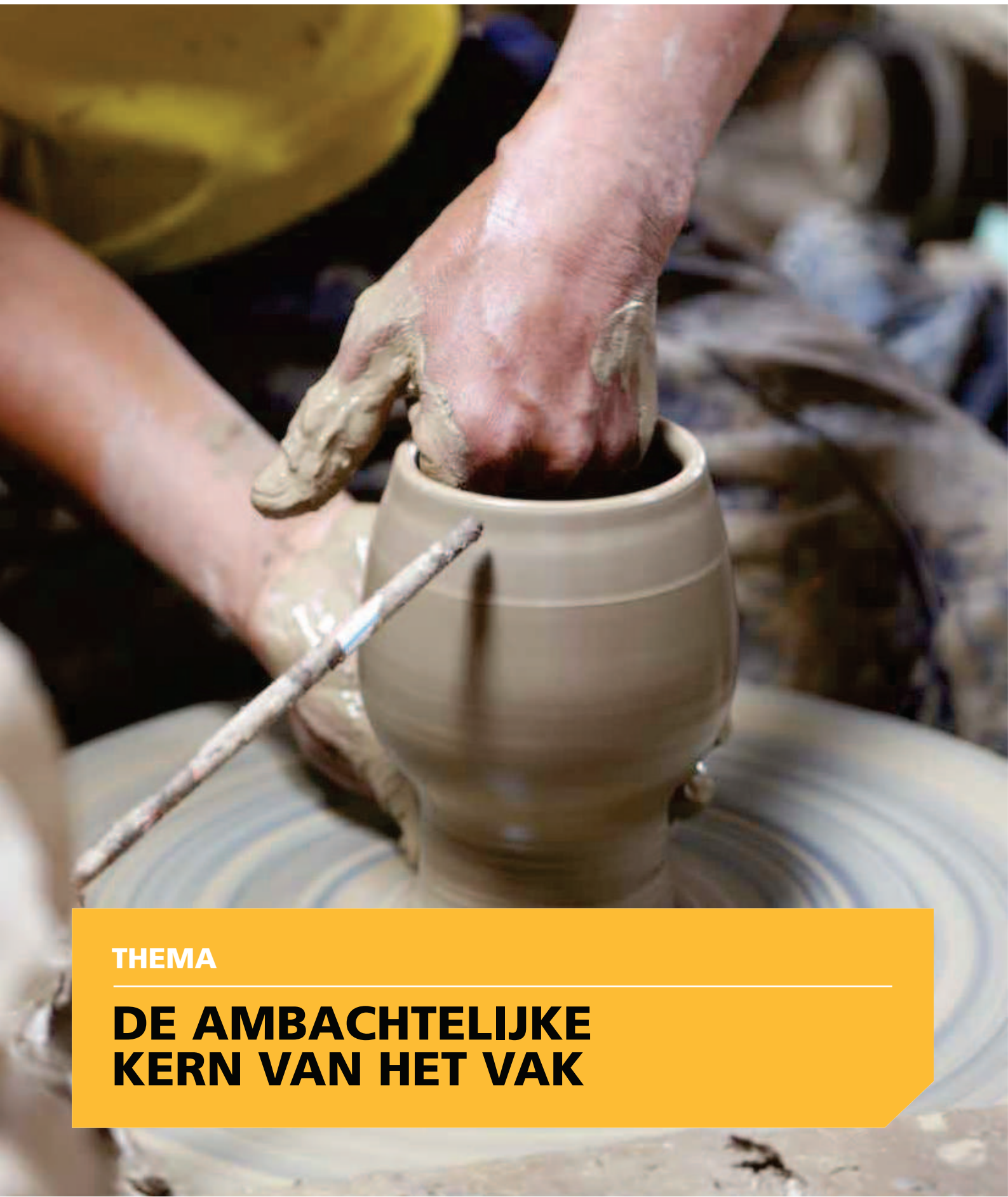


# Maatwerk



**THEMA**

**DE AMBACHTELIJKE  
KERN VAN HET VAK**

# LETTERLIJK

**Het gesprek is het instrument bij uitstek van de sociaal werker. Maar wat gebeurt er eigenlijk tijdens een professioneel gesprek? De analyse van drie gesprekssituaties in dit artikel toont aan wat we daarvan kunnen leren.**

DOOR MARTINE NOORDEGRAAF & CAROL VAN NIJNATTEN

**W**aarom is het belangrijk om de gespreksvoering van sociaal werkers te onderzoeken? In zijn oratie *Interactie als gereedschap* benadrukt Tom Koole, hoogleraar Communicatie- en Informatiewetenschappen, dat sociale interactie het enige is dat professionals soms hebben. We zijn immers niet telepatisch en kunnen niet in elkaars hoofd kijken (Koole, 2014). Een goed gebruik van het gesprek is een manier om samen met cliënten verbeteringen te bewerkstelligen in hun leefsituatie.

Hieronder beschrijven we kort drie projecten waarin gespreksvoering van sociaal werkers is onderzocht. Het doel is om te laten zien wat gespreksvoering kan bijdragen aan het professionele handelen van de sociaal werker.

## DAGELIJKE GESPREKKEN

Ons onderzoek naar gespreksvoering start bij transcripten van 'dagelijkse' gesprekken tussen sociaal werkers en hun cliënten. Het staat daarom dicht aan tegen de beroepspraktijk. De transcripten zijn letterlijke weergaven van de gesprekken. Daarin worden ook non-verbale gedragingen en belangrijke details van het gesprek zoveel mogelijk weergegeven. Daarvoor bestaan zogenaamde transcriptieconventies. Wij gebruiken die van Jefferson, zie kader p. 14 (uit: Mazeland, 2003). Voor het gebruik van dit materiaal hebben we toestemming van alle gespreksdeelnemers. Namen van plaatsen en personen zijn veranderd, waardoor de deelnemers niet herkenbaar zijn. In de voorbeelden bespreken we steeds een fragment. Voor een uitgebreide analyse van de fragmenten verwijzen we naar onderliggende literatuur.

## BEOORDELINGSGESPREK

In het promotieonderzoek *Assessment in Action* (Noordegraaf, 2008) staat de gespreksvoering bij beoordelingsgesprekken voor interlandelijke adoptie centraal. In vier gesprekken vormt een raadsonderzoeker van de Raad voor de Kinderbescherming een oordeel over geschiktheid voor het adoptief ouderschap van (aspirant-) adoptief ouders. Een raadsonderzoeker komt op basis van deze gesprekken tot een oordeel. Dit oordeel wordt gerapporteerd en is zwaarwegend: zonder positief oordeel, geen toestemming voor adoptie. Raadsonderzoekers staan voor de taak om met – vaak hoog opgeleide, welbespraakte – mensen open en eerlijk mogelijke risicofactoren te bespreken.

In het onderzoek is onder andere gekeken naar gesprekken over hypothetische situaties in de opvoeding van een geadopteerd kind. Daarbij bleek verschil tussen korte (sociaal wenselijke) reacties en uitgebreide (persoonlijke en reflectieve) reacties. In een gesprek met twee raadsonderzoekers werd duidelijk waar dat verschil in zat. De hypothetische situaties die leiden tot korte reacties zijn generiek. Het zijn situaties waar iedere adoptieouder voor kan komen te staan. De hypothetische situaties die leiden tot uitgebreide reacties waren daarentegen niet generiek, maar specifiek; ontworpen voor deze aspirant adoptiefouder, opgebouwd met kennis uit eerdere gesprekken. Deze specifieke hypothetische situaties ontlokten een gesprek over mogelijke *triggers* en kwetsbaarheden in opvoedsituaties. Aspirant adoptiefouders die blijk gaven van zelfinzicht en reflectievermogen kregen hiervoor een positieve waardering in het eindadvies. De aspirant adoptiefouders kregen bovendien een vooruitblik op mogelijke triggervolle opvoedsituaties. >

## DRIE DELEN

Maatwerk bericht over het Nederlands onderzoek naar gespreksvoering in drie delen. In Maatwerk nummer 2 van 2014 besprak Hans Oostrik de publicatie *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice* van Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese and Carol van Nijnatten (ed.) (London/New York: Routledge, 2014). In dit tweede artikel benadrukken Noordegraaf en Van Nijnatten het belang van micro-analytisch onderzoek naar gespreksvoering in het sociaal werk. In een volgend artikel zullen zij fragmenten uit het derde onderzoeksproject diepgravend analyseren en laten zien welke inzichten dit oplevert voor een verdere ontwikkeling van het sociaal werk.

## FRAGMENT 1: DOORZETTINGSVERMOGEN

01 RO:	maar als als ik jullie zie dan zijn jullie	17 RO:	en dat probeer je over te brengen?
02	mensen die eh (.) een stuk doorzettingsvermogen	18 AAM:	ja=
03	hebben die bepaalde doelen in hun leven hebben en	19 RO	=MAAR nu kan het een kind zijn dat eh (.) zich
04	ik haak toch weer wat nadrukkelijker bij jou* aan * RO kijkt naar AAM	20	niet zo laat aanspreken
05	want jij bent degene die van klein af aan	21 AAM:	nou eh =
06 AAM:	°mm°	22 RO:	=dat heel anders van karakter is[als het =
07 RO:	ja eigenlijk steeds ehm (.3)=	23 AAM:	[ja
08 AAM:	= nou [> als ons kind zegt van ik wil niet <	24 RO:	= karakter wat jij, wat jullie hebben en wat niet
09 RO:	[heeft ingezet en toch een stukje	25	zoveel doorzettingsvermogen heeft of wat eh
10	[gevochten heeft	26	zoiets heeft van ik leef vandaag lekker en morgen
11 AAM:	[>>ja ja<	27	morgen zie ik wel
12 RO:	om te bereiken wat je bereikt hebt he?	28 AAM:	ja ja
13 AAM:	= ja dat probeer ik ook over te brengen aan ons	29 RO:	en wat minder eh ja die die die=
14	kind	30 AAM:	=drang heeft=
15 RO:	ja jij hebt doe::len voor ogen staan he?= 16 AAM:	31 RO:	=die drang heeft om hoe hoe hoe wat zou dat voor jou zijn?
	=ja (.)	32	

In fragment 1 een voorbeeld van zo'n beoordelingsgesprek. De raadsonderzoeker (RO) is in gesprek met een aspirant adoptievader (AAV) en een aspirant adoptieouder (AAM). Dit is het derde gesprek in een serie van vier. In de eerdere twee gesprekken is gesproken over de geschiedenis en de relatie van de aspirant adoptieouders. De aspirant adoptieouder zit in een rolstoel en heeft geleerd om zich daar niet door uit het veld te laten slaan. Ook in de relatie van het koppel is doorzettingsvermogen een belangrijk samenbindend thema.

In dit fragment zien we een raadsonderzoeker aan het werk die dit gesprek goed heeft voorbereid. Ze heeft de kennis uit de eerste twee gesprekken op een rijtje gezet en heeft niet alleen haar agenda voor dit gesprek helder. Ze heeft ook een gesprekstechniek paraat, namelijk die van het inbrengen van een specifieke hypothetische situatie. Wat maakt dit nu een werkzame gesprekstechniek?

### De hypothetische situatie is op twee onderdelen specifiek:

- specifiek over het karakter van de AAM (doorzettingsvermogen, van klein af aan gevochten, doelen voor ogen);
- en specifiek over het karakter van het (hypothetische) kind (laat zich niet aanspreken, heeft niet zoveel doorzettingsvermogen, leeft vandaag en morgen ziet het wel weer).

### De hypothetische situatie is ingebed in eerder verkregen informatie

De raadsonderzoeker baseert de gegevens over het karakter van de AAM op de eerdere twee gesprekken. Dat doet ze door in regel 04 na een algemene typering van het koppel, de situatie te richten op

de AAM: 'En ik haak daarbij nadrukkelijk toch weer bij jou aan.' Door het woord 'weer' te gebruiken verbindt de raadsonderzoeker deze situatie met eerdere gesprekken. Dit is een sterke basis, omdat de informatie niet fictief is en daarmee ook niet makkelijk van tafel kan worden geveegd.

### De hypothetische situatie is ingebed in instemming

De raadsonderzoeker introduceert in dit fragment steeds kleine stukjes van een hypothetische situatie en maakt aan het eind van deze stukjes steeds ruimte voor instemming (of tegenspraak) van de AAM. In regel 12, 15 en 17 eindigt de raadsonderzoeker haar typering van de vrouw steeds met een vraag. AAM reageert instemmend op de beschrijving.

### De hypothetische situatie vraagt naar de beleving en het handelen

De raadsonderzoeker maakt de hypothetische situatie helemaal af. Ze schetst een totaalscenario. AAM begint al een paar keer aan een antwoord (in regel 08, 13 en 21). De RO sluit de situatie echter pas af na een gerichte vraag in regel 31: 'hoe wat zou dat voor jou zijn?' In de data zijn de hypothetische situaties die afsluiten met een dergelijke vraag het meest succesvol, in de zin dat deze afrondingen het meest uitgebreide antwoord genereren. Bovendien zijn die antwoorden niet algemeen, maar specifiek.

We laten het antwoord van AAM hier niet zien, maar zij komt met een reflectie op de keerzijde van haar doorzettingsvermogen en schetst situaties waarin ze deze keerzijde hanteert.

De raadsonderzoeker in dit voorbeeld beheerst de kunst van de gespreksvoering. Zij begint goed voorbereid aan het gesprek en ze heeft haar gesprekstechnieken paraat. Ze stelt specifieke vragen in plaats van algemene vragen en die genereren meer informatie.

### Bespreekbaar maken

In het sociaal werk is het inschatten van een risico of van zelfredzaamheid heel belangrijk. Dergelijke delicate informatie is echter niet altijd makkelijk bespreekbaar te maken. Het volgende voorbeeld gaat daarover. Het is afkomstig uit een project van het lectoraat Jeugd en Gezin. Dit lectoraat maakte een inventarisatie van goede praktijken van systeemgericht werken met adolescenten. In het boek *Hulpverlening aan Jeugd en Gezin* (Noordegraaf & Vierwind, 2013), speciaal geschreven voor SPH-, MWD- en pedagogiekstudenten, is uitgewerkt hoe sociaal werkers:

- kunnen praten over zinragen in de hulpverlening,
- kunnen zien dat loyaliteit tot uiting komt in gesprekken,
- verbindende vragen kunnen inzetten als interventie in gezinsgesprekken
- en hoe delicate onderwerpen bespreekbaar kunnen worden gemaakt.

Bij dat laatste, een gevoelig onderwerp bespreekbaar maken, zie je bijvoorbeeld dat een antwoord op een vraag wordt uitgesteld, of dat er indirect of afstandelijk over het onderwerp wordt gepraat (Noordegraaf & Van Nijnatten, 2013: 208). >



## FRAGMENT 2A: STEFANIE

- |              |  |                |  |
|--------------|--|----------------|--|
| 01 Stefanie: | Nou ja, het is natuurlijk wel raar dat dan gelijk iemand | 12 Diana:      | (maakt gebaar met hand)                        |
| 02           | het gewoon weer weet maar ja (2.0) terwijl het op zich   | 13 Diana/John: | (2.0) kijken elkaar lachend aan                |
| 03           | nou ja wel fijn is om even te praten en (xxxx)           | 14 Els:        | (lacht met haar hand voor haar mond)           |
| 04           | het helpt ook wel (maar ik zeg dan wel) jullie moeten    | 15 John:       | Nee hoor (lachend)                             |
| 05           | niet denken dat Karel (heel slecht is ofzo)              | 16 Iedereen:   | (lacht)  |
| 06 HV2:      | Ow ga je dat dan denken. Zorg je ook een beetje voor     | 17 HV1:        | Wat Stefanie nou zegt dat eh                   |
| 07           | Karel?   | 18 Els:        | (lacht) dat is z:oo onbekend hier              |
| 08 Stefanie: | Ja dat doe ik eigenlijk voor iedereen een beetje, daarom | 19 John:       | Nee hoor (lachend)                             |
| 09           | vertel ik niet zoveel eigenlijk                          | 20 Iedereen:   | (lacht)  |
| 10 HV2:      | Oow, is dat een bekend iets in deze familie?             | 21 John:       | (lacht) ik ken het helemaal::! niet            |
| 11 Iedereen: | (3.0) (lacht)  | 22 Iedereen:   | lacht  |
|              |  | 23 HV 2:       | Dat iedereen voor zichzelf zit te denken en    |
|              |  | 24             | allemaal in de gaten houdt hoe dat het voor de |
|              |  | 25             | ander eeh is                                   |
|              |  | 26 Els:        | (lacht)  |
|              |  | 27 Diana/John: | (glimlachen)                                   |
|              |  | 28 Els:        | (2.0) ja (2.0) (kijkt weg)                     |





THINKSTOCK

### **Praten met vriendinnen**

Stefanie (11 jaar) zit in een traject van intensieve ambulante hulpverlening. In fragment 2A geeft zij antwoord op de vraag hoe ze het vindt om met haar vriendinnen te praten over de situatie thuis. Haar moeder Els en stiefvader Karel zijn net uit elkaar. Zij zijn bij het gesprek. Ook Diana en John zitten aan tafel: haar stiefbroer en -zus, een tweeling van achttien, met een andere vader dan Stefanie. Twee hulpverleners (HV1 en HV2) werken samen in dit gezin. In dit fragment komen zij beiden aan het woord.

In dit voorbeeld reageert HV2 op het laatste deel van het antwoord van Stefanie. Stefanie zegt (in regel 03) dat ze het wel fijn vindt om met haar vriendinnen te praten, maar zegt daar wel direct bij (in regel 04 en 05) dat ze niet moeten denken dat Karel slecht is. HV2 reageert daarop met: 'ow ga je dat dan denken' (regel 06) en geeft direct daarna een interpretatie hiervan 'zorg je dan ook een beetje voor Karel' (regel 06 en 07). Deze interpretatie (een techniek die ook veel wordt gebruikt in psychotherapie) leidt direct tot een verdere zelfonthulling waarbij Stefanie vertelt dat ze dat (regel 08:) 'eigenlijk voor iedereen een beetje' doet en dat ze daarom ook (regel 09:) 'eigenlijk' niet zoveel vertelt. Een belangrijke onthulling! HV2 gebruikt dit moment om de overstap te maken van Stefanie naar de familie (regel 10): 'oow, is dit iets een bekend iets in deze familie?'. Dit is gesprekstechnisch gezien een interessante stap. Ze had ook in kunnen gaan op deze manier van zorgen van Stefanie. Wat doet deze interactionele stap gesprekstechnisch nu precies?

### **Zelfonthulling als opstap naar bespreekbaar maken**

HV2 vraagt Stefanie om te vertellen wie ze buiten de familie vertelt over de situatie thuis. Stefanie vertelt dit en toont direct haar loyaliteit (regel 04 en 05: 'jullie moet denken dat Karel heel slecht

is of zo'). Stefanie bevestigt de interpretatie van HV2. Ze doet dit met veel verzachtende woorden (eigenlijk, een beetje). HV2 heeft nu genoeg 'materiaal' om het familiepatroon te bespreken.

### **Vragenderwijs bespreekbaar maken**

HV2 geeft een korte omschrijving van het gezinspatroon. Dit doet ze niet op stellende wijze, maar vragenderwijs. Dit geeft de familie alle ruimte om te ontkennen. De vraag is echter wel gebaseerd op de zelfonthulling van Stefanie en is daarmee onderbouwd. Verder is de beschrijving van HV2 indirect. Ze spreekt over 'dat' en 'iets' (regel 10). Ze herhaalt daarmee het 'dat' van Stefanie in regel 08. Het 'dat' in regel 08 verwijst naar het zorgen voor in regel 06 en 07.

### **Luchtigheid verlicht**

Hoewel de vraag van HV2 in regel 10 indirect is, lijkt iedereen te weten waar zij op doelt. Haar vraag is vragenderwijs en ook quasi verbaasd, nieuwsgierig. De luchtigheid van haar (toch wel delicate) vraag wordt opgepakt en er wordt met instemmend gelach gereageerd. Ook wordt er met overdrijving ontkend. Deze overdreven ontkening (in regel 18, 19 en 21) werkt als een indirecte instemming of onthulling.

### **Het besprokene expliciteren**

HV2 maakt de indirecte instemming (het gelach) en de overdreven ontkening (die ook functioneert als instemming) expliciet in regel 23-25: 'Dat iedereen voor zichzelf zit te denken en allemaal in de gaten houdt hoe dat het voor de ander eeh is'. Na nog meer gelach is moeder Els degene die in regel 28 instemt met een 'ja'.

Na het 'ja' van Els volgt nog wat gelach. Daarna brengt HV2 het gesprek weer terug bij Stefanie. Bij haar was het onderwerp immers begonnen. Zij heeft durven zeggen dat ze voor anderen

## FRAGMENT 2B: STEFANIE

- 37 HV2: volgens mij bedoelen ze dat ze het herkennen wat jij  
38 zegt  
39 Stefanie: Ja dat snap ik  
40 Iedereen: (lacht)  
41 Stefanie: hee joh (1.0) hee joh, jij hoort wel bij deze familie  
42 Iedereen: lacht

denkt en daarom niet goed durft te praten. De hulpverlener benoemt in fragment 2B opnieuw wat het instemmend lachen betekent:

HV2 vertaalt het lachen opnieuw in woorden. Ze interpreteert dus het lachen. Stefanie beaamt deze interpretatie (in regel 39) en geeft ook haar interpretatie in regel 41. Door verschillende gesprekstechnieken maakt de hulpverlener het tot dan toe onbespreekbare gezinspatroon bespreekbaar. Daarmee is de weg naar herstel ingeslagen. De gezamenlijke instemming leidt tot verbinding, iets dat in samengestelde gezinnen soms precair is.

Om gezinspatronen bespreekbaar te maken heb je kennis nodig van deze gezinspatronen. Het vraagt dus om goed observeren en analyseren en vooral ook om goede timing.

### Gesprekken tijdens het eten

Naast gesprekken in ambulante settings en gezinsbegeleiding, voeren sociaal werkers gesprekken in alledaagse situaties, bijvoorbeeld in een leefgroep of gezinshuis. In een gezinshuis wonen professionele opvoeders met hun gezin, samen met uithuisgeplaatste jongeren. Het belangrijkste doel is een gezinscontext te bieden waarbinnen een kind (specifiek) opgevoed wordt. Gezinshuisouders zijn geschoold en worden ook professioneel begeleid bij hun opvoedtaak. In een tweejarig project van het lectoraat Jeugd en Gezin, is samen met twee jeugdzorgaanbieders van gezinshuizen (gezinshuis.com en Intermetzo), Universiteit Utrecht en het Nederlands Jeugdinstituut onderzocht hoe professionele opvoeders tijdens alledaagse situaties tot opvoeden komen. Er is vooral gekeken naar gesprekken tijdens en rondom maaltijdsituaties. De focus in dit project ligt op interactionele vaardigheden van gezinshuisouders. Het onderstaande fragment komt uit een collectie fragmenten waarin adolescenten informatie delen over zichzelf, iets wat voor opvoeders van pubers (niet alleen in gezinshuizen) niet altijd eenvoudig is.

In dit gezinshuis wonen twee biologische zonen, samen met vier geplaatste kinderen. Drie van de geplaatste kinderen zitten aan tafel, samen met de ouders en de zonen, vijf pubers in totaal. Een puberjongen (Pj) brengt een situatie in van zijn werk. Hij vertelt over een collega (regel 01: 'ze') die snel huilt. Een pubermeisje (Pm) en twee puberjongens (Pj2 en Pj3) reageren. De professionele opvoeders – moeder is PO(M) en vader is PO(V) – praten mee.

In fragment 3 wordt direct zichtbaar hoe gespreksvoering in een groep verschilt van het gesprek in een meer ambulante setting. Het gezin zit aan tafel en praat over de dag. De maaltijd is een vindplaats van gespreksonderwerpen. De onderwerpen zijn echter spontaan en geen onderdeel van een behandelstrategie. Wel hebben alle geplaatste kinderen doelen waaraan binnen het gezin gewerkt wordt. Dit plan wordt echter integraal in het dagelijks leven uitgevoerd. Wat kun je opmaken uit dit fragment? Wat is nu de kern van professioneel opvoeden?

### Professioneel opvoeden is alledaagse situaties benutten

Het fragment begint met een opmerking van een puberjongen over een collega. De professionele opvoeder (moeder) herformuleert de beschrijving van de jongen (van 'huilt snel' in regel 01 naar 'snel in tranen' in regel 02). Hiermee vestigt de PO(M) de aandacht op het thema huilen.

### Professioneel opvoeden is educatie

Nu de aandacht is gevestigd op het thema huilen benut de gezinsvader het moment voor een uitleg over de functie van huilen. Hij zegt dat het goed is om te huilen (in tegenstelling tot opkroppen) en dat je (de Pj!) er minder chagrijnig en boos van wordt (in regel 06 en 10). Met deze uitleg wordt ook duidelijk dat opvoeden normatief is. De PO(V) geeft zijn visie op gezond omgaan met emoties.

### Professioneel opvoeden is 'delen' in gang zetten

Na de uitleg van PO(V) over huilen en zijn opmerking tegen de >

## FRAGMENT 3: HUILEN

- 01 Pj(1): ze\* is snel, ze huilt snel (3.0)  
02 PO(M): ze is altijd snel in tranen=  
03 PO(V): =nou dat is heel goed  
04 Pm: (hmmhmmh.)  
05 Pj(1): TUURLijk niet=  
06 PO(V): =maar dan kropt ze haar emoties tenminste  
07 niet op, (3.0) wat dat betreft was het wel goed als jij ook  
08 eens wat meer ging huilen Daan.  
09 Pj (1): (mooi niet)  
10 PO(V): (.) minder chagrijnig word je dan, minder boos,  
11 Pj(2): (°ik huil ook niet, ik huil ook niet zo vaak°)  
12 PO(V): nee? (2.0) wanneer heb jij voor het laatst gehuild?  
13 Pj(2): (4.0\*\*) Pff (tja)  
14 PO(V): (3.0) dat weet je niet eens meer. zo.=  
15 Pj(3): = bij mij is dat al weer twee jaar geleden.

eerste puberjongen dat het goed zou zijn als hij ook wat vaker zou huilen, komen de tweede en derde puberjongens spontaan tot uitlatingen over de mate waarin zij (niet) huilen. De professionele opvoeders hebben de alledaagse situatie benut om te leren en te delen.

Professioneel opvoeden in een gezinshuis is een voorbeeld van methodisch handelen. Dit handelen is niet zozeer gevat in een interventie, maar ingebed in het algehele professionele handelen. Een set gereedschap met gespreksvoeringstechnieken vormt zo een cruciaal element van professionaliteit.

### Meekijken bij collega's

In dit artikel hebben we aan de hand van drie voorbeelden laten zien hoe gespreksvoering een essentieel onderdeel is van het professionele handelen van de sociaal werker. Een conversatie-analyse van de gespreksvoering van sociaal werkers helpt zicht te krijgen op dit handelen en geeft aanwijzingen hoe dit handelen te verbeteren. In dit artikel zagen we sociaal werkers in gesprekken komen tot beoordelen, bespreken en opvoeden.

Opleidingen van sociaal werkers zouden vaker gebruik moeten maken van videomateriaal waarin ervaren hulpverleners aan het werk zijn. Ook het meekijken bij collega's tijdens gesprekken kan toekomstige werkers helpen om gesprekstechnieken goed te leren hanteren. Daarmee wordt het sociaal werk niet langer een onzichtbaar beroep dat zich afspeelt achter gesloten deuren, maar een leergemeenschap van reflectieve professionals die zich bewust zijn van de waarde en de techniek van gespreksvoering. <

Martine Noordegraaf is pedagoog, gepromoveerd op de alledaagse praktijk van hulpverleningsgesprekken. Ze werkt als lector en opleidingsdocent aan de Academie voor Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede. Carol van Nijnatten is universitair hoofddocent bij de vakgroep Culturele diversiteit en jeugd van Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht.



### Bronnen

- Koole, T. (2014). *Interactie als gereedschap* (Oratie RUG). Groningen: Rijksuniversiteit Groningen. Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Noordegraaf, M. (2008). *Assessment in Action. The institutional accomplishment of assessing suitability for adoptive parenthood in text and talk*. PhD thesis, Utrecht University.
- Noordegraaf, M. & Nijnatten, C. van (2013). Het bespreekbaar maken van delicate gespreksonderwerpen. Aansluiten op de 'open zenuw' van een gezin. In: M. Noordegraaf & G. Vierwind (red.). *Hulpverlening aan jeugd en gezin. Systemgericht werken met adolescenten*, 201-215. Bussum: Coutinho.
- Noordegraaf, M. & Vierwind, G. (red.) (2013). *Hulpverlening aan jeugd en gezin. Systemgericht werken met adolescenten*. Bussum: Coutinho.

## TRANSCRIPTIECONVENTIES

- (1.5) Een stilte met een duur van het aantal aangegeven secondes, hetzij binnen een uiting van eenzelfde spreker (beurt-intern), hetzij tussen de beurten van twee opeenvolgende sprekers (beurt-extern).
- (.) Stilte korter dan 0,4 seconden.
- tekst= Er is geen waarneembare stilte tussen de beurten van twee op elkaar volgende sprekers, of tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker.
- =tekst2
- [spreker1 Deze twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt.
- [spreker2
- sp[reker1 Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel
- [spreker2 precies op het punt waarop het haakje staat. Toonbeweging omhoog (voor de aanduiding van een lokale toonbeweging, voor de duur van één lettergreep, of binnen een lettergreep). Toonbeweging omlaag.
- accent De onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd.
- re::kken De betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker.
- LUID De in hoofdletters geschreven tekst wordt relatief luid uitgesproken.
- °zacht° Relatief zacht uitgesproken uiting(sdeel); als een fragment steeds zachter wordt, dan markering met twee afsluitende rondjes: °steeds zacht°.
- > De tekst die volgt, wordt relatief sneller uitgesproken (afsluitingsteken: < ).
- < Idem, relatief langzamer (afsluitingsteken: > ).
- ( ) Spreker zegt iets dat de transcribeerder niet kan verstaan (de lengte tussen haakjes is een globale aanduiding voor het aantal gemiste lettergrepen, 3 tekenposities per lettergreep).
- (iets) De transcribeerder is er niet zeker van dat de tussen haakjes vermelde tekst een correcte weergave is van de gesproken tekst.