

ONGESCHREVEN REGELS

Als je wereldwijd gesprekken beluistert, merk je dat de menselijke dialoog universele regels volgt. Die sturen en verrijken onze sociale interactie.

Door Mark Dingemans en Nick Enfield

Het onderzoek naar hoe dieren met elkaar communiceren, kent een lange en kleurrijke geschiedenis. In de jaren '50 observeerde Niko Tinbergen nauwlettend stekelbaarzen om te zien hoe ze met elkaar omgingen. Het viel de Nederlandse bioloog op hoe de onderbuik van de mannetjes fel rood kleurde in de paartijd, als de vis zijn nest bouwt en zijn territorium afbakt. Dat kleurtje dient als waarschuwing voor zijn rivalen. Zijn stekelbaarzen bleken zo territoriaal dat ze uithaalden naar alles wat rood was en ook maar enigszins in de buurt kwam, zoals de houtblokken die Tinbergen voor het aquarium hield, en de postauto die het lab voorbijreed.

Tinbergens werk, dat de observatie van natuurlijk gedrag combineerde met systematische experimenten, leverde hem niet alleen een Nobelprijs op. Het werd ook een klassieke methode voor de studie van communicatie bij dieren. Zijn aanpak is zo succesvol bij dieren dat het niet meer dan logisch is om ons onderzoek naar communicatie bij de mens op dezelfde leest te schoeien. Wat kunnen alledaagse gesprekken in verschillende culturen ons leren over de structuur van de menselijke taal?

Heel wat, zo blijkt. De afgelopen tien jaar doorkruiste ons onderzoeksteam de

wereld om talen te leren en gesprekken te beluisteren. Nadien analyseerden we samen de gegevens die we bij elkaar gesprokkeld hadden. We ontdekten dat taal een structuur herbergt die de grammatica overstijgt, en die dieper gaat dan de woorden die we gebruiken en de volgorde waarin we naamwoorden met werkwoorden combineren. Die 'gespreksinfrastructuur'

te bestendigen, informatie uit te wisselen en sociale netwerken uit te bouwen. Als we het gedrag van onze soort beter willen begrijpen, is het dus een goed idee om te bekijken hoe we die taal van ons gebruiken.

Taal is belangrijk in alle aspecten van ons leven, maar haar rol in alledaagse gesprekken is misschien wel de meest fundamentele. Dankzij dat verbale over en weer

Taal is belangrijk in alle aspecten van het leven, maar haar rol in alledaagse gesprekken is misschien wel de meest fundamentele

is in alle culturen gelijk, van de rijstvelden van Laos tot de fjorden van IJsland. Door die gedeelde kenmerken van de menselijke communicatie te ontrafelen, krijgen we inzicht in de grondslag van de taal – en in het weefsel van de menselijke samenleving.

OM BEURTEN

Behalve wanneer we slapen, zijn wij mensen meer dan de helft van de tijd met elkaar bezig, en daarbij worden ook heel wat woorden gewisseld. Die helpen ons onze relaties

leren we als peuter praten en geven we ons sociale leven vorm. Daarom spitst ons onderzoek zich toe op gewone gesprekken, waarin we taal het meest gebruiken.

We zijn niet de eersten die de kunst van het gesprek onder de loep nemen. De onderzoeksdiscipline werd in de jaren '70 in het leven geroepen. De conversatieanalyse, zoals het vakgebied werd gedoopt, bestudeert hoe mensen taal gebruiken in het leven van alledag. Een van de grondleggers was de Amerikaanse socioloog



Harvey Sacks van de University of Californië (UC Irvine). Sacks had in Los Angeles in een centrum voor zelfmoordpreventie gewerkt, en het fascineerde hem hoe ordelijk de gesprekken van de hulplijn verliepen. Toen hij de opnames bestudeerde, viel het hem bijvoorbeeld op dat de overgang tussen de twee gesprekspartners steeds behoorlijk vlot en gestructureerd liep, waardoor er meestal maar één iemand tegelijk aan het woord was.

Hoe slagen we erin onze gesprekken zo gesmeerd te laten lopen? Samen met zijn collega's Emanuel Schegloff van UC Los Ange-

les en Gail Jefferson, toen aan UC Irvine, liet Sacks zien dat we hiervoor een aantal slimme ongeschreven regels hanteren over wie wanneer mag praten. Daarnaast vond Sacks dat de regels van de grammatica ons helpen te bepalen wanneer iemand uitgesproken is. Een voorbeeld: 'Ik ken de eigenaar' is een afgeronde uitspraak, terwijl we allemaal aanvoelen dat er op 'Ik ken de' nog iets moet volgen. Met de grammatica als gids kunnen we voorspellen wanneer de 'beurt' van onze gesprekspartner om zal zijn.

In 2006 bundelde een van ons (Enfield) de krachten met de psychologen

Holger Mitterer en J.P. de Ruiter, toen beiden verbonden aan het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek in Nijmegen, om dat model verder te verkennen. We namen telefoongesprekken op tussen vrienden. Die opnames manipuleerden we om te achterhalen welke signalen ons helpen te beslissen wanneer het onze beurt is in een gesprek. Sommige van onze proefpersonen luisterden naar de oorspronkelijke gesprekken, anderen naar een versie waarin de stemmen vervormd waren tot een monotone robotklank. Weer anderen kregen een opname te horen waarin de stemmen hun natuurlijke melodie behielden, maar waarbij een filter maskeerde wat er gezegd werd. De luisteraars bleken moeiteloos te kunnen voorspellen wanneer een robot klaar was met spreken, maar ze presteerden bar slecht als ze wel de melodie hoorden maar niet de woorden. De resultaten bewezen dat grammatica onmisbaar is voor onze navigatie door de conversatie.

200 MILLISECONDEN

We weten niet alleen goed wanneer we aan de beurt zijn in een gesprek, we nemen die beurt ook naadloos op. In het onderzoek uit 2006 brachten we samen met de Ruiter in kaart hoe lang het duurde voor de ene persoon begon te praten zodra de andere uitgesproken was. In het merendeel van de 1.500 overgangen die we maten, was er nauwelijks stilte en nauwelijks overlap: het gemiddelde interval duurde zo'n 200 milliseconden – minder lang dan het duurt om met je ogen te knipperen. Het gaat zelfs zo snel dat we al moeten bedenken wat we zullen zeggen terwijl onze gesprekspartner nog aan het woord is. Zo kunnen we onze volgende bijdrage inzetten zo gauw het onze beurt is.

De conclusies die we tot hiertoe hebben besproken, komen uit onderzoek naar het Engels en het Nederlands, twee talen die behoorlijk dicht bij elkaar aanleunen. Maar eeuwen taalkundig onderzoek hebben aangetoond dat de talenrijkdom van de wereld radicale verschillen herbergt op zowat elk niveau, van de klanken die een taal gebruikt tot de woorden in het repertoire en de volgorde waarin die woorden tot zinnen worden gesmeed. Wordt in alle talen zo mooi en naadloos om beurten gesproken? Of converseren sommige culturen met minder haast, terwijl mensen in andere culturen over elkaar struikelen om



Denken over praten

Ooit te horen gekregen dat je moet nadenken voor je wat zegt? Het is een subtiele aansporing om te zeggen wat je bedoelt – en te menen wat je zegt. Maar het belicht ook de elementaire tweeledigheid van de menselijke communicatie: enerzijds hoe we woorden en zinnen in elkaar puzzelen in ons hoofd, en anderzijds hoe we die montage met anderen delen.

Ook taalkundigen kunnen de taal benaderen vanuit een van beide invalshoeken. Zo bekijkt Noam Chomsky van het Massachusetts Institute of Technology taal vooral in termen van het menselijke denken. Hij is geïnteresseerd in hoe we uit gedachten zinnen vormen met woorden.

Voor die stroming, die teruggaat tot de jaren '50, is het niet direct van belang hoe zinnen de basis vormen van een gesprek. We gaan immers soms slordig om met wat we willen zeggen. De gedachten die we zo goed gestructureerd en helder opbouwen in ons hoofd, lopen het risico op hun weg verhakkeld te worden door ons imperfecte vocale systeem. Daarna zijn ze overgeleverd aan de interpretatie van de

luisteraar, die misschien niet eens goed heeft gehoord wat we hebben gezegd – aldus Chomsky. Wij kozen ervoor taal te benaderen van de andere kant: de analyse van hoe we woorden en zinnen gebruiken om te communiceren. Ons onderzoek graaft de sociale wortels van taal op, en toont hoe de structuur van het gesprek ons in staat stelt te delen wat we in ons hoofd hebben. Samen met studies die onder de loep nemen hoe we woorden en zinnen bouwen, geeft die benadering ons niet alleen meer inzicht in wat we zeggen, maar ook in het hoe en waarom.



hun gesprekspartner deelgenoot te maken van wat ze denken?

De eerste studie die zich op een systematische manier over die vraag boog, verscheen in 2009 en was van de hand van Tanya Stivers (toen aan Max Planck), Enfield en hun collega's. Het tienkoppige team deed veldwerk op verschillende plekken verspreid over vijf continenten, waar ze zich vertrouwd maakten met de talen, de mensen en hun gebruiken. Ze maakten video-opnames van alledaagse gesprekken. Daaruit selecteerde elk teamlid 350 vraag/antwoord-sequenties, waarvoor de overgangen tussen de sprekers werden gemeten. Het resultaat was eensluidend: mensen, zo blijkt, proberen zo weinig mogelijk over elkaar heen te praten of te veel tijd te laten tussen twee uitspraken. De gemiddelde pauze bleek zich ook in dit onderzoek rond de 200 milliseconden te bevinden.



ANTWOORD DAN TOCH!

Wat ook opvalt aan de menselijke spraak is dat we van onze gesprekspartner een reactie verwachten. Een gesprek voeren heeft meer om het lijf dan aanvoelen wanneer het jouw beurt is om te praten. Het is iets dat je samen onderneemt, en dus zijn er sociale gedragsregels van kracht. Dat soort verbale aansprakelijkheid bestaat

aarzelt voor hij antwoordt op een vraag over het gebruik van verboden middelen? En hoe zou je je voelen als je iemand mee uit vraagt en het voelt als een eeuwigheid voor hij of zij op je aanbod ingaat of het afslaat? Op zulke momenten kan zelfs de kortste pauze aanvoelen als een ontwijkingsmanoeuvre of een teken van onoprechtheid of twijfel.

Een gesprek voeren heeft meer om het lijf dan weten wanneer jij aan de beurt bent. Het is iets dat je samen onderneemt, en dus zijn er sociale gedragsregels van kracht

niet bij dieren: die roepen soms wel over en weer, maar hun reacties zijn niet zo strikt getimed en sluiten niet zo mooi op elkaar aan. Veel van hun kreten zijn bovendien louter informatief ('Ik ben hier' of 'Kijk uit: slang!') en vragen niet om een vocale reactie.

Bij de mens zit die verwachting dan weer zo diep ingebakken dat elke hapering in het gesprek meteen de wenkbrauwen doet fronsen. Wat moet je er bijvoorbeeld van denken als een politicus even

De Amerikaanse taalkundigen Felicia Roberts en Alexander Francis, beiden aan Purdue University, hebben dat fenomeen nader bestudeerd. In een van hun experimenten werkten ze met opgenomen gesprekken waarin een verzoek van de ene spreker (of die een lift kan krijgen, bijvoorbeeld) wordt beantwoord met 'tuurlijk.' Ze bewerkten de tijd tussen vraag en antwoord, en speelden de opnames af voor een groep studenten, met de vraag in welke mate de tweede persoon volgens



© Mind / James Yang



cator zijn van het relatieve enthousiasme van de spreker. Bovendien blijken mensen over de cultuurgrenzen heen dezelfde snelle inschattingen te maken. De timing van het over en weer in een gesprek blijkt

dat we daartoe ter beschikking hebben, is het vraagwoord 'Hè?'

Dat nederige woordje hebt u vast al talloze keren uitgesproken en nog vaker gehoord. En het zou wel eens universeel

De menselijke conversatie heeft een ritme, en afwijken van dat precies getimede patroon heeft sociale gevolgen

hen bereid was op het verzoek in te gaan. De resultaten waren duidelijk: zodra het antwoord ongeveer 500 milliseconden op zich liet wachten – amper een halve seconde – leidde dat tot de interpretatie dat het verzoek met minder plezier werd ingewilligd, ook al was het antwoord 'tuurlijk'.

De studie verscheen in 2006 en werd uitgevoerd in het Engels. Maar hebben mensen uit verschillende culturen en verschillende werelddelen dezelfde aannames over de sociale betekenis van stiltes? Roberts en haar collega's breidden hun onderzoek uit tot het Italiaans en het Japans. De conclusies bleven dezelfde: hoe langer de pauze, hoe kleiner de vermeende bereidheid om in te gaan op de vraag.

En die perceptie is wellicht niet ongegrond. In alle talen die Stivers en haar collega's bestudeerden, bleek een positieve reactie altijd sneller te komen dan een negatieve. De afwijking van de gemiddelde reactiesnelheid kan dus een legitieme indi-

cus verankerd in de structuur van onze taal – niet zomaar die van één taal, maar die van alle menselijke communicatie.

'WAT?'

De menselijke conversatie volgt dus een welbepaald ritme, en afwijkingen van dat precies getimede patroon hebben sociaal veelzeggende implicaties. Toch lopen niet alle gesprekken van een leien dakje. Wat gebeurt er als de een heeft gemist wat de ander net heeft gezegd? Zulke haperingen in de communicatie zouden tot ernstige misverstanden kunnen leiden, ware het niet dat het menselijke gesprek nog een ander belangrijk kenmerk heeft: onze natuurlijke neiging om verduidelijking te vragen. En het eenvoudige hulpmiddel

kunnen zijn. Dat blijkt uit een grootschalige studie van 200 gesprekken, opgenomen in tien landen. Van Ghana en Laos tot Italië, van IJsland tot Rusland en Japan – in alle talen die we onderzochten, stuiten we op een woord dat klinkt als 'Hè?' En het dient altijd hetzelfde doel: het legt het gesprek even stil, opdat de spreker zou herhalen of herformuleren wat hij zojuist heeft gezegd.

'Hè?' lijkt misschien een willekeurig geluid, maar ons onderzoek geeft aan dat het wel degelijk een woord is. Het is niet aangeboren – als kind moeten we het leren, net als elk ander woord. Het is trouwens ook meer dan een reflex. Bij onze naaste evolutionaire verwanten, de chimpansee en andere mensapen, valt er geen

'Hè?' te horen, terwijl ze wel niezen en kreten slaken zoals wij.

Het tussenwerpsel kent subtiele nuances in elke taal, die afhangen van de lokale tongval. Maar altijd is het één lettergreep die klinkt als een vraag. De korte klinkerklank – 'uh' of 'eh' – is erg makkelijk uit te spreken: je hoeft gewoon maar je mond open te doen en een klank met vragende intonatie uit te stoten. 'Hè' doet precies wat het moet: het minuscule woordje maakt de spreker snel duidelijk dat er een probleem is, en de vraagvorm nodigt uit tot een even snel antwoord.

'Hè?' is niet het enige woord dat we gebruiken om gebroken schakels in een gesprek te 'repareren'. Elke cultuur heeft haar eigen formules om opheldering te vragen. In het Nederlands kan dat bijvoorbeeld met 'Wat?', 'U zei...?' of 'Je bedoelt...?' In de gesprekken die we opnamen, vroegen sprekers gemiddeld eens om de minuut om verheldering of uitleg. Die frequentie, en de universaliteit ervan, wijst erop dat de menselijke interactie steunt op de verbale hulpmiddelen die ons helpen begrijpen wat er gezegd wordt. Je zou kunnen stellen dat juist wat we doen als het fout loopt in een gesprek, het unieke sociale karakter van de menselijke taal blootlegt.

WAAROM WE PRATEN

Wat vertelt dat alles ons over de functie van de menselijke taal? Eerst en vooral dat gesprekken een bepaalde structuur hebben. Deelnemers spreken om beurten, denken na voor ze iets zeggen, anticiperen wanneer het hun beurt is, en vragen indien nodig om verheldering en recht-



zetting. Die vorm van interactie, die zo sterk op samenwerking steunt, lijkt geen cultuurgrenzen te kennen en is onbekend in de dierenwereld. Mechanismen zoals de beurtwisseling, de timing en het 'repareren' van het gesprek vormen de hoekstenen van onze taalkunst. Je zou ze de fundamentele krachten kunnen noemen die de woorden en zinnen van een gesprek bij elkaar houden, en ze hun sociaal gewicht en eigen smaakje geven. En net zoals natuurkundigen in de ban van materie, zijn wij benieuwd wat we nog kunnen ontdekken op onze zoektocht naar elementaire deeltjes en interacties in de menselijke spraak.

De gemeenschappelijke structurele elementen die we gebruiken om betekenisvol met elkaar om te gaan, weerspiegelen wat psychologen onze sociale intelligentie noemen: een manier van denken waarbij we aanvoelen wat de ander communicatief bedoelt, en waarbij we elkaar verantwoording verschuldigd zijn voor wat we zeggen, wanneer en hoe. De kunst om andermans gedachten te lezen

weerspiegelt de unieke sociale aard van de menselijke soort. We gebruiken taal om onze relaties te verstevigen en om samen te werken – in kleine groepen, in grotere organisaties en als maatschappij. Zonder de sociale lijm van alledaagse gesprekken maakt die verbondenheid geen kans en kan de samenleving aan diggelen vallen. Door te bestuderen hoe mensen in uiteenlopende culturen dag in dag uit communiceren, leren we steeds meer over de natuurlijke taal van onze soort. En hoe meer we leren, hoe meer fundamentele inzichten we krijgen in de essentie van wat het betekent mens te zijn. ■

DE AUTEUR

MARK DINGEMANSE en **NICK ENFIELD** zijn verbonden aan het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek in Nijmegen, in de Language and Cognition Group geleid door Stephen Levinson. Ze werken samen sinds 2010 in Enfields project *Human Sociality and Systems of Language Use* (gesubsidieerd door de Europese Onderzoeksraad).

MEER OVER DIT ONDERWERP

Projecting the End of a Speaker's Turn: A Cognitive Cornerstone of Conversation. J. P. de Ruiter, Holger Mitterer en N. J. Enfield in *Language*, Deel 82, Nr. 3, pp. 515–535; September 2006.

Universals and Cultural Variation in Turn-Taking in Conversation. Tanya Stivers, N. J. Enfield et al. in *Proceedings of the National Academy of Sciences USA*, Deel 106, Nr. 26, pp. 10,587–10,592; 30 juni 2009.

Judgments Concerning the Valence of Inter-Turn Silence across Speakers of American English, Italian, and Japanese. Felicia Roberts, Piera Margutti en Shoji Takano in *Discourse Processes*, Deel 48, Nr. 5, pp. 331–354; 2011.

Is "Huh?" a Universal Word? Conversational Infrastructure and the Convergent Evolution of Linguistic Items. Mark Dingemanse, Francisco Torreira en N. J. Enfield in *PLOS ONE*, Deel 9, Nr. 4, Artikel nr. e94620; 8 november 2013.

Samengevat

VERBAZENDE OVEREENKOMSTEN

1. De studie van alledaagse conversaties legt de hogere structuur van de menselijke communicatie bloot: een systeem dat boven de grenzen van taal en cultuur uitstijgt.
2. We laten liefst zo weinig mogelijk stiltes vallen in een gesprek, en we praten zo weinig mogelijk over elkaar heen. We zijn zo sterk gewend aan dat patroon dat een aarzeling van amper een halve seconde onrust wekt.
3. De mens beheerst de unieke vaardigheid om de ander om verheldering te vragen als er iets niet goed gaat. In heel wat talen doen we dat met het simpele maar doeltreffende 'Hè?'