

Omgangsongemak in publieke ruimtes

Over ongemak door normblind hard praten

Ivar Kofman¹

Inleiding

Mensen voelen zich nogal eens ongemakkelijk in de omgang met iemand die psychische storingen heeft. Zij weten vaak niet om te gaan met het 'vreemde' gedrag. Het is dan ook vanwege dit afwijkende gedrag (en soms een opvallend afwijkend uiterlijk) dat men veelal afstand houdt van mensen met psychische storingen – niet zozeer vanwege het stigma dat rust op psychiatrische problematiek (Rabkin, 1984). Voor veel mensen met psychische storingen, en soms ook voor hun naasten, betekent dat sociaal isolement en eenzaamheid (Anstadt, 1984: 125). Voor mij was dat een reden om het ongemak te onderzoeken. Ongemakkelijkheidsgevoelens zijn nog een weinig bestudeerd sociaal verschijnsel. Een sociologische ontleding van deze gevoelens in de elementen waaruit ze zijn opgebouwd, kan inzicht geven in de aard en werking ervan. Op basis daarvan kan worden gezocht naar adequate vormen van omgaan met zulke gevoelens.

Aanvankelijk was het mijn bedoeling om manieren te beschrijven waarop mensen omgaan met hun ongemakkelijkheidsgevoelens en met degenen die zulke gevoelens oproepen. Ik wilde weten wat er gebeurt in ongemakkelijke situaties en hoe mensen zich daaruit trachten te redden. Maar naarmate mijn onderzoek vorderde, diende zich nog een andere doelstelling aan. Dat was in de fase dat ik enkele theoretische begrippen in de analyse bracht om het ongemak nader te duiden. Het doel werd vanaf dat moment vooral om het sociale mechanisme te ontleden dat ten grondslag ligt aan ongemakkelijkheidsgevoelens. Ik wilde begrijpen wat de aard en oorzaak zijn van die gevoelens. De vraag werd toen wat het is, dat mensen veelal ongemakkelijk doet voelen in de omgang met mensen die psychische storingen hebben. Mijn tweede vraag werd hoe zij daarmee omgaan. Het onderzoek had hiermee drie objecten gekregen: het gedrag van mensen met psychische storingen, de gevoelens die dat oproept bij mensen die met hen omgaan en de manieren waarop mensen ongemak hanteren.

Onderzoeksveld en methode

De deelnemers aan mijn onderzoek heb ik gezocht onder gewone mensen die geregeld omgaan met iemand die psychische storingen heeft en zich in die omgang wel eens ongemakkelijk voelen, maar *geen* afstand nemen, (mede) omdat zij – zo nam ik aan – manieren vinden om het ongemak te hanteren. Van die manieren wilde ik graag kennismaken. Andere mensen die minder goed geëquipeerd zijn om hun ongemak te hanteren, kunnen misschien iets van hen leren.

In dit verband was onderzoek doen bij 'familie van' een voor de hand liggende keuze geweest, ware het niet dat familierelaties doorgaans onvrijwillig zijn. Contact blijft vaak in stand (als het standhoudt) omwille van de bloedband. Ik was juist geïnteresseerd in contacten die standhouden op grond van vaardigheden om met ongemakkelijkheid om te gaan. Een ade-

quatere informatiebron vormen dan waarschijnlijk 'vrienden van'. Maar veel mensen met psychische storingen hebben geen vrienden (meer). Een passend veld van onderzoek is toen gevonden in de Stichting Amsterdamse Vriendendiensten: een maatjesproject voor mensen met (vaak chronische) psychiatrische problemen, die in een sociaal isolement verkeren. Voor deze 'maatjes', zoals ik hen noem, arrangeert de SAV 'vriendschap' met een vrijwilliger. Het gaat om een contractuele vriendschap, waarbij de vrijwilliger en het maatje overeenkomen om elkaar gedurende een jaar één keer per week, of om de week, een paar uur te ontmoeten; gewoon voor het gezelschap, vaak om samen iets leuks te ondernemen, zonder een behandel- of veranderdoel (Bosman 1999). Ongeveer 240 mensen zijn op die manier actief als SAV-vrijwilliger. Ik nam aan dat zij zich regelmatig ongemakkelijk voelen bij het gedrag van hun maatje. Ook nam ik aan dat zij, juist als zij dit contact blijven aangaan, over vaardigheden beschikken om het ongemak te hanteren.

Selectie en werving van de onderzoeksgroep

Alleen vrijwilligers zijn onderzocht; niet hun maatjes. Het gaat tenslotte om het ongemak zoals dat wordt ervaren door gewone mensen die geregeld omgaan met iemand die psychische storingen heeft. Ik onderzocht 15 vrijwilligers (een groter aantal ging de kaders van een afstudeerscriptie te buiten). Als selectiecriteria golden dat zij ongemakkelijkheidservaringen moesten hebben en tenminste één jaar ervaring met 'maatjeswerk'. De gedachte achter dit tweede criterium was dat zij in die tijd waarschijnlijk voor henzelf manieren hadden ontwikkeld om het ongemak te hanteren.

Op basis van deze criteria selecteerde een coördinator van de SAV een eerste vrijwilliger. Bij hem nam ik een proefinterview af om te testen of de vragenlijst moest worden bijgesteld. Dat bleek niet nodig, zodat hij kon worden opgenomen in de steekproef. Daarna schreef ik een brief, waarin vrijwilligers die zich in 'ongemakkelijkheid' herkenden, werd verzocht om mee te werken aan dit onderzoek. Die brief is door coördinatoren van de SAV verspreid onder vrijwilligers waarvan zij inschatten dat die ervaringen hadden met ongemak. Zeven vrijwilligers reageerden op de brief. Daarmee was het gewenste aantal van 15 nog niet bereikt. Op aanraden van een coördinator van de SAV ging ik toen naar een maandelijkse groepsbijeenkomst voor vrijwilligers. Daar zeiden twee vrijwilligers hun medewerking toe nadat ik daarom verzocht in een uitleg over het onderzoek. Bij toeval wierf ik kort daarna een tiende deelnemer, tijdens een manifestatie over psychiatrie en media in Amsterdam. Ook hier speelde een coördinator van de SAV een bemiddelende rol, omdat hij mij introduceerde bij deze vrijwilliger. De andere vijf deelnemers aan het onderzoek selecteerde ik tijdens een feest voor SAV-vrijwilligers, wederom op aanwijzen van een coördinator. Tijdens dit feest benaderde ik overigens meerdere vrijwilligers die te kennen gaven dat zij zich nooit ongemakkelijk voelen in de omgang met hun maatje. Kennelijk herkent niet elke vrijwilliger zich in deze omgangsproblematiek, al had ik dat voorafgaand aan de werving min of meer verwacht.

Interviews

De vrijwilligers zijn door mij geïnterviewd. Dat leek mij de geëigende methode, omdat ik in dit onderzoek subjectieve ongemakkelijkheidsgevoelens op het spoor wilde komen. Zulke gevoelens worden voor de onderzoeker kenbaar als degene die ze heeft er open over vertelt.

Die openheid probeerde ik te bewerkstelligen in een semi-gestructureerd vraaggesprek. Daarnaast is observatie van maatjescontacten overwogen als methode om het ongemak *in situ* waar te nemen. Daarvan werd echter afgezien omdat veel maatjes psychisch kwetsbaar zijn. Een nadeel van mijn onderzoeksmethode, vraaggesprekken over incidenten die zich voordeden in het verleden, is dat herinneringen soms verdwijnen of een vertekend beeld geven. Elke deelnemer aan het onderzoek is daarom vooraf op het hart gedrukt om zo waarheidsgetrouw en minutieus mogelijk verslag te doen van wat er zich had afgespeeld. Als over een ongemakkelijke situatie was verhaald, vatte de interviewer veelal even samen wat er was gezegd. Als de interviewer tijdens een verhaal iets niet begreep, of als hij een inconsistentie dacht te bemerken, dan werd dat ook voorgelegd. Op die manier is naar een optimaal begrip gestreefd tussen interviewer en geïnterviewde.

De interviews zijn gehouden bij de vrijwilligers thuis (13), bij mij thuis (1), in een ruimte van de SAV (1) en op de werkplek van de vrijwilliger (1). Alle interviews zijn op geluidsband vastgelegd. De vrijwilligers gaven daarvoor toestemming. De gespreksduur varieerde tussen één en twee uur. De eerste vraag was of de vrijwilliger zich situaties in herinnering wilde brengen waarin hij of zij zich in de omgang met het maatje ongemakkelijk had gevoeld. Vervolgens werd gevraagd om zulke situaties één voor één zo feitelijk en gedetailleerd mogelijk te beschrijven – niet alleen hetgeen de vrijwilliger ‘buiten’ zich waarnam in de interactie, maar ook hetgeen hij/zij op die momenten ‘in’ zich gewaar werd aan gevoelens en gedachten. Dit centrale interviewtopic werd uitgesplitst in deelvragen: over ongemakkelijk gedrag van het maatje, de (veronderstelde) reacties daarop van andere aanwezigen in de situatie, de betekenis(en) die het gedrag en de (eventuele) aanwezigheid van anderen had(den) voor de vrijwilliger en de manier(en) waarop die zich uit het ongemak trachtte te redden (zie bijlage interviewschema).

Analyse

Om het onderzoeksmateriaal analysebaar te maken, zijn alle interviews getranscribeerd. Dat leverde tekstmateriaal op in de vorm van uitgeschreven interacties en gevoelens en gedachten van vrijwilligers ten tijde van de ongemakkelijke situaties. Omwille van de privacy zijn alle gegevens van de vrijwilligers en hun maatjes geanonimiseerd. Nu kon de analyse beginnen.

Bij een eerste lezing van het materiaal lette ik vooral op de betekenissen die vrijwilligers toekenden aan gedragingen van maatjes en wat zij deden om zich uit het ongemak te redden. Daar kon ik geen patronen in ontdekken. Door dit gebrek aan eenduidigheid ging ik mijn analyse minder richten op het ongemak van de vrijwilligers en meer op de gedragingen van maatjes. Ik selecteerde toen twee typen ongemakkelijk gedrag die de vrijwilligers het meeste noemden: ongemak door non-respons in gespreksituaties (Kofman, 2005) en ongemak door te hard praten in publieke ruimtes. Dit artikel gaat alleen over ongemakkelijk hard praten.

De manier waarop het materiaal vervolgens is geanalyseerd, heeft veel weg van de fenomenologische werkwijze (Wester, 1987:132-134). Die houdt in dat het materiaal wordt onderzocht door dicht bij de beleving van de respondent te blijven. Dat doende is per interview gezocht naar de begrippen die de vrijwilligers gebruikten. Ik selecteerde eerst typering(en) die zij het meest hanteerden voor het gedrag van hun maatje. Eén daarvan was dus ‘hard praten’.

De relaties daarvan met andere begrippen die zij noemden, zoals 'opvallen' en 'storen', zijn toen onderzocht. Daarmee kwam ik thema's op het spoor die de begrippen onderling verbinden, bijvoorbeeld 'omgevingsongevoeligheid'. Door vergelijking met andere interviews is toen bekeken of een dergelijk 'ongemakkelijkheidsthema' meer voorkwam en of er variaties op bestonden. Zodoende kwam de context, waarin het harde praten voor vrijwilligers een ongemakkelijke betekenis kreeg, meer gedetailleerd in beeld. Pas daarna zijn kleine inventarisaties gemaakt van de betekenissen die vrijwilligers toekenden aan ongemakkelijk gedrag en hoe zij daarmee omgingen.

Theorie

Tijdens de analyse had ik moeite om de data te duiden. Daarom ben ik in de sociologische literatuur op zoek gegaan naar theoretische concepten die als zoeklicht konden dienen. Een bruikbaar concept werd ontleend aan de etiketteringtheorie van Scheff (1971).² Hierin stelt hij dat de meeste symptomen van psychische storingen te beschouwen zijn als een soort van gedrag waarmee sociale normen worden overtreden. Hij noemt dat 'residueel irregulier gedrag' of 'residuele regelverbreking'. In tegenstelling tot andere soorten van normovertredende gedragingen, zoals perversiteit, criminaliteit of dronkenschap, die duidelijk classificeerbaar zijn, gaat het bij de symptomen van psychische storingen veelal om overtredingen van normen die niet gemakkelijk benoembaar zijn. Ze in hoge mate vanzelfsprekend zijn voor leden van een samenleving. Overtredingen van deze normen zijn daardoor voor de meeste mensen doorgaans niet gemakkelijk classificeerbaar. Mensen die zich met residuele normovertredende gedragingen zien geconfronteerd, gaan daarom vaak over tot etikettering van zulke gedragingen in ongedifferentieerde restcategorieën zoals 'gek', 'raar', 'gestoord' of 'geestesziek' (Scheff, 1971: 33).

Door psychische storingen op deze manier te herdefiniëren als residueel irregulier gedrag, weet Scheff ze als het ware 'uit' de 'patiënt' te halen, waar ze door de psychiater 'in' waren gestopt. Hij plaatst de storingen daarmee in hun sociale context, waar ze net als elk ander gedrag voor sociologen bestudeerbaar worden. Wat in zijn theorie echter onderbelicht blijft, zijn de gevolgen van het residuele normovertredende gedrag voor de sociale omgeving. De ongemakkelijkheid die mensen kunnen voelen in reactie op iemand die zich residueel irregulier gedraagt, werkt Scheff bijvoorbeeld nergens uit.

Dit soort van ongemakkelijkheid is wel door Goffman onderzocht (1961; 1963; 1972). Zoals Scheff psychische storingen sociologiseert door die in hun sociale context te zien, plaatst Goffman ongemakkelijkheidsgevoelens 'buiten' het individu door ze te relateren aan de impliciete regels die alledaagse interacties tussen mensen reguleren (1961: 81). In zijn *Encounters* bijvoorbeeld, legt hij de nadruk op de aandacht die participanten in een interactie van elkaar verwachten. Door het volgen van bepaalde regels op dit punt wordt men in staat gesteld de eigen aandacht en die van de ander te richten, zodat de situatie zich voordoet als vanzelfsprekend, als echt en 'natuurlijk'. Volgt men de regels die het samenzijn in ordelijke banen leiden om de een of andere reden niet (zoals vaak het geval is bij mensen met psychische storingen), dan kan dat de 'werkelijkheidswaarde' van de situatie aantasten op een manier waarbij mensen zich weinig op het gemak voelen. Kleine normovertredingen kunnen zo heel ontregelend zijn voor de interactie. Goffman noemt het ongemak dat daaruit voortvloeit dan ook *interaction-uneasiness* (1963: 30).

Omgangsongemak vermijden vergt sociale vaardigheid (Goffman, 1972:103). Veel mensen met psychische storingen missen deze vaardigheid; ze gaan met hun gedrag vaak in tegen de vanzelfsprekende regels van het samenleven. Scheff duidt zulk gedrag aan als 'residuele normovertreding'. Goffman laat zien hoe de ontregeling die dat teweegbrengt leidt tot ongemakkelijkheid. Deze conceptuele samenkomst van Scheff en Goffman bracht mijn stelling voort, dat het moeilijk benoembare van de geschonden regels een rol speelt in de ongemakkelijkheidsgevoelens die residueel irregulier gedrag vaak oproept. Het gemis aan een 'werkbare' taal om zulk gedrag en de gevoelens die dit oproept adequaat te plaatsen, draagt dan extra bij aan het toch al ontregelde verloop van de sociale omgang.

In mijn data zocht ik steun voor deze hypothese. De data zijn daartoe geordend naar typen van 'ongemakopwekkend' gedrag. Ik trachtte per gedraging te benoemen welke impliciete omgangsnorm wordt overtreden. Op welke bredere categorie van normen heeft die norm betrekking? Onder wat voor condities worden de 'ontdekte' normen werkzaam? Wat gaat er in dit opzicht mis bij maatjes? En bij de vrijwilligers? Hoe hanteren zij hun ongemak?

Aan de hand van deze vragen en door een pragmatisch gebruik van relevante theoretische concepten uit de sociologische literatuur, ontleedde ik stap voor stap de ongemakkelijke interacties tussen maatjes en vrijwilligers.

Hard praten

Maatjescontact is één op één contact. Maar dat betekent niet dat de ontmoetingen tussen maatjes en vrijwilligers alleen invulling krijgen in situaties waar zij met z'n tweeën zijn. De vrijwilligers worden juist vanuit de SAV gestimuleerd om met het maatje de publieke wereld te betreden en daar iets leuks te ondernemen. Die uitstapjes in de publieke wereld variëren van bijvoorbeeld wandelen in het park en terrasjes pakken tot een bioscoop- of museumbezoek. Tijdens zulke uitstapjes gebeurt het meer dan eens dat eigenschappen of gedragingen van maatjes voor vrijwilligers een ongemakkelijke betekenis krijgen. Enkele vrijwilligers zeggen bijvoorbeeld dat hun maatje tics heeft; of zij hebben een maatje wiens fysiek opmerkelijk afwijkt van de standaardvariatie in verschijningsvormen; of het maatje praat te hard.

Vooraf dit harde praten heeft voor veel vrijwilligers een ongemakkelijke betekenis. Van de 15 vrijwilligers die zijn geïnterviewd, zeggen er 11 dat hun maatje ongemakkelijk hard praat: bijvoorbeeld in de tram, in de bioscoop, of in een restaurant. Zij zeggen:

V6: *Ik heb wel eens met haar in de tram gezeten (...) en dan gaat ze keihard praten.*

V10: *Hij heeft in die hele bioscoop alleen maar lopen kletsen.*

V14: *Hij kan heel hard praten; dat echt het hele restaurant het kan horen.*

Door meer van zulke interviewfragmenten uit te lichten en te laten zien hoe die in combinatie met andere bij mij tot bepaalde inzichten leidden, tracht ik transparant te maken hoe mijn analyse van het ongemakkelijke harde praten verliep.

De normatieve context expliciet maken

Geen van de vrijwilligers vindt het harde praten ongemakkelijk in de beslotenheid van bijvoorbeeld een visite bij het maatje thuis. Zij situeren hun ongemak nadrukkelijk in de open-

baarheid en relateren het optreden ervan aan de aanwezigheid aldaar van anderen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit fragmenten waarin vrijwilligers de problematiek van het harde praten verwoorden in termen van onwenselijk opvallen:

V7: *In eerste instantie trekt hij al die aandacht van de mensen. En dat vind ik al niet prettig (...) Ik ben dan zo van: 'Ik wil stilletjes met je praten'. Zo ben ik. Het moet allemaal onopvallend.*

V11: *Dan zeg ik: 'Meid, doe eens een beetje rustig: de mensen kijken'.*

Andere vrijwilligers vinden het storend voor andere mensen als hun maatje te hard praat:

V6: *Dan is dat harde praten toch wel een soort storingsfactor, zal ik maar zeggen.*

V15: *Omdat het andere mensen ook stoorde.*

Weer een andere vrijwilliger brengt zijn ongemak in verband met de aanwezigheid van andere mensen door erop te wijzen dat hard praten voor hen overlast geeft:

V14: *Ik zie het meer als een last voor anderen ook. Dat mensen gezellig willen gaan eten en dat hij er de hele tijd doorheen zit te kwekken. Dus ik zie het meer als een overlast.*

Zulke uitspraken attendeerden mij erop dat het problematische van het harde praten voor vrijwilligers niet gelegen is in het luide geluid op zich, maar in het afstemmingsprobleem dat hun maatje daarmee tentoonspreidt en de ontregeling die dat voor anderen betekent. Vergelijk in dit verband bijvoorbeeld ook het onderstaande interviewfragment, waarin een vrijwilliger erop wijst dat zijn maatje een 'normongevoeligheid' heeft:

V1: *Dat heeft denk ik wel met zijn schizofrenie te maken, want hij merkt niet zoveel van zijn omgeving... trekt zich niet zoveel aan van de emoties van anderen. Dat voelt hij niet aan (...) Hij heeft niet in de gaten dat zijn gedrag misschien normoverschrijdend is en wat voor uitwerking dat op anderen heeft.*

Ik ging mijn analyse nu in eerste instantie richten op het gedrag van de maatjes, en nog niet op de ongemakkelijke betekenissen die dat had voor de vrijwilligers. Aan de hand van interviewfragmenten uit mijn data ging ik de normen specificeren waarmee het harde praten in strijd is (zie ook Nijhof e.a., 1992). In deze fase van de analyse zocht ik naar een antwoord op de vraag wat voor normen in publieke ruimtes het 'praten' beregelen.

Normen van irrelevantie en ruimteverdeling

Voor het onderzoek naar normen vond ik aanknopingspunten in de theoretische literatuur. Een boek van Schabracq (1991) over aandachtsregulering wees mij op *Encounters* van Goffman (1961). Hierin stelt hij dat in publieke ruimtes zoals trams, liften en op straat in mensen normen werkzaam zijn die helpen voorkomen dat zij zich nodeloos verliezen in 'irrelevante' anderen. In veel publieke situaties is de aanwezigheid van anderen immers weinig relevant. Men kent hen niet en men heeft meestal ook niets van hen nodig. Dan gelden

‘normen van irrelevantie’. Die schrijven voor dat men zich afsluit voor de prikkels die andere mensen uitzenden als die niet voor hen bedoeld zijn en geen relevantie voor hen hebben. Omgekeerd let men erop ook zelf geen prikkels uit te zenden die voor anderen een onnodige afleiding inhouden van de dingen die hén bezighouden. Zo geven en nemen mensen ruimte om doelmatig en relatief ongestoord te verkeren in het openbaar.

Ook op auditief gebied verdelen mensen vaak de ruimte die hen ter beschikking staat. Men stemt het eigen geluid enigszins af op dat van andere aanwezigen. Omgekeerd verwacht men van die anderen dat zij dat ook doen. Zo voorkomt men dat men elkaar hindert bij elkaars bezigheden of gesprekken. Dat lijkt vaak als vanzelf te gaan, maar in feite wordt die afstemming gereguleerd door impliciete omgangsnormen, in dit geval normen van irrelevantie en ruimteverdeling. Iemand die met ‘irrelevant’ gepraat ongevraagd en zonder nadere aankondiging luidkeels het aandachtsveld van andere mensen binnendringt, is dus in ‘overtreding’.³ Veel vrijwilligers beschrijven zulke overtredingen. Zij geven voorbeelden van situaties waar naar hun gevoel het maatje door diens harde praten normovertredend bezig was. Uit het ongemak dat zij daarbij ervoeren, distilleerde ik de normen die op dat moment kennelijk in hen werkten. In de bovenstaande interviewfragmenten bijvoorbeeld, las ik dat hard praten voor deze vrijwilligers respectievelijk een overtreding inhield van de norm ‘niet opvallen’ (V7 & V11), ‘niet storen’ (V6 & V15) en ‘geen overlast veroorzaken’ (V14).

Voorts viel het mij op dat zij het storende van het harde praten specificeren naar verschillende normen, terwijl de oorzaak van het ongemak voor hen gelijk is; dat is de luidheid van het geluid. Ik vroeg mij daarom af in hoeverre de specifieke normen waarnaar zij verwijzen subjectief zijn en in hoeverre ‘objectief’. Vandaar het belang om de context nader te specificeren waarin het harde praten voor vrijwilligers een ongemakkelijke betekenis krijgt. Vandaar ook het belang om aan te geven van welke meer algemene, breedgedeelde normen deze specifieke normen een afgeleide zijn.

Wat dit laatste betreft gaat het in de eerste plaats om de algemene norm om het eigen geluid op dat van anderen in de omgeving af te stemmen. Deze algemene norm is te rubriceren in een categorie nog algemenere normen, namelijk die betrekking hebben op ruimteverdeling. Daarnaast is de norm tot geluidsafstemming te rubriceren in een groep van algemene normen die de aandachtsbepaling helpen reguleren. Wat voor mensen relevant is om hun aandacht op te richten en wat niet, wordt immers mede bepaald met behulp van normen van irrelevantie. Dus: als het harde praten voor andere mensen een onnodige verstoring inhoudt van hun aandachtsbepaling, dan is dat niet alleen een overtreding van de norm tot geluidsafstemming, maar ook van de norm van irrelevantie.

Normen om het private niet publiek te maken

Op deze manier kwam meer gesystematiseerd in beeld welke normen als vanzelfsprekend het praten in publieke ruimtes reguleren. Daarbij bleek het niet alleen normen te betreffen die het volume van het spreken reguleren, maar ook de inhoud ervan. Want uit veel interviewfragmenten kwam naar voren dat de ongemakopwekkende vertellingen van maatjes veelal met elkaar gemeen hebben dat die in strijd zijn met een norm om het private niet zo maar publiek te maken. Daarvan is het onderstaande interviewfragment een voorbeeld:

V5: *Hij kan over zijn diepste zieleroserselen praten waar iedereen bijzit. Wat ik nooit en te nimmer daar zou doen. Dat komt dus bij hem op en dat vertelt hij. Dat wil hij dan op dat moment kwijt. Hij is niet iemand die daar een situatie voor zoekt.*

Dat gaat net zo goed bijvoorbeeld als dat hij zo op straat zegt van: 'Ik heb gister weer een poging gedaan om mijn polsen door te snijden', zo zegt hij dat ook in de trein of in het museum of bij de HEMA. Wat ik al eerder zei: hij zegt dat; maakt niet uit in wat voor situatie. Wat bij hem opkomt, dat vertelt hij – ongeacht waar hij zit of staat of loopt.

In de beleving van deze vrijwilliger overtreedt zijn maatje de norm om gevoelens of ingrijpende gebeurtenissen in iemands leven niet zomaar te openbaren – zeker niet op luide toon in het openbaar. In het openbaar werkt kennelijk een norm die stelt dat mensen zich bij de keuze van hun gespreksonderwerpen beperken tot meer algemene zaken.

Dat maatjes deze norm overtreden door persoonlijk te worden, zien we nogmaals als een maatje met haar harde praten midden in een tram dingen vertelt die volgens de vrijwilligster waaraan zij gekoppeld is, te intiem zijn om daar zomaar te openbaren:

V6: *Ik heb wel eens met haar in de tram gezeten (...) en dan gaat ze keihard praten, echt keihard; over hele intieme dingen, terwijl ze zo naast me op een bankje zit. Nou echt, mijn tenen gingen helemaal dwars door mijn schoenen staan (...) Ze vertelde gewoon veel dingen over zichzelf. Ze had het over het Riagg waar we naar toe gingen. Daar moest ze praten met een vrouw en dat beviel haar totaal niet, want daar had ze helemaal geen contact mee. Ja, en ze was dan schizofreen volgens die vrouw. Maar daar had ze helemaal geen idee van wat dat was, want ze was alleen maar overspannen. Dat zei ze gewoon in die tram. En dingen, ja, bang zijn – dat is meerdere malen gebeurd in de tram – bang zijn dat ze uit haar huis gezet wordt; dat ze zonder kleren op straat komt; dat ze geen geld meer heeft ... En ja, dat is zo ontzettend intiem, hè?*

Dit maatje is in een omgeving die zich daartoe niet erg leent, heel openhartig over zaken die men doorgaans voor zichzelf houdt of hoogstens aan intimi vertelt. Zij is in deze vergelijkbaar met het maatje van de eerder geciteerde vrijwilliger. Ze vertelt *en plein public* over gevoelens (in dit geval haar angsten) en over zoiets heel persoonlijks als haar ziektegeschiedenis. In haar geval lijkt het problematische van deze ontboezemingen echter verder te reiken dan alleen een overtreding van de norm om een onderscheid te maken tussen wat *privé* is en *publiek*. Het maatje toont zich volgens de vrijwilligster namelijk ook kwetsbaar door zo open over zichzelf te vertellen:

V6: *Ik wist dat het met haar ziektebeeld te maken had en ik had echt het gevoel dat ik haar moest beschermen. Ik dacht: 'Straks komt er één of andere gek op haar af die weet dat ze angstig is'. Dat weet ik uit mijn eigen tijd dat ik mij zo onbeschermd voelde. Dat je dan heel vaak mensen op je afkrijgt die dat voelen of ruiken of zien. En dan, voordat je het weet, zit je in hele rare situaties.*

De vrijwilligster doelt op mannen die misschien van zins zijn om misbruik te maken van haar maatje. De schending van de norm om zich in de aanwezigheid van vreemden niet dusdanig bloot te geven dat dit kwetsbaarheid verraadt, krijgt voor haar daardoor een bijna letterlijke betekenis:

V6: *Ik dacht: 'Ze is bang ervoor dat ze naakt op straat zal komen te staan, maar eigenlijk zit ze al naakt in die tram', zal ik maar zeggen. Ja, dat vond ik echt verschrikkelijk.*

Dat haar maatje en zijzelf vrouwen zijn, speelt bij deze betekenisverlening waarschijnlijk een belangrijke rol. Voor vrouwen geldt blijkbaar op een andere manier dan voor mannen dat het beter is om het private niet zomaar publiek te maken. Het naleven van deze norm zou voor vrouwen betekenen dat zij zich in het openbaar zó moeten opstellen, dat zij niet het 'beschermingsgevoel' van vreemde mannen oproepen. Zij mogen zich niet blootgeven op een manier die kwetsbaarheid verradert, omdat zij daarmee mogelijk aanleiding geven, waarmee zij voor bepaalde mannen 'relevant' worden.

Een andere vrijwilliger zit met zijn maatje in een restaurant. Zijn maatje plaatst plotseling hardop een rake, maar tactloze, opmerking over een vrouw die aan een tafel verderop zit:

V1: *Je zit in een restaurant en dan zit er een vrouw vrij dichtbij en dan maakt hij een opmerking van: 'Kijk, daar zit een oude vrouw die heeft geprobeerd zich er jonger uit te laten zien'; terwijl zo'n vrouw dat best kan horen. Dan voel je je wel een beetje ongemakkelijk.*

Dit maatje wordt te persoonlijk. Daarmee compromitteert hij in dit geval niet direct zichzelf, maar brengt hij wel de vrijwilliger en mogelijk ook de vrouw in verlegenheid. Die wordt ongevraagd en waarschijnlijk ook ongewild door hem relevant gemaakt. Het maatje overtreedt daarmee de norm om niet persoonlijk te worden, of om tenminste niet binnen de gehoorsafstand van mensen iets compromitterends over hun persoon te zeggen.

In een andere situatie heeft de inhoud van het normovertredende harde praten van een maatje betrekking op een geloofsovertuiging. Een vrijwilliger vertelt bijvoorbeeld dat zijn maatje gelooft in het bestaan van een Godenwereld boven de Godenwereld en dat zij daarmee in contact staat. Het maatje maakt daar geen geheim van. Zelfs op straat doet zij luidkeels kond van haar connecties met de Goden. Voor de vrijwilliger is dat een normovertreding. Iedereen is vrij om te geloven wat hij wil, zegt hij, maar dat is een persoonlijke aangelegenheid die niet luidkeels op straat verkondigd hoort te worden:

V11: *Ik geloof niet in de hele organisatie die zij schetst. Daar geloof ik niet in. Kijk, dat er iets is, en of hij nou God heet of Boeddha, of noem maar op, dat is een andere zaak. En dat Hij bepaalde mensen een bepaalde gave geeft, of laat doen, of opdrachten geeft, dat kan iedereen geloven of niet. Dat moet ieder voor zichzelf weten. Maar ik ga niet in de straat staan van: 'Ik ben geroepen!'. En dan krijg ik op een gegeven moment van: 'Hé joh, doe eens een beetje rustig. Doe eens normaal'. Maar als die ander dan in volle overtuiging blijft roepen: 'Ik ben geroepen!', en: 'Ik mocht boven komen!', en: 'Ik mocht advies geven!', dan ga je toch eens een keertje slikken, en nog eens een keertje: 'Waar heb je het over?'.*

Dit maatje overtreedt in haar luide openheid een norm die voorschrijft om je geloof niet te verkondigen aan Jan en alleman. Die norm is een afgeleide van de algemene norm van irrelevantie. Geloven is een particuliere aangelegenheid die er voor anderen niet toe doet – zeker niet als die anderen toevallige passanten zijn. Maar het maatje gelooft dat zij is uitverkoren:

zij is 'geroepen'. Zou dat haar relevant maken voor andere mensen in de straat? De vrijwilliger plaatst daar zijn vraagtekens bij.

Samenvattend: de norm om het private niet zomaar publiek te maken is een afgeleide van de norm van irrelevantie. De specifieke normen die weer afgeleid zijn van de norm om het private niet publiek te maken, zijn: 'niet over gevoelens praten', 'geen ingrijpende gebeurtenissen blootgeven', 'geen kwetsbaarheid tonen' en 'geen particuliere overtuigingen verkondigen'. Daarnaast is nog een andere norm gevonden, die niet onder deze algemene norm is te rubriceren. Die is: 'niet persoonlijk worden'. Deze norm is wel in verband te brengen met de norm van irrelevantie door te stellen dat het niet hoort om irrelevante anderen zonder introductie relevant te maken. 'Niet persoonlijk worden' is dan een norm die vergelijkbaar is met in het openbaar 'niet naar iemand wijzen'.

Normen over normen en de openbaarheid van de context

Zoals ik impliciete omgangsnormen distilleerde uit de beschrijvingen van het ongemakkelijke harde praten, deed ik dat ook uit de beschrijvingen die vrijwilligers gaven van reacties op dit normovertredende gedrag. Iemand die zich niet houdt aan de normen die de omgang reguleren, loopt immers de kans dat anderen 'normaliserend' op hem zullen reageren. Die normaliserende reacties zijn 'normen over normen' (Goffman, 1971:95). Ook die zijn contextafhankelijk. Zoals bepaalde normen pas in mensen werkzaam worden als zij zich in een bepaalde context weten, geldt dat ook voor de manier waarop zij reageren als die normen worden overtreden.

Bij mijn explicatie van enkele 'normen over normen' bood het concept *civil inattention* verheldering (Goffman, 1963:84). 'Hoffelijke onoplettendheid' houdt in dat mensen in publieke ruimtes niet hun aandacht vol op een vreemde richten, maar daarentegen slechts even een blik over de ander laten gaan, ten teken dat men diens aanwezigheid indachtig is maar daar geen expliciete aandacht aan besteedt (bijvoorbeeld zoals mensen op het perron elkaar vluchtig bezien). Mensen kunnen ook enige aanspraak maken op deze onoplettendheid door qua gedrag en uiterlijk niet teveel af te wijken van wat in de context gangbaar is. Als men om wat voor reden toch afwijkt, dan kunnen anderen zich gerechtigd voelen om hun aandacht vol op hen te richten of hen juist meer te negeren dan gewoon is. Dit achterwege laten van hoffelijke onoplettendheid kan er dan op wijzen dat men hen niet helemaal voor vol aanziet, maar als een *non-person*: niet geheel volwaardig. Zij moeten zich dan een *non-person treatment* laten welgevalen. Zij kunnen straffeloos bekeken worden, of genegeerd.

Maatjes worden in openbare situaties regelmatig met een *non-person treatment* geconfronteerd. Een vrijwilliger geeft daarvan een voorbeeld. Hij loopt met zijn hard pratende maatje over straat:

V11: *Verbazend/taxerend. Zo van: 'Is zij nou helemaal dement?' Laten we dat even keihard stellen. Of: 'Gaat het nog?' Laat ik het liever zo zeggen.*

Een ander hard pratend maatje ziet er bovendien opvallend afwijkend uit:

V5: *Sommigen kijken echt. Je ziet dan echt aan dat gezicht: 'Mijn God, wat loopt daar?!'*

Deze vrijwilliger beschrijft ook een situatie in de tram, waar zijn maatje luid praat over de gevoelens die hij had bij hun eerste ontmoeting.⁴ Hij beschrijft de reacties van twee medepassagiers in termen van een *non-person treatment*. Hij vertelt dat de aandacht van de ene passagier vol op het maatje is gericht, terwijl de andere zich daarentegen subtiel van het maatje distantiëert door zijn blik uitdrukkelijk van hem af te wenden:

V5: *Er stonden een oudere vrouw en een jonge man direct tegen ons aan en die hebben natuurlijk alles van A tot Z gehoord. En die vrouw die stond heel intens naar hem te luisteren, die nam ook alles in zich op. En die jongen, dat weet ik nog heel goed, die zat naar buiten te kijken. En je zag aan zijn gezicht dat hij dacht: 'Nou, wat ik hier van denken moet, ik weet het werkelijk niet'. Die was ook echt helemaal ... je las dat gewoon op zijn gezicht. Ik bedoel, ik heb daar natuurlijk wel af en toe stiekem zo naar die gezichten zitten kijken, maar ik durfde ook nauwelijks om me heen te kijken.*

Een andere vrijwilligster beschrijft een situatie in de tram in vergelijkbare termen. Ook haar maatje is in meerdere opzichten normovertredend. Het maatje praat 'keihard', ziet eruit als een 'zwervertje' en vertoont 'tics'. De vrijwilligster vertelt dat zij ziet hoe twee medepassagiers hun blikken vol op het maatje laten rusten. Zij meent er zelfs afgrijzen in te zien. Vervolgens distantiëren de twee medepassagiers zich fysiek door de afstand tussen hen en het maatje te vergroten. Ze staan op en gaan ergens anders zitten:

V2: *Of in de tram keihard gaat kakelen en lachen, terwijl we niks tegen elkaar zeggen. Dus mensen die tegenover ons zitten, die denken: 'Nou ...' En dan hangt het ook wel weer af van de mensen hoe ze daarop reageren. Je kunt voelen hoe ze naar haar kijken ... Ik [kan] me herinneren dat er twee meisjes waren die bleven haar onafgebroken aankijken. En echt: die zijn ook weggegaan. Die zaten vol afgrijzen naar haar ...*

De blikken van deze mensen en hun meer of minder subtiële manieren om zich te distantiëren van een 'normovertreder' lijken een corrigerende boodschap te hebben; in de trant van 'Ben je nu helemaal gek geworden? Als je daar nu niet mee ophoudt, wil ik niks met je te maken hebben'. Want al denken mensen vaak dat zij op straat of in de tram niets met elkaar te maken hebben, de manier waarop zij reageren op een normovertreding bewijst het tegendeel. Ook in openbare situaties zijn mensen er blijkbaar aan gehouden om hun gedrag op elkaar af te stemmen. Doen zij dat niet, dan bestaat de kans dat er normaliserende reacties volgen. Wij zagen dat het in publieke ruimtes als de straat en de tram niet gebruikelijk is om mensen rechtstreeks op een normovertreding als hard praten aan te spreken. Een *non-person treatment* is de zwaarste normaliserende reactie die zij daar van irrelevante anderen kunnen verwachten.

In de meer gesloten context van een bioscoop is dat anders. Daar blijken normen betreffende geluidsafstemming dwingender te worden gesteld. Een vrijwilliger geeft dat aan als hij zegt:

V14: *Zeker bij een film is dat [harde praten] nog veel irritanter, eigenlijk. Want daar komen mensen die willen die film zien en niet zijn harde stem horen.*

Overtredingen van de norm dat men anderen niet onnodig afleidt van hun bezigheden, werken in de bioscoop kennelijk dermate storend voor de reguliere gang van zaken, dat mensen zich daar blijkbaar 'gerechtigd' voelen om expliciet normaliserend op een overtreding in te gaan. Die reacties gaan verder dan een *non-person treatment* (die in het donker van een bioscoop misschien ook niet zo effectief is). Daarvan geeft een vrijwilligster een voorbeeld. Zij bevindt zich met haar maatje in een bioscoop. Ze geeft aan dat sommige bezoekers zich in hun reacties op het harde praten van haar maatje niet alleen op de normovertreder richten, maar ook regelrecht op de begane normovertreding. Die reacties lopen uiteen van boze blikken tot vermanende opmerkingen:

V10: *Hij heeft in die hele bioscoop alleen maar lopen kletsen en helemaal niet naar die film gekeken (...) En ook steeds van die irritante vragen: 'Hoe laat is het?' en: 'Wanneer houdt de film op?' en: 'Wanneer is het pauze?'. Nou ja, dat kan echt niet (...) En de mensen zaten allemaal heel kwaad naar mij te kijken (...) Dat vond ik wel heel erg. Dat je echt continu 'Ssst!' hoort. Of dat mensen heel kwaad naar achter kijken.*

Een andere vrijwilliger gaat met zijn maatje naar een bioscoop waar je in een loge kunt zitten. Al snel ontplooit het maatje daar activiteiten die voor andere aanwezigen afleiden van het film kijken. Hij valt onder andere luid snurkend in slaap. Dat geluid leidt tot ontstemde reacties:

V4: *Naar de bioscoop ben ik een keer geweest. Na een paar minuten sliep hij al en lag daar ongelofelijk te snurken. Hij werd wakker door het licht en vroeg toen wat er aan de hand was. Ik zei: 'Het is pauze'... Dus ik denk: 'Gelukkig, hij snurkt nu niet, dus dat gaat prima. Geen rotopmerkingen meer om mij heen, zo van: 'Die snurkende vent! Kan het niet wat stiller!'*

Het maatje houdt op met snurken, maar maakt zich nu erg ongerust dat hij na afloop van de film misschien zijn bus niet haalt. Hij houdt daarom de tijd scherp in de gaten, maar zijn horloge geeft geen licht. Omdat het donker is in de loge moet hij steeds met zijn aansteker bijlichten om te zien hoe laat het is. De andere aanwezigen ervaren ook dat als storend, zoals blijkt uit hun reacties:

V4: *En je hoort alle kreten om je heen. Zo van: 'Wat zijn dat voor geschiften die daar voor ons zitten?!' Ja, dat gaat [mijn maatje] op een gegeven ogenblik ook horen, vooral toen hij zo op zijn horloge zat te kijken. En hij zei: 'Ik ga maar weg, want ik geloof dat ik hier overbodig ben'. Ik zeg: 'Niet voor mij hoor. Ik loop straks rustig weer met je mee naar het station'. 'Nee,' zegt hij, 'want dan ben ik te laat thuis. Ik moet morgen weer vroeg op.' 'Ja! Kan dat gesprek straks even na de film gehouden worden?!' Dan kreeg je dat soort dingen. Dus [hij] weer op zijn horloge kijken ... 'Ja, het is nu een minuut verder, meneer.' Dus toen is hij weggegaan. Iets van vijf minuten daarna was de film afgelopen en ik kreeg ongelofelijk commentaar.*

Welke normen werkzaam zijn en waar wordt kortom niet slechts zichtbaar in het ongemak van de vrijwilligers, maar ook in de manier waarop andere mensen in de omgeving reageren op het irreguliere gedrag. Die reacties blijken onderhevig te zijn aan een normatieve regule-

ring, net als elk ander gedrag.⁵ Gaan de reacties niet verder dan het achterwege laten van hoffelijke onoplettendheid, dan wijst dat op een relatief losse normatieve regulering ten aanzien van het irreguliere gedrag. Maar ten aanzien van de manier waarop men reageren mag op dat gedrag, wijst dat juist op een striktere regulering. In een relatief open context als 'de tram' en 'op straat' is het blijkbaar niet geoorloofd om expliciet normaliserend in te gaan op iemand die hard praat. Het moet dan bij 'kijken' blijven. Kennelijk geldt: hoe opener de context is, hoe meer vrijheden mensen zich in hun gedrag kunnen veroorloven, maar des te minder vrij zij zijn om anderen expliciet te wijzen op de irregulariteit van hun gedrag.

In de meer gesloten context van een bioscoop is de manier waarop men zich dient te gedragen onderhevig aan een dwingender normatieve regulering.⁶ De keerzijde is dat men er vrijer, minder ingehouden reageren mag op iemand die zich sociaal disruptief gedraagt. Mensen mogen in de meer gesloten context van een bioscoop blijkbaar met minder inhibities ventileren geven aan gevoelens van onbehagen die een gedraging als 'hard praten' oproept, dan bijvoorbeeld in de open context van de straat. Misschien dat hieruit is te concluderen: hoe meer gesloten de context, hoe strikter mensen zich eraan gehouden weten om hun gedrag op dat van anderen af te stemmen, maar hoe vrijer zij daar zijn om expliciet normaliserend in te gaan op sociaal disruptief gedrag.

Betekenenissen van het ongemak

In de analyse tot nu toe bleek dat de ongemakkelijkheidsgevoelens van vrijwilligers sociologisch te begrijpen zijn in termen van ontregeling van één of meerdere normen. Maar daarmee was nog geen gedifferentieerd beeld ontstaan van de manier waarop zijzelf hun ongemak definiëren. De analyse werd daarom verschoven van de maatjes naar de vrijwilligers. Onderzocht werd welke betekenissen zij aan het harde praten toekennen. Zo leerde ik de aard van het probleem kennen dat zij zeggen te hebben met het harde praten. De term 'ongemakkelijkheid' bleek een wat algemene aanduiding. Sommige vrijwilligers hanteren een preciezere probleemdefinitie.

Schaamte

Sommige vrijwilligers definiëren de ongemakkelijkheid die zij voelen als het maatje ongewenst de aandacht trekt in termen van schaamte. Zij geven aan dat zij zich dan schaamtevol bewust worden van het maatje, van zichzelf en van anderen in de omgeving:

V5: *Dat was echt een situatie waar ik me van het hele jaar kan herinneren dat ik me zó geneerde. Ik dacht: 'Mijn God, hier worden allerlei zielenroerselen op tafel gelegd; hier in de tram! Waar iedereen bijstaat!' En iedereen zat ook te luisteren, want dat zag je, want ja, er stonden allemaal mensen om ons heen want die tram zat nokvol. Maar ik heb me daar echt geschaamd. Eigenlijk écht geschaamd. Ik denk als ik een zak bij me gehad zou hebben om over me heen te trekken, dan had ik dat misschien wel gedaan.*

Een andere vrijwilliger betreft de schaamte die hij door het gedrag van zijn maatje voelt expliciet op zichzelf. Hij is bang dat de andere aanwezigen in de bioscoop hem inschatten zoals hij denkt dat zij het maatje inschatten: als een 'raar figuur'. Hij is zich ervan bewust dat dit pro-

ces zich eerst en vooral in zijn eigen hoofd afspeelt. Hij is namelijk zelf degene die het maatje als gevolg van diens normovertredende gedrag etiketteert als een 'raar figuur'. Vervolgens projecteert hij dit idee via de blikken van 'de mensen' (die hij op het maatje en hemzelf gericht denkt) op zichzelf. De situatie is nu in zijn beleving zó geworden, dat niet alleen het maatje maar ook hijzelf in de ogen van 'de mensen' niet is wat hij eigenlijk zou moeten zijn, namelijk een 'normaal' persoon. Ook hij is een 'raar figuur' geworden. 'De mensen' zijn dan ook niet langer wat zij vóór de normovertreding nog wel waren: irrelevante anderen. Hun aanwezigheid is juist uiterst relevant geworden. Schaamtevol ziet deze vrijwilliger zichzelf nu door hun ogen als een 'raar figuur':

V7: *Dat je je toch een beetje schaamt voor andere mensen, zeg maar. Dat je met hem daar bent en dat hij raar doet. Ja, dat is heel treffend ... In eerste instantie worden ze geattendeerd dat daar een raar figuur zit, zeg maar. Dus ze zullen denken: 'Huh, wat een raar figuur'. Dan gaan ze kijken wie ernaast zit: 'Die hoort bij dat rare figuur. Ook een raar figuur. nóg een raar figuur! Twee rare figuren naast elkaar.'*

Waarschijnlijk speelt dit al dan niet veronderstelde sociale besmettingsproces ook een rol in de opgelatenheid die een vrijwilligster voelt. Zij denkt dat de ongewoonheid van haar maatje een beetje op haar afstraalt:

V2: *Kijk, als je eigen kinderen in de tram ineens rare woorden zeggen ofzo, en ze zijn klein, dan zeg je ook van, 'Nou, niet doen'. Ja, je voelt je waarschijnlijk een beetje opgelaten, hè? Maar dat had ik bij haar dus ook wel ... Het straalt een beetje op je af, denk ik.*

Deze vrijwilligers denken te merken dat irrelevante anderen het normovertredende gedrag van hun maatje negatief beoordelen. Vervolgens veronderstellen zij ook een negatieve beoordeling van hun eigen persoon, omdat het 'rare' gedrag op hen zou 'afstralen'. Deze vrijwilligers zien het problematische van het harde praten kennelijk in het schaamteverwekkende van de veronderstelde negatieve publieke beoordeling van hun persoon (vgl. Nijhof e.a., 1992).

Pijnlijk besef van sociale incompetentie

Een andere vrijwilligster verwoordt haar ongemakkelijkheid met nadruk niet in termen van schaamte. Zij constateert dat haar maatje zich niet bewust is van de normovertredende elementen in haar gedrag, net zoals ze zich op sommige momenten niet bewust is van (de mensen in) haar omgeving:

V15: *Ze heeft misschien niet door dat ze zo hard praat. Dat ik er dan mee geconfronteerd word dat ze zich op bepaalde momenten niet zo bewust is van haar omgeving, dan is dat een beetje pijnlijk. Niet dat ik mij voor haar schaam, maar dan denk ik gewoon: 'Ja, dat heeft ze gewoon niet door'.*

Voor deze vrijwilligster is het ongemakkelijke van het harde praten niet gelegen in het schaamteverwekkende daarvan, maar in een pijnlijke confrontatie met het onvermogen van

haar maatje om te tonen dat ze zich bewust is van de aanwezigheid van anderen in de omgeving en om haar gedrag (via impliciete normen) op dat van anderen af te stemmen.

Overlast

De meeste vrijwilligers zeggen zich niet te schamen, noch voor zichzelf noch voor het maatje. Eén vrijwilliger ziet het problematische van de normovertreding zelfs uitsluitend in de geluidsoverlast die het harde praten voor andere mensen inhoudt:

| V14: *Ik zie het puur voor het volume op zich.*

Deze vrijwilliger verbindt aan de overtreding van geluidsnormen geen negatieve publieke beoordeling van de persoon van zijn maatje, noch van zijn eigen persoon. Het ongemakkelijke van het harde praten zit voor hem niet in het eventuele negatieve oordeel van de mensen, maar in de feitelijke hinder die zij van het gedrag ondervinden.

Verwarring

Een andere vrijwilliger wijst op een cultureel gemis aan taal waarmee hij het ongemak kan definiëren, dat voor hem voortvloeit uit de irreguliere gedragingen van zijn maatje. Door het ontbreken van betekenisvolle woorden waarmee hij de 'rare' gedragingen van zijn maatje kan plaatsen, ziet deze vrijwilliger zich in een sociaal ongereguleerde toestand terecht komen. Op dat moment weet hij niet hoe of wat te doen.

| V1: *En wat moet je dan doen? Moet je dan zeggen ... moet je dat dan gaandeweg het gesprek met ... ik bedoel ... proberen erg ... hoe moet je dat, moet je dat gesprek ... moet je dan, zal ik maar zeggen, nog een beetje aanvullen met informatie, zodat iemand anders toch een beetje te weten komt hoe de vork in de steel zit, of zeg je van: 'Nou, dat doet ie ook waar je niet bij bent: laat 'm gewoon z'n gang gaan'.*

Eenzelfde soort verwarring maakt zich meester van een vrijwilligster die met haar hard prattende maatje in een tram zit. Ook deze vrijwilliger ziet zich door het residuele normovertredende gedrag van haar maatje onverwachts en ongewild in een discursief niemandsland geplaatst, waar zij ongemakkelijk met de mond vol tanden staat. Voor haar betekent dat verwarring:

| V6: *Ik heb wel eens met haar in de tram gezeten en op de één of andere manier, of nou ja, het heeft met haar ziekte te maken, is ze zich niet echt bewust van haar omgeving. En dan gaat ze keihard praten, echt keihard; over hele intieme dingen, terwijl ze zo naast me op een bankje zit. Nou echt, mijn tenen gingen helemaal dwars door mijn schoenen staan. En ik: 'Wat moet ik nou doen?! Wat moet ik nou doen?!' Want ik zag alsmaar mensen omkijken, omdat ze een hele ruwe stem heeft. Dat wordt steeds erger. En die ruwe stem die ging zo door die tram heen. Nou, ik zag mensen omkijken en ik wist niet hoe ik moest doen.*

Samenvattend: het harde praten heeft niet voor alle vrijwilligers dezelfde betekenis. Hun probleemdefinitie van het gedrag en het ongemak dat dit bij hen teweegbrengt, wordt mede ingegeven door de manier waarop zij de omgeving in het proces van betekenisverlening betrekken. Als vrijwilligers veronderstellen dat anderen een diskwalificerend oordeel aan het normovertredende gedrag verbinden, en daarmee ook aan de persoon van het maatje en wellicht zelfs aan de vrijwilliger als iemand die 'erbij hoort', dan ervaren die vrijwilligers schaamte. Staat een vrijwilliger verder niet stil bij het morele oordeel dat anderen mogelijk verbinden aan het normovertredende gedrag, dan heeft het harde praten alleen de betekenis van overlast. Soms wordt het normovertredende gedrag pijnlijk ervaren als sociale incompetentie. En ten slotte kan het gedrag ook de betekenis krijgen van verwarring. Dat gebeurt als vrijwilligers zich verantwoordelijk voelen om de normatieve orde die door het irreguliere gedrag in henzelf en mogelijk ook in anderen is geschokt, op de een of andere manier te ondersteunen of te herstellen, maar zij niet weten hoe dat te doen.

Omgaan met ongemak

Nadat ik de ongemakkelijke situaties achtereenvolgens had ontleed in de componenten 'gedrag van maatjes', 'normatieve regulering daaromtrent', 'reacties uit de omgeving' en 'probleemdefinitie van vrijwilligers', kon worden begonnen met dat deel van het onderzoek waar het mij in eerste instantie om was begonnen: copingstrategieën van vrijwilligers te inventariseren. Daarbij hield ik in gedachte dat de manier waarop mensen situaties definiëren, de betekenis die deze voor hen hebben, het startpunt vormt voor de manier waarop zij met die situaties omgaan. Daarom ging ik op zoek naar patronen in de betekenissen die ongemakkelijke situaties hebben voor de vrijwilligers en de manier(en) waarop zij zich daaruit trachten te redden. Maar daarin kon ik geen patronen vinden. Van de vrijwilligers die hun ongemak bijvoorbeeld verwoordden in termen van schaamte, wilde één vrijwilliger zich niet langer met zijn maatje in publieke ruimtes begeven, wilde een tweede niet meer met het maatje naar de bioscoop maar nog wel naar andere publieke ruimtes zoals een restaurant en bleef een derde zich gewoon met het maatje in de openbaarheid begeven zoals andere vrijwilligers voor wie het ongemak geen schaamte inhield dat ook bleven doen.

Verder viel het mij op dat veel vrijwilligers schijnbaar los van de betekenis die zij aan een ongemakkelijke situatie toekenden, voor henzelf manieren vonden om hun ongemakkelijkheidsgevoelens te bewerken. Zij doen dat op een eigen wijze: door de situatie bijvoorbeeld te rationaliseren, te relativiseren, te normaliseren of te accepteren. Zo zwakken zij de ongemakkelijkheid af die het harde praten bij hen oproept. Ook 'attenderen' lijkt een werkzame copingstrategie te zijn, omdat er dan tenminste iets gedaan wordt met het eigen ongemak.

Hoewel mijn zoektocht naar patronen in het omgaan vruchteloos was, vond ik door mijn inventarisatie van copingstrategieën toch een regelmatigheid: niet bij de vrijwilligers, maar bij hun maatjes. Bij mijn analyse van de specifieke copingstrategie 'attenderen', kwam namelijk naar voren dat veel maatjes zich weinig gevoelig tonen voor de corrigerende werking die daar normaalgesproken van uitgaat. Dat blijkt bijvoorbeeld uit citaten waarin de vrijwilligers – zonder blijvend resultaat – proberen om het harde praten van hun maatje te doen minderen door het maatje bewust te maken van diens luidheid:

V6: 'Wat praat je hard'. Dat was dus op straat.
 'O. Ik dacht dat je mij niet verstond', zei ze.
 'Ja hoor', zei ik: 'Ik kan je heel goed verstaan'.
 En toen: **slow down**.
 IK: Duurde het lang voor ze weer...
 V6: Hard ging praten? (lacht) Nee. Nou, het duurde wel... Nee, het duurde wel een poosje voordat ze weer hard ging praten. En ik ben er ook op gaan letten, en het is ook iets wat zacht begint en het wordt alsmat harder en harder en harder en harder. Ze heeft er geen rem op. Zo is het eigenlijk.

Veel vrijwilligers geven zelfs tekst en uitleg als zij hun maatjes attenderen op het harde praten door hen bewust te maken van de aanwezigheid van andere mensen. Soms wordt een maatje er bijvoorbeeld op gewezen dat andere mensen kunnen horen wat hij zegt:

V14: Een keer bij een pizzeria ook. Echt heel hard praten. En dan zeg ik: 'Wat zachter hoor, want het hele restaurant kan je horen'.
 'Oja. Ja.' Maar na vijf zinnen praat hij weer keihard.

Een andere vrijwilliger tracht zijn maatje ervan te doordringen dat het harde praten ongewenst de blikken van andere mensen op hen vestigt:

V11: Als ze (...) keihard over straat begint te schreeuwen dat ze God gezien heeft, dat ze met God gesproken heeft, dan zeg ik: 'Meid, doe eens een beetje rustig: de mensen kijken'.
 'Nou, maakt helemaal niks uit!'

Weer een andere vrijwilligster tracht haar maatje zelfs expliciet bewust te maken van de uitwerking die zijn gepraat heeft op andere mensen (in een bioscoop). Zij wijst hem erop dat mensen daar geërgerd of boos van worden:

V10: 'Kijk nou, de mensen kijken boos naar ons'.
 'Nja, ja. Oja.' En twee minuten daarna begint het weer. Dan gaat hij gewoon door.

Deze maatjes worden er door hun vrijwilliger op verschillende manieren op geattendeerd dat zij zich bewust moeten zijn van de aanwezigheid van anderen. Maar dat heeft weinig baat. Wat de vrijwilligers ook proberen, hun maatjes vallen snel weer terug in de oude gewoonte om hard te praten. Dat wijst erop dat deze maatjes op het punt van praten in publieke ruimtes chronisch onvermogen zijn om hun gedrag op dat van anderen af te stemmen. Dit achtte ik een belangwekkend inzicht. Ik ging het combineren met andere fragmenten uit de data, waarin vrijwilligers dit onvermogen specifiek omschrijven.

Een sociologische diagnose

Zoals we zagen geven veel vrijwilligers aan dat hun maatje zich in publieke ruimtes niet bewust lijkt te zijn van de aanwezigheid van anderen. Zij zien een verband tussen het afstemmingsprobleem van hun maatje en een zekere mate van omgevingongevoeligheid:

V6: *Op de een of andere manier – of nou ja, het heeft met haar ziekte te maken – is ze zich niet zo bewust van haar omgeving, en dan gaat ze keihard praten.*

V5: *Dat schreeuwt hij dan bijna naar me toe. En dat ik dan om me heen kijk en denk: ‘Mijn God, hier zijn nog heel veel andere mensen om ons heen’. Maar hij doet net alsof hij alleen op de wereld is ... Wat om hem heen gebeurt, dat ziet hij helemaal niet.*

Kennelijk is het een norm om een zeker besef te tonen van de aanwezigheid van anderen. Een vrijwilligster geeft aan dat die norm ook in haar leeft als zij over het harde praten van haar maatje zegt:

V15: *‘Bijvoorbeeld bij die film, dan is ze juist heel erg met mij, dus dan vergeet ze iedereen een beetje. Dat gevoel heb ik’.*

Vervolgens duidt zij aan wat volgens haar de problematiek van haar maatje is. Die lijkt geen besef te hebben van de normen die, in dit geval tijdens de film, in haar werkzaam horen te worden. Daarmee schetst deze vrijwilligster minder een beeld van omgevingongevoeligheid en meer een beeld van ongevoeligheid voor specifieke normen:

V15: *Volgens mij heeft iemand dat op zo'n moment niet door, dan, iets wat buiten niet kan.*

Een ander maatje lijkt eveneens een gebrek aan sociale competentie te hebben om zijn gedrag in overeenstemming te brengen met de normen van de context. De vrijwilliger zegt: ‘Het sociale dat begrijpt hij niet zo goed’ (XIII). Zijn maatje lijkt zich er niet van bewust dat zijn gedrag een overtreding inhoudt van bepaalde ongeschreven normen:

V13: *Hij vertelt gewoon dingen uit zijn verleden, die een normaal mens, of normaal tussen aanhalings-tokens, die zou dat niet vertellen, denk ik. Maar het is ook de normaalste zaak dat hij dat vertelt. Dát vond ik zo vreemd.*

Een andere vrijwilliger ziet de problematiek van zijn maatje op een vergelijkbare manier. Hij schetst een beeld van zowel omgevingongevoeligheid als normongevoeligheid. Daar voegt hij nog een derde aspect aan toe: het maatje lijkt een blinde vlek te hebben voor de gevoelens van andere mensen als hij met zijn gedrag normen schendt die in hen werken:

V1: *Dat heeft denk ik wel met zijn schizofrenie te maken, want hij merkt niet zoveel van zijn omgeving; trekt zich niet zoveel aan van de emoties van anderen. Dat voelt hij niet aan (...) Hij heeft niet in de gaten dat zijn gedrag misschien normoverschrijdend is en wat voor uitwerking dat op anderen heeft.*

Op mijn vraag aan deze vrijwilliger of er voor hem een verschil is tussen de ongemakkelijkheid die hij ook wel eens bij ‘normale’ mensen voelt en de ongemakkelijkheid die hij geregeld bij zijn maatje voelt, zoekt hij het antwoord in een verstoorde normwerking. Hij wijst erop dat normen in ‘normale’ mensen die zich normovertredend gedragen wel aanwezig

zijn, maar dat zij zich daar soms opzettelijk niet naar gedragen. Zijn maatje daarentegen zou zich niet bewust zijn van de normovertredende elementen in zijn gedrag:

V1: *In normale contacten zijn mensen misschien, zal ik maar zeggen, normoverschrijdend bezig om te provoceren. Ik bedoel, dat gebeurt wel. Hoesten en boeren. Of hard praten. Dat soort dingen. Maar dat ontbreekt bij hem. Hij doet 't niet om te provoceren. Hij heeft niet in de gaten dat zijn gedrag misschien normoverschrijdend is en wat voor uitwerking dat op anderen heeft. Dat kenmerkt gewoon heel duidelijk het verschil.*

In de beleving van deze vrijwilliger heeft zijn maatje een blinde vlek voor de gevoelens die zijn gedrag oproept bij 'normale' mensen. Dat lijkt te wijzen op een 'normblindheid': (sommige) sociale normen lijken (op sommige momenten) door het maatje niet herkend te kunnen worden en worden dus in hem niet werkzaam als de context daarom vraagt.

Een andere vrijwilligster geeft eveneens aan dat haar maatje momenten van normblindheid heeft, maar zij doet dat in andere bewoordingen. Zij wijst erop dat 'normale' mensen in de alledaagse omgang met elkaar een verantwoordelijkheid hebben om het eigen gedrag op dat van anderen in de omgeving af te stemmen. Haar maatje lijkt die verantwoordelijkheid niet te kennen:

V15: *Dat is dan gewoon iets waar ze zich niet bewust van is. Ik bedoel, in belangrijke dingen denk ik dat ze wel haar verantwoordelijkheden kent. Het is wel juist een serieus iemand.*

IK: *En waar is ze zich dan niet bewust van?*

V15: *Nou, bijvoorbeeld bij die film van haar omgeving.*

Afstemming van het eigen gedrag op dat van anderen geschiedt via de impliciete normen die alledaagse interacties tussen mensen vergemakkelijken. De vrijwilligster wijst erop dat 'normale' mensen in de alledaagse omgang met elkaar een verantwoordelijkheid hebben om die normen na te leven. Volgens haar kunnen mensen elkaar daar normaalgesproken ook op aanspreken. Zij zal haar maatje bij irregulariteiten echter niet snel corrigeren om zich te gedragen naar die impliciete normen. Ze heeft het gevoel dat zij haar maatje niet gewoon kan aanspreken op 'kleine' normovertredingen, omdat de normongevoeligheid die inherent is aan de 'ziekte' van haar maatje dat bemoeilijkt:

V15: *Omdat bij ongemakkelijkheid met mijn maatje denk ik ook: 'Ja, zo is zij gewoon. Daar kan zij niks aan doen'. Daar zal ik haar ook niet zozeer op aanspreken. Tenzij het echt iets is wat ik gewoon niet verantwoord vind. Ik bedoel, ik zal wel altijd mijn mening zeggen, maar ik zal haar daar nooit minder door vinden, als persoon. Ik bedoel toch wel zoiets van, ja, omdat zij gewoon ziek is. En als het een vriend van mij is dan heb je wel het gevoel dat je die meer kan wijzen op zijn verantwoordelijkheden. Weet ik veel. Ik bedoel dat je gewoon serieus kan zeggen: 'Hé, wees even stil'. Zoiets denk ik. Dat is het verschil.*

Er is nog een andere reden waarom deze vrijwilligster zich ten aanzien van het maatje inhoudt om normaliserend te reageren. Zoals we eerder zagen zijn normaliserende reacties –

in dit geval iemand aanspreken op haar gedrag – normen over normen. De vrijwilligster houdt er rekening mee dat haar maatje op dit punt juist een normovergevoeligheid heeft in plaats van een ongevoeligheid.⁷ Als zij het maatje zou wijzen op haar verantwoordelijkheid om normen na te leven, dan zou het maatje dat misschien niet in ‘normale’ proporties kunnen plaatsen. Een normovertreding als ‘hard praten’ vindt de vrijwilligster niet belangrijk genoeg om dat risico te lopen. Zij zal haar maatje daarom niet snel met een ‘terechtwijzing’ trachten te normaliseren:

V15: *Volgens mij heeft iemand dat op zo'n moment niet door, dan, iets wat buiten niet kan. Dus dan wijs je die persoon eigenlijk terecht. En daarvoor vind ik het ook weer niet belangrijk genoeg ... Ik denk ook heel goed dat ik tegen haar had kunnen zeggen: 'Hé joh, hou even je mond. Nou even zachtjes'. Maar op een aardige manier. Maar ze is best gevoelig. Ze zou het, ook al weet ze dat het een grapje is, dan toch kwalijk kunnen opvatten. Of ze zou het eigenlijk zo kunnen opvatten zoals ik het bedoel, maar dan – terwijl het toch eigenlijk niet heel belangrijk is – dat ze het toch zou kunnen opvatten van: 'Heb ik iets ergs gedaan'. Zo zou ze ook misschien wel kunnen reageren, als ze net ... Hangt een beetje van haar bui af.*

Ten aanzien van ‘normen over normen’: normaliserende reacties en de sociale sancties die daaraan vaak verbonden zijn, lijkt dit maatje een (norm)overgevoeligheid te hebben. Die overgevoeligheid lijkt ervoor verantwoordelijk te zijn dat het maatje soms niet ‘normaal’ kan reageren op normaliserende reacties. Dit maatje lijkt met andere woorden een blinde vlek te hebben voor de normatieve context waarin zij een corrigerende reactie, een ‘norm over een norm’, moet plaatsen. Normovergevoeligheid is zo gezien een concept dat verenigbaar is met de terminologie die hier wordt voorgesteld om het sociale defect dat aan het omgangsongemak ten grondslag ligt, analoog aan de term ‘woordblindheid’, te duiden met de term ‘normblindheid’: een structurele stoornis in het vermogen om specifieke omgangsnormen in hun context te herkennen en het eigen gedrag daarnaar te modelleren, waardoor gedragsafstemming (ook) voor anderen een ongemakkelijk proces wordt. Normblindheid mag dus niet worden gelijkgeschakeld aan normongevoeligheid. Het kan net zo goed zijn dat iemand een normovergevoeligheid heeft. Ook dat kan ‘blindheid’ tot gevolg hebben, misschien zoals mensen onder specifieke condities last hebben van sneeuwblindheid of polderblindheid.

Omgangsongemak door normblindheid

Het is de vraag of op basis van mijn onderzoeksgroep (15 deelnemers) iets gezegd kan worden over de populatie als geheel (240 vrijwilligers). Het antwoord op die vraag is negatief. De ‘steekproef’ is immers niet representatief. Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen dus geen uitspraken worden gedaan over de 225 andere vrijwilligers van de SAV. Maar dat hoeft ook niet, omdat statistische representativiteit en generaliseerbaarheid hier niet van belang zijn. Dit is een kwalitatief onderzoek naar de aard en het ontstaan van een verschijnsel. De kwalitatieve onderzoeker is vaak niet geïnteresseerd in uitspraken doen over populaties. Hij hoeft van een verschijnsel zoals omgangsongemak niet precies te weten hoeveel mensen in een populatie er ‘last’ van hebben, hoe vaak, of welke opleiding ze bijvoorbeeld hebben genoten (hoewel zulke kennis zeker waardevol kan zijn). Hij wil daarentegen van het

onderzochte fenomeen een beeld schetsen. De deelnemers aan dit onderzoek hoefden daarom niet representatief te zijn voor een bepaalde populatie. Om te worden opgenomen in de steekproef, was zich ongemakkelijk voelen voldoende.

Toch wilde ik over omgangsongemak kennis genereren die enige zeggingskracht heeft. Om dat te bereiken, is elk geval van omgangsongemak onderzocht op kenmerkende eigenschappen of patronen. Die zijn vergeleken met andere gevallen van omgangsongemak. Door daarbij niet alleen te letten op overeenkomsten maar evenzeer op verschillen, is gezocht naar eigenschappen of patronen die kenmerkend geacht mogen worden voor het verschijnsel omgangsongemak. Door abstractie kan dan worden gegeneraliseerd naar algemene eigenschappen van dat verschijnsel. Dat is theoretische representativiteit en generalisatie. Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen dus wel uitspraken worden gedaan over het kenmerkende van omgangsongemak, maar niet over de mate waarin bepaalde eigenschappen daarvan voorkomen in een populatie.

Een uitspraak die op basis van dit onderzoek denk ik gedaan kan worden, is dat omgangsongemak als verschijnsel niet specifiek is voor de omgang met mensen die psychische storingen hebben, maar omgangsongemak door normblindheid waarschijnlijk wel. Het ongemak dat men dan voelen kan, lijkt anders van aard te zijn. Dat 'andere' is uit de aard der zaak gelegen in het psychiatrische. Normblind gedrag is voor veel mensen meestal moeilijker te plaatsen dan 'gewoon' normovertredend gedrag. Dat onvermogen kan doorwerken in de gevoelens en gedachten die zulk gedrag oproept. Die zijn minder omlijnd, moeilijker te interpreteren en daarmee ongemakkelijker. Mede daarom bevat het ongemak dat men bij normblind gedrag kan voelen meer elementen van verwarring dan het ongemak dat men ook wel eens voelt bij het gedrag van iemand die niet 'in de war' is, maar bijvoorbeeld dronken ('normverdoofd').

Behalve het lastig benoembare van de omgangsnormen die met normblind gedrag worden geschonden, is een complicerend element in de verwarring die dat veelal oproept, gelegen in het feit dat normblind gedrag lastig corrigeerbaar is. Je kunt je verantwoordelijk voelen om de persoon die zulk gedrag vertoont te wijzen op de effecten daarvan, maar de daad bij dit gevoel voegen heeft doorgaans weinig zin: degene met psychische storingen valt vaak snel weer terug in het oude gedrag.

Een derde element in de ontregeling die omgangsongemak door normblindheid kenmerkt, is gelegen in het feit dat dit gedrag vaak ingaat tegen meerdere van zulke normen tegelijk. In het bovenstaande is al aangestipt dat maatjes in extreme gevallen tegelijkertijd tics vertonen, een opvallend afwijkend fysiek hebben, als een 'zwervertje' gekleed gaan, schijnbaar zonder aanleiding beginnen te lachen en in publieke ruimtes hardop praten over zaken die voor anderen geen relevantie hebben en/of in hun ogen privé zijn. In die gevallen is omgaan met omgangsongemak een ander, ongemakkelijker verhaal dan omgaan met ongemak door enkelvoudige normovertredingen. In die gevallen is het misschien zelfs adequater om van 'omgaansongemak' te spreken.

Discussie

Dit onderzoek is opgezet vanuit de praktische gedachte om mensen die omgangsongemak ervaren handvatten te bieden waarmee zij ongemakkelijke situaties kunnen hanteren. Die

doelstelling verschoof naar de achtergrond, omdat ik gaandeweg de analyse de aard van het ongemak wilde doorgronden. Maar ze is nooit verdwenen. Mijn inventarisatie van coping-strategieën heeft me zelfs gesterkt in de mening dat anderen iets kunnen leren van de eigen wijzen waarop de vrijwilligers van de SAV omgaan met omgangsongemak.

Daaraan wil ik een (ziens)wijze toevoegen. Die stoelt op een sociologisch besef dat interacties met iemand die door psychische storingen momenten van normblindheid heeft, minder vanzelfsprekend verlopen dan een 'gewoon' sociaal competent persoon verwachten mag op grond van normen die het alledaags contact in goede banen leiden. Op die momenten kan de 'gewone' persoon zich ervan bewust worden dat hij niets aan zijn 'normale' sociale vaardigheden heeft. Die functioneren immers alleen adequaat in de afstemming van het eigen gedrag op dat van iemand die ook over 'normale' sociale vaardigheden beschikt.

Ten overstaan van iemand met een normblindheid staat men normatief gezien echter met lege handen. De impliciete omgangsnormen die gedragsafstemming vergemakkelijken, vinden geen weerklank. De omgang wordt dan moeizaam en ongemakkelijk. De omgang is ontregeld. Het komt dan aan op alternatieve sociale vaardigheden, zoals het vermogen om enigszins afstand te nemen van de eigen normen, of daar flexibel mee om te gaan. Dat is niet gemakkelijk, omdat de normen die in het omgangsongemak een rol spelen residueel van aard zijn. Ze zijn ons nauwelijks bewust, omdat ze geïncorporeerd zijn in de psyche en daarmee als het ware een deel van onszelf zijn geworden en van onze 'natuurlijke' oriëntatie op andere mensen.

Kennis van de omgangsnormen die in dit artikel zijn geëxpliciteerd, kan mensen die dat willen misschien verder helpen om flexibel en creatief te zijn in situaties waar zij als gevolg van normblind hard praten omgangsongemak ervaren. Ook kunnen zij die normen zelf cognitief krijgen via een kleine analyse van de eigen ongemakkelijkheidsgevoelens. Zij kunnen hun ongemak dan leren zien als een ontregeling van specifieke normen die omwille van de context blijikbaar in hen werken, en die hen verantwoordelijk doen voelen om hun gedrag op dat van andere mensen af te stemmen. Voor zichzelf kunnen zij dan ontleden welke normen in hen wringen en hoe zij daarmee omgaan. Vervolgens kunnen zij hun activiteiten met iemand die momenten van normblindheid heeft, daarop afstemmen. Contexten met een strikte sociale regulering, zoals bioscopen, worden soms beter vermeden. Of zij informeren voordat zij ergens naartoe gaan of degene met een normblindheid denkt (de normen in) een situatie 'aan te kunnen'.

Ook voor mensen met psychische storingen kan het begrip 'normblindheid' een ander perspectief bieden op hun problematiek. Het hebben van een normblindheid is mijns inziens minder invaliderend dan bijvoorbeeld een classificatie als 'psychisch gestoord' en minder stigmatiserend dan het gangbare, specifieke 'gek'. Het is voor een deel een kwestie van benoemen. Iemand die 'gek' is, of 'gestoord', daar 'kan je niks mee'. Mensen die zo gepercipieerd worden, worden vaak gemeded. Als zij zichzelf ook in zulke termen etiketteren, zullen zij ook zelf de omgang met mensen vermijden. Zo kunnen zij vereenzamen. Een begrip als 'normblind' dwingt daarentegen tot specificatie van de norm(en) waarvoor iemand overen/of ongevoelig is.⁸ Niet alleen weet men dan wat er mis is, of mist, het opent tegelijkertijd de blik voor wat (nog) wel tot iemands mogelijkheden behoort.

Noten

- 1 Dank aan dr. Hak, dr. Boeije en prof.dr. Nijhof voor hun hulp bij het vormgeven van dit artikel. Het is een bewerking van delen uit mijn afstudeerscriptie: Omgangsongemak door normblindheid. Prof.dr. Nijhof en dr. Verbeek-Heida traden op als scriptiebegeleiders. Hun begeleiding heeft het methodologische peil van mijn onderzoek dermate verhoogd, dat ik de KWALON-scriptieprijs 2003 kreeg toegekend.
- 2 In Scheffs theorie hebben zowel degene met psychische storingen als 'normale' mensen in diens omgeving een plaats. Degene met psychische storingen wordt in zijn theorie beschouwd als iemand die met zijn gedrag residuele normen overtreedt en de 'normalen' worden beschouwd als mensen die zulke overtredingen benoemen in termen van 'gek', 'vreemd', 'raar' of 'abnormaal' gedrag dat op 'iets psychiatrisch' wijst. Als het normovertredende gedrag publiekelijk en officieel in dergelijke termen wordt benoemd (geëtiketteerd) en als degene waarom het gaat zich in reactie daarop gaat gedragen volgens de verwachtingen die bij een dergelijke etikettering horen, dan is er volgens Scheff sprake van een deviante status als zijnde 'gek' of 'geestesziek'. Iemand is zo gezien niet 'gek' op zich, maar kan dat pas worden wanneer anderen hem publiekelijk en officieel als zodanig etiketteren: '[T]he status of the mental patient can be considered a partly ascribed rather than a completely achieved status' (idem: 97).

Ik koos Scheffs theorie als vertrekpunt voor mijn analyse van het omgangsongemak; maar niet omwille van zijn gedachten over etikettering. Niet omdat er tegen zijn theorie het een en ander in te brengen valt – het belangrijkste is dat etikettering niet verklaart waarom het met veel mensen die psychische storingen hebben op sommige momenten goed gaat en op andere weer niet (Baas, 1970) – maar omdat ik de verwarring en de ongemakkelijkheid wilde bestuderen die voorafgaat aan het al dan niet etiketteren. In mijn onderzoek ga ik tot daar en niet verder. Het proces van etikettering 'haal' ik dus niet. Scheffs premisse dat 'psychiatrische gedragingen' te zien zijn als schendingen van residuele normen, is daarentegen voor mijn onderzoek van groot belang. Aan dergelijke normschendingen trachtte ik het ongemakkelijkheidsgevoel te relateren.

- 3 In sommige (semi-)openbare situaties lijkt hard praten echter juist de norm te zijn. Een bekend voorbeeld ontlent we aan Goudsblom (1989), die de blinde gang van sociale processen illustreert aan de hand van het 'receptie-effect'. Tijdens recepties is het geroezemoes door de vele kakelende stemmen vaak van dien aard, dat men zichzelf en de gesprekspartner niet goed kan verstaan. Het gevolg daarvan is dat men harder gaat praten. Het gevolg dáárvan is weer, dat wat eerst storend achtergrondgeruis was, aanzwelt tot herrie, zodat uiteindelijk iedereen hard praat en niemand iemand goed verstaat. Degene die dit paradoxale proces tracht te keren door zijn stemgeluid te temperen, wekt met zijn onverstaanbaarheid en zijn ogenschijnlijke onwil om zich verstaanbaar te maken de irritatie van de ander: hij gaat in tegen de norm om zich verstaanbaar te maken.
- 4 Door in een volle tram luidkeels over zijn gevoelens te praten, begaat het maatje meerdere overtredingen tegelijk. Hij overtreedt een norm die het volume regelt en hij overtreedt een norm die voorschrijft dat men het private niet zomaar publiek maakt. Daar komt nog een andere normovertreding bij: hij duwde mensen daadwerkelijk weg om de vrijwilliger een beter zicht te kunnen bieden op zijn tekening:

V5: *Die tram zat nokvol. Hij moest ook mensen aan de kant duwen om mij... raakte echt iemand aan... wilde... zat zo met die tekening, zodat ik dat zag. Aan het uitleggen. Heel uitgebreid.*

Hier overtreedt het maatje de norm om lichamelijk contact met onbekende mensen te vermijden. Hij overtreedt daarmee de algemenere norm om de 'persoonlijke ruimte' te respecteren die mensen voor zichzelf afbakenen als zij ergens zijn waar nog meer mensen zijn (Goffman, 1963:162, 1971:51). Dit maatje eigent

zich dus niet alleen te veel geluidsruijme toe, maar ook onevenredig veel bewegingsruimte. In al die normovertredingen komt naar voren dat hij letterlijk en figuurlijk niet weet wat zijn plaats tussen de mensen is (Goffman, 1971).

- 5 In de manier waarop iemand reageert op een normovertreding is ook de kracht te zien waarmee een norm in hem opspeelt (of de zwakte van andere normen om dat 'opspelen' te controleren). Hoe directer iemand reageert op een bepaalde overtreding, hoe rigider de sociale regulering op dat punt waarschijnlijk is veranderd in zijn psyche.
- 6 In de bioscoop heerst tijdens het spelen van de film een relatief stringente stilteplicht. Maar het kan nog erger, bijvoorbeeld tijdens een concert in het Concertgebouw. Concerten waren in de begindagen van het Concertgebouw overigens een luidruchtige aangelegenheid: en dat niet alleen vanwege het orkest. Aan tafeltjes gezeten converseerde het publiek er met elkaar. Er liepen zelfs kelners door de zaal om te bedienen. Men rookte, dronk en at tijdens de voorstelling zoals vandaag de dag gebruikelijk is op een receptie. De eerste dirigent van het Concertgebouworkest, Willem Kes, die in 1888 aantrad, 'heeft gedurende de eerste jaren een hard gevecht moeten leveren...Hij tikte tijdens het gekakel in de zaal af. Hij liet de hoorns en bazuinen schallen om de mensen aan het schrikken te maken. Hij verbande de consumptietafels en de kelners uit de concertzaal, en wist de 'antisymfonieluitjes' tot aandacht te dwingen...Hij maakte scheiding tussen kunst en vermaak, tussen concertbezoek en ontspanning, en hij kweekte bij het publiek allengs een zuiverder gezindheid voor de kunst aan' (Paap, 1960: 24). Dat het Kes in zijn tijd toch niet lukte om alle mensen stil te krijgen, lezen we in de volgende anekdote: 'Toen het orkest tijdens een concert een paar maten rust had en het doodstil in de zaal was, hoorde men de ene oude (waarschijnlijk hardhorende) dame tegen de andere hardop zeggen: 'Ik bak ze in de boter!' (Preludium, 1962 (10): 191). Pas onder de artistieke leiding van Willem Mengelberg, die in 1895 het stokje overnam van Kes en dadelijk respect afdwong met zijn muzikale interpretaties, kreeg de stiltedwang bij het publiek de vorm zoals wij die nu kennen tijdens een concert. Begin jaren negentig was er overigens in Amsterdam een bioscoop waar tijdens de voorstelling werd gesnoept, gedronken, gerookt en vaak ook werd gekletst: de Riksbioscoop in de Reguliersbreestraat. Voor een rijksdaalder kon je daar naar de film. Dat trok een publiek van vooral jongelingen, middelbare scholieren vaak, en studenten. Misschien was dat de ideale maatjesbios.
- 7 Voor de ongevoeligheid voor sociale sancties, zie Hammer (1964). Voor de overgevoeligheid voor sociale sancties, zie de literatuur die sinds de jaren zeventig bestaat over 'Expressed Emotions'.
- 8 Mogelijk is op die manier een alternatief classificatiesysteem voor psychische storingen te ontwikkelen, dat naast het medische Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) kan bestaan.

Bijlage: interviewschema ‘Omgangsongemak’

Introductie

- bekendmaking soort van vragen die in dit interview gesteld gaan worden
- gegevens worden geanonimiseerd
- bezwaar tegen bandopname?

1 Persoonlijke kenmerken vrijwilliger

- leeftijd
- burgerlijke staat
- opleiding
- beroep
- religie

2 Persoonlijke kenmerken maatje (als bij vrijwilliger, maar dan aangevuld met:)

- woonsituatie
- psychiatrische diagnose
- medicatie
- *double bind* (alcohol- of drugsproblemen)

3 Maatje worden

- hoe wist u van het project?
- hoe bent u maatje geworden?
- waarom bent u maatje geworden?

4 Maatje zijn

- hoe lang bent u nu maatje?
- wat houdt het maatjerschap in?
- hoe vaak spreken jullie af?
- hoe lang duurt een afspraak?
- wat doen jullie dan?

5 Omgang

- is het wel eens gebeurd dat zich situaties voordeden waarin u zich ongemakkelijk voelde?
- kunt u zo'n situatie beschrijven? (als nodig doorvragen op: wanneer was dat; waar; wat gebeurde er precies; wat voelde u; wat dacht u; wat deed u; waren er ook andere mensen aanwezig; wat deden die; wat dacht u dat zij dachten; waarom voelde u zich ongemakkelijk; wat deed u, uw maatje of een derde om aan de situatie een einde te maken; hoe vaak gebeurt het dat u zich ongemakkelijk voelt)

6 Omgeving

- denkt u wel eens dat andere mensen denken dat er iets met uw maatje aan de hand is?
- waaraan merkt u dat?
- hoe treden anderen uw maatje tegemoet?
- hoe treden anderen u tegemoet als u samen met uw maatje bent?

7 Met 'normale' mensen is er ook wel eens sprake van ongemakkelijkheid. Kunt u aangeven of u verschil ervaart tussen die situaties en situaties waarin u zich ongemakkelijk voelt met uw maatje?

8 Wat vindt u de grootste moeilijkheid in de omgang met uw maatje?

9 Wat vindt u positief aan uw maatje?

Ten slotte: Heeft u vragen aan mij?

En als daar de gelegenheid voor is:

- Heeft u misschien suggesties voor vragen die ik in volgende interviews kan stellen?
- Waar zou u de aandacht op richten als u onderzoek zou doen naar de sociale omgang tussen mensen met een psychiatrische problematiek en mensen die dat niet hebben?