*) of het 'eerste onderwerp' legitiem worden geïntroduceerd.

Door specifieke woorden te gebruiken kan de reden voor het bellen expliciet aangegeven worden: ‘*ik bel om te vragen...*’ of ‘*de reden dat ik bel is...*’ (Schegloff, 1986).

Niet alle telefoongesprekken worden gevoerd om één specifieke reden. Een reden voor het bellen kan ook helemaal ontbreken, bijvoorbeeld bij de situatie waar mensen elkaar opbellen om te kunnen bijkletsen. ‘*Wat ben je aan het doen?*’ of ‘*lang niet meer gesproken*’ zijn voorbeelden van eerste onderwerpen waarover in deze situatie gesproken kan worden om aan te tonen dat het gaat om gezellig bijkletsen (Button & Casey 1984, 1985). Uit onderzoek van Couper-Kuhlen (2001) blijkt dat familieleden en naaste vrienden elkaar voornamelijk opbellen om te vragen hoe het met de ander gaat.

2.3 Sociale relatie beller en gebelde

Naast de reden voor het bellen kan de sociale relatie van gespreksdeelnemers de opening van een gesprek beïnvloeden. Onderzoek van Pillet-Shore (2012) toont aan dat in face-to-face gesprekken de begroeting wordt aangepast op de sociale relatie van de gespreksdeelnemers. Een begroeting wordt door een deelnemer van het gesprek aangepast op de houding die hij of zij ten opzichte van de geadresseerde ontvanger heeft. Wanneer de gespreksdeelnemers elkaar goed kennen, wordt dit in de begroeting met prosodische kenmerken aangetoond. Prosodische kenmerken, zoals bijvoorbeeld de klemtoon of intonatie, geven informatie over de manier waarop woorden uitgesproken kunnen worden. De manier waarop de begroeting met prosodische kenmerken wordt aangepast op de ontvanger, zegt iets over de hechtheid van de sociale relatie van de gespreksdeelnemers.

Pillet-Shore (2012) toont met haar onderzoek aan dat gespreksdeelnemers binnen face-to-face-gesprekken op twee manieren door middel van prosodische kenmerken kunnen aantonen hoe goed ze elkaar kennen: (1) op basis van een “*large*” *cluster* (in dit onderzoek ‘*enthousiast*’) en (2) op basis van een “*small*” *cluster* (in dit onderzoek ‘*neutraal*’). Met een enthousiaste begroeting wordt de herkenning van de ander aangetoond. De positieve houding van de initiatiefnemer ten opzichte van de ontvanger wordt als vertrouwd en speciaal ervaren. Door het uitrekken van woorden, het harder uitspreken ervan en een intonatiewisseling in woorden wordt het enthousiasme van het elkaar weer spreken kenbaar gemaakt. Een neutrale begroeting is daarentegen wat ingetogener, gereserveerder en ietwat subtieler wat betreft geluid. Deze vorm van begroeten geeft een neutrale houding van de initiatiefnemer ten opzichte van de ontvanger weer en kan worden

toegepast wanneer de gespreksdeelnemers onbekenden van elkaar zijn, wanneer de ontvanger al een keer is begroet of wanneer de gespreksdeelnemers een negatieve persoonlijke houding ten opzichte van elkaar hebben terwijl ze wel bekenden van elkaar zijn.

Niet alleen in face-to-face gesprekken wordt de begroeting afgestemd op de sociale relatie van gespreksdeelnemers. Houtkoop-Steenstra (1991) beschrijft namelijk dat echtgenoten en naaste familieleden Nederlandse telefoongesprekken in een enkel geval kunnen openen door een herkenning van de stem (*voice sample*). Een opening wordt echter niet altijd op basis van stemherkenning door naaste familieleden en partners geopend. De onderzoeksresultaten van Houtkoop-Steenstra tonen aan dat de sociale relatie van de beller en de gebelde invloed kan hebben op de openingsroutine in Nederlandse telefoongesprekken. Naast hoe goed gespreksdeelnemers elkaar kennen, kunnen wellicht andere aspecten de openingsroutine beïnvloeden. Doordat echtgenoten en familieleden een telefoongesprek niet altijd openen met een uiting door stemherkenning, is er nog geen vaste structuur van sociaal hechte relaties wat de opening weergeeft.

Data van Nederlandse telefoongesprekken opgenomen door studenten aan de Universiteit van Utrecht uit 2011 en 2012 tonen ook aan dat een beller en een gebelde met een hechte sociale relatie een telefoongesprek niet altijd openen met een uiting door stemherkenning. In fragment 5 is een telefoongesprek weergegeven waarvan de beller (B) en de gebelde (G) familie zijn. De gebelde opent het gesprek met een zelfidentificatie van de voornaam (regel 1). Deze opening geeft aan dat het voor de gebelde niet duidelijk is wie er belt, waardoor hij zichzelf waarschijnlijk voorstelt. Op regel 3 laat de reactie van de beller op deze beschikbaarheidssequentie van de gebelde zien dat de beller ervan uitgaat dat de stem wordt herkend door de gebelde. Dit laat zien dat de beller de juiste persoon aan de lijn heeft gekregen en dat de relatie van de gespreksdeelnemers voor de beller duidelijk is. De gebelde heeft de stem van de beller herkend, wat blijkt uit de ietwat zachte begroeting op regel 5. Dit geeft aan dat de gespreksdeelnemers elkaar kennen. De prosodische kenmerken in deze opening geven aan de ene kant intonatiewisselingen weer en aan de andere kant is het geluid wat subtieler. Dit zorgt ervoor dat een duidelijke positieve houding ten opzichte van de gespreksdeelnemers ontbreekt.

Fragment 5. Biegstraaten 1

1 G me:t ↓willem.
2 (0.2)
3 B ↑hoi wil;
4 •hhh[h
5 G [°hai°
6 (.)
7 B isse:h mama al thuis of nog niet;
8 (0.4)
9 G n:ee H•

Fragment 5 geeft aan dat naaste familieleden een telefoongesprek niet altijd meteen beginnen met een uiting waardoor de stem van de gespreksdeelnemer kan worden herkend, maar dat dit eventueel ook later in de opening kan plaatsvinden. Wanneer de sociale relatie voor de gespreksdeelnemers duidelijk is, vindt er tussen familieleden geen zelfidentificatie plaats. Dit sluit aan op de bevinding van Houtkoop-Steenstra (1991) dat naaste familieleden een telefoongesprek niet altijd openen met een uiting waardoor de stem van de gespreksdeelnemers kan worden herkend. Onderzoek naar het specifieke verschil wanneer de sociale relatie van de beller en de gebelde aan het begin van het telefoongesprek wel of niet aanwezig is, ontbreekt nog.

2.4 Onderzoeksvraag

Een opening van een telefoongesprek is, zoals besproken, niet altijd hetzelfde, omdat het door verschillende factoren, zoals de sociale relatie van gespreksdeelnemers, kan worden beïnvloed. Onderzoek van Houtkoop-Steenstra (1991) en data van Nederlandse telefoongesprekken uit 2011 en 2012 tonen aan dat de opening van Nederlandse telefoongesprekken nog varieert. Onderzoeksresultaten over face-to-face gesprekken van Pillet-Shore (2012) sluiten hierop aan: gespreksdeelnemers kunnen een begroeting aanpassen op hoe goed ze elkaar kennen. Specifieke resultaten over de variatie in de opening en de invloed van de sociale relatie van de beller en de gebelde ontbreken nog.

Om meer inzicht te verkrijgen in de openingsroutine met betrekking tot de sociale relatie van gespreksdeelnemers in Nederlandse telefoongesprekken is nader onderzoek nodig. Fragment 5 geeft aan dat de sociale relatie van gespreksdeelnemers en de manier waarop een telefoongesprek wordt geopend, niet helemaal overeenkomt met eerder onderzoek. Dit heeft er wellicht mee te maken dat niet alle onderzoeken uitsluitend in Nederland zijn uitgevoerd. Zoals aangegeven, kan de openingsroutine per land verschillen (Houtkoop-Steenstra, 1991). Om te bepalen wat de openingsroutine is bij Nederlandse telefoongebruikers is het noodzakelijk onderzoek uit te voeren

toegespitst op de sociale relatie van de beller en de gebelde in Nederlandse telefoongesprekken. Hierbij is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *‘Hoe maken gespreksdeelnemers hun sociale relatie kenbaar in de opening van een Nederlands telefoongesprek?’* Door Nederlandse telefoongesprekken en de manier waarop dezen worden geopend te analyseren, kan het taalgedrag in de opening van gesprekken onderzocht worden. Zoals onderzoek van Pillet-Shore (2012) aantoont, zegt het prosodisch aanpassen van een begroeting iets over de hechtheid van de sociale relatie. Door het taalgedrag en de sociale relatie van gespreksdeelnemers in de opening van een telefoongesprek te analyseren, kan wellicht inzicht verkregen worden in hoe mensen zich tot elkaar verhouden.

3. Data en methode

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is in dit kwalitatieve onderzoek gebruik gemaakt van de conversatieanalyse. Data bestonden uit een verzameling transcripties van 32 Nederlandse telefoongesprekken opgenomen door studenten van de Universiteit Utrecht in 2011 en 2012. Het betrof informele telefoongesprekken tussen familieleden en vrienden; de beller en de gebelde kenden elkaar. In vrijwel alle gesprekken was de beller een student en was de audio door de student zelf opgenomen. Alle participanten van de telefoongesprekken hadden (na afloop van het gesprek) een toestemmingsformulier ondertekend. Hierdoor was het gebruik van de vrijgekomen gegevens voor onderzoeksdoeleinden mogelijk. De namen die in de transcripten zijn genoemd, zijn omgevormd tot pseudoniemen, zodat de participanten anoniem blijven.

De transcripties en de opnames van telefoongesprekken waren het uitgangspunt van de analyse. Het doel van de analyse was het achterhalen van mogelijke handelwijzen van gespreksdeelnemers, zodat interacties begrijpelijk en ordelijk gemaakt konden worden. De data zijn geanalyseerd en gestructureerd door middel van een collectiestudie: een collectie van fragmenten gericht op het te onderzoeken verschijnsel. Deze methode, zoals uitgelegd in Mazeland (2008), is toegepast in dit onderzoek. Aan de hand van twee opgestelde hoofdgroepen zijn deze handelwijzen geanalyseerd.

Uit de literatuurstudie is gebleken dat gespreksdeelnemers binnen face-to-face gesprekken de begroeting aanpassen op de sociale relatie die zij met elkaar hebben. Daarnaast zegt de manier waarop zij elkaar begroeten iets over hoe hecht die relatie is (Pillet-Shore, 2012). Telefoongesprekken worden in enkele gevallen door echtgenoten en naaste familieleden aangepast en worden daardoor geopend met een uiting door stemherkenning in plaats van een vorm van zelfidentificatie (Houtkoop-Steenstra, 1991). Data van dit onderzoek hebben bevestigd dat sociaal hechte relaties niet altijd openen met een uiting waardoor de stem wordt herkend, omdat deze relatie niet altijd bekend is voor de gebelde waardoor de opening hierop wordt aangepast. In dit onderzoek stonden daarom twee hoofdgroepen centraal: (1) de manieren waarop gespreksdeelnemers hun sociale relatie in een opening inzichtelijk maken en (2) de manieren waarop de groetterm inzicht kan bieden in de sociale relatie.

Om te achterhalen wat de handelwijzen van gespreksdeelnemers zijn, zijn de opgenomen gesprekken en transcripties op verschillende verschijnselen van een telefoongesprek geanalyseerd. Voor dit onderzoek was het relevant om beurtwisselingen en de manier waarop sprekers op elkaar

reageren te analyseren. Onderzoek naar deze verschijnselen hebben er wellicht voor gezorgd dat aangrenzende paren en sequenties de sociale relatie in een gespreksopening inzichtelijk hebben gemaakt. Prosodische kenmerken van een groetterm zijn geanalyseerd op basis van de intonatie, de klemtoon, de hardheid of zachtheid van het uitgesproken woord en hoe lang woorden werden uitgerekt. Op deze manier was het voor beide hoofdgroepen mogelijk te achterhalen hoe goed de gespreksdeelnemers elkaar kennen. Om een volledig beeld van het kenbaar maken van de sociale relatie te kunnen creëren, zijn de gehele gesprekken beluisterd en is de reden voor het bellen meegenomen in de analyse. Deze manier van analyseren is toegepast op de uitleg van Ten Have (2007).

4. De analyse

Tabel 1 toont aan dat 17 van de 32 transcripties tot de eerste hoofdgroep behoren: *de manieren waarop gespreksdeelnemers in een opening inzichtelijk maken wat hun sociale relatie is*. Bij deze transcripten is gekeken naar de verschillende manieren waarop gespreksdeelnemers hun sociale relatie, door middel van bepaalde woorden in combinatie met een groetterm, kenbaar kunnen maken. Bijvoorbeeld met een afkorting van een naam of door een koosnaam van de ander te benoemen. Daarnaast behoren 15 van de 32 transcripties tot de tweede hoofdgroep: *de manieren waarop de groetterm inzicht kan bieden in de sociale relatie*. Bij deze transcripten is gekeken naar de verschillende manieren waarop een groetterm tot uiting kan worden gebracht. Sommige groettermen kunnen meer over de hechtheid van de sociale relatie zeggen dan andere. Zo geeft ‘jo’ meer informatie over hoe goed de gespreksdeelnemers elkaar kennen dan bijvoorbeeld ‘hallo’, omdat ‘hallo’ een neutralere groet is dan ‘jo’.

Deze verdeling van de hoofdgroepen laat zien dat er een lichtelijke voorkeur wordt gegeven aan een opening bestaande uit woorden die de sociale relatie inzichtelijk kunnen maken in combinatie met een groetterm (53,13%) dan bij een opening bestaande uit alleen een groetterm (46,87%). Om te achterhalen op welke manier gespreksdeelnemers hun sociale relatie in telefoongesprekken kenbaar maken, wordt per hoofdgroep de handelwijzen geanalyseerd. In verschillende fragmenten zijn stukken van de telefonopnames in de vorm van transcripten weergegeven. Deze opnames zijn getranscribeerd volgens bepaalde conventies. De betekenis van deze conventies worden in de bijlage uitgelegd.

Tabel 1. Frequenties van verschillende manieren hoe een opening en de groetterm inzicht kunnen bieden in de sociale relatie van gespreksdeelnemers in aantallen en percentages (tussen haakjes)

	Frequentie	
Hoofdgroep 1: verschillende manieren hoe een opening de sociale relatie inzichtelijk maakt	17	(53,13%)
Hoofdgroep 2: verschillende manieren van een groetterm	15	(46,87%)

4.1 De sociale relatie en de verschillende manieren om dit inzichtelijk te maken

Aan het begin van een gesprek moeten gespreksdeelnemers vaststellen met wie ze spreken. Dit kunnen ze, door middel van een identificatie, bewerkstelligen. De literatuurstudie heeft aangetoond dat een identificatie door een vorm van zelfidentificatie of op basis van stemherkenning kan worden ingevuld (Houtkoop-Steenstra, 1991). De sociale relatie van gespreksdeelnemers wordt op zijn vroegst kenbaar gemaakt wanneer beiden personen weten wie de ander is. Wanneer de gespreksdeelnemers weten wie de ander is, kunnen zij hun sociale relatie in een gesprek op elkaar afstemmen, zoals uit het onderzoek van Pillet-Shore (2012) is gebleken.

Uit de analyse is gebleken dat in een telefoongesprek de gespreksdeelnemers kunnen laten zien dat ze weten met wie ze spreken op basis van een identificatie- en/of herkenningssequentie of een groet-sequentie. Resultaten van Pillet-Shore (2012) hebben aangetoond dat de manier waarop gespreksdeelnemers laten zien hoe goed ze elkaar kennen, per sociale relatie kan verschillen, omdat dit per gesprek wordt afgestemd. Uit de data is gebleken dat er verscheidene woordmogelijkheden zijn om een sociale relatie in een telefoongesprek inzichtelijk te maken, zie tabel 2.

Tabel 2. Frequenties van verschillende woordmogelijkheden om een sociale relatie uit te drukken in aantallen en percentages (tussen haakjes)

	Frequentie	
Koosnamen	2	(11,76%)
Familietermen	4	(23,53%)
Naamafkortingen	4	(23,53%)
Benoeming voornaam	1	(5,88%)
Uitingen met ‘ <i>met mij</i> ’	2	(11,76%)
Uitingen met ‘ <i>lieverd</i> ’	2	(11,76%)
Uitingen met een vorm van ‘ <i>chick</i> ’	2	(11,76%)

Uit de analyse van hoofdgroep 1 is gebleken dat alle openingen via een enthousiaste manier aangeven hoe goed de gespreksdeelnemers elkaar kennen. De ene opening is wat enthousiaster in prosodie bevonden dan de ander, zoals in onderstaande fragmenten te zien is. Daarnaast heeft de

analyse ook aangetoond dat naast face-to-face gesprekken, gespreksdeelnemers de opening ook binnen telefoongesprekken aanpassen op hoe goed ze elkaar kennen. Een combinatie van een enthousiaste manier van openen en de verschillende woordmogelijkheden kunnen ervoor zorgen dat het telefoongesprek persoonlijker overkomt, dan wanneer deze woordmogelijkheden ontbreken. Bepaalde woorden kunnen meer inzicht geven in het soort sociale relatie dat de gespreksdeelnemers met elkaar hebben. In onderstaande fragmenten is dit wat betreft uitingen gericht op koosnamen, familietermen, een combinatie van ‘*lieverd*’ en ‘*met mij*’ en een vorm van ‘*chick*’ weergegeven.

In fragment 6 is de opening van een telefoongesprek weergegeven waarbij de beller de koosnaam van de gebelde benoemt. In dit onderzoek wordt onder een koosnaam, een naam in de vorm van een verkleining verstaan. Uit het gesprek blijkt dat de beller (B) en de gebelde (G) elkaar goed kennen.

Fragment 6. Bonants 3

```
1      G      >hallo:::<
2          (0.2)
3      B      hey: rob↓je:
4          (0.8)
5      G      °°hey: (    )°°
6      B      hoe is het?
7          (1.7)
8      G      ja ↑goedh:
```

De gebelde opent het gesprek met een versnelde en uitgerekte ‘*hallo*’ (regel 1), waarbij hij zichzelf niet voorstelt. In dit geval biedt de gebelde de beller de mogelijkheid om te achterhalen wie de gebelde is op basis van stemherkenning. Doordat de beller hier reageert met een ietwat uitgerekte ‘*hey*’ in combinatie met een ietwat uitgerekte koosnaam van de gebelde, laat zij zien dat de stem van de gebelde is herkend. Ook de beller gaat ervan uit dat op basis van haar stem de gebelde zal weten wie zij is. Deze identificatiesequentie wordt daardoor persoonlijker en het laat zien dat de gespreksdeelnemers elkaar goed kennen: (1) ze gaan er beiden van uit dat de stem wordt herkend door de ander en (2) de beller benoemt de naam van de gebelde in de vorm van een koosnaam. De naam van een onbekende wordt niet zomaar in de vorm van een koosnaam uitgesproken. De gebelde maakt op basis van de groet-sequentie op regel 5 duidelijk dat hij de stem van de beller heeft herkend. Mogelijk benoemt de gebelde in deze begroeting de naam van de beller, wat weer laat zien dat hij de beller goed kent. Dit is echter niet goed hoorbaar, wat tot gevolg had dat het niet is getranscribeerd.

Nummerherkenning zorgt ervoor dat de gebelde aan het begin van het gesprek weet wie de beller is, waardoor de opening wordt aangepast met een groet-sequentie (Arminen & Leinonen, 2006). In fragment 7 heeft de gebelde toegang tot deze technologische functie, waardoor hij de opening aanpast en de familieterm ‘*broerkie*’ (broer) in de vorm van een begroeting uitsprekt.

Fragment 7. Lina 2

```

1      G      ↑he::y↓ br:oer(kie)↓
2              (0.3)
3      B      ↑HE::y↓ ↓Dee::f.
4              ↑hoe: is ↓die.=
5      G      =↑hey::.
6              ↑jha:↓ l:ekker m↑e:t jou↓.
```

De gebelde opent dit telefoongesprek met een uitgerekte ‘*hey*’ waarvan de intonatie hoog begint en laag eindigt (regel 1). Daarbij benoemt de gebelde specifiek de sociale relatie die de gebelde met de beller heeft: de gespreksdeelnemers zijn broers van elkaar. De beller reageert op deze begroeting met een ietwat harde en uitgerekte ‘*hey*’ terug, waarvan ook hier de intonatie hoog begint en laag eindigt. Daar voegt de beller nog een uitgerekte afkorting van de naam van de gebelde aan toe (regel 3). Ook de wederbegroeting van de gebelde is uitgerekt waardoor deze begroeting een enthousiast karakter krijgt (regel 5). Doordat de gespreksdeelnemers elkaar meteen op een persoonlijke manier begroeten, wordt het soort sociale relatie van de gespreksdeelnemers inzichtelijk gemaakt. De groet-sequentie van de gebelde en de beller maakt niet alleen de sociale relatie kenbaar, maar geeft ook meer informatie over welke relatie de gespreksdeelnemers met elkaar hebben.

De begroeting kan op verschillende manieren ingevuld worden wanneer nummerherkenning toegankelijk is. Fragment 8 geeft een uiting met een vorm van ‘*chick*’ weer. Aan de manier waarop de opening wordt begonnen, kan uitgemaakt worden dat de beller (B) en de gebelde (G) een hechte band hebben.

Fragment 8. Buijsen 1

```

1      G      hey chicka:
2              (.)
3      B      hallo::=
4              =↑s:toor ik?
5              (.)
6      G      (heu:::j)=
7              =^wat zeg je:^?
```

8 B ik zeg ^stoor ik^?

Waarschijnlijk opent de beller met een *'hey chicka'* op regel 1 vanwege toegang tot nummerherkenning. Hiermee geeft de gebelde met een soort koosnaam van de beller aan dat zij weet wie de beller is en dat zij elkaar goed kennen. Uit de reactie van de beller is te zien dat de beller de juiste persoon aan de lijn heeft gekregen, omdat zij met een uitgerekte *'hallo'* reageert (regel 3). Door de persoonlijke identificatie over de beller door de gebelde, de uitgerekte begroeting van de beller en de sterk uitgerekte wedergroet van de gebelde komt dit gesprek enthousiast over en laten de gespreksdeelnemers zien dat ze een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben.

Een andere variant waarmee de sociale relatie van de gespreksdeelnemers kenbaar gemaakt kan worden is door een uiting met *'lieverd'*. In fragment 9 is deze woordmogelijkheid afgebeeld. Ook in dit fragment kennen de beller (B) en de gebelde (G) elkaar goed, waarschijnlijk zijn het partners van elkaar. Deze specifieke sociale relatie is af te leiden door de persoonlijke identificatiesequentie van de beller (regel 3) en de persoonlijke groet-sequentie van de gebelde (regel 5). Deze sequenties maken de sociale relatie van de gespreksdeelnemers inzichtelijk.

Fragment 9. Lina 1

1 G met Kelly?
2 (0.4)
3 B hee lieverd met mij.
4 (0.7)
5 G hee poppie=
6 B =h↑eee?
7 hoe was het werken?

De opening van de gebelde is een zelfidentificatie van de voornaam (regel 1). Het is voor de gebelde waarschijnlijk niet duidelijk wie de beller is, waardoor de opening hierop wordt aangepast in de vorm van een zelfidentificatie. De beller reageert bij regel 3 op deze opening met een identificatiesequentie. Ze identificeert de ander met *'lieverd'* en zichzelf met *'met mij'*. Daarmee gaat de beller ervan uit dat de gebelde haar kan herkennen op basis van (1) de stem en (2) het feit dat ze partners van elkaar zijn. Op regel 5 laat de gebelde door middel van een groet-sequentie zien dat hij weet wie de beller is en benoemt daarvoor een eigen benaming van de beller in de vorm van een familieterm *'poppie'*. Dit geeft aan dat een sociale relatie ook met impliciete woorden kan worden aangegeven in plaats van dat er expliciet een familieterm benoemd wordt. De beller beantwoordt deze groet vervolgens met een sterk uitgerekte wedergroet waarvan de intonatie

op het einde sterk omhoog gaat. Dit zorgt ervoor dat deze begroeting enthousiast overkomt en dat de gespreksdeelnemers een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben.

Wanneer nummerherkenning toegankelijk is, weet de gebelde meteen aan het begin van het gesprek wie de beller is. De fragmenten laten duidelijk zien dat de gebelde de opening hierop aanpast en afstemt op de beller. In dit geval worden de manieren waarop de sociale relatie inzichtelijk gemaakt kan worden in de groet-sequenties van beide gespreksdeelnemers kenbaar gemaakt. Wanneer de gebelde aan het begin van het telefoongesprek niet weet wie de beller is, wordt in de identificatiesequentie van de beller en/of in de groet-sequentie van de gebelde de sociale relatie van gespreksdeelnemers inzichtelijk gemaakt.

4.2 De sociale relatie en de verschillende manieren van de groetvorm

Hoe goed gespreksdeelnemers elkaar kennen, is terug te zien in de manier waarop zij elkaar aanspreken in een telefoongesprek. Bepaalde woorden geven meer inzicht in de sociale relatie dan andere. De data hebben aangetoond dat niet elk telefoongesprek dit soort woorden bevat. De overige 15 transcripten van dit onderzoek bevatten alleen een groetterm. Naast alleen het gebruik van een groetterm, worden er bij zeven transcripten door alleen de gebelde, alleen de beller, of door beide gespreksdeelnemers een zelfidentificatie toegepast.

Bij de analyse van de 15 transcripten is gekeken naar de verschillende manieren waarop een groetterm tot uiting kan worden gebracht in prosodie en vorm. De volgende groettermen zijn in de opnames naar voren gekomen: ‘hallo’, ‘hoi’, ‘hai’ of ‘hi’, ‘hey’ of ‘hee’, ‘ola’ (hola), ‘jo’ en ‘goedemorgen’. In onderstaande fragmenten worden een aantal van deze groettermen weergegeven.

Uit bestudering van de data is gebleken dat de groetterm in de opening van een telefoongesprek beïnvloedt kan worden door nummerherkenning. In fragment 10 benoemt de gebelde de voornaam van de beller, wat laat zien dat hij weet wie de beller is. De manier waarop de gebelde opent, geeft aan dat de gebelde de beller goed kent en zijn begroeting hierop aanpast.

Fragment 10. Van de poll 1

```
1   G   >he:y Mariska< een hele jgoeie.  
2       (1.2)  
3   G   [↑morgen]  
4   B   [↑morgen] Goeie↑morgen ((lachen))  
5       (0.7)
```

6 G ((lachen))

De beller beantwoordt deze groet met een wedergroet ‘*goeiemorgen*’ en lacht daarbij. Naast het lachen van de gespreksdeelnemers zorgt de ietwat uitgerekte ‘*hey*’ in de begroeting van de gebelde en de intonatiewisseling en nadruk op ‘*morgen*’ in ‘*goeiemorgen*’ van de beller ervoor dat deze begroeting enthousiast overkomt. Deze prosodische kenmerken laten zien dat de gespreksdeelnemers elkaar goed kennen en een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben.

In een enkel geval dient de beller met een andere persoon te spreken het gaat hier dan om een *switchboard request*, zoals Schegloff (1979) beschrijft. Wanneer een *switchboard request* op basis van stemherkenning wordt ingevuld, kan dit ervoor zorgen dat het voor de beller niet altijd duidelijk is met wie hij spreekt, zie fragment 11.

Fragment 11. Bonants 2

1	G	↑ola::h:.
2	B	h↑e:y.
3		(0.9)
4	G	hey:
5		(0.5)
6	B	huh?
7		(eh) ↑sta:n;
8		(0.7)
9	G	ja:?. (.) zeg het eens
10		(.)
11	B	(↑o:h↓ké/↑o:h=o↓ké)
12		(0.5)
13		e:hm?
14		(0.3)
15		ja is ↑mam d'r;
16		(0.9)
17	G	°>is er nu niet<°

De gebelde opent dit gesprek met een uitgerekte ‘*hola*’ wat het Spaanse woord voor ‘*hallo*’ betekend. Waarschijnlijk is nummerherkenning aanwezig en past de gebelde zijn groet hierop aan. Deze begroeting laat zien dat hij de beller goed kent. Op regel 2 reageert de beller met een ietwat uitgerekte wedergroet waarvan de intonatie wisselt van hoog naar laag. Er wordt geen extra informatie kenbaar gemaakt over het soort sociale relatie van de beller en de gebelde. In dit geval is het voor de beller nog niet helemaal duidelijk wie de gebelde is, wat resulteert in de vragende reactie van de beller op de wedergroet van de gebelde ‘*eh Stan*’ (regel 7). Wanneer deze naam wordt bevestigd door de gebelde, is de het ook voor de beller duidelijk met wie zij spreekt (regel 11). Uit het gesprek blijkt dat de beller voor iemand anders belde dan de persoon die de telefoon opnam. Doordat de begroeting op basis van stemherkenning heeft plaatsgevonden, was het voor de

beller op het begin niet helemaal duidelijk met wie zij sprak. Dit heeft wellicht voor verwarring gezorgd, waardoor de sociale relatie later in de opening inzichtelijk werd gemaakt.

Zeven van de 13 transcripties zijn geopend met een vorm van zelfidentificatie. Fragment 12 laat een *switchboard request* zien waarbij zowel de gebelde als de beller een vorm van zelfidentificatie gebruiken.

Fragment 12. De Bresser 2

1	G	°Piet°.
2		(0.4)
3	B	ho:i met mo↑niek
4		.h[h
5	G	[ha:i=
6	B	hey:.
7		is eh fi↑ona ergens;
8	G	jah. die's op zolder. wacht effe hoor,
9	B	ja. hh
10		(0.3)
11		((geluid van traplopen))
12	G	fi↑o:na_
13		(.)
14	G2	°°jah°°?
15	G	mo↑niek?
16		((geluid van traplopen))
17		(1.7)
18		war ben je.
19		(0.2)
20	G2	°°()°°
21		(0.2)
22	G	°°(ja hier)°°
23		(1.8)
24		°°(heb je 'm)°°?
25	G2	°°jah°°
26		(2.2)
27	G2	>hallo<.
28	B	↑he:y:; hh

Zowel de gebelde (G) als de beller (B) openen het telefoongesprek met een zelfidentificatie van de voornaam. De ietwat uitgerekte wederzijdse begroetingen op regels 5 en 6 laten zien dat de gespreksdeelnemers elkaar kennen en dat ze een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben. Op regel 7 maakt de beller duidelijk dat zij een andere persoon dient te spreken. De persoon die de beller dient te spreken (G2) weet op deze manier wie de beller is. Hierdoor is het wellicht mogelijk dat de opening tussen deze gespreksdeelnemers wordt aangepast. Op regel 28 begroet G2 de beller met een versnelde groet-sequentie, waarmee zij duidelijk maakt dat ze deel kan nemen aan het gesprek. Ondanks dat G2 weet wie de beller is, komt de groet neutraal over. De beller beantwoordt deze begroeting met een ietwat uitgerekte wedergroet waarvan de intonatie eerst omhoog gaat en

daarna daalt, dit laat zien dat de gespreksdeelnemers elkaar goed kennen en toch een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben.

Ook in deze hoofdgroep is op basis van prosodie de manier waarop gespreksdeelnemers aantonen hoe goed ze elkaar kennen, geanalyseerd. Uit de analyse blijkt dat twee van de 15 opnames als een neutrale opening overkomen. Fragment 13 weergeeft een opening op een neutrale manier op basis van stemherkenning.

Fragment 13. Daniluk 1

```
1      G      hoi.  
2          (0.2)  
3      B      hai  
4          (0.9)  
5      G      hoi.  
6          (0.2)  
7      B      hai::,  
8          hoe ↑is 't_
```

Op regel 1 laat de gebelde zien dat hij kan deelnemen aan het gesprek op basis van een beschikbaarheidssequentie. De beller heeft de stem van de gebelde herkend en reageert daarop met een identificatiesequentie in de vorm van een ‘*hai*’ (regel 3). Beide gespreksdeelnemers stellen zichzelf niet voor, maar gaan ervan uit dat zij worden herkend via de stem. Dit geeft aan dat ze elkaar kennen. In de daaropvolgende groet-sequentie op regel 5 laat de gebelde zien dat hij weet wie de beller is. De intonatie in dit gesprek is neutraal en alleen de laatste groet van de beller is uitgerekt. Ondanks dat ze elkaar kennen, worden de meeste groettermen in dit telefoongesprek vlak uitgesproken, wat ervoor zorgt dat deze opening neutraal overkomt. Hierdoor is niet af te leiden of de gespreksdeelnemers een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben.

Bij fragment 14 is er sprake van ruis in het telefoongesprek, waardoor de gespreksdeelnemers elkaar niet altijd goed kunnen verstaan. Dit zorgt er wellicht voor dat de sociale relatie van de gespreksdeelnemers op een neutrale manier inzichtelijk wordt gemaakt.

Fragment 14. Bonants 1

```
1      G      ↑hey.  
2          (0.7)  
3      B      wendy?  
4          (. )  
5          oh.  
6          (0.3)  
7          >je bent er nu wel<.
```

8 G j↑a: ik ben er; h:uhu (.) •h
 9 B >wat ↑bEn je: allemaal aan 't doen<; (.) uhuhu=
 10 =JA: ik ↑weet niet;=
 11 G =(m'n) tele↑foon deed een beetje gek.
 12 (0.9)
 13 B wat zei je?=
 14 G =m'n telefoo:n deed een beetje raarh.

Uit het gesprek blijkt dat de beller en de gebelde vrienden van elkaar zijn en dat er problemen zijn met de telefoon of de verbinding. Hierdoor kan de openingsroutine waarschijnlijk niet worden afgewerkt. De beschikbaarheidssequentie van de gebelde wordt in deze opening door de beller met een vragende naam van de gebelde beantwoord. Door slechte verbinding ontstaat er verwarring bij de gespreksdeelnemers over of de andere persoon deel kan nemen aan het gesprek, waardoor de begroeting van de gebelde waarschijnlijk onbeantwoord blijft. Deze verwarring kan ervoor zorgen dat deze opening als neutraal overkomt. De prioriteit van dit gesprek lijkt bij het verstaanbaar maken en verstaanbaar blijven te liggen in plaats van het kenbaar maken hoe goed ze elkaar kennen.

De verschillende gevonden groettermen worden afwisselend van elkaar gebruikt. Het soort groetterm zegt niet zozeer iets over de sociale relatie van de gespreksdeelnemers, de prosodische kenmerken van deze groettermen daarentegen wel: de ene groet wordt als enthousiaster ervaren dan de ander. Ook wanneer alleen een groetterm zonder specifieke woorden wordt gebruikt om meer inzicht te geven in het soort sociale relatie van de gespreksdeelnemers, kwamen de meeste telefoonopnames enthousiast over. Nummerherkenning heeft hier wellicht invloed op, omdat het laat zien dat de gebelde vooraf aan het gesprek weet wie de beller is en daarop de opening aanpast. Wanneer een vorm van zelfidentificatie wordt gebruikt, maakt in de meeste gevallen de groetsequentie inzichtelijk of de gespreksdeelnemers elkaar (goed) kennen. In een enkel geval kwam de opening neutraal over, omdat de gespreksdeelnemers in hun groet niet lieten zien dat ze een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben. In deze gevallen was het wel duidelijk dat ze elkaar kennen.

5. Conclusie en discussie

5.1 Conclusie

Op basis van de uitkomsten van de twee hoofdgroepen is gebleken dat gespreksdeelnemers ook in telefoongesprekken de opening aanpassen op hoe goed ze elkaar kennen. De manier waarop gespreksdeelnemers hun begroeting kunnen aanpassen verschilt: (1) *ze kunnen alleen een groetterm gebruiken waarvan de prosodie in de meeste gevallen laat zien dat de gespreksdeelnemers een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben*, of (2) *de gespreksdeelnemers gebruiken zowel een groetterm als een specifiek woorden waarmee de sociale relatie inzichtelijk gemaakt kan worden*. De analyse heeft aangetoond dat gespreksdeelnemers een lichtelijke voorkeur geven aan de tweede optie. Over het algemeen werd geen voorkeur gegeven aan het gebruik van het soort groetterm en het soort woorden waarmee de sociale relatie inzichtelijk gemaakt kan worden. Er kan geconcludeerd worden dat gespreksdeelnemers hun sociale relatie in een Nederlands telefoongesprek kenbaar maken door: (1) te achterhalen met wie ze spreken, (2) elkaar te herkennen en (3) de begroeting daarop aan te passen met een groetterm en eventuele woorden waarmee de sociale relatie inzichtelijk gemaakt kan worden.

5.2 Discussie

Onderzoek van Houtkoop-Steenstra (1991) heeft aangetoond dat de voorkeur in Nederlandse telefoongesprekken wordt gegeven aan een vorm van zelfidentificatie in plaats van een oproep-beschikbaarheidssequentie. Daarnaast zouden familieleden en partners de opening van een telefoongesprek voornamelijk op basis van stemherkenning invullen. Uit de analyse is gebleken dat in de opening een vorm van zelfidentificatie of een vorm op basis van stemherkenning kan worden toegepast. Sociaal hechte gespreksdeelnemers passen inderdaad niet altijd stemherkenning toe. Dit onderzoek kan echter geen specifieke verklaring geven voor het openen met een zelfidentificatie of op basis van stemherkenning.

Wellicht heeft bovenstaande te maken met wat Pillet-Shore (2012) heeft aangetoond in haar onderzoek: gespreksdeelnemers van face-to-face gesprekken passen hun opening aan op hoe goed ze iemand kennen. Uit de analyse van dit onderzoek is gebleken dat ook gespreksdeelnemers in telefoongesprekken hun opening aanpassen op de sociale relatie die zij met elkaar hebben, wat een aanvulling is op het onderzoek van Pillet-Shore (2012). Wanneer een gebelde en een beller weten

met wie ze spreken, maken zij de sociale relatie inzichtelijk door middel van bepaalde (groet)termen. In de meeste gevallen werd dit op basis van stemherkenning kenbaar gemaakt. In een enkel geval kwam de opening neutraal over. Anders dan Pillet-Shore hebben aangetoond, kenden de gespreksdeelnemers elkaar en is de reden waarom ze elkaar op een neutrale manier begroetten niet geheel duidelijk.

In een telefoongesprek kan een gebelde meer informatie over de beller verkrijgen door middel van nummerherkenning: de gebelde weet dan wie de beller is. De opening kan hierop worden aangepast (Arminen & Leinonen, 2006). Uit de analyse is inderdaad gebleken dat wanneer nummerherkenning toegankelijk was, de opening door een groet-sequentie werd geopend in plaats van een oproep-beschikbaarheidssequentie. Niet alleen bij nummerherkenning kan de opening worden aangepast door een groet-sequentie, ook bij een *switchboard request* kan de hoeveelheid informatie die de gebelde voorafgaand over de beller heeft verkregen ervoor zorgen dat de opening volgens een groet-sequentie kan worden aangepast.

De data van dit onderzoek bestond uit 32 transcripties uit 2011 en 2012. Deze data is wat verouderd, maar hierdoor niet onbruikbaar. Alle telefoongesprekken waren gesprekken tussen familieleden, vrienden of partners: gespreksdeelnemers kenden elkaar. Hierdoor kon inzicht verkregen worden in de sociale relatie van gespreksdeelnemers die elkaar goed kennen. Dit onderzoek bevatte daarentegen geen opnames waarvan de beller en de gebelde onbekenden van elkaar zijn. Wanneer de data ook zou bestaan uit opnames van onbekenden, kon wellicht een betere vergelijking gemaakt worden tussen gespreksdeelnemers die elkaar goed en minder goed kennen.

Bij een aantal telefoongesprekken was het duidelijk dat nummerherkenning van toepassing was, maar bij sommige gesprekken was dit niet het geval. Wanneer het bij elke opname helder zou zijn of nummerherkenning van toepassing was en wat het soort sociale relatie van de gespreksdeelnemers was, zouden wellicht betere uitspraken gedaan kunnen worden over het beeld dat we hebben van de manier waarop gespreksdeelnemers op elkaar reageren.

De collectiestudie had daarentegen uitgebreid kunnen worden met opnames van verschillende woordmogelijkheden die de sociale relatie inzichtelijk kunnen maken. Tabel 1 heeft aangetoond dat bepaalde woordmogelijkheden in mindere maten voorkwamen dan andere. Hierdoor konden geen specifieke uitspraken gemaakt worden over welke woorden een mogelijke voorkeur van gespreksdeelnemers zouden krijgen. Ook bestonden de data uit een beperkt aantal opnames gericht op een *switchboard request*. Bij analyse van deze gesprekken zijn verschillende

verschijnselen naar voren gekomen. Wanneer meer van dit soort opnames beschikbaar waren, kon toeval wellicht worden uitgesloten en een betere handelwijzen onderzocht worden.

De data bestonden uit opnames en transcripten van Nederlandse telefoongesprekken waarvan de verstaanbaarheid van bepaalde woorden bij een aantal opnames niet optimaal was. Bepaalde woorden waren slecht te verstaan, waardoor het soms niet duidelijk was over welk woord het ging. Hierdoor ontbraken bepaalde gegevens, wat mogelijk invloed heeft gehad op de analyse van de resultaten.

Naast deze beperkingen hebben externe factoren wellicht een rol gespeeld in het kenbaar maken van de sociale relatie van gespreksdeelnemers. Hoe een gespreksdeelnemer zich voelt, op welke locatie hij of zij zich bevindt en/of hoe vaak de gespreksdeelnemers elkaar spreken, kan wellicht invloed hebben op de opening van een telefoongesprek en het kenbaar maken van de sociale relatie. Deze factoren zijn niet meegenomen in dit onderzoek, maar zouden mogelijk via een experimenteel onderzoek bestudeerd kunnen worden.

Voor vervolgonderzoek is het wellicht relevant om de data uit te breiden met telefoongesprekken waar de beller en de gebelde elkaar minder goed of zelfs helemaal niet kennen, om meer inzicht te krijgen in het kenbaar maken van de sociale relatie van gespreksdeelnemers. Op deze manier kunnen mogelijke verschillen tussen sociale relaties en de manier waarop deze kenbaar worden gemaakt, vergeleken worden. Wellicht wordt dan helder of de manieren van openen zoals eerder genoemd, invloed hebben op hoe de opening wordt aangepast op de sociale relatie en de manier waarop gespreksdeelnemers hun relatie kenbaar maken.

Alomvattend geeft de manier waarop gespreksdeelnemers een telefoongesprek openen aan of ze elkaar kennen. Hoe goed ze elkaar kennen kan worden aangegeven met verschillende groettermen of specifieke woorden die de sociale relatie inzichtelijk maken. Deze resultaten verbreden niet alleen de kennis van de wetenschap, maar geven ook inzicht in de manier waarop mensen hun sociale relatie in gesprekken tot uiting kunnen brengen. Gespreksdeelnemers van telefoongesprekken geven met prosodische aspecten aan hoe zij zich tot elkaar verhouden. Met deze kennis kan de wetenschap verder onderzoek verrichten naar hoe mensen zich tot elkaar verhouden en de manier waarop zij dit taalkundig tot elkaar uiten. Bedrijven zouden met deze kennis hun communicatie-uitingen per klant kunnen aanpassen, waardoor het contact op een persoonlijkere manier kan plaatsvinden.

Literatuurlijst

- Arminen, I., & Leinonen, M. (2006). Mobile phone call openings: tailoring answers to personalized summonses. *Discourse Studies*, 8(3), 339–368. doi: 10.1177/1461445606061791
- Button, G. & Casey, N. (1984). Generating topic: the use of topic initial elicitors. In Atkinson J.M., & Heritage, J. (Red.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis* (pp. 167-189). Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, G. & Casey, N. (1985). Topic nomination and topic pursuit. *Human Studies*, 8, 3-55. doi: 10.1007/BF00143022
- Couper-Kuhlen, E. (2001). Constructing Reason-for-the-Call Turns in Everyday Telephone Conversation. *Interaction and Linguistic Structures*, 25, 1-29.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1991). Opening sequences in Dutch Telephone Conversations. In Boden, D. & Zimmerman, D. H. (Red.), *Talk and social structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press: 232-50.
- Mazeland, H. (2008). Methodologische opmerkingen. In Mazeland, H. (Red.), *Inleiding in de conversatieanalyse* (pp. 247-259). Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Pillet-Shore, D. (2012). Greeting: displaying stance through prosodic recipient design. *Research on Language and Social Interaction*, 45(4), 375-398. doi: 10.1080/08351813.2012.724994
- Schegloff, E.A. (1968). Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, 70(6), 1075-1095. doi: 10.1525/aa.1968.70.6.02a00030
- Schegloff, E.A. (1979) Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In Psathas, G. (Red.), *Everyday Language. Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington: 23-78.
- Schegloff, E.A. (1986). The routine as achievement. *Human Studies*, 9, 111-151. doi: 10.1007/BF00148124
- Ten Have, P. (2007). Introducing the CA Paradigm. In Ten Have, P. (Red.), *Doing Conversation Analysis* (pp. 4-13). London: SAGE Publications, Ltd.

Bijlage A. Transcriptieconventies (Mazeland, 2008)

Om gesprekken te kunnen bestuderen, worden ze opgenomen en op een speciale manier opgeschreven ('getranscribeerd'). De notatieconventies in de conversatie-analyse zijn ontwikkeld door Gail Jefferson (Jefferson 1979, 1983c; Ochs e.a. 1996: 461-465). Naast een zo zorgvuldig mogelijke weergave van wat de gespreksdeelnemers zeggen, en hoe ze dat zeggen, ligt de nadruk op het vastleggen van de interactionele details die van belang zijn voor de interpretatie van het gespreksverloop. Het streven is bovendien om dat op een manier te doen waardoor de transcriptie ook zonder al te veel specialistische kennis leesbaar blijft. Paragraaf 2.2 bevat een uitgebreide toelichting op het transcriptiesysteem. Opvallende kenmerken van dit transcriptiesysteem zijn:

- elke nieuwe beurt begint op een nieuwe regel;
- beurten worden relatief ten opzichte van elkaar gepositioneerd, hetzij door meting van een tussenliggende pauze, hetzij door markering van de plaats waarop overlap tussen beurten begint;
- prosodische productie-eigenschappen die interpretatief relevant lijken, worden zo mogelijk genoteerd.

Gespreksorganisatorische relaties

(1,5) een stilte met een duur van het aantal aangegeven secondes, hetzij binnen een uiting van eenzelfde spreker (beurt-intern), hetzij tussen de beurten van twee opeenvolgende sprekers (beurt-extern). In het laatste geval wordt zo'n stilte meestal op een afzonderlijke regel geschreven. Ook 'pauzes' die achteraf bezien 'beurt-intern' blijken te zijn, worden op een aparte regel gezet en niet aan een bepaalde spreker toegewezen.

(.) stilte korter dan 0,2 seconde

Tekst=
=tekst2 er is geen waarneembare stilte tussen de beurten van twee op elkaar volgende sprekers, of tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker

[spreker1
spreker2] deze twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt

sp [reker1
spr2...] een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel precies op het punt waarop het haakje staat

spr [eke r1
ja:] De tweede, sluitende haak ']' geeft het punt aan waarop de uiting van de tweede spreker ophoudt (relatief ten opzichte van de uiting van de eerste spreker)

Prosodie

De interpunctietekens van de schrijfstal (punt, komma e.d.) fungeren niet als leestekens, maar als aanduiding van globale intonatielijnen:

.	de punt wijst op een dalend intonatieverloop aan het eind van het betreffende uittingsdeel
,	de komma wijst op een licht stijgend intonatieverloop
?	het vraagteken wijst op een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende uittingsdeel (het hoeft hier niet om een vraag te gaan)
!	uitroepetekens: de spreker produceert het betreffende uittingsdeel met een uitroepachtige prosodie
↑	toonbeweging omhoog (voor de aanduiding van een lokale toonbeweging, voor de duur van één lettergreep, of binnen een lettergreep)
↓	toonbeweging omlaag
<u>aksent</u>	de onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd
re::kken	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); als een fragment steeds zachter wordt, dan markering met twee afsluitende rondjes: °steeds zachter°°
afbrke-	de spreker houdt plotseling in, en breekt de productie van een woord of uittingsdeel
afbreke-	abrupt af (er is een duidelijke articulatorische breuk)
>	de tekst die volgt, wordt relatief sneller uitgesproken (afsluitingsteken: <)
<	idem, relatief langzamer (afsluitingsteken: >)

Geluidsproductie

hHh	duidelijk waarneembare inademing; elke h staat voor een duur van ongeveer 0,2 van een seconde. De hoofdletter H staat voor een relatief luidere inademing of een deel daarvan
hh	hoorbare uitademing
lhachehnd	een of meer h's of hhahahe's en dergelijke duiden erop, dat de betreffende lettergrepen lachend worden uitgesproken; <i>hi, huh, hah</i> en dergelijke zijn pogingen om (reeksen) lachpartikels weer te geven
krakerig	krakerig

((snuift)) karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((*hoest, kucht, ironisch*))

Transcriptieproblemen

() spreker zegt iets dat de transcribent niet kan verstaan (de lengte tussen haakjes is een globale aanduiding voor het aantal gemiste lettergrepen, 3 tekenposities per lettergreep)

(iets) de transcribeerder is er niet zeker van dat de tussen haakjes vermelde tekst een correcte weergave is van de gesproken tekst

[Klaasen] de oorspronkelijke naam is vervangen door een formeel en inhoudelijk vergelijkbare vorm (in verband met anonimisering van de opname)