

Doorvragen

Een analyse van de verschillende manieren waarop medewerkers van de pensioen-
helpdesk doorvragen bij de beller

Masterscriptie Communicatiestudies
Laura Rooijens (3472949)
Tom Koole
April 2013

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Inleiding.....	4
Theoretisch kader.....	6
Vragen in het Nederlands.....	6
Formulations	7
De epistemische hellingshoek.....	8
Herstelorganisatie	9
Sequentieorganisatie.....	11
Hoofdvraag.....	11
Methode en data.....	12
Kennisvragen	14
Content questions	14
Alternative questions	15
Kandidaat-begrijpen vraag	16
Polar questions.....	16
Niet-begrijpen vraag.....	19
Content questions	19
Vragen die elkaar opvolgen.....	21
Conclusie	24
Discussie	26
Literatuur.....	27

Samenvatting

In dit onderzoek heb ik vanuit een conversatie analytisch perspectief gekeken met wat voor soort vragen telefonisten van de pensioenhulpdesk doorvragen en hoe de bellers op de verschillende manieren van doorvragen reageren. In het Nederlands wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten vragen: polar questions, content questions en alternative questions, waarbij de groep polar questions ook weer onder te verdelen is in drie groepen (Englert, 2010). Dit onderscheid heb ik in mijn analyse ook aangehouden. Naast het kijken naar het soort vragen, heb ik ook gekeken wat er precies gebeurt als een telefonist meerdere vragen achter elkaar stelt aan een beller. Stelt de telefonist dan vragen die allemaal een verschillende epistemische hellingshoek (Heritage & Raymond, 2012) hebben, of stelt hij vragen die eenzelfde epistemische hellingshoek hebben?

Uit analyse van 78 pensioenhulpdesk gesprekken blijkt dat medewerkers van de helpdesk drie redenen kunnen hebben om door te vragen:

- de telefonist mist bepaalde informatie die nodig is om de vraag van de beller te kunnen beantwoorden;
- de telefonist wil aan de beller laten zien hoe hij hem begrepen heeft;
- de telefonist begrijpt niet wat de beller bedoelt.

In 27 procent van de gesprekken kan de telefonist de vraag van de beller gelijk beantwoorden. Bij 55 procent vraagt de telefonist door met één vraag. Soms maakt de beller echter duidelijk dat hij de vraag van de telefonist niet kan of wil beantwoorden. In dat geval stelt de telefonist meerdere vragen achter elkaar. Deze vragen bevragen allemaal hetzelfde, maar hebben steeds een kleinere epistemische hellingshoek om de kans op een geschikt antwoord te vergroten.

Uit mijn analyses van de gesprekken is gebleken dat de manier waarop de telefonisten doorvragen over het algemeen effectief is. De telefonisten laten zien dat zij goed in kunnen schatten wanneer zij welk soort vragen moeten gebruiken om de gewenste informatie van de beller te krijgen.

Inleiding

Tegenwoordig kan je voor bijna elke vraag waar je het antwoord niet op weet wel terecht bij een hulplijn. Hulplijnen zijn er in allerlei categorieën. Zo heb je hulplijnen voor vragen over de wet, financiën, gezondheid, verslaving en computertechnologie. Een hulplijn is een telefonische service die hulp, advies of steun biedt aan bellers. De hulp die beschikbaar is in een hulplijn bestaat uit advies van een expert of specialistische kennis en wordt overgebracht door middel van praten. Praten is de manier waarop hulplijnen hulp bieden. De beller gaat een conversatie aan met de telefonist in een poging relevante informatie, instructies of hulp te krijgen. Over het algemeen begint een hulplijngesprek met de beller die zijn probleem voorlegt aan de telefonist. De beller en de telefonist gaan dan over het probleem in gesprek, waarbij de telefonist informatie of instructies geeft met als doel het probleem van de beller op te lossen. Als dit doel bereikt is, kan het gesprek beëindigd worden (Firth, Emmison & Baker, 2005).

In dit onderzoek staat een pensioenhelpdesk centraal. Mensen kunnen naar deze helpdesk bellen met al hun pensioengerelateerde vragen. Er wordt momenteel binnen de afdeling taalbeheersing en communicatie van de Universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar financiële communicatie. Telefonische pensioengesprekken maken hier onderdeel van uit. De Utrechtse onderzoeker Louise Nell heeft hiervoor opnames van telefonische pensioengesprekken verzameld. De centrale vraag in het grootschalige onderzoek is hoe begrijpelijk deze gesprekken zijn. In het onderzoek dat voor u ligt, onderzoek ik de begrijpelijkheid van de gesprekken aan de hand van de manier waarop de telefonist doorvraagt bij de beller. Als telefonisten met de juiste vragen doorvragen bij de bellers, heeft dit een positief effect op de begrijpelijkheid van het gesprek. Door op een goede manier door te vragen voorkomt de telefonist immers onduidelijkheid. Of de telefonist inderdaad met een goede vraag doorvraagt, kan afgeleid worden uit het antwoord van de beller. Als de beller een gepast antwoord op de vraag weet te formuleren, was de manier van doorvragen blijkbaar effectief en begrijpelijk. Als de beller een antwoord geeft dat niet bij de vraag past of als hij aangeeft de vraag van de telefonist niet te begrijpen, was de vraag die de telefonist stelde blijkbaar niet de goede. In een groot aantal gesprekken uit het corpus stelt de beller een vraag aan de telefonist die niet meteen beantwoord kan worden omdat de telefonist niet voldoende voorkennis heeft. De telefonist stelt dan een vraag aan de beller om vervolgens de vraag van de beller zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden. Soms is één vraag niet voldoende en stelt de telefonist een serie vragen om een goed beeld van de situatie te krijgen. In dat geval begrijpt de beller de vragen van de telefonist wellicht niet goed.

Dit onderzoek is van belang voor de pensioenhelpdesk omdat het een overzicht geeft van de meest geschikte vraagvormen om mee door te vragen. Als uit dit onderzoek blijkt dat de telefonisten niet op de meest efficiënte manier doorvragen, zal ik aangeven hoe dit verbeterd kan worden. Dit doe ik door aan te geven bij wat voor soort problemen bepaalde vraagvormen passen.

Voor dit onderzoek heb ik 78 telefoongesprekken, verzameld door Louise Nell, van een pensioenhelpdesk geanalyseerd. Ik heb mij hierbij gericht op het soort vragen waarmee telefonisten doorvragen en op hoe bellers reageren op de verschillende manieren van doorvragen. In het theoretisch kader zal ik bespreken wat voor typen vragen er in het Nederlands zijn en zal ik ook voorbeelden geven van vragen. Ik zal ook enkele theorieën behandelen die van belang zijn voor

mijn analyses. Dit hoofdstuk eindigt met de onderzoeksvraag die ik naar aanleiding van de theorie geformuleerd heb. In het hoofdstuk Methode en data zal ik uiteenzetten welke methode ik gebruikt heb voor mijn onderzoek en hoe ik aan mijn data ben gekomen. In het hoofdstuk Analyse zal ik vervolgens aan de hand van verschillende fragmenten uit de pensioengesprekken de theorie uit mijn theoretisch kader toepassen. Tot slot volgt de conclusie, waarin ik een antwoord geef op mijn onderzoeksvraag.

Theoretisch kader

Vragen in het Nederlands

In het Nederlands bestaan drie typen vragen: *polar questions*, *content questions* en *alternative questions*. Englert (2010) heeft onderzoek gedaan naar hoe deze vragen in de dagelijkse interactie tussen personen gebruikt worden. Zij concludeerde dat een groot deel van de vragen die gesprekspartners aan elkaar stellen bestaat uit uit polar questions. In het onderzoek van Englert (2010) was dit maar liefst 72,9% van alle vragen. 20,56% van de vragen waren content questions (wie/wat/waar/wanneer/...) en 6,54% waren de alternative questions.

De groep *polar questions* is onder te verdelen in drie soorten vragen: *polar interrogatives*, *tag questions*, en *declaratives*. *Polar interrogatives* worden gevormd door het omkeren van onderwerp en persoonsvorm ("Heb jij gekookt?"). De vraag kan zowel positief als negatief gesteld worden, afhankelijk van het verwachte antwoord. Een *tag question* bestaat uit een normale zin die afgesloten wordt met een *tag*. De tags in het Nederlands zijn (*of*) *niet*, *of wel*, *hè* en *toch*. Hier geldt vaak dat positief gestelde vragen met een positief verwacht antwoord een negatieve tag gebruiken en vice versa ("Jij hebt gekookt, of niet?"). *Declaratives* hebben geen formele (lexicale, morfologische of syntactische) markering. Soms worden declaratives niet als volledige zin gesteld, maar slechts als zinsdeel of woord. In volzinnen integreren sprekers soms lexicale elementen in de vorm van *modal particles* (wel/toch) die de vragende functie van de uiting ondersteunen. In de meeste gevallen worden deze lexicale elementen echter niet geïntegreerd. Dat de meerderheid van deze uitingen dat toch als vraag herkend wordt, verklaart Englert (2010) onder andere door de intonatie: een stijgende toonhoogte gevolgd door een tweede stijging op de laatste lettergreep. Een declarative die positief geformuleerd is, heeft de voorkeur voor een positief antwoord, terwijl een declarative die negatief geformuleerd is de voorkeur heeft voor een negatief antwoord. Robinson (2006) heeft onderzoek gedaan naar het gebruik van verschillende vraagvormen in arts-patiënt gesprekken. Hij stelt dat door het stellen van een polar question de vrager laat zien dat hij al bepaalde kennis van het probleem van de ontvanger heeft. Het is aan de ontvanger om aan te geven of de kennis van de vrager juist is en eventueel deze kennis bij te stellen of aan te vullen.

Content questions zijn vragen die beginnen met *wie*, *wat*, *waar*, *waarop*, *waarheen*, *welke*, *wanneer*, *waarom*, *hoe* of *hoeveel*. De meestgebruikte content question is het *wat*-type. *Wat* wordt vaak gebruikt bij problemen met het horen of begrijpen van de voorafgaande uiting ("Wat bedoel je?"). Robinson (2006) stelt dat content questions ontworpen zijn om te communiceren dat de problemen die bedoeld worden onbekend zijn bij de vragensteller. Door het stellen van een content question laat de vrager zien dat hij kennis van het probleem van de ontvanger mist. Uit eerder onderzoek bleek dat ontvangers niet snel dingen vertellen waarvan zij denken dat de spreker ze al weet. De ontvanger zal daarom de content question beantwoorden alsof de vrager er nog niets van weet en met de uitleg beginnen bij nul (Robinson, 2006).

Bij de alternative questions geeft de spreker de luisteraar twee alternatieven om uit te kiezen ("Wil je een witte of een bruine boterham?"). Het onderzoek van Englert toont aan dat luisteraars alternative questions vaak behandelen als polar questions. Bij het horen van het eerste alternatief zijn de meeste luisteraars al geneigd te antwoorden, aldus Englert (2010).

Polar questions, content questions en alternative questions kunnen ondergebracht worden in de twee hoofdcategorieën vragen die er in het Nederlands bestaan: open vragen en gesloten vragen. De content questions zijn de open vragen en de polar interrogatives en de alternative questions maken samen deel uit van de gesloten vragen. Hoewel de term gesloten vraag anders doet vermoeden, wordt dit soort vragen door luisteraars vaak opgevat als verzoek-tot-vertellen (Houtkoop-Steenstra, 2002). In principe is bij gesloten vragen een enkel ja of nee voldoende om helder te antwoorden, maar in de praktijk blijkt dat mensen geneigd zijn hun antwoorden te motiveren. Ook Dohrenwend (1965) stelt dat gesloten vragen door ontvangers niet als zodanig behandeld worden. Open vragen leveren niet altijd meer informatie op dan gesloten vragen. In zijn onderzoek toont hij aan dat ontvangers bij gesloten vragen juist eerder de diepte ingaan en dat ze bij open vragen een algemener antwoord geven.

Formulations

In de vorige paragraaf zijn declaratives aan bod gekomen als onderdeel van de groep polar questions. De vraagvorm die ik in deze paragraaf ga behandelen, de *formulation*, kan begrepen worden als een bepaald gebruik van declaratives. Formulations hebben dezelfde vorm als declaratives. In een gesprek is het van belang dat de gesprekspartners elkaar begrijpen. Dit begrip kan in het gesprek op verschillende manieren getoond worden. Het gebruik van een formulation is zo'n manier om begrip te tonen. Een formulation is een uiting waarbij het voorafgaande wordt samengevat of geherformuleerd. Het kan daarbij gaan om uitingen van één van de gespreksdeelnemers, maar ook om het gesprek-tot-nog-toe (Houtkoop & Koole, 2008). Formulations worden geformuleerd als declaratives. Heritage en Watson (1979) onderscheiden twee soorten formulations: *formulations of conversational gist* en *formulations of upshots*. Bij formulations of conversational gist formuleert een gespreksdeelnemer de kern van het gesprek of van een deel van het gesprek. Dit soort formulations kan zorgen voor opheldering, het kan een demonstratie van begrip zijn, of het kan de voeling voor het gesprek aangeven. De relevante informatie van de voorgaande uiting of van het gesprek-tot-nog-toe wordt behouden en in een nieuwe vorm gegoten. De formulation bestaat uit drie belangrijke elementen: behoud, weglating en transformatie (Hak & De Boer, 1996). Regel 65 in fragment 1 laat een voorbeeld zien van een formulation of conversational gist.

Fragment 1 TG059

62	B		Ja ja e- even voor mij u begrijpt mijn vraag want ik ik heb maar een beetje
63			doorgegeven zoals ik het van de bank heb e::h wat ik eigenlijk moest <u>vra-</u>
64			gen↓
65	T	→	Ja ik e:h begrijp dat u wilt weten dat dat e::h hoeveel <u>partnerpensioen</u> er
66			is opgebouwd
67	B		Precies en welk bruto jaarbedrag na overlijden beschikbaar komt

De beller vraagt hier aan de telefonist of deze hem begrijpt, waarop de telefonist een korte samenvatting geeft van de vraag die de beller in de voorgaande uitingen geschetst heeft. De informatie die de telefonist behoudt is de informatie over de opbouw van het partnerpensioen. De beller heeft de telefonist ook nog verteld over de overlijdensrisicoverzekering en over de werkgever van de vrouw, maar deze informatie laat de telefonist weg in de formulation. Na de transformatie komt de formulation zoals deze in regel 65 staat tot stand.

Een formulation of upshot is een formulation waarbij een conclusie of een consequentie aan de vorige uiting of aan het gesprek-tot-nog-toe wordt verbonden. Dit soort formulation veronderstelt dat er wel een onuitgesproken formulation of gist is (Heritage & Watson, 1979). In fragment 2 is een duidelijk voorbeeld van een formulation of upshot te zien.

Fragment 2 TG071

17	B	Eh no:u ze is dus nu e::h b- bijna eh d- drieënzestig
18		[kucht]
19		En ze is van plan in eh samenspraak met met eh met haar met haar eh met
20		haar <u>w</u> erkgever
21		Om eind volgend jaar d'r mee te <u>s</u> toppen.↓=
22	T	=Ja
23	→	En u [wilt natuurlijk weten wat dat voor het pensioen betekent
24	B	[en e::h
25		<u>J</u> a dat wou ik dus w- w- w- wou ze eens weten wat dat wat dat voor haar
26		<u>b</u> etekent

De beller vertelt aan de telefonist dat zijn vrouw van drieënzestig eind volgend jaar met pensioen wil gaan. De telefonist verbindt hier in regel 23 de conclusie aan dat de man dus vast wil weten wat dat voor het pensioen van zijn vrouw betekent.

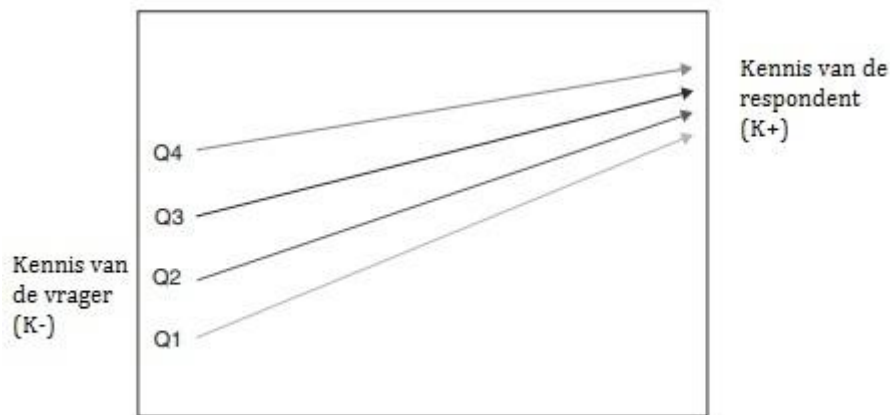
In beide voorbeelden van formulations is te zien dat de beller bevestigend antwoordt op de formulation van de telefonist. In fragment 1 antwoordt de beller met *precies* en in fragment 2 is de reactie van de beller *Ja*. Hoewel formulations dus niet echt vragen zijn, omdat ze evenals declaratives niet de bekende vraagvorm hebben, worden ze door de luisteraar wel zo behandeld. Na een formulation door de spreker volgt altijd een bevestiging of ontkenning door de luisteraar (Heritage & Watson, 1979).

De epistemische hellingshoek

Naast het onderscheid dat Englert (2010) maakt, kunnen vragen ook op een andere manier van elkaar onderscheiden worden. Englert maakt onderscheid op basis van de vorm die vragen hebben. Heritage en Raymond (2012) daarentegen houden zich niet zozeer bezig met de vorm van de vraag als wel met de hellingshoek die een vraag heeft. Heritage en Raymond (2012) introduceren de notie van een epistemische hellingshoek bij vraag-antwoord relaties. Het doen van een vraaghandeling, op wat voor manier dan ook, veronderstelt dat bepaalde informatie bij de vrager ontbreekt, of dat de vrager er geen zekerheid over heeft. Dit wordt door Heritage en Raymond de 'K'-positie genoemd. Tegelijkertijd veronderstelt het dat de geadresseerde deze informatie (waarschijnlijk) wel heeft. De geadresseerde bevindt zich hierdoor in een kennisrijke, ofwel een zogenaamde 'K+'-positie. De handeling van het vragen bevat een relatieve K-/K+ epistemische hellingshoek tussen de vrager en de geadresseerde (Heritage & Raymond, 2012).

Wanneer de vrager een antwoord krijgt van de geadresseerde, is het noodzakelijk dat hij dit antwoord gelooft of accepteert en dat hij dit onderstreept met een uiting. Door deze acceptatie verschuift de kennis van de vrager van K- naar K+. De verschillende vraagvormen hebben allemaal een andere epistemische hellingshoek, zoals in figuur 1 te zien is. De vraagvormen die in de figuur gebruikt worden zijn:

- Q1: Met wie heb jij gepraat? (content question)
 Q2: Heb je met Marie gepraat? (polar interrogative)
 Q3: Jij hebt met Marie gepraat, toch? (tag question)
 Q4: Jij hebt met Marie gepraat? (declarative)



figuur 1: epistemische hellingshoeken van vier vraagvormen.

Bij alle vier de vragen wordt de voorkennis van de respondent verondersteld groter te zijn dan die van de vrager en zoekt de vrager dus naar antwoord bij de respondent. De mate waarin de vrager voorkennis heeft van de gevraagde informatie verschilt wel per vraagvorm. Content questions zijn de vragen die de grootste epistemische hellingshoek hebben; hier is het verschil in de kennis van de vrager en die van de respondent het grootst. Bij content questions claimt de vrager de minste kennis over de inhoud van de vraag. Er zijn veel antwoordmogelijkheden te bedenken. Bij declaratives is de epistemische hellingshoek het kleinst. De vrager weet vrij zeker wat het antwoord op deze vraag zal zijn. Declaratives worden eerder gesteld om een bevestiging te krijgen van wat men al weet, dan om nieuwe kennis te vergaren (Heritage & Raymond, 2012).

Uit onderzoek is gebleken dat sprekers de epistemische hellingshoek van hun vraag verkleinen als blijkt dat de luisteraar de oorspronkelijke vraag niet adequaat kan beantwoorden (Houtkoop & Antaki, 1997). Houtkoop en Antaki (1997) hebben voor hun onderzoek gebruik gemaakt van gesprekken waarin de interviewer de ondervraagde vragen stelde over de kwaliteit van diens leven. De interviewer stelde alternative questions aan de ondervraagde, waarbij er een keuze gemaakt moest worden uit drie antwoordalternatieven. Wanneer de interviewer zag dat de respondent moeite had met het adequaat beantwoorden van de vraag deed hij een derde beurt herstel initiëring. Dit wil zeggen dat de interviewer na het antwoord van de ondervraagde de vraag nog eens stelde, maar dan in de vorm van een polar question. De ondervraagde hoefde nu alleen ja of nee te antwoorden. Derde beurt herstel initiëring is een vorm van herstelwerk. In de volgende paragraaf ga ik dieper in op herstelorganisatie.

Herstelorganisatie

In een gesprek is het altijd mogelijk dat er problemen ontstaan omdat gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen. Gelukkig beschikken gesprekspartners over de middelen om problemen bij de productie en interpretatie van uitingen op te lossen. Dit wordt herstelwerk genoemd (Mazeland, 2003). Er zijn verschillende vormen van herstelwerk mogelijk:

- zelfherstel op eigen initiatief;

- zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner;
- anderherstel op eigen initiatief;
- anderherstel op initiatief van de ander.

Voor dit onderzoek zijn alleen zelfherstel op eigen initiatief en zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner relevant en daarom bespreek ik alleen deze vormen van herstelwerk. Onder zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner vallen probleemsignalerende anderinitiëringen, herstelaanleiding lokaliserende anderinitiëringen en probleemkwalificerende anderinitiëringen.

Bij zelfherstel op eigen initiatief verbetert de spreker zichzelf zonder dat de ander daar aanleiding toe geeft. Dit zelfherstel kan plaatsvinden binnen de lopende beurt, maar ook op een later moment (Mazeland, 2003). In fragment 3 is een voorbeeld te zien van zelfherstel op eigen initiatief.

Fragment 3 TG044

47	T		Ja daar nemen we het niet zo heel nauw mee w::e=
48			=Er staat wel zes maanden inderdaad nadat de dienstverband is aange-
49			vangen
50			maar e::h
51			(0.2)
52		→	Heeft u nog pensioenen elders staan dan?↑=
53	B		=Ja
54	T	→	Bij een ander pensioenfonds?↑ =
55	B		=Ja

De telefonist vraagt in regel 52 aan de beller of hij nog pensioenen elders heeft staan. Zonder dat de beller daar aanleiding voor geeft, herstelt de telefonist zich in regel 54 door een vraag met een kleinere epistemische hellinghoek te stellen.

Bij zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner is de gesprekspartner degene die het herstel initieert. Meestal beperkt de gesprekspartner zich dan ook tot het initiëren van het herstel en krijgt de vorige spreker het verzoek om een probleem uit de vorige beurt te herstellen. Bij probleemsignalerende anderinitiëringen wordt geen specifieke probleembron afgebakend. Er wordt enkel gesignaleerd dat er een probleem met de vorige beurt is. De gesprekspartner met het probleem doet een ongespecificeerde anderinitiëring van herstel (Mazeland, 2003). Voorbeelden zijn uitingen als *heh?*, *huh?*, *wat* en *wat zeg je?*.

Bij herstelaanleiding lokaliserende anderinitiëringen wordt veel preciezer afgebakend wat de herstelaanleiding is dan bij probleemsignalerende anderinitiëringen. Dit kan gebeuren door het herhalen van het problematische element (Mazeland, 2003). In fragment 4 is een voorbeeld te zien van deze anderinitiëring.

Fragment 4 TG058

33	B		Nee maar hij heeft e:h hij heeft ook nog bij eh maar dat loopt via de
34			Nationale Nederlanden e::h bij firma e::h Willem van Rijn gewerkt
35	T	→	Willem Schrijvers zei u?↑
36	B		Bij Willem van <u>Rijn</u>
37	T		<u>Oh</u> van Rijn

In regel 35 herhaalt de telefonist de naam die hij dacht te horen in regel 34. In regel 36 voert de beller dan vervolgens het herstelwerk uit.

Probleemkwalificerende anderinitiëringen zijn krachtiger dan probleemsigalerende en herstelaanleiding lokaliserende anderinitiëringen. Bij deze anderinitiëring volgt een krachtiger, veel explicietere initiëring (Mazeland, 2003).

Sequentieorganisatie

Als gesprekspartners herstelwerk moeten verrichten, is er sprake van sequentie-expansie. In een gesprek verrichten gespreksdeelnemers handelingen door middel van uitingen. De handelingen die gespreksdeelnemers in opeenvolgende beurten doen hangen met elkaar samen, omdat ze samen een interactionele activiteit tot stand brengen. Dit soort interactionele structuren wordt *sequenties* genoemd (Mazeland, 2003). De minimale vorm van sequentieorganisatie is een tweeledige structuur: het aangrenzende paar. Het eerste deel van zo'n aangrenzend paar kan bestaan uit een vraag, een verzoek, een uitnodiging of een aanbod. Het tweede deel bestaat uit het antwoord op het eerste deel. Als het eerste deel van het aangrenzend paar een vraag is, is de geprefereerde voortzetting het antwoord op die vraag. Als dit antwoord echter niet volgt in het tweede paardeel is er sprake van een niet-geprefereerde voortzetting. In dat geval breiden gespreksdeelnemers de sequentie uit. Dit wordt *sequentie-expansie* genoemd. Als de spreker van het tweede paardeel de vraag uit het eerste paardeel beantwoordt met een wedervraag, zoals in de telefonische pensioengesprekken het geval is, is er sprake van *insertie-expansie*. De spreker stelt dan eventuele belemmeringen voor een geprefereerde afloop aan de orde. In het geval van de telefonische pensioengesprekken presenteert de beller zijn vraag of probleem in het eerste paardeel. De geprefereerde voortzetting zou zijn dat de telefonist een oplossing of antwoord geeft in het tweede paardeel. De telefonist is echter niet in staat direct een oplossing of antwoord aan de beller te geven en zet het gesprek voort op niet-geprefereerde wijze, namelijk door een wedervraag te stellen aan de beller.

Hoofdvraag

Naar aanleiding van de theorie die ik hierboven besproken heb, heb ik de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Met wat voor soort vragen vraagt de telefonist door en hoe worden deze vragen door de bellers behandeld?

Methode en data

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de *conversatie analyse* van Harvey Sacks. Dit is een theorie over conversationeel handelen en sociale interactie, waarbij onderzoek gedaan wordt naar interactionele handelingen. De psychologische en cognitieve achtergronden van deze handelingen spelen hierbij geen rol. Onderzoekers ontkennen niet dat er psychologische en cognitieve aspecten aan sociale interactie zitten, maar zij achten zich niet bevoegd uitspraken te doen over de behoeften en de motieven van gespreksvoerders. Er wordt dus niet gekeken naar wat een spreker bedoelt met een bepaalde uiting, maar juist naar hoe de hoorder deze uitspraak behandelt (Houtkoop & Koole, 2008). Gespreksdeelnemers kijken ook niet naar de psychologische en cognitieve achtergronden van een uiting, maar reageren op datgene wat zij horen. Om deze reden willen onderzoekers zich ook niet met deze achtergronden bezighouden. Heritage en Maynard (2006) stellen dat conversatie beschikt over ingebouwde procedures die ervoor zorgen dat het mechanisme van sociale actie en interactie gehandhaafd blijft. Hiermee bedoelen zij dat wanneer het getoonde begrip van de luisteraar niet overeen blijkt te komen met de bedoeling van de spreker, de spreker de volgende beurt kan gebruiken om het misverstand uit de weg te ruimen. Dit noemen zij *local determination*: gespreksdeelnemers bepalen de richting van de conversatie beurt voor beurt. Ik heb gebruik gemaakt van de conversatie analyse, omdat ook in dit onderzoek de conversationele handelingen centraal staan. Het is van belang *wat* de telefonist en de beller doen en *hoe* ze dat doen. Over het *waarom* kunnen aan de hand van de telefoongesprekken geen uitspraken gedaan worden en daarom zijn de psychologische en cognitieve achtergronden van de handelingen dan ook niet relevant voor dit onderzoek.

In november 2012 zijn er 78 telefoongesprekken naar de pensioenhulpdesk van Syntrus Achmea opgenomen. Deze telefoongesprekken zijn verzameld door de Utrechtse onderzoeker Louise Nell. Het corpus van 78 gesprekken met de daarbij horende orthografische transcripten vormt de basis van dit onderzoek. De gesprekken variëren in lengte van 50 seconden tot 13 minuten en 30 seconden. In alle gesprekken had de beller een pensioengerelateerde vraag. Voorbeelden van soorten vragen zijn: vragen over het pensioenoverzicht, vragen over de afkoop van een pensioen of vragen naar aanleiding van een brief die door het pensioenfonds aan de beller verstuurd is.

Bij aanvang van dit onderzoek heb ik samen met twee andere scriptiestudenten, Marloes Herijgers en scriptiebegeleider Tom Koole de 78 gesprekken doorgenomen. We hebben per gesprek de opvallende conversationele gebeurtenissen met elkaar besproken. Vervolgens hebben we een aantal vragen geformuleerd die centraal zouden kunnen staan in een scriptie over de begrijpelijkheid van deze pensioengesprekken. Naar aanleiding hiervan zijn we literatuur gaan zoeken die bij deze vragen past. Na dit literatuuronderzoek hadden de twee andere scriptiestudenten en ik een goed idee van wat we wilden onderzoeken. Toen iedereen een interessant onderzoeksonderwerp gevonden had, kwam er een einde aan de groepsbijeenkomsten. De begeleiding vond nu individueel plaats. Ik wist nu dat ik mij wilde gaan richten op de manier waarop de telefonist doorvraagt aan de beller. Met dit onderwerp en de literatuur in mijn achterhoofd ben ik de gesprekken nog eens gaan beluisteren en lezen en heb ik een begin gemaakt met de analyse. In het proces dat volgde heb ik telkens analyses gedaan, naar literatuur gezocht en aan de hand van deze nieuwe literatuur weer verdere analyses gedaan. Dit proces heeft zich een aantal keren herhaald. Ook de onderzoeksvraag is tijdens het onderzoek telkens een beetje bijgesteld totdat ik bij de huidige onderzoeksvraag terecht kwam. Dit onderzoek is dus geen traditioneel onder-

zoek waarin er eerst naar literatuur gezocht wordt die bepaalde theorieën onderschrijven en vervolgens een onderzoek wordt opgezet om te testen of de theorieën juist zijn. Conversatie analytisch onderzoek is onderzoek waarbij de relevantie van literatuur bepaald wordt aan de hand van analyses die gedaan worden en waarbij de definitieve onderzoeksvraag pas later in het onderzoek tot stand komt.

De pensioengesprekken uit het corpus bestaan uit verschillende fasen: problempresentatie, doorvragen en rest. In de eerste fase vindt de problempresentatie plaats. De beller legt zijn probleem of vraag voor aan de telefonist. In de tweede fase kan de telefonist ofwel de vraag van de beller beantwoorden, ofwel doorvragen. Bij 21 van de 78 gesprekken was het niet nodig om door te vragen, maar kon de telefonist direct de vraag van de beller beantwoorden. Dit is 27 procent van het totale aantal pensioengesprekken. In de andere 57 gesprekken vroeg de telefonist wel op één of andere manier door. Bij 43 gesprekken was één vraag van de telefonist voldoende om de vraag van de beller te kunnen beantwoorden. Dit is 55 procent van het totaal aantal gesprekken. In de overige 14 gesprekken had de telefonist meerdere vragen die met elkaar samenhangen nodig om de vraag van de beller te kunnen beantwoorden (8 procent), of stelde hij een serie vragen die qua inhoud niet met elkaar samenhangen, maar die wel allemaal nodig waren om de vraag van de beller te kunnen beantwoorden (10 procent). In de derde fase van het gesprek beantwoordt de telefonist de vraag van de beller en moeten beller en telefonist overeenstemming bereiken over of dit antwoord begrijpelijk en voldoende is.

In dit onderzoek richt ik mij op de tweede fase van het gesprek: het doorvragen. De 21 gesprekken waarin de telefonist direct het antwoord kan geven op de vraag van de beller heb ik bij mijn analyse dus buiten beschouwing gelaten. De fase die ik geanalyseerd heb, is meestal maar kort. Zoals ik in de vorige alinea al schreef, hoeven telefonisten in 55 procent van de gevallen maar één vraag aan de beller te stellen voordat zij de vraag van de beller kunnen beantwoorden. Het doorvragen dat in de tweede fase van het gesprek gebeurt is insertie-expansie (Mazeland 2003). De geprefereerde voortzetting van het gesprek zou namelijk zijn dat de telefonist een antwoord geeft op de vraag van de beller. Door in plaats daarvan een wedervraag te stellen zet hij het gesprek op niet-geprefereerde wijze voort en is er sprake van insertie-expansie. De expansie-sequenties hebben zelf ook de vorm van een aangrenzend paar. Het eerste paardeel is hier de vraag van de telefonist en het tweede paardeel is het antwoord van de beller. Als de telefonist meerdere vragen nodig heeft om de juiste informatie te krijgen, bestaat de insertie-expansie uit meerdere aangrenzende paren. Als de telefonist voldoende informatie van de beller heeft, kan hij aan de tweede fase van het oorspronkelijke paar beginnen.

De eerste fase van het pensioengesprek is het onderwerp van de scriptie van Mangala Verbaan (2013). Zij heeft de gespreksopeningen en de beurtovername na de problempresentatie geanalyseerd. Daphne Wegbrans (2013) heeft gekeken naar de aanwezigheid van begripschecks in de pensioengesprekken. Zij heeft geanalyseerd op welke manieren bellers laten zien hoe zij de telefonist begrepen hebben.

Analyse

Uit analyse van de opgenomen pensioengesprekken blijkt dat de vraag waarmee de telefonist doorvraagt drie functies kan hebben: specifieke informatie achterhalen, laten zien hoe de beller begrepen wordt en aangeven dat de beller niet begrepen wordt. De vraag waarmee de telefonist specifieke informatie van de beller probeert te achterhalen heb ik de kennisvraag genoemd. De vraag waarmee de telefonist laat zien hoe hij de beller begrepen heeft, is de kandidaat-begrijpen vraag. De vraag waarmee de telefonist laat zien dat hij niet begrijpt wat de beller bedoelt, is de niet-begrijpen vraag. Vanuit de theorie redenerend zou verwacht kunnen worden dat voor deze drie vraagsoorten verschillende vraagvormen gebruikt worden en dat ook de epistemische hellingshoek per vraagsoort verschilt.

Kennisvragen

Bij een kennisvraag heeft de beller kennis die de telefonist niet heeft. De telefonist mist specifieke kennis over bepaalde zaken die van belang zijn bij het beantwoorden van de vraag van de beller. Kennisvragen worden direct na de problempresentatie van de beller gesteld. Ik verwacht dat dit soort vragen een grote epistemische hellingshoek (Heritage & Raymond, 2012) heeft. Content questions hebben de grootste epistemische hellingshoek en daarom denk ik dat kennisvragen vooral geformuleerd worden als content questions. In het corpus van gesprekken kwamen twee soorten kennisvragen voor: content questions en alternative questions. De telefonist stelt content questions als hij specifieke informatie nodig heeft van de beller waar hij nog maar weinig voorkennis over heeft. Het stellen van een alternative question is een teken dat de telefonist al iets meer voorkennis heeft dan bij een content question. Vaak gaat het hier om bepaalde voorwaarden waar aan voldaan moet worden om ergens voor in aanmerking te komen of bestaan er bepaalde categorieën waarin de beller ingedeeld kan worden. De beller stelt een vraag en door hierop te reageren met een alternative question hoopt de telefonist te weten te komen in welke categorie hij de beller in kan delen. Door het gebruik van alternative questions laat de telefonist zien dat hij kennis heeft van pensioenregelingen.

Content questions

De telefonist stelt een content question aan de beller wanneer hij niet voldoende gegevens heeft om de vraag van de beller te beantwoorden. De telefonist vraagt bijvoorbeeld naar een periode of een bedrag. In fragment 5 neemt de beller contact op met de pensioenhulpdesk omdat het pensioenoverzicht van zijn vrouw niet volledig is.

Fragment 5 TG021

7	B		E::hm nou blijkt dat jullie pensioen da:ar niet bij staat
8			(0.2)
9	T	→	En wanneer heeft zij gewerkt in het pensioenfonds voor
10			Levensmiddelen?↑
11	B		Daar werkt ze nu <u>nog</u> in
12	T		O:ké
13		→	Dan ga ik even met u meekijken want wat is haar burgerservicenummer?↑

De telefoniste gaat dit nakijken en vraagt in regel 9 middels een content question naar de periode waarin de vrouw van de beller gewerkt heeft in het pensioenfonds voor levensmiddelen.

Doordat de telefoniste een content question gebruikt, laat zij aan de beller zien dat zij weet dat de vrouw in het pensioenfonds voor levensmiddelen gewerkt heeft. De epistemische hellinghoek van deze vraag is erg groot, omdat deze vraag veel antwoordopties heeft. De beller antwoordt in regel 11 dat de vrouw daar nu nog in werkt en de telefoniste maakt in regel 12 duidelijk dat zij genoeg neemt met dit antwoord door *oké* te zeggen. In regel 13 volgt nog een content question als de telefoniste naar het burgerservicenummer van de vrouw vraagt.

Alternative questions

Bij een alternative question legt de telefonist meerdere alternatieven voor aan de beller. Op deze manier perkt hij het aantal antwoordopties in. Uit onderzoek is gebleken dat het vaak voorkomt dat luisteraars alternative questions behandelen als polar questions waarbij ze antwoord geven op het eerste gedeelte van de vraag (Englert, 2010). Vaak is er dan ook sprake van een overlap tussen het tweede gedeelte van de vraag en het antwoord van de luisteraar. In de twee onderstaande fragmenten is geen sprake van overlap, maar het antwoord van de beller sluit wel in beide gevallen wel naadloos aan op de vraag van de telefoniste, wat erop wijst dat de beller de vraag in eerste instantie als een polar question behandelt.

In fragment 6 vraagt de beller aan de telefoniste wanneer ze het bedrag van het afgekochte pensioen op haar rekening kan verwachten.

Fragment 6 TG030

8			Ik heb e:h e::h de <u>stukken</u> daarvan opgestuurd maar ik ik <u>hoelang</u> duurt
9			het voordat je dat op je <u>rekening</u> krijgt?↑
10	T	→	Want wordt u binnenkort vijftenzestig of is het echt een vroegtijdige af-
11			koop?= =Nee het is een vroegtijdige afkoop wat ze doen omdat het e:h bedrag <u>te</u>
12	B		laag is.=
13			=O::ké en wat is uw burgerservicenummer? =
14	T		=Dan ga ik even voor u kijken.
15			
16	B		Een zes acht acht.

Om deze vraag te kunnen beantwoorden stelt de telefoniste in regel 10 de vraag of de beller binnenkort vijftenzestig wordt of dat het echt een vroegtijdige afkoop is. Door het stellen van een alternative question laat de telefoniste zien dat er maar twee antwoordopties zijn. De epistemische hellinghoek van deze vraag is dus erg klein. De beller heeft de keuze uit slechts twee antwoordopties. De beller begint haar antwoord in regel 12 met *nee*, wat aantoont dat ze de vraag in eerste instantie niet als een alternative question maar als een polar question behandelt. De beller in dit fragment ontkent het eerste alternatief en bevestigt vervolgens het tweede alternatief. Door te reageren met *oké* toont de telefoniste aan dat ze het antwoord van de beller accepteert. In fragment 7 is het omgekeerde aan de hand. In dit gesprek heeft de beller een vraag over zijn pensioenoverzicht dat niet volledig is. Op het pensioenoverzicht staan de antecedenten van de beller, maar niet die van zijn partner.

Fragment 7 TG017

19	B		Zeven zeven twee
20			(0,3) ((getyp))
21	T	→	Want bent u <u>getrouwd</u> of heeft u een samenlevingscontract?↑=

- 22 B =Nee hoor ik ben al heel lang getrouwd=
 23 T =Heel lang getrouwd even kijken e::h

De telefonist vraagt in regel 21 aan de beller of hij getrouwd is of een samenlevingscontract heeft. Met deze vraag geeft de telefonist aan dat de voorwaarde voor het vernoemen van de partner op het pensioenoverzicht is dat de beller getrouwd is of een samenlevingscontract heeft. Ook hier is de epistemische hellingshoek weer erg klein, doordat de beller maar twee antwoord-opties heeft. De beller antwoordt in regel 22 met *nee* en zegt vervolgens dat hij al heel lang getrouwd is. De *nee* slaat in dit geval op het tweede alternatief dat de telefonist de beller gaf. In plaats van het eerste alternatief te bevestigen of te ontkennen, zoals in fragment 6 gebeurde, ontkent de beller het tweede alternatief en daarna bevestigt hij pas het eerste alternatief. De telefonist herhaalt vervolgens het antwoord van de beller, waarmee hij laat zien dat hij het antwoord begrijpt.

Mijn verwachting dat kennisvragen vooral geformuleerd worden als content questions blijkt deels juist te zijn. Content questions komen inderdaad voor, maar er komt ook nog een andere vraagvorm voor: de alternative question. Dit is opvallend, omdat het verschil in epistemische hellingshoek tussen deze twee vraagvormen erg groot is. De content question heeft de grootste epistemische hellingshoek, omdat er op deze vraag heel veel antwoordmogelijkheden zijn. Bij de alternative question heeft de beller de keuze uit slechts twee antwoorden. Dit zorgt ervoor dat de epistemische hellingshoek van deze vraag erg klein is. Uit de analyses is gebleken dat zowel de content question als de alternative question direct na de problempresentatie gesteld kan worden.

Kandidaat-begrijpen vraag

Bij een kandidaat-begrijpen vraag stelt de telefonist als het ware een controlevraag aan de beller om te laten zien hoe hij hem begrepen heeft. Indien dit niet juist blijkt te zijn kan de beller ingrijpen. De kandidaat-begrijpen vraag kan dus herstel initiëren, omdat deze vraag de beller de mogelijkheid geeft de telefonist te verbeteren. Ik verwacht dat dit soort vragen een kleine epistemische hellingshoek heeft. Als de telefonist een kandidaat-begrijpen vraag aan de beller stelt, kan de vraag waarschijnlijk maar op twee manieren beantwoord worden: met iets dat neerkomt op “Ja, dat klopt” of met iets dat neerkomt op “Nee, je hebt me niet goed begrepen”. In het corpus van pensioengesprekken kwamen vooral polar questions voor bij vragen die bestempeld kunnen worden als kandidaat-begrijpen vragen. De groep *polar questions* bestaat uit polar interrogatives, tag questions en declaratives.

Polar questions

Door het stellen van een polar question geeft de telefonist aan dat hij al een zekere mate van voorkennis heeft. In het corpus van pensioengesprekken zijn declaratives de meest voorkomende soort polar questions, maar tag questions komen ook voor. De epistemische hellingshoek van een tag question is iets groter dan die van een declarative, zoals in figuur 1 op pagina 9 te zien is. Tag questions laten namelijk minder zekerheid zien dan declaratives.

- Declaratives

in fragment 8 is een voorbeeld te zien van een declarative. De beller kan de pensioengegevens van haar hoofdwerkgever Douglas niet meer vinden en vraagt de telefonist of deze haar mis-

schien een kopie kan sturen van het laatste afschrift. De vrouw weet niet zeker of het pensioen is overgenomen door het pensioenfonds. De telefonist pakt vervolgens de gegevens van de vrouw erbij.

Fragment 8 TG050

29 T Dat is de pensioenuitvoer denk ik en niet het pensioenfonds zelf
30 B Ah::a
31 (0,5)
32 T Ja↓
33 (0,1)
34 → U was gewoon in dienst bij Douglas?↓
35 B Ja
36 (0,4)
37 Zestien jaar lang=
38 =Wel met tussenpo:zen maar in totaal 16 jaar

De beller heeft eerder in het gesprek al gezegd dat zij tot juli 2007 in dienst is geweest bij Douglas. De telefonist weet dus al dat dit het geval is, maar vraagt het in regel 34 door middel van een declarative toch nog even na. De epistemische hellingshoek van deze vraag is erg klein. Een declarative geeft de richting van het gewenste antwoord aan.

In sommige gevallen beantwoordt de telefonist de vraag van een beller met een wedervraag, die geformuleerd wordt als declarative. De beller stelt een vraag aan de telefonist en in plaats van de vraag direct te beantwoorden, stelt de telefonist de beller een wedervraag omdat hij niet voldoende informatie heeft om de vraag goed te beantwoorden. Fragment 9 komt uit hetzelfde gesprek als fragment 10

Fragment 9 TG026

4 B Eh ik heb een aantal vragen over e::h
5 Het pensioen van mijn e:h schoonmoeder e::hm
6 En daarvoor wil ik eh jullie
7 Of wil zij dan een eh mail gaan sturen
8 Wat is jullie e-mailadres?↑
9 T → Eh het gaat om het pensioenfonds voor levensmiddelenbedrijf?↑
10 B J ja klopt ja

In fragment 9 vraagt de beller in regel 8 naar het e-mailadres van het pensioenfonds. De telefonist vraagt vervolgens in regel 9 aan de beller of het om het pensioenfonds voor levensmiddelenbedrijf gaat. De epistemische hellingshoek van deze vraag is ook erg klein. De beller belt met het pensioenfonds voor levensmiddelenbedrijf. Als hij om het e-mailadres daarvan vraagt, kan de telefonist er dus vrijwel zeker van zijn dat de beller het e-mailadres voor levensmiddelenbedrijf bedoelt.

Een declarative kan door de telefonist ook gebruikt worden om te laten zien hoe hij de beller begrepen heeft. In dat geval maakt de telefonist gebruik van een formulation. De beller in fragment 10 belt namens zijn schoonmoeder om naar het e-mailadres van het pensioenfonds le-

vensmiddelen te vragen. Hij geeft aan dat hij per e-mail de bedragen van de uitkeringen op wil vragen.

Fragment 10 TG026

29 B E::h wat hoe lang zijn jullie daar ongeveer mee bezig?
30 T → Eh dat zij ontvangt al een pensioen of
31 (0,1)
32 B Nee nee nog niet nog niet nee binnenkort
33 T → Oké want dat wordt dan echt een e:h serviceberekening bedoelt u
34 Van wat e::h wat zij kan verwachten als ze met pensioen gaat?↑
35 B Ja klopt ja
36 T Oké ja dat zal binnen tien werkdagen zijn

In fragment 10 stelt de telefonist in regel 33 en 34 een formulation. In dit geval vat de telefonist als het ware samen hoe hij de vraag van de beller heeft geïnterpreteerd. Hij stelt de vraag om te controleren of dit juist is. Ook deze declarative heeft een erg kleine hellingshoek. Deze vraag heeft de voorkeur voor een positief antwoord. De beller antwoordt in regel 35 bevestigend, waarmee hij aangeeft dat de telefonist hem goed begrijpt. De telefonist reageert hierop met *oké* en geeft vervolgens het antwoord op de vraag.

Soms gaat de telefonist het gesprek in met bepaalde verwachtingen die later niet blijken te kloppen.

Fragment 11 TG045

25 B Eh nou ik heb een brief gekregen over dat er een e-mailadres niet klopt
26 Maar eh ik heb net e-mailadres nagekeken en het klopt wel
27 Dus ik ik snap het niet↓
28 T → Oh u belt voor uw bedrijf?
29 B Ja
30 (0,2)
31 T O:ké

In fragment 11 gaat de telefonist ervan uit dat de beller voor zichzelf belt, maar uit de informatie die de beller hem geeft maakt hij op dat ze voor haar bedrijf belt. Dit controleert hij in regel 28 met een declarative. Het gebruik van het woord *oh* en de formulering van de vraag zorgen ervoor dat de hellingshoek van deze vraag erg klein is. Door het woord *oh* te benadrukken, geeft de telefonist aan dat er eigenlijk geen ander antwoord mogelijk is dan “Ja, dat klopt”.

- Tag questions

In fragment 12 maakt de telefonist gebruik van een tag question. De beller vraagt de telefonist van het pensioenfonds Detailhandel om hulp bij het invullen van een pensioenformulier voor haar man. Er komt een uitkering ter sprake die niet gerelateerd is aan het pensioenfonds Detailhandel.

Fragment 12 TG042

66 B Tot twee jaar geleden een uitkering gehad↑

67 Ongeveer twintig jaar maar dat weet ik niet precies
68 [En toen werd hij weer volledig
69 T → [Maar die kwam niet voort uit e::h uit werk in detailhandel toch dan?↑
70 B Nee die kwam die nee die kwam uit zorg en e:h uit e::hm vervoer pen-
71 sioenfonds Vervoer
72 T Ja want dan is het hier niet aan gerelateerd=
73 =Dan maakt dat voor ons niet uit

In regel 69 laat de telefonist aan de beller zien dat hij begrepen heeft dat de uitkering van een andere beroepsgroep afkomstig is. De vraag van de telefonist is zo geformuleerd dat hij een negatief antwoord verwacht. De epistemische hellingshoek is dus vrij vlak. Doordat de vraag echter eindigt met *toch dan* is de hellingshoek iets groter dan hij geweest zou zijn zonder de laatste twee woorden. *Toch dan* geeft aan dat de telefonist toch iets minder zeker is van zijn zaak dan hij doet voorkomen. De beller beaamt in regel 70 dat de telefonist het juist heeft en geeft extra uitleg over waar die uitkering dan wel vandaan komt.

Mijn verwachting dat kandidaat-begrijpen vragen een kleine epistemische hellingshoek hebben blijkt te kloppen. In het corpus van pensioengesprekken kwamen alleen declaratives en tag questions voor als kandidaat-begrijpen vragen. Beide vragen hebben een bijna vlakke epistemische hellingshoek. In de meeste gevallen gaven de bellers ook het gewenste antwoord op de vragen. Op een positief geformuleerde vraag antwoordden de bellers positief en op een negatief geformuleerde vraag negatief. Kandidaat-begrijpen vragen worden direct na de problempresentatie gesteld. De beller legt zijn probleem voor aan de telefonist en die herformuleert het probleem vervolgens om aan de beller te laten zien hoe hij hem begrepen heeft.

Niet-begrijpen vraag

Bij een niet-begrijpen vraag begrijpt de telefonist niet wat de beller bedoelt. Het is voor de telefonist onduidelijk wat de beller precies wil weten. De telefonist moet herstelwerk uitvoeren om tot een goed begrip van de beller te komen. Bij deze vraagsoort verwacht ik de grootste epistemische hellingshoek in vergelijking met de andere twee vraagsoorten. Ik verwacht dan ook dat de telefonisten ook hier gebruik maken van content questions. Uit analyse van de kennisvragen is gebleken dat daar ook voornamelijk content questions gesteld worden aan de beller. Ik denk echter dat de epistemische hellingshoek van niet-begrijpen vragen groter is dan de epistemische hellingshoek van kennisvragen. Bij kennisvragen wil de telefonist vaak heel specifieke dingen weten en heeft hij dus iets meer voorkennis dan wanneer hij de beller totaal niet begrijpt. In het laatste geval begint de beller namelijk bij nul met de uitleg, terwijl in het eerste geval de context van de vraag iets duidelijker is. Uit het corpus van pensioengesprekken is gebleken dat telefonisten bij het uitvoeren van herstelwerk content questions aan de beller stellen.

Content questions

In gesprek 13 heeft de beller een vraag over een geldbedrag dat door het pensioenfonds op haar rekening gestort is.

Fragment 13 TG035

10 B En ik heb geen idee e:h hoe dat allemaal zit=
11 =Mag ik dat e::h weten?
12 (0,1)

13 T Eh ja
 14 → Wat wilt u precies weten dan want?
 15 B Ja eh [hoe dat komt
 16 T → [Wat begrijpt u niet?
 17 B Dat er dat er e::h dat er geld gestort is
 18 (0.2)
 19 T → Hoe het komt dat er geld gestort is?=
 20 B =Ja
 21 T Oké heeft u voor mij het burgerservicenummer?

De telefonist geeft in regel 14 aan dat hij niet begrijpt wat de beller precies van hem wil weten. Deze vraag heeft een grote epistemische hellingshoek. De telefonist begrijpt niet wat de beller precies van hem wil. Als hij vervolgens in regel 17 het antwoord gekregen heeft valt er een korte stilte, waarna de telefonist een kandidaat-begrijpen vraag aan de beller stelt om te laten zien hoe hij haar vraag begrepen heeft. Deze laatste vraag is gesteld in de vorm van een declarative en heeft dus een kleine hellingshoek. De interpretatie van de telefonist blijkt juist te zijn. Het herstelwerk dat hier te zien is, is zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner. De telefonist geeft aan dat hij niet begrijpt wat de beller wil weten en de beller probeert dit vervolgens uit te leggen. Als eerste maakt de telefonist gebruik van een probleemsignalerende anderinitiëring in regel 14. Met de vraag *Wat wilt u precies weten dan* wordt nog geen specifieke probleembron afgebakend. De telefonist maakt vervolgens in regel 16 gebruik van een probleemkwalificerende anderinitiëring. Hij wil weten wat de beller niet begrijpt. Hiermee geeft hij aan dat hij wel weet dat de beller iets niet begrijpt, maar dat hij niet weet wat dat dan precies is. De beller geeft antwoord in regel 17 en na een korte stilte doet de telefonist een herstelaanleiding lokaliserende anderinitiëring. Hij herhaalt de vraag van de beller om te laten zien hoe hij de vraag van de beller begrepen heeft. Hiervoor maakt de telefonist gebruik van een formulation. De beller bevestigt dat dit inderdaad zijn vraag is en daarmee lijken beiden het eens te zijn over de vraag van de beller. In regel 21 geeft de telefonist door middel van het woord *oké* aan dat hij de vraag nu begrijpt.

Ook in fragment 14 stelt de telefonist eerst een content question als er onduidelijkheid is over de vraag van de beller. De beller vraagt zich af of hij over een bepaald bedrag belasting moet betalen en de telefonist weet niet goed over welk bedrag de beller het heeft.

Fragment 14 TG010

8 B E::n dan wou ik kijken of ik er ook belasting over moet betalen?↓
 9 T → W w waar moet u dat over betalen dan?↑
 10 B Over dat bedrag over negenendertighonderd negenenvijftig=
 11 T → =Maar maar dat is iets wat we gaan uitkeren aan u?↑
 12 B Ja dat heb ik al
 13 T U heeft het al?↑ Ja dan hebben wij de belasting al ingehouden
 14 B Oh
 15 T Maar u moet het wel straks opgeven als u de aangifte gaat doen↓
 16 B Ja ja

De telefonist vraagt om uitleg middels een content question in regel 9. De content question in dit fragment heeft een iets kleinere hellingshoek dan de content question in fragment 13. De telefo-

nist weet namelijk al dat de beller een vraag heeft over iets dat hij mogelijk moet betalen. Als de beller de vraag in regel 10 beantwoord heeft, stelt de telefonist nog een declarative om te laten zien hoe hij de beller begrepen heeft. Hiervan is de hellingshoek dus weer erg klein. De beller heeft al gezegd dat hij een bepaald bedrag krijgt van het pensioenfonds.

In fragment 15 verwacht de beller de termen *pensioenoverzicht* en *pensioenfonds* met elkaar, waardoor er onduidelijkheid ontstaat bij de telefonist.

Fragment 15 TG024

57 B Oké dus wij moeten dat op gaan vragen dat pensioen bij e:h e::hm bij bij
58 bij dat pensioenoverzicht e:h denk ik he?=
59 T → =Hoe bedoelt u bij het pensioenoverzicht?
60 B Ja nou hoe komen wij er achter heeft u daar een telefoonnummer van van
61 dat pensioenfonds?↑
62 T Oh ja hoor daar kan ik u zo meteen gewoon naar doorverbond e:h
63 Doorverbinden=
64 B =O:ké ja prima ja

De telefonist vraagt in regel 59 met een content question wat de beller bedoelt. De hellingshoek van deze vraag is redelijk groot. De telefonist geeft duidelijk aan dat hij niet snapt wat de beller bedoelt. Met het antwoord in regel 60 en 61 lost de beller de onduidelijkheid van de telefonist op. De telefonist vindt het in dit geval niet nodig nog een extra controlevraag te stellen om er zeker van te zijn dat hij de beller goed begrepen heeft.

Niet-begrijpen vragen blijken inderdaad de vragen met de grootste epistemische hellingshoek te zijn. Maar zoals uit de analyse van de fragmenten is gebleken zitten er ook tussen de verschillende niet-begrijpen vragen nog verschillen in de grootte van de epistemische hellingshoek. Soms begrijpt de telefonist totaal niet wat de beller bedoelt en dan moet de beller zijn uitleg bij nul beginnen om zijn probleem duidelijk te maken aan de telefonist. In andere gevallen heeft de telefonist al iets meer informatie over de context en kan hij daardoor iets gerichtere vragen stellen. Het blijft echter nog wel nodig om ook in die gevallen gebruik te maken van een content question. Ook niet-begrijpen vragen volgen direct op de probleempresentatie. De beller legt zijn probleem voor aan de telefonist, waarop de telefonist vervolgens direct aangeeft dat hij een probleem met deze probleempresentatie heeft.

Vragen die elkaar opvolgen

In 18 procent van de gesprekken kan of wil een beller niet direct antwoord geven op een content question. Mijn verwachting is dat de telefonist in dat geval een vraag met een kleinere epistemische hellingshoek stelt. Hierdoor wordt het aantal mogelijke antwoorden beperkt en kan de beller makkelijker antwoord geven op de vraag. In fragment 16 vraagt de beller aan de telefoniste of het mogelijk is haar opgebouwde pensioenbedrag in één keer uit te laten betalen. De telefoniste kan pas antwoord op deze vraag geven als zij het precieze bedrag weet wat de beller heeft opgebouwd. Als het bedrag lager is dan vierhonderdachtentertig euro kan het in één keer uitbetaald worden, maar als het bedrag hoger is is dat niet mogelijk.

Fragment 16 TG022

7 En mijn vraag is e:h wat krijg ik als ik het op mijn
8 tweeënzestigste of op mijn drieënzestigste uit laat betalen meteen alles↓

9 T O:ké nou dan kan ik u even doorverbinden
10 want e:h heeft u een bedrag opgebouwd=
11 =weet u ook toevallig eh onder de driehondervierentachtig euro?
12 B Ja ja=
13 =Ja meer he nee nee meer
14 T O:ké want dan wordt het e:h ja niet een eenmalige uitbetaling=
15 =Dan gaat het zeg maar het pensioen eerder in
16 dus vervroegd in
17 B Nee er is een mogelijkheid=
18 =Nee het is niet waar er is echt een mogelijkheid
19 Dat ik kan kiezen om het hele bedrag uit te laten betalen
20 [In één keer
21 T → [En hoe hoog is het bedrag? ↑
22 (0,2)
23 B Hoe hoog is het bedrag? ↑
24 T Ja
25 B Ja maar hoe bedoelt u wat wat wat [ik eh
26 T → [Wat heeft u opgebouwd↑
27 B E::h wat ik al helemaal heb opgebouwd?=
28 T =Ja
29 → Dat is boven de vierhonderdachtendertig euro?↑
30 B Ja ja ja ja=
31 T =O:ké want dan kunt u het niet in een keer uit laten betalen
32 Dat is alleen mogelijk als het onder de vierhonderdachtendertig
33 vierenveertig is.↓

In regel 21 stelt de telefoniste een content question aan de beller. De beller laat na deze vraag een stilte vallen en herhaalt de vraag dan in regel 23. In regel 25 geeft de beller aan dat ze niet begrijpt wat de telefoniste precies bedoelt, waarop de telefoniste in regel 26 een content question stelt om zo duidelijk te maken wat ze bedoelt. De beller geeft door middel van een kandidaat-begrijpen vraag in de vorm van een content question aan dat ze de vraag nu mogelijk wel begrijpt, wat de telefoniste bevestigt. Vervolgens maakt de telefoniste gebruik van een declarative om een definitief antwoord van de beller te krijgen. In regel 30 volgt dit definitieve antwoord dan uiteindelijk, waarop de telefoniste dan in regel 31 reageert met *oké*. In dit fragment is te zien dat de telefoniste in de serie van drie vragen de epistemische hellingshoek van de vragen steeds kleiner maakt. De vraag *Hoe hoog is het bedrag* is nog redelijk breed en kan op verschillende manieren opgevat worden. Als blijkt dat de beller de vraag niet begrijpt, formuleert de telefoniste hem als *Wat heeft u opgebouwd*. Deze vraag heeft een kleinere epistemische hellingshoek dan de vorige vraag. De eerste vraag geeft geen duidelijkheid over welk bedrag precies bedoeld wordt. Bij de tweede vraag is duidelijk dat het gaat om het opgebouwde bedrag. De beller lijkt de vraag echter nog steeds niet te snappen en daarom formuleert de telefoniste hem als *Dat is boven de vierhonderdachtendertig euro*. Deze vraag heeft weer een kleinere epistemische hellingshoek dan de vorige vraag. De laatste vraag is een declarative, terwijl de eerste twee vragen content questions zijn.

Uit fragment 16 blijkt dat telefonisten inderdaad een vraag met een kleinere epistemische hellingshoek stellen als blijkt dat de beller de eerdere vraag niet goed begrepen heeft. In het corpus

kwamen echter niet voldoende voorbeelden van vragen die elkaar opvolgen met een kleinere epistemische hellingshoek voor om hier grote uitspraken over te doen.

Niet bij alle gesprekken waarin een aantal vragen elkaar opvolgen is sprake van een steeds kleiner wordende epistemische hellingshoek. Soms stelt de telefonist een serie vragen die niet allemaal hetzelfde bevragen, maar wel met elkaar te maken hebben. In fragment 17 heeft de beller een brief van het pensioenfonds ontvangen waarin staat dat de pensioenopbouw zou stoppen als ze niet bij het UWV ingeschreven staat. De vrouw staat echter al vanaf tweeëntwintig augustus ingeschreven bij het UWV, zegt ze. De telefonist pakt hierop de gegevens van de vrouw erbij.

Fragment 17 TG053

- 43 T → Uw werkgever eh K punt Mode is failliet gegaan als ik het goed begrijp↓=
44 B =Ja
45 T → En u ontvangt van het UWV een WW uitkering?↑
46 B Ja dat klopt
47 T → En dat e:h daarmee bedoelt u u bent al ingeschreven bij het UWV of?
48 B Ja
49 T Oké nou e:h e:h eventueel eh kan het zijn dat het UWV dus een bijdrage
50 gaat leveren aan uw pensioen
51 Dat moet u apart aanmelden
52 Dat zijn dus twee gescheiden dingen

De telefonist begint de tweede en derde vraag met het woord *en*. Heritage en Sorjonen (1994) hebben onderzoek gedaan naar de rol en de functie van het connectief *en* als eerste uiting van een vraag. Als eerste element in een beurt toont *en* een relatie tussen de huidige beurt en zijn interactionele setting. Door in een reeks opeenvolgende vragen elke vraag te beginnen met *en*, markeert de vrager continuïteit of samenhang. De vraag wordt op deze manier gekoppeld aan een vorige vraag of aan het antwoord daarvan. In regel 43 toont de telefonist door middel van een declarative dat hij op de hoogte is van het feit dat de voormalig werkgever van de vrouw, K punt Mode, failliet is gegaan. Dit is geen formulation, omdat de telefonist dit niet opmaakt uit iets wat de vrouw eerder gezegd heeft. De telefonist doet deze uitspraak nadat hij de gegevens van de vrouw erbij heeft gepakt. In regel 45 maakt de telefonist gebruik van een formulation als hij vraagt of de vrouw van het UWV een WW uitkering krijgt. De vrouw heeft eerder al aangegeven dat ze ingeschreven staat bij het UWV en de telefonist laat zien dat hij begrijpt dat het gevolg van die inschrijving is dat ze een WW uitkering krijgt. De vrouw antwoordt bevestigend in regel 46. Vervolgens laat de telefonist door middel van nog een formulation zien hoe hij het antwoord van de beller begrijpt. Deze formulation slaat terug op het begin van het gesprek waar de beller haar vraag voorlegde aan de telefonist. De vrouw zei toen dat ze al ingeschreven staat bij het UWV en dat ze daarom niet begreep waarom ze de brief van het pensioenfonds ontving. In regel 47 heeft de telefonist dus eindelijk de kern van het gesprek te pakken. De beller bevestigt in regel 48 dat de telefonist haar inderdaad goed begrepen heeft. De telefonist antwoordt in regel 49 met *oké* en legt vervolgens uit dat de vrouw zich ook nog apart aan moet melden bij het UWV om in aanmerking te komen voor een pensioenbijdrage van het UWV. De aanmelding waar de vrouw het eerder in het gesprek over had lijkt dus niet voldoende te zijn. De vrouw moet nog een extra actie ondernemen.

Conclusie

In dit onderzoek heb ik vanuit een conversatie analytisch perspectief gekeken naar het soort vragen dat telefonisten van een pensioenhulpdesk gebruiken om door te vragen en hoe de bellers deze verschillende manieren van doorvragen behandelen. De vraag die centraal staat in het onderzoek luidt:

Met wat voor soort vragen vraagt de telefonist door en hoe worden deze vragen door de bellers behandeld?

Uit analyse van 78 pensioenhulpdesk gesprekken blijkt dat medewerkers van de helpdesk drie redenen kunnen hebben om door te vragen. Allereerst kan er bepaalde kennis ontbreken bij de telefonist; hij heeft niet voldoende gegevens om een goed antwoord op de vraag van de beller te geven. Wanneer de telefonist specifieke informatie nodig heeft van de beller, stelt hij een content question. Content questions zijn de zogenaamde w-vragen. Deze vragen beginnen met *wie, wat, waar, wanneer, hoe, hoeveel*. Als de telefonist wil weten of de beller aan bepaalde voorwaarden voldoet of in welke categorie hij de beller in kan delen, stelt hij een alternative question. Bij een alternative question geeft de telefonist meerdere antwoordopties aan de beller.

Een tweede reden van de telefonist om door te vragen is om aan de beller te laten zien hoe hij hem begrepen heeft. Met een declarative of een formulation vat de telefonist samen hoe hij de voorgaande uiting of het gesprek-tot-nog-toe begrepen heeft. De beller bevestigt of ontkent dit dan vervolgens. Declaratives en formulations hebben beide een stellende vorm. Door een stijgende intonatie kan iemand duidelijk maken dat deze vraagvormen als vraag opgevat moeten worden. Ook met een tag question kan de telefonist laten zien hoe hij de beller begrepen heeft. Een tag question is een declarative die eindigt met een woord als *toch* of *of niet*. Als de telefonist een tag question gebruikt, lijkt hij minder zeker van zijn zaak te zijn dan wanneer hij een declarative of een formulation gebruikt.

De derde reden die de telefonist kan hebben om door te vragen is als hij niet begrijpt wat de beller bedoelt. Het is voor de telefonist onduidelijk wat de beller precies wil weten en daardoor kan hij de vraag van de beller niet beantwoorden. Het is van belang dat de telefonist herstelwerk gaat uitvoeren. Dit herstelwerk wordt geïnitieerd door het stellen van een content question.

Het doorvragen vindt direct na de probleempresentatie plaats. De beller legt zijn probleem voor aan de telefonist of stelt zijn vraag, waarop de telefonist een (weder)vraag aan de beller stelt. Dit gebeurt in 73 procent van de geanalyseerde pensioengesprekken. In 27 procent van de gesprekken kon de telefonist de vraag van de beller dus gelijk beantwoorden. In 55 procent van de gesprekken heeft de telefonist maar één vraag nodig bij het doorvragen. De beller geeft antwoord op de vraag en de telefonist antwoordt in veel gevallen met *oké*, waarmee hij aangeeft dat hij het antwoord van de beller accepteert. Bij 18 procent is een enkele vraag echter niet voldoende voor de telefonist om de vraag van de beller helder te krijgen. In dat geval stelt de telefonist een serie vragen achter elkaar. Vragen die de meeste problemen opleveren voor de beller zijn vragen met een grote epistemische hellingshoek. Als de beller veel vrijheid heeft in zijn antwoord bestaat de kans dat hij de vraag niet goed behandelt. Een telefonist die begint met een vraag die een grote

epistemische hellingshoek heeft, zal daarna vragen met een steeds kleiner wordende epistemische hellingshoek stellen om de kans op een geschikt antwoord te vergroten.

Het doel van dit onderzoek is een bijdrage te leveren aan het overkoepelende onderzoek naar de begrijpelijkheid van financiële gesprekken. Het is van belang dat telefonisten weten welke vraagvorm in welke situatie het meest geschikt is. De telefonist is erbij gebaat om zo snel mogelijk de juiste vraag te stellen. Door het stellen van de juiste vraag kan hij immers onduidelijkheid bij de beller voorkomen.

Uit mijn analyses van de gesprekken is gebleken dat de manier waarop de telefonisten doorvragen over het algemeen effectief is. De telefonisten laten zien dat zij goed in kunnen schatten wanneer zij welk soort vragen moeten gebruiken om de gewenste informatie van de beller te krijgen.

Discussie

In mijn onderzoek staan de verschillende vragen die een telefonist gebruikt bij het doorvragen centraal. Een interessant onderdeel van mijn onderzoek vond ik het kijken naar vragen die elkaar opvolgen. Uit de literatuur blijkt dat er verwacht mag worden dat telefonisten vragen met een steeds kleinere epistemische hellingshoek gaan stellen als blijkt dat de beller de oorspronkelijke vraag niet begrijpt. In het corpus van pensioengesprekken kwamen niet veel van dit soort vragen die elkaar opvolgen voor. Een interessant idee voor een vervolgonderzoek lijkt mij dan ook aan de hand van een uitgebreider corpus eens te kijken naar zulke series vragen. Is het inderdaad zo dat vragenstellers overgaan op vragen met een kleinere epistemische hellingshoek? En zit er een bepaald patroon in de manier waarop de vragen elkaar opvolgen? Volgt er bijvoorbeeld altijd een polar interrogative op een content question of kan het ook gebeuren dat vragenstellers van een content question direct overstappen op een declarative?

Dit onderzoek gaat verder waar het onderzoek van Verbaan (2013) ophield. Verbaan (2013) heeft aan de hand van hetzelfde corpus dat centraal stond in mijn onderzoek, onderzoek gedaan naar de gespreksopeningen en naar de problempresentatie. Een ander mogelijk vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het einde van het gesprek. Hoe worden de beller en de telefonist het erover eens dat de vraag van de beller naar tevredenheid beantwoord is? Wie neemt het initiatief tot het beëindigen van het gesprek?

Literatuur

Dohrenwend, B. S. (1965). Some effects of open and closed questions on respondents' answers. *Human Organization* 24(2), 175-184.

Englert, C. (2010). Questions and responses in Dutch conversations. *Journal of Pragmatics* 42, 2666-2684.

Firth, A., Emmison, M., Baker, C. (2005). Calling for help: An introduction. In: C.D. Baker e.a. (ed.), *Calling for help: Language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1-35.

Hak, T. & Boer, F. de (1996). Formulations in First encounters. *Journal of pragmatics* 25(1), 83-99.

Heritage, J.C. & Watson, R. (1979). Formulations as conversational objects. In: G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, 123-162.

Heritage, J. & Sorjonen, M.L. (1994), Constituting and Maintaining Activities across Sequences: And-Prefacing as a feature of Question Design. *Language in Society* 23(1), 1-29.

Heritage, J. & Maynard, J.D. (2006). Introduction: Analyzing interaction between doctors and patients in primary care encounters. In: J. Heritage & G. Raymond (ed.), *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge University Press: Cambridge, 1-21.

Heritage, J. & Raymond, G. (2012). Navigating epistemic landscapes: acquiescence, agency and resistance in responses to polar questions. In: P. de Ruiter (ed.), *Questions: Formal, functional and interactional perspectives*. Cambridge University Press: Cambridge, 179-192.

Houtkoop, H. & Antaki, C. (1997). Creating Happy People by Asking Yes-No Questions. *Research on Language & Social Interaction* 30 (4), 285-313.

Houtkoop-Steenstra, H. (2002). Hoe een gesloten vraag toch open kan zijn. In: F.H. van Eemeren e.a. (ed.), *Tussenstand: 25 jaar Tijdschrift voor Taalbeheersing*. Assen: Van Gorcum, 85-96.

Houtkoop, H. & Koole, T. (2008). *Taal in actie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho, 65-94.

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.

Robinson, J.D. (2006). Soliciting patients' presenting concerns. In: J. Heritage & G. Raymond (ed.), *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge University Press: Cambridge, 22-48.

Verbaan, M. (2013). *Wanneer moet ik het woord overnemen? De beurtovername van beller naar telefonist na de problempresentatie of het stellen van een vraag in vragende of niet-vragende vorm*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Wegbrans, D. (2013). *'Dus als ik het goed begrijp...'* Begripschecks in pensioengesprekken tussen telefonisten en bellers. Masterscriptie Universiteit Utrecht.