

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/61004>

Please be advised that this information was generated on 2019-03-22 and may be subject to change.

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

1. Inleiding

Bij taalgebruik in het algemeen is de interpersoonlijke functie van taal van groot belang: naast de linguïstische competentie is de communicatieve competentie een minstens zo belangrijke factor, omdat bij de interactie tussen spreker en aangesprokene een juiste woordkeus en formulering onder meer kunnen aanduiden hoe de spreker zijn relatie tot de aangesprokene waarneemt of hoe de spreker wil dat die relatie wordt waargenomen. Het niet in acht nemen van bepaalde conversatienormen of het onjuist interpreteren van de illocutieve kracht die in een taaluiting wordt uitgedrukt kan schadelijker zijn voor het verloop van de communicatie tussen twee personen dan eventuele morfologische of syntactische fouten, of uitspraakgebreken. Communicatieve competentie houdt niet alleen een linguïstisch correct taalgebruik in, maar veronderstelt ook inzicht in wanneer, hoe en in relatie met wie taaluitingen passend en effectief zijn, en vaardigheid in het toepassen van deze inzichten. Als onderdeel van communicatieve competentie hanteren gesprekspartners bewust en onbewust communicatiestrategieën die de gepastheid en effectiviteit van de interactie beïnvloeden. De ruime aandacht in pragmalinguïstisch onderzoek voor het gebruik van beleefdheidsstrategieën is te verklaren uit het feit dat juist in het verschijnsel beleefdheid de genoemde interpersoonlijke functie van taalgebruik zo duidelijk naar voren komt.

Samenvatting

In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de wijze waarop Nederlandse verzoeken gerealiseerd worden en de rol die situationele en contextfactoren spelen bij die realisering. Voor dit onderzoek zijn met behulp van een taalproductie-experiment mondelinge verzoeken verzameld bij Nederlandse respondenten. Het doel van dit artikel is inzicht verkrijgen in de wijze waarop Nederlandse verzoekuitingen geanalyseerd kunnen worden volgens een model dat is opgesteld vanuit het perspectief van de taalhandelingstheorie. In dit perspectief is een centrale rol weggelegd voor het verschijnsel indirectheid, dat een cruciale rol speelt bij het realiseren van talige beleefdheid. Indirectheid wordt hierbij geïnterpreteerd als de 'tactvolle' opties die een spreker in een verzoek inbouwt om de aangesprokene onder een verzoek uit te laten komen en die de lengte bepalen van het inferentiële pad van letterlijke naar bedoelde betekenis. Het gepresenteerde model wordt gebruikt om de in het onderzoek verzamelde verzoeken te analyseren.

Het doel van dit artikel is inzicht verkrijgen in de wijze waarop verzoekuitingen gerealiseerd worden en de rol die situationele en contextfactoren spelen bij die realisering. Voor de analyse van deze verzoekuitingen wordt gebruik gemaakt van een model waarin het verschijnsel beleefdheid in verband met de gepastheid en geslaagdheid van taaluitingen een centrale rol speelt. De verzoekuitingen zijn verzameld in een experimentele setting bij proefpersonen met moedertaal Nederlands. Voor de analyse van de verzoekuitingen is gekozen voor het perspectief van de taalhandelingstheorie, omdat in deze theorie een centrale rol is weggelegd voor het verschijnsel indirectheid, dat een cruciale rol speelt bij het realiseren van talige beleefdheid. Taalhandelingstheorieën en beleefdheidstheorieën raken nauw met elkaar verweven wanneer bij het bestuderen van het verschijnsel beleefdheid de indirectheid van taalhandelingen betrokken wordt, en wanneer bij het beschrijven van indirecte taalhandelingen de factor beleefdheid een rol gaat spelen. Het bestaan van een samenhang tussen ‘indirectheid’ en ‘beleefdheid’ is op zichzelf niet problematisch, maar bij het beschrijven van directieve taalhandelingen of bij het vaststellen van een rangorde van verzoekstrategieën, is het van belang deze concepten eenduidig te interpreteren.

Met de communicatieve intentie die in de taalhandeling wordt uitgedrukt wordt de essentie (*illocutionary point, illocutionary purpose*) van de taalhandeling aangegeven. De essentie (‘essentiële conditie’) van een directieve taalhandeling luidt: ‘*U[tterance] counts as an attempt to get H[earer] to do A[ct]*’ (Searle, 1969, p.66). Maar het directieve karakter van deze taalhandeling kan gepreciseerd worden als ‘impositieve directieve taalhandeling’. Met de toevoeging ‘impositief’ wordt bedoeld dat de spreker poogt om de hoorder iets ‘op te leggen’, hem de verplichting op zich te laten nemen tot het verrichten van een (toekomstige) handeling, die in het belang van de spreker is, en die een bepaalde mate van moeite of inspanning vergt van de hoorder. Twee elementen uit de hierboven gegeven ‘essentie van impositieve directieve taalhandelingen’ verdienen een korte toelichting: de ‘kosten en baten’ dimensie en het communicatieve doel van het verzoek.

Op de eerste plaats dient opgemerkt te worden dat het kenmerk ‘voordeel/belang voor spreker en moeite/inspanning voor hoorder’, kort aan te duiden met de ‘kosten en baten’ dimensie, bepalend is voor het onderscheid tussen impositieve directieve taalhandelingen zoals verzoeken, en andere eveneens directieve, maar niet impositieve taalhandelingen, zoals adviezen, suggesties en uitnodigingen (zie bijv. Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989, pp.11-12; Brown & Levinson, 1987; Ervin Tripp, Guo, & Lampert, 1990; Ervin-Tripp, 1976; Green, 1975; Koike, 1996, p.260; Trosborg, 1995, p.188-189). Adviezen en uitnodigingen zijn in het algemeen taalhandelingen waarmee een primair belang of voordeel van de hoorder gemoeid is. Bij suggesties is dat wat minder duidelijk, maar evenmin is er bij suggesties primair sprake van een voordeel voor de spreker en moeite of inspanning voor de hoorder. Het kenmerk ‘voordeel/belang voor spreker en moeite/inspanning voor hoorder’ is een belangrijke factor bij het analyseren van het verschijnsel ‘beleefdheid’ en indirectheid in verzoeken.

Het tweede element dat uit de beschrijving gelicht wordt is ... *an attempt to get the hearer to ...* in de essentiële conditie van directieve taalhandelingen, dat opgenomen is in de hier gebruikte beschrijving van de essentiële conditie van impositieve taalhandelingen in de vorm: ... poogt om de hoorder de verplichting op zich te laten nemen tot ... Dit is een cruciaal element in de essentiële conditie van impositieve taalhandelingen, omdat het de basis vormt voor het verdere betoog over de begrenzing van taalhandelingen, de indirectheid van taalhandelingen, over de ‘impositieve kracht’ van een taaluiting en de analyse van beleefd-

heidsstrategieën. Als vertaling of ‘interpretatie’ van ‘*an attempt to get the hearer to ...*’ is gekozen voor ‘poogt om de hoorder de verplichting op zich te laten nemen tot ...’. In onze visie is het communicatieve doel van een verzoek het feit dat de hoorder de verplichting op zich neemt om de gevraagde handeling te verrichten. In sommige gevallen zal het immers de bedoeling zijn dat de handeling onmiddellijk wordt uitgevoerd, terwijl in andere gevallen een handeling beoogd wordt die in een later stadium wordt uitgevoerd. Het door de hoorder op zich nemen van een verplichting wordt dus beschouwd als het onmiddellijke communicatieve doel (transactionele doel). Het interactionele doel heeft betrekking op het interpersoonlijke effect van de wijze waarop een spreker het verzoek formuleert. Hierop wordt verder ingegaan bij het bespreken van het verschijnsel beleefdheid bij het formuleren van een verzoekuiting.

2. De ontleding van een verzoek

In natuurlijke conversatie bestaan verzoeken zelden uit een enkele zin, in de grammaticale betekenis, en evenmin uit één sequentie van zinnen die als één verzoekuiting beschouwd kunnen worden. Vaak zal de discourse tussen spreker en aangesprokene bestaan uit meerdere gespreksbeurten, waarin over de exacte inhoud van het verzoek ‘onderhandeld’ kan worden (zie Springorum (1982) voor een studie van directiefdialogen). Zelfs in onderzoekssituaties waarin van proefpersonen gevraagd wordt een verzoek te produceren, zoals in de *Discourse Completion Test* (DCT) die in deze studie gebruikt is, is het eigenlijke verzoek, de als taalhandeling te isoleren verzoekuiting, vrijwel altijd ingebed in een grotere structuur. Hoewel de werkelijke interactie met een hoorder in deze onderzoeksopzet ontbreekt, wordt deze interactie vaak wel verondersteld door de spreker, hetgeen blijkt uit beurten van de spreker die slechts een reactie kunnen zijn op een veronderstelde reactie van een hoorder. In (1) wordt dit geïllustreerd:

- (1) Jan, denk je dat jij naar de presentatie van morgen kunt gaan? ... Ja?, goed, ... bedankt hè ... een andere keer zal ik voor jou gaan, o.k.?

Pragmalinguïstisch onderzoek naar het realiseren van verzoekuitingen laat zien dat verzoeksequenties verdeeld kunnen worden in diverse segmenten (Blum-Kulka et al., 1989; Fukushima, 1996; Hendriks, 2002; Le Pair, 1997; Trosborg, 1995; Van der Wijst, 1996; Van Mulken, 1996).

- (2) Hé, Jan, *kun jij misschien even iets langer blijven om de sheets een beetje te veranderen*, want daar zit nog een probleem in; we zullen je de overuren natuurlijk betalen.

De elementen die in veel verzoeken te onderscheiden zijn worden hieronder opgesomd, naar aanleiding van (2):

- aandachttrekker

Een alerter of aandachttrekker is de eenheid waarmee een verzoekuiting geopend wordt; binnen de aandachttrekker komen we aansprektitels tegen, de achternaam of voornaam van de aangesprokene; de kern van de aandachttrekker: ‘zeg’, ‘hé’, ‘eh ...’; een begroeting: ‘hallo’, ‘goedemorgen’, een verontschuldiging: ‘sorry, ...’

– de kern van het verzoek is gecursiveerd in (2); als de kern van het verzoek wordt die eenheid beschouwd die een verzoekuiting minimaal nodig heeft om als verzoek herkenbaar te zijn. Het is in dit onderzoek de belangrijkste eenheid, omdat de analyse van verzoekstrategieën zich richt op de kern van het verzoek. De typologie van directe tot indirecte verzoekstrategieën is gebaseerd op de kenmerken van de kern van het verzoek. In enkele gevallen is er geen kern van het verzoek aan te wijzen, zoals bij hints, waarvan (3) een voorbeeld is; daarbij is een zekere mate van ambiguïteit een essentieel kenmerk:

- (3) Ruud, ik kan morgen niet naar de presentatie van dit nieuwe product. En eh, weet je wat?, de volgende keer zal ik in jouw plaats gaan.

In (3) zijn een aandachtstrekker, een rechtvaardiging en een ‘beloning’ in de vorm van een compensatie te herkennen, maar ontbreekt het eigenlijke verzoek. In dit geval wordt de uiting als geheel beschouwd als hint.

Externe markerings bevinden zich buiten de kern van het verzoek, en hebben in het algemeen de functie om het verzoek ‘een plaats te geven’ en te voorkomen dat de spreker ‘met de deur in huis valt’. Als externe markerings vinden we:

- een voorlopig verzoek, herkenbaar als verzoek, maar waarin vaak de propositionele inhoud van het verzoek nog niet gespecificeerd wordt: ‘ik wilde je wat vragen ...’, (‘wil je iets voor me doen?’), (‘ik ga je iets vragen: ...’);
- een rechtvaardiging of reden voor het doen van het verzoek; in (2) is dat “want daar zit nog een probleem in”;
- het beloven van een beloning of compensatie, waarmee expliciet uitgedrukt wordt dat de spreker beseft dat hij door het verzoek en inwilliging ervan de aangesprokene iets schuldig is. In (3) is dat “de volgende keer zal ik in jouw plaats gaan”;
- een ‘ontwapener’ (*disarmer*), waarmee een spreker aangeeft dat hij beseft dat hij de aangesprokene lastig valt, bijv.: ‘sorry dat ik even stoor, maar ...’ of ‘ik weet dat ik wel erg laat ben, maar ...’

In tegenstelling tot externe markerings staan interne markerings binnen de kern van het verzoek. Veelal is hun functie het verzachten (mitigeren) van de impositieve kracht van het verzoek. Als belangrijkste lexicale *mitigators* komen we tegen:

- beleefdheidsmarkeerder: *alsjeblieft* / *alstublieft*;
- *downtoner*: bijwoorden waarmee de spreker enige reserve behoudt ten aanzien van zijn wil dat de hoorder een handeling uitvoert. Voorbeelden zijn ‘misschien’ (in (2)), eventueel, ‘een keer’, etc.;
- *understaters*: meestal bijwoorden (soms verkleinwoorden van zelfstandige naamwoorden), en partikels waarmee (wordt voorgewend dat) de zwaarte van het verzoek wordt verminderd: ‘maar’, ‘eens’, ‘(heel) even(tjes)’, ‘een (klein) beetje’. *Understaters* in (2) zijn ‘even’, ‘iets’ en ‘een beetje’.

Ook syntactische *mitigators* zijn interne markerings, in de kern van het verzoek. De belangrijkste syntactische markerings waaraan in dit onderzoek aandacht wordt besteed is het gebruik van de ‘onvoltooid verleden toekomstende tijd’: de ‘conditionalis’.

Op het moment dat een spreker een verzoek wil richten tot de hoorder heeft hij een aantal opties om de impositieve kracht van het verzoek te ‘doseren’, rekening houdend met de mate van gezichtsbescherming die hij wil tonen ten opzichte van de hoorder. Een belangrijke syntactische *mitigator* is het gebruik van de conditionalis. Diverse auteurs heb-

ben geweest op de mitigerende functie van de conditionalis in verzoeken: het verminderen van de impositieve kracht van een verzoek. Searle (1975) en Brown en Levinson (1987) leggen de nadruk op het voorwaardelijke karakter, en claimen dat in uitingen zoals (4a-c) het expliciet noemen van een voorwaarde zoals *if you please* of 'als het je/u belieft' achterwege is gebleven. Hoewel een pragmatisch equivalente vertaling van *if you please* niet per se 'alsjebelieft' / 'alstublieft' luidt, kan ook in het Nederlands gedacht worden aan een niet genoemde voorwaarde die volgt op de voorbeelden (4a-c), bijvoorbeeld 'als je zo vriendelijk wil zijn'

- (4a) Zou je dat kunnen lezen en dan ... goedkeuren ...?
- (4b) Zou u de vlucht kunnen veranderen zodat ik een nacht in New York zou kunnen blijven?'
- (4c) Zou jij de presentatie alleen kunnen doen?

Andere auteurs, zoals Leech (1983), Haverkate (1994), Van der Wijst en Meijers (1990) en Van der Wijst (1996) leggen de nadruk op het hypothetisch karakter van de conditionalis in verzoeken, waarmee bedoeld wordt dat de van de hoorder gevraagde handeling hypothetisch is: het (nog) niet-werkelijke karakter ervan wordt benadrukt, en strikt genomen wordt er dus niet naar een werkelijke situatie verwezen maar naar een situatie die, zo zou de spreker wensen, realiteit zou kunnen worden. Dit aspect biedt de hoorder mogelijkheden om zich minder direct aangesproken te voelen wat betreft het op zich nemen van de verplichting om aan het verzoek te voldoen. Haverkate (1994, p.186) benadrukt hierbij het bijzondere tijdsaspect van de conditionalis, waarin de combinatie van verleden en toekomstige tijd een 'dubbele afstand in de tijd' creëert ten opzichte van het referentiepunt in het heden waarin de taalhandeling plaatsvindt. Deze vergroting van de metaforische afstand tussen spreker en hoorder is verantwoordelijk voor het beleefde, minder impositieve karakter van de conditionalis (vergeleken met dezelfde verzoekuiting met het werkwoord in de tegenwoordige tijd, in dezelfde situatie).

Andere syntactische markeringsvormen kunnen zijn het gebruik van modale werkwoorden en het gebruik van de verleden tijd: 'ik moet/wil/wilde je vragen om ...', 'mag ik u verzoeken ...?'

3. Ordening van verzoekstrategieën

In Leech's (1983) model is bij de interpretatie van taaluitingen een centrale rol weggelegd voor het *tact maxim* waarin zowel 'kosten en baten' als *optionality* tot verschillen in beleefdheid leiden. De *cost-benefit scale* bestaat uit de sub-maximen (a) '*minimize (the expression of beliefs which express or imply) cost to other*', en (b) '*maximize (the expression of beliefs which express or imply) benefit to other*' (Leech, 1983, p.132). Met dit 'kosten en baten criterium' kunnen taaluitingen geordend worden op een 'kosten en baten schaal', waarop bijvoorbeeld 'wil je je auto even wegzetten?' een hogere plaats inneemt (meer moeite van de hoorder vergt) dan 'wil je de deur even voor me opendoen?'. De schaal van *optionality* heeft betrekking op de mate waarin aan de hoorder de mogelijkheid geboden wordt om niet aan het verzoek te voldoen. Zo wordt aan de aangesprokene minder ruimte gelaten, en respecteert de spreker dus minder het *tact-maxime* in 'je moet je auto even wegzetten' dan in 'zou je je auto even

kunnen wegzetten?’ Bij het vaststellen van een rangorde van strategiekeuzen voor verzoeken is de *cost-benefit scale* van minder belang dan de *optionality scale*. De *cost-benefit scale* heeft immers betrekking op het ordenen van verzoeken met een verschillende propositionele inhoud, op basis van een kosten-baten analyse voor de spreker en hoorder. Dit betekent niet dat de *cost-benefit scale* bij de analyse van verzoeken met eenzelfde propositionele inhoud niet van toepassing is. Deze schaal speelt namelijk een rol wanneer er binnen een gekozen strategie beleefdheidsstrategieën gebruikt worden waarmee de ‘kosten en baten’ gemanipuleerd worden. Via het gebruik van bepaalde mitigerende markeringen kan immers gesuggereerd of gepretendeerd worden dat de kosten voor de hoorder minder zijn dan de kosten die geïmpliceerd worden via het verzoek met dezelfde propositionele inhoud zonder de betreffende markeringen. In bijvoorbeeld ‘Wil je m’n auto even wassen?’ kan ‘even’ beschouwd worden als een mitigerende markering waarmee gesuggereerd wordt dat voldoen aan het verzoek minder kosten of inspanning vergt dan gesuggereerd zou worden via de uiting ‘wil je m’n auto wassen?’

Voor de hoofdingeling van verzoekstrategieën, dat wil zeggen zonder de rol van de verschillende mitigerende markeringen in de analyse te betrekken, spelen Leech’s *inferential path* en zijn *optionality scale* een rol. Het *inferential path* heeft betrekking op de afstand tussen de taalhandeling die de spreker verricht en het met deze handeling beoogde illocutieve doel: het doen van een verzoek. Hoe langer het pad is dat leidt naar het illocutieve doel, des te langer het inferentiële pad dat de hoorder volgt om tot de interpretatie van de taaluiting te komen. De *optionality scale* heeft betrekking op de manier waarop een taaluiting de hoorder mogelijkheden geeft om onder het voldoen aan het verzoek uit te komen. Zo biedt een imperatief de hoorder weinig tot geen mogelijkheden, anders dan ongehoorzaamheid, om niet aan het verzoek te voldoen, terwijl het gebruik van een hint (zie (3)) een hoorder juist mogelijkheden biedt om een andere interpretatie van de taalhandeling te kiezen dan de door de spreker bedoelde, en om op die manier zonder gezichtsverlies het verzoek te negeren.

In dit onderzoek wordt wat betreft de indirectheid van verzoekstrategieën een benadering gevolgd waarin het verschijnsel indirectheid twee typen inferentiële stappen omvat: de inferentiële stappen die nodig zijn om de illocutieve strekking van de verzoeking te herkennen, en de inferentiële stappen die spreker en hoorder maken om het tact-maxime respectievelijk te verwoorden en te interpreteren. Kort gezegd kan gesteld worden dat in het algemeen de interpretatie van het illocutieve doel tot stand komt via de inferenties van het Samenwerkingsprincipe (Grice’s *Cooperative Principle*, 1975) terwijl de illocutieve kracht (i.c. de impositie) tot stand komt via het Beleefdheidsprincipe (Leech, 1983). We lichten dit toe aan de hand van de taaluitingen (5a-b):

- (5a) Zet die auto weg.
 (5b) Kun je die auto even wegzetten?

De imperatief (5a) is een ‘tactloze’ strategie en de meest directe strategie die sprekers tot hun beschikking hebben om een verzoek te doen. Door de hoorder geen mogelijkheden te geven om onder het verzoek, gepresenteerd als bevel, uit te komen, laat de spreker zien dat hij geen behoefte voelt om rekening te houden met het tact-maxime. Aangezien de imperatief het meest directe en expliciete middel is om een impositieve taalhandeling te realiseren, is de bedoeling voor de hoorder direct duidelijk. In (5b) wordt een verzoek gedaan met dezelfde propositionele inhoud als in (5a) door middel van het refereren aan één

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

van de precondities voor het verzoek, nl. de mogelijkheidsvoorwaarde. Het refereren aan deze preconditie is een indirecte manier om een verzoek te doen, omdat de spreker letterlijk vraagt of de hoorder in staat is om de gevraagde handeling uit te voeren. Hoewel (5b) dus een vrij indirecte uiting is, waarin de spreker laat zien dat hij het tact-maxime respecteert door via een omweg het verzoek te doen, komt de bedoelde betekenis van de uiting toch 'direct' of 'onmiddellijk' tot stand omdat we mogen aannemen dat bij dit type sterk geconventionaliseerde verzoeken *short-circuiting* 'het illocutieve werk doet', in plaats van het langere (Griceaanse) inferentiële pad. Dit geldt niet alleen voor verzoeken als in (5b), waar het gaat om het checken van de mogelijkheid van de hoorder, maar ook voor verzoeken waarbij gerefereerd wordt aan andere precondities, zoals de bereidheid van de hoorder.

Samengevat gaat het bij het analyseren en ordenen van strategiekeuzen om het ordenen van verzoekstrategieën op de dimensie indirectheid. Indirectheid omvat zowel de wijze waarop de spreker duidelijk maakt dat hij een verzoek doet (Grice's inferentiële stappen) als de wijze waarop de spreker beleefdheid ten opzichte van de hoorder codeert (*optionality*). De interpretatie van de inhoud en de bedoeling van de taaluiting komt tot stand via de maximen van het Samenwerkingsprincipe, terwijl de interpretatie van beleefdheid van de taaluiting tot stand komt via het tact-maxime. In dit onderzoek vormen deze twee criteria de basis op grond waarvan verzoekstrategieën worden geordend.

4. Zeven hoofdstrategieën voor verzoeken

In deze paragraaf worden de zeven hoofdstrategieën van verzoeken besproken, waarvan de toenemende indirectheid de basis vormt voor de analyse van verzoekuitingen. De zeven hoofdstrategieën betreffen de imperatief, het gebruik van een performatief werkwoord, statements van verplichting, statements van wil, wens of noodzaak, suggesties, het refereren aan geslaagdheidsvoorwaarden, en tenslotte hints. Met het onderscheiden van deze categorieën bouwen we voort op taxonomieën die vooral in cross-cultureel taalhandelingsonderzoek gangbaar zijn geworden, maar die op een aantal aspecten nuanceringen behoefden (Blum-Kulka et al., 1989; Trosborg, 1995; Takahashi, 1996). Voor een kritische beschouwing van dit type taxonomieën, zie Hendriks (2002).

Imperatief

Eén van de middelen die sprekers tot hun beschikking hebben bij het doen van verzoeken is het gebruik van syntactische middelen zoals imperatief, of performatieve werkwoorden. Door het gebruik van zowel imperatief als van een performatief werkwoord (strategie 2) wordt direct voldaan aan de essentiële conditie, zonder te refereren aan andere (pre)condities. In de rangorde van indirectheid wordt de imperatief geclassificeerd als de meest directe strategie omdat hiermee de hoogste mate van impositie ten opzichte van de hoorder wordt uitgedrukt, zoals in voorbeeld (6):

(6) Zet die auto weg.

De interpretatie door de hoorder van deze uiting komt direct tot stand aangezien de imperatief bij uitstek een middel is om iemand een opdracht te geven iets uit te voeren, in dit geval het verplaatsen van een auto. De imperatief is een strategie die een hoge mate van

impositie ten opzichte van de hoorder uitdrukt, aangezien deze strategie maar voor één uitleg vatbaar is en de hoorder slechts door niet-coöperatief gedrag onder het verzoek uit kan komen. Een spreker die een imperatiefconstructie gebruikt maakt duidelijk dat hij het niet nodig acht indirectere middelen aan te wenden om het verzoek te doen en dat hij de hoorder weinig mogelijkheden wenst te bieden onder het verzoek uit te komen. Feitelijk kiest de spreker er met het gebruik van de imperatief voor om de essentie van het tact-maxime te breken door op de meest directe wijze zijn wil op te leggen. De spreker plaatst hiermee de hoorder in een positie waar deze zelf het *tact maxim* zou moeten breken indien hij niet aan het verzoek zou willen voldoen.

Performatieve werkwoorden

Een volgende strategie die een spreker tot zijn beschikking heeft bij het doen van een verzoek is het gebruik van een performatief werkwoord zoals in (7a-c):

- (7a) Ik vraag je die auto weg te zetten.
- (7b) Ik verzoek je die auto te verzetten.
- (7c) Ik zou je willen vragen die auto te verzetten.

Ook het gebruik van een performatief zoals in (7a) is een directe strategie. Een performatief werkwoord is samen met de imperatief de meest expliciete weergave van de illocutieve strekking of essentie van een verzoek en laat dus de hoorder geen mogelijkheden om het verzoek anders dan als verzoek te interpreteren. Het gebruik van performatieven wordt als één stap minder direct beschouwd dan de imperatief omdat de mate van impositie tot stand komt via een semantisch criterium (de betekenis van het gebruikte werkwoord) en niet inherent is aan de modus van het werkwoord, zoals bij de imperatief. De hoorder zal zich realiseren dat de spreker enige moeite heeft genomen om het tact-maxime te respecteren (hij heeft geen imperatief gebruikt en zal deze strategie als iets minder direct dan de imperatief interpreteren). Dat de illocutieve kracht van (7a) verschilt van die van (7b) wordt vervolgens vastgesteld op basis van een semantisch criterium: 'vragen' vs. 'verzoeken'. Net als een imperatief is ook het gebruik van een performatief werkwoord een minder tactvolle strategie omdat ook hier de hoorder weinig mogelijkheden worden geboden om niet aan het verzoek te voldoen. Overigens is het gebruikelijk om het directe effect van de performatieve werkwoorden enigszins te verzachten door het gebruik van interne mitigerende markeringsen zoals modale werkwoorden, die de impositie ten opzichte van de hoorder enigszins verminderen zoals in (7c).

Statement van verplichting

Tot de relatief directe verzoekstrategieën behoort ook het gebruik van beweringen die refereren aan (morele) verplichtingen van de hoorder om het verzoek uit te voeren zoals in (8a-b):

- (8a) Je moet de tafel even schoonmaken.
- (8b) Je zou de tafel op moeten ruimen.

Beweringen die, al dan niet morele, verplichtingen uitdrukken en als zodanig gebruikt worden als verzoekstrategie, zijn ook binnen eerdere modellen in de taalhandelingstheorie

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

behandeld. Searle (1975, p.66) groepeerd dit soort zinnen onder de *sentences concerning reasons for doing A[ct]*, als één van de zes groepen zinnen waarmee verzoeken kunnen worden gedaan. Haverkate (1979) en ook Trosborg (1995) formuleren een aparte *reasonableness rule*, die betrekking heeft op het feit dat sprekers geacht worden rationele motieven te hebben voor het doen van een verzoek. De *reasonableness rule* is in feite een soort afgeleide van de *sincerity rule* zoals die door Searle geformuleerd werd: ‘*S wants H to do A*’ (1975, p.71). Door middel van een expliciete referentie aan de *reasonableness rule* poogt de spreker de hoorder ervan te overtuigen dat er een rationeel motief ten grondslag ligt aan het verzoek. Statements van verplichting worden gekenmerkt door een hoge mate van impositie, aangezien ze de hoorder weinig mogelijkheden bieden tot het negeren van het verzoek omdat de reden voor het verzoek gepresenteerd wordt als een (morele) verplichting. Statements van verplichting kunnen als minder direct beschouwd worden dan imperatieven en performatieve werkwoorden omdat de inherente impositie van de imperatief en het performatieve werkwoord ontbreekt. Ook statements van verplichting worden vaak gemodificeerd door middel van modale werkwoorden, die de impositie op de hoorder enigermate afzwakken, zoals in (8b).

Statements van wil, wens of noodzaak

Een minder directe strategie dan een statement van verplichting, zijn statements waarmee de spreker zijn wil of wens uitdrukt dat aan het verzoek voldaan wordt zoals in (9a-b), of statements waarin de spreker een bepaalde noodzaak uitdrukt zoals in (9c).

- (9a) Ik wil dat die vlucht omgeboekt wordt.
- (9b) Ik zou willen dat je die auto verzet.
- (9c) Ik heb het rapport morgen nodig.

Het gemeenschappelijke kenmerk van deze statements is dat gerefereerd wordt aan een spreker-georiënteerde geslaagdheidsvoorwaarde, de oprechtheidsconditie, die stelt dat de spreker daadwerkelijk wenst dat de hoorder het verzoek inwilligt (Searle, 1969). De spreker in (9a-c) respecteert het tact maxime, door ‘slechts’ een bewering in plaats van een directe imperatief te gebruiken, zodat de hoorder de keus wordt gelaten om al dan niet aan de wens van de spreker tegemoet te komen. De uiting krijgt de illocutieve kracht van een verzoek omdat de spreker ervan uitgaat dat ook de hoorder het tact maxim niet wil breken en dus niet tegen de wens of wil van de spreker in zal gaan. Anders dan bij statements van verplichting, waarin ‘het pogen van de spreker om de hoorder een verplichting op zich te laten nemen’ expliciet verwoord wordt, moet er bij de interpretatie van een statement van wil, wens of noodzaak een ‘vertaalslag’ gemaakt worden: van (wil van de) spreker naar (het aangaan van een verplichting van de kant van de) aangesprokene.

Suggesties

Suggesties zijn strategieën die gebruikt kunnen worden om op indirecte wijze een verzoek te doen zoals in (10a-c).

- (10a) Waarom help je me niet met dit allemaal op te ruimen?
- (10b) Vooruit, laten we de kamer opruimen.
- (10c) Als jij nou eens naar die presentatie zou gaan ...

Volgens Haverkate (1979) zijn met name de ‘waarom niet-vragen’ als in (10a) te verklaren vanuit het feit dat de hoorder gevraagd wordt verantwoording af te leggen voor een stand van zaken die niet gewenst is door de spreker, of waarvan de spreker meent dat deze door de hoorder bewerkstelligd had moeten worden. Hij verklaart dit vanuit een indirecte toepassing van de *reasonableness rule*, omdat de spreker in dit type formuleringen een vraag zou stellen over gedrag of afwezigheid van gedrag waarvoor de hoorder geen verklaring heeft. De spreker geeft dus niet expliciet de reden waarom aan het verzoek voldaan zou moeten worden, maar stelt een soort ‘onoprechte’ vraag waarmee hij de hoorder dwingt een verklaring te geven die hij niet heeft. In deze analyse zou dus dit type suggesties een vrij indirecte strategie zijn met een hoge mate van impositie. Immers, ook de hoorder weet dat hem een ‘onoprechte’ vraag gesteld wordt en in feite wordt de hoorder verweten dat aan het geïmpliceerde verzoek nog niet voldaan is. Het probleem bij deze analyse is dat de *reasonableness rule* slechts een verklaring geeft voor zinnen als in (10a), maar niet voor suggesties als in (10b–c), die van een andere orde lijken te zijn. Verzoeken in de vorm van suggesties vervullen naar ons idee op een bijzondere manier de beleefdheidsfunctie, omdat gezichtsbescherming van de hoorder wordt voorgewend, door het aspect ‘primair in het belang van de spreker’ te maskeren en er juist gepretendeerd wordt dat de gesuggereerde handeling in het belang is van de hoorder.

Refereren aan geslaagdheidsvoorwaarden

De meest indirecte strategie, afgezien van hints, om een verzoek te doen is het refereren aan precondities waaraan voldaan moet zijn alvorens het verzoek ingewilligd kan worden. In het algemeen worden binnen de taalhandelingstheorie twee hoorder-georiënteerde precondities onderscheiden, te weten bereidheid en mogelijkheid van de hoorder om aan het verzoek te voldoen, en een handelingsgeoriënteerde preconditie, te weten *non-obviousness*, geformuleerd in de *propositional content condition*. Voorbeelden van verzoekuitingen die door middel van het bevragen van precondities worden gedaan zijn (11a–c):

- (11a) Help je me met het veranderen van de overhead-sheets? (*non-obviousness*).
- (11b) Wil je me helpen met het veranderen van die overhead-sheets (bereidheid).
- (11c) Kun je me even helpen met de afwas? (mogelijkheid).

De essentie van de *non-obviousness*-conditie waaraan in (11a) gerefereerd wordt is dat een verzoekuiting alleen dan geslaagd kan zijn wanneer deze betrekking heeft op een handeling die de hoorder niet toch al uit zou voeren, als het verzoek niet gedaan zou worden. De verzoeken in (11b) en (11c) hebben betrekking op de voor het beoogde verzoek noodzakelijke bereidheid en mogelijkheid van de hoorder.

Hiervóór merkten we al op dat de betekenis van dit type indirecte verzoeken via een geconventionaliseerd proces van *short-circuiting* tot stand komt. Van de taaluitingen (12a–c), bedoeld als een verzoek aan de aangesprokene om zijn auto weg te zetten, kan gezegd worden dat in steeds mindere mate de bedoelde illocutieve betekenis afhangt van, of bepaald wordt door de letterlijke betekenis van de taaluiting:

- (12a) Je auto staat precies voor de ingang van mijn garage.
- (12b) Zou je je auto even kunnen wegzetten?
- (12c) Waarom zet je je auto niet even weg?

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

Een aangesprokene zal (12a) niet zonder meer, via een conventie, interpreteren als een gestandaardiseerde vorm voor een verzoek. De indirecte interpretatie zal vooral tot stand komen via een proces van inferentie, met als vertrekpunt de letterlijke betekenis van de taaluiting. Uitingen van het type (12b) zijn de vormen waarvan Searle (1975) en Morgan (1978) claimen dat de illocutieve strekking weliswaar via een inferentieel pad is af te leiden, maar waarvan de bedoelde betekenis 'kortgesloten' tot stand kan komen via een conventie van gebruik. In het algemeen worden daarom de strategieën zoals in (12b) 'conventioneel indirecte strategieën' genoemd. In (12c) tenslotte is de letterlijke betekenis (het vragen naar de reden of motieven op grond waarvan de aangesprokene zijn auto niet wegzet) als startpunt van een inferentieproces waarschijnlijk verdwenen. Geis (1995, p.129-130) concludeert dat dit soort taaluitingen geen andere dan de indirecte illocutieve betekenis (die van een verzoek) hebben, omdat deze als implicatuur van de letterlijke betekenis zo sterk geconventionaliseerd is dat de letterlijke betekenis (vragen naar de reden waarom de aangesprokene iets niet doet) geen rol meer speelt.

Van belang voor de ordening van strategieën naar indirectheid is dat conventioneel indirecte strategieën als indirecter beschouwd worden dan suggesties (een lagere mate van impositie impliceren ten opzichte van de hoorder), omdat de spreker met het refereren aan bijvoorbeeld de bereidheid of het in staat zijn van de aangesprokene deze een aantal mogelijkheden aanreikt om niet aan het verzoek te voldoen. Hoewel taaluitingen van het type (11a-c) onder dezelfde strategie geclassificeerd worden, is er toch enig onderscheid in de mate van impositie ten opzichte van de hoorder. Zo is het refereren aan de *non-obviousness*-conditie (11a) binnen deze hoofdstrategie de minst indirecte en daardoor minst tactvolle strategie. Middels het refereren aan de *non-obviousness*-conditie geeft de spreker aan dat hij er al vanuit gaat dat de hoorder in staat is en ook bereid is om aan het verzoek te voldoen.

Het refereren aan de bereidheid van de hoorder (11b) is één stap tactvoller dan de vorige strategie aangezien hier de hoorder nog een mogelijkheid geboden wordt onder het verzoek uit te komen. Toch wordt ook deze strategie nog gekenmerkt door een vrij hoge mate van impositie. Immers, de hoorder krijgt wel de vrijheid om niet op het verzoek in te gaan, maar kan dat alleen doen door aan te geven dat hij niet bereid is het verzoek in te willigen (of hij wordt gedwongen een ander excuus te berde te brengen), hetgeen impliceert dat de hoorder meer waarde hecht aan zijn eigen wensen dan aan die van degene die het verzoek heeft geuit. De spreker plaatst de hoorder op deze manier in een positie waar deze zelf het tact-maxime moet breken om niet aan het verzoek te voldoen.

De meest indirecte strategie in deze categorie wordt gerealiseerd door te refereren aan de mogelijkhedenvoorwaarde, waarbij de hoorder een mogelijkheid aangereikt wordt om onder het verzoek uit te komen die hem niet in een lastige positie brengt. In uitingen als (11c) krijgt de hoorder de vrijheid om niet aan het verzoek te voldoen op grond van zijn 'niet in staat zijn'. De hoorder wordt dus niet zoals in (11b) in een positie gebracht waarin hij uitspraken moet doen over zijn bereidheid, maar krijgt een 'neutrale' optie aangereikt. Tenslotte kan iemand niet kwalijk genomen worden dat hij niet aan een verzoek voldoet, omdat hij hier niet toe in staat is.

Overigens is het ook binnen deze categorie strategieën gebruikelijk om de mate van impositie te verkleinen door middel van interne markeringen als in (13a-c):

- (13a) Help je me eventjes met het veranderen van de overhead-sheets?
- (13b) Zou je zo vriendelijk willen zijn om me te helpen?
- (13c) Zou je het vervelend vinden om die auto te verzetten?

In verzoekstrategieën waarmee aan de bereidheid of mogelijkheid van de hoorder wordt gerefereerd, wordt vaak gebruik gemaakt van conditionele vormen als ‘zou’, en, in het geval van bereidheidsstrategieën, van alternatieve formuleringen voor ‘willen’, zoals ‘zo vriendelijk willen zijn’ (13b) of ‘vervelend/erg vinden’ (13c). Overigens merken zowel Leech (1983) als Trosborg (1995) terecht op dat de *default* binnen deze strategie wordt gevormd door vraagzinnen als in (14a–b) en niet door statements als in (14c–d), waarin door de spreker gesteld wordt dat bepaalde precondities aanwezig zijn. Het syntactische kenmerk ‘vraagzin’ wordt in deze strategie daarom niet als beleefdheidsmarkering beschouwd.

- (14a) Kun je me naar huis brengen?
- (14b) Breng je me naar huis?
- (14c) Je kunt me naar huis brengen.
- (14d) Je brengt me naar huis.

Statements van precondities als in (14c–d) worden gekenmerkt door een hoge mate van impositie ten opzichte van de hoorder aangezien deze, anders dan in het geval van de vraagzinnen, geen enkele mogelijkheid wordt geboden om niet aan het verzoek te voldoen. Deze statements zijn daarom te vergelijken met de statements van verplichting wat betreft de mate van tact die door de spreker tot uitdrukking wordt gebracht. Binnen dit onderzoek zijn dit soort statements daarom beschouwd als *upgraders*, die de mate van impositie van de verzoekuiting vergroten.

Hints

Hints zijn uitingen die gekenmerkt worden door een zekere mate van illocutieve ambiguïteit, zodat ze wel of niet door de hoorder als verzoek geïnterpreteerd kunnen worden. Hints worden per definitie gekenmerkt door een lage mate van impositie omdat ze de hoorder veel mogelijkheden bieden om niet aan het verzoek te voldoen. In het algemeen is de interpretatie van een hint als verzoek in hoge mate afhankelijk van de context waarin de taaluiting gerealiseerd wordt zoals in (15a–b):

- (15a) Ik kan er niet goed bij met de tuinslang. (verzoek om auto te verplaatsen)
- (15b) De kinderen zouden het helemaal niet leuk vinden als ze niet naar de film zouden kunnen gaan. (verzoek aan buurvrouw om kinderen mee naar de film te nemen)

Kenmerkend voor hints is dat de onduidelijke illocutieve strekking intentioneel is; de spreker laat met opzet aan de hoorder de keuze om de uiting al dan niet als een verzoek te interpreteren. Hints worden als niet-conventionele indirecte verzoekstrategieën aangeduid (Weizman, 1989). Als gevolg van de ambiguïteit van hints zijn verzoekuitingen die als hints bedoeld zijn vaak moeilijk te herkennen en te analyseren. Aangezien verzoekstrategieën in dit onderzoek niet tot stand kwamen in interactie tussen hoorder en spreker maar in geïsoleerde contexten, zijn de situationele en contextuele factoren die een doorslaggevende rol hadden kunnen spelen bij de interpretatie van hints niet aanwezig. Hints zullen daarom niet gedetailleerd in de analyse betrokken worden.

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

Schematisch overzicht verzoekstrategieën

In de vorige paragraaf zijn de verschillende verzoekstrategieën besproken, waarbij aangegeven is hoe op basis van de combinatie van de lengte van het inferentiële pad en de *optionality scale* verzoekstrategieën geordend kunnen worden volgens een toenemende mate van indirectheid. De resulterende schaal loopt van de meest directe strategie (de imperatief) tot de meest indirecte strategie (hints). In Tabel 1 wordt dit samengevat, waarbij in de rechter kolom kort is aangegeven via welk mechanisme de illocutieve kracht van het verzoek tot stand komt.

Tabel 1. Verzoekstrategieën in oplopende mate van indirectheid

strategie	voorbeeld	Illocutieve kracht via:
1. imperatief	Verzet die auto.	Direct vervullen van
2. performatief werkwoord	Ik vraag je die auto te verzetten.	essentiële conditie
3. statement van verplichting	Je moet die auto verzetten.	stellend refereren aan redelijkheidscoditie: handeling
4. statement van wil of wens	Ik wil dat je die auto verzet.	refereren aan S[preker]-coditie: S's wil
5. suggestie	Waarom verzet je die auto niet?	refereren aan redelijkheidscoditie: handeling
6. refereren aan precondities:		vragend refereren aan condities van:
a. <i>non-obviousness</i>	Verzet je die auto?	handeling
b. bereidheid	Wil je die auto verzetten?	hoorder
c. mogelijkheid	Kun je die auto verzetten?	hoorder
7. hint	Ik kan er niet bij met de tuinslang ...	noodzakelijke aanwijzingen uit de specifieke situationele context

5. Methode

Materiaal

De verzoeken in het onderzoek werden verzameld met behulp van een mondelinge versie van een *Discourse Completion Task* (DCT) (zie bijv. Blum-Kulka et al., 1989). In een DCT reageren respondenten mondeling op schriftelijk aangeboden stimuli. De stimuli bestonden uit beschrijvingen van situaties waarin meestal twee personen voorkwamen. De respondent verplaatst zich in de rol van één van beide personen, namelijk de persoon die de spreker is in de betreffende situatie, en die een verzoek doet aan de andere persoon. De situaties waarin respondenten verzoeken moesten produceren verschilden onderling van elkaar op drie situationele factoren: de machtsafstand tussen spreker en aangesprokene (M), de sociale afstand tussen spreker en aangesprokene (S) en de context van het verzoek (C). De factoren machtsafstand en sociale afstand worden sinds Brown & Levinson (1978) beschouwd als sociaal-culturele factoren die relevant zijn bij het verklaren van verschillen in beleefdheid en indirectheid. In dit onderzoek werd de factor context als derde onafhankelijke variabele toegevoegd omdat 'formaliteit van de situatie waarin het verzoek plaatsvindt' een belangrijke invloed zou kunnen hebben op linguïstische variatie (Brown & Fraser, 1979; Blum-Kulka & House, 1989). De mogelijke waarden van deze factoren M, S en C waren:

- M: M1 hoorder heeft autoriteit over de spreker
 M2 spreker en hoorder zijn statusgelijken
 M3 de spreker heeft autoriteit over de hoorder
- S: S1 lage sociale afstand; spreker en hoorder kennen elkaar (redelijk) goed, hun relatie kan redelijk vriendschappelijk genoemd worden.
 S2 hoge sociale afstand; spreker en hoorder kennen elkaar niet; ze hebben elkaar nooit eerder ontmoet voorafgaande aan het verzoek
- C: C1 alledaagse context
 C2 zakelijke context

Door deze factoren systematisch te variëren ontstond een set van 12 combinaties; voor iedere MSC combinatie werden twee situaties ontwikkeld. De productietaak zoals die door respondenten uitgevoerd werd bestond uit 20 items. Iedere proefpersoon kreeg één situatie van elke MSC-combinatie. Bij deze 12 items werden respondenten geacht verzoeken te produceren. Voor de overige acht items moesten respondenten andere taalhandelingen dan verzoeken formuleren (verontschuldigen of afwijzingen). Deze extra items waren toegevoegd om ervoor te zorgen dat respondenten minder geneigd zouden zijn om op de ‘automatische piloot’ verzoeken te produceren. Een voorbeeld van een DCT-item is het volgende:

De PR-afdeling

Je bent student en loopt stage bij een bedrijf. Je hebt de afgelopen zes maanden op de PR-afdeling gewerkt. Als onderdeel van je stageopdracht heb je een verslag moeten schrijven over je werkervaringen. Dit verslag moet morgen ingeleverd worden bij je stagebegeleider op de universiteit. Peter Hendriks, het hoofd van de PR-afdeling en tevens je begeleider binnen het bedrijf, zal het verslag moeten lezen en goedkeuren vóór je het in kunt leveren. Als hij het verslag vanavond nog zou lezen, zou je het morgenochtend in kunnen leveren. Peter Hendriks, je begeleider, komt net je kantoor binnen. Wat zeg je tegen je begeleider?

De reacties van respondenten werden opgenomen op audiocassette.

Respondenten

Aan het onderzoek namen 112 respondenten deel, waarvan 49 middelbare scholieren (23 mannelijke en 26 vrouwelijke respondenten, in leeftijd variërend van 15 tot 18 jaar) en 63 universitaire studenten (11 mannelijke en 52 vrouwelijke respondenten, in leeftijd variërend van 19 tot 26 jaar). Alle proefpersonen hebben de Nederlandse nationaliteit, ze zijn geboren en opgegroeid in Nederland, en spreken het Nederlands als moedertaal.

6. Resultaten

6.1 Verzoekstrategieën. Het algemene beeld dat uit de resultaten van de productietaak naar voren komt is dat respondenten overwegend de voorkeur gaven aan conventioneel indirecte strategieën bij het formuleren van hun verzoeken (Tabel 2). Het betreft hier verzoeken waarin gerefereerd wordt aan de mogelijkheid (6c: 50.0%) of de bereidheid (6b: 41.7%) van de aangesprokene om aan het verzoek te voldoen, of aan de *non-obviousness* preconditionie van verzoeken (6a: 0.6%), waarbij gevraagd wordt of de aangesprokene de gevraagde handeling zal uitvoeren.

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

Tabel 2. Frequenties verzoekstrategieën.

Strategie	n	%
direct*		
1 imperatief	5	0.4
2 performatief	6	0.5
3 statement verplichting	7	0.6
4 statement wil/wens	35	2.8
5 suggestie	30	2.4
conventioneel indirect		
6 preconditionie		
6a non-obviousness	7	0.6
6b bereidheid	516	41.7
6c mogelijkheid	620	50.0
niet-conventioneel indirect		
7 hint	13	1.1
totaal	1239	100

* noot: de strategieën 1-5 zijn minder indirect dan de strategieën 6-7, en worden hier aangeduid met 'directe strategieën'

Directe strategieën (strategie 1 t/m 5) werden in iets minder dan 10 procent van alle verzoeken gebruikt. Hierbij dient opgemerkt te worden dat binnen deze categorie van directe strategieën, formuleringen met imperatieve of performatieve werkwoorden, of statements waarmee een spreker aangeeft dat een aangesprokene (moreel) verplicht is de gevraagde handeling uit te voeren, nauwelijks voorkwamen. Zo sprekers al directe strategieën gebruikten dan gebeurde dit meestal in de vorm van een statement waarin een spreker een expliciete wil of wens uitdrukt (2.8%) of in de vorm van een suggestie (2.4%).

Vervolgens is de vraag of respondenten hun verzoekstrategieën varieerden al naar gelang de situatie waarin het verzoek werd gedaan. Een serie Chi-kwadraat analyses werd uitgevoerd om te kijken of en zo ja, welke factoren van invloed waren op de keuze van respondenten voor verzoekstrategieën. Voor deze analyses werden de directe categorieën samengenomen in één categorie; de categorieën *non-obviousness* conditie en *hints* werden in deze analyses buiten beschouwing gelaten. De Chi-kwadraat analyses werden uitgevoerd met de volgende categorieën: *direct*, *bereidheidsconditie* en *mogelijkheidsconditie*.

Uit de analyses bleek dat vooral de machtsafstand en de sociale afstand tussen spreker en aangesprokene van invloed waren op de manier waarop respondenten hun verzoekformuleringen varieerden. In Tabel 3 staat allereerst een overzicht van het gebruik van verzoekstrategieën in de verschillende condities van Machtsafstand (M). De Chi-kwadraat analyse liet zien dat er een significant verschil was in de manier waarop respondenten hun verzoeken varieerden in de verschillende situatietypen ($\chi^2(4, n = 1219) = 130.70, p < .001$, Cramer's V = .23).

In situaties waarin de aangesprokene autoriteit had over de spreker (M1 situaties) werden relatief veel verzoeken geformuleerd waarbij aan de mogelijkheid van de hoorder gerefereerd wordt (72.4%; adj. res. 10.6) en relatief weinig verzoeken waarbij gerefereerd werd aan de bereidheid van de aangesprokene (20.7%; adj. res. -10.8). Wanneer we kijken naar de situaties waarin de spreker autoriteit heeft over de aangesprokene (M3 situaties), dan blijkt dat hier juist iets minder vaak mogelijkheidsstrategieën gebruikt werden (38.6%; adj. res. -6.1), maar dat er relatief vaker gerefereerd werd aan de bereidheid van de aangesprokene

Tabel 3. *Gebruik van verzoekstrategieën voor verschillende dimensies van Machtsafstand*

verzoekstrategie		Machtsafstand			totaal
		M1	M2	M3	
direct	n	28	17	38	83
	% within M	6.9%	4.3%	9.2%	6.8%
	Adjusted Residual	.1	-2.5	2.4	
bereidheid	n	84	216	216	516
	% within M	20.7%	54.1%	52.2%	42.3%
	Adjusted Residual	-10.8	5.8	5.0	
mogelijkheid	n	294	166	160	620
	% within M	72.4%	41.6%	38.6%	50.9%
	Adjusted Residual	10.6	-4.5	-6.1	
totaal	n	406	399	414	1219
	% within power	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(52.2%; adj. res. 5.0). Geconcludeerd kan worden dat de autoriteitsrelatie tussen de gesprekspartners van invloed is op de strategiekeuze van respondenten. Wanneer de aangesprokene autoriteit heeft over de spreker kiezen respondenten relatief vaker voor (iets tactvollere) mogelijkhedenstrategieën en minder voor (iets minder tactvolle) bereidheidsstrategieën dan in situaties waarin de spreker autoriteit heeft over de aangesprokene.

De volgende vraag is of de sociale afstand tussen de gesprekspartners in de verzoeksituaties eveneens van invloed was op de manier waarop respondenten hun verzoekstrategieën varieerden. Uit de Chi-kwadraat analyse bleek dat er een significant verschil was in de manier waarop respondenten hun verzoekstrategieën varieerden al naar gelang de sociale afstand tussen de gesprekspartners in de verzoeksituaties, hoewel het verband tussen sociale afstand en gebruik van verzoekstrategieën niet sterk was ($\chi^2(2, n = 1219) = 41.58, p < .001$, Cramer's $V = .19$). Uit het overzicht in Tabel 4 blijkt dat in situaties waarin de gesprekspartners elkaar kennen (S1), respondenten relatief minder vaak aan de bereidheid van de aangesprokene refereerden (S1: 33.7%, adj. res.: -6.2), en relatief vaker aan de mogelijkheid van de aangesprokene om aan het verzoek te voldoen (S1: 57.2%, adj. res.: 4.5). Hoewel verondersteld zou kunnen worden dat gesprekspartners ten opzichte van onbekenden tactvollere strategieën zouden hanteren dan ten opzichte van bekenden, is bij het

Tabel 4. *Gebruik van verzoekstrategieën voor verschillende dimensies van Sociale Afstand*

verzoekstrategie		Sociale afstand		Totaal
		S1: bekenden	S2: onbekenden	
direct	n	56	27	83
	% within S	9.1%	4.5%	6.8%
	Adjusted Residual	3.2	-3.2	
bereidheid	n	207	309	516
	% within S	33.7%	51.2%	42.3%
	Adjusted Residual	-6.2	6.2	
mogelijkheid	n	352	268	620
	% within S	57.2%	44.4%	50.9%
	Adjusted Residual	4.5	-4.5	
Totaal	n	615	604	1219
	% within S	100.0%	100.0%	100.0%

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

gebruik van de conventioneel indirecte strategieën het omgekeerde het geval. Maar bij het gebruik van de relatief directe strategieën blijkt dat deze juist vaker voor verzoeken aan bekenden (S1: 9.1%, adj. res.: 3.2) gebruikt worden dan voor verzoeken aan onbekenden (S2: 4.5%, adj. res.: -3.2).

Uit de Chi-kwadraat analyses bleek dat de derde design factor, context van het verzoek, nauwelijks of geen invloed had op de keuze van respondenten voor verzoekformuleringen ($\chi^2(2, n = 1219) = 1.54, p = .46, \text{Cramer's } V = .04$). Dit lijkt erop te duiden dat respondenten, althans wat betreft de keuze van hun verzoekstrategieën, geen onderscheid maakten tussen alledaagse en werkgerelateerde verzoeken.

6.2 Verzoekformuleringen. Zoals hierboven bleek maakten respondenten bij het doen van hun verzoeken voornamelijk gebruik van strategieën waarbij gerefereerd werd aan de bereidheid of de mogelijkheid van de aangesprokene om de gevraagde handeling uit te voeren. Als we kijken naar de formuleringen die respondenten gebruikten om aan deze twee precondities voor verzoeken te refereren dan blijkt dat met name 'willen' (voor bereidheid) en 'kunnen' (voor mogelijkheid) de meest gebruikte formuleringen zijn (Tabel 5).

Tabel 5. *Overzicht gebruikte formuleringen bij refereren aan precondities bereidheid en mogelijkheid*

	n	%		n	%
bereidheid			mogelijkheid		
erg vinden	45	8.7	kunnen	495	79.8
willen	307	59.5	tijd hebben	86	13.9
zo vriendelijk zijn	14	2.7	mogelijk zijn	37	6.0
overig	5	1.0	overig	2	0.3
toestemming					
kunnen	19	3.7			
mogen	125	24.2			
overig	1	0.2			
totaal	516	100.0	totaal	620	100.0

In de verzoeken van de respondenten waren twee typen strategieën te onderscheiden waarmee gerefereerd werd aan de bereidheid van de aangesprokene. Het eerste type strategie betreft een vrij expliciete manier om te vragen naar de bereidheid van de aangesprokene om aan het verzoek te voldoen. Hierbij werden voornamelijk formuleringen met 'willen' gebruikt (59.5%), zoals in het onderstaande voorbeeld:

(16) Zou je me even met die presentatie willen helpen?

Een minder expliciete manier om naar iemands bereidheid te vragen is het vragen om toestemming voor een bepaalde handeling. Door om toestemming te vragen, informeert de spreker in feite bij de hoorder naar diens bereidheid om het verzoek doorgang te laten vinden. De meeste permissie-verzoeken werden gebruikt in een situatie waarin de spreker voor wil gaan in de rij bij de kassa in een supermarkt:

- (17) Sorry, maar ik hoef alleen een pak melk af te rekenen, en ik ben laat voor een belangrijke vergadering. Zou ik misschien even voor mogen?

Hoewel de spreker ogenschijnlijk alleen om toestemming vraagt, zijn de ‘kosten’, net als bij andere verzoeken nog steeds voor de aangesprokene. De ‘kosten’ voor de aangesprokene bestaan in de supermarkt-situatie uit ‘verloren tijd’.

Zoals te zien is in Tabel 5 werd het overgrote deel van de mogelijkhedenstrategieën geformuleerd met ‘kunnen’ (79.8%), zoals in:

- (18) Kun jij straks de kinderen ophalen van de training?

Een ander manier om te vragen of de aangesprokene in staat was om aan het verzoek te voldoen was door te vragen of deze tijd had voor het verzoek. Ook dit type verzoeken kwam een aantal keren voor.

- (19) Pap, heb je straks even tijd om me met m’n sommen te helpen?

Samengevat kan gesteld worden dat verreweg het grootste aantal verzoeken geformuleerd werd met behulp van conventioneel indirecte strategieën. Respondenten gebruikten voornamelijk strategieën waarmee aan de bereidheid of de mogelijkheid van de aangesprokene werd gerefereerd.

6.3 Verzoekmarkeringen. Zoals eerder besproken kunnen sprekers ervoor kiezen verzoeken te verzachten door middel van het gebruik van interne (syntactisch of lexicaal) en externe verzoekmarkeringen. Uit de analyse van de verzoekmarkeringen bleek allereerst dat respondenten gemiddeld rond de vier markeringen per verzoekuiting gebruikten (Tabel 6). Verzoeken werden doorgaans verzacht met behulp van één lexicale, één syntactische en twee externe markeringen. Een repeated measures analyse liet zien dat het verschil tussen het gebruik van externe markeringen en de twee andere categorieën significant was (Wilks’ $\lambda = .22$, $F(2, 109) = 194.66$; $p < .001$; $\eta^2 = .78$).

Tabel 6. Gebruik van syntactische, lexicale en externe verzoekmarkeringen; gemiddeldes (en standaarddeviaties) per verzoekuiting

markering	M	SD
syntactisch	0.95	(0.42)
lexicaal	0.96	(0.31)
extern	1.9	(0.62)
totaal	3.81	(1.00)

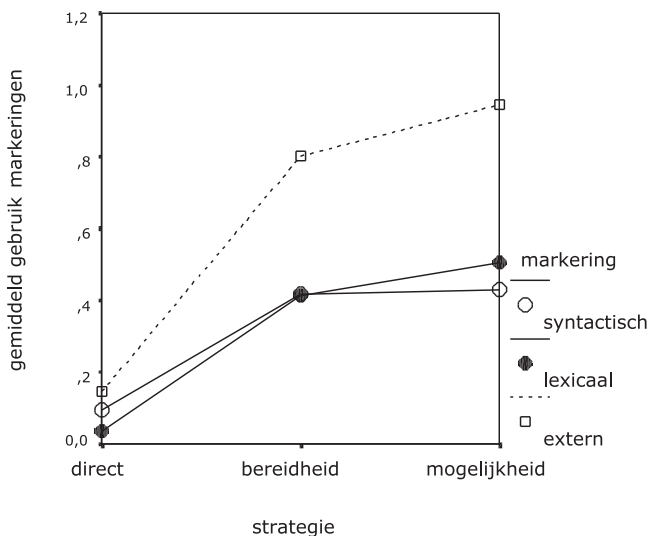
In de analyse van de invloed van situatiekenmerken op de verzoekmodificatie wordt een onderscheid gemaakt tussen interne markeringen (syntactisch en lexicaal, binnen de kern van het verzoek) en externe markeringen (buiten de kern van het verzoek).¹ Een repeated measures analyse liet zien dat alleen de factor machtafstand een significant effect had op het gebruik van interne markeringen (Wilks’ $\lambda = .63$, $F(2, 110) = 32.29$; $p < .001$; $\eta^2 = .37$). Een contrastanalyse liet zien dat alleen in situaties waarin de spreker autoriteit had respondenten meer lexicale dan syntactische markeringen gebruikten ($F(1,111) = 23.06$; $p < .001$;

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

$\eta^2 = .17$). In de beide andere situatietypen (aangesprokene heeft autoriteit en spreker en aangesprokene zijn statusgelijken) was het verschil tussen het gebruik van lexikale en syntactische markeringen niet significant. De factoren sociale afstand en context hadden geen effect op het gebruik van syntactische en lexikale markeringen (beide p 's $> .5$). Geconcludeerd kan worden dat de situatiekenmerken niet verantwoordelijk lijken te zijn voor variatie in het gebruik van interne markeringen.

Het gebruik van externe markeringen bleek wel gevoelig te zijn voor situationele variatie. Een repeated measures analyse liet zien dat machtsafstand een significant effect had op het gebruik van externe markeringen (Wilks' $\lambda = .76$, $F(2, 110) = 17.65$; $p < .001$; $\eta^2 = .24$). Een contrastanalyse liet zien dat respondenten meer externe markeringen gebruikten in situaties waarin de gesprekspartners statusgelijken waren dan in de andere twee situatietypen (M1 vs. M2: $F(1,111) = 15.15$; $p < .001$; $\eta^2 = .12$; M2 vs. M3: $F(1,111) = 35.24$; $p < .001$; $\eta^2 = .24$). Ook gebruikten respondenten meer externe markeringen in verzoeken die gericht waren tot bekenden dan in verzoeken aan onbekenden (Wilks' $\lambda = .96$, $F(1, 111) = 4.95$; $p < .05$; $\eta^2 = .04$). Verder bleek dat in alledaagse contexten respondenten significant minder externe markeringen gebruikten dan in institutionele contexten (Wilks' $\lambda = .85$, $F(1, 111) = 19.57$; $p < .001$; $\eta^2 = .15$).

Uit de analyse van verzoekstrategieën in combinatie met verzoekmodificatie bleek verder dat er verschillen waren in de manier waarop verschillende typen strategieën gemodificeerd werden. Respondenten gebruikten beduidend meer verzoekmarkeringen wanneer ze verzoeken formuleerden met conventioneel indirecte strategieën dan wanneer ze verzoeken formuleerden met directe strategieën (Wilks' $\lambda = .39$, $F(4, 108) = 84.90$; $p < .001$; $\eta^2 = .61$). Zoals blijkt uit de plot in Figuur 1 werden directe strategieën beduidend minder vaak verzacht met behulp van verzoekmarkeringen dan verzoekstrategieën waarmee aan de bereidheid of de mogelijkheid van de aangesprokene gerefereerd werd. Het verschil in de mate waarin bereidheidstrategieën en mogelijkheidstrategieën gemodificeerd werden was niet significant.



Figuur 1. Gebruik van verzoekmarkeringen in combinatie met verzoekstrategieën

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende linguïstische middelen die respondenten gebruikten om hun verzoeken te verzachten, kan geconstateerd worden dat er vrijwel uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een beperkt aantal soorten verzoekmarkeringen. Uit het overzicht in Tabel 7 blijkt dat vooral de syntactische markering *conditionalis* (84.5%) en de lexicale markeringen *downtoners* (35.9%) en *understaters* (49.2%) frequent gebruikt werden om verzoeken te verzachten. Zoals hierboven besproken, is de mitigerende werking van de *conditionalis* in zinnen zoals in (20a-b) gelegen in het feit dat een verzoek een hypothetisch karakter krijgt.

- (20a) Zou je die samenvatting kunnen lezen?
 (20b) Zou jij de kinderen op willen halen van de training?

Uit de analyse van de lexicale markeringen blijkt dat Nederlandse verzoeken voornamelijk verzacht worden met behulp van *downtoners* (35.9%) en *understaters* (49.2%). Met behulp van *downtoners*, zoals ‘misschien’ en ‘eventueel’, kan een spreker de impact van een verzoek verminderen door enige reserve of onzekerheid te tonen ten opzichte van de gevraagde handeling. Ook *understaters* zoals ‘even’ of ‘een beetje’ verminderen de impositieve kracht van een verzoek doordat de gevraagde handeling als minder belastend wordt voorgesteld. In de verzoeken in dit onderzoek gebruikten respondenten vaak de combinatie ‘misschien even’, veelal in combinatie met de *conditionalis* zoals in het voorbeeld in (21):

- (21) Pap, ik weet dat je naar die documentaire zit te kijken, maar zou je me misschien even kunnen helpen met m'n huiswerk?

De combinatie *conditionalis*+*downtoner*+*understater* lijkt in het Nederlands een standaardcombinatie voor het verzachten van zowel mogelijkhedenstrategieën als bereidheidsstrategieën.

Wat verder opvalt in Tabel 7 is dat, anders dan in bijvoorbeeld het Duits of het Engels (zie bijvoorbeeld House, 1989), beleefdheidsmarkeerders, zoals ‘alsjeblieft’ of ‘alstublieft’, in het Nederlands relatief weinig gebruikt worden om verzoeken te verzachten (9.4%).

Tabel 7. Frequentieverdeling syntactische en lexicale markeringen; percentages van totaal aantal gebruikte markeringen

syntactisch	n	%	lexicaal	n	%
conditionalis	873	84.5	beleefdheidsmarkeerders	122	9.4
overig	160	15.5	downtoners	464	35.9
			understaters	636	49.2
			overig	71	5.5
totaal	1033	100.0	totaal	1293	100.0

De conclusie luidt dat wat het betreft het gebruik van verzoekmarkeringen in het Nederlands een sterke voorkeur lijkt te bestaan voor het gebruik van de *conditionalis* in combinatie met *downtoners* of *understaters*. Zoals eerder vermeld, werden de meeste verzoeken in dit onderzoek geformuleerd met behulp van conventioneel indirecte strategieën, waarbij vooral strategieën waarbij aan de mogelijkheid of de bereidheid van de aangesprokene gerefereerd wordt, zeer frequent gebruikt werden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Nederlandse moedertaalsprekers zich bij het doen van verzoeken doorgaans bedienen van wat redelijk indirecte formuleringen genoemd mogen worden.

7. Discussie

De sterke voorkeur van respondenten in dit onderzoek voor conventioneel indirecte strategieën is op zich niet verrassend omdat ook uit eerder cross-cultureel onderzoek is gebleken dat sprekers bij het formuleren van verzoeken vaak kiezen voor het gebruik van tamelijk indirecte, en dus veilige, verzoekstrategieën (Blum-Kulka, 1989 voor moedertaalsprekers Engels, Frans, Hebreeuws en Spaans; Fukushima, 1996 voor moedertaalsprekers Engels en Frans; Scarcella & Brunak, 1981; Trosborg, 1995 voor moedertaalsprekers Engels; Van der Wijst, 1996; Van Mulken, 1996 voor moedertaalsprekers Frans). Uit de data in dit onderzoek blijkt dat ook in het Nederlands verzoekstrategieën waarbij de spreker refereert aan de mogelijkheidsconditie in hoge mate geconventionaliseerd zijn. Maar, anders dan in bijvoorbeeld het Engels, lijken ook verzoekstrategieën waarbij de spreker refereert aan de bereidheid van de aangesprokene om de gevraagde handeling uit te voeren in het Nederlands in hoge mate geconventionaliseerd te zijn. Het weinig frequente voorkomen van *non-obviousness*-strategieën zou aanleiding kunnen zijn om de taxonomie wat betreft de onderverdeling van conventioneel indirecte strategieën te herzien. Maar het is de vraag of de lage frequentie van deze strategie in het Nederlands zo'n herziening rechtvaardigt. Want cross-cultureel onderzoek laat zien dat er variatie bestaat in de conventionaliteit van bepaalde strategieën (zoals *non-obviousness*-strategieën die in het Engels en Spaans meer voorkomen – zie bijvoorbeeld Blum-Kulka, 1989). Het ligt eerder voor de hand om het in dit onderzoek gehanteerde model, de taxonomie van verzoekstrategieën, in een vervolgonderzoek te nuanceren door meer gedetailleerde onderscheidingen aan te brengen binnen de nogal heterogene categorie van conventioneel indirecte strategieën, waarin het mogelijk moet zijn fijnmaziger categorieën te onderscheiden.

Net als bij de keuze voor verzoekstrategieën kan wat betreft het gebruik van verzoekmarkeringen ook geconcludeerd worden dat bepaalde linguïstische middelen in het Nederlands sterk geconventionaliseerd zijn. Wanneer we kijken naar de manier waarop respondenten hun verzoeken probeerden te verzachten, blijkt dat verzoeken over het algemeen verzacht worden met behulp van lexicale markeringen, veelal *downtoners* of *understaters*, en vaak in combinatie met een *conditionalis*. In dit opzicht verschilt het Nederlands van zowel het Engels, Frans als Spaans, waar (zo blijkt uit het onderzoek van Hendriks, 2002; Le Pair, 1997; Van der Wijst, 1996) het gebruik van *downtoners* en *understaters* veel minder geconventionaliseerd is.

Verder kan gesteld worden dat de relatie tussen gesprekspartners in een verzoeksituatie invloed had op de manier waarop respondenten hun verzoekstrategieën varieerden. Naarmate de spreker in de verzoeksituatie minder autoriteit had, gebruikten respondenten relatief meer mogelijkheidsstrategieën (meer *optionality*) en minder bereidheidsstrategieën (minder *optionality*). Maar wanneer we kijken naar de invloed van de sociale afstand tussen de gesprekspartners dan blijkt dat in situaties waar de partners elkaar nooit eerder ontmoet hadden juist minder mogelijkheidsstrategieën gebruikt werden dan bereidheidsstrategieën. Blijkbaar worden in verzoeken aan bekenden meer mogelijkheden geboden om onder het verzoek uit te komen dan in verzoeken aan onbekenden. Deze 'verminderde *optionality*' wordt ook niet gecompenseerd door een frequenter gebruik van verzoekmarkeringen, aangezien uit de analyse van de manier waarop strategieën gemodificeerd werden bleek dat er geen verschil optrad in modificatie van mogelijkheidsstrategieën en bereidheidsstrategieën. Dit resultaat roept de vraag op of bij bepaalde typen verzoeken aan onbekenden misschien

minder indirectheid en minder ‘aankleding’ van het verzoek nodig zijn, en zo ja, waarom dat het geval zou zijn.

De aard van het verzoek, alledaags of werkgerelateerd, lijkt geen invloed te hebben gehad op de keuze voor verzoekstrategieën, maar wel op het gebruik van externe markeringen. Verondersteld kan worden dat in meer formele, institutionele situaties een verzoek meer omkleed wordt met redenen of rechtvaardigingen.

Zoals in de inleiding betoogd werd, hanteren gesprekspartners, als onderdeel van communicatieve competentie, communicatiestrategieën die de gepastheid en geslaagdheid van de interactie beïnvloeden. In deze studie hebben we willen aantonen dat, althans wat betreft verzoeken, dit in hoge mate samenhangt met de manier waarop talige beleefdheid gerealiseerd wordt door middel van conventionele indirectheid van de verzoekstrategie. Dit onderzoek heeft ook laten zien dat het van belang is om bij een analyse van talige beleefdheid niet alleen de indirectheid van de verzoekstrategie, maar ook de mitigerende rol van verzoekmarkerings te betrekken.

Noten

- 1 Gezien de complexiteit van de statistische analyses van de interne en externe markerings beperken we ons in deze bijdrage tot een bespreking van de hoofdeffecten van de designfactoren (M, S en C).

Bibliografie

- Blum-Kulka, S. (1989).** Playing it safe: The role of conventionality in indirectness. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Red.), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies* (pp. 37-70). Norwood, NJ: Ablex.
- Blum Kulka, S. & House, J. (1989).** Cross cultural and situational variation in requesting behavior. In S. Blum Kulka, J. House & G. Kasper (red.), *Cross cultural pragmatics: requests and apologies* (pp. 123-154). Norwood, NJ: Ablex.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Red.). (1989).** *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P. & Fraser, C. (1979).** Speech as a marker of situation. In K. Scherer & H. Giles (red.), *Social markers in speech*, (pp. 33-63). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978).** Universals in language usage: politeness phenomena. In E. Goody (red.), *Questions and politeness: strategies in social interaction* (pp. 56-289). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987).** *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ervin Tripp, S., Guo, J., & Lampert, M. (1990).** Politeness and Persuasion in Children's Control Acts. *Journal of Pragmatics: An Interdisciplinary Monthly of Language Studies*, 14(2), 307-331.
- Ervin-Tripp, S. (1976).** Is Sybil there? The structure of some American English directives. *Language in Society*, 5(25-66).
- Fukushima, S. (1996).** Request strategies in British English and Japanese. *Language Sciences*, 18(3-4), 671-688.
- Geis, M. (1995).** *Speech acts and conversational interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Green, G. (1975).** How to get people to do things with words: The whimperative question. In J. L. Morgan (Red.), *Syntax and semantics: Speech acts* (Vol. 3, pp. 107-141). New York: Academic Press.

Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken

- Grice, H. (1975).** Logic and conversation. In J. L. Morgan (Red.), *Syntax and semantics: Speech acts* (Vol. 3, pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Haverkate, H. (1979).** *Impositive sentences in Spanish*. Amsterdam: North-Holland Publishing Company.
- Haverkate, H. (1994).** *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Hendriks, B. (2002).** *More on Dutch English... please? A study of request performance by Dutch native speakers, English native speakers and Dutch learners of English*. Nijmegen: Nijmegen University Press.
- House, J. (1989).** Politeness in English and German: The functions of *please* and *bitte*. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Red.), *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies* (pp. 96-119). Norwood, NJ: Ablex.
- Koike, D. A. (1996).** Transfer of pragmatic competence and suggestions in Spanish foreign language teaching. In J. Neu (Red.), *Speech acts across cultures* (pp. 257-281). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Leech, G. (1983).** *The principles of pragmatics*. London: Longman.
- Morgan, J. (1978).** Two types of convention in indirect speech acts. In P. Cole (Red.), *Syntax and Semantics: Pragmatics* (Vol. 9, pp. 261-280).
- Mulken, M. van (1996).** Politeness markers in French and Dutch requests. *Language Sciences*, 18(3-4), 689-702.
- Pair, R. le (1997).** *Verzoekstrategieën in het Spaans: een cross-cultureel en intercultureel perspectief*. Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Scarcella, R., & Brunak, J. (1981).** On speaking politely in a second language. *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 59-75.
- Searle, J. (1969).** *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. (1975).** Indirect speech acts. In J. Morgan (Red.), *Syntax and Semantics: Speech acts* (Vol. 3, pp. 59-82). New York: Academic Press.
- Springorum, T. (1982).** *Dialogestructuur: een onderzoek naar structuuraspecten van directiefdialogen*. Amsterdam: Dissertatie Universiteit van Amsterdam.
- Takahashi, S. (1996).** Pragmatic transferability. *Studies in Second Language Acquisition*, 18, 189-223.
- Trosborg, A. (1995).** *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Weizman, E. (1989).** Requestive hints. In S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Red.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 71-95). Norwood, NJ: Ablex.
- Wijst van der, P. (1996).** *Politeness in requests and negotiations*. Proefschrift Universiteit Tilburg.
- Wijst van der, P., & Meijers, A. (1990).** Conditionaliteit en polariteit in Franse en Nederlandse verzoeken. *Gamma*, 14(3), 233-256.