

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

1. Inleiding

In de prescriptieve literatuur over interviewtechnieken beschrijven diverse onderzoekers manieren waarop vragen aan respondenten gesteld kunnen worden. Twee soorten vragen die onder andere beschreven worden, zijn de open en de gesloten vragen. Piët (1984) definieert gesloten vragen als vragen die de antwoordmogelijkheden van de geïnterviewde beperken. De geïnterviewden kunnen immers alleen maar reageren binnen de geboden antwoordcategorieën. Emans (1990) koppelt de aanwezigheid van antwoordmogelijkheden bij een vraag aan het begrip sturing. Volgens Emans kunnen vragen sturend gemaakt worden door aan de vraag voorbeeldantwoorden toe te voegen: *‘Wat vindt u leuk aan uw woonplaats... bij voorbeeld het kleine aantal inwoners, de vele groene zones enzovoorts?’* of door gebruik te maken van antwoordalternatieven: *‘Kiest u de zijde van de Verenigde Staten of die van Duitsland in de discussie over of Irak wel of niet aangevallen moet worden?’* Emans (1990) schrijft dat respondenten zich middels dit soort vragen laten sturen en dat zij een keuze uit de niet-uitgesloten antwoordalternatieven maken.

Samenvatting

In de prescriptieve literatuur worden vragen met voorbeeldantwoorden sturende vragen genoemd. Bevindingen hierover vanuit een conversatie-analytisch perspectief, spreken deze sturing tegen terwijl resultaten van experimenteel onderzoek op dit gebied deze sturing bevestigen. Om deze controverse op te lossen is middels een experiment nagegaan of vragen met voorbeeldantwoorden sturend zijn in een face-to-face-setting, waarbij betrokkenheid van respondenten bij de thema's van de vragen een essentiële rol speelt. De vragen zijn geformuleerd in twee varianten met voorbeeldantwoorden (gesloten-complete en gesloten-incomplete variant) en een controlevariant zonder voorbeeldantwoorden (open variant). Uit dit onderzoek blijkt dat de gesloten-incomplete variant van de betrokken vragen wordt opgevat als een open vraag en niet sturend is. Tevens leveren de plaats van afname (wachtkamer versus behandelkamer) en bekendheid met de interviewer significante effecten op. In de behandelkamer wordt vaker een toelichting gegeven en respondenten lichten hun antwoord vaker toe als zij door een onbekende interviewer worden ondervraagd.

1.1 Relativerend commentaar vanuit conversatie-analytisch perspectief. Volgens Houtkoop (1991) kunnen interviewers middels een syntactisch incomplete uiting aangeven dat de aangeboden antwoordalternatieven niet de enig passende antwoorden op de vraag zijn. Dit kunnen interviewers bewerkstelligen door gebruik te maken van een dalende of stijgende intonatie. Houtkoop definieert een incomplete uiting als een uiting waarbij de intonatie stijgt bij het uitspreken van het laatste voorbeeldantwoord, of als de uiting wordt afgesloten met ‘of’, dan wel met ‘of eh’. Tevens noemt Houtkoop (1991) een verschijnsel dat veel voorkomt bij vragen met voorbeeldantwoorden in mondeling taalgebruik: vragen met antwoordopties die een open einde hebben, eindigen veelal op ‘of eh’: *‘Hoe is het met uw lichaamsgewicht. Is dat constant geweest de laatste tijd of eh’*. Ook schrijft Houtkoop (1991) dat vragen met antwoordopties die een gesloten einde hebben vaak besluiten met ‘of iets anders’: *‘Hoe vindt u het dat u, nadat u in Mei 2002 mocht stemmen, in Januari 2003 na de val van het kabinet Balkenende, opnieuw mag stemmen? Vindt u dat bijvoorbeeld vervelend, of spannend, of iets anders’*. Houtkoop (1991) poogt de empirische waarde van het idee dat vragen met voorbeeldantwoorden sturend zijn, aan de kaak te stellen door de vragen die door Emans sturend genoemd worden in een conversatie-analytisch kader te plaatsen. Houtkoop stelt dat een vraag met twee antwoordalternatieven uit drie delen bestaat: de open vraag (V), het eerste antwoordalternatief (MA1) en het tweede antwoordalternatief (MA2), welke verbonden kunnen zijn door het voegwoord ‘of’. Houtkoop noemt dit de (V + MA1 + MA2)-structuur. Door tussen twee conjunctieve zinsdelen het voegwoord weg te laten, produceert de interviewer een ongrammaticale zin. Als er meer dan twee conjunctieve zinsdelen zijn, dan kunnen de voegwoorden volgens Houtkoop op twee manieren verdeeld worden:

- tussen elk zinsdeel een voegwoord plaatsen: X of Y of Z,
- zinsdelen verbinden door een stijgende intonatie (↑) terwijl tussen de laatste zinsdelen een voegwoord komt: X (↑) Y (↑) of Z.

Dit betekent volgens Houtkoop dat een (MA1 + MA2)-structuur de productie van een volgend element projecteert, wat het laatste element in de reeks kan, maar niet hoeft te zijn. Auer (1996) stelt dat een stijgende intonatie aan het eind van de uiting aangeeft dat er sprake is van een incomplete uiting terwijl een dalende intonatie aangeeft dat er sprake is van een complete uiting. In het kader van de (MA1 + MA2)-structuur gaat het volgens Houtkoop om de projectie van een incomplete lijst waarbij door middel van een stijgende of dalende intonatie aangegeven kan worden of de lijst compleet dan wel incompleet is. Houtkoop gaat vervolgens middels een corpusanalyse (die bestond uit diverse vraaggesprekken, zoals arts-patiënt gesprekken en advocaat-cliënt gesprekken, in een face-to-face-setting) na in hoeverre de respondenten zich laten sturen in hun antwoorden. Met acht voorbeelden uit haar corpus illustreert Houtkoop dat respondenten zich niet laten sturen in de keuze van hun antwoord. Vervolgens concludeert zij dat de respondenten de vraag met antwoordopties als een *verzoek om te vertellen* behandelen en dat het geven van mogelijke antwoorden opgevat kan worden als het nader specificeren van een oorspronkelijk weinig eenduidige vraag. Houtkoop trekt de conclusie dat het meegeven van antwoorden de vraag niet altijd tot een sturende vraag transformeert.

Het is zeer de vraag hoe groot de empirische waarde van deze conclusies genoemd mag worden, aangezien er uit deze analyse van Houtkoop niet blijkt hoe vaak er door de geïnterviewden geantwoord is binnen de voorbeeldcategorieën. Derhalve is er sprake van beschrijvend onderzoek wat hooguit kan resulteren in hypothesen. Uit experimenteel

onderzoek blijkt dat een sturend effect zich vooral voordoet als de antwoordopties uit balans zijn omdat ze bijvoorbeeld teveel negatieve aspecten belichten (Kahn & Cannell, 1957) of als antwoordopties niet reëel zijn (Molenaar, 1982). Molenaar stelt dat het sturend effect het grootst is bij vragen met een onvolledige lijst van antwoordopties.

1.2 Onderzoek naar aanleiding van Houtkoop: vragen naar feiten versus meningen. Wijffels, van den Bergh en van Dillen (1992) toetsen naar aanleiding van het onderzoek van Houtkoop (1991) een aantal hypothesen. Zo verwachten zij dat vragen met voorbeeldantwoorden waarin een feit bevestigd wordt, minder sturend zijn dan vragen met voorbeeldantwoorden waarin een mening bevestigd wordt. Aan iedere respondent heeft de interviewer telefonisch een zestal vragen over criminaliteit gesteld. De vragen zijn in drie varianten opgesteld: een open variant, een gesloten-complete en een gesloten-incomplete variant. Bij de laatste twee varianten hebben Wijffels e.a. antwoordopties aan de vraag toegevoegd. Wijffels e.a. hebben aangetoond dat vragen met voorbeeldantwoorden in telefonische onderzoeksvraaggesprekken sturend zijn. Dit betekent dat respondenten in deze telefonische interviews over criminaliteit vaker een aangeboden antwoordoptie kiezen dan dat zij geen aangeboden antwoordoptie kiezen.

1.3 Alternatieve verklaringen. Volgens Wijffels e.a. kan de aangetoonde inperking echter ook het resultaat geweest zijn van sociale factoren, onduidelijkheid van de oorspronkelijke open vraag, de ervaringsruimte van de ondervraagden en de setting waarin de interviewer de vragen stelt (face-to-face versus telefonisch). Houtkoop (1993) noemt het aannemelijk dat naarmate een vraag minder duidelijk is, het sturende effect van het geven van voorbeeldantwoorden toeneemt; de vraag wordt door de voorbeeldantwoorden duidelijk gemaakt. Zij stelt dat de door Wijffels gebruikte vragen niet allemaal eenduidig zijn en dat sommige voorbeeldantwoorden van dien aard zijn dat het triviaal is dat respondenten deze overnemen in hun antwoord. Hierbij gaat het vooral om het gegeven dat in de introductie bij de interviews van Wijffels de nadruk werd gelegd op de brede betekenis van het begrip criminaliteit, terwijl in de vragen die daadwerkelijk gesteld werden in de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant de nadruk lag op kleine criminaliteit. Een vraag die Houtkoop onduidelijk noemt is: *‘Welke ervaring(en) heeft u met crimineel gedrag? Heeft u bijvoorbeeld wel eens een vechtpartij gezien, bent u wel eens bedreigd, of eh...’*. Houtkoop noemt het onduidelijk of het bij deze vraag gaat om de ervaring(en) als slachtoffer, of ervaringen als betrokkene in ruimere zin. Houtkoop vraagt zich af of een respondent hier als relevant antwoord kan geven: *‘Ik heb wel eens een fiets gestolen’* of *‘Als politieagent maak ik het dagelijks mee’*. Het is volgens Houtkoop de vraag in hoeverre de respondenten die van een vraag geen voorbeeldantwoorden kregen aangeboden, deze vraag op dezelfde manier hebben opgevat als degenen die uit de voorbeeldantwoorden konden afleiden dat ‘criminaliteit’ toch veel beperkter kon worden opgevat dan in de introductie werd gezegd.

Wijffels noemt ook de setting waarin de interviewer de vragen stelt als mogelijke oorzaak van de aangetoonde inperking. Vragen beantwoorden die een onbekend persoon door de telefoon stelt, bewerkstelligt een afstandelijkere context dan vragen beantwoorden die een bekende in een face-to-face-setting stelt. De lijfelijke aanwezigheid van de interviewer en de bijbehorende lichaamstaal en mimiek creëren een meer persoonlijke context.

1.4 De rol van betrokkenheid van de respondenten. Naast bovengenoemde alternatieve verklaringen is het tevens de vraag in welke mate de geïnterviewden zich in het experiment van Wijffels e.a. persoonlijk betrokken hebben gevoeld bij het onderwerp van de gestelde vragen en in hoeverre deze betrokkenheid een rol gespeeld kan hebben in de resultaten. Krosnick en Petty (1995) beschrijven dat respondenten minder gevoelig zijn voor formuleringseffecten bij vragen over thema's waarbij respondenten persoonlijk betrokken zijn en dat respondenten een stabielere mening hebben bij vragen over thema's waarbij zij persoonlijk betrokken zijn. De vragen van Wijffels hebben betrekking op het onderwerp criminaliteit terwijl in de vragen in de arts-patiënt gesprekken uit de corpusanalyse van Houtkoop de gezondheid van de geïnterviewde zelf centraal heeft gestaan. Het is zeer de vraag of een persoon die zes vragen moet beantwoorden terwijl deze persoon zelf niet betrokken is bij de vragen en zelf geen belang heeft bij het beantwoorden van deze vragen, de werkelijkheid zo dicht mogelijk benadert in zijn antwoord. Het lijkt daarom triviaal dat de respondenten in het onderzoek van Wijffels zich laten sturen door één van de door de onderzoeker aangeboden antwoordopties te kiezen. Een voorbeeld van een opinie-vraag in de gesloten-complete variant die Wijffels heeft gebruikt in haar onderzoek is:

- (1) Wat is volgens u de belangrijkste oorzaak van de toenemende criminaliteit? Bijvoorbeeld de werkloosheid (↓), of de overbevolking (↑), of iets anders (↓).
 (↓) = dalende intonatie
 (↑) = stijgende intonatie

De respondent is in deze interactie niet of in zeer kleine mate betrokken bij het gespreks-onderwerp en heeft zelf geen belang bij het beantwoorden van de vragen, waardoor het voor de hand ligt dat de respondent een aangeboden antwoordoptie kiest en niet zijn persoonlijke verhaal vertelt. Indien de geïnterviewde echter zelf belang heeft bij het beantwoorden van de vragen omdat hij betrokken is bij het thema van de vraag, is het een stuk minder zeker of deze persoon zich laat sturen en één van de door de onderzoeker aangeboden antwoordopties kiest. Twee voorbeelden ter illustratie:

- (2) Arts: Zo, meneer de Groot, hoe gaat het met uw knie? Kunt u hem bijvoorbeeld alweer een beetje buigen (↓), of loopt u er al weer op (↑), of iets anders (↓).
 Patiënt: Nou dokter, het gaat ontzettend slecht met mijn knie. Ik kan er helemaal niet op steunen en als ik hem maar een klein beetje buig dan verga ik echt van de pijn.
- (3) Hypotheekadviseur: En mevrouw Lanstra, hoe wilt u de aankoop van uw huis gaan financieren? Gaat uw voorkeur bijvoorbeeld uit naar een beleggingshypotheek (↓), een spaarhypotheek (↑), of iets anders (↓)?
 Klant: Ik ben met name geïnteresseerd in de annuïteitenhypotheek.

In bovenstaande voorbeeldgesprekken zijn zowel de patiënt als de klant betrokken bij de vraag die hen gesteld wordt. Als de werkelijke situatie zo is dat het ontzettend slecht gaat met de knie van de patiënt, dan zal hij de werkelijkheid zo dicht mogelijk willen benaderen in zijn antwoord en geen van de aangeboden antwoordopties kiezen. De patiënt heeft er zelf zeer veel belang bij dat de arts weet hoe de situatie werkelijk is, zodat de arts ade-

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

quate maatregelen kan nemen. Hetzelfde geldt voor de klant bij de hypotheekadviseur. Het is in belang van de klant om aan te geven hoe hij zijn huis wil financieren zodat hier later geen problemen door ontstaan. Betrokkenheid van de geïnterviewde bij de vraag speelt een aanzienlijke rol in het antwoordgedrag van de geïnterviewde.

1.5 Hypothesen. In dit experiment staan vier hypothesen centraal, waarvan de eerste twee hypothesen van toetsende aard zijn en de laatste twee hypothesen van exploratieve aard:

- 1) Het is de verwachting dat betrokken vragen geen sturend effect hebben, terwijl de niet-betrokken vragen wel een sturend effect hebben.
- 2) Met betrekking tot de aanwezigheid van sturing is het de verwachting dat de open variant minder sturend werkt dan de gesloten-incomplete variant en dat de gesloten-incomplete variant minder sturend werkt dan de gesloten-complete variant.

Ook wordt onderzocht of er verschillen zijn tussen de betrokken en niet-betrokken vragen bij verschillende afnameplaatsen (behandelkamer versus wachtkamer) en of er verschillen zijn tussen de afnamen door een interviewer die bekend is voor de respondent of door een onbekende interviewer.

3) Indien vragen gesteld worden in een voor de cliënt vertrouwde afgesloten omgeving waarin vaker vertrouwelijke gesprekken hebben plaatsgevonden met de cliënt in plaats van in een onafgesloten ruimte waarin verder nooit vertrouwelijke zaken met de cliënt besproken worden dan kan dit hun gevoel van betrokkenheid vergroten, wat invloed kan hebben op het antwoordgedrag van de respondenten.

Tevens zou bekendheid met de interviewer een rol kunnen spelen in het antwoordgedrag van de respondenten.

4) Bekendheid met de interviewer zou kunnen leiden tot een gevoel van betrokkenheid wat invloed heeft op het antwoordgedrag van de respondenten; zij kunnen hun antwoord bijvoorbeeld met veel persoonlijke uitweidingen toelichten of juist korte antwoorden geven omdat zij ervan uitgaan dat de werkelijkheid toch al bekend is bij de voor hun bekende interviewer.

2. Methode

Om een antwoord te vinden op bovenstaande vragen is het volgende experiment opgezet: In een face-to-face-setting, te weten in een logopediepraktijk of in de wachtkamer van de betreffende logopediepraktijk stelt een logopedist zes opinie vragen aan volwassenen die de logopediepraktijk bezoeken en aan ouders van kinderen die de logopediepraktijk bezoeken. Deze zes vragen bestaan uit drie vragen over een thema waarbij de ondervraagde zich betrokken zal voelen (betrokken vragen) en drie vragen waarbij dit in veel mindere mate het geval zal zijn (niet-betrokken vragen). De betrokken vragen hebben betrekking op de klacht(en) van de cliënt, de afwisseling van de oefeningen die de cliënt moet doen om de klacht te laten verminderen en de ervaren belasting van de oefeningen die de cliënt thuis moet uitvoeren. De niet-betrokken vragen hebben betrekking op de telefonische bereikbaarheid van de behandelend logopedist, een regel om afspraken af te zeggen en het behandelingsmateriaal van de logopedist. De betrokken vragen gaan over zaken waarbij de respondent zelf betrokken is terwijl de niet-betrokken vragen gaan over zaken die buiten de

respondent staan (materiaal, regels en bereikbaarheid). In paragraaf 2.1 wordt een precieze beschrijving van deze vragen gegeven.

2.1 Operationalisatie. In dit experiment is uitgegaan van de volgende operationalisatie van het begrip sturing: Het beïnvloeden van de antwoordkeuze van de respondent door de vraagvorm. In dit experiment stelt een bevoegd behandelend persoon een zestal vragen aan cliënten van haar. De bevoegd behandelend persoon is in dit onderzoek een logopedist. De respondenten zijn volwassenen die logopedie volgen of ouders van kinderen die logopedie volgen. De mate van betrokkenheid in dit paramedicus-client-onderzoek is vergelijkbaar met andere relaties waarbij de ondervraagde persoon zelf betrokken is, zoals medicus-patiënt, advocaat-client en adviseur-klant. De logopedist stelt aan haar eigen cliënten en aan cliënten van een collega-logopedist zes opinievragen, waarvan drie betrokken vragen en drie niet-betrokken vragen. Van iedere vraag zijn drie varianten gemaakt: een open variant (controlevariant, hieraan zijn geen voorbeeldantwoorden toegevoegd), een gesloten-incomplete variant (hieraan zijn twee voorbeeldantwoorden toegevoegd en de vraag eindigt op 'of eh'; de vraag heeft een open einde) en een gesloten-complete variant (hieraan zijn twee voorbeeldantwoorden toegevoegd en de vraag eindigt op 'of iets anders'; de vraag heeft een gesloten einde).

In zowel de gesloten-complete als de gesloten-incomplete variant is het woord 'bijvoorbeeld' toegevoegd om het illustratieve karakter van de voorbeeldantwoorden te accentueren. Tevens wordt zowel in de gesloten-complete als in de gesloten-incomplete variant de intonatie als conversationeel middel toegepast, zoals Houtkoop die beschreven heeft. In dit experiment is zowel in de gesloten-complete als in de gesloten-incomplete variant de intonatie bij het uitspreken van het laatste voorbeeldantwoord stijgend. Daarnaast eindigt de gesloten-incomplete variant op 'of eh' en heeft tevens een stijgende intonatie terwijl de gesloten-complete variant eindigt op 'of iets anders' en een dalende intonatie heeft. Een voorbeeld hiervan wordt onderstaand gegeven, waarbij in die vraag (gesloten-complete variant) de intonatie bij het uitspreken van het laatste voorbeeldantwoord stijgend is en aan het eind van de uiting dalend is:

- (4) Hoe gaat het met [DE KLACHT] van [NAAM] vergeleken met het moment waarop u zich aanmeldde / waarop [NAAM] aangemeld werd?
Gaat het bijvoorbeeld ietsje beter (↓), stukken beter (↑) of iets anders (↓).

De respondent die deze vraag beantwoordt, is betrokken bij deze vraag aangezien deze over de klacht van hemzelf gaat of over de klacht van zijn kind.

Om de antwoordopties van de gesloten-incomplete en gesloten-complete varianten te bepalen is een vooronderzoek uitgevoerd. Dit vooronderzoek is afgenomen bij 11 respondenten. Aan deze respondenten zijn de zes vragen gesteld in de open variant. De gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd. Vanuit deze categorieën zijn per vraag twee antwoordopties gedestilleerd die gebruikt zijn als antwoordopties in de gesloten-complete en gesloten-incomplete varianten. In paragraaf 2.2 worden de drie betrokken vragen in de drie varianten weergegeven. In paragraaf 2.3 worden de drie niet-betrokken vragen in de drie varianten beschreven. In Bijlage I worden de resultaten van het vooronderzoek gepresenteerd.

2.2 Betrokken vragen in de drie varianten. De betrokken vragen betreffen de volgende onderwerpen:

- de klacht van de respondent of de klacht van het kind van de respondent,
- de afwisseling van de oefeningen die aan de respondent worden meegegeven,
- de door de respondent ervaren belasting die het thuis uitvoeren van de oefeningen met zich meebrengt.

Een volledig overzicht van alle betrokken vragen in alle varianten wordt gegeven in Bijlage II. Onderstaand wordt de derde vraag in de open variant, de gesloten-incomplete variant en de gesloten-complete variant beschreven, waarbij:

(↓)=dalende intonatie

(↑)=stijgende intonatie

- (5) Betrokken open variant
Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?
- (6) Betrokken gesloten-incomplete variant
Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?
Vindt u de belasting bijvoorbeeld erg groot (↓), valt wel mee (↑) of eh (↑)....
- (7) Betrokken gesloten-complete variant
Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?
Vindt u de belasting bijvoorbeeld erg groot (↓), valt wel mee (↑) of iets anders (↓)

2.3 Niet-betrokken vragen in de drie varianten. De niet-betrokken vragen betreffen de volgende onderwerpen: de telefonische bereikbaarheid van de logopedist, de regel dat het afzeggen van gemaakte afspraken met de logopedist minimaal 24 uur van tevoren moet gebeuren en de kwaliteit van het behandelmateriaal van de logopedist. Deze drie vragen zijn alle vragen waarbij de cliënt niet persoonlijk betrokken is. Zij betreffen zaken die buiten de cliënt zelf staan, in tegenstelling tot de betrokken vragen die betrekking hebben op de cliënt zelf. Een overzicht van alle niet-betrokken vragen in alle drie de varianten wordt in Bijlage III gegeven. Onderstaand wordt de tweede niet-betrokken vraag in de open variant, de gesloten-incomplete variant en de gesloten-complete variant beschreven.

- (8) Niet betrokken open variant
Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
- (9) Niet betrokken gesloten-incomplete variant
Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
Vindt u deze regel bijvoorbeeld terecht maar wel lastig bij ziekte (↓), terecht (↑) of eh (↑)...
- (10) Niet betrokken gesloten-complete variant
Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
Vindt u deze regel bijvoorbeeld terecht maar wel lastig bij ziekte (↓), terecht (↑) of iets anders (↓)

2.4 Respondenten. Aan dit experiment hebben 60 respondenten meegedaan. Dit zijn volwassenen die zelf minstens een maand logopedische behandeling volgen of volwassenen van wie hun kind minstens een maand logopedie volgt. De geïnterviewde volwassene heeft reeds oefeningen mee naar huis gekregen (voor hemzelf of voor zijn kind). Van de 60 respondenten zijn er vier uitgevallen: twee cliënten hadden nog geen oefeningen mee naar huis gekregen waardoor de vragen over afwisseling en belasting van de oefeningen niet gesteld konden worden, twee respondenten zijn uitgevallen door onderzoekstechnische redenen. De overgebleven groep respondenten bestaat uit 56 respondenten (47 vrouwen en 9 mannen) van wie de leeftijd varieert tussen de 26 en 56 jaar. De onderzoeksleidster heeft 22 van haar eigen cliënten en 34 cliënten van collega-logopedisten geïnterviewd.

2.5 Onderzoeksmethode. Iedere respondent heeft alle vragen in één variant aangeboden gekregen; een respondent heeft alle zes de opinievragen dus of in de open variant, of in de gesloten-complete variant of in de gesloten-incomplete variant aangeboden gekregen. Dit ter voorkoming van een eventuele invloed van een vraag op de volgende vraag. Voor iedere respondent is een vragenformulier en een antwoordformulier ontworpen. De vragenformulieren zijn at random over de respondenten verdeeld. Zo zijn er zes gelijke groepen gecreëerd waarbij de eerste groep de betrokken vragen als eerste aangeboden heeft gekregen en vervolgens de niet-betrokken vragen en de tweede groep de niet-betrokken vragen als eerste aangeboden heeft gekregen en daarna de betrokken vragen. Er is gebruik gemaakt van een tussenproefpersoonontwerp. De interviews zijn door de interviewer op cassette opgenomen. Vervolgens zijn de cassettes beluisterd en zijn de vragen die door de interviewer zijn gesteld door twee beoordelaars op de juiste intonatie gecontroleerd. Daarna zijn de antwoorden van de respondenten op antwoordformulieren gescoord. Daarbij zijn de probleemgevallen door twee beoordelaars beluisterd en is middels discussie overeenstemming over de categorisatie van de antwoorden bereikt. Op de gebruikte antwoordformulieren staan per vraag vier antwoordcategorieën bestaande uit twee tot vier scoringsmogelijkheden. Dit wordt toegelicht in Tabel 1 waarin vier antwoorden op de niet betrokken vraag

‘Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist? Vindt u die bijvoorbeeld goed, omdat u altijd het antwoordapparaat in kunt spreken (↓), matig omdat het antwoordapparaat inspreken lastig is (↑) of iets anders (↓)’

zijn gecategoriseerd.

Tabel 1. Antwoorden bij de niet-betrokken vraag *‘Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist? Vindt u die bijvoorbeeld goed, omdat u altijd het antwoordapparaat in kunt spreken (↓), matig omdat het antwoordapparaat inspreken lastig is (↑) of iets anders (↓)’*, ingedeeld naar antwoordcategorie.

Antwoordcategorieën	Antwoorden
Respondent kiest geen van de aangeboden antwoordopties	Ik heb het nog niet nodig gehad
Respondent kiest deel van één van de aangeboden antwoordopties	Goed
Respondent kiest één van de aangeboden antwoordopties	Goed, omdat ik altijd het antwoordapparaat in kan spreken en jullie bellen altijd snel terug respondent geeft parafraze van één van de aangeboden antwoord-opties Ja, eigenlijk gewoon goed, want je kan altijd wat op het bandje inspreken he

Eerst is gescoord in welke antwoordcategorie het antwoord van de respondent valt en vervolgens is gescoord welke antwoordoptie de respondent heeft gegeven. Hierbij is van belang of de respondent geen van de aangeboden antwoordopties heeft gekozen, of dat de respondent de eerste of de tweede antwoordoptie heeft gekozen. Tevens is genoteerd of de respondent wel of geen toelichting heeft gegeven bij zijn antwoord en of deze toelichting positief, negatief dan wel neutraal van aard is. Zo is bij het derde antwoord in Tabel 1 een positieve toelichting gegeven bij de eerste antwoordoptie. De antwoorden van de respondenten zijn op antwoordformulieren gescoord en gecodeerd en vervolgens ingevoerd in SPSS. De gegevens van de respondenten die zijn uitgevallen, zijn niet ingevoerd.

3. Resultaten

Bij de analyse van de data is naar de volgende aspecten gekeken: het wel of niet kiezen van een antwoordoptie (paragraaf 3.1), het wel of niet geven van een toelichting (paragraaf 3.2) en de aard van de toelichting (paragraaf 3.4). Voor deze aspecten is gekeken of er verschillen zijn tussen de betrokken en niet-betrokken vragen (zie paragraaf 3.1 en 3.2), of er verschillen zijn tussen de betrokken en niet-betrokken vragen bij verschillende afnameplaatsen (zie paragraaf 3.3) en of er verschillen zijn tussen de afnamen door de behandelend logopedist of door een niet-behandelend logopedist (zie paragraaf 3.4). Eerst is nagegaan of er verschillen zijn tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant. Voor de vragen waarbij significante verschillen aangetoond zijn, is vervolgens nagegaan of die ook aantoonbaar zijn bij de gesloten-complete, gesloten-incomplete en open variant. Voor de vragen waarbij geen significante verschillen tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant aangetoond konden worden, zijn de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant samengevoegd tot een nieuwe variant ('gesloten') en is nagegaan of er significante verschillen zijn tussen de open en de gesloten variant. Bij de statistische verwerking van de onderzoeksgegevens is gebruik gemaakt van de chi-kwadraat toets voor twee onafhankelijke groepen waarbij tweezijdig wordt getoetst.

3.1 Het aspect 'het wel of niet kiezen van een antwoordoptie'. In eerste instantie is nagegaan of er een verschil is tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant wat betreft het aspect 'het wel of niet kiezen van een antwoordoptie'. Voor twee van de drie betrokken vragen is er een significant verschil ($p < 0.05$) tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant ($\chi^2 > 6.933$; $df = 2$; $p < .031$). Bij twee van deze drie betrokken vragen kiezen respondenten bij de gesloten-complete variant vaker een antwoordoptie dan bij de gesloten-incomplete variant en geven bij de gesloten-incomplete variant vaker een parafrase op een antwoordoptie dan bij de gesloten-complete variant. Bij twee van de drie betrokken vragen in de gesloten-incomplete variant is er dus geen sprake van sturing. Voor de niet-betrokken vragen zijn geen significante verschillen gevonden tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant ($\chi^2 < 1.639$; $df = 2$; $p > .441$)¹.

Vervolgens is nagegaan of er voor de twee betrokken vragen een effect is als de varianten uitgesplitst worden naar open, compleet en incompleet. De betrokken vraag betreffende de ervaren belasting van de oefeningen blijft significant ($\chi^2 = 23.946$; $df = 4$; $p < .001$). Respondenten kiezen bij de vraag over de ervaren belasting in de gesloten-complete variant vaker een antwoordoptie dan in de gesloten-incomplete variant (zie Tabel 2). De

verwachting dat de sturing bij de gesloten-complete variant groter is dan bij de gesloten-incomplete variant, wordt hier bevestigd.

Tabel 2. Gegevens vraag 3² bij uitsplitsing naar de open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant bij de betrokken vraag: *Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?*

		Geen antwoordoptie	Antwoordoptie	Parafrase	Totaal
Variant	Open	19	0	0	19
	Compleet	6	9	3	18
	Incomplete	12	2	5	19
Totaal		37	11	8	56

Tabel 2 laat zien dat respondenten in de open variant (de controle-groep) nooit een antwoordoptie kiezen en nooit een parafrase op een antwoordoptie geven. Voorbeelden van antwoorden op de vraag over hoe de cliënt de belasting van de oefeningen thuis ervaart, zijn:

- (11) Cliënt: Ik vind ze niet zwaar, ik vind ze relatief gemakkelijk eh, en het is voor mij dus eigenlijk geen belasting.
- (12) Cliënt: Afhankelijk van hoe het kind ermee omgaat en dat is in Leo zijn geval dus inderdaad heel wisselend.
- (13) Cliënt: De belasting thuis is alleen eigenlijk heel veel heen en weer gerij; de logistiek dat is eh even uitpuzzelen hoe dat moet. De oefeningen, het enige dat we eigenlijk vaak oefenen is langzaam praten maar dat kan overal, dus dat is geen belasting.

Zoals geïllustreerd met bovenstaande voorbeelden afkomstig uit de afgenomen interviews, geven de respondenten geen aangeboden antwoordoptie of een parafrase daarvan in hun antwoord. Verder valt af te lezen dat respondenten vaker een antwoordoptie kiezen in de gesloten-complete variant vergeleken met de gesloten-incomplete variant. De gesloten-complete variant heeft een grotere sturende werking dan de gesloten-incomplete variant.

Uit Tabel 3 blijkt dat de andere betrokken vraag (over de afwisseling van de meegegeven oefeningen) in deze analyse niet meer significant is ($\chi^2 = 8,163$; $df = 4$; $p = 0.086$) terwijl deze vraag in de vorige analyse wel significant was ($\chi^2 > 6.933$; $df = 2$; $p < .031$). Er is geen effect meetbaar als er een uitsplitsing naar open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant heeft plaatsgevonden. Zoals af te lezen is in Tabel 3, ligt de open conditie tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete conditie in waardoor er geen significant verschil meer is.

Tabel 3. Niet-significante gegevens ($\chi^2 = 8,163$; $df = 4$; $p = 0.086$) voor vraag 2 bij uitsplitsing naar de open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant, bij de betrokken vraag: *Wat vindt u van de afwisseling van de oefeningen die meegegeven worden?*

		Geen antwoordoptie	Antwoordoptie	Parafrase	Totaal
Variant	Open	11	3	5	19
	Compleet	8	6	4	18
	Incomplete	11	0	8	19
Totaal		30	9	17	56

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

Voor de vragen waarbij bij uitsplitsing naar de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant geen significante verschillen zijn aangetoond (de vragen over de klacht, over de afwisseling van de oefeningen, de regel van op tijd afzeggen en de kwaliteit van het behandel materiaal), zijn de varianten compleet en incompleet samengevoegd tot de variant 'gesloten'. Nagegaan is of er bij deze vragen effecten zijn als zij uitgesplitst worden naar de open en gesloten variant. Voor zowel een betrokken vraag zijn significante verschillen gevonden ($\chi^2 = 7.225$; $df = 2$; $p = .027$), als voor een niet-betrokken vraag ($\chi^2 = 19.515$; $df = 3$; $p < .001$). Respondenten kiezen bij de betrokken vraag over hun klacht in de gesloten variant vaker een antwoordoptie dan in de open variant. Ook geven respondenten in de gesloten variant vaker een parafrase dan in de open variant. De gegevens horende bij de niet-betrokken vraag over de regel dat een gemaakte afspraak minstens 24 uur van tevoren afgezegd moet worden, worden weergegeven in Tabel 4. Af te lezen is dat de respondenten in de gesloten variant vaker een antwoordoptie kiezen dan in de open variant en dat respondenten in de open variant nooit een deel van een antwoordoptie of een gehele antwoordoptie kiezen. Verder is te zien dat de respondenten in de gesloten variant vaker een parafrase geven dan in de open variant. Hieruit kan afgeleid worden dat de gesloten variant een sturende werking heeft.

Tabel 4. Significante verschillen bij de niet-betrokken vraag: *Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?*

		Geen antwoordoptie	Parafrase	Totaal
Variant	Open	13	4	17
	Gesloten	6	31	37
Totaal		19	35	54

3.2 Het aspect 'het wel of niet geven van een toelichting'. Bij deze analyse viel op dat respondenten soms wel en soms geen toelichting gaven bij hun antwoord. Vervolgens is per variant onderzocht of er een effect is voor 'het wel of niet geven van een toelichting' bij betrokken en niet-betrokken vragen. Bij uitsplitsing naar de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant blijkt één van de drie betrokken vragen (de vraag over de ervaren belasting van de oefeningen thuis) significante verschillen op te leveren ($\chi^2 = 4.039$; $df = 1$; $p = .044$); de respondenten geven bij de gesloten-incomplete variant vaker een toelichting dan bij de gesloten-complete variant. Ook bij uitsplitsing naar de open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant blijft deze vraag significant ($\chi^2 = 11.019$; $df = 2$; $p = .004$); respondenten geven in de gesloten-complete variant het minst vaak een toelichting. In de open variant wordt het vaakst een toelichting gegeven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de gesloten-complete variant de grootste sturende werking heeft; respondenten kiezen het vaakst een antwoordoptie en geven het minst vaak een toelichting terwijl in de gesloten-incomplete variant en de open variant minder vaak of nooit een antwoordoptie gekozen wordt en vaker een toelichting gegeven wordt. De gesloten-incomplete variant wordt, in tegenstelling tot de gesloten-complete variant, door de respondenten behandeld als een verzoek om te vertellen.

Voor een andere betrokken vraag (de vraag betreffende de klacht van de cliënt) blijkt het wel of niet geven van een toelichting bij uitsplitsing naar de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant niet-significant. Er is geen aantoonbaar verschil tussen deze varianten en daarom konden zij samengevoegd worden tot de nieuwe variant 'gesloten'. Er

blijkt dan sprake van een significant effect ($\chi^2 = 7.025$; $df = 1$; $p = .008$); respondenten geven in de open variant vaker een toelichting dan in de gesloten variant. Hieruit blijkt dat de gesloten variant vergeleken met de open variant een sturende werking heeft op de respondenten.

3.3 Effect van de afnameplaats. Nu gebleken is dat er voor de betrokken vragen sprake is van significante verschillen tussen varianten is nagegaan of er een effect is tussen de afnameplaats (behandelkamer versus wachtkamer) en de varianten waarin de vragen zijn gesteld (open, compleet of incompleet).

Significante verschillen zijn gevonden voor 'het wel of niet kiezen van een antwoordoptie' voor twee van de drie betrokken vragen ($\chi^2 > 10.263$; $df = 4$; $p < .036$). Respondenten kiezen in de behandelkamer in de gesloten-complete variant vaker een antwoordoptie dan in de gesloten-incomplete variant en in de open variant. Daarnaast wordt in de behandelkamer in de gesloten-incomplete variant het vaakst een parafrase gegeven. De verwachting over de mate van sturing wordt hier bevestigd; in de behandelkamer is de gesloten-complete variant het meest sturend en daarna de gesloten-incomplete variant.

Nadat er in het antwoordgedrag van de respondenten significante verschillen aangevoerd zijn tussen de afnameplaatsen en de varianten voor het aspect 'het wel of niet kiezen van een antwoordoptie', is nagegaan of dit ook het geval is voor het aspect 'het wel of niet geven van een toelichting'. Een significant verschil is gevonden bij een van de drie betrokken vragen ($\chi^2 = 6.674$; $df = 2$; $p = .036$). In de behandelkamer geven respondenten in de open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant vaker een toelichting dan dat zij dat in de wachtkamer doen; in een afgesloten ruimte waarin vaker vertrouwelijke gesprekken met de respondenten zijn gevoerd, zijn vragen minder sturend. De setting waarin interviews worden gehouden lijkt extra evidentie op te leveren voor de rol van betrokkenheid bij het antwoordgedrag van respondenten. Indien vragen gesteld worden in een voor de cliënt vertrouwde afgesloten omgeving dan lichten zij hun antwoord vaker toe dan dat zij dit in een onafgesloten ruimte doen waarin verder nooit vertrouwelijke zaken met de cliënt besproken worden. Het gegeven dat de behandelkamer een afgesloten ruimte is waarin al vaker vertrouwelijke gesprekken met cliënten zijn gevoerd lijkt de betrokkenheid van de cliënt te vergroten aangezien zij in deze ruimte vaker een toelichting geven.

3.4 Effect van bekendheid met de interviewer. Tenslotte is nagegaan of er een effect is in het antwoordgedrag van respondenten tussen de conditie 'behandelend logopedist' of 'niet-behandelend logopedist' in de drie varianten. Voor een van de drie betrokken vragen (over de ervaren belasting van het uitvoeren van de oefeningen thuis) is aangetoond dat respondenten hun antwoord vaker toelichten als zij door een logopedist door wie zij niet behandeld worden, worden geïnterviewd ($\chi^2 = 6.469$; $df = 2$; $p = .039$). Voor een van de drie niet-betrokken vragen (over de regel dat er minimaal 24 uur van te voren afgezegd moet worden) is aangetoond dat de aard van de toelichting die door respondenten wordt gegeven bij de open en gesloten-complete variant even vaak positief is bij de behandelend logopedist als bij de niet-behandelend logopedist, maar dat bij de niet-behandelend logopedist vaker een toelichting wordt gegeven dan bij de behandelend logopedist ($\chi^2 = 13.671$; $df = 6$; $p = .034$). Hieruit kan afgeleid worden dat vragen minder sturend zijn als zij door een interviewer worden ondervraagd met wie respondenten niet bekend zijn.

4. Conclusies en discussie

Uit dit onderzoek blijkt dat de gesloten-incomplete variant van de vragen waarbij de respondent betrokken is, geen sturend effect heeft. De gesloten-incomplete variant wordt bij de betrokken vragen door de respondenten opgevat als een open variant aangezien de respondenten in de gesloten-incomplete variant minder vaak antwoordopties kiezen dan in de gesloten-complete variant en vaker een parafrase of een toelichting geven in de gesloten-incomplete variant. Deze variant wordt door de respondenten bij de betrokken vragen opgevat als een verzoek om te vertellen. Zoals beschreven in de eerste hypothese, blijkt betrokkenheid dus een essentiële rol te spelen de antwoordkeuzes die respondenten maken. De bewering van Molenaar dat het sturend effect het grootst is bij vragen met een onvolledige lijst van antwoordopties behoeft daarom enige nuancering. Voor vragen waarbij de respondent betrokken is, is het juist de gesloten-incomplete variant die opgevat wordt als een open variant waardoor de sturing niet bij de gesloten-incomplete variant het grootst is, maar bij de gesloten-complete variant.

Ook de bewering van Krosnick en Petty, waarin zij stellen dat respondenten minder gevoelig zijn voor formuleringseffecten bij vragen over thema's waarbij respondenten persoonlijk betrokken zijn behoeft enige nuancering. Uit dit experiment blijkt dat respondenten alleen in de gesloten-incomplete variant minder gevoelig zijn voor formuleringseffecten bij vragen over thema's waarbij respondenten persoonlijk betrokken zijn.

In tegenstelling tot het onderzoek van Wijffels e.a. waarbij bij geen enkele vraag een significant verschil werd geconstateerd tussen de gesloten-complete en gesloten-incomplete variant, zijn in dit onderzoek wel significante verschillen tussen deze varianten aangetoond en dus behoeven de conclusies van Wijffels e.a. nuancering. Voor de conclusie van Wijffels e.a. waarin gesteld wordt dat het syntactisch incompleet zijn van een uiting geen verklaring vormt voor het interactionele effect dat Houtkoop beschrijft, wordt voor vragen waarbij de geïnterviewde zelf betrokken is, door de resultaten van dit onderzoek het tegendeel bewezen. Uit dit onderzoek blijkt dat het syntactisch incompleet zijn van een uiting bij vragen met thema's waarbij respondenten zelf betrokken zijn, wel degelijk een verklaring vormt voor het interactionele effect dat Houtkoop beschreven heeft; deze vragen worden door de respondenten behandeld als *een verzoek om te vertellen*. Respondenten laten zich bij deze variant niet sturen in hun antwoordkeuze. Maar ook de conclusie van Houtkoop waarin gesteld wordt dat geïnterviewden een sturende vraag interpreteren als een verzoek om te vertellen, behoeft nuancering. Uit dit experiment blijkt dat respondenten een vraag met voorbeeldantwoorden alleen als een verzoek om te vertellen behandelen als het gaat om een vraag waarbij respondenten zelf betrokken zijn en als deze vraag in de gesloten-incomplete variant geformuleerd is. Zowel de eerste hypothese als de tweede hypothese worden door dit onderzoek bevestigd. Betrokkenheid speelt een rol in het antwoordgedrag van respondenten; de open variant werkt bij betrokken vragen minder sturend dan de gesloten-incomplete variant en de gesloten-incomplete variant werkt bij de betrokken vragen minder sturend dan de gesloten-complete variant.

Uit dit onderzoek blijkt dat ook de plaats waar de respondenten geïnterviewd worden een significante rol speelt. Bij de betrokken vragen kiezen respondenten in de behandelkamer in de gesloten-incomplete en open variant minder vaak een antwoordoptie dan in de gesloten-complete variant. Tevens wordt in de behandelkamer bij de gesloten-incomplete variant

het meest een parafraze op een antwoordoptie gegeven. In de behandelkamer wordt de gesloten-incomplete variant bij de betrokken vragen dus opgevat als een open variant. Ook geven respondenten in de behandelkamer in de open, gesloten-complete en gesloten-incomplete variant vaker een toelichting dan dat zij dat in de wachtkamer doen. Zowel voor het aspect 'het wel of niet kiezen van een antwoordoptie als voor het aspect 'het wel of niet geven van een toelichting' blijkt betrokkenheid een rol te spelen. Ook is aangetoond dat de setting waarin de interviews worden gehouden van significant belang is aangezien respondenten in de behandelkamer de werkelijkheid zo dicht mogelijk pogen te benaderen door het geven van een toelichting terwijl zij dit in de wachtkamer niet doen. Voor het effect van de afname-plaats blijkt tevens zowel de eerste hypothese als de tweede hypothese door dit onderzoek te worden bevestigd. Betrokkenheid speelt een rol in het antwoordgedrag van respondenten; de open variant werkt bij betrokken vragen minder sturend dan de gesloten-incomplete variant en de gesloten-incomplete variant werkt bij de betrokken vragen minder sturend dan de gesloten-complete variant. En in een omgeving waarin vaker vertrouwelijke gesprekken zijn gevoerd, geven respondenten vaker een toelichting. De setting heeft invloed op de uitgebreidheid van de antwoorden die respondenten geven.

Naast de plaats waar de interviews worden gehouden, speelt de interviewer zelf ook een significante rol. Respondenten lichten hun antwoorden vaker toe als zij door een logopedist worden geïnterviewd door wie zij niet worden behandeld. Zij willen de werkelijkheid zo dicht mogelijk benaderen door aan de onbekende interviewer hun antwoord toe te lichten.

Betrokkenheid van respondenten bij de vragen die hen gesteld worden blijkt een grote rol te spelen in hun antwoordgedrag. Interviewers kunnen hieraan een bijdrage leveren door respondenten bij het interview betrokken te krijgen. Pickery en Loosveldt (2002) hebben onderzoek gedaan naar interviewer-effecten. Uit hun onderzoek is gebleken dat interviewers die hun respondenten beter overtuigen om mee te doen aan het vraaggesprek, een betere medewerking van de respondenten krijgen tijdens het vraaggesprek. Er zijn dan minder weigeringen en minder momenten van non-contact.

Een alternatieve verklaring voor een deel van de gevonden resultaten zou het in conversaties geldende beginsel van 'preference for agreement' kunnen zijn. De onderzoekssituatie kan voor de respondent, zeker voor diegene die door zijn behandelend logopedist wordt geïnterviewd, in principe gezichtsbedreigend zijn. Bij de vraag over de kwaliteit van het behandel materiaal is het geprefereerde antwoord instemmen (de kwaliteit is goed) en het niet-geprefereerde alternatief (kwaliteit is redelijk) is afwijzen. Uit de analyse van de toelichtingen bleek echter dat hierin geen verschil aangetoond kon worden; de aard van de toelichting was even vaak positief als negatief, zowel bij een behandelend logopedist als bij een niet-behandelend logopedist. Het beginsel van 'preference for agreement' heeft in dit onderzoek bij het geven van toelichtingen geen rol gespeeld.

Aanknopingspunten voor verder onderzoek in de toekomst zou het gebruik van een grotere steekproef voor het vooronderzoek kunnen zijn. Dit onderzoek beperkt zich tot zes vragen waarvan drie betrokken vragen en drie niet- betrokken vragen. De antwoordopties die gebruikt zijn in dit onderzoek zijn geselecteerd uit de antwoorden die in de vooronderzoek gegeven werden door respondenten uit een kleine steekproef. Dit kan ervoor gezorgd hebben dat de gebruikte antwoordopties niet reëel waren voor een aantal vragen. Dit is een mogelijke verklaring voor het feit dat de respondenten in de open variant van een betrokken vraag nooit een antwoordoptie kiezen en nooit een parafraze op een ant-

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

woordoptie geven (zie Tabel 2) en dat respondenten in de open variant van een niet betrokken vraag nooit een deel van een antwoordoptie of een gehele antwoordoptie kiezen (zie Tabel 4). Ook zou het interessant zijn om te onderzoeken of er voor betrokken vragen verschil in sturing is tussen vragen met nominale voorbeeldantwoorden en vragen met ordinale voorbeeldantwoorden bij een vragenlijst die bestaat uit meer dan zes vragen. Een voorbeeld van een vraag met ordinale voorbeeldantwoorden is: 'Wat vindt u momenteel van de vertragingen bij de Nederlandse Spoorwegen? Vindt u bijvoorbeeld dat de treinen tegenwoordig weinig vertraging hebben, veel vertraging hebben, of eh'. Bij zowel Houtkoop als bij Wijffels loopt het gebruik van nominale en ordinale voorbeeldantwoorden door elkaar en in dit experiment is dit aspect buiten beschouwing gelaten.

Noten

- 1 Hierbij is de hoogste χ^2 weergegeven.
- 2 De nummering van de vragen is terug te vinden in Bijlage II en III.

Bibliografie

- Auer, P.** (1996). On the prosody and syntax of turn-continuations. Elizabeth Coupler-Kuhlen and Margret Selting (Eds.) *Prosody and Conversation*, 57-100. Cambridge: Cambridge University Press.
- Emans, B.** (1990). *Interviewen. Theorie, Techniek en Training*. Groningen: Wolters-Noordhof.
- Houtkoop-Steenstra, J.P.** (1991). Hoe een gesloten vraag toch open kan zijn. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 13, 185-196.
- Houtkoop-Steenstra, J.P.** (1993). Voetangels en klemmen bij experimenteel onderzoek naar sturende vragen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 15, 109-123.
- Kahn, R.L. & C.F. Cannel** (1957). *The dynamics of interviewing. Theory, technique, and cases*. London: Wiley and sons.
- Krosnick, J.A. & R.E. Petty** (1995). *Attitude Strength. Antecedents and Consequences*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Molenaar, N.** (1982). Response- effects of 'formal' characteristics of questions. In W. Dijkstra & J. van der Zouwen (Eds.) *Response-behaviour in the survey-interview*, 49-89. London: Academic Press.
- Pickery, J. & G. Loosveldt** (2002). A multilevel multinomial analysis of interviewer effects on various components of unit nonresponse. *Quality and Quantity* 36, 427-437.
- Piët, S.** (1980). *Een vraag een weet. Gereedschap voor het vraaggesprek*. Baarn: Ambo.
- Wijffels, J., H. van den Bergh & H. van Dillen** (1992). Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 14, 136-148.

Bijlage I: Frequentie verdeling vooronderzoek**Tabel Ia.** Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Hoe gaat het nu met X vergeleken met het moment waarop u zich aanmeldde voor logopedie?*

Stukken beter /stuk beter/ 200% vooruit	3
Ietsje beter	2
Stukje beter, ben er nog niet	1
Steeds beter, minder last	2
Net zo erg	1
Iets beter tijdens oefeningen, tijdens spreken nog net zo erg	1
Het wisselt, de ene keer gaat het beter dan de andere keer	1
Totaal	11

Tabel Ib. De gecategoriseerde antwoorden van tabel Ia

Ietsje beter/ Stukje beter, ben er nog niet/ Steeds beter, minder last	5
Stukken beter /stuk beter /200% vooruit	3
Net zo erg	1
Iets beter tijdens oefeningen, tijdens spreken nog net zo erg	1
Het wisselt, de ene keer gaat het beter dan de andere keer	1
Totaal	11

Tabel IIa. Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Hoe vindt u de oefeningen die meegegeven worden?*

Snap ze goed, soms geen zin	1
Proberen ze te doen, moeilijk vol te houden	1
Beetje vreemd, als je het doel weet dan goed te doen, kost niet zoveel tijd	1
Goed	1
Wel goed maar prettiger om in de praktijk te doen	1
Heel moeilijk	1
Wisselend, spreekt de ene keer meer aan dan andere keer	1
Leuk, probeer ze vol te houden	1
Erg saai 1 Lukt wel goed om ze elke week te doen	1
Beetje saai en een beetje raar	1
Totaal	11

Tabel IIb. De gecategoriseerde antwoorden van tabel IIa

Bijvoeglijk naamwoord met betrekking tot de oefeningen	
Erg saai / Beetje saai en een beetje raar	2
Goed	1
Heel moeilijk	1
Ingaan op het doen van de oefeningen	
Proberen ze te doen, moeilijk vol te houden	1
Lukt wel goed om ze elke week te doen	1
Bijvoeglijk naamwoord met toelichting	
Beetje vreemd, als je het doel weet dan goed te doen, kost niet zoveel tijd	1
Wel goed maar prettiger om in de praktijk te doen	1
Leuk, probeer ze vol te houden	1
Snap ze goed, soms geen zin	1
Wisselend, spreekt de ene keer meer aan dan andere keer	1
Totaal	11

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

Omdat de antwoorden op vraag 2 zo uiteenlopen, is vraag twee in deze vorm geen goede vraag. De dimensie van de oefeningen waarop de vraag betrekking heeft ontbreekt. Om deze reden is vraag 2 veranderd in: *Wat vindt u van de afwisseling van de oefeningen die meegegeven worden?*

Deze vraag is afgenomen bij 5 respondenten met de volgende antwoorden als resultaat:

Tabel IIc. Frequentieverdeling van de antwoorden op de herziene versie van vraag 2

Wel goed	3
Er mag wel wat meer afwisseling / Niet zo heel groot	2
Erg weinig afwisseling, erg saai	1
Totaal	6

Tabel IIIa. Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Hoe vindt u de belasting van logopedie?*

Naar de praktijk niet zo groot, thuis oefenen wel groot	4
Toepassen in dagelijks leven kost veel tijd, best intensief	1
Elke dag een half uurtje dan goed resultaat, goede frequentie	1
Valt wel mee	1
Geen belasting	1
Erg zwaar om elke week te komen	1
Soms moeilijk om moment te kiezen om te oefenen, meestal lukt het wel elke dag	1
Niet groot	1
Totaal	11

Tabel IIIb. De gecategoriseerde antwoorden van tabel IIIa

Naar de praktijk niet zo groot, thuis oefenen wel groot / Toepassen in dagelijks leven kost veel tijd, best intensief	5
Elke dag een half uurtje dan goed resultaat, goede frequentie / Soms moeilijk om moment te kiezen om te oefenen, meestal lukt het wel elke dag	2
Valt wel mee / Niet groot	2
Geen belasting	1
Erg zwaar om elke week te komen	1
Totaal	11

Tabel IVa. Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist?*

Prima	2
Goed	3
Prima, antwoordapparaat staat aan	1
Perfect	1
Heb ik nog nooit nodig gehad	1
Goed, kan altijd antwoordapparaat in spreken	1
Antwoordapparaat is erg lastig	1
Antwoordapparaat vind ik lastig, maar je wordt wel snel terug gebeld	1
Totaal	11

Tabel IVb. De gecategoriseerde antwoorden van tabel Iva

Goed/ Prima	5
Prima, antwoordapparaat staat aan / Goed, kan altijd antwoordapparaat in spreken	2
Antwoordapparaat is erg lastig / Antwoordapparaat vind ik lastig, maar je wordt wel snel terug gebeld	2
Heb ik nog nooit nodig gehad	1
Perfect	1
Totaal	11

Tabel Va. Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?*

Terecht, wel lastig met ziekte of overwerken	1
Terecht	1
Begrijpelijk, redelijke termijn	1
Snap het wel, lastig bij ziekte	2
Soepele en goede regeling	1
Heel reëel	1
Heel logisch	1
Goed	2
Wel logisch	1
Totaal	11

Tabel Vb. *De gecategoriseerde antwoorden van tabel Va*

Terecht, wel lastig met ziekte of overwerken/ Snap het wel, lastig bij ziekte	3
Goed/ Soepele en goede regeling	3
Wel logisch/ Heel logisch	2
Terecht	1
Begrijpelijk, redelijke termijn	1
Heel reëel	1
Totaal	11

Tabel VIa. Frequentie verdeling van de antwoorden op de vraag: *Wat vindt u van de kwaliteit van het behandelma-
teriaal van uw logopedist?*

Zag er goed uit, heb niet alles gezien	1
Goed	4
Ziet er over het algemeen goed uit	1
Weinig variatie, vaak dezelfde oefeningen	1
Goed tot redelijk, kan iets moderner	1
Geen vergelijkingsmateriaal	1
Wel aardig	1
Soms zijn stencils niet altijd even duidelijk te lezen	1
Totaal	11

Het sturend effect van vragen met voorbeeldantwoorden in een face-to-face-setting

Tabel VIb. De gecategoriseerde antwoorden van tabel Via

Goed/ Ziet er over het algemeen goed uit/Zag er goed uit, heb niet alles gezien	6
Goed tot redelijk, kan iets moderner/ Soms zijn stencils niet altijd even duidelijk te lezen	2
Geen vergelijkingsmateriaal	1
Wel aardig	1
Weinig variatie, vaak dezelfde oefeningen	1
Totaal	11

Bijlage II Betrokken vragen

Y = de klacht (de taal, de spraak, de stem, het stotteren, etc.)

X = de naam van het kind

(↓) = dalende intonatie

(↑) = stijgende intonatie.

Open variant

- 1) Hoe gaat het met Y vergeleken met het moment waarop u zich aanmeldde / waarop X aangemeld werd?
- 2) Wat vindt u van de afwisseling van de oefeningen die meegegeven worden?
- 3) Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?

Gesloten-incomplete variant

- 1) Hoe gaat het met Y vergeleken met het moment waarop u zich aanmeldde / waarop X aangemeld werd?
Gaat het bijvoorbeeld ietsje beter (↓), stukken beter (↑) of eh (↑)...
- 2) Wat vindt u van de afwisseling van de oefeningen die meegegeven worden?
Vindt u de afwisseling bijvoorbeeld goed (↓), niet zo heel groot (↑) of eh (↑)....
- 3) Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?
Vindt u de belasting bijvoorbeeld erg groot (↓), valt wel mee (↑) of eh (↑)....

Gesloten-complete variant

- 1) Hoe gaat het met Y vergeleken met het moment waarop u zich aanmeldde / waarop X aangemeld werd?
Gaat het bijvoorbeeld ietsje beter (↓), stukken beter (↑) of iets anders (↓)
- 2) Wat vindt u van de afwisseling van de oefeningen die meegegeven worden?
Vindt u de afwisseling bijvoorbeeld goed (↓), niet zo heel groot (↑) of iets anders (↓)
- 3) Hoe ervaart u de belasting van de oefeningen thuis?
Vindt u de belasting bijvoorbeeld erg groot (↓), valt wel mee(↑) of iets anders (↓)

Bijlage III Niet-betrokken vragen

Open variant

- 4) Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist?
- 5) Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
- 6) Wat vindt u van de kwaliteit van het behandel materiaal van uw logopedist?

Gesloten-incomplete variant

- 4) Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist?
Vindt u die bijvoorbeeld goed, omdat u altijd het antwoordapparaat in kunt spreken (↓), matig omdat het antwoordapparaat inspreken lastig is (↑) of eh (↑)...
- 5) Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
Vindt u deze regel bijvoorbeeld terecht maar wel lastig bij ziekte (↓), terecht (↑) of eh (↑)...
- 6) Wat vindt u van de kwaliteit van het behandel materiaal van uw logopedist?
Vindt u het behandel materiaal bijvoorbeeld goed, want het ziet er over het algemeen goed uit(↓), redelijk want soms zijn stencils niet even duidelijk te lezen (↑) of eh (↑)...

Gesloten-complete variant

- 4) Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van uw logopedist?
Vindt u die bijvoorbeeld goed, omdat u altijd het antwoordapparaat in kunt spreken(↓), matig omdat het antwoordapparaat inspreken lastig is (↑) of iets anders (↓)
- 5) Wat vindt u van de regel dat u minimaal 24 uur van tevoren af moet zeggen?
Vindt u deze regel bijvoorbeeld terecht maar wel lastig bij ziekte (↓), terecht (↑) of iets anders (↓)
- 6) Wat vindt u van de kwaliteit van het behandel materiaal van uw logopedist?
Vindt u het behandel materiaal bijvoorbeeld goed, want het ziet er over het algemeen goed uit(↓), redelijk want soms zijn stencils niet even duidelijk te lezen (↑) of iets anders (↓)

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 aandachttrekker, 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)

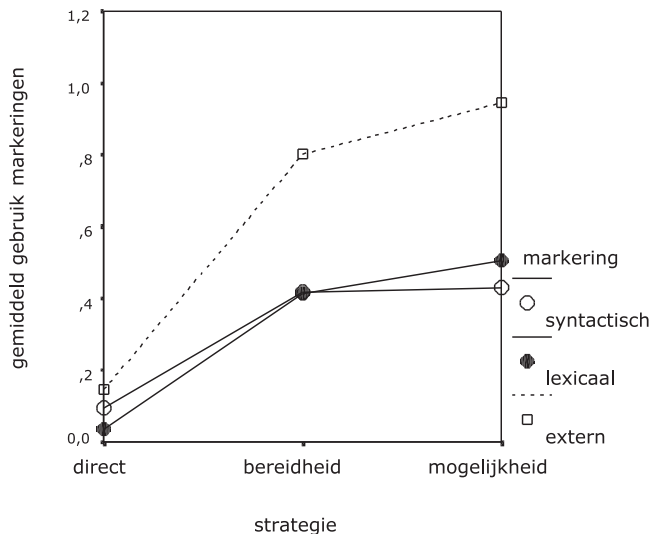
In de analyse van de invloed van situatiekenmerken op de verzoekmodificatie wordt een onderscheid gemaakt tussen interne markeringen (syntactisch en lexicaal, binnen de kern van het verzoek) en externe markeringen (buiten de kern van het verzoek).¹ Een repeated measures analyse liet zien dat alleen de 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 verzoekmarkerings 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 verzoekmarkerings 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 verzoekmarkerings 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 verzoekmarkeringen te betrekken.

Noten

- 1 Gezien de complexiteit van de statistische analyses van de interne en externe markeringen 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.

Een pragmatische benadering van de verdeling van de bewijslast in gemengde geschillen

1. Een dialectisch profiel van de verdeling van de bewijslast

In ‘Strategic maneuvering with the burden of proof’ (Van Eemeren en Houtlosser, 2002) hebben wij aan de hand van de volgende reeks vragen onze dialectische visie gegeven op de verdeling van de bewijslast in een kritische discussie: Waarom moet er een bewijslast zijn? Waarop is de bewijslast van toepassing? Wie heeft de bewijslast? Wat betekent het precies om

de bewijslast te hebben? Wanneer is hij van kracht? Met welke middelen kan iemand de bewijslast inlossen? En wanneer is de bewijslast inderdaad ingelost? Uitgaand van een procedureel-kritisch redelijkheidsbegrip probeerden wij deze vragen zo te beantwoorden dat het proces van kritische toetsing van de houdbaarheid van een standpunt zo radicaal, systematisch, transparant en efficiënt mogelijk verloopt. In het artikel dat wij nu presenteren complementeren wij onze dialectische benadering van de bewijslast met een pragmatische behandeling van het probleem dat zich ten aanzien van de inlossing van de bewijslast voordoet wanneer er in een gemengd geschil twee tegengestelde standpunten over één en dezelfde kwestie tegenover elkaar staan. Het probleem is dan in welke *volgorde* de houdbaarheid van de betreffende standpunten dient te worden getoetst. Kortweg: wie moet er beginnen met verdedigen?

We zullen eerst met behulp van een op de dialoogprofielen van Walton en Krabbe geïnspireerd *dialectisch profiel* de ‘interactionele situatie’ specificeren waarin dit probleem aan de orde is (zie Van Eemeren, Houtlosser en Snoeck Henkemans, 2000). Het dialectische profiel specificeert de zetten die, gegeven de dialectische reglementering, in het proces van het verdelen van de bewijslast in de openingsfase van een kritische discussie toelaatbaar zijn. In het profiel wordt ervan uitgegaan dat er in de confrontatiefase van een kritische discussie tussen de twee partijen een gemengd geschil is ontstaan. Het profiel geeft zowel het geval weer waarin de partij die een positief standpunt heeft ingenomen het eerst wordt uitgedaagd dat standpunt te verdedigen als het geval waarin de partij die een negatief standpunt heeft ingenomen het eerst tot verdedigen wordt uitgenodigd.

Samenvatting

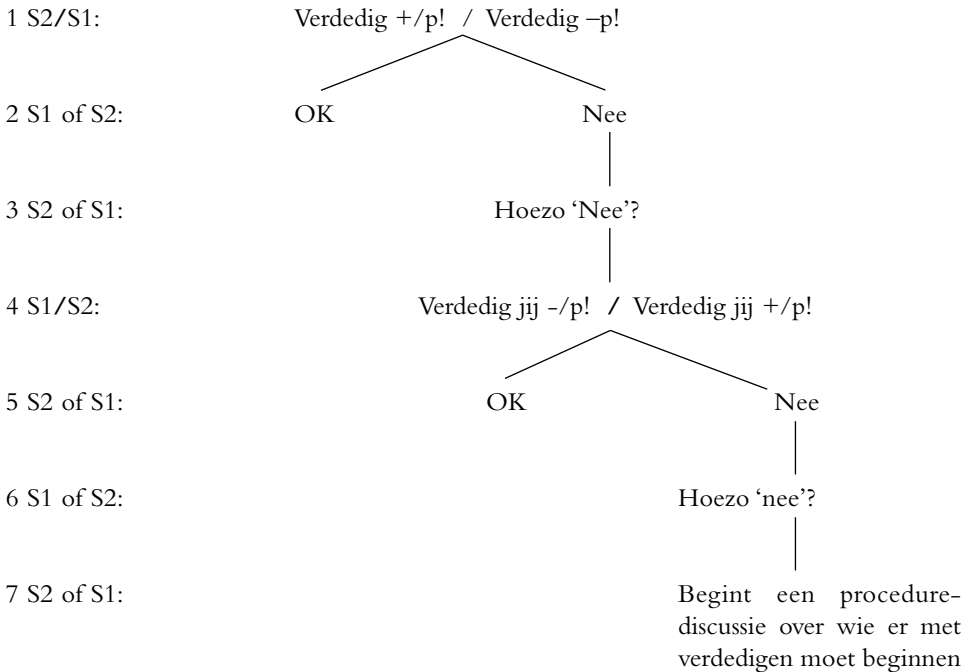
In dit artikel wordt een pragmatische reden verschaft om het nemen van een bepaalde beslissing te rechtvaardigen over welke protagonist er met de verdediging van zijn standpunt moet beginnen in het geval er in een gemengd geschil twee standpunten tegenover elkaar zijn komen te staan.

Een pragmatische benadering van de verdeling van de bewijslast in gemengde geschillen

[Resultaat van de confrontatiefase: S1: +/p; S2: ?/(+/p), -/p; S1: ?/(-/p)

(spreker 1 heeft een positief standpunt ingenomen ten opzichte van een meningsuiting p; spreker 2 heeft het positieve standpunt van spreker 1 in twijfel getrokken en zelf een negatief standpunt ten opzichte van dezelfde meningsuiting naar voren gebracht; spreker 1 heeft dit negatieve standpunt op zijn beurt in twijfel getrokken)¹

Openingsfase:



Wij zijn met name geïnteresseerd in de situatie die ontstaat als de discussiepartij die in de eerste beurt is uitgedaagd het ingenomen standpunt te verdedigen deze uitdaging in de tweede beurt afwijst en, nadat hem in de derde beurt gevraagd is waarom hij zijn standpunt niet wil verdedigen, de andere partij in de vierde beurt uitdaagt het tegengestelde standpunt te verdedigen. Zoals het profiel laat zien, kan de andere partij dan in de vijfde beurt twee dingen doen: te kennen geven dat hij met het verdedigen van het tegengestelde standpunt zal beginnen of op zijn beurt de uitdaging afwijzen. In het laatste geval kan de eerste partij hem in de zesde beurt om een toelichting vragen waarom hij niet met verdedigen wil beginnen. Op dit punt kan de andere partij de uitdaging niet meer terugspelen, omdat hij dan alleen maar zijn uitdaging uit de eerste beurt zou herhalen. Als hij de dialoog op een constructieve manier wil voortzetten, kan hij niet anders doen dan een procedurediscussie beginnen over de volgorde waarin de ter discussie staande standpunten zouden moeten worden verdedigd.

Het dialectische profiel maakt zodoende duidelijk dat het probleem van de inlossing van de bewijslast in een gemengd geschil een procedureel probleem is over de volgorde waarin de ter discussie staande standpunten moeten worden verdedigd, dat de openingsfase van een kritische discussie de partijen de gelegenheid biedt dit probleem door middel van een

procedurediscussie op te lossen en dat deze discussie alleen mag worden geïnitieerd door de partij die met uitdagen is begonnen, omdat een dergelijke procedurediscussie pas relevant wordt als de partij die in de eerste beurt is uitgedaagd zijn standpunt te verdedigen de uitdaging in de vierde beurt naar de andere partij heeft teruggespeeld en die andere partij de uitdaging op zijn beurt heeft afgewezen en in de zesde beurt gevraagd is om daar een toelichting op te geven.

2. De bewijslast krijgen

Het dialectische profiel specificceert wel wanneer de volgorde van verdedigen in een gemengd geschil een punt van discussie kan worden en waarom, maar het geeft niet aan hoe de partijen tot een gefundeerde beslissing kunnen komen. In de verschillende opvattingen die er in de literatuur over de verdeling van de bewijslast zijn te onderscheiden, worden voor dit probleem verschillende soorten oplossingen aangedragen, die telkens bijzonder specifiek van aard zijn: epistemologisch, juridisch, ethisch of iets dergelijks. In onze pragma-dialectische benadering kiezen wij een algemene oplossing.

Naar onze mening hangt het in de eerste plaats van de – meer of minder institutionele – context waarin de discussie plaatsvindt af hoe het hier aangesneden probleem van de verdeling van de bewijslast moet worden opgelost. De openingsfase van een kritische discussie is bij uitstek geschikt om een plaats te geven aan de procedures en conventies die in een bepaalde context van kracht zijn. In contexten die in de formele zin van het woord institutioneel zijn, zoals het procesrecht en het parlementaire debat, zijn er vaste procedures om over kwesties als de volgorde van verdedigen te beslissen. Er zijn ook contexten waarin hiervoor weliswaar geen vaste procedures bestaan maar er wel vigerende conventies zijn die gerelateerd zijn aan de doelen die in de betreffende “institutie” worden nagestreefd. In een ruimere Searleaanse zin (zie Searle, 1977/1969) kunnen zelfs alle verbale interacties als institutioneel worden beschouwd: het uitvoeren van taalhandelingen is een door specifieke conventies bepaalde vorm van handelen. Als er in een bepaalde discussiecontext geen formele institutionele procedures van kracht zijn, kunnen deze conventies een *pragmatische reden* verschaffen om het nemen van een bepaalde beslissing ten aanzien van de volgorde waarin twee tegengestelde standpunten verdedigd moeten worden te rechtvaardigen.

We zullen nu aangeven wat de pragmatische reden waar het hier om gaat precies inhoudt en hoe er een beslissing over de volgorde van verdedigen mee kan worden gerechtvaardigd. Eerst geven we twee voorbeelden van discussies waarin tegengestelde standpunten tegenover elkaar zijn komen te staan en de eerste spreker van de tweede verlangt dat deze zijn standpunt het eerst verdedigt. Het standpunt waarin de kwestie wordt geïntroduceerd waar de discussie om draait is cursief weergegeven. In de eerste dialoog betreft het standpunt een indirecte beschuldiging:

- (1) 1 S1: Mijn prachtige paarse vaas!
 2 S2: Ja, zonde zeg!
 3 S1: *Jij hebt hem eraf gestoten!*
 4 S2: Ik?! Mooi niet!
 5 S1: Toon dat maar eens aan dan ...
 6 S2: Wat zullen we nou krijgen? Jij beschuldigt mij toch?

In de tweede discussie wordt het standpunt gevormd door een informatieve beweerder:

- (2) 1 S1: Jan vertrekt morgen naar Warschau
- 2 S2: Hoe laat precies?
- 3 S1: *Tien uur.*
- 4 S2: Lijkt me niet ...
- 5 S1: Hoezo niet?
- 6 S2: De trein naar Warschau gaat volgens mij alleen op het halve uur

In een pragma-dialectische reconstructie van deze dialogen als een kritische discussie wordt het geschil in beide gevallen als *gemengd* geanalyseerd omdat de partijen in beide discussies tegengestelde standpunten innemen over een en dezelfde kwestie: in dialoog (1) is dat of S2 de prachtige paarse vaas van S1 van de tafel heeft gestoten of niet, in dialoog (2) of de trein naar Warschau om tien uur vertrekt. In beide geschillen hebben beide partijen een eigen standpunt ingenomen en daarmee beide de plicht op zich genomen dat standpunt desgevraagd te verdedigen. Op dit punt doet zich in de dialogen (1) en (2) echter een probleem voor: de partij die als eerste een standpunt heeft ingenomen verschuift de bewijslast voor dat standpunt – tot nader order – naar de andere partij. In dialoog (2) lijkt het daarbij om een min of meer legitieme vorm van verschuiven te gaan, maar in dialoog (1) zeker niet.² Het verschil tussen het eerste en het tweede geval kan verklaard worden door na te gaan hoe de bewijslast voor een standpunt in alledaagse argumentatieve discussies verkregen wordt en wat de pragmatische reden voor het toeschrijven van een dergelijke bewijslast is.

3. De bewijslast en de ‘pragmatische status quo’

Wat mensen in discussies zeggen reconstrueren als zetten in een kritische discussie, zoals in een pragma-dialectische analyse gebeurt, houdt in dat de gebondenheden die de discussianten zijn aangegaan aan bepaalde proposities expliciet worden gemaakt. Bij het vaststellen van deze gebondenheden kan gebruik worden gemaakt van inzichten uit taal filosofische theorieën over de wijze waarop taalgebruikers in verbale interacties verplichtingen aangaan, zoals de Searleaanse taalhandelings theorie en de Griceaanse theorie over rationale gespreksvoering.

Deze pragmatische theorieën kunnen met name worden gebruikt om te verklaren wat voor de deelnemers aan een gesprek de reden kan zijn om elkaar verplichtingen toe te kennen. Jackson (1995) merkt in dit verband op dat de Griceaanse stelregels, in het bijzonder de stelregel van Kwaliteit (“Zeg niet iets waarvan je gelooft dat het niet waar is of waarvoor je geen bewijs hebt”), een verklaring kan bieden voor het feit dat onder gespreksdeelnemers de presumptie geldt dat elke bewering die in een gesprek wordt gedaan aanvaardbaar is. Volgens Jackson wordt deze presumptie door gespreksdeelnemers alleen opgegeven als er (1) externe redenen zijn om te vermoeden dat (a) de bewering wel eens *niet* aanvaardbaar zou kunnen zijn of (b) de spreker die deze bewering heeft gedaan niet (in Griceaanse zin) coöperatief is, of (2) uit de context duidelijk wordt dat de spreker die de betreffende bewering heeft gedaan zelf zijn twijfels heeft over de aanvaardbaarheid ervan (1995: 258). Ullmann-Margalit (1983) brengt hetzelfde gezichtspunt tot uitdrukking als zij zegt dat een bewering ‘presumptief aanvaardbaar’ noemen in een juridisch perspectief bete-

kent dat de gespreksdeelnemers *het recht hebben die bewering als aanvaardbaar te beschouwen*.³

Hoewel wij het in grote lijnen met Jacksons analyse eens zijn, menen wij dat het bestaan van een presumptie van aanvaardbaarheid uiteindelijk niet kan worden verklaard door de Griceaanse stelregels maar dat daarvoor een echt normatief principe nodig is, zoals het door Van Eemeren en Grootendorst (1991) gepostuleerde Interactiebeginsel (of een soortgelijk principe). Het Interactiebeginsel houdt in dat de deelnemers aan een verbale interactie geen taalhandelingen mogen uitvoeren die niet aanvaardbaar zijn voor degene aan wie ze worden voorgelegd. Anders dan een overtreding van de Griceaanse stelregels, nodigt een (echte of ogenschijnlijke) overtreding door een spreker van de regel die in het Interactiebeginsel tot uitdrukking wordt gebracht niet uit tot een alternatieve interpretatie van wat deze spreker heeft beweerd. Integendeel, zo'n overtreding vormt een obstructie voor de voortgang van de conversatie en kan zelfs tot sancties leiden.⁴ Wie een taalhandeling uitvoert, is eraan gehouden deze regel te gehoorzamen en dit is de reden van het bestaan van de presumptie dat elke taalhandeling die in een gesprek wordt uitgevoerd aanvaardbaar is. Deze presumptie is vergelijkbaar met de presumptie dat automobilisten die een rood stoplicht naderen gehoor zullen geven aan de verkeersregel dat zij moeten stoppen.

Wie een taalhandeling ter aanvaarding wordt voorgelegd, is aldus gerechtigd die taalhandeling als aanvaardbaar te beschouwen, tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat dit niet terecht is. Zijn er *wel* aanwijzingen dat de spreker die een taalhandeling heeft uitgevoerd zich niet helemaal houdt aan de regel die in het Interactiebeginsel besloten ligt, dan is de situatie anders. Als een spreker bijvoorbeeld al van tevoren te kennen geeft dat hij op oppositie van zijn gesprekspartner rekent en die gesprekspartner vervolgens inderdaad zulke oppositie uit, dan verschuift de presumptie van aanvaardbaarheid naar de oppositie van de gesprekspartner. Om de presumptie van aanvaardbaarheid te herwinnen, moet de spreker dan laten zien dat zijn taalhandeling wel degelijk aanvaardbaar is voor zijn gesprekspartner. Hij heeft daarvoor, met andere woorden, de bewijslast. Alleen door zich van deze bewijslast te ontdoen, kan hij de presumptie van aanvaardbaarheid weer aan zijn kant krijgen. Slaagt hij daarin, maar wil zijn gesprekspartner niettemin zijn oppositie staande houden, dan moet deze zich op zijn beurt van de inmiddels verkregen bewijslast voor zijn oppositie ontdoen. Dit is de enige manier om de presumptie weer aan zijn kant te krijgen (zie Rescher, 1977).

Wij denken dat we deze analyse nog verder kunnen aanscherpen door te stellen dat een taalhandeling die in een verbale interactie tussen twee gesprekspartners is uitgevoerd de presumptie van aanvaardbaarheid behoudt zolang die taalhandeling niet ingaat tegen de heersende *pragmatische status quo*. Dit betekent dat die taalhandeling niet in tegenspraak is met de verzameling premissen die de gespreksdeelnemers in het betreffende gesprek gezamenlijk voor hun rekening nemen. Deze verzameling premissen vertegenwoordigt een status quo die 'pragmatisch' is omdat de premissen geen betrekking hebben op alle gerechtvaardigde overtuigingen (*warranted beliefs*) of de bestaande stand van kennis in een bepaald domein, zoals in een 'cognitieve' of 'epistemische' status quo, maar op alles wat bepaalde gespreksdeelnemers in een bepaalde *interactionele situatie* expliciet of impliciet hebben aanvaard en in die situatie hun *interactionele verhouding* definieert.⁵ De pragmatische status quo wordt doorbroken zodra een van de gespreksdeelnemers een taalhandeling uitvoert die met deze verzameling gedeelde premissen in tegenspraak is, hetzij rechtstreeks – bijvoorbeeld doordat de inhoud van die taalhandeling botst met wat beide gesprekspartners als waar accepteren – hetzij indirect – bijvoorbeeld doordat een van de geslaagdheidsvoorwaarden

van die taalhandeling een stand van zaken representeert die niet door beide gesprekspartners wordt erkend.

4. Schendingen van de pragmatische status quo

Zijn er algemene criteria op te stellen om te bepalen wanneer een taalhandeling in tegenspraak is met de verzameling gezamenlijk overeengekomen premissen die in een bepaalde interactionele situatie voor de deelnemers aan het gesprek de pragmatische status quo vormt? Wij denken dat wij bij het beantwoorden van deze vraag gebruik kunnen maken van Kauffelds (1998, 2002) analyse van de wijze waarop sprekers in alledaagse verbale interacties een bewijslast voor hun taalhandelingen kunnen verkrijgen. In Kauffelds opvatting hangt het in de eerste plaats van de aard van de uitgevoerde taalhandeling af of iemand er in een gesprek een bewijslast voor krijgt en wat die bewijslast inhoudt. Dit zou betekenen dat de communicatieve (“illocutionaire”) strekking van een taalhandeling en de implicaties van het op geslaagde wijze tot uitdrukking brengen van die strekking hierbij van doorslaggevend belang zijn.

Naar onze mening heeft Kauffelds opvatting de verdienste overwegingen met betrekking tot de ‘dialectische’ verplichtingen die partijen in een discussie aangaan te complementeren met overwegingen aangaande de wijze waarop gesprekspartners in gewone gesprekken ‘pragmatische’ verplichtingen aangaan. Kauffeld slaagt erin deze overwegingen met elkaar te combineren door te laten zien dat het uitvoeren van taalhandelingen van een bepaald type, zoals ‘(iets) voorstellen’ en ‘(iemand) beschuldigen’, bepaalde *probatieve verplichtingen* kan opleveren.⁶ Zijn analyses kunnen volgens ons gegeneraliseerd worden naar alle verbale interacties door middel van taalhandelingen. In de schets die we van zo’n algemenere analyse zullen geven, nemen we Kauffelds idee over dat bepaalde taalhandelingen implicaties kunnen hebben die tegen het belang, de interesse of – in ruimere zin – de positie van een gesprekspartner ingaan.⁷ Wij passen dit idee enigszins aan door het zo te interpreteren dat een taalhandeling implicaties kan hebben die in tegenspraak zijn met de manier waarop een gespreksdeelnemer de interactionele verhouding tussen hem en zijn gesprekspartner definieert op grond van de tot op dat moment heersende pragmatische status quo.

Deze interpretatie van Kauffelds inzichten houdt in dat het doen van een voorstel uitnodigt uit tot een aanpassing van wat de gesprekspartner tot dan toe voor een gedeelde verwachting hield over de toekomstige interactionele verhouding tussen de gespreksdeelnemers; een beschuldiging nodigt op soortgelijke gronden uit tot een aanpassing van wat de gesprekspartner tot dan toe voor een gedeelde visie hield op de wijze waarop de deelnemers aan het gesprek zich interactioneel tot elkaar verhouden. In onze opvatting van de pragmatische status quo zou dit betekenen dat zowel een voorstel als een beschuldiging implicaties kan hebben die in tegenspraak zijn met de verzameling gezamenlijk gedeelde premissen die voor de gesprekspartners de pragmatische status quo vormt – of die ten minste in tegenspraak zijn met de interpretatie die de gesprekspartner tot dan toe aan die verzameling gaf.

Searles taxonomie van taalhandelingen (Searle, 1982/1979) biedt naar onze mening een goed aanknopingspunt om te bepalen welke *algemene* klassen van taalhandelingen implicaties kunnen hebben die in tegenspraak zijn met de opvatting van de gesprekspartner van de actuele interactionele verhouding waarin hij tot de spreker staat. Zo mogen ‘binders’ in het

algemeen geacht worden implicaties te hebben die overeenkomen met de opvatting die de gesprekspartner heeft van de interactionele verhouding tussen hem en de spreker. ‘Stuurders’ daarentegen kunnen gemakkelijk implicaties hebben die met die opvatting in tegenspraak zijn. Terwijl prototypische binders, zoals ‘beloven’, als regel geen handelingen introduceren die de gesprekspartner in tegenspraak zal achten met de door de gespreksdeelnemers gedeelde wensen en verwachtingen, zal dit bij prototypische stuurders, zoals ‘verzoeken’, al snel wel het geval zijn. Dit wil niet zeggen dat de taalhandelingen die in de verschillende door Searle onderscheiden taalhandelingsklassen vallen altijd allemaal in een van beide categorieën zijn in te delen. De klasse van de ‘beweerders’ bijvoorbeeld omvat taalhandelingen die in de ene categorie en taalhandelingen die in de andere categorie vallen. Sommige beweerders, zoals ‘informereren’, ‘uitleggen’ en ‘verklaren’, dienen om de gesprekspartner informatie te verschaffen die hij tot dan toe niet had en die helemaal niet in tegenspraak hoeft te zijn met wat hij al wist. Er zijn echter ook beweerders, zoals ‘stellen’ en ‘beschuldigen’, die ten doel hebben de gesprekspartner een opvatting te doen aanvaarden die hij tot dan toe nog niet had maar waarvan *niet* zonder meer mag worden verwacht dat die consistent zal zijn met wat hij al accepteert.⁸

5. Een pragmatische visie op de verdedigingsvolgorde in een gemengd geschil

Nu we de notie ‘pragmatische status quo’ hebben toegelicht en we hebben aangegeven hoe kan worden uitgemaakt of een bepaalde taalhandeling zich wel of niet “leent” voor het doorbreken van de pragmatische status quo, keren we terug naar het probleem waarmee we ons artikel begonnen: hoe kunnen we beslissen wie er met het verdedigen moet beginnen als twee partijen een gemengd geschil hebben gecreëerd door inzake een en dezelfde kwestie tegengestelde standpunten in te nemen?

Volgens onze visie op argumentatieve confrontaties kan een taalhandeling die de kwestie introduceert waarover een verschil van mening blijkt te bestaan op twee manieren de status van standpunt krijgen: ofwel de spreker die de betreffende taalhandeling heeft uitgevoerd maakt duidelijk dat hij er rekening mee houdt dat zijn gesprekspartner zijn taalhandeling niet zonder meer zal aanvaarden ofwel de gesprekspartner geeft daadwerkelijk te kennen dat hij die taalhandeling niet zonder meer kan aanvaarden. Dit laatste kan hij doen door openlijk de aanvaardbaarheid van die taalhandeling te betwisten, bijvoorbeeld door er een negatief standpunt over in te nemen (zie Van Eemeren, 1987; Houtlosser, 2002). In het eerste geval heeft de initiële taalhandeling geen presumptie van aanvaardbaarheid; de spreker heeft immers onmiddellijk duidelijk gemaakt dat hij ervan uitgaat dat zijn taalhandeling misschien *niet* zonder meer consistent is met de bij de gespreksdeelnemers geldende pragmatische status quo. In het tweede geval heeft de door de spreker uitgevoerde taalhandeling aanvankelijk wel presumptie: voor zover de kennis van de spreker – en de onze – reikt, gaat zijn taalhandeling op het moment dat deze wordt uitgevoerd *niet* in tegen de geldende pragmatische status quo. Uiteraard komt die presumptie te vervallen zodra de gesprekspartner de aanvaardbaarheid van de taalhandeling van de spreker heeft betwist.

Laten we even aannemen dat de gesprekspartner de aanvaardbaarheid van de initiële taalhandeling van de spreker niet alleen in het laatste geval openlijk met het innemen van een negatief standpunt betwist, maar ook in het eerste geval; dat wil zeggen ook in het geval waarin de spreker er toch al van uitging dat zijn gesprekspartner de door hem uitgevoerde

taalhandeling misschien niet zonder mee zou aanvaarden. De reactie van de gesprekspartner accordeert dan dus ten volle met de verwachting van de spreker. Van beide situaties kunnen we nu zeggen dat ze precies die interactionele situatie van maximale oppositie representeren die in de pragma-dialectische terminologie een *gemengd geschil* wordt genoemd: de twee partijen hebben tegengestelde standpunten ingenomen en elk van de partijen heeft een voorwaardelijke verplichting op zich genomen het eigen standpunt te verdedigen. Niettemin is er een belangrijk ‘genetisch’ verschil tussen deze twee interactionele situaties. Het standpunt dat het geschil initieert heeft bij het ontstaan van de eerste situatie aanvankelijk geen presumptie, maar bij het ontstaan van de tweede situatie wel. In de tweede situatie is het immers juist de oppositie van de gesprekspartner die het eerst de pragmatische status quo doorbreekt die tot dan toe geacht werd te bestaan.

Wat zijn de implicaties van de gesignaleerde discrepantie tussen deze twee ‘genetisch’ verschillende interactionele situaties voor de behandeling van de bewijslast in een gemengd geschil? In ‘Strategic maneuvering with the burden of proof’ (Van Eemeren en Houtlosser, 2002) hebben wij aangegeven dat in een pragma-dialectische opvatting de bewijslast voor een standpunt neerkomt op het hebben van een *verdedigingsplicht*, dat wil zeggen op de verplichting het betreffende standpunt desgevraagd met behulp van argumenten te verdedigen. Wij hebben echter tevens gepleit voor het onderkennen van een bijkomende, procedurele verplichting die door Hamblin (1970) onder de aandacht is gebracht en die hij de *burden of initiative* noemt: de verplichting om een ingenomen standpunt te verdedigen op *dit specifieke punt in de discussie*. Deze *initiatieplicht*, die gewoonlijk ook tot de bewijslast voor een standpunt wordt gerekend, dient volgens ons strikt te worden onderscheiden van de verplichting om een standpunt te verdedigen. Alleen als dit onderscheid wordt gemaakt, kan worden verantwoord dat het mogelijk is dat er interactionele situaties bestaan waarin een partij in een discussie de verplichting heeft een standpunt te verdedigen maar niet de verplichting heeft zich hier en nu van die verdedigingsplicht te kwijten, dat wil zeggen: geen initiatieplicht heeft.

Het is met name het wel of niet van kracht zijn van de verplichting om een ingenomen standpunt hier en nu te verdedigen dat het verschil tussen de twee situaties die wij zojuist besproken hebben verklaart. In de eerste situatie heeft de spreker zowel de verplichting zijn standpunt te verdedigen als de verplichting het standpunt onmiddellijk te verdedigen. In de tweede situatie heeft de spreker wel de verplichting om zijn standpunt te verdedigen maar niet de verplichting om daar het initiatief in te nemen. Hij is slechts verplicht zijn standpunt te gaan verdedigen zodra zijn gesprekspartner *diens* standpunt heeft verdedigd. Terwijl de volgorde waarin de twee standpunten moeten worden verdedigd in de eerste situatie overeenkomt met de volgorde waarin de tegenover elkaar staande standpunten naar voren zijn gebracht, is dat in de tweede situatie niet zo. Het zal geen verbazing wekken dat de laatste van de twee dialogen die wij aan het begin van dit artikel hebben weergegeven een voorbeeld vormt van deze tweede interactionele situatie:

- (2) 1 S1: Jan vertrekt morgen naar Warschau
2 S2: Hoe laat precies?
3 S1: *Tien uur*.
4 S2: Lijkt me niet ...
5 S1: Hoezo niet?
6 S2: De trein naar Warschau gaat volgens mij alleen op het halve uur

De beweerder die S1 in de derde spreekbeurt heeft uitgevoerd, heeft door de oppositie van S2 in de vierde spreekbeurt de status van standpunt gekregen. Desalniettemin behoudt deze beweerder de presumptie van aanvaardbaarheid omdat S1 een taalhandeling heeft uitgevoerd die gezien het communicatieve (“illocutionaire”) doel dat ermee wordt nagestreefd – S2 op de hoogte stellen van de vertrektijd van de trein naar Warschau – niet ingaat tegen de pragmatische status quo die tussen S1 en S2 bestaat. Bijgevolg levert de oppositie van S2 hem wel een verdedigingsplicht op, maar geen initiatiefplicht. Eerst moet S2 zijn oppositie ondersteunen. Pas als dat gebeurd is, verliest de beweerder van S1 zijn presumptieve status en is S1 eraan gehouden de initiatiefplicht te aanvaarden: hij kan er dan niet meer onderuit zijn standpunt tegen de oppositie van S2 te verdedigen – of anders zijn standpunt in te trekken.

6. Conclusie

In dit artikel hebben wij onze pragmatische visie op de bewijslast toegelicht. We hebben de stelling verdedigd dat een spreker pas ten volle een bewijslast – dat wil zeggen een verdedigingsplicht en een initiatiefplicht – krijgt als hij een taalhandeling heeft uitgevoerd die in een bepaalde interactionele situatie niet alleen de status van standpunt heeft gekregen maar tevens is ingegaan tegen de pragmatische status quo die tot dan toe tussen de gespreksdeelnemers bestond. De notie ‘pragmatische status quo’ hebben we gespecificeerd als een verzameling premissen die door de gespreksdeelnemers die met elkaar van mening verschillen gezamenlijk expliciet of impliciet zijn aanvaard en die de actuele interactionele verhouding tussen de gespreksdeelnemers definiëren. Criteria om te beslissen of een spreker al dan niet in de volle zin des woords de bewijslast heeft, kunnen worden verkregen door gebruik te maken van het inzicht dat het uitvoeren van bepaalde typen taalhandelingen implicaties kan hebben die ingaan tegen de opvatting van de gesprekspartner van de interactionele verhouding. Beslissingen over de volgorde waarin twee tegengestelde en tegenover elkaar gestelde standpunten moeten worden verdedigd, kunnen zodoende worden verantwoord door de notie ‘bewijslast’ een radicale pragmatische inhoud te geven waarin duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen een voorwaardelijke verdedigingsplicht en een initiatiefplicht.

Noten

- 1 In de procedure die volgens het ideaalmodel van een kritische discussie moet worden doorlopen om de confrontatiefase tot een goed einde te brengen moet expliciet tot uitdrukking worden gebracht dat het negatieve standpunt van S2 twijfel impliceert aan het positieve standpunt van S1 en dat het positieve standpunt van S1 op zijn beurt twijfel impliceert aan het negatieve standpunt van S2. Als het de bedoeling van beide partijen is eerst een kritische discussie te voeren over de houdbaarheid van het standpunt dat het eerst naar voren is gebracht, het positieve standpunt van S1, dan is reageren op dat standpunt de enige dialectisch toelaatbare zet die S2 in deze discussie kan doen; deze reactie kan ofwel inhouden dat S2 het standpunt van S1 accepteert ofwel dat hij het standpunt van S1 niet accepteert. Het naar voren brengen van het tegengestelde (negatieve) standpunt is hier geen dialectisch relevante zet omdat zo’n zet de *onderhavige* kritische discussie niet verder zou brengen, maar een *andere* kritische discussie initieert over de houdbaarheid van het negatieve standpunt van S2. Als in een discussie tegenover een positief standpunt direct een negatief standpunt wordt

Een pragmatische benadering van de verdeling van de bewijslast in gemengde geschillen

- gesteld, moet het *gemengde* geschil dat daarmee ontstaat daarom “gedecomposeerd” worden in twee *niet-gemengde* geschillen, die – een voor een – moeten worden opgelost, opdat discussiezetten waarin de beide discussies met elkaar verward worden, zoals het *argumentum ad ignorantiam*, worden vermeden.
- 2 In (2) was het zelfs een beetje vreemd geweest als S2 in de zesde beurt had gezegd dat S1 eerst maar eens moet bewijzen dat de trein om tien uur vertrekt.
 - 3 In het recht speelt het begrip ‘presumptie’ een rol in situaties waarin iets ‘hangende de kwestie’ is. Wat te doen, bijvoorbeeld, als iemand al zeven jaar vermist wordt? Moet die persoon dood verklaard worden of niet? Juridisch wordt dan bij presumptie aangenomen dat zo’n persoon dood is. Ullmann-Margalit (1983: 148) vestigt de aandacht op deze praktische rol van presumpties: “Presumption entitles deliberators to make an assumption that they are otherwise not entitled to make.”
 - 4 Anders dan het overtreden van de regel die in het Interactiebeginsel tot uitdrukking wordt gebracht, heeft het overtreden van een Griceaanse stelregel geen sancties tot gevolg, maar (mits er verondersteld wordt dat het Samenwerkingsbeginsel van kracht is) een andere interpretatie van wat een spreker heeft gezegd. Zodoende biedt, anders dan Jackson wil, het gegeven dat de stelregel van Kwaliteit *niet* is overtreden in een Griceaans perspectief geen garantie dat wat een spreker heeft beweerd presumptief aanvaardbaar is. Ervan uitgaand dat de andere stelregels ook niet overtreden zijn en dat het Samenwerkingsbeginsel gevolgd wordt, is het in zo’n geval alleen gerechtvaardigd te concluderen dat er niets anders wordt bedoeld dan er letterlijk is gezegd.
 - 5 Wat Rescher (1977) en anderen als een ‘cognitieve’ of ‘epistemische’ status quo beschouwen, is in feite gesubsumeerd in onze notie van een ‘pragmatische’ status quo. De (dialectische) notie van ‘dark-side commitments’ van Walton (1987) en Walton en Krabbe (1995) komt het dichtst in de buurt van onze notie, zij het dat de ‘dark-side commitments’ individuele gebondenheden zijn en de premissen in de pragmatische status quo gemeenschappelijke gebondenheden.
 - 6 “[I]n many kinds of illocutionary act, *S* does not, at least not typically, engage a larger obligation to provide, on demand, reason and evidence vindicating the truth and adequacy of her primary utterance. [...] But, other things being equal, where *S* makes a proposal or levels an accusation, she cannot responsibly dismiss an addressee’s demand for proof” (Kauffeld, 2002). Zie voor empirische bevestiging van deze theoretische observatie met betrekking tot de taalhandeling ‘beschuldigen’ van Eemeren, Garssen en Meuffels (2003).
 - 7 Kauffeld stelt in zijn analyse van de taalhandeling ‘voorstellen’ dat iemand die een voorstel doet goede redenen moet hebben om dat voorstel te doen en als hij wil dat zijn voorstel wordt aanvaard, zijn gesprekspartner ook van deze redenen op de hoogte moet stellen. In zijn analyse van de taalhandeling ‘beschuldigen’ ziet Kauffeld het als de belangrijkste reden om deze taalhandeling te rechtvaardigen dat de beschuldigde partij het recht heeft dat waarvan hij wordt de beschuldigd te ontkennen en dat alleen maar kan doen als hij eerst weet op welke gronden hij ergens van beschuldigd wordt.
 - 8 ‘Verklaarders’, in het bijzonder zogenoemde ‘taalgebruiksverklaarders’ als ‘definiëren’ en ‘specificeren’, brengen soortgelijke moeilijkheden met zich mee, evenals ‘uitdrukkers’.

Bibliografie

- Eemeren, F.H. van (1987).** For reason’s sake: Maximal argumentative analysis of discourse. In: F.H. van Eemeren, R. Grootendorst, J.A. Blair & C.A. Willard (eds.), *Argumentation: Across the Lines of Discipline. Proceedings of the Conference on Argumentation 1986* (pp. 201–215). Berlijn: Walter de Gruyter.
- Eemeren, F.H. van, Garssen, B., & Meuffels, B. (2003).** “I don’t have anything to prove here”: Judgements of the fallacy of shifting the burden of proof. In: F.H. van Eemeren, J.A. Blair, C.A. Willard & A.F. Snoeck Henkemans (eds.), *Proceedings of the Fifth Conference of the International Society for the Study of Argumentation*. Amsterdam: Sic Sat.

- Eemeren, F.H. van & Grootendorst, R. (1991).** The study of argumentation from a speech act perspective. In: J. Verschuere (ed.), *Pragmatics at Issue. Selected Papers of the International Pragmatics Conference, Antwerp, August 17-22, 1987. Volume I* (pp. 151-170). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Eemeren, F.H. van, & Houtlosser, P. (2002).** Strategic maneuvering with the burden of proof. In: F.H. van Eemeren (ed.), *Advances in Pragma-Dialectics* (pp. 13-28). Amsterdam/Newport News, VA: Sic Sat/Vale Press.
- Eemeren, F.H. van, Houtlosser, P. & Snoeck Henkemans, A.F. (2000).** Indicatoren van dialectische geschilprofielen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 22, 112-125.
- Hamblin, C.L. (1970).** *Fallacies*. Londen: Methuen.
- Houtlosser, P. (2002).** Indicators of a point of view. In: F.H. van Eemeren (ed.), *Advances in Pragma-Dialectics* (pp. 169-184). Amsterdam/Newport News, VA: Sic Sat/Vale Press.
- Jackson, S. (1995).** Fallacies and heuristics. In: F.H. van Eemeren, R. Grootendorst, J.A. Blair & C.A. Willard (eds.), *Analysis and Evaluation. Proceedings of the Third ISSA Conference on Argumentation. Vol. II* (pp. 257-269). Amsterdam: Sic Sat.
- Kauffeld, F.J. (1998).** Presumptions and the distribution of argumentative burdens in acts of proposing and accusing. *Argumentation* 12, 245-266.
- Kauffeld, F.J. (2002).** Pivotal issues and norms in rhetorical theories of argumentation. In: F.H. van Eemeren & P. Houtlosser (eds.), *Dialectic and Rhetoric. The Warp and Woof of Argumentation Analysis* (pp. 131-159). Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Rescher, N. (1977).** *Dialectics. A Controversy-Oriented Approach to the Theory of Knowledge*. Albany, NY: SUNY Press.
- Searle, J.R. (1977/1969).** *Taalhandelingen. Een taal filosofisch essay*. Amsterdam: Het spectrum. (Vertaling van J.R. Searle (1969), *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.)
- Searle, J.R. (1982/1979).** Een taxonomie van illocutionaire handelingen. In: F.H. van Eemeren & W.K.B. Koning (red.), *Studies over taalhandelingen* (pp. 145-174). Amsterdam/Meppel: Boom. (Vertaling van J.R. Searle (1979), *A taxonomy of speech acts*. In: J.R. Searle, *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts* (pp. 1-29). Cambridge: Cambridge University Press.)
- Ullmann-Margalit, E. (1983).** On presumption. *Journal of Philosophy* 80, 143-163.
- Walton, D.N. (1987).** *Informal Logic. Towards a Theory of Argument Criticisms*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Walton, D.N., & Krabbe, E.C.W. (1995).** *Commitment in Dialogue. Basic Concepts of Interpersonal Reasoning*. Albany, NY: State University of New York Press.

Aanspreken in ledenwervingsbrieven

1. Inleiding

Wie een tekst schrijft, wil dat de lezer iets gaat denken of doen. Bij het formuleren kan men dan ook kiezen voor het *lezersperspectief*, waarin de lezer waar mogelijk wordt aangesproken met behulp van *u* of *je*. Maar Jaspers (1987) heeft laten zien dat daarnaast het *zakelijke perspectief* mogelijk is, ook wanneer men spreekt over situaties waarin de lezer een rol zou kunnen spelen. Denk bijvoorbeeld aan personeelsadvertenties waarin sprake is van *de nieuwe functionaris*. Verder onderscheidt Jaspers nog het *schrijversperspectief*, waarbij alleen de schrijver tekstueel aanwezig is, en het *interactieperspectief*, waarin schrijver en lezer samen worden opgevoerd of elkaar afwisselen.

In dit artikel worden het lezers- en het zakelijke perspectief vergeleken wat betreft hun persuasieve effecten in ledenwervingsbrieven. De opbouw is als volgt. In paragraaf 2 wordt ingegaan op eerder onderzoek. Vervolgens worden in paragraaf 3 twee perspectieven op de eventuele effecten van aanspreken uiteengezet: een benadering die de nadruk legt op de relationele aspecten ervan en een benadering die aanspreken in verband brengt met de wijze waarop een persuasieve boodschap wordt verwerkt. Dit leidt tot een onderzoeksopzet die te vinden is in paragraaf 4. Paragraaf 5 bevat de resultaten en paragraaf 6 conclusies.

2. Eerder onderzoek

Versillende onderzoekers hebben zich gebogen over de vraag welk perspectief voor welke tekst de voorkeur verdient. Jansen & Baeyens (1981) rapporteren dat ervaren lezers

Samenvatting

Dit artikel doet verslag van een onderzoek naar de effecten van aanspreekvormen in ledenwervingsbrieven van boekenclubs. Na een overzicht van eerder onderzoek worden twee benaderingswijzen van aanspreekvormen uiteengezet. In de eerste benadering hangt het effect van aanspreken af van de relatie tussen zender en ontvanger, in de tweede benadering wordt aanspreken gezien als een mogelijkheid om de lezer te stimuleren tot intensievere verwerking van de argumentatie. Beide benaderingen worden getoetst in een experiment waarin naast de aanspreekvormen zowel het imago van de aansprekende boekenclub wordt gevarieerd als de kracht van de argumenten in de brief. De resultaten laten zien dat aanspreekvormen negatieve effecten hebben voor de overtuigingskracht van de brief, ongeacht het imago van de boekenclub en ongeacht de kracht van de argumentatie.

van taal- en letterkundige artikelen zich vaak storen aan aanspreekvormen zoals *in de volgende paragraaf kunt u lezen...* Braet (1985) ontdekte dat de leerling-lezers van zijn schoolboeken redelijk positief oordelen over zijn aanspreekvormen in die boeken, positiever dan over het feit dat hij in die boeken ook de *ik*-vorm en de *we*-vorm gebruikt. Braet merkt terecht op dat de evaluatie van een stijlkeuze als deze in hoge mate afhankelijk is van de retorische situatie, dat wil zeggen van doel en doelgroep van de tekst.

In de Angelsaksische literatuur gebruikt men het begrip *you-attitude* om een complex van inhoudelijke en stilistische kenmerken van tekst aan te duiden (Campbell e.a. 1990, Shelby & Reinsch 1995, Rodman 2001). Het gaat in grote lijnen om teksten die niet vanuit het perspectief van de schrijver maar dat van de lezer geschreven zijn. In Nederland worden vanuit deze gedachte ambtenaren aangespoord tot lezersgerichtheid in hun correspondentie (zie bijvoorbeeld Renkema 1994, en Janssen 1998).

Lezersgerichtheid wil niet zeggen dat de lezer altijd moet worden aangesproken. Locker (1997) adviseert bijvoorbeeld om aan te spreken wanneer de lezer iets positiefs te verwachten heeft, maar aanspreekvormen juist te vermijden wanneer de boodschap negatief van aard is, bijvoorbeeld wanneer de lezer een verwijt gemaakt wordt. Ook Jaspers (1987) en Jansen (1990) merken al dat op men bij negatieve informatie moet uitkijken met het lezersperspectief. Enige steun voor het advies van Locker is te vinden in Shelby & Reinsch (1995). Zij lieten studenten brieven schrijven op basis van een scenario waarin een chef zijn medewerkers aanspreekt op het gebruik van het kopieerapparaat voor privé-doeleinden. In de brieven telden zij de aantallen *you's* in zinnen met positieve dan wel negatieve informatie. Verder vroegen zij gevorderde studenten om de brieven te beoordelen. Het aantal 'positieve' aanspreeksituaties bleek positief te correleren leren met oordelen over de kwaliteit van de brief. Het aantal 'negatieve' aanspreeksituaties vertoonde geen enkel verband met deze oordelen. Dit resultaat kan echter nog verschillend opgevat worden: wellicht zegt het weinig over aanspreken als zodanig, en meer over de hoeveelheid positieve informatie die in de brief op enigerlei wijze met de lezer wordt geassocieerd.

Campbell e.a. (1990) gaan in op de syntactische omgeving van aanspreekvormen en stellen dat zij in subjectpositie meer de aandacht trekken dan op andere plaatsen in de zin. Of de aanspreekvorm nadruk moet krijgen hangt weer af van de positieve dan wel negatieve inhoud van de boodschap. Met andere woorden, zin (1a) hieronder krijgt de voorkeur, omdat de aangesproken persoon hier meer nadruk krijgt en de inhoud positief is:

- (1a) Zodra de antwoordkaart binnen is, ontvangt u van ons het gratis welkomstgeschenk.
- (1b) Zodra de antwoordkaart binnen is, sturen wij u het gratis welkomstgeschenk.

Daarentegen krijgt hieronder zin (2b) de voorkeur, omdat de boodschap een verplichting van de lezer betreft en dus negatief is:

- (2a) U moet zich inschrijven voor 7 september.
- (2b) Wij moeten uw inschrijving voor 7 september ontvangen.

Niet alleen de aard van de informatie en de grammaticale rol heeft invloed op het effect van aanspreekvormen, ook de woordkeuze in de zin met de aanspreekvorm is van belang. Janssen e.a. (1999) laten zien dat het in brieven van ambtenaren aan burgers uitmaakt of de brief begint met *in uw brief klaagt u over ...* of met *in uw brief vraagt u aandacht voor ...* De

eerste variant wordt door communicatiekundestudenten als een stuk minder prettig beoordeeld. In deze variant wordt aanspreken meer als aanval ervaren.

Als de studies ten aanzien van lezersgerichtheid iets duidelijk maken, dan is het wel dat het effect van aanspreken waarschijnlijk afhangt van de inhoud en de formulering van de uiting waarin wordt aangesproken. Tegelijkertijd is er op dit punt nog weinig solide empirische evidentie. Voorzover empirisch werk verricht is, gaat het om kwaliteitsoordelen van 'experts' en niet om de doeltreffendheid van de tekst onder de doelgroep; bovendien richt het onderzoek zich op de omgeving van de aanspreekvorm, niet op het al of niet aanspreken als zodanig.

In dit artikel richt ik mij op de effecten van aanspreken in direct-mailbrieven van organisaties die leden willen werven. De nadruk daarbij valt op brieven van commerciële organisaties, in het bijzonder boeken- en cd-clubs. Het gaat hier dus om teksten met als doel de attitudes en intenties te beïnvloeden.

Empirisch onderzoek naar de persuasieve effecten van aanspreken is schaars. In de mij bekende studies vormt aanspreken een van de onderdelen in een groter geheel van tekstuele ingrepen. Zo onderzochten Hoeken & Poulssen (1991) de levendigheid van het taalgebruik in een voorlichtingsbrochure over milieuzorg binnen een bedrijf. In de levendige tekstversie spraken zij niet alleen de lezer aan, maar vervingen zij ook lijdende vormen zonder agens door concrete personen in de bedrijvende vorm. De gepresenteerde voorbeeldfragmenten laten verder zien dat zij en passant ook lexicale veranderingen doorvoerden (*betreft werd is*) en dat verbindingswoorden als *bovendien* en *zo* werden ingevoegd. De levendige tekst werd hoger gewaardeerd en leidde tot positievere overtuigingen, maar het is niet duidelijk welk tekstkenmerk voor dit effect verantwoordelijk was.

Land e.a. (2002) vergelijken twee versies van een tekst uit een geschiedenisboek: een distantiërende en een identificerende versie. In die laatste versie wordt inhoudelijk ingegrepen door een fictief personage (*ik*) te introduceren en stilistisch door aanspreekvormen en door gebruik te maken van vragen, de directe rede, de tegenwoordige tijd. Deze ingrepen leiden tot een hogere waardering door vmbo-leerlingen, maar tot minder begrip.

Ook Spooren e.a. (2000) gebruikten een stevige cocktail aan verlevendigende stijl-ingrepen in een brief van een bank over automatisch sparen. Zo werden naast aanspreekvormen vraagvormen geïntroduceerd en lexicale veranderingen doorgevoerd. Een zin als *In deze brief informeren we u over een eenvoudiger wijze om spaargeld ongemerkt te doen toenemen: automatisch sparen* werd omgezet in *Wist u dat er een nog gemakkelijker manier is om uw geld ongemerkt te laten groeien? Automatisch sparen*. Spooren e.a. vonden geen effect van stijl op overtuigingen, attitudes of intenties.

Het valt wel te begrijpen dat in empirisch stijlonderzoek vaak gekozen wordt voor meer complexe manipulaties. Ten eerste bestaat de indruk dat stijlkenmerken zich laten groeperen onder meer globale stijldeugden zoals duidelijkheid en levendigheid. Ten tweede zijn stijleffecten vaak niet omvangrijk, en lijkt een meer ingrijpende stijlmanipulatie soms meer kans te maken op een significant effect dan een subtiele manipulatie.

Daar tegenover staat dat experimenteel onderzoek idealiter gericht is op het blootleggen van eenduidige causale verbanden, en dat lukt slecht bij cocktail-manipulaties. Een ander bezwaar tegen dat soort manipulaties is dat zij soms een overdosis vormen. Burnkrant en Unnava (1995, experiment 2) combineerden twee stilistische ingrepen die allebei bedoeld zijn om de proefpersonen te brengen tot een intensieve, zelfbetrokken verwerking

van de tekst: de lezer werd al of niet aangesproken op eerdere ervaringen met een product, in een tekst die alleen mededelingen of ook retorische vragen bevatte. Het bleek dat de combinatie van dit type aanspreekvormen met retorische vragen een averechts effect had. Wanneer dus een complexe levendighedsmanipulatie geen effect sorteert, is het nog maar de vraag of de afzonderlijke ingrepen echt geen effect hebben of dat er een overdosis levendigheid is toegediend. Om deze redenen is in dit onderzoek gekozen voor een conservatieve manipulatie.

3. Twee perspectieven op het functioneren van aanspreekvormen

Met de aard van de informatie is een eerste factor genoemd die als modererende variabele het effect van aanspreekvormen zou kunnen mee bepalen. Echter, in veel tekstontwerpsituaties zijn bepaalde informatie-elementen min of meer verplicht aanwezig. In een ledenwervingbrief voor een boekenclub bijvoorbeeld is een groot deel van de brief gewijd aan de voordelen van het lidmaatschap, maar zal daarnaast ook aandacht moeten worden besteed aan de verplichtingen die het lidmaatschap met zich meebrengt. Het is dus lastig om de aard van de informatie te variëren in een experiment dat een bepaald tekstgenre tot uitgangspunt neemt.

Een tweede probleem is dat het opvolgen van adviezen als die van Locker en Campbell e.a. in brieven met zowel positieve als negatieve informatie moet leiden tot een stijlbreek, die op andere gronden onwenselijk kan worden geacht. Het is althans in ledenwervingsbrieven niet erg gebruikelijk om soms wel, en soms niet aan te spreken.

In dit artikel zullen we ons niet richten op modererende variabelen in de tekst, maar in de *context*. Bij het zoeken naar dat soort variabelen lijkt het verstandig om uit te gaan van een principiële vraag: wat doen aanspreekvormen eigenlijk in het persuasieve communicatieproces? In dit artikel onderzoeken we twee gedachten over deze kwestie. De eerste gedachte is dat aanspreekvormen met name van invloed zijn op, en worden beïnvloed door, de relatie tussen schrijver en lezer. De tweede gedachte is dat zij invloed uitoefenen op de zorgvuldigheid waarmee de argumentatie van de tekst wordt verwerkt.

3.1 Aanspreekvormen en de relatie tussen schrijver en lezer. Wat betreft hun invloed op de relatie tussen schrijver en lezer is het nuttig om aanspreekvormen te bezien in het kader van de beleefdheidstheorie van Brown & Levinson. In hun termen kan een aanspreekvorm allereerst worden gezien als een positieve beleefdheidsstrategie, in die zin dat hij een vorm van gemeenschappelijkheid creëert die in het zakelijke perspectief ontbreekt. T. Janssen (1997, 43) merkt op dat het gebruik van een aanspreekvorm aangeeft “dat we met de aangesproken persoon een sociaal netwerk willen vormen, en wel een relatie van gesprekspartners, hoe vluchtig zo’n relatie ook moge zijn”. Het is denkbaar dat deze toenadering alleen wordt gewaardeerd onder bepaalde voorwaarden. Wanneer de lezer een sympathieke indruk heeft van een bepaalde organisatie zou daaraan voldaan kunnen zijn; zo nee, dan zouden aanspreekvormen de lezer juist kunnen ergeren.

Anderzijds is aanspreken in de context van een poging tot gedragsbeïnvloeding ook een meer directe benadering van de lezer; zij kan daarom worden gezien als het achterwege laten van negatieve beleefdheidsstrategieën. In voorbeeld (2) hierboven is de variant met de aanspreekvorm in subjectpositie minder negatief beleefd dan een variant waarin niet wordt

Aanspreken in ledenwervingsbrieven

aangesproken, zoals: *De inschrijving moet op 7 september binnen zijn*. In de formulering met aanspreekvormen wordt de lezer minder vrijheid geboden.

Zowel het gebruik van een positieve beleefdheidsstrategie als het achterwege laten van een negatieve strategie, is in het algemeen gebruikelijk in situaties waarin de afstand (*distance*) tussen schrijver en lezer niet al te groot is. Deze afstand lijkt onder andere af te kunnen hangen van de sympathie van de lezer voor de schrijver en het vertrouwen dat de lezer heeft in de integriteit en de deskundigheid van de schrijver. Wanneer het gaat om ledenwervingsbrieven, zou dat vertrouwen heel goed af kunnen hangen van het imago van de organisatie waarvan de brief komt.

Twee andere factoren die van invloed zijn op het gebruik van beleefdheidsstrategieën zijn de machtsrelatie tussen schrijver en lezer (hoe groter het machtsoverwicht van de spreker hoe minder beleefdheidsstrategieën nodig zijn) en het gewicht van datgene wat van de lezer wordt gevraagd (een lening van € 100 wordt beleefder gevraagd dan een lening van € 1). Beide factoren blijven in dit onderzoek buiten beschouwing.

Twee voorstudies ten aanzien van de relationele implicaties van aanspreken zijn gerapporteerd in Utrechtse doctoraalscripties. In beide studies werd *u* (of *uw*) als aanspreekvorm gebruikt. Van Eijdsen (1996) construeerde versies met en zonder aanspreekvormen van twee ledenwervingsbrieven: een van de bekende boekenclub ECI en een van het Wereld Natuurfonds.

Zoals hierboven geschetst, hangt volgens Brown & Levinson het gebruik van beleefdheidsstrategieën onder andere af van de afstand tussen zender en ontvanger. De verwachting was verder dat de lezer een non-profit organisatie met een goed doel in het algemeen sympathieker vindt dan een commerciële organisatie zoals een boekenclub. Daarom is de afstand in het eerste geval minder groot dan in het tweede geval. Dit alles leidt tot de verwachting dat er een interactie zal optreden tussen de aanwezigheid van aanspreekvormen en de organisatie die de ledenwervingbrief stuurt: bij de organisatie met het goede doel zullen aanspreekvormen positiever werken dan bij de commerciële organisatie.

De verwachte interactie werd niet gevonden bij de attitude en intentie wat betreft lid worden, maar wel bij het vertrouwen dat men had in de auteur, de mate waarin men de brief overtuigend vond en bij de oordelen ten aanzien van de organisatie. In al deze gevallen profiteerde de organisatie met het goede doel van aanspreekvormen, terwijl de commerciële organisatie bij aanspreken achteruit ging of gelijk bleef.

In een tweede voorstudie, gerapporteerd in Verheijdt (1997), werd nader ingegaan op het effect van aanspreekvormen in brieven van organisaties met een goed doel. Verheijdt construeerde versies met en zonder aanspreekvormen van een brief van de stichting Berenfond, die streeft naar het inrichten en beheren van berenbossen voor mishandelde beren in Nederland en elders in Europa. Aanspreekvormen leidden tot positievere oordelen over de afzender, over de aantrekkelijkheid en de geloofwaardigheid van de tekst, tot positievere oordelen over de organisatie en tot een meer positieve attitude ten aanzien van het doneren aan de organisatie. Alleen ten aanzien van de intentie om te doneren was het effect van aanspreekvormen niet significant.

In beide studies blijkt dat aanspreekvormen in een brief van een non-profit organisatie positieve persuasieve effecten hebben, met uitzondering van de variabele intentie. De eerste studie laat daarnaast zien dat een commerciële organisatie als een boekenclub minder te verwachten heeft van het gebruik van aanspreekvormen.

Welk verschil tussen beide soorten brieven is nu verantwoordelijk voor dit verschil in effect? Eerder is als verklaring geopperd het verschil in afstand tussen zender en ontvanger, die bij een organisatie met een goed doel kleiner zou zijn dan bij de ECI-boekenclub. Maar het probleem met de interpretatie van de eerste voorstudie is dat er talloze verschillen bestaan tussen een commerciële verkoopbrief en een brief van een non-profit organisatie. De thematiek van beide soorten brieven is bijvoorbeeld totaal verschillend. Wellicht wordt het uiteenlopende effect van aanspreekvormen veroorzaakt door een nog niet genoemd verschil tussen beide soorten brieven.

Dit alles was reden om in het hoofdonderzoek een aantal factoren sterker onder controle te houden. De verschillen tussen de twee organisaties en tussen hun brieven zijn klein mogelijk te houden. Dat heeft geleid tot een opzet waarin twee verschillende boekenclubs betrokken zijn, waarvan de één een beter imago heeft dan de ander. De brieven van beide organisaties zijn identiek. Wanneer de factor afstand (geoperationaliseerd als sympathie voor een organisatie en vertrouwen in de deskundigheid en integriteit van een organisatie) een zelfstandige invloed heeft op het effect van aanspreekvormen, zou zich tussen de beide boekenclubs een soortgelijk verschil moeten voordoen als dat tussen de boekenclub en het Wereld Natuurfonds in de eerste voorstudie.

3.2 Anticiperende zelfreferentie: aanspreekvormen als stimulans tot intensiever verwerken

De tweede redenering omtrent het functioneren van aanspreekvormen is geïnspireerd op het Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo 1986), waarin ervan wordt uitgegaan dat overtuigingsprocessen langs verschillende routes kunnen verlopen, afhankelijk van de vraag of de ontvanger aandacht besteedt aan de inhoud van de persuasieve boodschap. Burnkrant en Unnava (1989) hebben laten zien dat men proefpersonen kan aanzetten tot een meer zorgvuldige verwerking van de argumentatie in een tekst door ze te stimuleren deze tekst 'op zichzelf te betrekken'. Dit zogenaamde *self-referencing* proces (verder: zelfreferentie) hebben zij gestimuleerd door in de eerste regels van een tekst over een nieuw soort scheermesje de lezer direct aan te spreken en hem aan te moedigen zijn eerdere ervaringen met scheermesjes op te halen. Zo stelde men in de versie met aanspreekvormen: *You may remember feeling that razor technology can never be improved*. De auteurs zijn niet helemaal duidelijk over de omvang van de tekstmanipulatie, maar zeker is dat deze zich beperkt tot de eerste regels van de tekst.

Behalve de aanwezigheid van deze uitnodiging tot zelfreferentie werd ook de kracht van de argumentatie in de tekst gemanipuleerd. De sterke versie gaf relevante argumenten voor de aanschaf van het nieuwe mesje, waarin sprake was van nieuwe materialen die extra scherp zijn en van superieure testresultaten vergeleken met de concurrentie; de zwakke versie presenteerde argumenten als: "het mesje drijft in water zonder erg te roesten", "het ontwerp ervan is afgestemd op dat van de badkamer" en "het mesje kan maar één keer gebruikt worden, maar laat een onuitwisbare indruk achter".

De resultaten lieten zien dat er alleen in de conditie die uitnodigt tot zelfreferentie een betrouwbaar verschil was tussen de sterke en de zwakke argumentatie. Ook bleken de proefpersonen in de zelfreferentie-conditie meer te onthouden van de tekst.

Hoewel de zwakke argumentatie in dit onderzoek niet erg serieus genomen kan worden, is het duidelijk dat het aanmoedigen van de proefpersonen om herinneringen aan het product op te halen een effect heeft op de verwerking van de argumentatie in de tekst (zie ook Burnkrant & Unnava (1995) en Meyers-Levy & Peracchio (1996)). We kunnen ons

Aanspreken in ledenwervingsbrieven

afvragen of deze strategie ook mogelijk is bij het aanprijzen van nieuwe producten zoals het lidmaatschap van een boekenclub. Vergelijk de volgende twee fragmenten:

- (3a) Het overkomt *je* vast wel eens dat *je* rustig een boek, een cd of een DVD wilt uitzoeken, maar eigenlijk geen tijd hebt om naar de winkel te gaan. Daar is een heel eenvoudige oplossing voor: *je* wordt gewoon lid van boeken- en multimediaclub ECI.
- (3b) Het overkomt *veel mensen* wel eens dat *ze* rustig een boek, een cd of een DVD willen uitzoeken, maar eigenlijk geen tijd hebben om naar de winkel te gaan. Daar is een heel eenvoudige oplossing voor: gewoon lid worden van boeken- en multimediaclub ECI.

In fragment (3a) en (3b) is de eerste alinea van de verkoopbrief weergegeven. Daarin wordt de lezer aangesproken op een eerdere ervaring. Krishnamurti en Sujan (1999) noemen dit *retrospectieve zelfreferentie*. Het effect van dit aanspreken zal waarschijnlijk afhangen van de vraag of men die ervaring daadwerkelijk heeft opgedaan. Het valt te betwijfelen of dat geldt voor de eerstejaarsstudenten die in dit onderzoek als proefpersonen functioneren. De kans daarop is in ieder geval veel kleiner dan de kans dat de mannelijke proefpersonen in het onderzoek van Burnkrant en Unnava ervaring hebben met scheermesjes. We verwachten daarom weinig effect van de aanspreekvorm in de eerste zin van de brief.

In dit onderzoek concentreren we ons niet op retrospectieve maar op wat Krishnamurti en Sujan (1999) *anticiperende zelfreferentie* noemen. Het gaat dan om het door middel van aanspreekvormen oproepen van mogelijke positieve ervaringen in de toekomst. Vergelijk:

- (4a) Dan ontvang *je* iedere drie maanden het kleurige ECI-magazine met meer dan 800 titels aan boeken, cd's, (DVD)video's en CD-Roms. Elk magazine is als het ware een winkel boordevol boeken en cd's, waarin *je* heerlijk kunt rondneuzen. Net wanneer het *je* uitkomt. Natuurlijk kun *je* het aanbod ook raadplegen op onze website (www.ECI.nl).
- (4b) *ECI-leden* ontvangen iedere drie maanden het kleurige ECI-magazine met meer dan 800 titels aan boeken, cd's, (DVD)video's en CD-Roms. Elk magazine is als het ware een winkel boordevol boeken en cd's, waarin *leden* heerlijk kunnen rondneuzen. Net wanneer het *hen* uitkomt. Natuurlijk kunnen *zij* het aanbod ook raadplegen op onze website (www.ECI.nl).

Het aanspreken zorgt er hier voor dat de lezer zich wellicht eenvoudiger verplaatst in de betreffende toekomstige ervaring. Is dat zo, dan zou hij deze ervaring wellicht intensiever kunnen overdenken als reële optie voor zichzelf.

Iets dergelijks kan gelden voor de vijfde alinea van de brief, weergegeven in fragment (5a) en (5b). Het is de enige alinea in de brief die handelt over mogelijke negatieve ervaringen van de lezer. Hoewel verschillende mogelijke verplichtingen niet blijken te gelden, blijven het betalen van inschrijfgeld en een halfjaarlijkse bestelling verplicht. Het is denkbaar dat zowel het ontbreken van bepaalde verplichtingen als het gelden van andere verplichtingen in de variant met aanspreekvormen beter doordringen tot de lezer.

- (5a) En de clubverplichting? Om te profiteren van alle voordelen van ECI hoeft *je* geen contributie te betalen. Alleen een eenmalige bijdrage van € 2,50 voor het regelmatig toezenden van het ECI-magazine. *Je* belooft slechts om minimaal eens per half jaar een bestelling te doen uit ons gevarieerde aanbod. *Je* hoeft dus geen bepaald bedrag per half jaar te besteden en *je* mag net zoveel boeken of andere producten kopen als *je* wilt.
- (5b) En de clubverplichting? Om te profiteren van alle voordelen van ECI hoeven *leden* geen contributie te betalen. Alleen een eenmalige bijdrage van € 2,50 voor het regelmatig toezenden van het ECI-magazine. *Leden* beloven slechts om minimaal eens per half jaar een bestelling te doen uit ons gevarieerde aanbod. *Men* hoeft dus geen bepaald bedrag per half jaar te besteden en mag net zoveel boeken of andere producten kopen als *men* wil.

De vraag is nu of deze uitnodigingen tot anticiperende zelfreferentie een soortgelijk effect kunnen hebben als de retrospectieve aanspreekvormen gebruikt door Burnkrant & Unnava. Zo ja, dan zou het effect van sterke of zwakke argumenten afhankelijk zijn van de aanwezigheid van aanspreekvormen: in de versie met aanspreekvormen zou er verschil moeten zijn in de effecten van sterke en zwakke argumenten, terwijl dat verschil in de versie zonder aanspreekvormen minder groot zou moeten zijn.

Daarom is in dit onderzoek naast de aanwezigheid van aanspreekvormen en de club die ze gebruikt ook de kracht van de argumentatie gevarieerd.

4. Onderzoeksofzet

4.1 Onafhankelijke variabelen. De variabele *organisatie* werd gevarieerd door naast de bekende boekenclub ECI een nieuwe boekenclub te introduceren, de Boeken- en Multimedia Club BMC, die als volgt werd geïntroduceerd: "BMC is een initiatief van Ear&Eye en Boekhandelgroep Nederland. Van die groep maken boekhandels deel uit als Broese in Utrecht, Scheltema in Amsterdam en Donner in Rotterdam." De bedoeling was dat BMC een beter imago zou hebben dan ECI.

In een pretest werden oordelen over beide clubs verzameld onder proefpersonen zonder dat zij nog een brief van de club onder ogen hadden gekregen. De BMC werd geïntroduceerd als een gloednieuwe club die door de proefpersonen beoordeeld moest worden op basis van de indruk die zij hadden van de deelnemende bedrijven. De ECI was bij het merendeel van de proefpersonen bekend; degenen die nog nooit van de ECI gehoord hadden, hebben geen oordeel gegeven.

Er zijn oordelen op drie dimensies verzameld:

- Betrouwbaarheid van de organisatie (3 items, $\alpha = .68$)
- Deskundigheid van de organisatie (4 items, $\alpha = .62$)
- De mate waarin de organisatie sympathiek is (4 items, $\alpha = .77$)

BMC scoorde hoger dan ECI op betrouwbaarheid ($t = 2.93$, $df = 75$, $p = .005$) en op sympathie ($t = 3.54$, $df = 75$, $p = .001$). Op deskundigheid was het verschil marginaal significant ($t = 1.81$, $df = 74$, $p = .074$). De deskundigheidsschaal bevatte 4 items: de organisatie is slecht georganiseerd/efficiënt/capabel/deskundig; alleen het laatste item leverde een sig-

Aanspreken in ledenwervingsbrieven

nificant verschil op tussen beide clubs ($t = 2.24$, $df = 74$, $p = .028$).

We mogen stellen dat BMC een beter imago heeft dan ECI, met name wat betreft sympathie en betrouwbaarheid.

De variabele *kracht van argumentatie* is gevarieerd door de volgende contrasten aan te brengen tussen de sterke brief en de zwakke brief:

- Het aanbod in het clubmagazine bevat 800 dan wel 300 boeken, cd's, (DVD)video's en CD-roms.
- Met het welkomstaanbod kan men € 100 besparen (5 titels voor € 8,95), dan wel € 50 (3 titels voor € 12,95).
- De korting is standaard maximaal 20%, dan wel maar 10%.
- Men moet slechts eenmaal per halfjaar bestellen, dan wel eenmaal per kwartaal te bestellen; bovendien stelt de zwakke brief een minimumbesteding van € 20 verplicht.
- Bestellen kan per post, fax, telefoon, e-mail of website, dan wel alleen per post.
- Verspreid over Nederland bevinden zich 30 clubcenters, dan wel slechts 10.

Deze manipulatie leidt in de zwakke versie niet tot absurde en irrelevante argumenten, zoals bij Burnkrant & Unnava (1989) het geval was, maar tot argumenten die precies dezelfde aard en relevantie hebben als die in de sterke versie, maar alleen minder krachtig zijn.

4.2 Proefpersonen. Als proefpersonen functioneerden 176 eerstejaars studenten uit de studierichtingen Communicatie- en Informatiewetenschappen, Nederlands en Taal- en Cultuurstudies, waarvan 80% vrouwen. Het aantal mannen en vrouwen verschilde niet significant tussen de acht experimentele cellen. De proefpersonen kregen te horen dat zij meewerkten aan een onderzoek naar de kwaliteit van verkoopbrieven dat de Universiteit Utrecht uitvoerde in opdracht van de organisaties waarvan de brieven afkomstig waren.

De resultaten van proefpersonen die lid waren van de ECI werden verwijderd; hetzelfde gold voor de resultaten van proefpersonen die nooit van de ECI hadden gehoord. Ook werden de gegevens buiten beschouwing gelaten van 3 proefpersonen die in meer dan 60% van de gevallen het midden van de 7-punts-schaal kozen.

4.3 Tekstmateriaal. Hierboven is al aangegeven hoe de variabele organisatie in de tekst is gemanipuleerd: de nieuwe boekenclub is kort met twee zinnen geïntroduceerd. Ook is aangegeven welke inhoudelijke veranderingen zijn gebruikt om de kwaliteit van de argumentatie te doen variëren. Een indruk van de verschillen in de aanspreekvormen is gegeven in de fragmenten (3) tot en met (5) hierboven.

In tegenstelling tot de voorstudies, waarin met *u* gewerkt is, is in dit onderzoek *je* gekozen als aanspreekvorm. De voornaamste reden daarvoor was dat de meeste persuasieve teksten voor deze jongere doelgroep dezelfde vorm bevatten; voorkomen moest worden dat de experimentele teksten opvallen door de gekozen aanspreekvorm. Een verschil tussen *je* en *u* is natuurlijk dat de eerste vorm generiek geïnterpreteerd kan worden en de tweede niet. Het is denkbaar dat deze interpretatie minder sterk uitnodigt tot zelfreferentie dan *u*; maar het is even goed denkbaar dat zij juist op meer subtiele wijze dit proces bevordert.

De brief met aanspreekvormen bevat 28 maal het woord *je*; 20 maal gaat het om het subject van de zin, 4 maal om het (indirect) object, een 4 maal om een bezittelijk voornaamwoord. De andere brief bevat geen aanspreekvormen, met uitzondering van de laatste alinea:

- (6a) *Kijk eens op onze website naar het kennismakingsaanbod, waaruit je als nieuw lid 5 boeken, cd's, (DVD)video's of CD-roms kunt kiezen voor € 8,95. Je kunt je titels doorgeven op de site, of via de bijgevoegde kennismakingskaart. Je gratis organisator ligt al klaar voor verzending.*
- (6b) *Kijk eens op onze website naar het kennismakingsaanbod, waaruit nieuwe leden 5 boeken, cd's, (DVD)video's of CD-roms kunnen kiezen voor € 8,95. Je kunt de titels doorgeven op de site, of via de bijgevoegde kennismakingskaart. De gratis organisator ligt al klaar voor verzending.*

Zoals in (6b) te zien is, bevat de laatste alinea van de brief zonder aanspreekvormen toch een aanspreekvorm; daarnaast opent hij met een imperatief, de enige in deze brief. Het leek de geloofwaardigheid van het materiaal aan te tasten wanneer ook deze alinea onpersoonlijk zou worden geformuleerd. Een verkoopbrief eindigt nu een maal met een oproep tot actie aan de lezer.

Als alternatieven voor de 27 andere aanspreekvormen werden in de zakelijke brief gebruikt:

- Tien constructies met NP's: *veel mensen, ECI-leden, leden, clubleden, onze leden*;
- Tien derde persoons-pronomina: *ze, hen, zij, men, hun, zijn*;
- Tweemaal een vervanging door een lidwoord: *je wordt de*;
- Eenmaal werd *je* samengetrokken;
- Eenmaal werd *Wie zich aanmeldt kan...* versus *als je je aanmeldt kun je...*
- Een infinitief: *je wordt gewoon lid* versus *gewoon lid worden*.

In het algemeen werd de zinsbouw dus intact gelaten. De bedoeling daarvan was om te vermijden dat bij de introductie van het lezersperspectief onbedoeld de tekst levendiger gemaakt zou worden.

4.4 Afhankelijke variabelen. Als afhankelijke variabelen zijn onderzocht:

- De *betrouwbaarheid* van de organisatie (4 items, alpha = .68).
- Oordelen over de *deskundigheid* van de organisatie (4 items, alpha = .61).
- De *sympathie* voor de organisatie (4 items, alpha = .71).

De vraag ten aanzien van de eerste drie variabelen was of het verschil in imago tussen beide clubs zich even sterk zou voordoen na het lezen van een brief. Is dat niet zo, dan mag daaruit worden afgeleid dat de informatie in de brief zwaarder weegt dan de waarneming vooraf van het imago.

- Oordelen over de *kracht van de argumentatie* (2 items, alpha = .70).

Deze variabele is onderzocht als controle op de manipulatie van de kracht van de argumentatie.

- Oordelen over de mate waarin de brief een *informele stijl* heeft (4 items: informeel, afstandelijk, zakelijk, persoonlijk; alpha = .60).

In de voorstudies werd aanspreken geassocieerd met een meer persoonlijke stijl; niet aanspreken werd als meer afstandelijk en zakelijk gezien.

- Oordelen over de mate waarin de tekst *respect* heeft voor de lezer (4 items: respectvol, betuttelend, dwingend, opdringerig; alpha = .72).

Deze dimensie werd onderzocht omdat eventuele negatieve effecten van aanspreken wellicht moeten worden verklaard uit het gevoel dat de tekst onvoldoende respect toont voor de lezer.

Aanspreken in ledenwervingsbrieven

- Oordelen over de mate waarin de tekst *relevante en interessante informatie* bevatte voor de lezer (4 items: de tekst heeft me aan het denken gezet, de tekst is geschreven voor iemand zoals ik, de tekst is oninteressant, de tekst is vervelend; $\alpha = .73$).
Met deze schaal is geprobeerd om te meten in hoeverre de tekst de lezer tot intensieve verwerking van de inhoud heeft aanzet. Dat is van belang in verband met het mogelijk activerende effect van anticiperende zelfreferentie.
- *Productoordelen*. Het ging hier om 6 items over uiteenlopende thema's als hoe voordelig de club is, de verplichtingen die vastzitten aan het lidmaatschap, het assortiment, de wijze van bestellen en de kwaliteit van de boeken respectievelijk de cd's. Alleen de laatste vier items vormden een samenhangende schaal ($\alpha = .65$).
- De *attitude* ten aanzien van het lid worden (2 items, $\alpha = .80$).
- De *intentie* om lid te worden (2 items, $\alpha = .92$).

Ten aanzien van de proefpersonen werd gevraagd naar leeftijd, geslacht en opleiding; daarnaast werd voor ieder product (boeken, cd's, video's) gevraagd naar de mate van interesse en de frequentie waarmee men het product koopt. Deze 6 items werden gecombineerd ($\alpha = .69$) en beschouwd als maat voor de interesse in de aangeboden producten.

4.5 Hypotheses. Op basis van de voorstudies en de pretest verwachten we een interactie tussen het gebruik van aanspreekvormen en de boekenclub op de volgende variabelen: oordelen over de organisatie en over het respect in de brief, en de attitude wat betreft het lid worden. Telkens zal aanspreken zal bij de nieuwe club met het betere imago tot minder negatieve, of zelfs meer positieve effecten leiden dan bij de ECI. Op intenties verwachten geen interactie; in de voorstudies is gebleken dat intenties niet worden beïnvloed door aanspreken.

Wanneer aanspreken inderdaad leidt tot intensiever verwerken van de argumentatie, zouden we een interactie moeten vinden tussen al of niet aanspreken enerzijds en de krachten van de argumentatie anderzijds: dat aanspreken bij sterke argumenten gunstiger effecten heeft op productoordelen en op attitude dan bij zwakke argumenten.

5. Resultaten

De resultaten zijn samengevat in Tabel 1. Als α is 5% gekozen. Alle gerapporteerde p-waarden in Tabel 1 zijn tweezijdig, omdat er wat betreft hoofdeffecten geen eenduidige verwachtingen qua richting bestonden.

Het meest opvallende aan deze resultaten is het volkomen ontbreken van interacties. De hoofdeffecten kunnen als volgt worden samengevat:

- De brieven met sterke argumentatie worden als zodanig herkend door de proefpersonen, wat betekent dat deze manipulatie geslaagd is. De sterke argumenten leiden tot positievere oordelen over de relevantie van de informatie in de brief en over de omvang van de verplichtingen die vast zitten aan het lidmaatschap. Verder leiden ze tot positievere attitudes en een sterkere intentie om lid te worden. Deze effecten zijn belangrijk, want ze geven aan dat de proefpersonen met enige aandacht hebben gelezen.
- Het verschil tussen de twee boekenclubs leidt niet tot verschillen in de oordelen over de brief en in overtuigingen. Er is één middelmatig effect in de oordelen over de betrouwbaarheid, in het voordeel van de nieuwe club. Het feit dat de twee boekenclubs

Tabel 1. *Overzicht van de resultaten van het hoofdonderzoek (df=1 voor alle toetsen)*

	Effecten kracht (alle positief)	Effect club	Effecten aanspreken (alle negatief)	Interacties
Betrouwbaarheid van organisatie		F = 3.91 p = .05	F = 10.75 p = .001	
Deskundigheid van organisatie			F = 8.51 p = .004	
Sympathie voor organisatie			F = 11.99 p = .001	
Kwaliteit van de argumentatie	F = 6.07 p = .015		F = 4.07 p = .045	
Informele stijl van de brief				
Respect van de tekst voor lezer			F = 7.51 p = .007	
Relevante en interessante informatie	F = 9.91 p = .002		F = 4.89 p = .028	
Oordelen over product (4 items)				
Oordeel over verplichtingen	F = 29.33 p = .000		F = 6.10 p = .015	
Oordeel over voordeligheid			F = 7.91 p = .006	
Attitude t.a.v. lid worden	F = 10.77 p = .001		F = 11.27 p = .001	
Intentie om lid te worden	F = 7.92 p = .005			

in het hoofdonderzoek nauwelijks verschillen in reputatie terwijl dat in de pretest in hoge mate het geval was, maakt duidelijk dat het eerst lezen van de (identieke) brieven de oordelen over beide organisaties in hoge mate gelijktrekt.

- Aanspreekvormen hebben eenduidig negatieve effecten:
 - op oordelen over de betrouwbaarheid en deskundigheid van de organisatie;
 - op de sympathie voor de organisatie;
 - op oordelen over het respect voor de lezer in de brief;
 - op de oordelen over de verplichtingen die vastzitten aan het lidmaatschap en over de mate waarin het lidmaatschap volledig is;
 - en op de attitude ten aanzien van lid worden.

Aanspreken heeft geen effect op de beoordeling van informatie als interessant of relevant; het lijkt er dus niet op dat aanspreken leidt tot intensiever verwerken van de tekst.

Er is wel een complicatie opgetreden bij de selectie van proefpersonen. De proefpersonen die de brief van de ECI zagen, bleken meer geïnteresseerd in boeken, cd's en video's dan de proefpersonen die de brief van BMC te zien kregen ($F=9.39$, $df=1$, $p=.003$). Vervolgens is eerst nagegaan of deze interesse invloed heeft op de afhankelijke variabelen. De enige variabele die een effect liet zien was intentie. Er is een positief verband tussen product-interesse en intentie; dit verband treedt echter alleen op bij de lezers van de BMC-brief (de correlatie is .29, $p < .01$).

Dit roept allereerst de vraag op hoe het effect van product-interesse zich verhoudt tot dat van argumentatieve kracht. Er werd een afzonderlijke variantie-analyse uitgevoerd op

de gegevens van de BMC-lezers met als factoren aanspreken, argumentatieve kracht en met als co-variant product-interesse. Het toevoegen van deze co-variant zorgt ervoor dat het effect van argumentatieve kracht op intentie niet meer significant is. Wat betreft de relatie tussen product-interesse en aanspreken moet worden opgemerkt dat interesse slechts invloed heeft op de enige variabele waarop aanspreken geen invloed heeft: intentie¹. Er is geen reden om aan te nemen dat de variabele interesse ons beeld van de werking van aansprekvormen al te zeer vertroebelt.

6. Discussie

Het persuasieve effect van aanspreken in het hoofdonderzoek is eenduidig negatief. Met uitzondering van de intentie zijn alle afhankelijke variabelen negatief beïnvloed door het gebruik van aansprekvormen. Wat het praktische belang betreft van deze resultaten moeten we geen overhaaste conclusies trekken. De resultaten zijn opmerkelijk, gezien het feit dat aanspreken algemeen gebruikelijk is in brieven als deze. Maar de proefpersonen in dit onderzoek zijn jong, overwegend vrouwelijk en hoog opgeleid; het is denkbaar dat andere bevolkingsgroepen anders reageren. Overigens is het niet zo dat de proefpersonen uit dit onderzoek buiten de doelgroep van ECI zouden vallen; ruwweg een zesde deel van de ondervraagden was lid, of was lid geweest van ECI.

Wat betreft de uitzonderingspositie van intenties moet nog een kanttekening worden gemaakt. In de literatuur over zelfreferentie wordt vaak geen onderscheid gemaakt tussen de afhankelijke variabelen attitude en intentie (Meyers-Levy & Peracchio 1996), of beperkt men zich tot attitudes (Burnkrant & Unnava 1989, 1995). Wanneer in dit onderzoek attitude en intentie tot een schaal zouden zijn samengevoegd (deze attitude-intentieschaal van 4 items heeft een alpha van .85), zou deze nieuwe variabele nog steeds een hoogsignificant effect in het nadeel van aanspreken hebben vertoond ($F = 7.34, p = .007$). In dat licht bezien is het hier gevonden effect voor aansprekvormen niet beperkter naar aard dan de zelfreferentie-effecten waarvan de genoemde auteurs melding maken.

Het cruciale verschil met eerdere resultaten is dat er geen interactie met argumentkwaliteit is gevonden. In dat opzicht zijn de resultaten enigszins teleurstellend, omdat we er niet in zijn geslaagd om meer te weten te komen over wat nu precies het effect van aansprekvormen bepaalt. We vonden geen steun voor de gedachte dat het imago van de aansprekende organisatie van belang is, en evenmin voor de gedachte dat aansprekvormen zorgen voor een intensiever verwerken van de argumentatie in de tekst doordat zij aanmoedigen tot anticiperende zelfreferentie.

Wat het laatste betreft moeten we er voorlopig vanuit gaan dat er een verschil is in de effecten van retrospectieve en anticiperende zelfreferentie. Wanneer er geen of weinig ervaring bij de lezer is waarop kan worden teruggegrepen, kunnen aansprekvormen nooit meer zijn dan een uitnodiging tot anticiperende zelfreferentie. En het is duidelijk dat deze vorm van zelfreferentie in mindere mate leidt tot integratie van de inhoud van de tekst met bestaande kennis van de lezer. En die integratie is kennelijk nodig om tot zorgvuldige afweging van argumenten te komen. Wat betreft de rol van het imago van de organisatie die aansprekt heeft onze manipulatie geen effecten opgeleverd, ook al slaagde de poging om een boekenclub te creëren met een gunstiger imago. Maar kennelijk is dat beter imago niet voldoende om aansprekvormen acceptabel te doen zijn.

Dat brengt ons terug op de vraag hoe aanspreekvormen nu werken, en wat in dit geval nu precies het negatieve effect ervan verklaart. Deze vraag is ook praktisch van belang omdat aanspreken volstrekt gebruikelijk is in ledenwervingsbrieven, ook van commerciële organisaties. Om te beginnen valt op dat de versie met aanspreekvormen niet als meer persoonlijk en informeel wordt gezien, in tegenstelling tot wat in de voorstudies bleek. Kennelijk functioneert de beoordeling van een tekst als 'persoonlijk en informeel' als een positief oordeel; in het hoofdonderzoek echter werden aanspreekvormen eerder negatief ervaren, namelijk als gebrek aan respect voor de lezer.

Verder valt op dat aanspreken leidt tot minder gunstige oordelen op twee inhoudelijke aspecten, namelijk de omvang van de verplichtingen die verbonden zijn aan het lidmaatschap en de mate waarin de club in kwestie voordelig is. Deze twee aspecten zijn tegelijk de enige twee inhoudelijke overtuigingen die significante correlaties laten zien met de intentie ten aanzien van het lidmaatschap variërend van .23 tot .52 ($p < .01$ in alle gevallen); factoren als de kwaliteit van de boeken en cd's die men verkoopt, het assortiment en het bestelgemak zijn niet gerelateerd aan de intentie en attitude. Dat verplichtingen in een formulering met aanspreekvorm meer indruk maken op de lezer, valt te begrijpen. Maar onduidelijk is waarom positieve informatie dan niet ook beter doordringt. En waarom leidt aanspreken tot ongunstiger oordelen over de prijzen van de boekenclub? Deze oordelen moeten welhaast het gevolg zijn van het wantrouwen dat ook blijkt uit de negatieve effecten van aanspreken op de sympathie voor de organisatie en de ingeschatte betrouwbaarheid ervan. Dit wantrouwen zou evenzeer de minder gunstige oordelen kunnen verklaren over de omvang van verplichtingen bij de boekenclub in kwestie. Voorlopig is het waarschijnlijk dat de negatieve effecten van aanspreekvormen met name het gevolg zijn van het feit dat aanspreken relationeel als onprettig, want als opdringerig, wordt ervaren. En de meeste mensen voelen er weinig voor om lid te zijn van een onprettige club.

Ondertussen blijft de vraag bestaan waarom een boekenclub minder prettig wordt bij aanspreken, terwijl een organisatie met een goed doel daardoor aantrekkelijker wordt. Het helpt weinig om te stellen dat aanspreken een prettige club prettiger maakt en een minder prettige club nog minder prettig, zolang we niet weten waarom een boekenclub onprettig is. In vervolgonderzoek moet wellicht ook worden geprobeerd om organisaties met verschillende soorten doelen meer systematisch met elkaar te vergelijken. Daarnaast is vervolgonderzoek nodig naar de vraag onder welke condities aanspreken daadwerkelijk tot retrospectieve zelfreferentie kan leiden, en zo mogelijk tot persuasieve winst.

Noten

1. Toch is het verband tussen de interesse voor een product en het persuasieve effect van aanspreekvormen over dat product van belang. Jansen (1990, 115) heeft namelijk gesuggereerd dat lezers die zich betrokken voelen bij een product, liever worden aangesproken dan zij die dat niet zijn. Om dit na te gaan, is de interesse-variabele gedichotomiseerd, zodanig dat twee ongeveer even grote groepen ontstonden, een met weinig en een met veel interesse. Deze tweewaardige variabele werd samen met aanspreken en argumentatieve kracht als factor gebruikt in een variantie-analyse; afhankelijke variabele was nog steeds intentie. Er kwam een marginaal significante interactie aan het licht tussen interesse en aanspreken ($F=3.13$, $df=1$, $p=.08$), maar niet in de verwachte richting: onder proefpersonen met weinig interesse was er geen verschil in intentie, onder proefpersonen met veel interesse scoorde de versie met aanspreekvormen lager.

- Braet, A. (1985).** Tussen distantie en annexatie. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 7, 44-55.
- Brown, P. & S.C. Levinson (1990).** *Politeness. Some universals in language usage.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Burnkrant, R.E. & H.R. Unnava (1989).** Self-referencing: a strategy for increasing processing of message content. *Personality and Social Psychology Bulletin* 15, 628-638.
- Burnkrant, R.E. & H.R. Unnava (1995).** Effects of self-referencing on persuasion. *Journal of Consumer Research* 22, 17-26.
- Campbell, K.S., K. Riley & F. Parker (1990).** You-perspective: insights from speech act theory. *Journal of Technical Writing and Communication* 20, 189-199.
- Eijdsen, J. van (1996).** *De waardering van aansprekingen en imperatieven in commerciële en fondswervende direct-mailbrieven.* Doctoraalscriptie communicatiekunde. Universiteit Utrecht.
- Hoeken, H. (1998).** *Het ontwerp van overtuigende teksten: wat onderzoek leert over de opzet van effectieve reclame en voorlichting.* Bussum: Coutinho.
- Hoeken, H. & A. Poulssen (1991).** Aantrekkelijk taalgebruik in voorlichtingsteksten: het effect op waardering, begrip en beïnvloeding. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 13, 213-224.
- Jaspers, J. (1987).** Perspectiefkeuze in voorlichtingsteksten. *Communicatie in bedrijf en beroep* 2, 81-93.
- Jansen, F. (1989).** Perspectiefkeuze in functionele teksten: de stille kracht van het zakelijk alternatief. *Communicatief* 2, 112-118.
- Jansen, F. & M. Baeyens (1981).** Spreken wij u aan of niet? *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 3, 299-313.
- Janssen, D. (1998).** Met vriendelijke groet? De ambtenaar als briefschrijver. *Tekst[blad]* 4, 1, 34-41.
- Janssen, D., F. Jansen & C. Gijssbers (1999).** Aanspreken als aanval. Over de effecten van aanspreken in burgerbrieven. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 21, 263-277.
- Janssen, T. (1997).** *Communiceren. Over taal en taalgebruik.* Den Haag, Sdu Uitgevers.
- Krishnamurti, P. & M. Sujan (1999).** Retrospection versus Anticipation: The Role of the Ad under Retrospective and Anticipatory Self-Referencing. *Journal of Consumer Research* 26, 55-69.
- Land, J. & T. Sanders & L. Lentz & H. van den Bergh (2002).** Coherentie en identificatie in studieboeken. Een empirisch onderzoek naar tekstbegrip en tekstwaardering op het vmbo. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 24, 281-302.
- Meyers-Levy, J. & L.A. Peracchio (1996).** Moderators of the Impact of Self-Reference on Persuasion. *Journal of Consumer Research* 22, 408-423.
- Petty, R.E., & Cacioppo, J.T. (1986).** The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123-205.
- Renkema, J. (1994).** *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren.* 's Gravenhage, SDU.
- Rodman, L. (2001).** You-attitude: a linguistic perspective. *Business Communication Quarterly* 64, 9-25.
- Shelby, A.N. & N. Lamar Reinsch (1995).** Positive emphasis and you-attitude: an empirical study. *The Journal of Business Communication* 32, 303-327.
- Spooren, W., B. Smith & J. Renkema (2000).** De invloed van stijl en type argumentatie op de overtuigingskracht van direct mail. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 22, 344- 357.
- Verheijdt, C. (1997).** *De waardering van directe aansprekingen in een fondswervende direct-mailbrief.* Doctoraalscriptie communicatiekunde. Universiteit Utrecht.

Boek beoordelingen

Pit, M. T. (2003). *How to express yourself with a causal connective. Subjectivity and causal connectives in Dutch, German and French.* Dissertatie Universiteit Utrecht. Promotor: prof.dr.mr. P.J. van den Hoven; co-promotor: dr. H. Pander Maat. Handelsuitgave: Amsterdam/New York: Rodopi. Utrecht Studies in Language and Communication 17. ISBN 9042008563. Prijs: € 70,- (360 pp.)

Het proefschrift van Mirna Pit, uitgegeven in de USL&C serie, is een poging om definitief greep te krijgen op subtiele betekenisverschillen van (achterwaarts) causale connectieven. Het boek is taalkundig van aard. Aan het eind van deze bespreking probeer ik de waarde van het boek voor een meer toepassend publiek zoals de lezers van het *Tijdschrift voor Taalbeheersing* aan te duiden.

Er is reeds veel onderzocht aan de verschillen tussen (bijvoorbeeld) *want* en *omdat*, vanuit verschillende invalshoeken. In de zin *Je ouders zijn thuis want de auto staat voor de deur* is duidelijk dat de waarneming van de auto leidt tot de conclusie dat *je ouders* thuis zijn, op basis van een regel dat normaal gesproken ouders die thuis zijn hun auto voor de deur zetten. Met deze betekenis kan de zin *Je ouders zijn thuis omdat de auto voor de deur staat* niet worden gebruikt. Met een komma ertussen lukt het iets beter: *Je ouders zijn thuis,*

omdat de auto voor de deur staat, maar het is geen fraaie schrijftaal. De betekenis van *want* in een dergelijke zin heeft verschillende namen en verklaringen gekregen: epistemisch, met verschuivend perspectief, pragmatisch, argumentatief, abductief, als discourse marker, interpersoonlijk. Termen om *omdat* te beschrijven in de zin *de auto staat voor de deur omdat je ouders thuis zijn*, zijn: semantisch, inhoudelijk, causaal, binnen perspectief, ideationeel. Het is ingewikkeld dat deze termen allemaal op *want* of *omdat* van toepassing zijn, terwijl ze slechts partieel en subtiel verschillen in hun uitdrukking van de betekenis van het connectief.

Pits oplossing is het introduceren van een nieuwe term: subjectiviteit. Dit keer niet om een term toe te voegen, maar om de andere termen samen te nemen. Subjectiviteit is het overkoepelende begrip. Causale connectieven kunnen het meer of minder uitdrukken in de zinnen waarin ze voorkomen. Verschillen tussen (achterwaartse) causale connectieven zijn in gradaties van subjectiviteit uit te meten. Wat Pits proefschrift spannend maakt is de vraag of het haar echt zal lukken subjectiviteit inhoudelijk vorm te geven, en of ze ook kan aantonen dat het verschijnsel subjectiviteit op tekstueel niveau, en met betrekking tot connectieven, werkelijk bestaat. Ter geruststelling: daar is ze in geslaagd.

Subjectiviteit wordt gedefinieerd in termen van cognitief-linguïstische inter-

pretaties van uitingen. De subjectiviteit van een participant in de discourse komt tot uiting als die participant het perspectief van de uiting overneemt en vervolgens het referentiepunt in de interpretatie van die uiting wordt. Er zijn gradaties van subjectiviteit (vrij vertaald van p. 108).

Als we deze definitie kaal beschouwen, komt zij nogal vaag over. In de hoofdstukken 2 en 3 wordt de definitie echter goed voorbereid en uitgewerkt. In de navolgende hoofdstukken wordt met corpusanalytisch onderzoek in drie talen (Nederlands, Duits en Frans) aangetoond dat subjectiviteit als tekstvariabele geoperationaliseerd kan worden. Ik geef hieronder een korte schets per hoofdstuk.

In hoofdstuk 2 wordt een overzicht gegeven van theorievorming voor Duitse, Franse, Engelse en Nederlandse causale connectieven. Hier blijkt dat voor het Duitse en Franse taalgebied nog weer andere begrippen dan de hierboven genoemde zijn ontwikkeld. Pit rafelt zowel de theorievorming als de uiteenlopende intuïties over de connectieven uiteen, en geeft steeds in een kader weer wat we wel en niet zeker weten over de achterwaarts causale connectieven in een van de onderzochte talen. Dankzij de overzichtelijke, droge presentatie van theorieën en feiten groeit het geloof dat er wellicht nog orde in de wirwar van theorieën te scheppen is.

In hoofdstuk 3 wordt uiteengezet hoe we subjectiviteit moeten opvatten. Hierbij wordt een cognitief-linguïstisch perspectief gekozen. Eerdere definities van de taalkundigen Lyons en Langacker (subjectiviteit is de mate waarin een spreker zichzelf toont in een uiting) blijken niet geheel te voldoen. De verschijnselen perspectief en deictische verschuiving worden geherinterpreteerd als uitdrukkingsvormen van subjectiviteit: aan verschillende perspectiefsoorten (uitgedrukt in bijvoorbeeld directe rede of indirecte rede) worden gra-

daties van subjectiviteit toegekend. Dit leidt tot de definitie die ik hierboven heb geparafraseerd. Uit deze definitie wordt de participant nader gedefinieerd als de causaal primaire participant. De betrokkenheid van de causaal primaire participant bij de (causale) handeling kan meer of minder subjectief tot uitdrukking worden gebracht. Het is nu mogelijk de hypothese te formuleren waar het in de rest van het boek om draait: de graad van subjectiviteit van de causaal primaire participant verklaart de distributie van verschillende achterwaarts causale connectieven. In de zin *Je ouders zijn thuis want de auto staat voor de deur* past *want* beter dan *omdat* vanwege de meer subjectieve rol van de causaal primaire participant, vergeleken met de zin *de auto staat voor de deur omdat je ouders thuis zijn*. In de laatste zin wordt *omdat* gebruikt omdat de causaal primaire participant daar minder subjectief aanwezig is.

Voor wie deze korte samenvatting van het betoog nog kan volgen: op dit punt dreigt een cirkelredenering. De aanwezigheid van *want* of *omdat* stuurt de graad van subjectiviteit net zo goed, waardoor subjectiviteit zowel de oorzaak als het gevolg is van de distributie van connectieven. Deze redenering wordt teniet gedaan door het vervolg van het boek. Pit definieert op onafhankelijke gronden negen andere markeerders van subjectiviteit. Door in corpora voor zinnen met causale connectieven te bepalen wat de graad van subjectiviteit is, kan samenhang tussen de distributie van connectieven en de (nu onafhankelijk bepaalde) subjectiviteit worden bepaald. De negen kenmerken worden gepresenteerd en gemotiveerd in de rest van hoofdstuk 3. Het gaat om de rol van de causaal primaire participant ten opzichte van de handeling, ontologische kenmerken van de participant, weergave van de discourse ((in)directe rede, en dergelijke), expliciete markering van een sub-

jectieve participant of handeling, pronominaal of definitief descriptief verwijzen, aanwezigheid van evaluatieve of epistemische markeerders, negatie, wel of geen passieve vorm, en werkwoordstijd.

In hoofdstuk 4 vindt een corpusanalyse plaats voor het Nederlands in een krantencorpus. Voor de bovengenoemde negen kenmerken wordt, in wisselende combinaties, vastgesteld dat het mogelijk is de Nederlandse connectieven in te delen naar graad van subjectiviteit van de zinsdelen die door het connectief verbonden worden. *Doordat* komt in minder subjectieve omgevingen voor dan *omdat*, *want* in subjectievere omgevingen dan *omdat*, en *aangezien* in de minst subjectieve omgevingen. Het is niet zo dat alle variabelen altijd in de juiste richting wezen, maar de bundeling en toetsing van de diverse kenmerken wees wel ondubbelzinnig in dezelfde richting. De status van *aangezien* is wellicht verrassend.

In hoofdstuk 5 wordt de corpusanalyse gerepliceerd voor het Duits en het Frans. Kort gezegd wordt de analyse bevestigd, maar blijkt *doordat* als enige een lage subjectiviteitsgraad te halen (geen pendant in de andere twee talen), en heeft het Duits met *da* een connectief dat tussen *weil* (*omdat*) en *denn* (*want*) in ligt.

Nu uit de cross-linguïstische corpusanalyses blijkt dat connectieven in meer of minder subjectieve omgevingen voorkomen, kunnen we ons afvragen of die negen kenmerken het niet zonder die connectieven afkunnen. *Je ouders zijn thuis. De auto staat voor de deur* kan zonder *want* goed begrepen worden. In hoofdstuk 6 geeft Pit weer hoe volgens haar de betekenisrepresentatie van causale connectieven in elkaar zit. Connectieven leggen aan de zinsdelen die ze verbinden restricties op in termen van de mate van subjectiviteit die ze kunnen uitdrukken. Omdat daar een zekere tolerantie in zit, is er sprake van overlap

van betekenis tussen *omdat* en *want*, en anderzijds tussen *omdat* en *doordat*. *Want* en *doordat* hebben echter restricties die verder van elkaar af liggen, zodat ze elkaar niet zomaar kunnen vervangen.

Hoofdstuk 6 eindigt met twee uitstapjes die een toepassing van de vergaarde inzichten moeten tonen. In een experiment wordt een sprookje verteld waarin uit twee varianten kan worden gekozen: *want* en *omdat*. De zinsdelen die ze verbinden zijn in verschillende varianten subjectief en objectief. Respondenten kozen tussen *want* en *omdat* in dezelfde omgeving. Er bleek geen verschil te zijn in voorkeur, ongeacht de subjectiviteit van de zinsdelen.

In een laatste onderzoek wordt een juridisch corpus vergeleken met een krantencorpus vanuit de gedachte dat een connectief wel eens zou kunnen corrigeren op de omgeving: juridische contexten zouden dan minder subjectiverende en meer objectiverende causale contexten moeten bevatten. Het blijkt dat *want* wel in het krantencorpus maar niet in het juridische corpus voorkomt; maar voor *aangezien* geldt precies het omgekeerde. Er was geen verschil in gebruik van *immers* en *omdat*; en het juridische corpus kent een causaal gebruik van *nu* dat in het krantencorpus niet voorkomt. Dit roept onder meer de vraag op hoe *aangezien* hier meer objectiverend kan zijn, terwijl het in de eerdere analyses een subjectiverend connectief was. De verklaring is dat juridische teksten formeler zijn en daarom *aangezien* gebruiken in plaats van *want*. Bovendien is het van belang dat ze het perspectief expliciet markeren, en dat is in lijn met het gebruik van *aangezien*.

Mijn oordeel over dit boek is positief. Pit is zeer grondig te werk gegaan op theoretisch en empirisch gebied. Het vertalen van het begrip subjectiviteit in zoveel con-

Boekbeoordelingen

textvariabelen die vervolgens weer zinvol met elkaar in verband worden gebracht, is een klus geweest waarop menigeeen zich had stukgebeten. Pit is er in geslaagd de klus te klaren, en het nog helder en overzichtelijk op te schrijven ook. Mijn kritiek richt zich op het zesde hoofdstuk, waar nog vlug even twee onderzoekjes worden gepresenteerd die vooral vragen oproepen in plaats van het verrichte onderzoek helder af te sluiten. Het was genoeg geweest om de betekenisrepresentatie uit te werken. Dat nader onderzoek nieuwe vragen oproept spreekt wat mij betreft vanzelf. Nu slaat de bevinding over *aangezien* echter terug op de verrichte corpusanalyse. De gedefinieerde kenmerken van subjectiviteit waren goed gekozen, maar de 'codeer-instructie' voor de analist was soms wel afhankelijk van interpretatie binnen de context. Het gevaar dat bij de corpusanalyses het scoren van de kenmerken deels afhankelijk was van vooraf ingelegde interpretatie is niet denkbeeldig. Dat neemt niet weg dat Pit het bestaan van het verschijnsel subjectiviteit, en de toepassing van het begrip op connectieven, duidelijk en overtuigend heeft aangetoond.

Wat is de waarde van dit boek voor taalbeheersers? Hoewel Pit het niet zelf zegt, ligt er een belangrijke toepassing in het verschiet voor haar 9 (en met de connectieven erbij wellicht 10) kenmerken. In de communicatiewetenschap is inhoudsanalyse van kranten een gebruikelijke methode om te weten te komen wat en hoe de media berichten over recente gebeurtenissen. Met name bij de hoervraag is het interessant te weten te komen welke kleur de berichtgeving heeft ten opzichte van de gebeurtenis of de actoren in die gebeurtenis. De bepaling van die kleuring maakt vaak gebruik van de natte vinger (maar wel met interbeoordelaarsbetrouwbaarheid) of van beoordeling van de evaluatieve termen in de tekst (ondersteund door psycholinguïstisch onderzoek, in navolging van Osgood). Het boek van Mirna Pit ontsluit een aantal tekstvariabelen die ingezet kunnen worden om de kleuring van het nieuws systematischer en (dus) betrouwbaarder te bepalen.

Luuk Lagerwerf

Signaleringen

Diekstra, J. (2003). *Als u begrijpt wat ik bedoel. Kleine gids voor de spreker.* Logikos Gidsen: Nijmegen. ISBN: 9074734189. Prijs: € 5,00 (54 pp.)

De ondertitel ('Kleine gids voor de spreker') mag voor dit boekje letterlijk genomen worden: de auteur probeert op exact 54 pagina's de lezers een idee te geven van hoe je zou moeten spreken. U merkt het al aan mijn omschrijving dat dit thema nogal ruim is opgevat, want achtereenvolgens passeren dertien onderwerpen de revue, waaronder het communicatieschema, de gepaste ademhaling, body language, argumentatie en technische hulpmiddelen, maar ook het verschil tussen mannen- en vrouwentaal en onderhandelingen. Elk hoofdstukje begint met een citaat, dat niet altijd bijzonder relevant is, waarna Diekstra een paar aspecten van het subthema bespreekt. Dat zo'n hoofdstukje niet meer bevat dan een paar relevante elementen van het onderwerp, wordt al bewezen door de lengte van elk deeltje, dat maximaal vier pagina's beslaat. Zo gaat het hoofdstuk over argumenteren in op de definitie, de drie soorten overtuigingsmiddelen, borrelpraat en hoe je een mening verdedigt. Maar verder dan een opsomming en korte definiëring van deze begrippen komt de schrijver niet en dus blijft de lezer werkelijk in de kou staan. Zo krijg je geen enkel voorbeeld van hoe je bijvoorbeeld overtuigt door een beroep te doen op de rede en hoe deze werkwijze dan verschilt van

overtuigen op basis van gezag van de spreker.

En dat is niet het enige probleem met dit boek: de informatie is zo algemeen dat het bijzonder moeilijk is om er een doelgroep op te plakken. Je kan deze doelgroep zelfs niet beperken tot mensen die een presentatie moeten geven, want er staat ook informatie in over vergaderingen en zelfs over assertiviteit in de opvoeding van kinderen. Deze informatie is zo beperkt, dat de auteur hier echt niet meer doet dan open deuren intrappen en woorden spuien waarvan iedereen zich afvraagt wat-ie daar in hemelsnaam mee aanmoet (*Sommige gemeenschappen laten nauwelijks ruimte voor eigen opvattingen. Zij prediken de deugden van gehoorzaamheid en nederigheid, maar vergeten aan te geven waar de grens ligt, waarachter ieders individuele opdracht tot zelfontplooiing in dit leven ligt*, p. 38).

De hoofdstukken die wel gaan over speeches, bespreken dan tenminste nog deelthema's van deze vaardigheid en zijn hierdoor alleen al een beetje gespecialiseerder. Maar dan nog laten ze ernstige stekken vallen: zo vinden we in het hoofdstuk over technische hulpmiddelen enkel een bespreking van overhead en bord, twee methodes die voor hedendaagse sprekers tot de technologische archeologie behoren. Je zou dan denken dat Diekstra de nieuwe ontwikkelingen per toeval gemist heeft, maar dat blijkt evenmin zo te zijn want op pagina 35 bewijst hij zijn kennis van het bestaan van PowerPoint, door het

Signaleringen

tussen neus en lippen te vermelden bij het visuele aspect van de presentatie. Verder bevat het boek nog tal van slordigheden, zoals bijlagen waarnaar niet altijd verwezen wordt in de tekst, bijlagen in onlogische volgorde en met verkeerde titels (zo gaat bijlage D over ‘*Blikvangers*’, terwijl in de tekst staat dat het ‘*Ijsbrekers*’ zijn), voorbeelden van beroemde speeches waar niet naar verwezen wordt enz. Als je je dan als dappere lezer door al die vervelende hindernissen geworsteld hebt, blijkt dat er aan het einde nog een hoofdstukje is dat ‘*Kortom*’ heet, waarin werkelijk op minder dan twee pagina’s het hele boek samengevat wordt. Doordat het boekje alles wil zeggen, maar op niets werkelijk ingaat, wordt het jammer genoeg inhoudsloos.

Dorien Van De Mieroop

Jong, J. de, Jansen, H., Maalman, N. & Pauw, R.J. de (red., 2003). *Retorica in de beroepspraktijk. Leidse taalbeheersers over hun professionele passies*. Leiden: Stichting Neerlandistiek Leiden (SNL-reeks: 11). ISBN 9080727644. € 20,00 incl. verzendkosten.

Op zaterdag 15 november 2003 hield de sectie Taalbeheersing van de Opleiding Nederlandse Taal en Cultuur (Universiteit Leiden) een Taalbeheersingsdag. De aanleiding was het twintigjarig bestaan van taalbeheersing als Leidse afstudeerrichting. Een feestdag dus. Ton van Haften – de Leidse Taalbeheersingshoogleraar in spe – gaf qualitate qua zijn huidige functie van letterendecaan de aftrap voor een serie interessante feestredes. Deze redes vormen de kern van het boek *Retorica in de beroepspraktijk*. Het boek ademt de vrolijke trotsheid van de jongere loten aan de taalbeheersingsboom. De helgele voorpagina toont de romp van een klassiek beeld waarboven op in een medusa-achtige col-

lage de glimlachende hoofden zijn te zien van Cicero, Siegenbeek, Pauline Slot (oudstudent; romancier), Elise de Ruiter (oudstudent; communicatiemedewerker) en temidden daarvan de gloriërende Antoine Braet. De pagina symboliseert zijn betekenis (sinds 1975) voor de sectie. De meeste bijdragen in het boek zijn op de een of andere manier aan hem gelieerd. Het boek bevat naast de redes zevenendertig korte bijdragen van Leidse afgestudeerden over hun beroepspraktijk én een belangrijk hulpmiddel voor de taalbeheersers die zich wil verdiepen in de *Retorica*: een bibliografie annex webbibliografie. Het boek sluit af met een curieus en enigszins onbegrijpelijk overzicht van alle scriptietitels (zonder enige toelichting) van afgestudeerden sinds de startdatum in 1983.

Antoine Braet beschrijft in zijn lofredede getiteld *Wie, wat, waar, wanneer, waarom en andere topische vragen over de Leidse taalbeheersing* hoe het allemaal zo gekomen is. Als een laatste der Mohikanen, zoals hij zich zelf benoemt, roffelt hij de trom van de successen van de afgelopen jaren. Hij verhaalt met vele anekdotes over de periode voor 2000, waarbij de stokkende dialoog tussen het schoolvak Nederlands en de universitaire taalbeheersing de treurige noot vormt. De afgelopen jaren benoemt hij als *rhetorical turn*. De Leidse taalbeheersing is retorischer dan ooit, maar ook in Amsterdam, Tilburg en Nijmegen neemt hij een koersverandering waar. Braets tekst is geen plattegrond of programma voor de nieuwe tijd, maar wel een verwachtingsvolle visie op de Leidse taalbeheersingstoeekomst.

Agnes Verbiest maakt in haar lezing *Retorica, dus genderlinguïstiek!* duidelijk dat ze sinds haar pensionering aan gedrevenheid niets verloren heeft. Ook zij blikt terug, ook zij kijkt met trots naar de huidige situatie: “aan de UvA hebben ze hoogleraar Braet, maar wij hebben Toine

zélf”. Ook haar tekst geeft door de vele persoonlijke anekdotes en herinneringen een interessant beeld van de jaren negentig in de Leidse Taalbeheersing, de periode waarin de genderproblematiek het basiskruid vormde voor vele scripties (gender in kinderboeken, gender in sollicitatiewijzers, gender in e-discourse etc.).

Jaap de Jong ten slotte geeft in zijn lezing *Retorica in Rome, Leiden en Den Haag* voorbeelden van recent retorisch onderzoek in Leiden. Maar niet voor hij een ruime excursie maakt naar de klassieke oudheid. Hij maakt duidelijk dat sommige moderne verzuchtingen over het verval van de welsprekendheid (lamlendigheid van de jongeren; ouderen die zich onvolgende met de opvoeding bemoeien; leraren die nergens van weten) reeds door Tacitus te boek zijn gesteld: de spreker die jongeren wil bereiken moet er een flitsende show van maken met regelmatig een ‘bliksemende gedachte’ en ‘pakkende spreuk’. De klassieke versie van Powerpoint zou je kunnen zeggen. Via Cicero en Tacitus legt De Jong het verband met, het kan ook niet anders, Toine Braet. Hij vergelijkt met trots de kwaliteiten van de nieuwe Leidse opleiding met die uit de tijd van Quintilianus en staat stil bij de verschillen: nu meer gericht op argumentatie en minder op stijl, niet vooral gericht meer op de juridische welsprekendheid van het *gelijk krijgen* maar op een brede waaier van tekstsoorten. Uit het vervolg van De Jongs lezing blijkt overigens wel dat de toespraak als genre een vruchtbare kern vormt in het hedendaagse Leidse taalbeheersingsonderzoek, dat zich voor een deel afspeelt in de zaaltjes waar ministers en staatssecretarissen hun speeches houden.

De drie lezingen vormen een zeer leesbaar overzicht van wat de Leidse taalbeheersing voortdreef en -drijft. Alles ademt de inspirerende kracht van Antoine Braet. Dit wordt in het boek nog eens ver-

sterkt door de daarop volgende zevenendertig korte teksten waarin afgestudeerden (19 ervan bij Braet) in twee pagina’s op vaak boeiende, soms ook komische, maar vooral persoonlijke wijze beschrijven wat de (retorische) taalbeheersing voor hen betekent in hun beroepspraktijk.

Het boek besluit met een eerste uitgebreide aanzet voor een retoricabibliografie samengesteld door Charald Aal (student) en Braet. Handig is de sectie met digitale verwijzingen. Het is te hopen dat de sectie Taalbeheersing de lijst spoedig toegankelijk maakt via het web, dat voorkomt allerlei problemen als je de webadressen moet overtuiken: gewoon even klikken om de vertaling van Plato’s Phaedrus te lezen of een hedendaagse speech te bestuderen uit de grote speechdatabank van American Rhetoric (www.americanrhetoric.com) is wel zo handig. De rubricering van de verschillende bibliografische middelen toont de tekenen van een bibliografie in opbouw (overlap; beperkte systematiek), maar is voor de geïnteresseerde zoeker zeker bruikbaar.

Samenvattend geeft de bundel *Retorica in de beroepspraktijk* een feestelijk beeld van de twintig jaar dat in Leiden taalbeheersing als afstudeervak gekozen kan worden. De professionele passies van de vele betrokken schrijvers zijn ook voor een niet-Leidenaar belangwekkend. De teksten van Braet, Verbiest en De Jong suggereren ten slotte dat de door hen beschreven *rhetorical turn* een echte wende is in een voortgaande weg en geen pirouette op de plaats.

Bas Andeweg

Uit de tijdschriften

Levende Talen Tijdschrift, jrg. 4, nr. 3.

Nummer 3 van deze jaargang is een themanummer over het zogenoemde NELSON (Nederlands en Engels Lezen en Schrijven in het ONderwijs)–project waarin in de afgelopen vijf jaar vier studies zijn uitgevoerd naar de relatie tussen schriftelijke vaardigheden in de moedertaal en een vreemde taal. Amos van Gelderen, Rob Schoonen en Marie Stevenson bespreken de theoretische achtergronden en geven enkele resultaten van twee beschrijvende studies uit het project. Ruben Fukkink doet verslag van onderzoek in een deelstudie in het project naar de automatisering van woordherkenning in een vreemde taal en de prestaties waartoe deze automatisering leidt bij het lezen in een vreemde taal. In een andere deelstudie hebben Patrick Snelling, Amos van Gelderen en Kees de Glopper vastgesteld dat de snelheid waarmee schrijvers in een vreemde taal woorden uit hun geheugen kunnen ‘ophalen’ wel invloed heeft op de frequentie van het gebruik van deze woorden, slechts ten dele op de verwoording van de bedoelde inhoud en geen invloed op de globale tekstkwaliteit. Petra Poelmans rapporteert over een onderzoek dat zij buiten het NELSON-project heeft verricht naar de effectiviteit van twee experimentele luistermethodes die dienden om de luistervaardigheid in een tweede taal te verhogen.

Moer (2003) nr. 3.

Dit nummer bevat artikelen die geschreven zijn naar aanleiding van de studiedag ‘Nederlands in uitvoering’ over het onderwijs Nederlands aan leerlingen van het vmbo, die in maart 2003 aan de Hogeschool Domstad in Utrecht werd gehouden. Dorée de Kruijk rapporteert over de ‘leerlijn’ kijken/luisteren die zij met haar collega’s op de Scholengemeenschap Lelystad voor de eerste vier leerjaren heeft ontwikkeld. Saskia Sluiter geeft aan op welke wijze de eindterm Luister- en Kijkvaardigheid praktisch in toetsen is uitgewerkt en wat de voordelen van deze toetsen zijn. Paula Bosch laat zien hoe docenten taalgericht vakonderwijs in de dagelijkse lessen kunnen inbrengen en Eva Verstraete geeft enkele praktische handreikingen om intercultureel onderwijs in de dagelijkse onderwijspraktijk te verwezenlijken.

Nederlandse Taalkunde, jrg. 8, nrs. 3, 4.

In de eerste bijdrage aan nummer 3 presenteren Sonja van Boxtel, Peter-Arno Coppen en Theo Bongaerts in het kader van een groter onderzoek naar de verwerking van grammatica door vergevorderde leersers van het Nederlands als tweede taal met een verschillende moedertaalachtergrond de resultaten van een onderzoek naar de mogelijkheden die tweedetaalleersers na een kritieke leeftijd nog hebben om in de grammatica van de tweede taal een moedertaalniveau te bereiken. Zij gingen hiertoe na in hoeverre zulke taalleer-

ders in staat zijn de grammatica te beheersen van zinnen met een ‘vervangend subject’, dat wil zeggen, zinnen die een semantisch ‘leeg’ element zoals “er” of “het” bevatten dat als onderwerp van de zin fungeert. A.M. Duinhoven bespreekt in zijn bijdrage drie thema’s met betrekking tot het indirect object: de instabiele indeling en terminologie, de tegenstelling tussen naamwoordgroep en voorzetselgroep en de ontwikkeling van de syntactische categorie. Om vast te stellen in hoeverre het Standaardnederlands variatie vertoont met betrekking tot de uitspraak van klinkers in onbeklemtoonde, open lettergrepen en de bruikbaarheid te onderzoeken van een methode om spontane spraak op een systematische manier te beluisteren en te beoordelen, hebben Hanne Kloots, Georges De Schutter, Steven Gillis en Marc Swerts onderzoek gedaan naar de reductie van onbeklemtoonde, ‘protonische’ klinkers in open lettergrepen in spontaan gesproken Standaardnederlands in Nederland en Vlaanderen aan het eind van de twintigste eeuw. Van dit onderzoek wordt verslag gedaan. In de rubriek *Forum* staat een vraaggesprek met Henk Verkuyll, die op 13 juni 2003 zijn afscheidsrede heeft gehouden. Reinier Salverda bespreekt *Analyse en synthese in het Nederlands* van A.M. Duinhoven.

Nummer 4 is een themanummer over de weerbaarheid van het Nederlands, ingeleid door Hans Bennis. De eerste bijdrage is van Norbert Corver, die vaststelt dat het Nederlands als sociaal en cultureel verschijnsel een vitaal fenomeen is in de Nederlandse taalgemeenschap en dat het Nederlands als cognitief-biologisch verschijnsel een vitaal cognitief vermogen vormt in de Nederlandse taalgebruiker. Theo Janssen betoogt dat interactie tussen taalkundige onderzoekers en leraren op de middelbare school zowel voor de onderzoekers als de leraren voordelig kan zijn

omdat de leraren gebaat zijn bij kennis van resultaten van recent taalkundig onderzoek en op hun beurt taalonderzoek kunnen ‘uitlokken’ waar op scholen behoefte aan is. Anneke Neijt betoogt dat het Nederlands zelf wel weerbaar is, maar dat het gebrek aan respect van de gebruikers van het Nederlands er desalniettemin voor kan zorgen dat de taal teloor gaat. Haar voorbeeld is de onachtzaamheid in de spellingsverandering. Arie Verhagen is van mening dat het er met de ‘eigenheid’ van het Nederlands niet slecht voorstaat. Ervan uitgaand dat niet alleen de woordenschat door talen als het Engels beïnvloed kan worden maar ook de grammatica, laat Verhagen zien dat het Nederlands zich in grammaticaal opzicht in elk geval een eigen weg baant. Fred Weerman betoogt dat de gang van het Nederlands, bedreigd of niet, niet door taalbewakers te beïnvloeden is, noch als sociaal-cultureel noch als cognitief-biologisch fenomeen. Wat volgens hem voor de taalkundige geen ramp is. Reinier Salverda bespreekt *Relationele adjectieven in het Nederlands* van Priscilla Heinderickx, A.M. Duinhoven *Beknopte grammatica van het Nederlands* van Johan Kerstens en Arie Sturm.

Onze Taal, jrg. 72, nrs. 11, 12.

De helft van nummer 11 is gewijd aan het thema Nederlands op school. Jannemieke van de Gein geeft een overzicht van de verandering die het onderwijs in Nederlands hebben doorgemaakt sinds de lagere school in de basisschool veranderde. In een tweede artikel gaat zij in op de spel- en grammaticafouten die basisschoolleerlingen maken. Ze vraagt zich af hoe erg het is dat ze zinnen schrijven als ‘Zijn T-shirt was hellemaal bijna kapot’ en speculeert over de oorzaak van de gemaakte fouten. Jan Erik Grezel geeft een optimistisch beeld van het onderwijs in Nederlands op de middelbare scholen: het onderwijs is

veel functioneler geworden en de leerlingen hebben ook weer meer belangstelling voor Nederlandse literatuur (zeker als ze in de Multatulistraat wonen). Het thema Nederlands is daarmee afgerond, maar hoe staat het met de andere talen? Ad Foolen zien dat het Duits dan wel niet meer zo'n populaire taal is om te studeren, maar dat het wel weer in de mode is om uit Spieleelei Duitse woorden in het dagelijks taalgebruik te vervlechten. Kees van der Zwan schrijft over de Nederlandse Beatles Bindervoet en Henkes, die liever 'Hé Joop' roepen dan 'Hey Jude' en niet verlangen naar de 'strawberry fields' maar naar de Strabrecht Hei. Marc van Oostendorp interviewt Marlies Philippa naar aanleiding van het verschijnen van deel 1 van het *Etymologisch woordenboek van het Nederlands*, dat onder haar strenge leiding tot stand is gekomen. Riemer Reinsma zoekt een oorzaak voor verschrijvingen op de computer: mensen blijken vaak twee dingen tegelijk te willen zeggen of hetzelfde op twee manieren en een en ander kan dan gemakkelijk door elkaar gaan lopen.

In nummer 12 demaskeert Dirk Caluwé de mythe dat Vlamingen het Nederlands beter beheersen dan Nederlanders: het Groot Dictee der Nederlandse Taal kende in de afgelopen dertien jaar zeven Vlaamse winnaars en zes Nederlandse en ook in 245 afleveringen van het televisieprogramma '10 voor taal' wonnen de Belgen maar 19 keer meer dan de Nederlanders. Maar is de mythe dan niet toch een klein beetje waar? Aan de hand van zijn gedicht 'Kaspar Hauser' legt Menno Wigman uit wat zijn overwegingen zijn om op een bepaalde manier te werk te gaan en zet hij in een moeite door ook zijn poëzie- en taalopvatting uiteen. De redactie geeft de meningen weer die 'bekende taalgebruikers' op verzoek van de redactie geuit hebben over 'het taaljaar 2003'. Jan Mulder vindt 'oktobersneeuw'

en 'reservekoningin' de mooiste woorden van 2003. Ewoud Sanders gaat met de mode mee en inventariseert de equivalenten van 'zwanger zijn'; ze zijn te zouteloos voor woorden. Marc van Oostendorp schrijft in deze aflevering weer een stuk over een proefschrift, ditmaal over Wouter Kusters' *Linguistic Complexity*, en ditmaal met hulp van de auteur zelf.

Tekst[blad], jrg. 9, nr. 4.

In het eerste artikel van dit nummer laat Margreet Onrust zien dat eenwoordige (of eenbegrippige) citaten de journalist de gelegenheid geven het geciteerde te ironiseren: aanhalingstekens rond een woord of begrip wijzen er immers op dat de schrijver het genoemde niet voor zijn rekening neemt, wat bijvoorbeeld in het geval van 'rekenfout' zou kunnen betekenen dat hij het niet over de genoemde, maar over de zogenoemde of zelfs de zogenaamde rekenfout heeft. Rinke Berkenbosch en Willem Koetsenruiter geven zeven tips voor het vergemakkelijken van een ingewikkelde bezigheid waar de schrijver onnodig veel tijd aan kan verspillen: het schrijven van een milieueffectrapport. Bas Andeweg beschrijft de geschiedenis van de automatische routebeschrijver, die niet meer voorbehouden is aan geavanceerde taxichauffeurs, maar bij de standaarduitrusting van de hedendaagse automobilist blijkt te zijn gaan horen. Wim Keisers en Maarten Witberg laten hun licht schijnen over het fenomeen van de beleidskaart, en meer in het bijzonder over de steeds verschillende topografische ondergronden waarop dergelijke kaarten worden gepresenteerd. Niek Langeweg vindt dat het instrumentarium dat de tekstschrijver bij het tekstschrijven gebruikt wel zou kunnen worden vergeleken met gereedschap van de meubelmaker. Schrijven is dan dus eigenlijk een kwestie van het 'schrijfgereedschap' goed gebruiken. De analysemo-

dellen van Pander Maat en Renkema kunnen de schrijver daarin volgens Langeweg de weg wijzen, hetgeen hij aan de hand van een voorbeeldcompositie van een tekst beoogt te demonstreren. Jan Klein-nijenhuis betoogt dat onvolledigheid in de rapportage van overheidsbeleid in de media niet zozeer te wijten is aan de journalisten, maar aan de verklaringen, persberichten, etc., die de overheid over het ontwikkelde of uitgevoerde beleid doet uitgaan. Hij laat zien hoe die verbeterd zouden kunnen worden. Hans van der Meij geeft nog eens aan hoe je een procedure in een handleiding moet schrijven. Jan Kuyper en Jan van de Wetering, medewerkers van de Belastingdienst, lichten een boek toe dat is geïnspireerd op de methode van Jan Renkema om de correspondentie van de Belastingdienst te verbeteren: begin niet bij de tekst maar bij de schrijver. Karel Witteveen geeft inzage in de werkwijze van de tekstschrijvers bij de radiojournaals op Radio 1 in Nederland en Vlaanderen. Maaïke Groenewege en Judith Mulder doen verslag van de 'Week van de Technische Communicatie' die in november 2003 werd gehouden. Peter Bardoel interviewt de maker van het bekroonde Siemens-tijdschrift over technische ontwikkelingen, Arthur F. Pease. De column komt dit keer van Ted Sanders, die betoogt dat het erger voor de lezer is als tussen de zinnen in een tekst geen samenhang is aangebracht dan als alle letters in een woord – behalve de eerste en de laatste – door elkaar gehusseld zijn. Paul Pauwels bespreekt *Framing and Perspectivizing in Discourse* van Titus Ensink en Christoph Sauer.

Tijdschrift voor Communicatiewetenschap, jrg. 31, nrs. 3, 4.

Nummer 3 begint met een bijdrage van Paul van de Velde over mediabeleid aan de serie 'Actuele discussies in de communicatiewetenschap'. In het eerste van de vijf reguliere artikelen doen Marc Verboord en Kees van Rees verslag van onderzoek naar de invloed die ouders, het literatuuronderwijs en de populaire cultuur hebben gehad op de 'leessocialisatie' van een kleine 500 voormalige middelbare scholieren die tussen 1975 en 1998 eindexamen deden. Het niveau van de auteurs die na het examen nog worden gelezen blijkt omlaag te zijn gegaan; waar dat door komt blijft tot op grote hoogte onverklaarbaar. Cees M. Koolstra en Eveline van Wageningen zijn met behulp van een inhoudsanalyse nagegaan of in recente bioscoopfilms voor kinderen meer (fysiek en verbaal) geweld voorkomt dan in oudere exemplaren uit dit genre. Het wekt geen verbazing dat het verbale geweld blijkt te zijn verergerd, misschien wel dat het fysieke geweld is verminderd. Anita van Hoof heeft met behulp van een inhoudsanalyse-instrument waarmee identiteitskenmerken van kranten kunnen worden beschreven onderzocht hoe het er heden ten dage voorstaat met de eigen identiteit van vier regionale kranten: De Gelderlander, de Provinciale Zeeuwse Courant, het Brabants Nieuwsblad en De Stem. Het blijkt dat de overeenkomsten groter zijn dan de verschillen. Het is dan ook niet zo gek dat de laatste twee kranten inmiddels zijn gefuseerd. Floor Harmsen, Fred Woudenberg, Lianne Elsmann-Domburg en Jan Gutteling zijn nagegaan hoe intermediaire maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau meewerken aan de actie die het ministerie van VROM heeft gevoerd om de ouders en/of verzorgers van zuigelingen ervoor te waarschuwen dat het drinkwater lood bevat, wat voor de klein-

tjes schadelijk kan zijn. De deelname van deze organisaties blijkt momenteel niet veel effect te hebben. De auteurs doen suggesties voor verbeteringen. Als laatste artikel is de oratie over communicatiemanagement van Betteke van Ruler opgenomen, die zij op 20 maart 2003 bij de aanvaarding van de leerstoel Professionalisering Communicatiemanagement aan de Universiteit Twente heeft gehouden. Leen d'Haenens bespreekt Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief van Marie Thérèse Claes en Marinel Gerritsen.

Nummer 4 is een themanummer over televisie. Na een inleiding van haar hand gaat Hilde Van den Bulck samen met Alexander Dhoest aan de hand van de geschiedenis van de 'openbare televisie' in Vlaanderen op reflectieve wijze in op de geschiedschrijving van de media. Niet alleen de geschiedenis van de Vlaamse omroep komt dus aan de orde, maar ook de problemen die de geschiedschrijving daarvan meebrengt en de 'discursieve structuren' die aan dit soort geschiedschrijving eigen zijn. Harry van Vliet bespreekt de komst van de digitale televisie, die de vervanger zal zijn van het huidige systeem dat 'analoge televisie' blijkt te heten. Hoewel de digitale televisie volgens hem een onderdeel zal worden van meer verschillende 'communicatienetwerken' en nauwer verbonden zal zijn met andere 'informatiebronnen', voorziet hij geen grote veranderingen. In een cultuur-filosofisch maar tevens beleidsgericht artikel schetsen Caroline Pauwels en Simon Delaere de veranderingen die zich sinds het midden van de jaren tachtig in Europa hebben voorgedaan – en nog steeds voordoen – in de verhouding tussen de overheid, de mediabedrijven en het individu. Deze verhouding, om niet te spreken van de veranderingen daarin, blijkt zo ingewikkeld te zijn dat het moeijlijk is er een

coherent beleid voor te ontwikkelen. Frieda Saeys en Tomas Coppen zien door de komst van de commerciële omroepen en de ontwikkelingen in de Europese Unie een duidelijke opdracht voor de West-Europese publieke omroepen. Ze bespreken het proces van de besluitvorming rond en de evaluatie van de doelstellingen van de omroepen en concluderen dat de zogenoemde beheersovereenkomst het middel bij uitstek is om de publieke omroepen hun doelstellingen op te leggen. Irene Costera Meijer betoogt dat de publieke omroep in Nederland voor de uitvoering van haar taak, die volgens de auteur bestaat uit het maken van goede programma's, het geven van interessante informatie en het stimuleren van een democratische cultuur, er mee gediend is van entertainment een vooraanstaand onderdeel van het geboden programma te maken. Gust De Meyer ageert op modieuze wijze tegen sociologen en cultuurfilosofen die televisie maar niets vinden.

Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen, (2003) nr. 70.

Nummer 70 is een themanummer over thema's en trends in de sociolinguïstiek. Tom Koole en Jacomine Nortier geven een overzicht van het sociolinguïstisch onderzoek in Nederland en Nederlandstalig België. Abram de Swaan betoogt dat de bescherming van minderheidstalen niet leidt tot meer maar tot minder talige en culturele pluriformiteit. Aan de hand van de casus Friesland zet Durk Gorter de hedendaagse multiculturalisering tegenover het verdwijnen van de minderheidstalen. Wim Vandebussche pleit voor vergelijkend historische sociolinguïstisch onderzoek naar de negentiende-eeuwse ontwikkeling van het Nederlands in Vlaanderen en Nederland, Henk Lammers analyseert herhalings aan het begin van gespreksbijdragen in gesprekken bij een

sociale dienst, Greet Goossens doet verslag van onderzoek naar de effecten van expliciete en impliciete instructiewijzen op het leren van een taal en Laurence Mettwie rapporteert over onderzoek waarin werd vastgesteld dat het contact tussen Nederlandstalige en Franstalige leerlingen op een Nederlandstalige middelbare school in Brussel (de Franstalige leerlingen zijn daar door hun ouders heen gestuurd wegens de hoge sociale status die het Nederlands tegenwoordig in Brussel heeft) een gunstige invloed heeft op de motivatie van leerlingen, zowel voor het leren van de tweede taal als voor het leren van hun moedertaal. Joanneke Prenger, Hilde Haquebord en Kees de Glopper doen verslag van onderzoek dat uitwijst dat met name de vaardigheid om op het zogenoemde meso-niveau een tekst te kunnen begrijpen een belangrijke rol speelt in het begrijpen van een wiskunde-opgave. Joyce Lamerichs en Hedwig te Molder laten

zien dat een verzoek om hulp bij een *online* hulpdienst voor lijdens aan depressies tegen de verwachting in vaak vergezeld gaat van uitweidingen waarin het verzoek verantwoord wordt. Jeanne Kurvers stelt vast dat het bezitten van enige schrijfvaardigheid bij kinderen een goede invloed heeft op het herkennen van woordgrenzen in gesproken taal. Op basis van recent onderzoek naar de taalbeheersing van Molukse leerlingen betoogt Hans Straver dat in het Nederlandse taalbeleid rekening moet worden gehouden met de specifieke taalproblemen van deze leerlingen. Sjaak Kroon en Jan Sturm besluiten deze aflevering met een analyse van het gebruik van de term *eigen taal* in Nederlandse beleidsstukken over onderwijs aan allochtone leerlingen sinds het begin van de jaren zeventig.

Peter Houtlosser

Nieuws uit het vakgebied

Aanstellingen

Per 1 maart 2004 is dr. Hans Hoeken benoemd als hoogleraar Bedrijfscommunicatie aan de letterenfaculteit van de Katholieke Universiteit Nijmegen.

Bij de afdeling Bedrijfscommunicatie van dezelfde universiteit is per 1 februari Elizabeth de Groot aangesteld als Junior onderzoeker in een project waarin crosscultureel onderzoek wordt gedaan naar het effect van de communicatiestijl in Engelstalige jaarverslagen van aan de beurs genoteerde Britse en Nederlandse organisaties (zie voor een uitgebreidere beschrijving hieronder).

Nieuwe onderzoeksprojecten

In februari 2004 is aan de Katholieke Universiteit Nijmegen, afdeling Bedrijfscommunicatie, een nieuw promotieproject van start gegaan. Dit project omvat crosscultureel onderzoek naar het effect van de communicatiestijl in Engelstalige jaarverslagen van aan de beurs genoteerde Britse en Nederlandse organisaties. Met het oog op positieve positionering en continuïteit is het jaarverslag een essentieel genre binnen de externe communicatie van deze organisaties. Het promotieonderzoek richt zich op de vraag welke stilistische kenmerken dit genre heeft binnen Britse en Nederlandse commerciële contexten en welke invloed deze kenmerken hebben op de perceptie van de lezersdoelgroep ten opzichte van de betreffende organisaties. Om het vraagstuk te beantwoorden wordt ten eerste corpusonderzoek verricht, waarbij de tekststruc-

tuur binnen onderdelen van de Brits-Engelse en Nederlands-Engelse jaarverslagen wordt bepaald aan de hand van lexicogrammaticale analyses. Vervolgens worden de kenmerken van de communicatiestijl binnen de Brits-Engelse en de Nederlands-Engelse jaarverslagen met elkaar vergeleken om eventuele overeenkomsten of verschillen als gevolg van culturele achtergrond vast te kunnen stellen. Het effect van de gehanteerde communicatiestijl binnen de jaarverslagen wordt ten slotte gemeten in een experiment met native speakers van het Nederlands en het Engels. Dr. Catherine Nickerson, initiatiefnemer van het onderzoek, is samen met dr. Hubert Korzilius projectleider van het promotieproject. Prof. dr. Marinel Gerritsen is promotor.

Verenigingen

De ISHR (International Society for the History of Rhetoric) is een internationale vakorganisatie die voor taalbeheersers interessant kan zijn. De Society geeft het meest toonaangevende tijdschrift op het terrein van de retorica uit, *Rhetorica*, en organiseert wisselend in Amerika en Europa een twejaarlijks congres. De ISHR heeft een Benelux-afdeling met een eigen bestuur onder voorzitterschap van prof. dr. Antoine Braet. Deze afdeling organiseert minstens eenmaal per jaar een congres/lezingenmiddag (meestal in Amsterdam) en geeft tweemaal per jaar een elektronische Nieuwsbrief uit over publicaties en activiteiten op het terrein van de retorica, vooral in de Benelux. Aan het lidmaatschap van de ISHR plus abonnement op *Rhetorica* zijn kosten verbonden. Iedere belangstellende in de retorica kan zich echter gratis bij de Benelux-afdeling op een verzendlijst voor toezending van de Nieuwsbrief laten zetten. Men wordt dan ook uitgenodigd voor alle activiteiten van de ISHR-Benelux. Aanmelding bij O.E.Tellegen@uvt.nl (ook voor lidmaatschap van de ISHR en abonnement op *Rhe-*

Medewerkers aan dit nummer

- B. Andeweg**, universitair docent Technische Communicatie, TUD, Jaffalaan 5, 2628 BX Delft
- H. van den Bergh**, docent onderzoeker UIL-OTS, Faculteit der Letteren, UU, Trans 10, 3512 JK Utrecht
- F.H. van Eemeren**, hoogleraar Taalbeheersing, argumentatietheorie en retorica, UvA, Spuistraat 134, 1012 VB Amsterdam
- B. Hendriks**, universitair docent Bedrijfscommunicatie, opleiding CIW-Bedrijfscommunicatie, KUN, Erasmusplein 1, 6525 HT Nijmegen
- B. Holleman**, docent onderzoeker UIL-OTS, Faculteit der Letteren, UU, Trans 10, 3512 JK Utrecht
- P. Houtlosser**, universitair docent Taalbeheersing, argumentatietheorie en retorica, UvA, Spuistraat 134, 1012 VB Amsterdam
- L. Lagerwerf**, universitair docent Bestuurskunde en Communicatiewetenschappen, Vrije Universiteit, De Boelelaan 1105, 1081 HV Amsterdam
- D. Van De Mieroop**, AIO Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen, Universiteit Antwerpen, Prinsstraat 13, B-2000 Antwerpen
- R. Le Pair**, universitair docent Bedrijfscommunicatie, opleiding CIW-Bedrijfscommunicatie, KUN, Erasmusplein 1, 6525 HT Nijmegen
- H.L.W. Pander Maat**, universitair hoofddocent Taalbeheersing, opleiding Nederlands, UU, Trans 10, 3512 JK Utrecht
- S.M. Tuijn**, logopedist / student Communicatiekunde, werkzaam in een praktijk voor logopedie en stottertherapie, Tannhäuserdreef 318, 3561 HS Utrecht