

DE SOCIOLOOG ALS KELNER

Participerend observeren in het horecabedrijf

door A. L. MOK

Summary

The author tells of his experiences as a participant observer in the hotel and restaurant industry in general, and in the occupational group of the waiters in particular. In the author's opinion the participant observation technique was the only one possible in this particular case, because knowledge of the industry tends to be rather stereotyped, the real situation being carefully concealed from the non-participant observer, for instance the customer, although the customer does have his own specified function within the organization of the industry.

For the purpose of investigating human experiences in ever changing situations inside a concrete group, the technique proves to be especially useful.

A distinction is made between two degrees of participation. In the investigation described, first degree participation was applied: the author made his observations by taking an active part in the life of the group, and played the expected role as intensively as possible. Whether the investigator remained in disguise or whether he only concealed his real purposes from group members, depended on the situation at hand. In second degree participation the emphasis lies on observing group life, without the investigator taking an active part in group life itself. While both degrees are intended to observe group behaviour, it is only in first degree participation that specific group experiences can be shared by the investigator.

The article concludes with a plea for more frequent use of the participant observation technique by Dutch sociologists.

Geheel onwetend over wat mij stond te wachten stapte ik op een goede dag met knikkende knieën de enorme eetzaal van een groot hotel in Zuid-Frankrijk binnen. Door mijn fraaie beroepskleding uiterlijk niet van mijn collega's te onderscheiden kreeg ik net als zij een twaalfstal tafeltjes toegewezen waarvoor mij de voedende zorg was toevertrouwd. Mijn eerste kennismaking met het horecabedrijf en met de techniek der participerende observatie was begonnen. Hoewel ik die allereerste keer bij wijze van terreinverkenning veel observeerde en weinig participeerde, zodat ik mij het ongenoegen van de maître d'hôtel op de hals haalde, was ik al gauw ingeburgerd en deed ik al spoedig weinig voor mijn collega's onder.

De participerende waarnemer in het horecabedrijf, hoe anders ook in manier van doen, uitspraak en taalgebruik, is nooit dermate een vreemde eend in de bijt dat hij niet „unobserved” zijn gang kan gaan. Hij wordt spoedig en gemakkelijk geaccepteerd. Als hij beschikt over een normale dosis aanpassings- en uithoudingsvermogen, is hij voor eenvoudige werkzaamheden heel goed bruikbaar.

Ik heb na de periode in Zuid-Frankrijk nog meermalen de

gelegenheid gehad de techniek der participerende observatie in de praktijk te toetsen. In verschillende functies heb ik de mogelijkheid gehad voor en achter de schermen te kijken, met bedrijfsleiding, kelners, keuken- en buffetpersoneel te participeren en alle mogelijke verhoudingen, strubbelingen en moeilijkheden in diverse bedrijven te observeren. Ook afwassers, keukenknechts, werksters en kamermeisjes ontkwamen niet aan het sociologenoog, hoewel mijn onderzoeksobject in engere zin het restaurantbedrijf en speciaal de beroepsgroep der kelners betrof.

Toen ik begon te participeren wist ik net zoveel als ieder die wel eens een hotel, restaurant of café bezoekt, d.w.z. ik had een min of meer vage, gefixeerde voorstelling, een stereotiep beeld, van de kelner. Het actief, direct en intens participeren verschaftte mij gegevens uit de eerste hand die ik langs andere weg nooit had kunnen krijgen: er bestaat weinig bruikbare literatuur over deze bedrijfstak, zodat ik voor het verzamelen van mijn materiaal en het opstellen van hypothesen geheel op eigen waarneming was aangewezen. De ontoegankelijkheid van het gebied dat achter de schermen ligt maakt het de niet-participerende waarnemer onmogelijk een enigszins juist beeld te verkrijgen van de werkelijkheid, hetgeen ertoe medewerkt het stereotiep in stand te houden. Ik heb het stereotiep vrijwel direkt overboord moeten zetten en me zoveel mogelijk onbevooroordeeld mee in het „volle leven” gestort.

Het beroepsleven van de kelner bestaat uit een ononderbroken reeks min of meer vluchtige ontmoetingen met steeds wisselende gasten. De kelner beleeft deze ontmoetingen als een continu avontuur met telkens nieuwe verrassingen. Om de rol, die van hem wordt verwacht, te kunnen spelen moet de kelner zich voortdurend aan elke nieuwe situatie weten aan te passen. De kelner stelt zijn gasten op hun gemak, geeft hun de gevraagde service en neemt zijn salaris, het bedieningsgeld, in ontvangst. Hij stelt de gast in de gelegenheid diens rol in het systeem te spelen: hij maakt contact met de gast en maakt daardoor communicatie van de gast mogelijk. Het is deze communicatie die het produktieproces op gang brengt en de klant of gast een functie geeft, deel maakt van de organisatie.

Van Doorn noemt in zijn studie over de organisatie Chester I. Barnard's uitbreiding van de organisatie met de klant „fout” en zelfs „ontoelaatbaar”.¹⁾ In het horecabedrijf echter is “an act of purchase by the customer” (Barnard) juist essentieel voor het bestaan van de organisatie. Zodra de klant het bedrijf

¹⁾ Doorn, J. A. A. van, *Sociologie van de organisatie*, Leiden, 1956, p. 23, 43 en 180-184.

is binnengetreden aanvaardt hij de rol van "werkgever", 2) een rol die hem door het sociale systeem van het horecabedrijf wordt opgelegd.

Het restaurantbedrijf

De hoofdzaak in het restaurantbedrijf is een zo goed mogelijke coördinatie van productie, dienstverlening en consumptie. Deze combinatie is in geen andere bedrijfstak op gelijke wijze aan te treffen. Het is de aanwezigheid van de klant of gast (in sommige bedrijven is het bezigen van het woord klant door de directie verboden) en diens vraag naar het produkt die de productie op gang brengt. De klant bestelt hetgeen hij wil consumeren bij de kelner of serveerster en hiermee oefent hij een druk uit op het bedienend personeel, die onmiddellijk door de verschillende schakels van het produktiesysteem wordt gevoeld en wordt voortgeplant naar de plaats waar de produkten worden vervaardigd. Het restaurant is „a social system whose parts are interdependent in a highly sensitive manner.” 3)

In dit sociale systeem neemt ieder, dus ook de klant, zijn eigen plaats in. De plaats van de kelner is een heel bijzondere. Hoewel hij wordt aangesteld door de directie, wordt hij door deze niet anders dan fictief gesalarieerd. De klant betaalt niet alleen het gelag, maar ook het salaris van de kelners. De kelner is „knecht van twee meesters”, een eigenaardige positie die hem als onderzoeksobject des te interessanter maakt.

De kelner als participant

Het participeren observeren in de beroepsgroep der kelners is niet alleen participeren in en observeren van de groep, maar vooral ook *mee*-participeren en *mee*-observeren. „The waiter will take pains to serve a meal in style, because he feels he is participating in the meal himself”, zegt Orwell. 4) De kelner leeft zich in de rol van de gast, die zijn tijdelijke superioriteit is, in en ziet voortdurend de mogelijkheid de rol van de gast op zich te nemen. Het is een rol die hij ook kan spelen. Hij zou natuurlijk de regels overtreden als hij in zijn eigen „wijk”,

³⁾ Van Doorn, p. 183-184: “Barnard, die op deze overeenkomst (n.l. tussen de relatie personeel-klant en de relatie werkgever-werknemer, A.L.M.) terecht uitdrukkelijk heeft gewezen, maakt echter de fout in beide gevallen van organisatie te spreken.

Een fout, omdat juist het verschil tussen beide relatiepatronen — soms een zeer groot, soms een vrij gering verschil — is gelegen in het ontbreken van het organisationele element in de verkoper-klant relatie, terwijl dit element, tenminste in het moderne bedrijf, bij de betrekkingen tussen werkgever en werknemer, zo uitermate belangrijk is”.

³⁾ Whyte, W. F., “The social structure of the restaurant”, *Am. J. Sociol.*, 54 (1948/49), p. 305.

⁴⁾ Orwell, George, *Down and out in Paris and London*, London, 1954, p. 77.

als het ware bij zichzelf, aan tafel zou gaan zitten. Niets belet hem echter in zijn vrije tijd in een restaurant van bijvoorbeeld dezelfde klasse als het bedrijf waar hij werkt als gast te gaan eten of zich ergens op een terrasje op zijn beurt te laten bedienen. Een sociaal-activistisch pamflet uit het jaar 1916 beschrijft de kelners-in-hun-vrije-tijd aldus:

“Steeds in de puntjes gekleed, gefriseerd met de laatste coiffeurskundigheden, bootsen zij in houding en manieren de hoge personages van hun hotel niet onaardig na.

Met Lackstiefel, pantalon English Style, getooid met een rotting zwaar kaliber, in afgemeten turnersstap, met een wiegende heupbeweging, promeneert hij gelijk de gentleman, welken even tevoren de Lunch werd geserveerd”.⁵⁾

De kelner ervaart zijn beroepsrol niet als een gedwongen rol, maar als één die hij in vrijheid verkiest te spelen. Hij kan zelf geheel in stijl de gastrol spelen tegenover beroepsgenoten, die op hun beurt zijn rol weer zouden kunnen overnemen. Dat dit enorme implicaties heeft voor de beroepsbeleving en de beroepsbinding van de kelner, is zonder meer duidelijk. Een zeker gevoel van outsider-zijn in eigen beroep is weinig kelners vreemd.

Vierkandt, die de “Unterordnungstrieb” als een van de belangrijkste menselijke drijfveren in zijn *Gesellschaftslehre* behandelt, houdt het voor onmogelijk dat de ondergeschikte in de onderschikkingsverhouding „auch nur versuchsweise und vorübergehend” de rol van de gezagsdrager overneemt.⁶⁾ De kelner echter schikt zich in de bestaande gezagssituatie, niet uit „vreugdevolle overgave aan de persoon van de gezagsdrager”,⁷⁾ maar omdat hem de erkenning van de bestaande rolverdeling door de onderlinge verwisselbaarheid gemakkelijker wordt gemaakt.

Graden van participatie

Door direct en intensief te participeren heb ik interessant materiaal kunnen vergaren, materiaal dat de non-participant verborgen blijft. De door mij onderzochte bedrijfstak bleek zich bij uitstek te lenen voor toepassing van de techniek der participerende observatie.

Als *menselijke belevingen in steeds wisselende situaties binnen een concreet afgrensbare groep* het object van onderzoek vormen, lijkt mij participierend waarnemen de geëigende techniek. Mijns inziens zijn er bij participierend observeren twee graden van intensiteit te onderscheiden. Welke graad in een concreet geval zal worden toegepast hangt in niet geringe mate af van de omstandigheden waarin de onderzoeker zelf verkeert.

1. Bij *participatie in de eerste graad* is de onderzoeker geheel opgenomen in de te onderzoeken groep en dient hij zich tegen-

⁵⁾ Heusden, J. G. van, *Kelnersleven*, Amsterdam, 1916, p. 15.

⁶⁾ Vierkandt, A., *Gesellschaftslehre*, Stuttgart, 1928, p. 40.

⁷⁾ Vierkandt, p. 39.

over de groep geheel met zijn rol te vereenzelvigen. Of hij deze rol in vermomming dient te spelen, of en wanneer hij zijn ware wezen aan de groepsleden bekend maakt, hangt af van de situatie. Kruijer stelt mijns inziens ten onrechte als *voorwaarde* van participerende observatie „dat de onderzoeker zich niet als sociale onderzoeker bekend maakt.” 8) Tijdens mijn participaties bracht de mededeling van mijn ware doelstelling, een mededeling die uiteindelijk in geen geval was te vermijden, nooit een noemenswaardige verandering in de houding van de groepsleden teweeg. Bij het binnentreden in elke nieuwe deelgroep werden de groepsleden aanvankelijk steeds in de waan gelaten dat het mijn uiteindelijke bedoeling was in het horecabedrijf een carrière op te bouwen. Ik kon de schijn op den duur niet ophouden. Het tijdstip van het afleggen van de vermomming werd bepaald door twee factoren:

a. exogeen: door de langdurige nauwe relaties in de werkgroep, het samen werken en eten, groeide de kennis van elkaar, werd de nieuwsgierigheid opdringerig en het handhaven van de vermomming (indien gewenst) onhoudbaar;

b. endogeen: naarmate de vermoeidheid door de ongewoon zware lichamelijke arbeid toenam (er wordt weken achtereen 12 à 13 uur per dag gewerkt, de arbeidswet ten spijt), kwam de onderzoeker onder grote druk te staan; het afleggen van de vermomming op het moment dat de vermoeidheid het grootst was, gaf een belangrijke (psychische) verlichting.

Bij dit soort participatie bestaat het gevaar dat de opgedane eigen ervaringen, de eigen belevingen en de eigen gevoelswereld van de onderzoeker in de plaats wordt gesteld van die van de te onderzoeken groep. De onderzoeker die participatie in de eerste graad toepast, dient zich van dit subjectieve element steeds bewust te zijn. Als tegenwicht van „hevige” participatie behoren de eigen belevingen „hevig” te worden geobjectiveerd.

2. Bij *participatie in de tweede graad* blijft de onderzoeker een buitenstaander en doet hij geen moeite door de groepsleden als collega of ingewijde te worden geaccepteerd. Een goed voorbeeld van de toepassing van participatie in de tweede graad is het onderzoek van Krantz en Vercrujisse in de Leidse rock'n roll club. 9) Hoewel beide graden even belangrijke toepassingen zijn van de techniek van participeren waarnemen, valt bij de participatie in de eerste graad de nadruk op het deel hebben aan het groepsleven, bij participatie in de tweede graad op de waar-

⁸⁾ Kruijer, G. J., *Observeren en redeneren*, Meppel, 1959, p. 201.

⁹⁾ Krantz, D. E. en Vercrujisse, E.V.W., *Jeugd in het geding*, Amsterdam, 1959.

neming van het groepsleven. Beide vormen leveren gegevens op omtrent het gedrag, omdat in beide gevallen de onderzoeker dat gedrag waarneemt, maar alleen bij participatie in de eerste graad is het mogelijk de specifieke belevingen van de groep mee te ondergaan. Kluckhohn's beperking van het doel van de participerend observerende techniek tot het gedrag alleen, is m.i. onjuist en onvolledig. 10)

Vercrujssse 11) onderscheidt *uiterlijke* en *participerende* waarneming.

Bij *uiterlijke waarneming*, zegt hij, begeeft de waarnemer zich *incognito* in het milieu van de te bestuderen groep, hetgeen echter niet betekent dat "de observator niet aan de situatie van de geobserveerde(n) deelneemt". Een *uiterlijke* observator die deelneemt is m.i. een *participerende* observator, zodat Vercrujssse's terminologie verwarring sticht.

Hij onderscheidt ten onrechte vormen van waarneming, waar graden van intensiteit van participatie zijn bedoeld.

Pleidooi

In ons land wordt weinig materiaal verzameld door middel van participatie. Hieraan is de jeugd van de sociologie als afzonderlijke wetenschap en van het sociaal onderzoek in ons land niet vreemd. De sociologie heeft de neiging voortdurend haar bestaansgrond te willen bewijzen. Zij eist dat de maatschappij, die haar object vormt, de resultaten van sociologische onderzoeken ter harte neemt. Onze „fantastisch dynamische” maatschappij (volgens Banning) vraagt om kwantificeerbare, gekwantificeerde gegevens, om „concrete” onderzoekingsresultaten. De maatschappij eist als het ware een gepercenteerde analyse van haar dynamiek, cijfers waar zij iets mee kan „doen”. Het feit dat de Nederlandse sociologie en haar beoefenaren zich veelal hebben gehaast aan deze aandrang te voldoen, om zo zeker te zijn van erkenning, van een plaats te midden van de gevestigde wetenschappen, vormt een vijfde symptoom van onrijpheid van de sociologie, waarvan er al vier door Kruijt zijn genoemd. 12) Cijfers-alléén geven kwasi-zekerheid, als de menselijke belevingen die in die cijfers hun uitdrukking vinden, naar de achtergrond zijn gedrongen.

Dat participerend observeren tot wetenschappelijk irrelevante resultaten kan leiden, blijkt uit het boek van een van de eerste participerende waarne-

¹⁰⁾ Kluckhohn, Florence R., "The participant-observer technique in small communities", *Am. Jn. Sociol.* (Nov. 1940), p. 331.

¹¹⁾ Vercrujssse, E. V. W., *Het ontwerpen van een sociologisch onderzoek*, Assen, 1960, p. 156—157.

¹²⁾ Kruijt, J. P., „Gemeenschap als sociologisch begrip. Een kritiek op Tönnies”, (1955) in: *Het sociale leven*, II, Assen, 1958, p. 581.

mers in ons vak, Frances Donovan's *The Saleslady*, 13) een studie uit de jaren twintig. De hierboven genoemde gevaren van de participerende techniek heeft zij niet weten te omzeilen. Het is haar niet gelukt zich van haar object te distancieren.

Te weinig sociologen leven gedurende langere, desnoods kortere tijd met de te onderzoeken groep mee, om op die manier een inzicht te krijgen in de gevoels- en belevingswereld van de groepsleden. Mijn ervaringen als participant in de horecabedrijfstak hebben aangetoond dat in bepaalde gevallen dit inzicht alleen door toepassing van de participierend observerende techniek is te verkrijgen.

PARTICIPEREND WAARNEMEN IN EEN RELIGIEUZE GROEP

door CORRIE H. RIEDEMAN

Summary

The article deals with some experiences of the participant observation technique, obtained as a result of an exploratory study of a religious group — the so-called "Lou-group" — in Amsterdam. The research was aimed at collecting data concerning the composition, the structure and the functioning of the group, and was carried out by a number of postgraduate students of the Amsterdam University.

One of the most important doctrines of the group is the repudiation of all thinking — and consequently of all scientific activity — as being inspired by Satan. This was one of the main reasons to resort to the participant observation technique and to conceal the intention to do research.

The members of the team simply introduced themselves as being interested in the creed and they never pretended to be followers. The sect perfectly accepted them as such.

As to the obtaining of the desired data about the group and its members, the author describes the advantages as well as the disadvantages resulting from the concealment of the real nature of the participation. The maintenance of the neutral position by the research-workers proved to be difficult in the "Lou-group". The attitudes of the groupmembers towards every seriously interested person, as well as the possibility of the self-identification of the investigator with the group, tended to create a real danger for too much involvement.

Finally the question is put whether the investigation concerned is ethically admissible or not. In this connection the author discusses the problems of introduction, research-concealment and possible influences of the participation upon the group.

Bij de bestudering van een religieuze groep — de zogenaamde "Lou-groep" — werd gebruik gemaakt van de participerende waarneming als onderzoekstechniek. In het volgende zal ik, als één van de voor-

¹³⁾ Chicago, 1928. Het voorwoord van Robert E. Park lijkt wel wat erg zwaarwichtig als men de magere uitkomsten van Donovan's onderzoek in aanmerking neemt.