

De rol van keywords in luistertaal:

Een onderzoek naar de functie van keywords in luistertaalgesprekken in de Nederlands-Duitse grensregio

Naam: Ferry Hollander
Studentnummer: 3855120
E-mail: f.hollander@students.uu.nl
Universiteit Utrecht
BA-Eindwerkstuk / CIW: Luistertaal
Studiejaar : 2014-2015 / blok 1
Docente: Dr. Roos Beerkens
Inleverdatum: 11 december 2014
Aantal woorden: 9.181

Inhoudsopgave

	paginanummer
Samenvatting.....	3
1. Inleiding.....	4
2. Theoretisch kader.....	5
2.1 Luistertaal.....	5
2.2 Discourse-strategieën.....	6
2.3 Keywords.....	6
2.4 Functie keywords.....	7
2.5 Verschillen Nederlanders en Duitsers.....	8
3. Methode.....	9
3.1 Materiaal.....	9
3.2 Transcript conventies.....	11
3.3 Functionele pragmatiek.....	12
3.4 Taalhandelingspatronen.....	12
3.5 Selectie keywords.....	14
4. Analyse.....	15
4.1 Keywords, kennis en taal.....	15
4.2 Type keywords.....	17
4.3 Keywords, analyse 1.....	18
4.4 Keywords, analyse 2.....	20
4.5 Keywords, analyse 3.....	24
5. Conclusie en reflectie.....	27
Literatuurlijst.....	29
Bijlage A.....	30

Samenvatting

Keywords spelen als discourse-strategie een belangrijke rol binnen luistertaal. In deze taalmodus blijven deelnemers aan een meertalige gesprekssituatie hun eigen moedertaal spreken. Om elkaar toch te kunnen begrijpen worden ondermeer keywords ingezet. Dit zijn specifieke woorden die voor een bepaalde groep culturele of institutionele kennis impliceren en niet vertaald of vervoegd worden tijdens de interactie (Koole & Ten Thije 1994, Koole & Li 1998, Ten Thije & Zeevaert 2007). Op grond van eerder onderzoek worden keywords als hulpmiddel gezien om wederzijds begrip te vergroten in luistertaal. Ze worden getypeerd als vormen van intrasentential code-switching, flagged-term-strategy en translinguistic markers (Ribbert & Ten Thije 2006, Braunmüller 2006, Ludi 2003). Deze labels geven aan wat voor empirische eigenschappen keywords hebben, maar verklaren nog niet wat voor unieke rol ze spelen in luistertaal. Dit onderzoek probeert het inzicht hierin te vergroten door middel van de volgende vraagstelling: Wat voor specifieke rol spelen keywords in luistertaal in vergaderingen tussen Nederlanders en Duitsers in de Nederlands-Duitse grensregio?

Om hier een antwoord op te kunnen geven zijn de transcripten van vijf vergaderingen in de Nederlands-Duitse grensregio geanalyseerd middels de functionele pragmatiek. Door de geselecteerde keywords als taalelementen af te zetten tegen de taalhandelingspatronen waarin ze voorkomen, is een nieuwe categorisering ontstaan. Er zijn drie type keywords: keywords die zorgen voor een zo efficiënt mogelijk gespreksverloop mits bekend bij en aanvaard door alle gespreksdeelnemers, keywords die een probleem van receptie veroorzaken en keywords die problemen van receptie oplossen door de positie van 'repair' in te nemen in het repair-patroon.

1. Inleiding

Ieder moment van de dag wisselen mensen informatie met elkaar uit en proberen ze samen consensus te bereiken. Door ruis op de lijn en miscommunicatie is het vaak moeilijk om elkaar te begrijpen, laat staan als de gesprekspartners verschillende talen spreken. Als twee sprekers de taal van de ander voldoende begrijpen, dan kan luistertaal een goed alternatief zijn voor het gebruiken van een lingua franca. Voordelen hiervan zijn dat een ieder zijn eigen moedertaal kan blijven spreken, zodat hij of zij zich optimaal en zo efficiënt mogelijk kan uiten. In de Nederlands-Duitse grensregio wordt er zo nu en dan gebruik gemaakt van deze optie (Beerkens 2010), maar wederzijds begrip ontstaat in luistertaal zeker niet vanzelf. Om tot overeenstemming te komen maken gesprekspartners onbewust gebruik van zogenaamde discourse-strategieën. Ze schakelen eenmalig over op een andere taal, herformuleren hun uitingen, bevestigen dat ze het begrijpen, maken grapjes en gebruiken keywords die refereren naar de 'common ground' van de deelnemers.

Discourse-strategieën zorgen ervoor dat wederzijds begrip sneller en eenvoudiger tot stand komt. Toch is er ook veel verschil tussen de strategieën en de rol die zij spelen in meertalige situaties. Om de exacte functie van deze strategieën te achterhalen is een kwalitatieve analyse nodig. In dit onderzoek zal het gebruik van keywords als discourse-strategie centraal staan. In de literatuur wordt veel terminologie aangehaald om de rol van dit fenomeen te beschrijven. Keywords worden getypeerd als vormen van 'intrasentential code-switching', 'flagged-term-strategy' en 'translinguistic markers' (Ribbert & Ten Thije 2006, Braunmüller 2006, Ludi 2003). Deze vorige onderzoeken benaderden keywords op basis van hun empirische eigenschappen in taaluitingen. Om door te dringen tot de échte functie van keywords zal er een diepere laag blootgelegd moeten worden. Dit is relevant omdat we dan inzicht krijgen in de manier waarop keywords hulpzaam kunnen zijn bij het bereiken van wederzijds begrip in luistertaal. Dit onderzoek moet duidelijkheid verschaffen over de functie van keywords en is daarmee de opmaat naar meer toegelegd onderzoek.

Dit leidt tot de volgende vraagstelling: Wat voor specifieke rol spelen keywords in luistertaal in vergaderingen tussen Nederlanders en Duitsers in de Nederlands-Duitse grensregio?

Om het vraagstuk meer toe te spitsen zijn er de volgende deelvragen geformuleerd:

- Wat houdt het inzetten van keywords als discourse-strategie in?
- In welke taal worden keywords het meest gebruikt en hoe kunnen we de taalkeuze begrijpen?
- Hoe wordt er gereageerd op keywords?
- Hoe wordt er onderhandeld over de betekenis van keywords?
- Hoe dragen keywords bij aan de doelen van luistertaalgesprekken?

2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden de belangrijke concepten uitgelicht en besproken. Door middel van een wetenschappelijk kader omtrent luistertaal, discourse-strategieën en keywords kunnen de resultaten in dit onderzoek beter begrepen worden. Daarna wordt specifiek ingegaan op wat de bestaande literatuur zegt over de functie van keywords. Als laatste worden de verschillen tussen Duitsers en Nederlanders en hun taalcompetenties vanuit een historisch oogpunt bekeken.

2.1 Luistertaal

Deze scriptie is onderdeel van het onderzoek naar luistertaal, wat ook wel 'lingua receptiva' wordt genoemd. Dit concept wordt als volgt gedefinieerd: *“Lingua Receptiva is the ensemble of those linguistic, mental, interactional as well as intercultural competences which are creatively activated when listeners are receiving linguistic actions in their 'passive' language or variety. In order to monitor and process 'passive knowledge activation in hearers', speakers make use of subsidiary competences and control communicative asymmetries as soon as these become manifested in interaction”* (Rehbein, Ten Thije en Verschik 2012: 249). In deze vorm van interculturele communicatie blijven alle gespreksdeelnemers hoofdzakelijk hun eigen moedertaal spreken. Iedereen kan zich perfect uiten in hun eerste taal. De uitdaging van deze taalmodus ligt bij de luisteraar, want zijn receptieve competenties van andermans taal worden op de proef gesteld. De term lingua receptiva werd bedacht om nadruk te leggen op de receptieve component van receptieve meertaligheid. Beide concepten hebben veel met elkaar gemeen, maar lingua receptiva is niet beperkt tot het gebruik van moedertalen of talen van dezelfde familie. Ook wordt de term lingua receptiva vooral gebruikt voor onderzoeken die de aanvullende mechanismes belichten die interactanten gebruiken om wederzijds begrip te vergroten (Bahtina 2013: 4)

Hoewel luistertaal een relatief nieuw begrip is, bestaat het fenomeen al jarenlang. Sinds de Middeleeuwen wordt deze taalmodus met succes gehanteerd bij grensoverschrijdende activiteiten. De koopmannen van de Hanze bedreven handel met hun overzeese collega's en communiceerden in hun eigen taal en dialect. Dit was mogelijk omdat de talen in die regio tot dezelfde taalfamilie behoorden. Net zo belangrijk was echter de dominantie van orale communicatie en het gebrek aan standaardisatie van schrijfgeregels (Braunmüller 2013: 217).

Om überhaupt tot wederzijds begrip te komen in luistertaal is het noodzakelijk dat iedereen voldoende receptieve kennis bezit van andermans taal. Bij nauw aan elkaar verwante talen, zoals het Nederlands en het Duits, is deze voorwaarde vaak te overzien. Ook dan komt wederzijds begrip in luistertaal echter niet vanzelf. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat deelnemers aan een

luistertaalgesprek het lastig vinden om in hun moedertaal te blijven spreken. Het voelt oncomfortabel en asociaal als de gesprekspartner jouw taal niet perfect begrijpt (Blees, Mak & Ten Thije 2014), er heerst een sociale druk om aan te tonen dat je taalvaardig bent in een vreemde taal (Braunmüller 2013) en het Engels wordt als lingua franca in veel gevallen algemeen geaccepteerd. Om toch doeltreffend te kunnen zijn in luistertaal moeten zowel spreker als toehoorder alert en creatief zijn. Op een natuurlijke wijze worden er onbewust zogenaamde discourse-strategieën ingezet, die jezelf zo goed mogelijk verstaanbaar maken of zekerheid bieden dat je de strekking hebt begrepen.

2.2 Discourse-strategieën

Discourse-strategieën zijn er om wederzijds begrip te vergroten. Met name in meertalige situaties, waarin miscommunicatie op de loer ligt, zijn deze strategieën zeer nuttig en hulpzaam. Voorbeelden zijn het omzeilen van dubbelzinnige woorden, het voorbereiden op topics, het gebruik maken van keywords en het inzetten van humor. Aan de ene kant heb je strategieën voor de toehoorder en aan de andere kant strategieën voor de spreker, welke weer te verdelen zijn in monolingual en bilingual strategieën. De toehoorder kan bijvoorbeeld gebruik maken van counter-questions en backchanneling. De monolinguale spreker, ofwel diegene zonder hoge actieve competenties in andermans taal, zal bij onbegrip strategieën inzetten zoals herformuleren en herhalen. De bilinguale spreker zal daarentegen eerder kiezen voor bijvoorbeeld code-switching, waarbij hij overstapt naar andermans moedertaal en zich daarmee aanpast aan zijn gesprekspartner (Beerens 2010: 29).

Door middel van al deze strategieën kunnen gespreksdeelnemers onbegrip verhelpen of voorkomen. Voor kennis van en adviezen rondom luistertaal is het nodig om inzicht te vergaren in de manier waarop de verschillende discourse-strategieën zorgen voor een beter wederzijds begrip. Hiervoor is een kwalitatieve analyse nodig, die de invloed van zowel linguïstische als communicatieve interventies onder de loep neemt (Blees, Mak & Ten Thije 2014: 190). Dit onderzoek zal zich specifiek richten op het gebruik van keywords als discourse-strategie.

2.3 Keywords

Keywords zijn sleutelwoorden die voor een bepaalde groep mensen specifieke kennis impliceren. In het vakgebied worden er twee soorten keywords onderscheiden. Beide behouden hun vorm in een meertalige situatie en dragen bepaalde kennis met zich mee. Ten eerste zijn er institutionele keywords. Deze impliceren informatie over een bepaalde institutie en zijn dus alleen relevant voor die institutie waarin de communicatie plaatsvindt (Koole & Ten Thije 1994). Ten tweede zijn er culturele keywords. Deze zijn gebaseerd op culturele kennis, welke nodig is om de juiste betekenis

te kunnen geven aan het keyword in kwestie (Koole & Li 1998). Keywords activeren dus in beide gevallen gedeelde kennis. Om er zeker van te zijn dat daadwerkelijk dezelfde kennis wordt geactiveerd, schakelen de gesprekspartners vaak eenmalig over op dezelfde taal. Vertalen van een keyword is geen optie, omdat een vertaling een andere betekenis op kan roepen (Ten Thije & Zeevaert 2007). Wanneer keywords op de juiste wijze worden ingezet, dan komt wederzijds begrip makkelijker en sneller tot stand (Ribbert & Ten Thije 2006: 16).

Institutionele keywords zijn een belangrijke voorwaarde voor samenwerking binnen een bepaalde organisatie. De relatie tussen dit type keywords en de cognitieve structuren kent drie kenmerken (Koole & Ten Thije 1994: 140). Allereerst representeren keywords gedeelde kennis voor diegene die vertrouwd zijn met de organisatie. Ten tweede bevatten keywords veel concrete informatie. Deze kennis zit opgeslagen in een cognitief framework dat interactief tot stand komt. Ten derde zijn de elementen van kennis gestructureerd volgens het institutionele doel van het keyword (ibidem: 141). Keywords activeren deze kennisstructuren waardoor wederzijds begrip gemakkelijker tot stand kan komen.

Hoewel keywords hulpzaam zijn, gaat het gebruik ervan toch gepaard met potentiële misverstanden. Keywords kunnen namelijk problemen veroorzaken in een luistertaalgesprek, wanneer er geen consensus is over de betekenis ervan (Beerkens 2010). Als er een discrepantie bestaat tussen de interpretaties van hetzelfde keyword, ontstaat er onenigheid of verwarring. Om het gesprek soepel te hervatten moeten de gesprekspartners eerst hun kennis uitwisselen en tot overeenstemming komen over de betekenis van het keyword in hun specifieke context. Keywords vormen in het streven naar wederzijds begrip dus alleen een toegevoegde waarde als je kan spreken van gemeenschappelijke kennis of gedeelde communicatiehistorie (Beerkens 2010). Wanneer de gespreksdeelnemers erin slagen om onderling draagvlak te creëren voor een bepaalde betekenis van een keyword, dan kan men spreken van interactioneel succes (Koole & Ten Thije 2001; 572). Interessant is om na te gaan of keywords door alle gesprekspartners als zodanig herkend worden en hoe er consensus bereikt wordt over de inhoudelijke implicaties van het gebruik ervan.

2.4 Functie keywords

In het onderzoeksveld is er overeenstemming over het feit dat keywords onder bepaalde omstandigheden bijdragen aan een beter wederzijds begrip in luistertaal. Toch is er veel discussie over de exacte functie van keywords. Keywords worden namelijk beschreven als vormen van intrasentential code-switching (Ribbert & Ten Thije 2006: 20), flagged-term-strategy (Braunmüller 2006) en translinguistic markers (Ludi 2003). Volgens Beerkens is er verdere analyse nodig om te

concluderen wat de precieze functie van keywords is (2010: 159).

Intrasentential code-switching is het overstappen naar een andere taal binnen een uiting (Milroy & Muysken 1995). Flagged-term-strategy is het gebruik maken van specifieke woorden uit andermans taal om aan te tonen dat je bereid bent om jezelf aan te passen aan de competenties van je toehoorders (Beerkens 2010: 29). Andere wetenschappers noemen dezelfde strategie ook wel translinguistic markers (Ludi 2003). Zo'n eenmalige code-switch draagt bepaalde informatie uit over jouw rol en intenties in het luistertaalgesprek. Probleem hierbij is alleen dat je de toehoorder de indruk kan geven een hoge actieve vaardigheid te hebben in zijn taal. Dit schept het verwachtingspatroon dat je definitief overgaat op andermans taal. De principes van luistertaal komen daarmee onder druk te staan.

Tot dusver heeft nog niemand de vinger kunnen leggen op de exacte functie van keywords. De diverse categorieën geven inzicht in de manier waarop keywords tot ons komen, maar nog niet wat het gebruik van keywords uniek maakt in luistertaal. Het is daarom van belang dat dit onderzocht wordt.

2.5 Verschillen Nederlanders en Duitsers

Dit onderzoek focust zich op het gebruik van keywords in luistertaal in de Nederlands-Duitse grensregio. De receptieve kennis die Duitsers hebben van het Nederlands en andersom verschilt in belangrijke mate. Tot in de jaren '80 spraken de Duitsers bijna geen Nederlands, terwijl het grote deel van de Nederlanders wel op bescheiden niveau het Duits beheerste. Dit verschil in taalniveau komt door de economische afhankelijkheid van Nederland, het feit dat Duits een wereldtaal is en het schoolsysteem waarbij iedere Nederlander het vak Duits heeft gevolgd. De afgelopen jaren verzwakt dit verschil zichtbaar. Terwijl Duitsers vooral rondom de grens meer in aanraking komen met het Nederlands, interesseren Nederlanders zich steeds meer voor het Engels en overige talen. Toch is het verschil nog steeds erg groot. Duitsers kiezen er minder vaak voor om Nederlands te spreken dan Nederlanders Duits en de Duitsers schatten hun actieve kennisniveau van de Nederlandse taal ook een stuk lager in (Beerkens 2010: 39). Dit inzicht is relevant omdat het hulpzaam kan zijn bij het analyseren van de taaluitingen van beide nationaliteiten en hun taalkeuze.

Met behulp van het theoretisch kader zijn de concepten en implicaties uit de vraagstelling ontrafeld. We weten nu wat luistertaal is, wat specifiek is voor de communicatie in deze taalmodus tussen Nederlanders en Duitsers, wat keywords zijn, hoe we ze kunnen begrijpen als discourse-strategie en hoe er tot dusver werd nagedacht over de functie van keywords.

3. Methode

In deze paragraaf wordt de onderzoeksmethode uiteengezet. Eerst komt er een beschrijving van de authentieke data waarmee gewerkt wordt. Daarna volgt een uitleg van de functionele pragmatiek en waarom deze methode relevant is voor dit onderzoek. Vervolgens wordt er afgesloten met de wijze waarop de keywords in het corpus zijn geselecteerd en welke analysestappen zijn ondernomen om te komen tot een conclusie.

3.1 Materiaal

Mijn onderzoek betreft een discoursanalyse van vijf verschillende case studies in de Nederlands-Duitse grensregio, opgenomen en getranscribeerd door Beerkens (2010). Dit extensieve corpus omvat ongeveer 500 pagina's en is verdeeld over vijf vergaderingen. Het originele onderzoek betrof 10 case studies. De nummering die Beerkens heeft aangebracht wordt hier eveneens aangehouden. In tabel 1 staan alle cases inclusief hun specificaties. Één van de vergaderingen behandelt overheidszaken in een institutionele context (case 1) en drie posteren zich in het maatschappelijk middenveld (case 8,9,10). De resterende casus is een combinatie van beide (case 6). Één vergadering heeft plaatsgevonden op Duits grondgebied (case 10) en de overige vier zijn opgenomen binnen de Nederlandse landgrenzen (case 1,6,8,9). Het aantal Nederlandse sprekers ten opzichte van het aantal Duitse sprekers is over het algemeen redelijk verdeeld (Beerkens 2010: 128).

Tabel 1. Case studies

#	Case	Vorm	Locatie	NL sprekers	DUI sprekers
1	3+3 conference	Overheid	Wageningen, NL	7	6
6	Tuin & Park	Overheid + Maatschappelijk	Losser, NL	3	2
8	Thomaskerk	Maatschappelijk	Enschede, NL	7	7
9	Oude IJsselstreek	Maatschappelijk	Gendringen, NL	4	2
10	Oase	Maatschappelijk	Gronau, Dui	5	5

De data in dit onderzoek zijn authentiek. De gespreksdeelnemers communiceerden met elkaar via luistertaal, maar in deze vergaderingen was het gebruik van deze taalmodus geen doel op zichzelf. In de instituties en organisaties waarin deze bijeenkomsten plaatsvonden was wel afgesproken dat iedereen hun eigen moedertaal, hetzij Nederlands hetzij Duits, mocht blijven hanteren.

Tegelijkertijd prevaleerde het bereiken van het doel van de vergadering boven deze organisatorische regel.

Elke meeting heeft zijn eigen doel en belang. Toch zijn ze alle vijf vergelijkbaar omdat ze luistertaal als taalmodus hanteren en allemaal plaatsvinden in de Nederlands-Duitse grensregio. Case 1 is een vergadering die tweemaal per jaar plaatsvindt. De 'Commissarissen van de Koningin' van de provincies Gelderland, Overijssel en Limburg ontmoeten de 'Regierungspräsidenten' van de districten Munster, Cologne en Dusseldorf. Het doel van de vergadering is om de grensoverschrijdende activiteiten te bediscussiëren (Beerkens 2010: 129). Case 6 is onderdeel van het project om een wielertour op te zetten. Er wordt gesproken over de te nemen route en de marketingkeuzes. Deelnemers zijn afgevaardigden van Duitse en Nederlandse gemeentes plus directies van toeristenorganisaties (ibidem: 139). Case 8 is een regelmatig terugkerende bijbelavond, waarbij de belanghebbenden ervaringen uitwisselen over religieuze onderwerpen in beide landen (ibidem: 142). Case 9 is een meeting van een Nederlands-Duitse stichting die het doel heeft om de Oude IJsselzone nieuw leven in te blazen. De deelnemers overleggen over het tot stand brengen van een brochure om het gebied te verbeteren. Voorafgaand aan deze vergadering kwamen de personen al eerder bijeen om te discussiëren over thema's zoals landschap, tourisme, steden, dorpen en arbeid (ibidem: 143). Case 10 is tenslotte een vergadering van een vereniging, die religieuze evenementen organiseert in hun 'Kirchengarten'. De vereniging heeft zichzelf ten doel gesteld om de solidariteit tussen Nederlanders en Duitsers te stimuleren evenals de dialoog tussen diverse kerkgemeenschappen (ibidem: 145). In tabel 2 staan de doelen van de vergaderingen nog eens beknopt weergegeven per case.

Tabel 2. Gezamenlijk doel van de gespreksdeelnemers per vergadering

#	Case	Doel
1	3+3 conference	Bediscussiëren van grensoverschrijdende activiteiten
6	Tuin & Park	Opzetten van een wielertour
8	Thomaskerk	Uitwisselen van ervaringen omtrent religieuze topics
9	Oude IJsselstreek	Afwikkelen van de brochure die de Oude IJsselstreek moet promoten
10	Oase	Organiseren van religieuze evenementen in de 'Kirchengarten'

3.2 Transcript conventies

Om discourses object te maken van linguïstisch onderzoek, moeten ze reproduceerbaar zijn en dus getranscribeerd. Beerkens hanteerde bij dit proces het HIAT-systeem; 'Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen' of 'Heuristic Interpretative Auditory Transcription' (Rehbein, Schmidt, Meyer, Watzke en Herkanrath 2004; 56). Om de aangehaalde fragmenten in dit onderzoek te kunnen begrijpen is het noodzakelijk om op de hoogte te zijn van de conventies die dit systeem met zich meedraagt. Hieronder volgt de legenda om de transcripten juist te kunnen interpreteren (Beerkens 2010; 86-87).

/ = herstel

... = afbreken

• = pauze, korte stop tijdens spreken

•• = pauze tot een halve seconde

••• = pauze tot 3 á 4 seconden

((5s)) = pauze vanaf 1 seconde

(= start van een moeilijk te begrijpen passage

) = einde van een moeilijk te begrijpen passage

((= start van een niet te begrijpen passage of start van een pauze vanaf 1 seconde

)) = eind van een niet te begrijpen passage of eind van een pauze vanaf 1 seconde

So = nadruk op bepaalde klemtoon

˘ = dalend-stijgende toonhoogtes

ˉ = gelijke toonhoogte

[1] = nummer van rij in transcript

1 = nummer van één gesegmenteerde uiting

Tracks:

V = verbaal (uitingen in de moedertaal)

Ger/Dut = verbaal (uitingen in andermans taal)

ENGtr = Engelse vertaling

sup = ondersteunende commentaren

Afkortingen van sprekers:

S1 = Nummer van spreker

m/f = man/vrouw

Ger = Duits

Dut = Nederlands

3.3 Functionele pragmatiek

In communicatiestudies wordt gebruik gemaakt van verschillende type discoursanalyses, één daarvan is de functionele pragmatiek. De grondleggers van deze benadering definiëren het als volgt: “A functional pragmatic analysis of linguistic action seeks to reconstruct the purposes for which the action was undertaken by the actors; these include both the language-external purposes of the society and the language-internal purposes of the linguistic structure. The aim is to relate ‘internal relationships’ to observable phenomena” (Ehlich & Rehbein 1986: 177).

Taalstructuur en taalgebruik worden vaak apart geanalyseerd, maar in de functionele pragmatiek worden deze juist met elkaar in verband gebracht. Essentieel is om het doel van de interactie te reconstrueren en je aan de hand daarvan af te vragen hoe de taalelementen en -structuren daarmee samenhangen (Houtkoop & Koole 2000: 129). De taalhandelingen zijn empirisch waarneembaar en worden vormgegeven door de onderliggende handelingsdoelen. In deze benadering ga je op zoek naar de zogenaamde taalhandelingspatronen, die structuur bieden aan het verloop van de interactie. Wat zijn de gespreksdeelnemers aan het doen en hoe kunnen we deze uiting begrijpen in die context? Om een gesprek grondig te analyseren is het nodig om dit bredere perspectief te hanteren.

Vergeleken met andere methodologiën zoals de taalanalyse of de conversatie-analyse, is de functionele pragmatiek de enige benadering die taal beschouwt in relatie tot maatschappelijke doelen. In mijn onderzoek is dat zeer relevant, omdat de taalhandelingen in mijn corpus een duidelijk maatschappelijk doel dienen. De interactie in de luistertaalgesprekken staat in het teken van diverse doelen (zie tabel 2) en wordt hierdoor vormgegeven. De structuur van het gesprek staat in het teken van het behalen van deze doelen, die voor alle gespreksdeelnemers gelijk zijn.

3.4 Taalhandelingspatronen

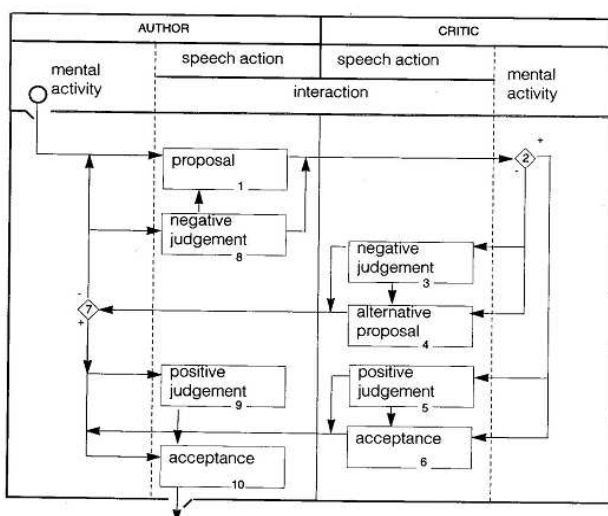
Vergaderingen zijn vormen van professionele interactie en worden vooral gekenmerkt door twee verschillende taalhandelingspatronen. De eerste is 'interactief plannen' en de ander is 'rapporteren' (Koole & Ten Thije 1994). Interactief plannen heeft het doel om consensus te bereiken over de uit te voeren plannen, terwijl rapporteren het doel heeft om kennis over te dragen in de verwachting op basis daarvan beslissingen te kunnen nemen. Beide situaties hebben vergelijkbare patronen. Bij interactief plannen heb je de auteur en de criticus van een bepaalde toekomstige actie. De auteur doet een *voorstel* en de criticus kan daar een *positief* of *negatief oordeel* over geven. Bij een positief oordeel volgt *acceptatie*, terwijl er bij een negatief oordeel vaak een *alternatief voorstel* wordt gedaan. De auteur kan vasthouden aan zijn voorstel of meegaan in het alternatief. Het taalhandelingspatroon 'interactief plannen' staat schematisch weergegeven in figuur 1 (Koole & Ten

Thije 1994: 122).

Bij rapporteren is er ook een dichotomie te vinden tussen twee actoren, namelijk de reporter en de assessor. Hierbij wordt echter niet onderhandeld over handelingen, maar over de relevantie van de besproken informatie. De reporter zorgt voor *identificatie*, *representatie* en het *oordeel* over een bepaalde stand van zaken. Het is aan de assessor om dit *accepteren* of indien nodig voldoende *vragen* te stellen om alsnog consensus te bereiken. Het taalhandelingspatroon 'rapporteren' staat schematisch weergegeven in figuur 2 (Koole & Ten Thije 1994: 108). Belangrijk is om te beseffen dat oordelen en acceptaties niet altijd expliciet worden geuit, maar soms ook onderdeel vormen van de mentale activiteit van enkele gespreksgedeelnemers. Andere mogelijke taalhandelingspatronen zijn onder andere samenvatten en homileic discourse. Bij de eerste wordt geresumeerd over wat besloten is en bij de tweede creëert 'small talk' een ontspannen sfeer (Beerkens 2010: 161).

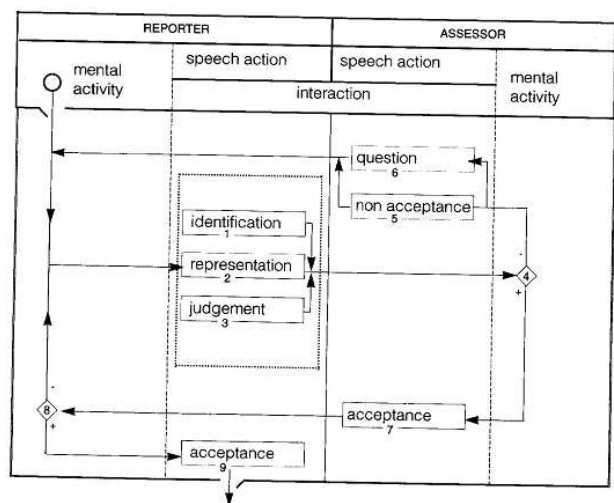
Wanneer er een probleem van receptie ontstaat bij één van de gespreksgedeelnemers in een taalhandelingspatroon, dan is dat de *trigger* voor een *repair-patroon* (Rehbein 1984). Dit patroon kent vier stadia. Het begint met een *trigger*, daarna volgt een *interventie*. Dit is meestal een vraag naar de inhoud, maar kan ook een meta-communicatieve uiting zijn. Dit komt voor wanneer de toehoorder expliciet aangeeft dat hij iets niet begrijpt. De derde stap in dit patroon is de *repair* zelf. Voorbeelden hiervan zijn nadere uitleg, herhaling, herformulering in dezelfde taal, herformulering in andere taal en samenvatting. Het vierde stadium is *confirmatie*. Een gespreksgedeelnemer kan bevestigen dat hij het begrepen heeft of herhalen wat er gezegd is in de repair (Beerkens 2010: 175). De uiteengezette patronen worden gebruikt bij de analyse van het corpus.

Figuur 1. Interactief plannen



(Koole & Ten Thije 1994: 122)

Figuur 2. Rapporteren



(Koole & Ten Thije 1994: 108)

3.5 Selectie keywords

Uit het corpus heb ik een subcorpus samengesteld (Bijlage A). De gekozen fragmenten hebben betrekking op het gebruik van keywords. Bij de selectie van deze specifieke passages heb ik mij geconformeerd aan de gangbare definities. Daarbij waren de volgende criteria van belang: 1) Keywords dragen bepaalde institutionele of culturele kennis met zich mee (Koole & Ten Thije 1994, Koole & Li 1998). Dit houdt in dat de geselecteerde keywords inhoudelijk van onmisbare waarde zijn voor het gesprek. Dit criterium sluit overige woorden uit zoals lidwoorden, stopwoorden, voorzetsels, nietszeggende bijvoeglijke woorden, et cetera. 2) Keywords veranderen tijdens de interactie niet qua code en vorm (Ribbert & Ten Thije 2006). De gespreksdeelnemers moeten tijdens het gesprek vasthouden aan de taal en de vorm waarin ze het keyword verbaliseren. Extra attentie is gebaat wanneer een Duitser een Nederlands woord uitspreekt en andersom. Zeker wanneer zowel Duitsers als Nederlanders gebruik maken van hetzelfde woord in dezelfde taal. Dit zijn vaak keywords, tenzij het een pure vertaling betreft om onbegrip snel op te lossen. 3) Woorden die vaak terugkeren in de vergadering en in het gesprek niet veranderen qua code of vorm zijn ook aangestipt als keywords. Zij hebben kennelijk een belangrijke functie binnen het gesprek.

De fragmenten zijn vervolgens gecategoriseerd en geanalyseerd volgens de werkwijze van de functionele pragmatiek. Om tot een conclusie te komen zijn er een aantal analysestappen gezet. Allereerst is er gekeken of de kennis die de keywords in het gesprek impliceren cultureel of institutioneel van aard is. Ook is bijgehouden in welke taal deze keywords zijn geverbaliseerd. Vervolgens zijn de taalhandelingspatronen, waarin deze keywords voorkomen, gedefinieerd om te zien hoe de keywords bijdragen aan de gespreksdoelen. Dit is gecombineerd met een systematische analyse van de taalhandelingspatronen, waarbij gekeken is naar de locatie die de keywords innemen in de gesegmenteerde interactie. Uit de analyse zijn enkele herkenbare en terugkerende functies gekomen die de rol van keywords in luistertaal het beste omschrijven.

4. Analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyse stapsgewijs gepresenteerd. Eerst worden de gevonden keywords getoond en verdeeld op basis van categorieën uit de literatuur. Daarna wordt er op basis van de geanalyseerde taalhandelingspatronen een nieuwe driedeling gemaakt. Deze wordt vervolgens uitgelegd aan de hand van voorbeelden uit de analyse. Er is gekeken naar hoe de keywords bijdragen aan het gespreksdoel, wat voor rol ze spelen in het taalhandelingspatroon en hoe er eventueel wordt onderhandeld over de specifieke betekenis van de keywords.

4.1 Keywords, kennis en taal

In tabel 3 (pagina 16) staan alle gevonden keywords schematisch weergegeven per case. Deze keywords zijn onderverdeeld op basis van inzichten uit theoretisch kader. Wanneer we de informatie die de keywords impliceren onder de loep nemen valt er een tweedeling te maken tussen de culturele keywords en de institutionele keywords. De keywords zijn verdeeld aan de hand van de volgende definities: Institutionele keywords impliceren specifieke informatie over een bepaalde institutie (Koole & Ten Thije 1994) en culturele keywords zijn gebaseerd op culturele kennis, welke nodig is om de juiste betekenis te kunnen geven aan het keyword in kwestie (Koole & Li 1998). Deze scheiding is overigens niet heel strikt. Een institutioneel keyword kan met de juiste uitleg namelijk eveneens opgevat worden als cultureel keyword. Om toch een duidelijk onderscheid te maken is de volgende regel gehanteerd: Wanneer een keyword totaal irrelevant is of compleet iets anders impliceert buiten de context waarin hij is geformuleerd, dan is hij aangemerkt als institutioneel. Opvallend is dat er veel meer culturele keywords te vinden zijn in vergelijking met institutionele keywords. Dit kan verklaard worden doordat een meerderheid van de vergaderingen plaats vonden in het maatschappelijk middenveld, waar over het algemeen een informele sfeer hangt en meer culturele keywords gebruikt worden.

Tevens staat er in tabel 3 vermeld in welke taal ieder keyword is geformuleerd. Interessant is het aantal Duitstalige keywords in verhouding tot de Nederlandstalige. Van de 37 keywords zijn 23 specifiek Duits, 12 Nederlands, 1 Engels en 1 is meertalig als eigennaam van de 'Euregio'. De locaties van de vergaderingen kunnen dit verschil niet verklaren. Behalve case 10 werden alle gesprekken namelijk opgenomen in Nederland. Ook het aantal Nederlandse sprekers ten opzichte van het aantal Duitse sprekers was in alle casussen ongeveer gelijk verdeeld. Mogelijke verklaring is dat de Nederlanders over het algemeen betere actieve competenties hebben in de Duitse taal dan andersom. In deze cases is het zelf-ingeschatte actieve taalniveau van Nederlanders in het Duits inderdaad hoger (Beerkens 2010; 157).

Tabel 3. Keywords verdeeld op basis van geïmpliceerde kennis en geverbaliseerde taal

Case (#) <u>duur</u>	Pagina #	Cultureel	Institutioneel	Nederlands	Duits	Engels
3+3 conference (1) <u>1 uur en 40 minuten</u>	31/33	Gartenbau			x	
	39/60		Feinstoff		x	
	44		Leadpartner			x
	51	Verwaltungsdeutsch			x	
	68	Umweltministerium			x	
	88		Knelpuntenlijst	x		
	90/96	Visionsdokument			x	
	99	Bundesrat			x	
Tuin & Park (6) <u>1 uur</u>	22		Grünes Band		x	
	76/100	Broschüre			x	
	138	Gemeinde			x	
	365		Euregio	x	x	
Thomaskerk (8) <u>1 uur en 6 minuten</u>	18/20/39	Unterricht			x	
	18	Religionslehr			x	
	20/24	Weihnachten			x	
	31	Gemeinde			x	
	31	Kindergarten			x	
	19/34/44	Gottesdienst			x	
	35	Kathegesatie			x	
	41/42	Wende			x	
	51	Hochschule			x	
	56		Kirchentage			x
Oude IJsselstreek (9) <u>1 uur en 8 minuten</u>	1	Presentatie		x		
	22/62/93	Wethouder		x		
	23/71	Ambtenaar		x		
	31/32	Qualität			x	
	28/29/33	Planung			x	
	50		Deltaplan	x		
	8/28/54	Visie		x		
	61		Parelketting	x		
	72	Landrat			x	
	74		GS-leden	x		
	103	Rondvraag		x		
	104	Beirat			x	
Oase (10) <u>1 uur en 7 minuten</u>	2	Kneusje		x		
	7/18/25/52/76	Rondvraag		x		

Van de 37 geselecteerde keywords leveren 30 geen probleem van receptie op in de conversaties. In tegendeel zelfs, ze lijken het gesprek te bespoedigen doordat iedereen op een natuurlijke manier begrijpt wat er bedoeld wordt met het keyword in hun specifieke context. De overige 7 keywords zorgen wel voor discussie. In elk van de gevallen wordt er uiteindelijk toch overeenstemming bereikt over de betekenis van het woord. Deze keywords verwerven de stempel 'keyword' eigenlijk pas na afloop van de interactie. Op dat moment kan het woord namelijk pas helpen in het versneld bereiken van wederzijds begrip, iets waar de overige keywords reeds voor lijken te zorgen. Verder valt op dat het aantal keywords per case erg verschilt. Terwijl er in case 8 en 9 relatief veel keywords gevonden werden, waren er weinig keywords te bespeuren in case 10. Deze drie uitersten vonden alle drie plaats in het maatschappelijk middenveld, dus de aard van de vergadering is niet bepalend voor de mate waarin keywords gebruikt worden. Dit verschil is ook niet te relateren aan de duur van de vergadering. Case 1 (1 uur en 40 minuten) bestreek het meeste tijd, maar onderscheid zich niet qua frequentie van het gebruik van keywords. De overige cases namen ongeveer evenveel tijd in beslag, maar liggen ver uiteen qua aantallen keywords (Beerkens 2010; 128).

4.2 Type keywords

Nu de keywords verdeeld zijn op basis van de aard van kennis die ze impliceren, weten we wat voor soort informatie ze toevoegen aan luistertaalgesprekken. De vraag is echter of dit ons dichterbij de exacte functie van keywords brengt. Wanneer we de keywords analyseren aan de hand van de functie die ze hebben in de taalhandelingspatronen waar ze onderdeel van uitmaken, dan komen we tot een andere verdeling. Voorbeelden van deze gemaakte analyses volgen later. Op grond van deze analyses kunnen we drie type keywords onderscheiden: er zijn keywords die de efficiëntie van het gespreksverloop dienen, er zijn keywords die een probleem van receptie veroorzaken bij de gespreksdeelnemers en er zijn keywords die een beslissende rol hebben in een repair-patroon. In tabel 4 is af te lezen hoeveel keywords er tot elk van deze categorieën behoren.

Tabel 4. De verschillende type keywords en hoe vaak ze voorkomen in het corpus

Type keywords	Aantal in het corpus
Keywords die zorgen voor een efficiënt gespreksverloop	30
Keywords die een probleem van receptie veroorzaken	5
Keywords die de positie van 'repair' innemen in een repair-patroon	2

Opvallend is het grote aantal keywords dat bijdraagt aan een goede doorstroming van de vergadering. Ze zorgen voor het versneld bereiken van wederzijds begrip, precies zoals de literatuur

voorspelt (Ribbert & Ten Thije 2006; 16). De kennis die deze keywords impliceren, hetzij cultureel hetzij institutioneel, roepen kennelijk de juiste associaties op. De verschillende type keywords worden in de komende drie paragrafen nader toegelicht. Aan de hand van voorbeelden wordt de rol van keywords in elk van deze categorieën geïllustreerd.

4.3 Keywords, analyse 1

Veel van de keywords in het corpus dragen bij aan het doel van de vergadering. Zodra de inhoudelijke implicaties van keywords tot de gedeelde kennis behoren van alle gespreksdeelnemers, dan is er een duidelijke toegevoegde waarde. De kennis waarnaar gerefereerd wordt door deze keywords hoeft namelijk niet langer expliciet gemaakt te worden. Dit zorgt niet alleen voor tijds winst, maar ook voor minder langdradige introducties op belangrijke vraagstukken.

Voorbeeld #1: GS-leden (case 9 / pagina 74)

	..	963 964	965
[592]	S4mDut [vDUT]		Nee.
	S2mGer [vGER]	Ok.	Ja.
	S1mDut [vDUT]		En als die voor uh • •
	S6mDut [vDUT]	de deur uit. Nou meer kunnen we niet doen,	dan moet het goed zitten.
		966	967 968 969
	S4mDut [vDUT]		
	S1mDut [vDUT]	Rik Aaldring en uh	((1s) Ter Brink.
	S6mDut [vDUT]	Ja.	Ja, daar heb ik al mee gecontact,
[593]			
	S6mDut [vDUT]	die/ dat is allemaal prima, die weten ook waar ze dat ding in ontvangst	
[594]			970 971
	S4mDut [vDUT]		En/ en/ en
	S1mDut [vDUT]		Ja.
	S6mDut [vDUT]	moeten nemen en dan uh kort commentaar moeten geven.	
[595]		972	
	S4mDut [vDUT]		
	S1mDut [vDUT]	Alex, en uh, • de/ de GS-leden die • hadden geen agenda of uh • wat was	
[596]		..	973
	S4mDut [vDUT]		
	S1mDut [vDUT]	het precies?	
	S6mDut [vDUT]	Nou, • • Theo Peters heeft gezegd • • • 'prachtig initiatief, we	
[597]		..	
	S6mDut [vDUT]	hebben ook in het begin • ons uh (geadviseerd) en uh/ maar uh ik kan niet,	
[598]		..	974 975
	S1mDut [vDUT]		Ja, ok.
	S6mDut [vDUT]	en ik mag niet, want het is niet mijn portefeuille'.	Toen is er contact

In dit fragment draagt het institutionele keyword 'GS-leden' bij aan de doorstroming van de vergadering. Het taalhandelingspatroon waarin de gespreksdeelnemers zijn verwickeld is 'interactief plannen'. In deze vergadering wordt er druk overlegd met wie allemaal contact opgenomen dient te

worden voor het opzetten van de brochure. S1mDut gaat een lijstje af met personen en groepen om na te gaan of er reeds contact met hen is gelegd. Op een gegeven moment vraagt één van zijn collega's hoe het zit met de 'GS-leden' (s972). Voor de leek is dit onduidelijk. De neutrale lezer weet niet over welke personen het hier gaat of wat voor rol zij spelen bij het promoten van de Oude IJsselstreek. Toch begrijpt S6mDut direct waar S1mDut het over heeft. S6mDut geeft een relevant antwoord (s973) aangezien S1mDut hierop bevestigend reageert met “ja, ok” (s974).

S1mDut doet een voorstel, namelijk het contacten van de GS-leden (s972), waarop een negatief oordeel volgt (s973). S6mDut zegt hier wat hij reeds van de GS-leden heeft vernomen. Dit oordeel wordt geaccepteerd door S1mDut (s974). S6mDut legt uit wat Theo Peters, hoogstwaarschijnlijk één van de GS-leden, hem heeft verteld. Zonder dat S1mDut zijn gesprekspartners uit hoeft te leggen wie de GS-leden zijn, begrijpen zij wat hij bedoelt. De leden in kwestie worden onder één noemer aangestipt. Door de verschillende personen niet bij naam en toenaam te noemen wordt er tijd bespaard. In deze vergadering proberen de gesprekspartners duidelijkheid te krijgen over wat er nog moet gebeuren om de brochure te realiseren. Het keyword 'GS-leden' zorgt ervoor dat dit doel voor dit topic zo snel mogelijk bereikt kan worden.

Voorbeeld #2: Rondvraag (case 10 / pagina 18)

	..	221	222
[156]	S1mGer [v]	möchte bitte ((1s)) Cor, • der kofie geht rund.	Ähm ((2s)) rondvraag ,
	S10mDut [v]		Ok.
	..	223	
[157]	S1mGer [v]	Verschiedenes. ((1s)) Ich will mal mit einem Punkt anfangen, dann hab/ könnt	
	..	224	
[158]	S1mGer [v]	ihr euch ein bisschen noch euch bedienen und so.	Ähm ((3s)) ähm •• ich
	..		
[159]	S1mGer [v]	habe mit Bernd heute oder gestern noch mal telefoniert über unsere	
	..	225	226
	S1mGer [v]	Internetseite. • Ich weiß nicht, ob euch das ein bisschen aufgefallen ist.	••

In dit fragment zorgt het culturele keyword 'rondvraag' ervoor dat de gespreksdeelnemers geactiveerd raken voor een vraagstuk dat gaat volgen. Het taalhandelingspatroon in dit voorbeeld is 'interactief plannen'. De gesprekspartners organiseren samen religieuze evenementen en vergaderen over de zaken die daarmee in verband staan, zoals de constructie van een website. Door zowel Duitsers als Nederlanders wordt in de vergadering diverse malen het woord 'rondvraag' uitgesproken, zoals hier door S1mGer (s222). Dit duidt erop dat dit geen willekeurig woord is, maar dat het een specifieke functie vervult binnen het verloop van de vergadering. In geen van de gevallen wordt er twijfelend of verward gereageerd op dit keyword. Telkens na 'rondvraag' volgt

een belangrijk vraagstuk. S1mGer gebruikt het hier om met het eerste speerpunt aan te vangen (s223). Het voorstel dat S1mGer hier doet geeft een wending aan het gesprek en dat wordt stilzwijgend geaccepteerd door de overige gespreksdeelnemers. Deze positieve keuring wordt niet expliciet geuit, maar is onderdeel van de mentale activiteit van de overige gesprekspartners. In deze vergadering pogen de deelnemers een aantal belangrijke punten af te werken. Het keyword 'rondvraag' is een soort signaalwoord en helpt om alle gespreksdeelnemers in de juiste modus te krijgen om dit doel zo efficiënt mogelijk te bereiken.

Analyse van 28 andere voorbeelden laat een zelfde patroon zien. Samenvattend kunnen we dus stellen dat sommige keywords het gesprek sneller laten verlopen. Wanneer de betekenis ervan tot de gedeelde kennis behoort van alle gespreksdeelnemers, dan werken ze efficiënt. Keywords dragen inhoudelijke implicaties met zich mee, maar dragen niet per se bij aan de inhoud van conversaties. Ze activeren alleen informatie die ook voluit uitgesproken had kunnen worden. Efficiënter is echter als dit niet expliciet gemaakt hoeft te worden.

4.4 Keywords, analyse 2

Terwijl de meeste keywords in het corpus zorgen voor een efficiënt gespreksverloop, zorgen er ook een aantal voor een probleem van receptie. Dit onbegrip zorgt voor een hiaat in de communicatie. Voordat het discourse hervat kan worden moet de betekenis van deze keywords eerst uitonderhandeld worden. De gedeelde kennis die hiermee gecreëerd wordt verhelpt niet alleen de verwarring op dat moment, maar moet er ook voor zorgen dat toekomstige interactie soepeler verloopt.

Voorbeeld #3: Kindergarten (case 8 / pagina 31)

	..	499				
	S2mGer [v]					Ja, dann ist da erst mal der Kindesgottesdienst.
[331]	S3mDut [v]	overbrengen/ overdragen van kennis?				
		500	501	502	503	504 505 506
	S1fDut [v]			Wordt daar wat gedaan?		
	S2mGer [v]		Kindergarten ja.		Ja'	
	S4fDut [v]				Ja,	ook weer
	S4fDut [Ger]					ist wied/
	S5fGer [v]	Kindergarten?				
[332]		..	507	508		
	S4fDut [v]	een ander probleem, de		is in Duitsland vijf/ vijf uh tot eerste klas ••		
	S4fDut [Ger]		Kinderga/ garten			
[333]		..	509	510	511	512
	S4fDut [v]	bij ons hè, wat nu groep één en twee is	•• hè. Ook	<u>volledig</u>	niet te begrijpen	• uh/ • te
	S5fGer [v]		Ja'			
	S8fDut [v]			Ja ja.		

[334]	..	513	514	515	516				
S4fDut [v]	vergelijken bedoel ik he	((laughs 0,2s))	•• uh wat (daar) zegt,		zijn in				
S4fDut [Ger]				Kindergartens					
S8fDut [v]		Nee.							
[335]	..	517	518	519	520	521	522	523	524
S2mGer [v]				Ja?					
S4fDut [v]	Duitsland haast	<u>altijd</u>	kerkelijk.		Ja!			Maar	Viele.
S5fGer [v]				Hm̃		Nicht alle.			
S6mGer [v]				Ja`					
S9fGer [v]								Nicht alle, aber...	
[336]		525						526	527
S3mDut [v]								En	
S3mDut [Ger]									
S4fDut [v]								Ja`	
S5fGer [v]	Ja gut, wir haben zwei Kindergärten								
									•• die uns • ich sag mal gehören.
[337]	..	528		529	530	531			
S1fDut [v]						Vier,			
S3mDut [v]			dat wil dus zeggen een kleuterschool?			Een kleuterschool?			
S3mDut [Ger]	Kindergärten								
S4fDut [v]						Ja ja, vijf...			
S5fGer [v]						Bitte?			
[338]	..	532	533	534					
S1fDut [v]	vijf jaar.			Ja, drie, vier, vijf jaar hè.					
S3mDut [v]		Ja ok, •• ja •	maar bij ons is dat één pakket hè	•••					
S4fDut [v]		Vier en vijf jaar.							
[339]		535	536	537	538	539			
S1fDut [v]				Ooh.		Dus			
S3mDut [v]	als basisschool.				Oh ja?				
S5fGer [v]			Drei bis sechs beziehungsweise • nul • bis sechs.						
[340]		540	541	542	543	544	545		
S1fDut [Ger]	beziehungsweise, bei uns uh		sind es (enkel) Kinder uh		ab	drei uh...			
S3mDut [v]							Dus dat is een		
S5fGer [v]			Hm̃			Hm̃			
[341]	..	546	547						
S1fDut [v]			Ja`						
S3mDut [v]	opvang, • creche.								
S6mGer [v]			Also, was man da machen kann und das passiert hier auch, • äh						
[342]	..	548	549						
S1fDut [v]			Ja`						
S6mGer [v]	• dass man •• zum Festen,		ich nehme ((unv. 0,5s)) wieder auf, äh • dann ja eben						
[343]	..	550							
S1fDut [v]			Ja, •• ja.						
S6mGer [v]	auch best/ • in den Kindergärten bestimmte Themen bespricht,		das ((muss)) von den						

In dit voorbeeld zorgt het culturele keyword 'Kindergärten' voor het ontstaan van een probleem van receptie. Het taalhandelingspatroon waarin de gesprekspartners zijn verwickeld is 'rapporteren'. Er is discussie over wie er verantwoordelijk is voor het bijbrengen van religieuze kennis bij kinderen. Het keyword 'Kindergarten' zorgt voor onbegrip, omdat er een kennisverschil bestaat tussen de gespreksdeelnemers. De verwarring ontstaat doordat ze zowel in Duitsland als in Nederland een ander schoolsysteem hanteren.

Voorafgaand aan dit fragment rapporteert S7mDut over het feit dat kinderen tegenwoordig pas laat in aanraking komen met religie. Hij identificeert het probleem dat hier in de moderne samenleving geen ruimte meer voor is in het gezin en oordeelt hier negatief over. Dit wordt door de overige gespreksdeelnemers geaccepteerd en Sm2Ger meldt dat de eerste religieuze lessen plaatsvinden in de 'Kindergottesdienst'. S5fGer intervenueert met de vraag of dit tijdens de 'Kindergarten' is en wordt hierin bevestigd door S2mGer (s501).

Tijdens het rapporteren ontstaat er een intermezzo. In het Duits wordt er gesproken over de 'Kindergarten', maar S1fDut is zich er niet helemaal van bewust wat daar allemaal gebeurt (s502). Het is onmogelijk om 'Kindergarten' te vertalen naar een Nederlands synoniem. S3mDut probeert er toch een Nederlandstalig label op te plakken, namelijk 'kleuterschool' (s530). S5fGer kan zich hier niet helemaal in vinden en zegt wat het verschil is met wat de Nederlanders hebben uitgelegd over de kleuterschool (s536). Na enige onderhandeling wordt het toch duidelijk wat de 'Kindergarten' specifiek inhoudt, hoeveel jaar de doorstroming duurt en welke thema's daar hoog in het vaandel staan. Alle deelnemers zijn nu op de hoogte van de basale kennis die achter het keyword 'Kindergarten' schuil gaat. Op het moment dat er consensus bestaat over de betekenis van het woord kan de vergadering hervat worden en gaan de deelnemers verder met 'rapporteren' over de ervaringen die de gesprekspartners in beide landen hebben omtrent religie.

Voorbeeld #4: Deltaplan (case 9 / pagina 50)

	610	611	612
S4mDut [vDUT]		Ja.	
S6mDut [vDUT]	beste is de mooie naam, dat Deltaplan',	••	maar we hebben er nog niet ove
[411]	..	613	
S2mGer [vGER]		Ist Deplaplan besser •• als Vision? ••• Glaube ich fast (nicht).	
S6mDut [vDUT]	gesproken.		
[412]	614		
S2mGer [vGER]	((3s))	Wie ist der Inhalt von Deltaplan auf Niederländisch? Ist das ein Plan	
[413]	..	615	616 617618 619
S4mDut [vGER]			Uh, nein, das ist
S2mGer [vGER]	der • konkret abgearbeitet werden	muss,	oder ist der eine...
S1mDut [vDUT]			
S6mDut [vDUT]		Ja.	Das ist kein

[414]	..	620	621
S4mDut [vGER]	uh/	das ist sehr konkret, ein Deltaplan .	
S1mDut [vDUT]			
S6mDut [vDUT]	Vision.	Ja, deltaplan is zeer concreet.	
[415]		622	623 624
S4mDut [vGER]		Sehr konkret	Ja ja, weil uh/ ein Deltaplan bekommt man, wenn man ein
S2mGer [vGER]		((unv. • •)).	
S1mDut [vDUT]			
[416]	..	625	626
S4mDut [vGER]	crisis hat.	Wenn	man wirklich ein crisis hat, wie • • uh/ • •
S2mGer [vGER]			
S1mDut [vDUT]			
S6mDut [vDUT]		Ja.	
[417]	..	627	628
S4mDut [vGER]	neunzehnhundertfünf/ neunundfünfzig, • mit Zeeland,	• • uh, • en man sagt	
S2mGer [vGER]			
S1mDut [vDUT]			
S6mDut [vDUT]		Ja.	
[418]	..	629	
S4mDut [vGER]	'wir haben da wirklich • etwas zu tun • um das • Problem zu lösen',	• •	
S2mGer [vGER]		Ja.	
S1mDut [vDUT]			

In dit fragment ontstaat er een probleem van receptie naar aanleiding van het institutionele keyword 'Deltaplan'. Het taalhandelingspatroon waarin de gesprekspartners zich bevinden is 'interactief plannen'. De gespreksdeelnemers hebben een passende titel nodig voor hun plan om de Oude IJsselzone nieuw leven in te blazen. In het stadium waarin ze verkeren lijken er nog twee opties te zijn; 'masterplan' en 'deltaplan'. Laatstgenoemde geniet de voorkeur. S6mDut doet een voorstel om 'deltaplan' te gebruiken omdat hij dat de mooiste naam vindt (s610). Terwijl de beslissing net lijkt te vallen over de benaming van het plan, uit S2mGer zijn probleem van receptie met een interventie. Hij uit een negatief oordeel en stelt het alternatief 'Vision' voor (s613). Het onbegrip ontstaat omdat S2mGer niet het inhoudelijke onderscheid kent tussen deze twee woorden in het Nederlands. S2mGer vraagt daarom om opheldering middels twee counter-questions (s613, s614). S4mDut en S6mDut antwoorden in het Duits, waarschijnlijk om dicht bij de belevingswereld en woordkeuze van hun Duitse collega te blijven. Er wordt onderhandeld door uit te leggen wat de impliciete betekenis van 'Deltaplan' is in het Nederlands (s620, s624). Ze blijven trouw aan het eerste voorstel en geven hiermee eigenlijk een negatief oordeel over het alternatieve voorstel 'Vision'. S2mGer reageert instemmend (s622) en accepteert uiteindelijk toch de keuze voor de titel 'Deltaplan' (s629). Hierdoor heeft 'Deltaplan' de status van keyword verworven en kan het discourse hervat worden. In het vervolg zal er hoogstwaarschijnlijk geen onbegrip meer ontstaan wanneer het woord gebruikt wordt.

Samenvattend kunnen we stellen dat keywords soms problemen van receptie veroorzaken. Voordat het gesprek hervat kan worden moet er eerst consensus bereikt worden over de betekenis van deze keywords. Om daadwerkelijk overeenstemming te bereiken gebruiken de gesprekspartners verschillende methodes. Éénmaal wordt het keyword dat het probleem van receptie veroorzaakt vertaald en in de andere vier gevallen volgt er nadere uitleg over de inhoudelijke implicaties. Opvallend is dat de overige gespreksdeelnemers bij deze uitleg veelal de taal hanteren van diegene die het niet begrijpt. De deelnemers passen zich aan en maken tijdelijk gebruik van code-switches. Het principe van luistertaal, dat iedereen zijn eigen moedertaal spreekt, wordt hiermee losgelaten. Kennelijk acht men de kans op het versneld bereiken van wederzijds begrip groter als men qua taal toenadering zoekt bij diegene die de interventie pleegt.

4.5 Keywords, analyse 3

Bij de keywords die een probleem van receptie veroorzaken volgt de onderhandeling nadat er verwarring is ontstaan over het specifieke woord dat pas is geïntroduceerd. Er is echter ook een selectie keywords die onderdeel vormt van de onderhandeling zelf. Het keyword is in dit geval niet de oorzaak van het onbegrip, maar juist de oplossing daarvan. Zo fungeert het woord als 'repair' in een repair-patroon.

Voorbeeld #5: Grünes Band (case 6 / pagina 22)

	..	101	102			103	
[53]	S1mDut [v]			((Unv. 0,5s)) en dan in •• uh...			
	S2fDut [v]	dus uh...					
	S4fGer [Dut]		Wij z/ zagen heel weinig äh...				Tweede
		..	104	105	106	107	108 109
	S1mDut [v]		Bedoel je dat Wüstenland	••	boekje?		Ja'
	S4fGer [v]			Ja.			
[54]	S4fGer [Dut]	pagina.			Dat is	van het äh • Touristik äh	•• Grünes
		..	110	111	112	113	114 115
	S1mDut [v]		Ok'				
	S4fGer [v]			Deutschland	Touristik.		Oh prima,
	S4fGer [Dut]	Band • heet dat.					
	S5mGer [v]				((Unv. 0,5s))	ich habe eins mitgebracht,	guck mal

In dit voorbeeld helpt het institutionele keyword 'Grünes Band' bij het oplossen van een probleem van receptie. Het taalhandelingspatroon waarin de gespreksdeelnemers zich bevinden is 'rapporteren'. Bij het opzetten van een wielertoer zijn de partners elkaar aan het informeren over hun bevindingen van het promotieboekje, waarvan zowel een Nederlandse als een Duitse versie is. Voorafgaand aan dit fragment rapporteert S4fGer over het verschil tussen de twee versies van de

brochure, waarbij ze aangeeft van de Nederlandse nog niet veel te hebben gezien (s101). Even later vraagt ze om een bepaalde pagina op te zoeken in een specifiek tijdschrift (s103). Dit is trigger voor een probleem van receptie bij S1mDut. S1mDut is niet zeker welk boekje precies bedoeld wordt en refereert erna via het “Wüstenland-boekje” (s104). Dit is een interventie, waarbij een vraag gesteld wordt over de inhoud. S4fGer bevestigt het vermoeden van zijn gesprekspartner (s105), maar corrigeert hem in de benaming van het tijdschrift. Na kort na te denken formuleert hij zijn repair: “Grünes Band” (s109). Vanaf dit moment is de eigennaam van het tijdschrift een keyword geworden. Het repair-patroon wordt afgesloten door S1mDut met de confirmatie “ok” (s110). Er ontstond onbegrip over welk tijdschrift opengeslagen moest worden, maar de repair van S4fGer heeft dit verholpen. In dit repair-patroon koppelt ze 'Grünes Band' aan het tijdschrift in kwestie. In het vervolg zullen de conversaties over dit boekje eenvoudiger verlopen, omdat de gespreksdeelnemers er direct met één woord naar kunnen verwijzen.

Voorbeeld #6: Parelketting (case 9 / pagina 61)

	745			
[487]	S4mDut [vDUT] S1mDut [vDUT]	En je kunt ook in/ in/ in metaforen, je hebt natuurlijk nog/ uh uh uh/ • het is		
	..			
[488]	S4mDut [vDUT] S1mDut [vDUT]	de zone van de Oude IJssel, het is/ uh/ je kunt een parelsnoer hebben hè		
	746 747	748 749	750	
[489]	S4mDut [vDUT] S1mDut [vDUT] S6mDut [vDUT]	Ja. • uh de IJssel is/ is/ is een snoer, en er liggen allemaal parels aan hè. Ja.	Ja. Ja.	
	751		752	
[490]	S4mDut [vDUT] S2mGer [vDUT] S1mDut [vDUT]	Nee, maar die hebben we ook al eens een keer gebuikt, inderdaad.		
	..	753	754	
[491]	S4mDut [vDUT] S2mGer [vDUT] S3mGer [vGER] S1mDut [vDUT] S6mDut [vDUT]	Hm̃. Ja. ((2s)) Ja.	Ja, parelketting ja. Parelketting, he? Het goud/ er stroomt goud door het	Was den Begriff äh Deltaplan angeht, da Mooi.

In dit fragment zorgt de opfrissing van het institutionele keyword 'parelketting' voor het oplossen van een probleem van receptie. Het taalhandelingspatroon waarin de gespreksdeelnemers zijn verwickeld is 'interactief plannen'. De gespreksdeelnemers zijn aan het overleggen hoe ze de 'Oude IJsselstreek' weer het beste nieuw leven in kunnen blazen. Ze zitten middenin een brainstormsessie en zijn op zoek naar een pakkende ondertitel of slogan. Ter promotie willen ze de positieve kanten van het gebied in kaart brengen. Ze zoeken naar krachtige omschrijvingen en komen uit bij een metafoor, die ze jaren terug al eens gebruikt hebben. Deze kennis was weggezaakt, maar weer geactiveerd door het naar boven halen van het keyword. S1mDut doet een voorstel voor een slogan, namelijk een kleurrijke beschrijving van de IJssel (s749), waarbij de woordkeus S4mDut bekend in de oren klinkt. Dit is de trigger voor een repair-patroon. S4mDut pleegt een interventie door te zeggen dat ze zoiets al eens gebruikt hebben (s751). Hij blijft echter in het ongewisse wat het bewuste woord was. Dit schudt enkele andere gespreksdeelnemers wakker en de ontstane verwarring wordt doorbroken door S2mGer met de repair: "parelketting, he?" (s752). S4mDut herinnert het zich weer en bevestigt het vermoeden van S2mGer. Hij confirmeert door de repair te herhalen: "ja, parelketting ja" (s753). In dit voorbeeld wordt er niet onderhandeld over de betekenis van het keyword, maar over de exacte naam van het keyword. Via parels en parelsnoer komen ze bij 'parelketting'. Dit woord herstelt het onbegrip dat de beschrijving van het metafoor teweeg bracht via een repair. In het vervolg zal dit woord weer snel de juiste associaties oproepen.

Samenvattend kunnen we stellen dat keywords niet alleen de oorzaak zijn van onbegrip, maar soms ook de oplossing daarvan. Ze lossen problemen van receptie op door de positie van 'repair' in te nemen in het repair-patroon. Deze keywords bieden niet alleen uitkomst voor de ontstane verwarring op dat moment, maar zorgen er ook voor dat toekomstige conversaties over hetzelfde thema sneller en dus efficiënter verlopen. Wanneer een repair-patroon volledig doorlopen is, dan is er namelijk consensus bereikt dat het voorgedragen keyword de zaken het beste omschrijft.

Met behulp van de analyses kunnen we dat stellen dat keywords niet één functie hebben binnen luistertaal. Aan de hand van het corpus blijken keywords namelijk drie rollen te vervullen. Keywords kunnen verdeeld worden op basis van de taal waarin ze zijn geverbaliseerd of de aard van informatie die ze impliceren, maar door te kijken naar de taalhandelingspatronen waarin ze voorkomen komt er een ander inzicht aan het licht.

5. Conclusie en reflectie

Dit onderzoek begon met de hoofdvraag: Wat voor specifieke rol spelen keywords in luistertaal in vergaderingen tussen Nederlanders en Duitsers in de Nederlands-Duitse grensregio? Om hier antwoord op te kunnen geven is er allereerst theoretisch ingezoomd op keywords via overkoepelende concepten als luistertaal en discourse-strategieën. Op basis van de analyse kunnen we concluderen dat er drie verschillende soorten keywords zijn. Ten eerste zijn er keywords die bijdragen aan een zo efficiënt mogelijk gespreksverloop. Ten tweede zijn er keywords die een probleem van receptie veroorzaken en daarmee de trigger zijn van een repair-patroon. En ten derde zijn er keywords die problemen van receptie oplossen door de positie van 'repair' in te nemen in een repair-patroon. De categorie waartoe een willekeurig keyword behoort wordt niet bepaald door het woord zelf, maar door het gedeelde kennisniveau van de gespreksdeelnemers.

Een aantal deelvragen hebben geholpen om tot deze conclusie te komen. Het inzetten van keywords als discourse-strategie blijkt een positieve werking te hebben op de doorstroming van het gesprek, mits de geïmpliceerde kennis bekend is bij en aanvaard is door alle gespreksdeelnemers. Wanneer dit inderdaad het geval is worden de keywords geaccepteerd als onderdeel van het gesprek. Wanneer dit niet zo is, dan wordt er anders gereageerd op keywords. Voordat het gesprek hervat kan worden moet de betekenis ervan eerst uitonderhandeld worden. Een keyword kan deze onderhandeling triggeren door een probleem van receptie te veroorzaken, maar er ook het eindresultaat van zijn door te fungeren als 'repair'. Het lijkt erop dat er bewust gebruik gemaakt wordt van specifieke keywords om de gespreksdoelen te bereiken. Ze zijn effectief omdat ze cruciale informatie impliceren, die eenmaal behorend tot de gedeelde kennis niet meer expliciet gemaakt hoeven te worden. Opvallend is dat het aantal Duitstalige keywords (23) in het corpus bijna tweemaal zo groot is als het aantal Nederlandstalige (12). Dit verschil zegt wat over de verhoudingen tussen Nederlanders en Duitsers, zeker gezien het feit dat vier van de vijf vergaderingen plaatsvonden op Nederlands grondgebied. Mogelijke verklaring is dat Nederlanders over het algemeen betere actieve competenties hebben in de Duitse taal dan andersom.

Het resultaat van dit onderzoek is een nieuwe functiebeschrijving van keywords in luistertaal. Hoewel het bestaan van keywords en de toegevoegde waarde ervan reeds werden erkend, kon niemand de exacte functie duiden. Wel werd er al onderzoek gedaan naar de aard van keywords en daaruit kwam dat ze culturele of institutionele kennis impliceren (Koole & Ten Thije 1994). De focus daarbij was vooral het keyword zelf en niet zozeer de functie in het gesprek. Keywords worden in de literatuur omschreven als vormen van intrasentential code-switching,

flagged-term-strategy en als translinguistic markers (Ribbert & Ten Thije 2006, Braunmüller 2006, Ludi 2003). Dit onderzoek heeft getracht een andere laag bloot te leggen en is zo tot een andere omschrijving gekomen. Op grond van vijf cases bleken keywords drie functies te hebben in luistertaal. Twee van deze functies, het zorgen voor een efficiënt gespreksverloop en het oplossen van problemen van receptie door de positie van 'repair' in te nemen in een repair-patroon, sluiten aan bij de literatuur. Keywords dragen met deze functies namelijk bij aan het bereiken van interactioneel succes. Dit komt tot stand als de gesprekspartners erin slagen om een gemeenschappelijke basis voor communicatie te creëren (Koole & Ten Thije 2011; 572).

Overigens moeten we bewust zijn van het feit dat de selectie van de keywords in het corpus niet waterdicht is. De door mij geselecteerde keywords zijn misschien helemaal niet als zodanig bedoeld. Misschien konden de deelnemers aan de luistertaalgesprekken niet op het juiste woord in hun eigen taal komen, herhaalden ze onbewust de terminologie van hun collega's of verkozen ze het keyword niet doelbewust boven een ander regulier woord. Om deze onzekerheden uit te sluiten had ik idealiter interviews uitgevoerd na afloop van de vergadering. Dit was nu niet mogelijk doordat de casussen verjaard zijn. Een andere voetnoot is dat vergaderingen altijd momentopnames zijn in de communicatiehistorie van de gesprekspartners. Dit is van belang omdat keywords afhankelijk zijn van het gedeelde kennisniveau van de gespreksdeelnemers om optimaal te kunnen functioneren en een efficiënt gespreksverloop in de hand werken. Interessant zou zijn om dezelfde gespreksdeelnemers meerdere vergaderingen te volgen. Dat geeft meer inzicht in de manier waarop keywords zich ontwikkelen.

Binnen de tijdspanne van dit onderzoek was het niet mogelijk om een groter corpus aan keywords samen te stellen. Dit geeft een ieder de kans om hier vervolgonderzoek naar te doen. De resultaten kunnen dan nog beter worden onderbouwd of juist genuanceerd. Interessanter is wellicht om voort te borduren op de getrokken conclusies. Nu we weten wat de rol is van keywords in luistertaal in de Nederlands-Duitse grensregio, kunnen we ons afvragen of dit vergelijkbaar is in andere meertalige gespreksituaties met talen uit verschillende taalfamilies of dat dit specifiek is voor de interculturele communicatie tussen Nederlanders en Duitsers. Verder is er meer diepgaande analyse nodig naar de exacte functie van de overige discourse-strategieën. Toekomstig onderzoek naar luistertaal kan profiteren van de inzichten die deze theoretische analyses bieden.

Literatuurlijst

- Bahtina-Jantsikene, D. (2013). *Lingua Receptiva in Estonian-Russian communication*. Utrecht: LOT Dissertation series.
- Beerkens, R. (2010). *Receptive multilingualism as a language mode in the Dutch-German border area*. Münster: Waxmann.
- Blees, G.J., Mak, W.M. & Thije, J.D. ten (2014). English as a lingua franca versus lingua receptiva in problem-solving conversations between Dutch and German students. *Applied Linguistics Review* 5 (1), 173-193.
- Braunmüller, K. (2013). Communication based on receptive multilingualism: advantages and disadvantages. *International Journal of Multilingualism*, 10 (2), 214-223.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1986). *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Narr: Tübingen.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie, hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Uitgeverij Coutinho: 129-144.
- Koole, T. & Li, X. (1998). Cultural keywords in Chinese-Dutch business negotiations. In: Niemeier, S., Campbell, C. & Dirven, R. (ed.), *The cultural context in business negotiation*. Amsterdam: John Benjamins: 185-213.
- Koole, T. & Thije, J.D. ten (2001). The Reconstruction of Intercultural Discourse: Methodological Considerations. *Journal of Pragmatics*, 33, 571-587.
- Koole, T. & Thije, J.D. ten (1994). *The Construction of Intercultural Discourse. Team discussion of educational advisers*. Amsterdam: Rodopi.
- Ludi, G. (2003). Code-switching and unbalanced bilingualism. In: Dewaele, J.M., Housen, A. & Wei, L. (ed.), *Bilingualism: Beyond basic principles. Festschrift in honour of Hugo Baetens Beardsmore*. Clevedon: Multilingual Matters: 174-188.
- Milroy, L. & Muysken, P. (1995). *One speaker, two languages. Cross-disciplinary perspectives on code-switching*. Cambridge: University Press.
- Rehbein, J. 1984. *Reparative Handlungsmuster und ihre Verwendung im Fremdsprachenunterricht* (Rolig Papier, 30). Roskilde: Universitetscenter.
- Rehbein, J., Schmidt, T., Meyer, B., Watzke, F. & Herkenrath, A. 2004. Handbuch für das Transkribieren nach HIAT. Hamburg: *Arbeiten zur Mehrsprachigkeit*: 56.
- Rehbein, J., Thije, J.D. ten & Verschik, A. (2012) Lingua Receptiva (LaRa) – Remarks on the Quintessence of Receptive Multilingualism. *International Journal of Bilingualism*, 16 (3), 248-264.
- Ribbert, A. & Thije, J.D. ten (2006). Rezeptive Mehrsprachigkeit und interkulturelle Kommunikation am Arbeitsplatz. In: Meyer, B. & Kameyama, S. (ed.), *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz* [Forum für Angewandte Linguistik 48]. Frankfurt: Lang: 109-127.
- Thije, J.D. ten & Zeevaert, L. (ed.) (2007). *Receptive Multilingualism. Linguistic analyses, language policies and didactic concepts*. Amsterdam: John Benjamins.

Bijlage A

Het subcorpus met fragmenten van de geselecteerde keywords