

“Even wachten als je blieft”

Een kwalitatief onderzoek naar de effecten van de nieuwe knoppen die aan MyTobii zijn toegevoegd op de communicatie van de MyTobii gebruiker op het gebied van herstelwerk en beurtuitbreiding.



Universiteit Utrecht

Naam: Talisa Devriesère

Studentnummer: 3134253

Begeleiders: Tom Koole & Pim Mak

Cursus: Eindwerkstuk

Datum: 22 april 2011

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over de communicatie van Hester, een A.L.S-patiënte, met haar gesprekspartners. Hester communiceert met hen via een geavanceerd computersysteem, genaamd MyTobii, dat haar oogbewegingen omzet in spraak. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de effecten van de nieuwe snelknoppen van MyTobii zijn op de communicatie tussen Hester en haar gesprekspartner, met specifieke aandacht voor herstel en beurtuitbreiding. Aan de hand van een conversatieanalyse zijn de opgenomen gesprekken getranscribeerd en geanalyseerd. Er is gekeken naar de effecten van de nieuwe snelknoppen op: de manieren waarop zelfherstel voorkomt; wie het initiatief tot herstel neemt; hoe zelfherstel geïnitieerd wordt; wanneer uitingen gewist worden; op welke manieren Hester haar beurt verduidelijkt en op welke manieren Hester de beurt van haar gesprekspartner bevestigt. Aan de hand van een aanvullend experiment is gekeken hoe de MyTobii gebruiker omgaat met een door de gesprekspartner geïnitieerde verandering van gespreksonderwerp; onderbreking van zijn/haar uiting en een foutieve of correcte interpretatie van de uiting.

In het onderzoek ging de aandacht uit naar die vorm van zelfherstel waarbij de uiting van Hester moet worden aangepast aan het verloop van het gesprek. Uit de analyse blijkt dat Hester haar uiting minder vaak hoeft aan te passen in de situatie met snelknoppen. De snelknoppen stellen Hester in staat te antwoorden op een vraag, terwijl haar uiting intact blijft. Herstel in de vorm van beurtuitbreiding komt nog vier keer voor. Herstel-initiëring door middel van beurtuitbreiding komt vaker voor dan herstel-initiëring met de snelknoppen. In de situatie zonder snelknoppen lag het initiatief voor herstel vaker bij Hester dan bij haar gesprekspartner. Na toevoeging van de nieuwe knoppen neemt Hester nog steeds initiatief tot herstel (vijf keer), maar ander-geïnitieerd zelfherstel komt vaker voor (tien keer).

De aanwezigheid van de snelknoppen, maakt het beantwoorden van herstelaanleiding lokaliserende vragen makkelijker. Hierdoor wordt het aantrekkelijker voor de gesprekspartner om dit soort vragen te stellen, en dat type herstel te initiëren. Zonder snelknoppen kwam de probleemsigalerende vorm van ander-geïnitieerd herstel nog voor. In de analyse van het materiaal met snelknoppen komt deze vorm niet meer voor. De verschuiving in herstelinitieëring impliceert dat de snelknoppen het herstel vergemakkelijken voor zowel Hester, als haar gesprekspartners.

In de situatie zonder snelknoppen wist Hester veelvuldig een uiting wanneer haar een vraag gesteld wordt of wanneer haar uiting foutief geïnterpreteerd wordt. Op die manier kan zij antwoorden, ingrijpen en herstel initiëren. Met de snelknoppen komt deze vorm van wissen niet meer voor. In slechts één situatie gebruikt Hester een snelknop om aan te geven dat haar uiting verkeerd geïnterpreteerd wordt door haar gesprekspartner.

Met de snelknoppen kan Hester reageren op vragen terwijl zij een uiting aan het produceren is. Zij kan hierdoor meerdere uitingen in dezelfde beurt doen. Sterker nog, zo kan zij met meerdere mensen tegelijkertijd een gesprek voeren. Hiernaast reageert ze met de snelknoppen sneller op vragen. Zij gaat er daardoor zowel kwantitatief als kwalitatief op vooruit met de snelknoppen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding	4
2. Methode	5
2.1 Conversatieanalyse	5
2.2 Materiaal	5
2.3 Transcript	6
3. Theoretisch Kader	7
3.1 Herstelorganisatie	7
3.2 Het uitbreiden van beurten	8
3.3 Onderzoeksvragen	10
4. Resultaten conversatieanalyse	11
4.1 Herstelorganisatie: zelfherstel	11
4.1.1 <i>Op welke manieren komt zelfherstel voor?</i>	11
4.1.2 <i>Wie neemt het initiatief tot herstel?</i>	12
4.1.3 <i>Hoe wordt zelfherstel geïnitieerd?</i>	15
4.1.4 <i>Wanneer wist Hester haar uitingen?</i>	17
4.2 Het uitbreiden van beurten	17
4.2.1 <i>Op welke manieren worden beurten uitgebreid?</i>	17
5. Het Experiment	20
5.1 Methode	20
5.2 Hypotheses	20
5.3 Materiaal	21
5.4 Resultaten experiment	21
6. Conclusie	23
7. Discussie	24
Literatuurlijst	26
Bijlage 1: Instructie proefpersonen experiment	27

1. Inleiding

De hoofdpersoon in dit onderzoek, Hester, lijdt sinds 2003 aan A.L.S (Amyotrofische Lateraal Sclerose): een ongeneeslijke verlamingsaandoening. Dit is een zenuw-/spieraandoening die leidt tot het onvoldoende functioneren en uiteindelijk uitvallen van de spieren. De motorische zenuwcellen in het ruggenmerg en het onderste deel van de hersenen sterven af, waardoor signalen uit de hersenen niet meer aankomen bij de spieren. De hersenen kunnen vervolgens geen spierbewegingen meer op gang maken. De ziekte veroorzaakt geen pijn en tast het verstand niet aan. Hoewel Hester dus volledig bij haar verstand is, kan zij alleen nog maar haar ogen bewegen.

Dankzij MyTobii, een geavanceerd computersysteem, kan zij sinds enkele jaren weer praten. MyTobii registreert haar oogbewegingen en zet deze om in spraak. Via een eye-tracking systeem kunnen camera's de oogbewegingen van Hester registreren. Zo kan zij via een toetsenbord op een scherm letters selecteren door hier enige seconden naar te kijken, of door te knipperen met haar ogen. MyTobii heeft ook een woordvoorspeller, die haar suggesties biedt voor het aanvullen van haar zin. Deze woordvoorspeller is ingesteld op het aantal keer dat woorden voorkomen, en hoe deze gecombineerd worden. Door naar een knop 'uitspreken' te kijken, kan Hester haar uiting laten uitspreken door een zelf gekozen stem.

Ondanks de geweldige mogelijkheden die het MyTobii systeem Hester biedt, verloopt de communicatie met MyTobii nog een stuk langzamer dan 'normale' gesprekken. Het produceren van uitingen kost Hester relatief veel tijd. Soms praten gesprekspartners daarom door terwijl Hester bezig is met het produceren van een uiting. Andere keren proberen zij haar uiting aan te vullen, of stellen zij vragen tussendoor. In dit onderzoek is bestudeerd hoe Hester omgaat met herstel en beurtuitbreiding, en de rol die de nieuwe snelknoppen van MyTobii hierbij hebben. Er wordt gekeken welke invloed deze hebben op hoe herstel geïnitieerd wordt, door wie dit gedaan wordt, op welke manieren en wanneer. Ook wordt gekeken wat de rol van de snelknoppen is bij het uitbreiden van beurten.

Het verslag begint met een toelichting op de gehanteerde methode: de conversatieanalyse. Vervolgens wordt het materiaal en het geanalyseerde transcript besproken. In hoofdstuk 2 komen bestaande theorieën over herstel en beurtuitbreiding aan bod, waar dit onderzoek op gebaseerd is. In aanvulling hierop worden de onderzoeksvragen gepresenteerd. Op de onderzoeksvragen volgen de resultaten van de conversatieanalyse van het transcript van Hester en de uitwerking van het experiment. In hoofdstuk 6 en 7 volgen ten slotte de conclusie en discussie van het onderzoek.

2. Methode

In het eerste hoofdstuk volgt een toelichting op de conversatieanalyse. Vanuit hier wordt de keuze voor het materiaal en de transcripten verantwoord.

2.1 Conversatieanalyse

De conversatieanalyse is een vorm van kwalitatief onderzoek, die gericht is op de analyse van gesprekken. De interactie tussen gesprekspartners staat hierbij centraal. Conversatieanalisten gaan ervan uit dat gesprekspartners specifieke methoden gebruiken om bepaalde communicatieve doelen te bereiken. Hiermee brengen zij een structuur aan in gesprekken die de conversatieanalist zoveel mogelijk probeert bloot te leggen. De vragen die zij stellen zijn: door middel van welke methodes en structuren wordt een gesprek vormgegeven? Hoe komt begrip tot stand? Hoe bereiken gesprekspartners overeenstemming, maar bijvoorbeeld ook: waar gaat het mis, en hoe worden misverstanden opgelost?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, moeten gesprekken in hun geheel bestudeerd worden. Alle aspecten van een gesprek kunnen immers interessant zijn voor de organisatie van een gesprek. De werkmethode is daarom ook vanuit het materiaal naar de onderzoeksvraag toe. Vanuit de materiaalanalyse wordt bepaald welke rol elk verschijnsel heeft. Vanuit daar vormt zich de onderzoeksvraag, die vervolgens weer kan leiden tot nieuwe vragen. Belangrijk is hierbij als een 'onbeschreven blad' en zo onbevooroordeeld mogelijk de analyse in te gaan, om zo te voorkomen dat verwachtingen de onderzoeksresultaten sturen. Elk gesprek is uniek: het doel is daarom niet om onderzoeksresultaten te generaliseren, maar elke specifieke situatie te analyseren. Deze vorm van onderzoek onderscheidt zich daarmee sterk van kwantitatief onderzoek, waar statistische analyse het doel is.

Conversatieanalyse baseert zich op transcripten van gesprekken. Deze transcripten zijn tot in detail uitgewerkte documenten die zo goed mogelijk weergeven wie wat wanneer gezegd heeft op welke manier, of wanneer er juist niets gezegd werd. Transcripten zijn gebaseerd op geluid- en/of beeldopnamen die van het gesprek gemaakt zijn. De opnames maken het mogelijk het gesprek op het gewenste moment en tempo terug te luisteren.

2.2 Materiaal

Allereerst zijn er geluid- en beeldopnames gemaakt van een alledaags gesprek tussen Hester, haar moeder en haar zus. Er is gebruik gemaakt van één opname, door twee camera's, vanuit twee verschillende hoeken. Eén camera stond hierbij gericht op het beeldscherm van MyTobii, waardoor het typeproces van Hester in beeld gebracht werd. De andere camera stond op Hester en deels op haar moeder gericht, waardoor ook non-verbale cues zichtbaar werden. Zo werd het zichtbaar wanneer moeder door de kamer liep, of juist naast Hester zat om met haar mee te lezen. De zus van Hester liep rond in de kamer en keuken en maakte geen onderdeel uit van het hele gesprek. Aan de hand van de beelden konden deze cues, mits ze van belang waren voor de analyse, verwerkt worden in het transcript. Het geanalyseerde materiaal was 49 minuten. Hoe het transcript tot stand is gekomen leest u in de volgende paragraaf.

2.3 Transcript

De opnames van het gesprek zijn getranscribeerd door Floor Botden, Floris Rood, Claire Teissier, Judith van der Zande en mij, met behulp van de computerprogramma's Windows Media Player, Soundsciber en Microsoft Word. Met Windows Media Player werd het mogelijk om de beelden terug te zien en te registreren hoe het typeproces van Hester op het MyTobii-scherm verliep. Zo werd zichtbaar op welk moment zij welke toetsen gebruikte en of zij deze liet uitspreken door de computer. Met Soundsciber werd het mogelijk om zeer nauwkeurig, tot op de seconde, de locatie van spraak en stiltes te bepalen binnen de conversatie. In tekstverwerkingsprogramma Word werd het gesprek overzichtelijk weergegeven in de vorm van een partituurmodel. In dit model kreeg iedere spreker een eigen regel. Hiernaast werd in een aparte regel weergegeven wat er cumulatief op het scherm van MyTobii te zien was. Via dit model kon het gesprek zowel goed weergegeven, als goed afgelezen worden. Er werd voor dit model gekozen, omdat het de voorkeur heeft bij gesprekken waarin overlappende regels voorkomen. Dit komt vooral voor bij gesprekken met meer dan twee deelnemers. Hiernaast is het model geschikt om naast verbale interactie ook non-verbale interactie weer te geven. De gehanteerde transcriptieconventies zijn ontwikkeld door Gail Jefferson (o.a. 1979). De directe bron voor het transcriberen was de 'Handleiding voor het transcriberen van mondelinge interacties', opgesteld door Hanneke Houtkoop-Steenstra en Tom Koole, uit 2005.

De conversatieanalyse is gebaseerd op een gesprek waarin vier partijen een rol spelen: Hester, haar moeder, haar zus en MyTobii. Om de privacy van de gespreksdeelnemers te beschermen is ervoor gekozen om de namen te anonimiseren. Om het formaat van het transcript te beperken, zijn de geanonimiseerde namen hierin als volgt afgekort weergegeven:

- Hester → H.
- Moeder → P. (moeder van Hester)
- Zus → V. (zus van Hester)
- MyTobii → T. (communicatiehulpmiddel van Hester)

Met verschillende lettertypen is in het transcript onderscheid gemaakt tussen de gesproken uitingen en het typen van Hester op MyTobii. Alle gesproken tekst is weergegeven in lettertype Times New Roman, lettergrootte 12. Het typeproces van Hester is weergegeven in Courier New, lettertype 12.

3. Theoretisch Kader

In dit hoofdstuk zal eerst het begrip herstelorganisatie toegelicht worden. Hierna volgt meer over beurtuitbreiding. Vervolgens worden de nieuwe functies van MyTobii uiteengezet, waarna het hoofdstuk eindigt met de hypothesen.

3.1 Herstelorganisatie

Het kan voorkomen dat gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen. Om het misbegrip op te lossen kan herstel geïnitieerd worden. Vervolgens kan er een concrete oplossing volgen: de correctie. Schegloff, Jefferson en Sacks (1977) hebben een preferentieorganisatie voor herstelprocedures uiteengezet. Hierin maken zij onderscheid tussen zelfcorrectie, een correctie door de spreker, en andercorrectie, een correctie door de gesprekspartner. Ze leggen nadruk op het onderscheid tussen de herstelinitiatie en het werkelijke herstel. Schegloff, Jefferson en Sacks zetten in hetzelfde artikel uiteen dat er in 'normale' gesprekken een duidelijke voorkeur is voor wie het herstel initieert: zelfherstel heeft de voorkeur boven anderherstel. Als verklaring hiervoor geven zij het *face-keeping*-principe: een psychosociale preferentie van de gespreksvoerders. Het heeft de voorkeur dat iemand er zelf achter komt dat hij een fout heeft gemaakt, en zichzelf verbetert. Op die manier kan de spreker geen gezichtsverlies leiden door een fout die de ander opmerkt of herstelt. In voorgaand onderzoek naar de communicatie van Hester en haar gesprekspartners via MyTobii werd zelfherstel vaker gesignaleerd dan anderherstel. Hieruit werd aangenomen dat de voorkeur voor zelfherstel ook bij Hester ligt, wanneer zij de spreker is. In dit onderzoek gaat de aandacht uit naar het effect van de nieuwe knoppen van het MyTobii systeem op het voorkomen van de soorten herstel en correctie. Er wordt onderzocht in hoeverre het voorkomen van zelfherstel en anderherstel te maken heeft met preferentieorganisatie, en in hoeverre de effecten van de snelknoppen bijdragen aan de communicatieve doelen van Hester.

Er zijn verschillende aanleidingen voor zelf- en andercorrectie. Zelfcorrectie kan onderverdeeld worden in: 1) correctie omdat er een fout woord geproduceerd is, en 2) correctie omdat een uiting aangepast wordt op het verloop van de conversatie (Houtkoop, H. & Koole, T., 2008). Ander- initiatie van zelfherstel, in de Engelstalige literatuur ook wel *Next Turn Repair Initiation* (NTRI) genoemd, komt ook voor op verschillende manieren. Mazeland (2003) heeft vier soorten ander- initiaties onderscheiden. Deze zijn gebaseerd op hoe omgegaan wordt met het probleem uit de vorige beurt.

1. Probleemsignalerende ander- initiatie (ongespecificeerd, zoals *hè?* en *wat?*);
2. Herstelaanleiding lokaliserende ander- initiatie (gedeeltelijke herhalingen, gedeeltelijke herhaling plus vraagwoord, categoriespecificerende vraagwoorden);
3. Oplossing voorstellende ander- initiatie (begripsverificaties);
4. Probleemkwalificerende ander- initiatie (interpreterende parafrase, probleembeschrijvingen en probleemanalyses).

Mike Huiskes (2010) pleit voor een correctie die zo dicht mogelijk bij de herstelaanleiding plaatsvindt, dus zo dicht mogelijk bij waar het probleem ontstaat. Echter, dit gebeurt in de praktijk niet altijd. Volgens Mazeland (2003) zijn er vanaf de beurt van de herstelaanleiding vijf posities waarin gesprekspartners de mogelijkheid hebben om herstel te initiëren:

1. in de beurt met de herstelaanleiding;

2. in de transitieruimte tussen de beurt met de herstelaanleiding en de volgende beurt;
3. in de volgende beurt: de recipiënt signaleert dat er een probleem is met de vorige beurt;
4. in de beurt daarna: uit de tussenliggende interactie blijkt dat er een misverstand is waardoor de spreker van de beurt met de herstelaanleiding alsnog herstel initieert met betrekking tot zijn vorige beurt.
5. in de positie na gelegenheid 3: de gesprekspartner realiseert zich door de manier waarop de spreker van de beurt met de herstelaanleiding verder gaat, dat deze de beurt toch niet goed begrepen heeft.

Met het oog op de voorkeur voor een herstelinitiatie die zich zo dicht mogelijk bij de beurt met de herstelaanleiding bevindt, wordt in de analyse gekeken of de nieuwe knoppen van MyTobii hier effect op hebben. Er wordt onderzocht of de snelknoppen ervoor zorgen dat een probleem sneller gesignaleerd of opgelost kan worden.

3.2 Het uitbreiden van beurten

Gesprekken bestaan uit door verschillende sprekers geproduceerde opeenvolgende uitingen. De conversatieanalyse besteedt veel aandacht aan hoe deze uitingen elkaar opvolgen (ten Have, 1999). Veel soorten gesprekshandelingen vinden in een typerende opeenvolging plaats. Zo ligt het in de verwachting dat een vraag gevolgd wordt door een antwoord, en een groet gevolgd zal worden met een wedergroet. Voor dit soort opeenvolgingen is de term *'aangrenzende paren'* ontwikkeld door Schegloff & Sacks (1973). Het is een organisatorisch principe: productie van een eerste paardeel, roept de verwachting op van een daarbij passend tweede paardeel. Het coöperatieprincipe van Grice (1975) formuleert hoe deelnemers van een gesprek hun bijdrage aan het gesprek afstemmen op wat nodig is voor het beoogde doel of voor de richting van het gesprek. Belangrijk hierbij is dat gespreksdeelnemers dit principe in acht nemen en van andere mensen verwachten dat zij dat ook doen (Houtkoop en Koole, 2008).

Toch komt het voor dat aan deze verwachting niet voldaan wordt. Bijvoorbeeld doordat de reactie van de gesprekspartner uitblijft. In dat geval kan de spreker ervoor kiezen om zijn beurt uit te breiden, door de voorgaande syntactische structuur uit te breiden. De spreker kan er ook voor kiezen om verder te gaan met een nieuwe syntactische structuur (Mike Huiskes, 2010). Het kan ook voorkomen dat een gesprekspartner wel reageert, maar dat dit toch tegen het verwachtingspatroon ingaat. Bijvoorbeeld doordat deze een uiting voortijdig als beëindigd ziet, of verkeerd interpreteert. In dat geval kan Hester herstel initiëren en uitvoeren in de vorm van beurtuitbreiding. Zij kan dit doen doordat haar uitingen op een cruciaal punt verschillen van die van 'normale' gespreksvoerders. Hester produceert namelijk op twee manieren uitingen: door deze te typen, waarmee ze zichtbaar worden op het MyTobii-scherm voor mensen die naast haar zitten, én door deze uit te laten spreken door de computer. Vaak komt het voor dat haar gesprekspartner naast haar zit, en mee kan lezen terwijl zij aan haar uiting werkt. Haar gesprekspartner kan haar uiting al lezen, interpreteren, en er op reageren nog voordat zij hem heeft laten klinken. Hier moet bij vermeld worden dat Hester dit verschijnsel aanmoedigt. Zij zegt in het transcript tegen haar gesprekspartner: "gewoon reageren als je al weet wat ik ga zeggen". Een bijkomstigheid is dat het de kans vergroot dat haar gesprekspartner haar voortijdig aanvult en een verkeerde interpretatie geeft. Het ligt daarom in de verwachting dat

foutieve interpretaties van de uitingen van Hester vaker voorkomen dan in 'normale' gesprekken. Daarnaast ligt het voor de hand dat Hester als gevolg hiervan vaker herstel zal initiëren en uitvoeren in de vorm van beurtuitbreiding.

De snelknoppen

Hester heeft sinds kort toegang tot een selectie snelknoppen op haar scherm. Wanneer Hester naar zo'n snelknop kijkt, dan wordt hij direct uitgesproken, zonder dat zij hem letter voor letter hoeft te produceren. Zij heeft de volgende knoppen tot haar beschikking:

Naam van de snelknop	Uiting van de snelknop
OK	Oké
Prima	Prima
Mee eens	Mee eens
?	Geen idee
Wat	Wat zei je, ik verstond je niet
Oh ja?	Oh ja?
Moment	Even wachten alsjeblieft
Gehoord	Heb je gehoord wat ik vroeg?
Denk	Daar denk ik even over na
Dank	Dank je
AJB	Alsjeblieft
Hallo	Hallo
Dag	Dag
Han	Han
Onderwerp	Over het vorige onderwerp
Terug	Ik wil toch nog even terug naar net
Bedoel	Dat is niet wat ik bedoel
Ja, graag	Ja, graag
Wacht	Ik heb je gehoord, even wachten alsjeblieft
Wat is er?	Wat is er?
Niet doen	Niet doen!
Jes	Jes
Ja	Ja
Nee	Nee

In de analyse wordt gekeken welk effect de nieuwe snelknoppen hebben op de vormen van beurtuitbreiding van Hester. Er wordt geanalyseerd welke vormen van beurtuitbreiding voorkomen en hoe deze zich verhouden tot vormen van beurtuitbreiding die voorkwamen vóór toevoeging van de snelknoppen. Verwacht wordt dat de snelknoppen in mindere mate van invloed zijn op de manier waarop Hester haar eigen beurt verduidelijkt, en in meerdere mate van invloed zijn op de manier waarop Hester de beurt van haar gesprekspartner bevestigt.

3.3 Onderzoeksvragen

Vanuit deze invalshoek is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

- Welke effecten hebben de nieuwe knoppen die aan MyTobii zijn toegevoegd op de communicatie van de MyTobii-gebruiker op het gebied van herstelwerk en beurtuitbreiding?

De volgende deelvragen met betrekking op herstel vloeien hieruit voort:

- Welk effect hebben de snelknoppen op *wie* het herstel initieert en uitvoert?
- Welk effect hebben de snelknoppen op *wanneer* het herstel geïnitieerd en uitgevoerd wordt?
- Welk effect hebben de snelknoppen op *hoe* het herstel geïnitieerd wordt?
- In hoeverre heeft het voorkomen van zelfherstel en anderherstel te maken met preferentieorganisatie?

Met betrekking tot beurtuitbreiding zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Welk effect hebben de snelknoppen op de manier waarop Hester haar eigen beurt verduidelijkt?
- Welk effect hebben de snelknoppen op de manier waarop Hester de beurt van haar gesprekspartner bevestigt?

Een algemene vraag die tot slot gesteld wordt, is:

- In hoeverre dragen de effecten van de snelknoppen bij aan de communicatieve doelen van Hester?

4. Resultaten conversatieanalyse

In dit hoofdstuk volgen de resultaten van de analyse van het transcript van Hester, waarbij de aandacht specifiek gericht is op zelfherstel en het uitbreiden van beurten, en de rol die de nieuwe snelknoppen hierbij spelen.

4.1 Herstelorganisatie: zelfherstel

4.1.1 Op welke manieren komt zelfherstel voor?

Zelfherstel kan op verschillende manieren voorkomen: 1) zelfherstel omdat er een onjuist woord getypt is en 2) zelfherstel omdat de uiting moet worden aangepast aan het verloop van het gesprek. Dit laatste kan het geval zijn wanneer het onderwerp van het gesprek verandert, omdat gesprekspartners verder praten terwijl Hester aan een uiting werkt. Hiernaast kan het voorkomen als gesprekspartners de uiting van Hester aanvullen, voordat zij deze zelf heeft afgemaakt. Gesprekspartners kunnen haar uiting juist of onjuist afmaken. Als gevolg hiervan kan Hester haar uiting aanpassen. Fragment 1 toont een voorbeeld van de eerstgenoemde vorm van zelfherstel: er is een verkeerd woord getypt.

Fragment 1

328 → H v r ijdag vrijdag v r agen
329 T Allemaal opschrijven jullie vragen

Hester begint in regel 308 aan haar uiting 'allemaal opschrijven jullie vragen'. In regel 328 typt zij het woord 'vrijdag', dat zij meteen hierna wist. Het woord 'vragen' volgt hierop. Vervolgens laat Hester de uiting uitspreken in regel 332. Dit bevestigt dat 'vragen' het woord was dat Hester wilde uiten. Het woord 'vrijdag' kan gezien worden als een fout in het typeproces.

In het kader van conversatie- analytisch onderzoek zal de aandacht in deze analyse uitgaan naar de tweede vorm van zelfherstel, omdat deze vorm vooral inzicht geeft in het interactieproces. De eerste vorm van zelfherstel komt wel vaak voor. Dit is een teken dat het produceren van een uiting nog niet vlekkeloos verloopt. Verbetering hiervan ligt vooral bij de technische kant van het produceren van een uiting, en wordt in deze analyse daarom buiten beschouwing gelaten.

Het tweede fragment toont een voorbeeld van de tweede vorm van zelfherstel: het aanpassen van de uiting aan het verloop van het gesprek. In dit fragment wist Hester haar uiting om antwoord te geven op de vraag van haar gesprekspartner. Hester wist haar uiting in regel 191, om de vraag van haar moeder uit regel 190 te kunnen beantwoorden.

Fragment 2

184 Z Das goed
185 P (4.8) Rick doet morgen
186 H m orgen Rick doet morgen b o
187 T Rick doet morgen bo

4.1.2 Wie neemt het initiatief tot herstel?

Het kan voorkomen dat gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen. In dat geval is herstel van het misbegrip gewenst. Herstel kan plaatsvinden op eigen initiatief en op initiatief van de ander (gesprekspartner). Beide vormen komen voor in het onderzochte materiaal.

Fragment 3 laat een voorbeeld zien van zelf- geïnitieerd herstel door Hester. In dit fragment interpreteert haar moeder de uiting van Hester foutief. Zij denkt namelijk dat Hester iets zegt over de communicatie tussen afdelingen. Dit blijkt uit haar reactie op de uiting van Hester in regel 822. Echter, Hester heeft het over de communicatie over de medicijnen. Dit blijkt uit diens uiting in regel 840. Het fragment toont hoe het misbegrip ontstaat, hoe Hester hier als eerst achterkomt, en hoe zij vervolgens het herstel initieert en uitvoert door middel van beurtuitbreiding. Zij vult haar uiting aan met: 'over medicijnen' in regel 827. Het is belangrijk om op te merken dat het herstel plaatsvindt naar aanleiding van de uiting van de gesprekspartner.

Fragment 3

- 818 P in de commissie van Radboud voor een betere communicatie tussen
- 819 H
- 820 T Communicatie bij papa is w
- 821
- 822 → P de onderlinge ehh, hoe heet het, ehh, afdelingen, he? En papa heeft
- 823 H E l s l echt
- 824 T Communicatie bij papa is wel slecht
- 825
- 826 P natuurlijk met verschillende afdelingen te maken hij is, hij zit bij de,
- 827 → H O v
- 828 T Communicatie bij papa is wel slecht ov
- 829
- 830 P bij de cardioloog en bij de long ehh toestand en hij zit ook bij die ehh
- 831 H E r m e s
- 832 T Communicatie bij papa is wel slecht over mes
- 833
- 834 P dat noemen ze algemene heekunde, die vaatchirurgie, dus. (3.3)
- 835 H S e d
- 836 T Communicatie bij papa is wel slecht over med
- 837
- 838 P Maar uhm, was wel sl

839 H icipijnen Communicatie bij papa is wel
 840 → T Communicatie bij papa is wel slecht over medicijnen
 841
 842 P Ja. Ja. Jaahaa, dat ga ik ook tegen d'r zeggen want

Herstel vindt ook plaats op initiatief van de gesprekspartner. Dit wordt geïllustreerd met fragment 4. In regel 683 initieert moeder een probleem met de uiting van Hester uit regel 680 (“niet achter alsjeblieft”). Moeder herhaalt eerst de uiting, waarna een korte pauze volgt. Hiermee creëert zij ruimte voor Hester om aan herstel te doen. Hester begint vanaf dat moment met haar herstel in regel 684, in reactie op haar moeder. Toch stelt haar moeder een vraag, om zo preciezer aan te geven waar voor haar het probleem ligt. Zij doet dit door in regel 683 te vragen: “wat bedoel je met achter?”. Hester herstelt zich door haar beurt uit te breiden in regel 684 met “mij”. Hiervoor wist zij eerst het woord ‘alsjeblieft’ in regel 684, zodat de toevoeging ‘mij’ ook daadwerkelijk gekoppeld kan worden aan ‘niet achter’.

Fragment 4

679 H N i e t a c h t e r a l s j e b l i e f t
 680 T Niet achter alsjeblieft
 681
 682 V
 683 → P Niet achter(1.4) wat bedoel je met achter?
 684 → H ~~alsjeblieft~~ alsjeblieft ~~alsjeblieft~~ m i j
 685 → T Niet achter mij
 686
 687 V
 688 P Hier achter jou? Zeg maar welke lamp ik aan moet maken, hier aan die kant(2.1)?
 689 H m s
 690 T Niet achter mij, s

Effecten van de snelknoppen op wie het initiatief tot herstel neemt

In de situatie zonder snelknoppen lag het initiatief voor herstel vaker bij Hester dan bij de gesprekspartner. Na toevoeging van de nieuwe knoppen neemt Hester nog steeds het initiatief tot herstel: vijf keer in totaal, waarvan vier keer door middel van beurtuitbreiding en één keer met een snelknop (‘dat is niet wat ik bedoel’). Echter, ander- geïnitieerd herstel komt vaker voor: tien keer in totaal. De aanwezigheid van de nieuwe knoppen maakt het beantwoorden van herstelaanleiding lokaliserende vragen makkelijker, en daarmee wordt het ook aantrekkelijker voor de gesprekspartner om dit soort vragen te stellen, en dus dit type herstel te initiëren.

4.1.3 Hoe wordt zelfherstel geïnitieerd?

Er zijn verschillende vormen waarin zelfherstel voorkomt in het geanalyseerde materiaal. Andergeïnitieerd zelfherstel komt voor in een zwakke en een sterke variant. De zwakke vorm is probleemsignalerend, maar niet erg specifiek over de aard van het probleem. De sterke vorm is herstelaanleiding lokaliserend, en geeft specifiekere informatie over hoe het probleem opgelost kan worden.

Fragment 5 geeft een voorbeeld van een probleemsignalerende ander-initiëring van herstel. Hester en haar moeder zijn al enig tijd in gesprek als haar zus (V) zich in het gesprek mengt. Zij heeft niet alle uitingen gehoord, en begrijpt de laatste uitingen van Hester uit regel 1064 daardoor niet. Zij reageert daarom op de uiting van Hester in regel 1067 met "Huhm?". Met deze uiting maakt zij kenbaar dat er een probleem is met de vorige uiting, maar ze specificeert niet wat het probleem precies is. Moeder lijkt de zin redelijk voor zichzelf sprekend te vinden, want ze herhaalt hem bijna letterlijk in regel 1068, en verandert alleen de intonatie en nadruk op woorden. De zus reageert vervolgens niet, waarna moeder een toelichting geeft in regel 1073: "De uhh die uh die oorlog in uhh (.) in uh die Aziatische landen hè". Hier reageert de zus op in regel 1077: "Hm, (...) ja die heb ik wel gehad". Haar reactie bevestigt dat het herstel geslaagd is.

Fragment 5

1064	H	door school	Ik weet dat door papa maar niet door school
1065	T		Ik weet dat door papa maar niet door school
1066			
1067 →	V		Huhm?
1068	P		Zij weet dat door ↑papa <u>maar</u> niet door school
1069	H	((wist alles))	
1070	T		
1071			
1072	V		
1073 →	P		De uhh die uh die oorlog in uhh (.) in uh die Aziatische landen hè
1074	H	G ⊖	b ijna
1075	T		Bijna
1076			
1077	V		Hm, (...) ja die heb ik wel gehad

Hester maakt in bovenstaand fragment geen deel uit van de herstelprocedure. Er is toch voor dit fragment gekozen, om het verschijnsel te illustreren en omdat er *geen* situaties voorkomen in het materiaal met snelknoppen waarin Hester deel uitmaakt van een beurt met probleemsignalerend herstel. Het doel hiervan is om een helder beeld te geven van de verschijnselen die voorkwamen in de situatie zonder snelknoppen en afwezig blijven in de situatie met snelknoppen.

Fragment 6 geeft een illustratie van aanleiding lokaliserende herstelinitiatie door de moeder. Voorafgaand aan het fragment, in regel 669, vraagt Hester aan haar moeder of zij de lampen aan wil maken. Het is moeder niet duidelijk welke lampen Hester precies aan wil hebben. Zij vraagt daarom naar meer specifieke informatie door herstelaanleiding lokaliserende vragen te stellen, bijvoorbeeld door een partiële herhaling in combinatie met een vraagwoord. Deze vragen komen voor in regel 688 (“Hier achter jou? ..Hier aan die kant?”), regel 693 (“Niet achter jou? Deze?”), regel 698 (“Ja, ennn deze?”) en regel 703 (“en daar in die hoek?... en dan niet hier (0.9) verder?”).

Fragment 6

688 → P Hier achter jou? Zeg maar welke lamp ik aan moet maken, hier aan die kant(2.1)?

689 H m m , s

690 T Niet achter mij, s

691

692 V

693 → P Niet achter jou? (1.4) Deze?

694 H s s ja, ja graag. ((wist alles)) Q a ((wist alles))

695 T

696

697 V

698 → P Ja, ennn deze? Even kijken waar het knippertje zit, ja(.)

699 H Nee, alsjeblieft. Ja. A h h n

700 T An

701

702 V

703 → P (loopt) en daar in die hoek? (loopt) Mja. en dan niet hier (0.9) verder?

704 H ders s ja toot t

705 T Anders stoott

Effecten van de snelknoppen op hoe zelfherstel geïnitieerd wordt

Zonder snelknoppen kwam de probleemsigalerende vorm van ander- geïnitieerd zelfherstel nog voor. In de situatie met snelknoppen komt deze vorm niet meer voor. De herstelaanleiding lokaliserende vorm van ander- geïnitieerd zelfherstel komt in het nieuwe materiaal tien keer voor. De snelknoppen maken het antwoorden op dit soort vragen makkelijker. In de situatie zonder snelknoppen, kon de gesprekspartner van Hester ook herstelaanleiding lokaliserende vragen stellen, maar om te antwoorden moest Hester haar hele uiting wissen. Dit was tijdrovend en zorgde er ook voor dat Hester niet al haar uitingen kon afmaken. De verschuiving in herstelinitiatie impliceert dat de snelknoppen het herstel vergemakkelijken voor zowel Hester, als haar gesprekspartners.

4.1.4 Wanneer wist Hester haar uitingen?

Hester wist haar uitingen op verschillende momenten: 1) wanneer deze af zijn, en 2) wanneer deze correct aangevuld of geïnterpreteerd worden door haar gesprekspartner.

Fragment 7 toont een voorbeeld van deze tweede vorm. De uiting van Hester uit regel 605 ('maar boven de slagaderen naar be') wordt hier aangevuld door haar moeder in regel 608 ('slagaderen naar de benen'). In reactie hierop stopt Hester met de productie van haar uiting, waarna ze hem wist. In regel 609 initieert zij een nieuwe vraag, die betrekking heeft op een ander aspect van het onderwerp. Hieruit kan worden afgeleid dat haar beurt correct is afgemaakt door haar moeder.

Fragment 7

603 P Ja(1.4) boven de
604 H s l a g a d e r e n n a a r b e
605 T Maar boven de slagaderen naar be
606
607 V
608 → P slagaderen naar de benen, dus dat dat onderste stuk. (3.6) En hij vond het
609 → H b ((wist alles)) K r

Effecten van de snelknoppen op het wissen van uitingen

In de situatie zonder snelknoppen wiste Hester veelvuldig een uiting wanneer haar een vraag gesteld werd of wanneer haar uiting foutief geïnterpreteerd werd. Op die manier kon zij antwoorden, ingrijpen en herstel initiëren. Met de snelknoppen komt deze vorm van wissen niet meer voor. Allereerst kan zij met de knoppen antwoorden op gesloten vragen (ja/nee-vragen) zonder dat zij hierbij haar uiting hoeft te wissen. Hiernaast blijkt Hester voorkeur te geven aan andere manieren om herstel te initiëren. In één situatie gebruikt zij de snelknop 'dat is niet wat ik bedoel' om aan te geven dat een uiting verkeerd geïnterpreteerd wordt door haar gesprekspartner. In vier situaties hanteert zij de vorm van beurtuitbreiding om herstel te initiëren. Dit zal worden toegelicht in paragraaf 3.2 over beurtuitbreiding.

4.2 Het uitbreiden van beurten

4.2.1 Op welke manieren worden beurten uitgebreid?

Beurtuitbreiding komt in het geanalyseerde materiaal voor op twee manieren: 1) het verduidelijken van de eigen uiting, en 2) het bevestigen van de uiting van de gesprekspartner.

Beide vormen van beurtuitbreiding vinden plaats naar aanleiding van een uiting van de gesprekspartner. De eerst genoemde variant van beurtuitbreiding blijkt vaak een vorm van zelfherstel te zijn. In dit geval vult Hester haar beurt aan met specifieke informatie, omdat haar uiting niet het gewenste effect heeft op haar gesprekspartner, bijvoorbeeld doordat deze een uiting niet interpreteert zoals Hester beoogde. Onderstaand fragment illustreert dit.

Fragment 8

1318 → P ↑Piet? (.) Uuhm even kijken waar we het over hebben, we hebben het
 1319 → H , o v er
 1320 T Wat zei piet nog meer, over
 1321
 1322 V
 1323 P eigenlijk over heel veel gehad want we hadden elkaar met de
 1324 H m
 1325 T Wat zei piet nog meer over m
 1326
 1327 V
 1328 P verjaardag eigenlijk al uh uhh uitgebreid gesproken.
 1329 H I c hiel
 1330 → T Wat zei piet nog meer over michiel

Hester typt een uiting die af te lezen is in regel 1320: “wat zei piet nog meer”. Moeder reageert hierop, met de vraag “Piet?.. Uuhm even kijken..”, in regel 1318. Hiermee creëert moeder tijd en ook ruimte voor Hester om haar beurt aan te vullen. Hester lijkt zich op dat moment te realiseren dat haar vraag erg breed is, en maakt deze specifieker door informatie aan de vraag toe te voegen. Dat dit vermoeden van Hester terecht is blijkt uit de reactie van moeder in regel 1323: “we hebben het eigenlijk over heel veel gehad”. Hester heeft dit goed voorzien, want zij begint in regel 1319 al met haar beurtuitbreiding in de vorm van “over Michiel”. Haar moeder weet hierdoor hoe zij de vraag van Hester moet interpreteren.

De tweede vorm van beurtuitbreiding ondervindt een verandering sinds de toevoeging van de nieuwe knoppen. Hester kan hiermee reageren op vragen die gesteld worden terwijl zij een uiting aan het produceren is. Zij kan hierdoor meerdere uitingen tegelijkertijd doen. Sterker nog, zij kan met meerdere mensen tegelijk een gesprek voeren. Zij gaat er dus kwantitatief op vooruit. Hiernaast reageert ze met de snelknoppen sneller op de vragen. Zij gaat er daardoor ook kwalitatief op vooruit. Het gesprek krijgt een menselijker karakter. Voorbeeld 9 en 10 laten zien hoe Hester vragen kan beantwoorden terwijl zij werkt aan haar eigen uiting. In fragment 9 doet zij dit in regel 704 met de snelknop “ja”, terwijl zij typt aan de uiting “Anders stoott je misschien”. Haar uiting maakt zij af in regel 714.

Fragment 9

703 P (loopt) en daar in die hoek? (loopt) Mja. en dan niet hier (0.9) verder?
 704 → H ders ↻ s ja toot t
 705 T Anders stoott

In fragment 10 zijn er drie personen betrokken bij het gesprek. Hier wordt zichtbaar hoe Hester als het ware tegelijkertijd twee gesprekken kan voeren. In regel 1054 werkt Hester aan een reactie op de uiting van haar moeder in regel 1048. Terwijl Hester daar mee bezig is, vraagt haar zus aan haar: “Had je je slijmpillen al gehad?”, in regel 1052. Vrijwel direct reageert Hester hierop met de snelknop “nee” in regel 1054. Hierna gaat zij door met het produceren van haar uiting in reactie op moeder. In regel 1057 volgt er nog een vraag van haar zus. Ook hier kan Hester op reageren zonder haar uiting daarvoor te verwijderen.

Fragment 10

1047 V

1048 → P ↑Maargoed er zijn een heleboel mensen die daar weinig van weten

1049 H dat do

1050 T Ik weet dat do

1051

1052 V Tja (.) uhmm had je je slijmpillen al gehad?

1053 P

1054 → H or papa m ijn Nee

1055 T Ik weet dat door papa mijn

1056

1057 → V Wil je die hebben?

1058 P

1059 → H ~~mijn~~ Ja, graag (.) maar niet

1060 T Ik weet dat door papa maar niet

1061

1062 V

1063 P

1064 H door school Ik weet dat door papa maar niet door school

1065 T Ik weet dat door papa maar niet door school

5. Experiment

5.1 Methode

Het doel van het experiment is meer materiaal verzamelen om de bevindingen uit de analyse mee uit te breiden, te bevestigen of eventueel te weerleggen. Daarnaast is het experiment uitgevoerd om te kijken of een gesprek zoals dat van Hester en haar gesprekspartners gesimuleerd kan worden met proefpersonen in een experimentele opzet.

Er zijn twee situaties gecreëerd: één zonder snelknoppen en één met snelknoppen. In het experiment is nader onderzocht hoe de MyTobii-gebruiker in beide situaties omgaat met een door de gesprekspartner geïnitieerde:

- verandering van gespreksonderwerp;
- onderbreking van zijn/haar uiting (bijvoorbeeld door een vraag of stelling);
- foutieve of correcte interpretatie van zijn/haar uiting

Voor het experiment begon, kreeg elke proefpersoon een mondelinge introductie van vijf minuten. Hierin werd uitleg gegeven over het MyTobii-systeem, en werd toegelicht wat er van de proefpersoon gevraagd werd (zie bijlage 1). De proefpersonen werden gevraagd om de rol van verlamd persoon aan te nemen, en aan de hand van het MyTobii-systeem een gesprek met mij te voeren van 15 minuten. Ik was zelf de gesprekspartner. De proefpersonen werd nadrukkelijk gevraagd *alleen* via MyTobii met mij te communiceren tijdens het experiment. Door schuin achter de proefpersoon plaats te nemen, en over de schouder van de MyTobii-gebruiker mee te lezen, werd de invloed van non-verbale communicatie beperkt. Het doel van het experiment werd pas onthuld nadat alle proefpersonen deelgenomen hadden aan het experiment.

Na de introductie, werden de camera's van de MyTobii computer ingesteld op de ogen van de gebruiker, zodat deze de oogbewegingen van elke proefpersoon optimaal konden registreren. Vervolgens werd er tien minuten geoefend met:

- het typen van de zin 'het is een mooie dag'
- het laten uitspreken van deze zin door naar de spraakknop te kijken
- het wissen van deze uiting door naar de wisknop te kijken
- het antwoorden op vragen (minstens 5 gesloten en 5 open vragen), zoals: "Wat is je naam?" / "Wat eet je het liefst?" / "Woon je in Utrecht?" / "Heb je huisdieren?".

De proefpersonen in de situatie met snelknoppen kregen een extra uitleg over de functie van de snelknoppen. Hen werd gevraagd alle knoppen één keer te laten uitspreken. Na het oefenen werd de camera aangezet, en werd het gesprek gestart. Ik hield zelf de tijd bij. Na 15 minuten zette ik het gesprek stop en werd de proefpersoon bedankt voor zijn of haar deelname.

Hypotheses

1. de MyTobii-gebruiker produceert meer uitingen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen;

2. de MyTobii-gebruiker wist minder uitingen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen;
3. de MyTobii-gebruiker beantwoordt meer vragen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen;
4. de MyTobii-gebruiker negeert minder vragen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen;
5. de MyTobii-gebruiker breidt vaker zijn/haar beurt uit om de eigen uiting te verduidelijken in situatie zonder snelknoppen, dan in de situatie met snelknoppen;
6. de MyTobii-gebruiker breidt vaker zijn/haar beurt uit om de uiting van de gesprekspartner te bevestigen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen.

5.2 Materiaal

Er hebben vier proefpersonen deelgenomen aan het experiment. Hieronder waren drie vrouwen en één man. Het waren allemaal goede bekenden van mij. Van elke proefpersoon zijn 15 minuten beeld- en geluidopnamen gemaakt, waarmee de gesprekken achteraf geanalyseerd zijn. De proefpersonen uit de situatie met snelknoppen hadden alle snelknoppen tot hun beschikking die genoemd zijn in het theoretisch kader.

Tijdens de gesprekken is geprobeerd het gespreksonderwerp te veranderen, de MyTobii-gebruiker te onderbreken in zijn/haar uiting, en een foutieve of correcte interpretatie van zijn/haar uiting te geven. Dit werd gedaan door het stellen van open vragen (bijvoorbeeld: “wat heb je vandaag gedaan?”) gesloten vragen (foute en correcte interpretaties van de uiting, bijvoorbeeld “heb je dat vaker gedaan?”) en het poneren van stellingen (bijvoorbeeld: “oh dat is leuk”). Figuur 1 geeft weer hoeveel van deze uitingen voorkwamen per experiment.

Figuur 1: wat voor soort vragen zijn gesteld?

Situatie zonder snelknoppen	Proefpersoon 1	Proefpersoon 2
Aantal open vragen	15	10
Aantal gesloten vragen	25	23
Aantal stellingen	3	4
Situatie met snelknoppen	Proefpersoon 3	Proefpersoon 4
Aantal open vragen	17	17
Aantal gesloten vragen	34	38
Aantal stellingen	2	2

5.3 Resultaten experiment

De eerste hypothese wordt bevestigd: in de situatie met snelknoppen is het aantal uitingen van de MyTobii-gebruiker groter, dan in de situatie zonder snelknoppen. De snelknoppen zorgen ervoor dat de MyTobii-gebruiker meer uitingen kan doen. De tweede hypothese wordt niet bevestigd: in de situatie met snelknoppen worden vaker uitingen gewist door de MyTobii-gebruiker, dan in de situatie zonder snelknoppen. Uitingen worden in beide gevallen vooral gewist doordat deze correct worden aangevuld door de gesprekspartner. Het antwoorden op een vraag die tussendoor komt is in beide gevallen een minder grote reden voor de MyTobii-gebruiker om een uiting te wissen. Echter, in de situatie met snelknoppen gebeurt dit vaker. Dit gaat tegen de verwachting in, omdat de snelknoppen

de MyTobii-gebruiker in staat stellen om een vraag te beantwoorden zonder de eigen uiting te hoeven wissen. Het kan zijn dat de MyTobii-gebruiker de uiting in een aantal gevallen gewist heeft, omdat hij of zij dacht dat de boodschap al duidelijk was voordat de zin compleet was. Het kan ook zijn dat de zinnen in de experimenten met snelknoppen vaker correct aangevuld zijn, dan in de situatie zonder snelknoppen. De proefpersonen uit de situatie zonder snelknoppen wissen hun uitingen bijna niet om antwoord te geven op mijn vragen. Omdat zij geen snelknop als alternatief hebben om mee te antwoorden lijkt de beste optie: de uiting afmaken. Als zij immers de uiting kennen om mij te antwoorden, moeten ze daarna opnieuw beginnen met dezelfde uiting. De derde hypothese wordt ondersteund. De MyTobii-gebruiker antwoordt gemiddeld vaker op vragen van de gesprekspartner in de situatie met snelknoppen. De resultaten bevestigen dat de snelknoppen het antwoorden op vragen van de gesprekspartner vergemakkelijken. In het verlengde hiervan zorgen de snelknoppen ervoor dat gesprekspartners meer vragen kunnen stellen. Daarnaast wordt ook de vierde hypothese ondersteund: de MyTobii-gebruiker negeert veel minder vragen in de situatie met snelknoppen, dan in de situatie zonder snelknoppen. De proefpersonen zonder snelknoppen negeren verkeerde interpretaties vrijwel altijd. Wat de vijfde hypothese betreft worden de snelknoppen niet ingezet om de uiting van de MyTobii-gebruiker te verduidelijken. Ook wordt de beurt niet verduidelijkt door enkele getypte woorden toe te voegen. Er was weinig resultaat wat betreft de zesde hypothese. Doordat ik als gesprekspartner zoveel uitingen onderbrak, was er weinig ruimte voor mij om zelf te vertellen, en daardoor ook weinig ruimte voor de MyTobii-gebruiker om uitingen van mijn kant te bevestigen. Figuur 2 laat zien hoe vaak er gereageerd is op uitingen van de MyTobii-gebruiker in de vorm van een stelling. In de situatie zonder snelknoppen is proefpersoon 1 blootgesteld aan drie stellingen en proefpersoon 2 aan vier stellingen. Geen van beide reageerde op mijn stellingen. In de situatie met snelknoppen zijn beide proefpersonen blootgesteld aan twee stellingen. Eén proefpersoon reageerde op beide stellingen. De andere proefpersoon reageerde niet op deze stellingen, terwijl zij hier wel de mogelijkheid toe had met de nieuwe snelknoppen. Het kan zijn dat zij geen aanleiding zag om op de stelling te reageren. Dezelfde proefpersoon typt een keer 'geen idee', terwijl hiervoor ook de snelknop gebruikt had kunnen worden. Door geen van de twee proefpersonen worden snelknoppen (bijvoorbeeld 'dat is niet wat ik bedoel') gebruikt om een verkeerde interpretatie te herstellen.

Figuur 2: vergelijking aantallen in situatie zonder en met snelknoppen

Variabele	Zonder snelknoppen		Met snelknoppen	
	Persoon 1	Persoon 2	Persoon 1	Persoon 2
Aantal uitingen MyTobii-gebruiker	24	25	30	33
Aantal gewiste uitingen MyTobii-gebruiker	6	8	15	10
→ door correct aanvullen zin gesprekspartner	6	7	10	9
→ door een vraag die tussendoor komt	0	1	5	1
Aantal beantwoorde vragen door de MyTobii-gebruiker	22	22	21	28
Aantal genegeerde vragen door de MyTobii-gebruiker	14	10	5	2
Aantal verduidelijkingen eigen uiting door MyTobii-gebruiker	0	0	0	0
Aantal bevestigingen gesprekspartner	0	0	0	2

6. Conclusie

Vanuit een conversatieanalytische benadering is onderzoek gedaan naar het effect van de nieuwe snelknoppen van MyTobii op de communicatie tussen Hester en haar gesprekspartners. Hierbij is specifiek gekeken naar herstel en beurtuitbreiding. Er is gekeken welke invloed de snelknoppen hebben op:

- de manier waarop zelfherstel voorkomt
- wie het initiatief tot herstel neemt
- hoe zelfherstel geïnitieerd wordt
- het wissen van uitingen
- hoe beurten uitgebreid worden

De resultaten van de transcriptanalyse laten zien dat de snelknoppen ervoor kunnen zorgen dat Hester haar uitingen minder vaak hoeft aan te passen aan het verloop van het gesprek. Zo hoeft zij haar uiting niet meer te wissen om antwoord te geven op een ja/nee vraag. Het experiment laat zien dat met de snelknoppen vaker antwoord wordt gegeven op vragen, en dat er minder vragen genegeerd worden.

Wanneer de uiting van Hester verkeerd geïnterpreteerd wordt, dan geeft zij er de voorkeur aan om hierop te reageren door middel van beurtuitbreiding. Zelf- initiëring in de vorm van beurtuitbreiding heeft in deze analyse de voorkeur boven zelf- initiëring door gebruik van de snelknoppen. Hiermee kan het herstel in dezelfde beurt als die van de herstelaanleiding worden geïnitieerd en uitgevoerd worden, nog voor de gesprekspartner door heeft dat er sprake is van misbegrip. Het experiment bevestigt deze voorkeur voor beurtuitbreiding niet.

In de situatie zonder snelknoppen lag het initiatief voor herstel vaker bij Hester, dan bij de gesprekspartner. Na toevoeging van de snelknoppen neemt Hester nog steeds het initiatief tot herstel, maar ander- geïnitieerd herstel komt vaker voor. De aanwezigheid van de nieuwe knoppen maakt het beantwoorden van herstelaanleiding lokaliserende vragen makkelijker, en daarmee wordt het ook aantrekkelijker voor de gesprekspartner om dit soort vragen te stellen, en dus dit type herstel te initiëren. Zonder snelknoppen kwam de probleemsigalerende vorm van ander- geïnitieerd zelfherstel nog voor. In de situatie met snelknoppen komt deze vorm niet meer voor, en ligt de nadruk op herstelaanleiding lokaliserend herstel. De verschuiving in herstelinitiëring impliceert dat de snelknoppen het herstel vergemakkelijken voor zowel Hester, als haar gesprekspartners.

Met de snelknoppen kan Hester reageren op vragen terwijl zij een uiting aan het produceren is. Zij kan hierdoor meerdere uitingen in dezelfde beurt doen. Sterker nog, zo kan zij met meerdere mensen tegelijkertijd een gesprek voeren. Hiernaast reageert ze met de snelknoppen sneller op vragen. Zij gaat er daardoor zowel kwantitatief als kwalitatief op vooruit met de snelknoppen.

Met de snelknoppen bevestigt de MyTobii-gebruiker vaker de uiting van de gesprekspartner, waardoor het gesprek een meer 'natuurlijk' karakter krijgt.

7. Discussie

Transcriptanalyse

Met een natuurlijke gespreksopzet is geprobeerd om die verschijnselen te analyseren, die zich het meest voordoen in de gesprekken van Hester. Toch kan zo iets als het gespreksonderwerp invloed gehad hebben op het voorkomen van bepaalde verschijnselen. Zo kwam ander-geïnitieerd zelfherstel vaak voor door een specifiek verzoek van Hester aan haar moeder om de lampen aan te doen. Aan de andere kant kwam beurtuitbreiding om de eigen uiting te verduidelijken met een snelknop slechts één keer voor. Het is te kort door de bocht om te concluderen dat de snelknoppen op dat gebied niet goed functioneren. Meer onderzoek naar de effectiviteit van de snelknoppen bij het verduidelijken van de eigen uiting is gewenst. Hiernaast kan er meer aandacht besteedt worden aan de gebruikservaring van de MyTobii-gebruiker. Dit kan bijvoorbeeld door middel van evaluatief onderzoek.

In eerder onderzoek (van Rheeden, 2010) is gesuggereerd dat het interessant is om gespreksmateriaal met meer dan twee deelnemers te analyseren. In het bestudeerde materiaal waren drie gesprekspartners aanwezig, maar de derde persoon maakte niet consequent deel uit van het gesprek. Om de interacties tussen meer dan twee personen te kunnen analyseren, is meer materiaal met drie continue aanwezige gesprekspartners gewenst.

Het is daarnaast ook interessant om te kijken hoe Hester communiceert met verschillende 'typen' mensen. Zo kan er gekeken worden naar hoe zij communiceert en wenst te communiceren met bijvoorbeeld bekenden, onbekenden, volwassenen of kinderen - en hoe hier met MyTobii applicaties het beste op ingespeeld kan worden.

Wat betreft de snelknoppen van MyTobii is er ruimte voor verbetering wat betreft intonatie, klank en volume. De intonatie klopt niet altijd, waardoor uitingen onnatuurlijk overkomen. Twee proefpersonen schoten in de lach door de opmerkelijke uitspraak van 'nee' als 'neh'. Met een regelaar voor het spraakvolume, en variaties voor uitspraak en intonatie waar Hester uit kan kiezen, kan zij een persoonlijk tintje geven aan haar communicatie met MyTobii. Ten slotte kunnen er aan het MyTobii systeem nog meer applicaties toegevoegd worden, zoals afkortingen, waarmee zij sneller haar uitingen kan produceren.

Experiment

Doordat dit experiment in grote lijnen draaide om het onderbreken van uitingen van de MyTobii-gebruiker, was ik zelf de gesprekspartner. Hierdoor kon niet gekeken worden naar de effecten van de nieuwe knoppen op:

- wie het herstel initieert (dit was ik zelf)
- hoe herstel geïnitieerd is (maar wel welke vorm het meest effectief bleek)
- wanneer herstel geïnitieerd werd (omdat ik dit zo vaak mogelijk probeerde te doen)

Het experiment is op kleine schaal uitgevoerd. Er deden vier proefpersonen mee, waarvan elk een kwartier materiaal geanalyseerd. Onder de proefpersonen waren drie vrouwen en één man. Zij waren allen tussen de 20 en 25 jaar. Wat betreft geslacht en leeftijd, zijn de resultaten van het experiment niet goed vergelijkbaar met de situatie van Hester, die vrouw en rond de 40 jaar is. Ook zijn de conclusies niet generaliseerbaar naar een grotere groep door de beperkte omvang.

De oogbewegingscamera's van MyTobii reageerden niet bij alle proefpersonen even goed. Twee proefpersonen hadden daardoor de neiging om met hun hoofd mee te gaan bewegen. Het kwam daardoor ook voor dat per ongeluk snelknoppen ingetoetst werden. Dit kan een afschrikkend effect gehad hebben op het gebruik van snelknoppen.

De meeste vragen die aan de gesprekspartner gesteld zijn, werden ter plekke bedacht. Slechts een klein aantal vragen was van tevoren opgesteld, om te zorgen dat elk type onderbreking voorkwam, maar ook om het gesprek niet te gecontroleerd te laten verlopen. Dit maakte het lastig om een goede balans te vinden tussen het aantal open vragen, gesloten vragen en stellingen waarmee de MyTobii gebruiker geconfronteerd werd. Vooral het aantal stellingen was in de minderheid. Hierdoor kan er minder gezegd worden over het effect van de snelknoppen op het aantal bevestigingen van de uiting van de gesprekspartner, door de MyTobii-gebruiker.

De snelknoppen werden niet ingezet om de uiting van de MyTobii gebruiker te verduidelijken. Dit kan komen doordat de proefpersonen niet gewend waren om MyTobii te gebruiken. Zij wisten van het bestaan van de knoppen, maar vonden het misschien nog lastig om deze toe te passen. Dit geldt vooral voor de snelknoppen die met een afkorting op het scherm weergegeven worden, maar een lange uiting bevatten. Bijvoorbeeld de knop 'Bedoel', die uitgesproken wordt als 'Dat is niet wat ik bedoel'. Het kan enige tijd duren om de betekenis van alle afkortingen uit het hoofd te leren. Het kwam in het experiment ook niet voor dat de MyTobii gebruiker zijn of haar uiting verduidelijkte door getypte woorden aan de uiting toe te voegen. Dit is in tegenspraak met de resultaten van de analyse, waarin dit vier keer voorkwam naar aanleiding van een beurt die een verkeerde interpretatie bevatte. In het experiment werden beurten slechts foutief geïnterpreteerd door vraagstellingen, waarop ontkennend 'nee' geantwoord werd. Het kan zijn dat de MyTobii gebruiker geen ruimte zag om uit te weiden over een verkeerde interpretatie. Een andere optie is dat zij er geen noodzaak toe zagen, omdat ik veel vragen stelde.

Literatuurlijst

Grice, H.P., 1975. 'Logic and conversation'. In: Cole, P. en J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics. Vol. 3, Speech Acts*, Academic Press, New York, 41-58.

Houtkoop, H. & Koole, T. (2008). *Taal in actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho

Houtkoop-Steenstra, H. & Koole, T. (2005) *Handleiding voor het transcriberen van mondelinge interacties*. Universiteit Utrecht: Vakgroep Nederlands

Huiskes, M. (2010). *The role of the clause for turn-taking in Dutch conversations*. Utrecht: Landelijke Onderzoeksschool Taalwetenschap.

Jefferson, G. (1979) 'A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination'. In: George Psathas, ed., *Everyday Language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington: 79-96.

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

Rheeden, J. van (2010). *Als je alleen met je ogen kunt spreken. Een onderzoek naar op wat voor momenten uitingen worden verklankt wanneer iemand een langere productietijd heeft*. Bachelorscriptie. Universiteit Utrecht: Utrecht.

Schegloff, Jefferson & Sacks (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53 (2), 361-382.

Schegloff, E.A., & Sacks, H. (1973). 'Opening Up Closings'. In: *Semiotica*, 8 (4), 289-327.

Websites

Stichting ALS Nederland (2011). Verkregen op 7 maart 2011 via <http://www.stichting-als.nl/wat-is-als/de-ziekte/>

Tobii Technology. Verkregen op 8 april 2011 via <http://www.tobii.com>

Have, P. ten (1997). '*Een basisprocedure voor conversatie-analytisch onderzoek*'. Verkregen op 8 april 2011 via <http://www.paultenhave.nl/basis>

Bijlage 1 – Instructie proefpersonen experiment

Deel 1 (5 minuten)

Situatieschets: wat gaan we doen?

Welkom! Vandaag neem je deel aan een experiment waarin je gaat werken met MyTobii. MyTobii is een computer die je oogbewegingen om kan zetten in getypte letters en deze ook uit kan spreken. Deze computer wordt gebruikt door mensen die ernstig verlamd zijn.

Vandaag neem jij de rol van een verlamd persoon aan, en ga je een kort gesprek met mij voeren van 10 tot 15 minuten. Door je verlamming kun je alleen nog maar je ogen bewegen. Let op: je kunt dus niet normaal tegen mij praten tijdens het experiment. Ik zal het gesprek beginnen en aangeven wanneer het gesprek voorbij is.

Deel 2 (10 minuten)

Oefenen met MyTobii.

Om gewend te raken aan het systeem zullen we eerst 10 tot 15 minuten oefenen met het gebruik van de MyTobii computer. We gaan hierbij oefenen met het typen van een uiting, het laten klinken en wissen van een uiting. Ik ga je daarna een aantal open en gesloten vragen stellen zodat je kunt oefenen met het antwoorden op vragen.

Zoals je kunt zien lijkt het scherm van MyTobii op een toetsenbord met letters en knoppen. (In situatie met snelknoppen: vertellen dat er ook snelknoppen zijn en een 'aanvullingssysteem'.) Als je voor langere tijd (ongeveer 2 seconden) naar een letter kijkt, dan wordt deze gekozen door de computer. Als je naar de luidsprekerknop kijkt, dan wordt de uiting door de computer uitgesproken.

Voordat we gaan oefenen gaan we de computer instellen op jouw ogen. Dit heet 'Kalibreren'. Dit doen we zodat de computer jouw oogbewegingen goed kan herkennen.

Als dit gedaan is beginnen we met oefenen. Het is niet erg als je tijdens het oefenen nog tegen mij praat, maar tijdens het echte gesprek mag dit niet.

- Kalibreren
- Type de volgende zin: "het is een mooie dag"
- Laat deze uiting klinken door naar het luidsprekertje te kijken.
- Wis deze uiting door naar de wisknop te kijken
- Antwoorden op vragen: *Wat is je naam? Wat is je lievelingseten? Hoe oud ben je?
Woon je in Utrecht? Heb je huisdieren? (2 ja/nee vraag, verder open vragen)
- Met snelknoppen: deze allemaal toelichten en een keer uit laten spreken

Deel 3 (15 minuten)

Het gesprek

Aandachtspunten:

- timer bij de hand, tijd in de gaten houden & meelesen op het scherm