

Michelle van Waveren



ONTHULLEND EN RESPECTVOL

Interviewen

Waarom?

‘Wat wil je bereiken met dit boek, Michelle?’

‘Dat studenten en jonge journalisten zich bewust worden van het belang van een goede gesprekschemie bij interviewen. Dat ze leren aanvoelen wat daarbij komt kijken.’

‘Waarom vind je dat belangrijk?’

‘Omdat binnen een goede gesprekschemie mensen open zijn en er echte uitwisseling plaatsvindt. Dan begrijpen we meer van elkaar en van de wereld.’

‘Waarom moeten we elkaar en de wereld begrijpen?’

‘Dan worden we toleranter, vliegen we elkaar minder vaak onnodig in de haren. Steken we energie in dingen die opbouwend zijn in plaats van afbrekend.’

‘Maar als journalist moeten we toch kritisch zijn, we zijn toch waakhonden?’

‘Jawel, we mogen ook wel blaffen als het nodig is, maar bijten creëert een contraproductieve situatie.’

Website

Bij dit boek hoort online studiemateriaal: **www.coutinho.nl/interviewen**
Log in met je Coutinho-account en activeer vervolgens onderstaande code.
Hierna heb je exclusieve toegang tot het materiaal.

Interviewen

Onthullend en respectvol

Michelle van Waveren

Tweede, herziene druk

uitgeverij | **C**
coutinho

bussum 2015

© 2004 Michelle van Waveren

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2004

Tweede, herziene druk 2015

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Buro Brouns, Amsterdam

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0429 9

NUR 813

Voorwoord

In maart 2002 won ik de scriptieprijs van NVJ-orgaan *Villamedia Magazine* (destijds *De Journalist* geheten) met mijn scriptie over harde politieke interviews. Met deze scriptie probeerde ik aan te tonen dat journalisten met opzet harde vraagtechnieken gebruiken in politieke interviews, niet zozeer om informatie naar boven te halen, maar vooral om hun eigen status te verhogen. Kritisch zijn, de waakhond van de democratie spelen, wordt namelijk hoog aangeslagen, vooral door collega-journalisten. Dat geïnterviewden en ook het publiek dergelijke harde interviews vaak niet waarderen, lijkt in de ogen van deze journalisten niet van belang te zijn.

Ik kreeg veel reacties op deze scriptie, zowel van journalisten die blij waren dat iemand eens vraagtekens zette bij de noodzaak van harde interviews, als van journalisten die beweerden dat hard interviewen werkelijk de enige manier is om informatie bij mensen los te krijgen. Toen twee maanden later politicus Pim Fortuyn werd doodgeschoten en politiek en media als medeschuldigen werden aangewezen, ontstond er een hausse van zelfreflectie binnen de journalistiek en kwam er een algemeen maatschappelijke roep om de terugkeer van normen en waarden.

Mijn scriptie leek dus een open zenuw te raken en paste in de tijdgeest. Toch kreeg ik van sommigen het verwijt dat ik de klok terug wilde draaien; mijn scriptiebetoog, dat op beleefdheidstheorieën is gebaseerd, deed te veel aan opgestoken vingertjes uit de jaren vijftig denken. Terwijl beleefdheid niets meer of minder is dan een cultuurgebonden uiting van respect, van rekening houden met elkaar. En dat is iets van alle tijden en van alle mensen.

In plaats van nog harder van de zijlijn te roepen wat er allemaal mis is in de kritische journalistiek, leek het mij positiever om het over een andere boeg te gooien: een leermethode te schrijven over de manier waarop journalisten tijdens een interview op een respectvolle manier onthullende informatie naar boven kunnen halen bij hun gesprekspartner. In dit boek geef ik richtlijnen die hopelijk niet blindelings opgevolgd worden, maar tot nadenken stemmen. Aan opgedrongen keurslijven hebben we immers niets; een richtlijn wordt pas effectief als de gebruiker hem zelf onderschrijft, of naar eigen voorkeur aanpast. In de herziene versie van het boek heb ik daarom veel vragen en opdrachten toegevoegd, die uitdagen om onderwerpen van verschillende kanten te bekijken en er een afgewogen mening over te vormen. Want hoe kunnen we bijvoorbeeld de tendens van GeenStijl en PowNed plaatsen? Is dat foute journalistiek als je redeneert vanuit een respectvolle aanpak? Of zitten er ook goede kanten aan?

Wat is er nieuw ten opzichte van de vorige editie?

- praktischer insteek: meer praktijkopdrachten die bovendien verspreid zijn door het boek voor meer afwisseling en om uit te dagen direct de stof te verwerken;
- leren van doorgewinterde interviewers: veel verwijzingen naar en vragen rond video's of geluidsopnamen van bestaande interviews die op de bijbehorende website staan;
- leren van nabesprekingen: video's die op de website staan van gesprekken met interviewers waarin interviews uit hun eigen oeuvre worden nabesproken: tips, trucs en blunders;
- meer discussievragen voor reflectie en meningsvorming;
- nieuw hoofdstuk over het verwerken van een interview tot een geschreven stuk;
- docentenhandleiding met lessuggesties en extra opdrachten;
- meer visuele onderdelen (iconen, foto's).

Dank ben ik verschuldigd aan allereerst Rudolf Geel, die destijds mijn scriptie begeleidde, me enthousiasmeerde en me in contact bracht met Uitgeverij Coutinho. Aan allen die ik mocht interviewen voor dit boek, zowel tien jaar geleden voor de eerste druk als voor deze herziene uitgave: Frits Barend, Simone Best, Wouter Bos, Cisca Dresselhuys, Rik Felderhof, Louis van Gaal, Frénk van der Linden, Joris Linssen, Rik Planting, Jeroen Schmale, Ghislaine Plag, Antoinnette Scheulderman, Mariëlle Tweebeeke, Maartje van Weegen en Paul Witteman (zie de website voor video's en uitwerkingen van enkele gesprekken). Dank ook aan hen die me met deze personen in contact brachten, zoals Jelle van Doornik, Frederieke Heijnis, Bas Jacobs, Felix van der Laar, Frénk van der Linden en Francine Postma. Aan Freerk Teunissen, Carel van Wijk, Carel Jansen, Peter Burger, Luuk Lagerwerf, Wanda Gloude en Jan Willem Verkiel voor hun waardevolle kritieken, nu of al tien jaar terug. Aan Uitgeverij Coutinho, die enthousiast was over een herziene uitgave en mijn idee oarmde om het boek aan te vullen met video's. Aan Sabel Communicatie, die de productie van de video's verzorgde voor een vriendenprijs. En tot slot veel dank aan mijn man en kinderen, die de laatste maanden weinig aandacht van mij kregen, maar me desondanks aanmoedigden om dit project tot een goed einde te brengen.

Utrecht, oktober 2014

Michelle van Waveren

Inhoudsopgave

Inleiding 9

1 Sociale processen in gesprekken 15

- 1.1 Inhoud en gesprekschemie 16
- 1.2 Indirect taalgebruik 19
- 1.3 Status en sociale afstand 20
- 1.4 Non-verbale communicatie 25
- 1.5 Luisteren 29
- 1.6 Samenvatting 31

2 Het interview als journalistiek genre 33

- 2.1 Ontwikkeling van het interview 34
- 2.2 Wat maakt een interview fascinerend? 36
- 2.3 Interviewdoel 39
- 2.4 Interviewsoorten 41
- 2.5 Wie ga je interviewen? 44
- 2.6 Verschillen geschreven en uitgezonden interview 46
- 2.7 Interviewstijlen 50
- 2.8 Interview als betrouwbare informatiebron 53
- 2.9 Samenvatting 57

3 Interviewer versus geïnterviewde 59

- 3.1 Belangen van interviewer en geïnterviewde 60
- 3.2 Interviewer en geïnterviewde hebben elkaar nodig 63
- 3.3 Strijd of gezamenlijk product? 64
- 3.4 Wat vindt het publiek van interviews? 70
- 3.5 Hoe ervaart de geïnterviewde de verschillende media? 72
- 3.6 Mediatrainingen: zegen of vloek? 75
- 3.7 Taakopvatting van de journalist 76
- 3.8 Geïnterviewde uitnodigen 79
- 3.9 Samenvatting 84

4 Het onthullende en respectvolle interview 87

- 4.1 Ontbloten 87
- 4.2 Drie onthullende methodes 88
- 4.3 Respect – empathische methode staat op 1 93
- 4.4 Entertainment – confronterende methode staat op 1 94
- 4.5 Onthullingen – empathische methode staat op 1 95
- 4.6 Tijd 97

- 4.7 Wanneer gebruik je welke methode? 101
- 4.8 Ingrediënten voor een onthullend en respectvol interview 106
- 4.9 Samenvatting 115

5 Onthullende technieken 117

- 5.1 Opbouw 117
- 5.2 De grotere geheimen: meningen en drijfveren 122
- 5.3 Uit-de-tent-loktips 126
- 5.4 Laatste redmiddelen 132
- 5.5 Ethiek (of: hoe ver kun je iemand uitkleden?) 133
- 5.6 Samenvatting 134

6 Vragen stellen en andere interviewtechnieken 135

- 6.1 De aard van vragen 135
- 6.2 Eisen aan vragen 139
- 6.3 Vraagsoorten 143
- 6.4 Suggestieve vragen: kwalijk of prikkelend? 148
- 6.5 Vragenlijst 150
- 6.6 Antwoorden 151
- 6.7 Stiltes laten vallen of onderbreken? 153
- 6.8 Leugens, off the record en anonimiteit 155
- 6.9 Samenvatting 158

7 Het uitwerken van interviews 159

- 7.1 Het gesprek vastleggen: opnemen of noteren 159
- 7.2 Drie uitwerkvormen 164
- 7.3 Uitwerken 166
- 7.4 Autorisatie 172
- 7.5 Samenvatting 176

Kijken en leren van nabesprekingen 177

Instructies interviewopdrachten 178

Literatuur 189

Register 191

Inleiding

Interviewen is mensenwerk. Er zijn zoveel factoren die meespelen dat geen twee interviews hetzelfde zijn. Dat maakt interviewen leuk, spannend en afwisselend, maar tegelijkertijd lastig om onder de knie te krijgen. Interviewen leer je het beste in de praktijk, gewoon door het vaak te doen en je neus te stoten. Dit beamen zowel ervaren interviewers van voor de oprichting van de eerste School voor Journalistiek, als recent afgestudeerden. Toch scheelt het een hoop tijd en pijnlijke ervaringen als je eerst meer over interviewen leest, analyseert hoe andere interviewers het doen en de stof vervolgens in een beschermde omgeving toepast, het liefst een omgeving waarin je de mogelijkheid hebt om je praktijkpogingen te evalueren.

Waarom deze uitgave? Zeven redenen

Er bestaan al heel wat publicaties die het journalistieke interview behandelen. Waarom dan deze uitgave? Zeven redenen:

- 1 De bestaande literatuur richt zich voornamelijk op het technische gedeelte van het interview (welke opbouw gebruik je, welke soort vragen kun je stellen), terwijl dit boek **het interview in de eerste plaats als sociale interactie** behandelt. Over wat er tussen twee gesprekspartners gaande is en wat er mogelijk is om tot een goed interview te komen, valt veel te zeggen. Een goed begrip hiervan leidt tot het effectiever inzetten van interviewtechnieken.
- 2 Dit boek gaat nadrukkelijk over **het onthullen van informatie**; dat is wat we met een interview willen: iets nieuws horen, iets wat we nog niet wisten, maar misschien wel vermoedden. Het interview vormt de basis van het journalistieke vak. Aan de hand van korte of langere vraaggesprekken met bronnen wordt nieuws gebracht. Interviewen is de enige methode om werkelijk nieuwe informatie naar boven te halen: alles wat al bekend is, is al ergens opgeschreven of uitgesproken. Een journalist die echt iets nieuws wil toevoegen, zal dus altijd vragen moeten stellen.
- 3 Dit boek heeft een unieke invalshoek: het wil een handreiking zijn bij het leren onthullend te **interviewen op een respectvolle manier**. Voorbeelden die aankomend journalisten zien van interviews, zijn voornamelijk tv-interviews, die vaak hard van karakter zijn. Hoe een geschreven interview voor een zaterdagbijlage tot stand komt, zie je nu eenmaal niet. De indruk wordt zo gewekt dat interviewen voornamelijk een kwestie van doordrammen, klemzetten en afdwingen is. Technieken die juist een averechts effect

kunnen hebben en – als je respectvol met je gesprekspartner om wilt gaan – niet of nauwelijks gebruikt hoeven te worden. Daarnaast besteedt dit boek aandacht aan de voorbereiding en nazorg van een interview. Als je wilt dat interviewen een aangename ervaring is voor een geïnterviewde, dan houd je al rekening met de ander voordat je contact maakt en stop je niet voordat de nazorg is afgerond.

4

Als enige heeft dit boek **aanvullend webmateriaal in de vorm van video's** waarin interviewers eigen vraaggesprekken nabespreken. Deze video's bieden een kijkje achter de schermen van hoe een interview tot stand komt en wat er in het hoofd van de interviewer aan afwegingen omgaat. Naast het bestuderen van theorie en zelf in de praktijk oefenen, vormt kijken en luisteren naar hoe de experts het doen leerzaam studiemateriaal.

5

Dit boek richt zich op **alle media**: zowel de gedrukte als uitgezonden media. Ook voor documentairemakers die hun interviewtechnieken willen verbeteren zal dit boek bruikbaar zijn. De verschillen in interviewtechnieken tussen de diverse media zijn soms heel groot; daarom worden die met opzet uit elkaar gehouden en met elkaar vergeleken. Studenten die nog geen keuze hebben gemaakt voor een medium, krijgen zo een beter beeld van wat werken voor de verschillende media inhoudt.

6

Dit boek wil een **systematische werkwijze** aanleren. Behalve een goed besef dat interviewen een sociale interactie is, is het belangrijk van tevoren helder te hebben wat je als interviewer met het gesprek wilt en hoe je dat vervolgens het beste kunt aanpakken. Bij mijn studenten hamer ik altijd op een systematische aanpak. Ze zijn anders geneigd om maar wat te doen en komen er dan niet achter waarom een bepaalde aanpak wel en een andere niet goed werkt. Systematisch werken helpt om jezelf te corrigeren. Vandaar dat op de website een checklist en evaluatiemethode zijn toegevoegd, die lezers individueel kunnen gebruiken.

7

Op verzoek van opleidingen heeft dit boek in de herziene uitgave ook een hoofdstuk gekregen over **het uitwerken van een interview tot geschreven verslag**. Opleidingen zien het uitwerken van een interview als een belangrijke vaardigheid die niet mag ontbreken in interviewlessen. Het aanvullende hoofdstuk voorkomt dat opleidingen twee boeken voor het vak interviewen moeten voorschrijven, wat kosten bespaart voor studenten.

Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek en de bijbehorende website zijn in de eerste plaats bedoeld voor hbo- en wo-studenten journalistiek, communicatie, media, internet, film en tv die zelf willen gaan interviewen en vooral ook meer van vraaggesprekken willen

begrijpen. Ten tweede voor personen die zich beroepsmatig met interviewen bezighouden of zich voor interviewen interesseren. Dit boek gaat meer in op het interview als sociale interactie dan eerder verschenen publicaties en is daarmee een goede aanvulling op boeken die uitsluitend over de technische kant van interviewen gaan.

Hoe is het boek opgebouwd?

In hoofdstuk 1 komen sociale processen in gesprekken aan de orde. Wat speelt er zoal tussen gesprekspartners en hoe zou je een goede gesprekschemie kunnen bewerkstelligen?

In hoofdstuk 2 bespreken we het interview als journalistiek genre. Interviewen wordt in verschillende beroepen toegepast. Wat is nu specifiek aan het journalistieke interview? Welke soorten zijn te onderscheiden? Welke implicaties hebben de verschillende media (pers, radio, tv en internet) voor het interview?

Hoofdstuk 3 karakteriseert de verschillen tussen de interviewer en geïnterviewde en de onderlinge relatie die ze hebben. Zien ze elkaar als tegenstander? Welke belangen spelen er? Hoe benaderen ze elkaar en wat zou de meest onthullende benadering zijn?

In hoofdstuk 4 staat het onthullend en respectvol interviewen centraal. Er worden drie methodes behandeld die verband houden met de relatie tussen interviewer en geïnterviewde en de gekozen interviewstijl.

Meer concrete onthullingstechnieken komen aan bod in hoofdstuk 5, variërend van een slimme opbouw tot uit de tent lokkende opmerkingen.

In hoofdstuk 6 behandelen we alles rondom vragen, zoals eisen aan vragen (en aan antwoorden) en vraagsoorten die corresponderen met de interviewstijl.

In hoofdstuk 7 gaan we in op de vraag wat slimmer is als je een interview schriftelijk wilt uitwerken: opnemen of noteren? Verder behandelt het hoofdstuk alle facetten van het schrijven van een stuk op basis van een mondeling gesprek, inclusief koppen en intro.

Aan het eind van het boek is een lijst met interviews en nabesprekingen met de interviewers opgenomen. Verder staan er instructies voor de interviewopdrachten uit het boek; vaak zijn de opdrachten rollenspelen. De instructies zijn met opzet niet in de lopende tekst gezet om te voorkomen dat degene die de interviewer zal zijn leest wat de instructies voor de geïnterviewde zijn en vice versa.



Wat staat er op de bijbehorende website?

Op de website www.coutinho.nl/interviewen zijn de volgende onderdelen te vinden:

- (links naar) video's en aanvullend materiaal met betrekking tot interviews;
- antwoorden op de vragen uit het boek;
- checklist om systematisch werken te bevorderen;
- evaluatiemethode om eigen ontwikkelingen te volgen en nieuwe doelen te bepalen;
- (geschreven) interviews met interviewers over interviewen;
- interviewen van A tot Z: praktisch onderdeel waarin in kort bestek in chronologische volgorde (voorbereiding – interviewen – nazorg) alle praktische zaken uit de hoofdstukken 1 t/m 6 besproken worden.

Voor docenten is er een docentenhandleiding beschikbaar.

Hoe gebruik je boek en website?

Het boek is doorspekt met vragen, opdrachten en verwijzingen naar de talrijke interviewfragmenten die je op de website vindt. De website is toegankelijk met een code, zie pagina 2 van het boek. Er zijn drie typen vragen, die je herkent aan de volgende iconen:



kennis- en meningsvragen



vragen over fragmenten



opdrachten



Antwoorden op de vragen vind je op de website, gerangschikt naar hoofdstuk. Webverwijzingen zijn te herkennen aan het webicoon hiernaast. Bij de opdrachten in de hoofdstukken 5 en 6 horen soms uitgebreide instructies voor rollenspelen of extra materiaal om te lezen. Dit alles staat gerangschikt naar hoofdstuk achter in het boek (zie p. 178).

Om de lezer te stimuleren de stof direct te verwerken, hebben we de vragen verspreid over de hoofdstukken en niet verzameld op één plek. Wie vooral geïnteresseerd is in de theorie, kan uiteraard de vragen overslaan.

De video's van gesprekken met interviewers waarin ze interviews uit hun eigen oeuvre nabespreken, zijn integraal te bekijken. Het is het meest boeiend om eerst de besproken interviews te bekijken, beluisteren of lezen, een eigen mening daarover te vormen en vervolgens de nabespreking te bekijken. Daarnaast wordt vanuit het boek diverse malen verwezen naar specifieke fragmenten uit de video's.

Verantwoording bronnen

Interviewen. Onthullend en respectvol is gebaseerd op eigen ervaringen, literatuuronderzoek en gesprekken met interviewers en geïnterviewden. Van mijn zestien gesprekken met Frénk van der Linden, Joris Linssen, Ghislaine Plag, Antoinnette Scheulderman en Mariëlle Tweekbeke zijn video's te bekijken op de website. Van mijn gesprekken met Wouter Bos, Cisca Dresselhuys, Rik Felderhof, Frénk van der Linden, Rik Planting, Maartje van Weegen en Paul Witteman zijn volledige verslagen opgenomen op de website. Uit mijn interviews met Louis van Gaal, Frits Barend en Jeroen Schmale heb ik citaten mogen gebruiken.

De literatuur die ik bestudeerde was heel bruikbaar, alhoewel sommige publicaties gedateerd zijn. Wat vraagtechnieken betreft hoeft dit geen bezwaar te zijn: op dit gebied heeft er zich de laatste decennia geen revolutie voltrokken.

Wat het interviewproces voornamelijk beïnvloed heeft, is de algehele technologische vooruitgang: researchen is een stuk eenvoudiger geworden met de komst van internet, elektronische databanken en catalogi; het benaderen van bronnen en potentiële geïnterviewden is makkelijker geworden dankzij e-mail, mobiele telefoon en sociale media (vroeger zaten veel mensen immers ‘verscholen’ achter een secretaresse); satellietverbindingen en live-streaming maken live-uitzendingen en kruisgesprekken in de studio mogelijk; het opnemen van een gesprek is eenvoudiger en veiliger dankzij compacte digitale recorders en mobiele telefoons, en zelfs het uitwerken van een geluidsopname kan door middel van voice recognition-software grotendeels automatisch. Wat blijft zijn de mensen, de vragen, de antwoorden.



Sociale processen in gesprekken

'Fuck the techniques. In essentie gaat het over vertrouwen. Veiligheid. Chemie. Twee mensen gaan een reageerbuis in en dan gebeurt er iets. Een goed interview staat of valt met vertrouwen.'

Frénk van der Linden (Oremus, 2010)

Hoe komt het dat bij het ene gesprek alles op rolletjes loopt, terwijl bij het andere je gesprekspartner zijn kaken op elkaar houdt? Dat je bij de ene geïnterviewde veel durft door te vragen en je bij de andere heel ongemakkelijk voelt? Dat onderzoeken we in dit hoofdstuk.

Een interview lijkt in eerste instantie op een gewoon gesprek tussen twee personen. Maar wie beter kijkt, ziet dat er verschillen zijn. Zo bepaalt de ene gesprekspartner het onderwerp, de structuur, de duur van het gesprek en stelt hij alleen maar vragen, terwijl de ander uitsluitend antwoordt en informatie verschaft. In een gewone gesprekssituatie is er sprake van tweerichtingsverkeer.

Hoewel een interview dus nogal verschilt van een gewone conversatie, liggen aan beide gespreksvormen enkele basisprincipes ten grondslag die voor elk soort gesprek gelden. Die principes hebben te maken met hoe mensen met elkaar omgaan, hoe ze op elkaar reageren, hoe ze spelen met ongeschreven gedragsregels. Om beter te begrijpen waarom geïnterviewden in sommige gevallen wel en in andere gevallen niet loslippig zijn, en om je eigen interviewtechnieken daarop af te stemmen, onderzoeken we in dit hoofdstuk wat er gaande is tussen twee gesprekspartners. Zo kun je werken aan een goede 'gesprekschemie'. Want heb je eenmaal een goede chemie te pakken, dan is de kans groot dat je gesprekspartner meer wil onthullen.

1.1 Inhoud en gesprekschemie

Over het algemeen houden mensen erg van praten. Spreken is een van de eigenschappen die ons onderscheidt van dieren. Aangezien we sociale wezens zijn, spreken we het liefst met elkaar en hoogst zelden hardop tegen onszelf. Als je een goed gesprek met iemand voert, kun je erdoor geïnspireerd raken en je er nog een tijd lang verfrist en energiek door voelen. Voor de een betekent een goed gesprek een discussie waarin je krachten meet, voor de ander betekent het misschien dat hij zich herkent in de ander door het uitwisselen van gedachten, verwachtingen en ervaringen. Hoe dan ook, een goed gesprek zal altijd bestaan uit de daadwerkelijke inhoud en de gesprekschemie. De ene keer is het vooral de inhoud die het gesprek zo interessant maakt. De andere keer is het overwegend de sociale kant van het gesprek die maakt dat je voelt dat je op dezelfde golflengte zit met elkaar: dan is er sprake van een goede gesprekschemie.

Dit onderscheid tussen inhoud en het sociale aspect – je zou het laatste de chemie tussen mensen kunnen noemen – is erg belangrijk. Om een goed gesprek op gang te brengen dat in een interessant interview resulteert, moet je namelijk zowel met de inhoud als met de chemie tussen mensen weten om te gaan. Het zijn als het ware ingrediënten, waarbij je in elke situatie opnieuw de juiste verhoudingen ervan moet weten toe te passen. Zo is bij een persoonlijk gesprek de chemie tussen de gesprekspartners erg belangrijk, terwijl bij een kritisch, politiek nieuwsinterview de nadruk meer op de inhoud zal liggen. Wanneer gebruik je nu wat en hoeveel gebruik je dan? Om meer grip op deze materie te krijgen is het zinvol om te kijken wat er zoal is gezegd over de inhoud en de sociale component van gesprekken.

Bedoelingen en intenties

Volgens sommige wetenschappers, onder wie de taalfilosoof Paul Grice (1981), is het uitwisselen van informatie ons voornaamste doel bij het spreken. Het gaat dus in principe om de inhoud. Spreker en luisteraar moeten beiden een

Bekijk de fragmenten 1.1, 1.2 en 1.3 (Engelstalig) op de website als je meer toelichting wilt over en voorbeelden van het samenwerkingsbeginsel en de vier stelregels van Grice.

duit in het zakje doen om tot een goede informatie-uitwisseling te komen. Volgens Grice zijn gesprekspartners in principe altijd coöperatief ingesteld: met een gesprek willen beide partijen bepaalde gemeenschappelijke doelen bereiken. Neem bijvoorbeeld het gespreksdoel ‘instrueren’: A vraagt B om instructies; B probeert dus-

danig instructies te geven dat A er iets aan heeft en A probeert vervolgens de instructies van B te begrijpen. Je ziet dat beide gesprekspartners hun bijdrage leveren om het gezamenlijke doel te verwezenlijken. Om daarin te slagen hanteren gesprekspartners volgens Grice vier stelregels (*maxims*), die moeten

bijdragen aan het overbrengen van inhoud. De kernbegrippen van deze regels zijn:

- kwantiteit (geef niet te veel of te weinig informatie);
- kwaliteit (geef deugdelijke informatie en lieg niet);
- relatie (wees relevant);
- stijl (vermijd dubbelzinnigheid en duistere uitdrukkingen).

Met deze stelregels, die deel uitmaken van wat Grice het ‘samenwerkingsbeginsel’ (*cooperative principle*) noemt, weten gesprekspartners zowel hoe ze een conversatie kunnen produceren, als hoe ze uitingen van anderen kunnen analyseren. Als iemand bijvoorbeeld een antwoord op een vraag geeft dat op het eerste gezicht geen antwoord lijkt, proberen we dat toch zó te interpreteren dat het een antwoord zou kunnen zijn. We gaan er namelijk van uit dat de ander zich ook aan het samenwerkingsbeginsel houdt. Vraag je bijvoorbeeld: ‘Rook jij?’, en de ander antwoordt: ‘Ik sport’, dan maak je er in je hoofd van: deze persoon rookt niet omdat hij sport; voor sportprestaties is het beter om niet te roken. Of: bij een gezonde leefstijl (lees: sporten) horen geen ongezonde gewoontes (lees: roken is ongezond). Hoewel ‘Ik sport’ dus letterlijk gezien een raar antwoord is, kun je uit de context en betekenis opmaken dat het antwoord ‘nee’ is.



- 1 Als iemands woorden cryptisch lijken, kan context helpen om diens woorden te begrijpen. Wat helpt nog meer?

In de praktijk komt het vaak voor dat gesprekspartners zich niet aan de stelregels van Grice houden: in plaats van met exact voldoende informatie uit te drukken wat ze willen zeggen, kleden ze hun opmerkingen in. Ze leggen dan niet zozeer de nadruk op de informatie (de inhoud) die ze over willen brengen, maar op hun bedoelingen en intenties. Als we bijvoorbeeld in een benauwde treincoupé zitten en we willen dat iemand het raam opent, dan kunnen we zeggen: ‘Doe het raam eens open.’ In dat geval houden we ons aan de stelregels: we geven niet te veel of te weinig informatie, het is deugdelijk en relevant – het is benauwd hier en we willen er iets aan doen – en de stijl is ook goed: duidelijker kan het niet. Maar in plaats van ‘Doe het raam eens open’, zullen we zeggen: ‘Zou je het raam alseblieft open kunnen doen?’ We vragen in dat geval eigenlijk of iemand iets zou kunnen, terwijl we best weten dat degene aan wie we het vragen fysiek in staat is om het raam te openen. Toch formuleren we heel omslachtig en voegen we er zelfs het woordje ‘alseblieft’ aan toe om vooral duidelijk te maken dat het om een verzoek gaat en niet om een vraag naar iemands vermogen het raam te openen. Het wil echter niet zeggen dat we, door ons verzoek in te kleden, ons als gesprekspartners niet coöperatief opstellen: in sommige gevallen is het nu eenmaal ongepast om kort en duidelijk te zijn, of juist onbehoorlijk om veel informatie te geven. Blijk-

baar hebben gespreksdeelnemers meer bedoelingen met hun uitingen dan het strikt informatieve, en houden ze altijd rekening met een sociale component, die ook wel *face* wordt genoemd.



2 In welke situatie zou 'Doe het raam eens open' wel gepast zijn?



3 Hoe komt het dat je een antwoord als 'Ik sport' op de vraag 'Rook jij?' kunt opvatten als 'Nee'?

Gezichtsverlies

Face is een term die door Erving Goffman werd geïntroduceerd in 1967 in zijn boek *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. De term staat voor het 'gezicht' dat je hebt naar de buitenwereld toe. Het is als het ware je imago of reputatie. Je kunt verschillende gezichten hebben, die passen bij de verschillende rollen die je vervult. Thuis ben je bijvoorbeeld de ideale schoonzoon, in het weekend ben je een ladykiller. Op Facebook zien je vrienden je als levensgenieter die veel reist en uitgaat. Op LinkedIn toon je je een serieuze young professional.

Face is iets wat alleen ontstaat als we in contact met anderen zijn. Zijn we alleen en voelen we ons niet bespioneerd, dan kunnen we ons ontspannen en ons masker (ons gezicht naar de buitenwereld) afzetten: we zijn dan volledig onszelf. Ons gezicht is sterk verbonden met ons zelfrespect: we willen het redden als het in gevaar is (bijvoorbeeld als we beledigd worden) en we willen vermijden dat een ander gezichtsverlies lijdt, tenzij we iemand opzettelijk willen kwetsen. Zeker als we herhaaldelijk in contact staan met anderen, doen we ons best om elkaars gezicht te redden. Is de kans echter klein dat we in de toekomst de ander nodig hebben, dan nemen we meer risico en schuwen we gezichtsverlies minder. Bij een straatinterview bijvoorbeeld, deinzen we er niet voor terug om iemand een microfoon onder de neus te duwen en naar zijn mening te vragen over een actueel onderwerp, of diegene er prijs op stelt of niet. We hebben in principe niets te verliezen, want we zien hem toch nooit meer terug. Bij de persvoorlichter van de lokale politie zullen we behoedzamer optreden: we moeten hem namelijk wel te vriend houden, zodat hij ons tipt als er iets interessants gaande is. En voor een docent of werkgever doen we wellicht extra ons best om hem goedgezind te houden: deze is namelijk in staat om ons te belonen of te bestraffen. Hoe meer ervan afhangt, hoe meer er ons aan is gelegen om de ander geen gezichtsverlies te laten lijden.

Als we om het gezicht van een ander geven, dan houden we rekening met wat voor hem prettig is en laten we hem in zijn waarde. Uitingen hiervan zijn dat we iemand vrijheid geven (een verzoek formuleren we dusdanig dat iemand 'nee' kan zeggen) en dat we ruimte voor de ander vrijmaken in tijd en plaats, dat we diens territorium respecteren (we laten iemand voorgaan, laten iemand uitspreken, geven iemand de aangenaamste zitplaats).

Als we Grice mogen geloven, proberen gesprekspartners dus zo efficiënt mogelijk te communiceren, en houden ze volgens Goffman tegelijkertijd rekening met iemands face, door de ander geen gezichtsverlies te laten lijden. Ervan uitgaande dat gesprekspartners zich altijd coöperatief opstellen, zullen ze hun uitingen afstemmen op de ander. Daarbij kan het voorkomen dat de vier stelregels van Grice (kwaliteit, kwantiteit, relatie en stijl) overtreden worden, zoals we zagen bij het verzoek om het raam te openen. Blijkbaar vinden we het belangrijker om de relatie met de ander goed te houden dan onze boodschap zo direct mogelijk te communiceren. Een uitzondering hierop vormen personen als Rutger Castricum van omroep PowNed die openlijk tegen deze sociale processen ingaan en daardoor veel stof doen opwaaien. Castricum in *JFK* (Baxmeier, 2012): ‘Ik heb het nooit over fatsoen. Het punt dat ik wil maken, is dat informatie bovenhalen soms belangrijker is dan beleefdheid.’

1.2 Indirect taalgebruik

We houden op verschillende manieren rekening met het gezicht van onze gesprekspartner door potentieel gezichtsbedreigende uitingen te vermijden. We proberen de ander in zijn waarde te laten en hem vrijheid en uitwijkmogelijkheden te geven. Zoals we later in dit hoofdstuk ook zullen zien: hoe meer iemand respect afdwingt, met hoe meer vrijheden we diegene honoreren. Dit komt zowel tot uitdrukking in de inhoud van een boodschap als in de vorm waarin we die gieten. Zo vragen we in onze cultuur over het algemeen niet naar iemands politieke voorkeur, salaris, gezondheidsperikelen, geloof of seksleven. Tenminste, zolang er een grote sociale afstand is of we te maken hebben met iemand met meer status. Bovendien bekritisieren we een ander niet, geven hem omzichtig advies (advies kan als verkapte kritiek worden opgevat), vragen hem niet om een gunst, uiten geen klachten, betrappen hem niet openlijk op tegenstrijdigheden en doen geen aanbiedingen of voorstellen als we er niet bij voorbaat zeker van zijn dat de ander ze zal accepteren. Het afwijzen van een aanbod of voorstel is namelijk gezichtsbedreigend, zowel voor degene die afwijst als voor de afgewezene.

Verzachtingsmethodes

Als we deze zaken wél willen communiceren, grijpen we naar middelen die de scherpe kantjes eraf halen. Dit kunnen we openlijk doen of indirect. Bij een vraag die openlijk verzachtend is gesteld, zeggen we bijvoorbeeld: ‘Neem me niet kwalijk dat ik zo vrij ben om hiernaar te vragen, maar hoeveel verdient u eigenlijk op jaarbasis?’ We geven op deze manier aan dat we weten dat we een vraag over een taboeonderwerp stellen. Het feit dat we het aangeven, verzacht de directheid en het respectloze ervan. Dezelfde vraag anders verwoord: ‘Zou u onze lezers willen laten weten hoe u voor uw diensten wordt gecompens-

seerd?’ Hier is sprake van twee verzachtende pogingen: ten eerste wordt de vraag namens derden gesteld, dus niet de vraagsteller is onbeleefd, maar anderen; ten tweede richt de vraag zich niet concreet op het noemen van een salaris, maar op of hij bereid is om het anderen te laten weten. Bovendien wordt het begrip ‘salaris’ verpakt in een vage term als ‘compensatie’.



- 4 Bekijk fragment 1.4 op de website waarin Rik Felderhof samen met kunstenaar en muzikant Herman Brood Majoor Bosshardt, het boegbeeld van het Leger des Heils, interviewt over een taboeonderwerp.
- Wat wil Rik Felderhof weten van Majoor Bosshardt?
 - Waarom vraagt hij het niet gewoon?
 - Zelfs Herman Brood, die directer is in zijn vraagstelling, stelt de vraag indirect. Hoe doet hij dat?



- 5 Bekijk fragment 1.5 op de website waarin Matthijs van Nieuwkerk schrijver Herman Koch interviewt.
- Wat is de kernvraag waarop Matthijs van Nieuwkerk antwoord wil in dit fragment?
 - Van Nieuwkerk stelt zijn vraag indirect. Hoe doet hij dat?

1.3 Status en sociale afstand

Wat doet ons nu besluiten om rekening te houden met iemands gezicht, wat kortweg ‘beleefd zijn’ wordt genoemd? Wat zijn de kenmerken die bepalen welke houding we aannemen als we met een ander praten? Volgens Brown & Levinson (1987), die een omvangrijke studie naar beleefdheid hebben gedaan, spelen de volgende kenmerken een rol:

- sociale afstand;
- relatieve macht (of status);
- rangorde van opleggingen.

Sociale afstand geeft aan hoe goed je iemand kent, hoe vertrouwd je met iemand bent en hoe aardig je iemand vindt. Je reageert bijvoorbeeld op een vreemde – iemand die op een grote sociale afstand van je staat – anders dan op een goede vriend. Onder volwassenen is het gebruikelijk om iemand die op grote sociale afstand staat aan te spreken met ‘u’. Een goede vriend zal het ons niet in dank afnemen als we hem op deze afstandelijke wijze aanspreken. Omdat de sociale afstand immers klein is, moet deze bekrachtigd worden door het gebruik van bijvoorbeeld een koosnaam of vriendschappelijk bedoeld scheldwoord en direct geformuleerde verzoeken (‘hé pik, doe het raam eens open’).

Iemand met meer relatieve macht of status staat hoger in de sociale hiërarchie. We behandelen hem met meer respect dan iemand die onder ons staat. Tegen een hogere zeggen we waarschijnlijk ‘u’, terwijl de ander ons wel kan tutoyeren omdat we lager op de hiërarchische ladder staan. Spreekt de hogere ons wel met ‘u’ aan, dan is er waarschijnlijk tevens sprake van een grote sociale afstand. Sociale afstand geeft als het ware een symmetrische relatie weer: de afstand tussen personen is gelijkwaardig van karakter en beiden hebben dezelfde rechten binnen de relatie. Status is een asymmetrische relatie: de een is hoger en heeft meer privileges binnen de relatie dan de ander.

De rangorde van opleggingen (Brown & Levinson (1987) spreken over *ranking of impositions*) geeft aan dat de ene uiting een groter beslag op iemand legt – hem minder vrijheid geeft – dan de andere. Als je bijvoorbeeld iemand twee minuten aan de telefoon iets wilt vragen, vereist dat minder overtuigingskracht en beleefdheidsrituelen dan als je een potentiële geïnterviewde twee uur wilt spreken.



- [?]** 6 Joris Linssen spreekt in *Hello Goodbye* mensen altijd met ‘je’ aan.
- a Waarom zou hij dat doen?
 - b Bij een moslima van Nederlandse afkomst doet hij het met opzet niet. Waarom zou hij daarvoor gekozen hebben?
- [▶]** Bekijk na het beantwoorden van deze vragen fragment 1.6 op de website.
- [?]** 7 Is de sociale afstand tussen jou en je ouders klein of groot? Is er een statusverschil tussen jou en je ouders? Motiveer je antwoord.

Twee soorten beleefdheid

Brown & Levinson (1987) spreken over twee soorten beleefdheid: *positive politeness* en *negative politeness*. In het kort zou je kunnen zeggen dat *positive politeness* een vorm is die te maken heeft met sociale afstand: we proberen te markeren hoe aardig we iemand vinden en hoe solidair we met iemand zijn. Deze vorm van beleefdheid wordt ook wel ‘solidariteitsbeleefdheid’ genoemd. Met deze vorm willen we onderstrepen wat we gemeen hebben met de ander. Met *negative politeness* geven we vooral aan waarin we verschillen van de ander: we markeren het verschil in rollen en status door de ander met meer of minder respect te behandelen. Deze vorm wordt daarom ook wel ‘respect-beleefdheid’ genoemd.



- 8 Noem drie kenmerken die de mate van respect bepalen. Formuleer van elk een definitie.

Het begrip ‘beleefdheid’ heeft een nogal truttige klank. Het doet denken aan oppervlakkige etiketteregels of aan je oma die vroeger tegen je zei ‘spreek met twee woorden’ of ‘goed je voeten vegen voordat je bij iemand het huis binnenstapt’. Beleefdheid heeft echter een meer inhoudelijke kant: het is gedrag dat erop gericht is om de relatie met een ander goed te houden en conflicten te voorkomen, zowel met mensen die je nabij staan als met mensen die in status of sociale afstand mijlenver van je verwijderd zijn. Beleefd zijn is net zoals gastvrij zijn: rekening houden met een ander en zorgen dat de ander zich prettig voelt. Beleefdheid hoeft niet uit liefdadigheid voort te komen; het kan heel goed eigenbelang zijn. We gaan er namelijk van uit dat een bepaald soort gedrag eenzelfde soort gedrag uitlokt (het oog-om-oog-tand-om-tand-principe), dus we rekenen er meestal op dat onze prettige behandeling prettig beantwoord wordt.



- 9 Bekijk onderdeel 1.7 (PowerPointpresentatie) op de website voor meer achtergrond over face en over *positive politeness* en *negative politeness*. Wat vind jij beleefder: *positive politeness* of *negative politeness*?



- 10 Is beleefd zijn (elkaar met respect behandelen) truttig of nuttig? Motiveer je antwoord.

Rollen en relaties

Wat precies prettig is voor een ander, hangt af van de relatie die beide partijen met elkaar hebben, met de rollen die ze beiden aannemen. Is de interviewer een jonge journalist en de geïnterviewde een door de wol geleverde voorzitter van de raad van bestuur van een internationale onderneming, dan vindt de laatste het waarschijnlijk prettig als hij met hoogachting wordt benaderd. Is dezelfde geïnterviewde tegelijkertijd de vader van de beste vriend van de jonge journalist, dan liggen de rollen waarschijnlijk minder formeel: beiden kennen

Respecteren = rekening houden

In het vervolg van dit boek zal ik naar beleefdheid verwijzen met 'iemand met respect behandelen', oftewel: rekening houden met een ander. Voor veel mensen refereert 'respect' uitsluitend aan hoogachting en aan statusverschillen. Ik zie de term ruimer: respectvol gedrag is naar mijn mening gedrag waarmee je inschat wat de ander prettig vindt of nodig heeft en waarop je vervolgens je handelingen afstemt.

elkaar wellicht al jaren; de jonge journalist kwam misschien als jochie al bij hem over de vloer. De manier waarop de jonge journalist hem in dit geval aanspreekt, zal veel informeler zijn, en meer kenmerken van solidariteitsbeleefdheid vertonen (bijvoorbeeld minder 'u'-gebruik, directere formulering van vragen).

Iedereen heeft meerdere rollen: je bent iemands kind, vriend, leerling, klant, opdrachtgever, buurman, en ga zo maar door. Bij elke rol hoort een andere face, een ander masker. Je rol ten opzichte van

de rol van een ander bepaalt de relatie die je met diegene hebt. En die relatie kan vereisen dat je in je omgang meer respectbeleefdheid dan wel solidariteitsbeleefdheid hanteert.

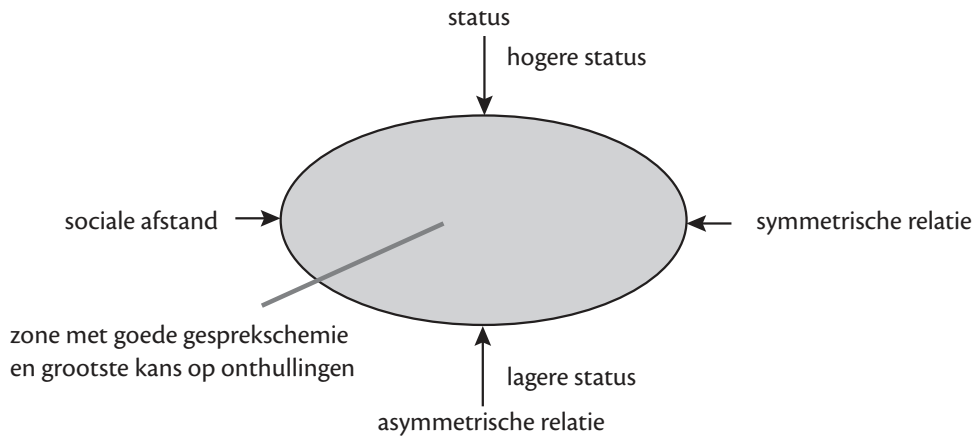


11 Geef twee redenen waarom mensen elkaar met respect behandelen.

Sociale afstand en status in interviewsituaties

Vanzelfsprekend zal een persoon die op een kleine sociale afstand van je staat, geneigd zijn meer over zichzelf of over een belangrijke zaak te vertellen dan iemand die je nauwelijks kent. En iemand die veel lager in de sociale hiërarchie staat, zal zich eerder verplicht voelen je nieuwsgierige vragen oprecht te beantwoorden, dan iemand wiens status vele malen hoger is dan de jouwe. Wanneer je onthullend wilt interviewen, is het belangrijk om na te gaan wat jouw rol is en die van je gesprekspartner, hoe je onderlinge relatie is en hoe je die dusdanig zou kunnen verbeteren dat er een goede gesprekschemie ontstaat en de geïnterviewde geneigd is meer los te laten. Een goede gesprekschemie ontstaat wanneer rolverschillen (en verschillen in sociale afstand en status) weg lijken te vallen, of in ieder geval genivelleerd worden, zonder dat iemand het gevoel krijgt erbij in te schieten (bijvoorbeeld omdat hij zich moet 'verlagen' of 'zich beter voor moet doen', of amicaler of afstandelijker moet zijn dan hij op dat moment van nature zou willen). Dit betekent dat je de sociale afstand probeert te verkleinen door de ander op zijn gemak te stellen en vriendschappelijk te zijn (zie het schema op de volgende pagina). En ook verschillen in status probeer je te minimaliseren of in ieder geval niet onnodig te benadrukken. Mensen die lager op de hiërarchische ladder staan, benader je niet uit de hoogte. Bij mensen die nog nooit geïnterviewd zijn, is het belangrijk om niet te intimideren met te opzichtige opnameapparatuur. Bij hogeren en publieke personen die mediatrainingen hebben gehad en al door veel interviewers doorgezaagd zijn, betekent dat: je goed voorbereiden op het onderwerp (dat is een uiting van respect, en je verhoogt je eigen positie ermee: je bent door je

kennis een gesprekspartij) en de geïnterviewde met egards behandelen zonder kruiperig te zijn. Meer over de rol van interviewer en geïnterviewde komt aan bod in hoofdstuk 3 'Interviewer versus geïnterviewde'.



Sociale afstand en status in gesprekssituaties

Door de sociale afstand en het statusverschil te verkleinen, ontstaat een zone waarin een goede gesprekschemie kan ontstaan, waardoor de kans op onthullingen toeneemt. Daar waar de beide assen elkaar kruisen (statusverschil en sociale afstand zijn beide 0), zou theoretisch het optimum voor onthullingen liggen. De neiging om gezichtsverlies te vermijden zal echter altijd sterker zijn dan die om te onthullen: aan je geliefde (sociale afstand 0) zul je bijvoorbeeld niet snel onthullen dat je vreemdgaat, aan een goede vriend (sociale afstand > 0) wel.

- ?** 12 Wat is een essentiële voorwaarde om een onthullend interview te kunnen afnemen?
- ?** 13 Stel: je wilt een persoon met een hogere status en een grote sociale afstand tot jou een taboevraag stellen. Hoe zou je dat aanpakken?
- ?** 14 En hoe zou je het aanpakken als je iemand met een lagere status en kleinere sociale afstand een taboevraag wilt stellen?